



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمزة لخضر بالوادي



كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

شعبة : علوم التسيير تخصص : إدارة أعمال

بعنوان :

## أثر ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة

دراسة ميدانية بمؤسسة سوناطراك

(محطتي الضخ رقم 01 ورقم 02) - جامعة - ولاية المغير

تحت إشراف الأستاذ:

سامي بن خيرة

إعداد الطالبات:

✓ آسية خميس

✓ شيماء حميدي

✓ مروة طرية

نوقشت المذكرة علنا يوم: 2023/06/05 أمام اللجنة المكونة من الأساتذة

الصفة	الجامعة	الرتبة	الإسم واللقب
رئيسا	جامعة الشهيد حمزة لخضر الوادي	أستاذ محاضر أ	الدكتور خالد علي
مشرفا ومقرا	جامعة الشهيد حمزة لخضر الوادي	أستاذ مساعد	الدكتور سامي بن خيرة
مناقشا	جامعة الشهيد حمزة لخضر الوادي	أستاذ محاضر أ	الدكتور أمين عززي

الدفعة : 2023/2022





الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمزة لخضر بالوادي



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

شعبة : علوم التسيير تخصص : إدارة أعمال

بعنوان :

أثر ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة

دراسة ميدانية بمؤسسة سوناطراك

(محطتي الضخ رقم 01 ورقم 02) - جامعة - ولاية المغير

تحت إشراف الأستاذ:

سامي بن خيرة

إعداد الطالبات:

✓ آسية خميس

✓ شيماء حميدي

✓ مروة طرية

نوقشت المذكرة علنا يوم: 2023/06/05 أمام اللجنة المكونة من الأساتذة

الصفة	الجامعة	الرتبة	الإسم واللقب
رئيسا	جامعة الشهيد حمزة لخضر الوادي	أستاذ محاضر أ	الدكتور خالد علي
مشرفا ومقرا	جامعة الشهيد حمزة لخضر الوادي	أستاذ مساعد	الدكتور سامي بن خيرة
مناقشا	جامعة الشهيد حمزة لخضر الوادي	أستاذ محاضر أ	الدكتور أمين عزري

الدفعة : 2023/2022



# الأمم

قال تعالى:

« وَقُلْ رَبِّ زِدْنِي عِلْمًا »

(سورة طه الآية 114)

إلى نبع الحنان وهبة الرحمان

والديا الكريمين أطال الله في عمرهما...

إلى إخوتي وأخواتي وأبنائهم وزوجاتهم كل واحد بإسمه

إلى كل أهلي وأقاربي وأصدقائي وصديقاتي

إلى ♥ أحباب قلبي ♥

إلى أستاذي الفاضل ڤ سامي بن خيرة ڤ جزاه الله كل خير

وكل أساتذتي الكرام وكل زملائي وزميلاتي

دفعة ثانية ماستر إدارة أعمال 2023 ...

إلى كل كشاف عبر ربوع وطننا الحبيب ...

إلى زملائي في العمل وكل من شجعني ودعمني

من قريب أو من بعيد على السير قدما لمواصلة طريق العلم

أهدي ثمرة جهدي ...

آسية

# الْعَمَلُ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

{يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ}

صدق الله العلي العظيم (سورة المجادلة الآية 11)

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات وبفضله تنزل الخيرات وبتوفيقه تتحقق المقاصد والغايات

اهدي تخرجي هذا إلى من علمني العطاء والى من احمل اسمه بكل افتخار وأرجو من الله ان يمد في عمرك لترى ثمارا قد حان قطفها بعد طول انتظار (ابي العزيز والى ملاكي في الحياة والى معنى الحب والحنان والتفاني والى بسمة الحياة وسر الوجود والى من كان دعائها سر نجاحي أغلى الحبايب (امي الحبيبة) والى من له الفضل الكبير في تشجيعي وتحفيزي ومن منهم تعلمت المثابرة والاجتهاد ومن بوجودهم اكتسب القوة ومحبة لاحدود لها والى من عرفت معهم معنى الحياة (اخواتي واخواتي واحبتي)

والى من تحلو بالاخاء وتميزو بالوفاء والعطاء والى من برفتهم في دروب الحياة السعيدة والحزينة سرت والى من كانوا معي على طريق النجاح والخير (أصدقائي الأعراء)

وأیضا وفاء وتقديرا واعترافا مني بالجميل أتقدم بجزيل الشكر لاولئك المخلصين الذين لم يالوا جهدا في مساعدتنا في مجال البحث العلمي وأخص بالذكر استاذي الفاضل (سامي بن خيرة)

على هذه الدراسة وصاحب الفضل في توجيهي ومساعدتي فجزاه الله كل خير واخيرا أتقدم بجزيل الشكر إلى من مد إلى يد العون والمساعدة في إخراج هذه الدراسة على أكمل وجه وبتوفيق من الله وبدعاء من الام لم يبقى سوى خطوات قليلة لانتهاء مسيرتي الدراسية .

شيماء

# إلى أهلي

إلى كل من علمني حرفا

إلى أهلي...

إلى من أوصانا بهم الرحمان حين

قال " وَأَخْفِضْ لَهُمَا جَنَاحَ الذُّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ وَقُلْ رَبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيْتَنِي صَغِيرًا "

( سورة الإسراء الآية 24 )

إلى من زرعوا في قلبي بذور حب العلم والسعي

والدي ووالدتي الغاليين

إلى جنة الله في الارض، إلى من أسعى في هذه الدنيا إلا لنيل رضاها

وتقبل يداها، إلى من سهرت ليالي طويلة من أجل راحتي،

ومن استيقضت فجرا من أجل الدعاء لي إلى أمي.

إلى من كان قوتي عندما تسلل الضعف في لحظات التعب

إلى قلبي الداعم الأول لي، إلى الجبل الذي يحميني من كل عواطف الحياة...

السند الذي لا ينكسر، إلى من أعطى دون انتظار مقابل... إلى أبي

اعترف بفضلهم برا لهم والدي ووالدتي الغاليين

إلى أعز الناس وأقربهم لقلبي زوجي الغالي وشريك حياتي "عبد العزيز"

أتمنى له الصحة ودوام العافية

وإلى حب الحياة إخوتي الأعزاء: وحيد، شمس الدين، الحسن، الحسين،

وتوأم روجي صفاء، وإلى كل الأهل والاقارب.

وإلى كل الأساتذة الأفاضل الذين شاركوني في مشواري الدراسي

وبأخص الذكر الأستاذ : بن خيرة سامي

مرورة

# شكر و تقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله أولو والشكر لله سبحانه وتعالى الذي ذكرنا بنعمة الدين، وأعزنا بنعمة الدين وأسعدنا بنعمة العقل والصحة  
وكرم علينا فضله، بنعمة القلم واليقين، وأثار لنا درينا ويسر لنا امرنا وأعانتنا بالصبر وسخر لنا كل شيء.

وسمي عبارات الشكر والثناء نقدمها لى استاذنا المشرف الاستاذ "سامي بن خيرة"

الذي تكرم بقبول الإشراف على تأشيرنا لما قدمه لنا من توجيهات وملاحظات ونصائح علمية قيمة وكان  
لنا نعم الاستاذ والمشرف فجزاه الله عنا كل خير.

ونتقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان لى السادة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة لقبولهم تقبيلهم مذكرتنا ولما بدوه من جهد في قرأه تحاء،  
ومن خلاهم لى اساتذة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة حمزة كحضر بالوادي ونخص بالذكر اساتذتنا المحترمين  
الذين تلقينا عنهم مبادئ البحث العلمي عبر كامل مشوارنا الدراسي الجامعي وكذا كل زملائنا في دفعة 2023.

ونتقدم لى بوفير الشكر والامتنان لى إدارة وعمال مؤسسة سوناظرا كى بجامعة على كل المعلومات القيمة التي ساعدتنا  
في ميدان البحث ووقفوا معنا بكل احترام وتقدير.

ولى كل من كانوا السباقين في إعطائنا كل التشجيع والدعم لى الأيادي الطيبة التي شاركنا في إنجازنا نقدم هذا العمل المتواضع  
والذي نرجو من الله سبحانه وتعالى أن يجعله من صلح الأعمال وأن تنتفع به الاجيال القادمة.

ونسأل الله التوفيق

الطلبات

## الملخص :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة والالتزام بهذه الأخيرة لدى عمال مؤسسة سوناطراك ( محطتي الضخ رقم 01 ورقم 02 )- بجامعة ولاية المغرب، ولتحقيق أهداف الدراسة تم اختيار عينة من هذه المؤسسة الاقتصادية. وقد تم توزيع 100 استبيان، حيث تم تحليل البيانات الواردة في الاستبيانات عن طريق استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) والمتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، تحليل الانحدار البسيط والمتعدد، وخلصت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها :  
يوجد أثر سلبي لأبعاد ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة في مؤسسة سوناطراك ( محطتي الضخ رقم 01 ورقم 02 ) بجامعة ولاية المغرب، مستوى ضغوط العمل ودرجة الالتزام بأخلاقيات المهنة مرتفع في المؤسسة. كما أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور عمال المؤسسة حول أخلاقيات المهنة تُعزى إلى المتغيرات الشخصية.  
الكلمات المفتاحية : ضغوط العمل، أخلاقيات المهنة، مؤسسة سوناطراك.

## Abstract:

This study aimed to identify the impact of work pressures on professional ethics and commitment to the latter among the workers of the Sonatrach Corporation (pumping stations No 01 and No 02) at Djamaa , and to achieve the objectives of the study, a sample of this economic institution was chosen. 100 questionnaires were distributed, where the data contained in the questionnaires were analyzed by using the Statistical Package for Social Sciences (SPSS) program, arithmetic averages, standard deviations, and simple and multiple regression analysis, and the study concluded with many results, the most important of which are :

There is a negative effect of the dimensions of work pressures on professional ethics in the Sonatrach institution (pumping stations No 01 and No 02) a Djamaa at Al-Mogheir, the level of work pressure and the degree of commitment to professional ethics are high in the institution. There are no statistically significant differences in the perception of enterprise workers about professional ethics, due to personal variables.

**Keywords :** work pressures, professional ethics, Sonatrach Corporation.

# قائمة المحتويات

رقم الصفحة	المحتوى
	الإهداء
	الشكر
	الملخص
	قائمة المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال البيانية
	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
	الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة
6	تمهيد الفصل.....
7	المبحث الأول : الإطار النظري لأثر ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة
7	المطلب الأول : المفاهيم الأساسية لضغوط العمل.....
7	أولا : مفهوم ضغوط العمل ومصادرها وعناصرها.....
9	ثانيا : أبعاد ومقومات ضغوط العمل.....
10	ثالثا : مراحل ضغوط العمل.....
11	رابعا : الآثار والنتائج المترتبة عن ضغوط العمل.....
12	المطلب الثاني : المفاهيم الأساسية لأخلاقيات المهنة.....
12	أولا : مفهوم الأخلاقيات المهنية ( تعاريف، مبادئ، أهداف، المصادر والأهمية).....
16	ثانيا : أبعاد ومقومات الأخلاقيات المهنية.....
17	ثالثا : آليات ترسيخ أخلاقيات المهنة.....
18	رابعا : العوامل المؤثرة في الأخلاقيات المهنية في المنظمات.....
19	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
19	المطلب الأول : الدراسات العربية والأجنبية.....
19	أولا : دراسات باللغة العربية.....
26	ثانيا : دراسات باللغة الأجنبية.....
28	المطلب الثاني : أوجه التشابه والاختلاف وموقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة.....
28	أولا : أوجه التشابه.....
28	ثانيا : أوجه الاختلاف.....
29	ثالثا : مجال الاستفادة من الدراسات السابقة.....

30	.....خلاصة الفصل
	الفصل الثاني : الدراسة الميدانية بمؤسسة سوناطراك (محطتي الضخ رقم 01 ورقم 02) بجامعة ولاية المغير
32	.....تمهيد الفصل
33	المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
33	.....المطلب الأول : الطريقة المتبعة في الدراسة
33	أولا: مجتمع وعينة الدراسة .....
36	.....ثانيا : خصائص عينة الدراسة.
41	.....المطلب الثاني : بيانات الدراسة وأدوات جمعها.
41	أولا: بيانات الدراسة.....
41	.....ثانيا : أدوات جمع البيانات.....
43	.....ثالثا : منهج البحث والأساليب الإحصائية المستخدمة.
44	.....رابعا : صدق وثبات أداة الدراسة .....
44	.....خامسا : اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار معامل الالتواء ومعامل التفلطح).
45	المبحث الثاني: نتائج الدراسة الميدانية عرضها، تحليلها ومناقشتها
45	.....المطلب الأول : عرض نتائج الدراسة الميدانية.....
45	أولا : عرض و تحليل الفرضية الأولى .....
48	.....ثانيا : عرض وتحليل الفرضية الثانية .....
50	.....المطلب الثاني : اختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها.
50	أولا : اختبار فرضيات الدراسة .....
55	.....ثانيا : مناقشة وتفسير نتائج الفرضيات .....
57	.....خلاصة الفصل
59	الخاتمة
	الملاحق

# قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
الجدول رقم (1-1)	مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة	29
الجدول رقم (1-2)	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس	36
الجدول رقم (2-2)	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر	37
الجدول رقم (3-2)	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	38
الجدول رقم (4-2)	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي	39
الجدول رقم (5-2)	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخدمة	40
الجدول رقم (6-2)	مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale)	42
الجدول رقم (7-2)	مجال المتوسط الحسابي المرجح لمقياس ليكرت الخماسي	42
الجدول رقم (8-2)	نتائج اختبار معامل الثبات ألفا كرونباخ	44
الجدول رقم (9-2)	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار معامل الالتواء ومعامل التفلطح)	44
الجدول رقم (10-2)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات ضغوط العمل المتعلقة ببعد طبيعة العمل	45
الجدول رقم (11-2)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات ضغوط العمل المتعلقة ببعد بيئة العمل	46
الجدول رقم (12-2)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات ضغوط العمل المتعلقة ببعد عبء العمل	46
الجدول رقم (13-2)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات ضغوط العمل المتعلقة ببعد صراع الدور	47
الجدول رقم (14-2)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات ضغوط العمل	47
الجدول رقم (15-2)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات أخلاقيات المهنة المتعلقة ببعد المسؤولية	48
الجدول رقم (16-2)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات أخلاقيات المهنة المتعلقة بالشفافية والنزاهة	48
الجدول رقم (17-2)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات أخلاقيات المهنة المتعلقة ببعد التقدير والاحترام	49
الجدول رقم (18-2)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات أخلاقيات المهنة المتعلقة ببعد العدالة التنظيمية	49
الجدول رقم (19-2)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات أخلاقيات المهنة	50
الجدول رقم (20-2)	نتائج تحليل التباين للانحدار لاختبار صلاحية نموذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الأولى	51
الجدول رقم (21-2)	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس مستوى ضغوط العمل التي يعاني منها عمال مؤسسة سوناطراك (بمحطتي الضخ رقم 01 ورقم 02) بجامعة ولاية المغرب	51
الجدول رقم (22-2)	نتائج تحليل التباين للانحدار لاختبار صلاحية نموذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثانية	52
الجدول رقم (23-2)	نتائج تحليل التباين للانحدار لاختبار صلاحية نموذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة	53
الجدول رقم (24-2)	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر السلبى لضغوط العمل على أخلاقيات المهنة في المؤسسة	54
الجدول رقم (25-2)	نتائج تحليل التباين للانحدار لاختبار صلاحية نموذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة	54
الجدول رقم (26-2)	معاملات خط الانحدار المتعدد	55

## قائمة الأشكال البيانية

الصفحة	العنوان	الرقم
ج	نموذج الدراسة	الشكل رقم (1-0)
8	مصادر ضغوط العمل	الشكل رقم (1-1)
9	مكونات ضغوط العمل الرئيسية	الشكل رقم (2-1)
11	الأعراض العامة للتكيف مع مراحل ضغوط العمل	الشكل رقم (3-1)
34	الهيكل التنظيمي لمخطة الضخ رقم (01) SP1	الشكل رقم (1-2)
35	الهيكل التنظيمي لمخطة الضخ رقم (02) SP2	الشكل رقم (2-2)
36	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس	الشكل رقم (3-2)
37	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر	الشكل رقم (4-2)
38	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	الشكل رقم (5-2)
39	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي	الشكل رقم (6-2)
40	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخدمة	الشكل رقم (7-2)

## قائمة الملحق

الصفحة	العنوان	الرقم
	قائمة الاستبيان الموجه لعمال مؤسسة سوناطراك بجامعة	الملحق رقم (01)
	قائمة أسماء الأساتذة المحكمين	الملحق رقم (02)
	الهيكل التنظيمي لمخطة الضخ رقم (01) SP1	الملحق رقم (03)
	الهيكل التنظيمي لمخطة الضخ رقم (02) SP2	الملحق رقم (04)
	مخرجات الـ SPSS V20	الملحق رقم (05)



## توطئة :

لقد شهد العالم في الآونة الأخيرة تزايداً كبيراً في حجم المؤسسات العامّة والخاصة، وباعتبار الإنسان المورد البشري المهم والركيزة الأساسية في هذه المؤسسات، فإنّه وجب الاهتمام به خاصّة في البيئة التي يعيش فيها ظروفاً صعبةً تثقل كاهله، ويعمل بها في مناخ قاسي لا يتكيف معه، وقد لا يساعده على أداء مهامه بكفاءة وفعالية. هذه البيئة التي تتسم بالتغيرات السريعة والمستمرة داخلياً وخارجياً ترتب عنها حدوث ضغوطاً كثيرةً، هذه الأخيرة كثر الحديث عنها والاهتمام بها في وقتنا الحالي، خاصّة في الأوساط المهنية والأسرية.

ونظراً للظروف القاسية التي يُواجهها الأفراد والتي تفوق طاقة استيعابهم، حيث يتعرّضون لحالة من القلق والتوتر وعدم القدرة على التأقلم مع الوظيفة، مما يضطرهم للخروج عن القواعد والمعايير والآداب العامّة للعمل وإتباع سلوكيات خاطئة في كثير من الأحيان. لدى وجب توفير بيئة خالّية من الضغوط التي تترك لديهم آثار ونتائج سلبية من الناحية النفسية والاجتماعية والاقتصادية.

ومن هذا المنطلق فإنّ أهمية دراسة ضغوط العمل يعود أثره إما بالإيجاب أو السلب على المؤسسة والفرد. وهذا ما جعلنا نسلط الضوء على هذه الظاهرة لدراستها وفهمها وعلاقتها بأخلاقيات المهنة، ومحاولة وجود دلالة الفروق والترابط بين هذين المتغيرين والكشف عن طبيعة ومستوى هذه الفروق. حيث ترتبط هذه الأخيرة بالإتقان في العمل، جودة الحياة المهنية والرقمي بثقافة المجتمع.

الإشكالية الرئيسية :

من خلال ما سبق يمكن التوصل إلى تحديد إشكالية الدراسة كالتالي :

ما مدى أثر ضغوط العمل على الالتزام بأخلاقيات المهنة في مؤسسة سوناطراك (محطتي الضخ رقم 01 ورقم 02) - بجامعة ولاية المغير؟

الأسئلة الفرعية :

وبغرض الإجابة على الإشكالية المطروحة يمكن تقسيمها إلى أسئلة فرعية كالتالي :

- ما هو مستوى ضغوط العمل التي يعاني منها عمال مؤسسة سوناطراك (محطتي الضخ رقم 01 ورقم 02) - بجامعة ؟

- ما هي درجة التزام العمال بأخلاقيات المهنة في المؤسسة محل الدراسة ؟

- هل هناك أثر لضغوط العمل على أخلاقيات المهنة في المؤسسة قيد الدراسة ؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور عمال المؤسسة حول أخلاقيات المهنة تُعزى إلى المتغيرات

الشخصية ( الجنس، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، عدد سنوات الخدمة ) ؟

فرضيات الدراسة :

- مستوى ضغوط العمل التي يعاني منها عمال مؤسسة سوناطراك (محطتي الضخ رقم 01 ورقم 02)-بجامعة مرتفع.
- درجة التزام العمال بأخلاقيات المهنة مرتفع في المؤسسة محل الدراسة .
- هناك أثر سلبي لضغوط العمل على أخلاقيات المهنة في المؤسسة قيد الدراسة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور عمال المؤسسة حول أخلاقيات المهنة تُعزى إلى المتغيرات الشخصية ( الجنس، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، عدد سنوات الخدمة ) .

مبررات اختيار الموضوع :

المبررات التي جعلتنا نختار هذا الموضوع دون غيره من المواضيع الأخرى هي :

**1- المبررات الموضوعية : وتتمثل في :**

- تناسب موضوع البحث مع التخصص العلمي الذي ندرسه.
- أهمية موضوع الدراسة والاهتمام الكبير به خاصة في ميدان إدارة الأعمال.
- الواقع المعاش في ميدان العمل على مستوى المؤسسات والإدارات العمومية والاحتكاك بالأصدقاء والزملاء.

**2- المبررات الذاتية : والمتمثلة في :**

- الميل الشخصي للبحث والإطلاع في هذا الموضوع .
- الرغبة في التعرف على مفاهيم الدراسة الحالية في مؤسسة سوناطراك .
- الاستزادة أكثر من موضوع الدراسة الذي يتناسب مع مجال العمل .

أهداف الدراسة وأهميتها :**1- أهداف الدراسة : تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية :**

- إن الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو معرفة أثر ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة في مؤسسة سوناطراك (محطتي الضخ رقم 01 ورقم 02)-بجامعة ولاية المغرب.
- الكشف عن أهمية هذه الظاهرة ومحاولة تكوين إطار نظري يُغطي كل مفاهيم ضغط العمل وما يتعلق به.
- معرفة مستوى وعي وإدراك العمال بضغط العمل التي يعانون منها ودرجة التزامهم بأخلاقيات المهنة في المؤسسة محل الدراسة .

- الوصول إلى نتائج تساعد على وضع توصيات قد تكون من شأنها الحدّ من مسببات ضغط العمل والتخفيف من الآثار السلبية في مؤسسة سوناطراك (محطتي الضخ رقم 01 ورقم 02)-بجامعة ولاية المغرب.

## 2- أهمية الدراسة :

الأهمية النظرية : تتمثل أهمية هذه الدراسة في معرفة مدى تأثير ضغوط العمل على عمال مؤسسة سوناطراك (محطتي الضخ رقم 01 ورقم 02)-بجامعة ومدى التزامهم بأخلاقيات المهنة السائدة فيها.

الأهمية العملية : تكمن أهمية الموضوع في الوقت الراهن إلى معرفة الحالة التي تعيشها أغلب المؤسسات والإدارات وإتاحة الفرصة أمام المؤسسة محل الدراسة للاستفادة من الملاحظات المسجلة ومحاولة معالجتها واتخاذ الإجراءات اللازمة للتقليل من الضغوطات والتحلي بأخلاقيات المهنة.

حدود الدراسة :

1-الحدود المكانية : أجريت الدراسة على عينة من عمال وموظفي مؤسسة سوناطراك (محطتي الضخ رقم 01 ورقم 02)-بجامعة ولاية المغير .

2-الحدود الزمنية : تحدد الدراسة من حيث المجال الزمني بالفترة من 2023/03/01 إلى 2023/05/28.

3- الحدود الموضوعية : اقتصرت هذه الدراسة على موضوع أثر ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة.

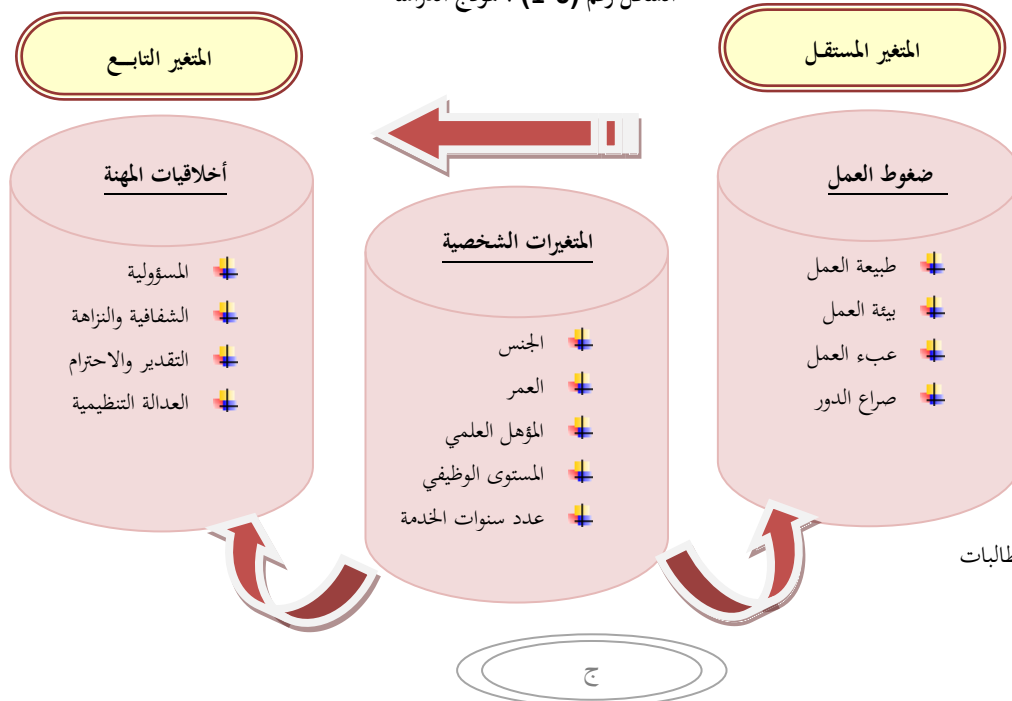
4- الحدود البشرية: استهدفت هذه الدراسة العمال والبالغ عددهم (119) في المؤسسة محل الدراسة .

المنهج والأدوات المستخدمة :

من أجل معالجة موضوع الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي بالنسبة للجزء النظري بالاعتماد على مجموعة من الكتب والمراجع العربية والأجنبية، الأطروحات والمذكرات والمجلات المتعلقة بهذا الموضوع من بلدان مختلفة. أما بالنسبة للجزء التطبيقي استخدم فيه الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، وقد تمّ الاعتماد في التحليل على بعض الطرق الإحصائية (أدوات الإحصاء الوصفي، وبرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS V20).

نموذج الدراسة

الشكل رقم (1-0) : نموذج الدراسة



المصدر : من إعداد الطالبات

### صعوبات البحث :

- قلة الكتب في مكتبة الجامعة خاصة المتعلقة بالمحتوى الموظف في الموضوع.
- صعوبة الاستجابة من طرف الأساتذة المحكمين إلكترونيا مما استدعى اللجوء إليهم ورقيا عدة مرات.
- العدد القليل لعمال المؤسسة في المحطة الأولى (رقم 01) مما استدعى توسع الدراسة إلى عمال المحطة الثانية (رقم 02) التي تعمل في نفس الظروف ونفس القطاع.

### محتوى البحث :

تمت معالجة هذا الموضوع من خلال فصلين كما يلي :

الفصل الأول تناول موضوع الدراسة من الجانب النظري، حيث تضمن مبحثين المبحث الأول يحتوي على الأدبيات النظرية المتعلقة بظغوط العمل وأخلاقيات المهنة، أما المبحث الثاني احتوى على الأدبيات التطبيقية وتم التطرق فيه إلى الدراسات السابقة.

وتضمن الفصل الثاني الدراسة الميدانية حيث شمل مبحثين هو الآخر، ففي المبحث الأول تم تناول الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة الميدانية، أما المبحث الثاني تناول تحليل نتائج الدراسة الميدانية مع مناقشتها إحصائيا وحسب الواقع.

## الفصل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر

ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة

## تمهيد

الضغوط لازمت الإنسان منذ أن حُلق على وجه الأرض وعلى الخصوص في مجال العمل، وإلزامية وجود هذه الضغوط في حياة العاملين، فلا بُدَّ من إدارتها ومواجهتها والتصدي لها والاستفادة منها وتوجيهها التوجه السليم. وحسب الواقع المعاش، فإنه يصعب وجود مهنة أو وظيفة خالية من ضغوط، ولكن تختلف هذه الأخيرة من مهنة إلى أخرى ومن شخص لآخر وذلك لاختلاف مصادرها في المؤسسات والمهن المختلفة، واختلاف نسبة الاستجابة لها من قبل الأشخاص. وقد تبين أنّ لضغوط العمل آثاراً كبيرة على الفرد والمؤسسة والمجتمع من الناحية الصحية والاقتصادية والتنظيمية، فلها آثار نفسية وفيزيولوجية ضارة ولها انعكاسات سلبية على سلوكيات الأفراد وعلى مستوى أدائهم الوظيفي، لذلك حُضي موضوع ضغوط العمل أو ما يُسمّى بضغوط الوظيفة باهتمام متزايد من قبل الباحثين في مجالات عديدة ( علم النفس، الطب، العلوم الإدارية بمختلف فروعها، الإدارة الصحية وإدارة المستشفيات).

وعلى ضوء ذلك فإن هذا الفصل يهدف إلى توضيح الأساسيات والعموميات المتعلقة بضغوط العمل وأخلاقيات المهنة من خلال التعرّف على ماهية هذين المتغيرين.

حيث تم تقسيم الفصل إلى مبحثين هما:

المبحث الأول تم تناول فيه إلى الإطار النظري للدراسة.

وتم التطرق في المبحث الثاني للدراسات السابقة ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة لضغوط العمل وأخلاقيات المهنة.

## المبحث الأول: الإطار النظري لأثر ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة

تم التطرق في هذا المبحث إلى المفاهيم الأساسية حول ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة

### المطلب الأول: المفاهيم الأساسية لضغوط العمل

أولاً: مفهوم ضغوط العمل ومصادرها وعناصرها

1- تعاريف: هناك العديد من التعاريف من بينها ما يلي:

- تعود كلمة ضغوط (Stress) إلى الكلمة اللاتينية (Stringer) التي تعني يسحب بشدة، وتم استخدامها في القرن السابع عشر بمعنى الشدة أو المحنة، وفي القرنين الثامن والتاسع عشر بمعنى إكراه، قسر، وجهد قوي، وتوتر لدى الفرد أو لأعضاء الجسم أو قواه العقلية.<sup>1</sup>

- ويعرف حسني الضغط المهني بأنه: "شعور العامل بعجز أو صعوبة في القيام بأداء مهام وظيفته الموكلة إليه للقيام بها، وينتج عن مواجهة هذا الموقف حالة توتر".<sup>2</sup>

- عرفت الضغوط المهنية حسب الموسوعة الأمريكية بأنها: "حدث معين يتطلب من الفرد أن يقوم بالتوافق مع موقف متغير".<sup>3</sup>

- ويعرفها أيضا caplan "بأنها أية خصائص موجودة في بيئة العمل التي تخلق تهديدا للفرد".<sup>4</sup>

- تعرف ضغوط العمل على أنها حالة يتفاعل فيها عامل أو مجموعة من العوامل مع الفرد لتوجد خلافاً في توازنه النفسي والجهدية.<sup>5</sup>

- وذكر في تقرير لمنظمة الصحة العالمية سنة 2007 أن "ضغوط العمل هي استجابة لعدم قدرة الموظف على التأقلم مع الوظيفة، وعادة ما تحدث في العديد من ظروف العمل وتزداد سوءاً بشعور الموظف بضعف الدعم المقدم له من قبل زملائه وضعف التحكم بسير العمل، ويستخدم عادة لتبرير ممارسة الإدارة السيئة".<sup>6</sup>

- **وكتعريف شامل:** ضغوط العمل هي عبارة عن تغيرات واختلالات نفسية تحدث للفرد نتيجة مجموعة من المتغيرات البيئية الخارجية والداخلية مما يُسبب له تهديداً فوق طاقته.

<sup>1</sup> سامر أحمد النجار وهندة السايح العانسي، الدور الوسيط للالتزام التنظيمي في العلاقة بين ضغوط العمل وجودة التقارير الرقابية، دراسة تطبيقية على أعضاء الجهاز المركزي للمحاسبات، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية 4، ع 1، ج 3، جامعة دمياط، المملكة العربية السعودية، 2023، ص 420.

<sup>2</sup> ألفت بنت عبد العزيز، ضغوط العمل لدى المرأة العاملة السعودية وأثره على المناخ الأسري، كلية علوم الإنسان والتصاميم، مجلة الفنون والأدب وعلوم الإنسانيات والاجتماع، العدد (58)، المملكة العربية السعودية، 2020، ص 587.

<sup>3</sup> عبد الحميد معوش ونزيم صرداوي، الضغوط المهنية لدى عينة من مفتشي التعليم الابتدائي، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعتي محمد البشير الإبراهيمي برج بوعرييج ومولود معمري تيزي وزو، العدد 27، 2016، ص 460.

<sup>4</sup> معن محمود عياصرة، إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل، ط 1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 107.

<sup>5</sup> حنان عبد الرحيم الأحمدى، ضغوط العمل لدى الأطباء المصادر والأعراض، الإدارة العامة للطباعة والنشر، الرياض، السعودية، 1423هـ، ص 36، 37.

<sup>6</sup> سيف ناصر عثمانة ودنيا أحمد بني عبد الغني، أثر ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن، المجلة العربية للإدارة مج 42، ع-1، قسم الإدارة العامة، جامعة اليرموك، المملكة الأردنية الهاشمية، 2022، ص 6.

## 2- مصادر ضغوط العمل

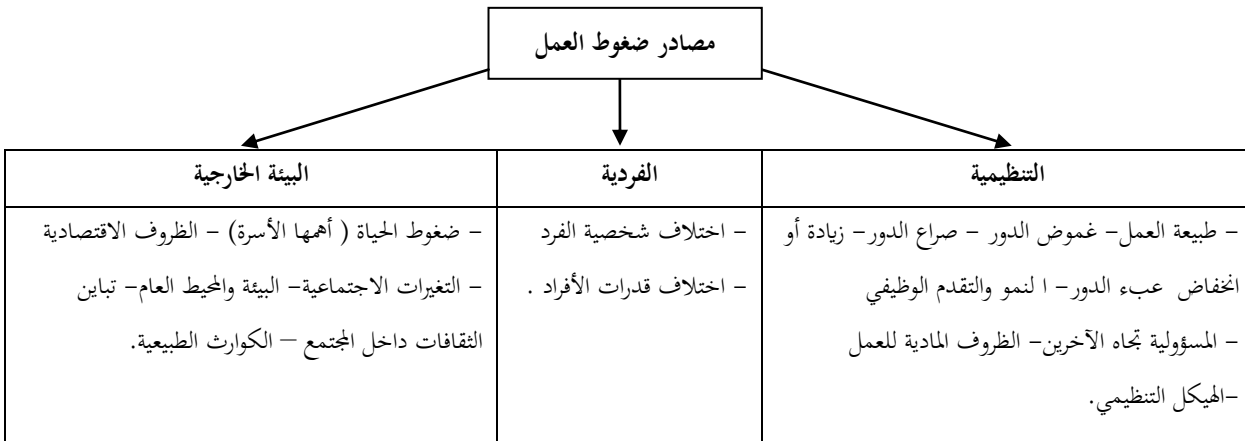
### 2-1 المصادر الذاتية

- المثاليات وفجوة الواقع.
- فقدان السيطرة على الأشياء.
- فشل تحقيق الطموحات.
- تناقض واجبات العمل.
- عدم الرضا عن القواعد والتعليمات.

### 2-2 المصادر التنظيمية

- غموض الدور ونزاع الدور.
- عبء العمل (زيادة / نقص).
- ضعف السلطة.
- تأكيد الالتزام.
- تصميم الوظيفة.<sup>1</sup>

الشكل رقم ( 1-1 ) : مصادر ضغوط العمل



المصدر: محمد عبد الوهاب حجاج، أثر ضغوط العمل على الالتزام بأخلاقيات الأعمال، مذكرة ماجستير أكاديمي في العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير تخصص إدارة موارد بشرية، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، 2018، ص 6.

<sup>1</sup> عبد الرحمن توفيق، العمل تحت الضغوط، ط 1، مركز الخبرات المهنية للإدارة بمبك، القاهرة، 2007، ص 39.

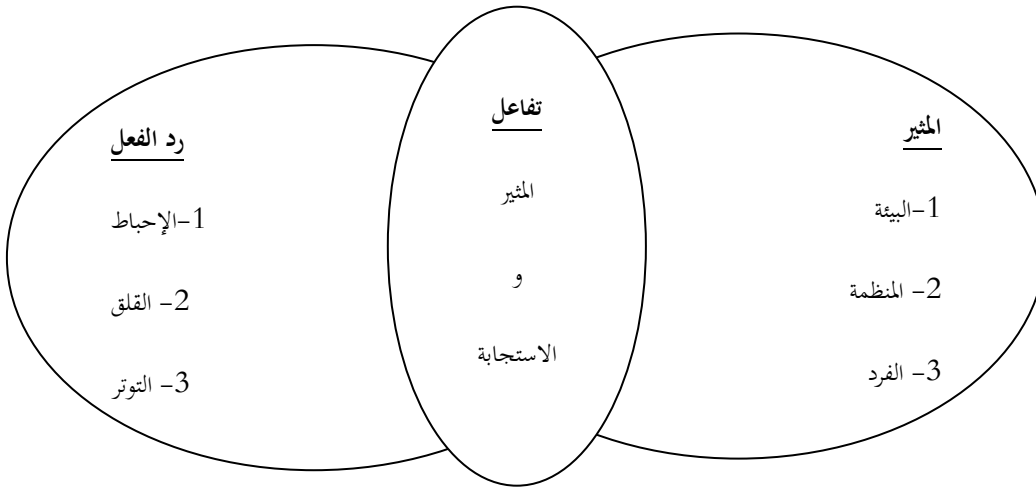
### 3- عناصر ضغوط العمل

**1-3 عنصر المثير:** ويحتوي على المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط وقد يكون هذا العنصر البيئة أو المنظمة أو الفرد.

**2-3 عنصر الاستجابة:** وهي تتمثل في ردود الفعل الفيزيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد مثل القلق التوتر والإحباط.

**3-3 عنصر التفاعل:** وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستحدثة.<sup>1</sup>

الشكل رقم ( 1-2 ): مكونات ضغوط العمل الرئيسية



المصدر: عيسى إبراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية الخمسة نجوم، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم الإدارية والمالية قسم إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، عمان، الأردن، 2009، ص 25.

### ثانيا : أبعاد ومقومات ضغوط العمل

**1- صراع الدور:** يظهر صراع الدور في العمل حينما يقوم الفرد بأداء مهام كثيرة تتطلب سرعة كبيرة لإنجازها، ولا يشعر الفرد بدافع لإنجاز تلك المهام ولا يعتبرها جزء من مهام وظيفته، بالإضافة إلى أن تلك المهام تكون متشعبة ومتداخلة مع مهام أو ادوار أخرى يؤديها الفرد، مثلا تداخل عمل الفرد مع واجباته العائلية أو عدم تحقق اهتماماته الشخصية في تلك الوظيفة، وبالتالي يشعر الفرد بعدم الرغبة بعمله وبالضغوط الواقعة عليه، كذلك يظهر صراع الدور حينما يكون الفرد واقعا تحت أكثر من قيادة، ويتلقى أوامر من أكثر من رئيس يطلبون منه القيام بوظائف متناقضة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> محمد الصيرفي، الضغط والقلق الإداري، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2008، ص 117.

<sup>2</sup> سامر أحمد النجار، مرجع سبق ذكره، ص 421.

**2- عبء العمل:** ويرى جرينبرج وبارون أن عبء العمل هو تحميل الفرد بأعباء فوق طاقته وقد تكون زيادة الأعباء من الناحية الكمية إذ يطلب من الفرد القيام بأعمال أكثر مما يستطيع انجازه بالوقت المحدد، وقد تكون زيادة العبء بشكل نوعي، كان يطلب من الفرد القيام بأعمال لا تتلاءم واستعداداته وقدراته الخاصة، إذ يحدد عبء العمل مقدار الضغط الذي يؤثر بالعاملين نتيجة لعدم قدرتهم من انجاز كامل المهام المحددة لهم.

**3- ظروف العمل المادية:** إن اختلاف ظروف العمل المادية من تهوية وإضاءة ورطوبة وضوضاء، أو التعامل مع مواد كيميائية كالغازات أو مواد خطيرة كالسموم يمكن أن تؤدي إلى الشعور بعدم ملائمة ظروف العمل لحالة العاملين النفسية وصحتهم وسلامتهم، ونظرا للارتباط الوثيق بين تلك الأمور وصحة وسلامة الفرد البدنية فأثما يمكن أن تكون مصدرا أساسيا من مصادر ضغوط العمل.<sup>1</sup>

**4- بيئة العمل:** يقصد بها الظروف البيئية المحيطة في الفرد في بيئة العمل من حيث طرق تصميم مكان العمل وموقعه والإناث والتجهيزات المتاحة والتهوية والرطوبة.... الخ، فتعتبر ظروف بيئية العمل ذات أهمية خاصة عند الفرد في حال توفرها في الشكل المناسب مما يؤدي إلى ضغوط نفسية وجسدية.<sup>2</sup>

### ثالثا : مراحل ضغوط العمل

هناك ثلاثة مراحل يمر بها الفرد نتيجة تعرضه لضغوط العمل وهي كالتالي: الإنذار، المقاومة، الإنهاك<sup>3</sup>

**1- المرحلة الأولى (الإنذار):** حيث تتمثل هذه المرحلة بوجود نسبة كبيرة من القلق والتوتر والخوف وخاصة عند وجود تهديد يكون مصدر ذلك القلق، وتؤدي هذه الحالة إلى زيادة ضربات القلب وزيادة في سرعة التنفس بالإضافة إلى ارتفاع ضغط الدم.

**2- المرحلة الثانية (المقاومة):** في هذه المرحلة يستخدم الفرد إمكانياته العقلية والجسمية إلى حد ما لتحفيز نفسه لمواجهة الضغوط والتوافق مع العنصر المثير فيها، يقوم الفرد بالهروب من خلال السهر والتفكير، والهروب من العنصر المثير للضغوط.

**3- المرحلة الثالثة الإنهاك (الاستنزاف):** يحدث عندما لا يستطيع الفرد التكيف والتغلب على الضغوط، تظهر في هذه المرحلة العديد من الأمراض كارتفاع ضغط الدم أو الصداع المستمر وغيرها من المخاطر التي تمثل تهديد مباشر أو غير مباشر لكل فرد من المنظمة وتصل إلى درجة انهيار المقاومة.

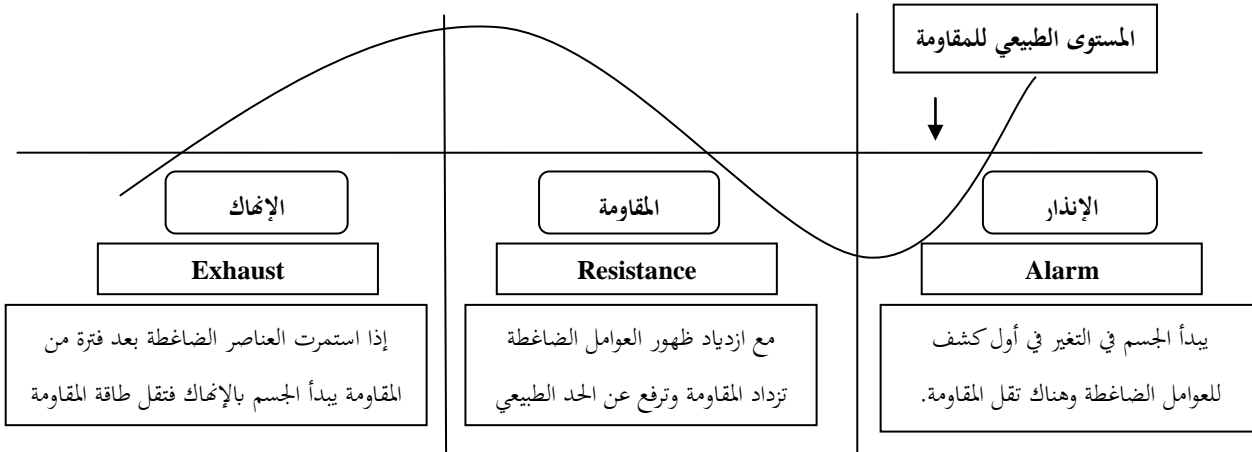
<sup>1</sup> سامر أحمد النجار ، المرجع السابق ، ص 422 .

<sup>2</sup> عيسى إبراهيم المعشر، مرجع سابق ، ص 21.

<sup>3</sup> بلقاسم حبيبة وفطيمي أشواق، أثر ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة، مذكرة ماستر أكاديمي، الطور الثاني في ميدان: العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، فرع

علوم التسيير تخصص إدارة أعمال، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2022 ص 6 .

الشكل رقم (3-1): الأغراض العامة للتكيف مع مراحل ضغوط العمل



المصدر: بلقاسم حبيبة وفطيمي أشواق، أثر ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة، مذكرة ماستر أكاديمي، الطور الثاني في ميدان: العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، فرع علوم التسيير تخصص إدارة أعمال، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، 2022، ص 6.

#### رابعاً : الآثار والنتائج المترتبة عن ضغوط العمل

بسبب المصادر المختلفة للضغوط فإن الأفراد يتعرضون لها بشكل أو بآخر ونظراً لوجود الاختلافات الفردية فإنهم يتباينون في مواجهتها، ويمكن تصنيف النتائج أو الآثار لضغوط العمل إلى صنفين:

**1- الآثار الإيجابية:** إن العديد من المنظمات تنظر إلى ضغوط العمل على أنها شر لا بد من مكافحته ذلك لأنها السلبية على الفرد والمنظمة معاً، ولكن الحقيقة أن لضغوط العمل آثار إيجابية مرغوباً فيها إلى جانب السلبية غير المرغوب فيها، ومن الآثار الإيجابية ما يلي:<sup>1</sup>

- تحفيز العمل.
- تجعل الفرد يفكر في العمل.
- يزداد تركيز الفرد على العمل.
- ينظر الفرد إلى عمله بتميز. التركيز على نتائج العمل.
- النوم بشكل مريح.
- المقدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر.
- الشعور بالإنجاز.
- تزود الفرد بالحيوية والنشاط والثقة.
- النظر للمستقبل بتفاؤل.
- المقدرة على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة.

<sup>1</sup> إسلام أحمد العزام، أثر مصادر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي للعاملين في الشركات الإستخراجية العاملة في إقليم جنوب جامعة آل البيت، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية إدارة المال والأعمال قسم إدارة الأعمال، بدون بلد، 2010، ص 45، 46.

2- الآثار السلبية: يترتب على الإحساس بزيادة ضغوط العمل بعض الآثار السلبية الضارة للفرد وللمنظمة وأهمها ما يلي:<sup>1</sup>

### 2-1 نتائج وآثار الضغوط على الفرد

- نتائج وآثار سلوكية: قد تغير تصرفات وسلوكيات العامل مما يجعله عرضة للوقوع في الحوادث كالسلوك العدواني، العزلة، التخريب، الوقوف في صراعات مع الآخرين.
- نتائج وآثار نفسية: هذه الضغوط قد تمس مشاعر وتفكير الفرد واستجاباته النفسية، وهذا ما يؤدي إلى الحزن، فقدان الثقة بالنفس وبالغير، النسيان، العصبيّة....
- نتائج وآثار فيزيولوجية: ارتفاع ضغط الدم، الصداع، السكري، أمراض القلب وغيرها من الأمراض التي يسببها الضغط والتوتر.
- نتائج وآثار إدراكية أو ذهنية: عدم القدرة على اتخاذ القرارات السليمة، قلة الانتباه، والتركيز، وعدم تقبل النقد....

### 2-2 نتائج وآثار الضغوط على المنظمة

- كثرة غياب العاملين.
- دوران العمل.
- عدم الرضا والولاء من طرف الموظفين.
- كثرة الصراعات داخل المؤسسة.
- انعدام الانضباط والالتزام في المنظمة.
- انخفاض الإنتاجية.

المطلب الثاني: المفاهيم الأساسية لأخلاقيات المهنة

أولا: مفهوم أخلاقيات المهنة

#### 1- تعاريف عامة

- تعريف الأخلاق: مفهوم الأخلاق (Ethics) مشتق من الكلمة اليونانية (Ethos) والتي تعني عادة أو تقليد.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> عبد الرحمان بن أحمد بن محمد هيجان، ضغوط العمل (مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها)، مركز البحوث والدراسات الإدارية، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1991 ص 92 .  
<sup>2</sup> محمد الفاتح محمود بشير المغربي، أخلاقيات المهنة، جامعة القرآن الكريم والعلوم الإسلامية، السودان، ص 202.

## الفصل الأول: الأدبيات النظرية و التطبيقية لأثر ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة

- وأشار كيران إلى أن الأخلاق ما هي إلا مجموعة من المبادئ المعيارية للأنماط السلوكية الإنسانية والتي تحكم سلوك الأفراد والمنظمات.<sup>1</sup>

- كما يعرف تايلور الأخلاق بأنها منظومة القواعد والمعايير التي تصبح جزءاً من ثقافة المجتمع، متجسدة في عاداته وتقاليده وقوانينه، وذلك بعد أن تحكم هذه المنظومة سلوك أفراد المجتمع. وبالتالي فإن هذه المنظومة يستخدمها الفرد كدليل يحكم بموجبه على أخلاقه وسلوكه، ويحدد بناءً عليها ما إذا كان صحيحاً أو خطأ.<sup>2</sup>

- تعريف أخلاقيات المهنة في الإسلام: هي الصفات السلوكية الحسنة المطلوب تحلية النفس بها في مجال العمل المهني المشروع بعد تحليتها من الصفات السلوكية السيئة.<sup>3</sup>

- ومنه فأخلاقيات المهنة بيان شامل للقيم والأخلاق والمبادئ التي ينبغي على الشخص التحلي بها، وممارستها في جل حياته المهنية والعملية كونها سلوك هادف إلى توظيف واجبات المهنة وتقديمها للشخص المستفيد والتميز بين ما هو جيد وما هو سيء فهي تمثيل لمفهوم الصواب والخطأ في المسار المهني.

### 2- مبادئ أخلاقيات المهنة

من الضروري فهم المبادئ الأساسية التي تقود السلوك الأخلاقي المرغوب به، وكيف يساهم نقص هذه المبادئ الأخلاقية في سقوط العديد من الأشخاص الموهوبين والأذكياء والمؤسسات التي يمثلونها. ومن أبرز مبادئ الأخلاق التي يتحلى بها موظف المؤسسات والمنظمات ما يلي:<sup>4</sup>

- القيادة: وهي الجهد المدرك لتبني لتوجيه القرارات والسلوك في جميع جوانب الحياة المهنية والشخصية للفرد.

- المساءلة: وهي تحميل الفرد المسؤولية عن أفعاله والالتزام بإتباع الممارسات الأخلاقية، والتأكد من إتباع الآخرين للمبادئ التوجيهية الأخلاقية.

- النزاهة: وتتضمن النزاهة مبادئ الصدق والجدارة بالثقة، والشخص الذي يتسم بالنزاهة يفعل الشيء الصحيح باستمرار ويسعى جاهداً للالتزام بمعايير أعلى.

- احترام الآخرين: لتعزيز السلوك الأخلاقي والبيئات في مكان العمل، فإن احترام الآخرين هو عنصر حاسم ومهم، ويستحق كل فرد الكرامة والخصوصية والمساواة والرحمة والتعاطف.

<sup>1</sup> أسامة مجد خليل الزيناتي، دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية، رسالة ماجستير في برنامج القيادة والإدارة-تخصص قيادة وإدارة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا بالمشاركة مع جامعة الأقصى، فلسطين، 2014، ص 13.

<sup>2</sup> ماهر عودة الشميلة وآخرون، أخلاقيات المهنة الإعلامية، الطبعة الأولى، دار الإحصاء العلمي للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص 9، 10.

<sup>3</sup> نافذ سليمان الجعب، أخلاقيات مهنة التعليم بين الأصالة والمعاصرة، الطبعة الثالثة، جامعة الأقصى، فلسطين، 2018، ص 50.

<sup>4</sup> ضحى أحمد الحباشة، أخلاقيات العمل ودورها في تحسين أداء موظفي البلديات في الأردن، وزارة الإدارة المحلية، بلدية الكرك الكبرى، الأردن، 2023، ص 16.

## الفصل الأول: الأدبيات النظرية و التطبيقية لأثر ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة

- **الصدق:** الحقيقة في كل الأمور هي مفتاح تعزيز مناخ أخلاقي. الحقائق الجزئية والإغفال والتخفيض أو المبالغة لا تساعد المؤسسة على تحسين أدائها. يجب توصيل الأخبار السيئة وتلقيها بنفس طريقة نقل الأخبار السارة حتى يمكن تطوير الحلول.

- **احترام القوانين:** يجب أن تشمل القيادة الأخلاقية تطبيق جميع القوانين المحلية والوطنية.

- **المسؤولية:** تعزيز المسؤولية داخل المؤسسة ، والسماح للموظفين بتحمل المسؤولية عن عملهم .

- **الشفافية:** يجب على المؤسسات التأكد من أن المعلومات المتعلقة ببياناتها المالية، وتغيرات الأسعار، وممارسات التوظيف والفصل، والأجور والرواتب، والترقيات متاحة للمهتمين بنجاح الأعمال.

- **التعاطف:** يجب التعامل مع الموظفين والمجتمع المحيط بالنشاط الوظيفي وشركاء الأعمال والعملاء باهتمام على رفايتهم.

- **الإنصاف:** يجب أن يحصل الجميع على نفس الفرص وأن يعاملوا على قدم المساواة. إذا كان من شأن ممارسة أو سلوك ما أن يجعلك تشعر بعدم الارتياح أو تضع منفعة شخصية أو مؤسسية أمام المساواة، واللباقة المشتركة، والاحترام، فمن المحتمل ألا يكون ذلك عادلا.

- **الولاء:** يجب على القيادة إظهار السرية والالتزام تجاه موظفيها. يضمن الولاء الملمه للموظفين والإدارة التزامهم بأفضل الممارسات.

- **القلق البيئي:** في عالم تكون فيه الموارد محدودة، فقد تضر النظم البيئية بسبب تعير المناخ، فمن الأهمية بمكان أن يكون الموظف على دراية بالآثار البيئية للأعمال الخدمائية والقلق بشأنها. يجب تشجيع جميع الموظفين على اكتشاف والإبلاغ عن حلول للممارسات التي يمكن أن تضيف إلى الأضرار التي تم تنفيذها بالفعل.

ومن هذه القيم أيضا نذكر ما يلي:<sup>1</sup>

1- الأمانة. 2- العدالة.

3- إطاعة النظم. 4- الرحمة.

5- احترام الآخرين. 6- الولاء.

7- المساعدة والتعاون. 8- التحكم بالنفس.

9- الصدق. 10- الشجاعة.

<sup>1</sup> بلال خلف السكارتة، أخلاقيات العمل، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، بدون سنة، ص 21.

### 3- أهداف أخلاقيات المهنة

أما أهداف الالتزام بأخلاقيات المهنة كما أوردها مقدم ( 1997 ) كما يلي:<sup>1</sup>

1-3 ضبط السلوك المهني الشخصي الذي يجب أن يتحلى به المؤمنون على مصالح الدولة.

2-3 فهم الواجبات المهنية والتذكير بنظام الجزاءات الإيجابية والسلبية كوسيلة من الوسائل الناجحة لتفادي بعض المظاهر السلوكية المحظورة.

3-4 ضمان التوازن بين الأحكام الأخلاقية وضرورة المحافظة على حريات وحقوق الموظفين والعاملين.

3-5 إزالة الطابع التسلطي الذي يمكن أن تتصف به إدارة ما.

### 4- مصادر أخلاقيات الأعمال

يمكن أن نحدد بعض مصادر أخلاقيات الأعمال التي تتجسد في السلوك الأخلاقي الحميد أو السيئ كالآتي:<sup>2</sup>

- المصدر الديني: تعتبر الأديان السماوية من أهم مصادر الأخلاق للإنسان حيث يستثنى منها جميع تصرفاته وسلوكياته ومنهجه في الحياة.

- المؤسسات التعليمية: تستطيع هذه المؤسسات أن تلعب دورا مهما في إعداد الطلبة لدخول المجال الوظيفي حيث تستطيع توجيههم وتوعيتهم وتدريسهم ببعض المسائل في الأخلاق والعلاقات العامة حتى تنجح في تنمية سلوك الطالب الإيجابي اتجاه المسؤولية والإخلاص.

- الأسرة: وهي النواة الأساسية في المجتمع وأساس صلاحه أو فساده والمؤثر بشكل رئيسي على السلوكيات والتصرفات البشرية فهي التي تحرص على التنشئة الصحيحة لأفرادها.

- بيئة العمل: يرتبط الموظف بعمله من خلال بيئة العمل التي يتأثر بها ويؤثر فيها، وهي تضم مجموعة من العوامل منها زملاء العمل والقيم السائدة في المؤسسة.

- البيئة الاجتماعية: تشكل البيئة الاجتماعية نظاما يضم مجموعة من القيم والعادات والأعراف يجب التقيد والتمسك بها وبذلك تعتبر محدد للواجبات الأخلاقية والقيم الشخصية التي تمثل السلوك البشري.

- التشريعات والقوانين: تؤثر القوانين والتشريعات في السلوك الأخلاقي حيث أن القانون يحدد المعايير المقبولة في مجال الأعمال التي تعمل بدورها على توجيه العمال والمدراء، وعليه وجود هذه القوانين تمثل رادعا للسلوكيات الغير مقبولة.

<sup>1</sup> أسامة محمد خليل الزيناتي ، مرجع سبق ذكره ، ص 17.

<sup>2</sup> محمد عبد الوهاب حجاج، مرجع سابق، ص 9.

## الفصل الأول: الأدبيات النظرية و التطبيقية لأثر ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة

- **ثقافة المؤسسة:** على المؤسسة أن تجعل من الأخلاق مكمل لثقافة المؤسسة، وتبدأ ثقافة المؤسسة بصورة عامة بالقائد يوضح وينجز أفكار وقيم معينة حيث أن القائد ( المدير ) يكون مسؤول عن خلق ودعم ثقافة التي تؤكد على أهمية السلوك الأخلاقي في المؤسسة.

### 5- أهمية أخلاقيات المهنة

تتمثل فيما يلي:<sup>1</sup>

- 1- أن المنظمة قد تتكلف الكثير، نتيجة تجاهلها الالتزام بالمعايير الأخلاقية وبالتالي يأتي التصرف الأخلاقي ليضع المنظمة في مواجهة الكثير من الدعاوي القضائية وغيرها.
- 2- المعيار التي تحكم تصرفات الإنسان في حياته العامة وتضبط سلوكه وتوجيهه .
- 3- وسيلة للنهوض بالأمة.
- 4- الحصول على شهادات عالمية وامتيازات خاصة ويقترن بالالتزام المنظمة بالعديد من المعايير الأخلاقية في إطار الإنتاج والتوزيع والاستخدام والاعتراف بخصوصيات العمل (الصدق، الثقة المتبادلة، دقة وصحة المعلومات).
- 5- تلعب دورا مهما في العلاقات الإنسانية بين أبناء المجتمع وتبعدهم عن العنف والصراعات.
- 6- أن الغاية من الالتزام الأخلاق وفضائله تكون لاكتساب مرضاة الله وبها تحقق السعادة في الدنيا والآخرة.

### ثانيا : أبعاد ومقومات الأخلاقيات المهنية

- 1- **المسؤولية :** هي الوجه الآخر للسلطة ، وتعني الالتزام بتنفيذ التعليمات والقيام بالأعمال في ضوء القواعد المعمول بها بغرض تحقيق الأهداف المطلوبة.<sup>2</sup>
- وهناك ثلاث أنواع للمسؤوليات وهي:<sup>3</sup>

**1-1 المسؤولية الأخلاقية:** وتتعلق بالأفعال التي يكون المرء مسئولا عنها أمام ضميره، وأمام الله وتندرج من ضمنها النوايا، أي الأفعال الباطنية.

**1-2 المسؤولية المدنية:** وتتعلق بالأفعال الظاهرة سواء منها ما تم أو ما هو بسبيله إلى الحدوث، وتحدد هذه المسؤولية وفقا للقوانين الوضعية والإنسانية، دون النظر إلى القانون الأخلاقي، وإن إتفقنا في بعض الأمور.

**1-3 المسؤولية الاجتماعية:** وتتعلق بالمجموعات التي ننتسب إليها بالطبع وبالاختيار، إذ نكون مسئولين أمام رب الأسرة، أو السلطة المكلفة بتوفير الصالح العام.

<sup>1</sup> بلقاسم حبيبة مرجع سابق ص 16.

<sup>2</sup> محمد شويح، مبادئ إدارة الأعمال، جسر للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، المحمدية الجزائر، 2015، ص 80.

<sup>3</sup> قدرية محمد البشري، أخلاقيات مهنة التعليم، دار الخليج الطبعة الأولى، عمان 2011، ص 55 ، 56.

## 2- الشفافية والنزاهة

**2-1 الشفافية:** هي حق كل مواطن في الوصول إلى معلومات، ومعرفة آليات اتخاذ القرار المؤسسي، وحق الشفافية مطلب ضروري لوضع معايير أخلاقية، وميثاق عمل مؤسسي لما تؤدي إليه من الثقة، والمساعدة في اكتشاف الفساد.<sup>1</sup>

ويظهر ذلك من خلال أداء الإداري لمهامه ولكي يزيد من معلوماته حول المهام الموكلة إليه ولكي يعرف ما يجري من حوله من أمور ومؤشرات، أن يتمتع بشفافية أكثر أثناء سلوكه حتى لا يجرح سلوك شعور الآخرين أو أن يتجاهلهم، وأن يحاول موازنة الأمور إذا ما أدرك أنه قد تجاوز حدوده أو أنه قد أساء من دون قصد منه، وهذا لا يحدث إذا لم يكن لديه الوعي الكافي لحقيقة سلوكه وسلوك الآخرين.<sup>2</sup>

**2-2 النزاهة:** أن يكون الموظفين فوق كل مبدأ الشبهات وعليهم الالتزام بالترفع عن الانحياز وتطبيق مبدأ العدالة على الكل.<sup>3</sup>

**3- التقدير والاحترام:** وهو أن يكون الفرد مقدرًا ومحترمًا للكرامة الإنسانية والخصوصية.<sup>4</sup>

**4- العدل:** ينبغي أن يراعى المسير العدل بين مرؤوسيه في المساءلة والمحاسبة والمكافأة، وذلك بالاستناد إلى أسس ومعايير عادلة وموضوعية، وإدارة الصراعات التي قد تنشأ بين الأفراد وبين مجموعات العمل على أسس أخلاقية، حتى يشيع الإحساس بالمساواة ما يؤدي إلى تحفيز العاملين، ومن العدل تحقيق التوازن بين المهام المكلف بها كل فرد والسلطة المنوطة له.<sup>5</sup>

## ثالثاً - آليات ترسيخ أخلاقيات المهنة

هناك جملة من الآليات المساعدة على ترسيخ أخلاقيات العمل داخل المنظمة يجب العمل بها ومنها:<sup>6</sup>

**1- القدوة:** وهي خير وسيلة لاجتذاب الآخرين وتوثيق الصلات بهم والتأثير فيهم، بحيث يكون القائد المثال والقدوة التي يحتذي بها الموظف، ويجب أن يكون القائد الإداري السابق في تنفيذ القوانين واللوائح على نفسه حتى

<sup>1</sup> مساعد سلامة عطية الشراري، ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي للعاملين في جامعة الجوف، أطروحة دكتوراه في التربية تخصص إدارة تربوية، جامعة اليرموك - أربد - الأردن-2012، ص 39.

<sup>2</sup> عاشور خديجة، ضغوط العمل وانعكاساتها على أداء الهيئة الإدارية في المنظمة الجزائرية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، علم الاجتماع تخصص تنمية الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر - بسكرة -2015، ص 121.

<sup>3</sup> سامية بن رمضان، قراءة سوسولوجية في مصادر أخلاقيات العمل الوظيفي داخل المنظمات، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة خنشلة - الجزائر- 2019، ص 198.

<sup>4</sup> حاكم أسماء ودولي لخضر، مساهمة أخلاقيات المهنة في رفع مستوى الأداء الوظيفي داخل المنظمة، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد الثالث العدد2، بشار - الجزائر ، 2017، ص 250.

<sup>5</sup> محمد شويح، مرجع سابق، ص 85.

<sup>6</sup> سامية بن رمضان، نفس المرجع السابق، ص 202.

يقتدي به جميع الموظفين، فكلما كان نشاط القائد أكثر تأثيراً في الآخرين كلما زادت أهمية أخلاقيات ذلك القائد. فالقيادة المؤثرة يمكن الوصول إليها من خلال التأثير الذي يكون في سلوك ويغني عني الكلام، ويترجم المهام القيادية في هدوئه، وانضباطه وأفعاله، وتواضعها، وواقعيته هذا يزيد من الإنتاج وتحقيق أهداف المنظمة .

**2- العدالة:** والمقصود بالعدالة في توزيع المهام والمسؤوليات والخدمات والامتيازات بحيث لا تكون موجهة أو مقتصرة على فرد دون آخر أو فئة عمالية دون أخرى. وهذا الأمر موضح ضمن تعليمات قانونية تعمل عليها كل منظمة وفق نظامها الداخلي وعلى مسؤول المنظمة وهو بمثابة القائد والمسير للمنظمة أن يتخذ القرارات وتكون مبنية على الواقع وليس افتراضات وأن يحقق العدالة والإنصاف ويساعد الموظفين على استخراج ما لديهم من مساهمات ومهارات إيجابية بصرف النظر عن دورهم، وهذا يساعد على إدراك الآخرين لأهميتهم.

**3- الرقابة الذاتية:** وهي إحساس الموظف والعامل بأنه مكلف بأداء العمل ومؤمن عليه، من غير حاجة إلى مسؤول ليذكره بمسؤولياته، وهي مهمة لنجاح العمل وتحقيق الفعالية الاقتصادية للمنظمة. وهي تغني عن الكثير من النظم والتوجيهات والمحاسبة والتدقيق،... وغير ذلك. كما أنها شعور بالمسؤولية والعمل وعلى العامل الالتزام بها، فهي تعمل على تهذيب السلوك الوظيفي للعامل داخل المنظمة التي يعمل به.

**3- المحاسبة :** وهي مبدأ تحاول إدارة المنظمات تطبيقه على الموظف إذا لوحظ أن هناك أخطاء ارتكبها كإفشاء أسرار المنظمة أن تحليه عن واجباته ومهامه العملية، وإخلاله بالنظام الداخلي والعام والأخلاقي للمنظمة.

#### رابعا : العوامل المؤثرة في الأخلاقيات المهنية في المنظمات

هناك العديد من العوامل التي يصعب حصرها في تأثيرها على أخلاقيات المهنة في المنظمات، ومن أهم هذه العوامل هي:<sup>1</sup>

**1- البيئة الاجتماعية:** يمكن تعريف البيئة الاجتماعية أنها التي تجمع بين المنزل، والحى، والعمل، والمجتمع الذي يعيش فيه الفرد، وما يسوده من تقاليد، وعادات، ومعتقدات، وأحوال اقتصادية، واجتماعية والسياسية، والتي تساهم مساهمة كبيرة في تشكيل سلوك الفرد وتكوين اتجاهاته، أن تنمو هذه الاتجاهات والممارسات السلوكية وتتطور بتطور مراحل النمو التي يمر بها الفرد، من واقع ما يعايشه في البيئة.

**2- البيئة الاقتصادية:** تلعب الأوضاع الاقتصادية في المجتمع الذي يعيش فيه الموظف من غنى وفقر، وارتفاع مستوى المعيشة مقابل تدني مستوى الرواتب والأجور دورا كبيرا في تكوين الأخلاقيات الوظيفية من مبادئ واتجاهات وسلوك، كما أنها تؤدي إلى نشوء طبقات اقتصادية متعددة داخل المجتمع الواحد.

<sup>1</sup> عياد خولة ، عياد خولة، أثر ضغوط العمل على الالتزام بأخلاقيات المهنة، مذكرة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، 2018، ص 12.

**3- البيئة السياسية:** لا شك أن البيئة السياسية التي يعيش فيها الموظف العام في ظلها، تلعب دورا مهما في تكوين اتجاهاته وأنماطه سلوكه، ويقصد البيئة السياسية، المناخ السياسي الذي يعيشه المجتمع، كشكل النظام السياسي، ومدى تمتع الأفراد بحرية التعبير ونمط الحكم السائد .وكذا مدى فعالية الرقابة (أدرية، تشريعية، سياسية وشعبية ) على أنماط السلوك الإداري للموظف العام، بحيث تحفز السلوك الإداري الأخلاقي، وتردع أو تعاقب السلوك الإداري الأخلاقي.

### المبحث الثاني: الدراسات السابقة

تم العرض في هذا المبحث مختلف الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع وذلك بهدف معرفة ومناقشة النتائج المتوصل إليها والأدوات المستخدمة في التحليل، إضافة إلى عملية المقارنة بينها وبين الدراسة الحالية.

#### المطلب الأول : الدراسات العربية والأجنبية

تناول هذا المطلب عددا من الدراسات السابقة، والتي تعرض ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة. وقد قسمت لدراسات باللغة العربية، وأخرى باللغة الأجنبية، وفق ترتيب زمني من الأحدث إلى الأقدم على النحو التالي:

#### أولا : دراسات باللغة العربية

**1- ضحى أحمد الحباشة، أخلاقيات العمل ودورها في تحسين أداء موظفي البلديات في الأردن، وزارة الإدارة المحلية، بلدية الكرك الكبرى، الأردن، 2023 .**

هدفت الدراسة للتعرف إلى أخلاقيات العمل ودورها في تحسين أداء موظفي البلديات في الأردن، حيث تناولت الدراسة أهمية أخلاقيات العمل في تطوير أداء موظفي البلديات باعتبار أن الأخلاق موقف متأصل يمتلكه الفرد ويسمح له باتخاذ القرارات وأداء واجباته بقيم أخلاقية إيجابية تستند على عناصر النزاهة والمسؤولية والجودة العالية والانضباط والتواضع والعمل الجماعي. وبينت الدراسة أن أخلاقيات في مكان العمل تجسد المبادئ التوجيهية الأخلاقية التي يتبعها موظف البلدية امثالاً للأنظمة والقوانين التي تعمل بها البلديات. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي باعتباره من أكثر المناهج استخداماً في دراسة الظواهر الاجتماعية الإنسانية، حيث يعد المنهج الوصفي أداة وطريقة لتحليل ووصف أخلاقيات العمل ودورها في تحسين أداء موظفي البلديات في الأردن. ووصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج والتوصيات، فقد أكدت الدراسة أن أخلاقيات العمل تساعد الموظف أداء واجباته بقيم أخلاقية إيجابية تستند على عناصر النزاهة والمسؤولية والجودة العالية والانضباط والتواضع والعمل الجماعي، وأوصت الدراسة على كل بلديات المملكة أن تبدي اهتمامها بأخلاقيات العمل من خلال قواعد السلوك التي تجسد الضبط الأخلاقي وتساهم في تحسين أداء موظفي البلديات.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> ضحى أحمد الحباشة، مرجع سابق، 2023

2- سامر أحمد النجار وهنده السايح العانسي، الدور الوسيط للالتزام التنظيمي في العلاقة بين ضغوط العمل وجودة التقارير الرقابية، دراسة تطبيقية على أعضاء الجهاز المركزي للمحاسبات، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية م4 ، 1ع ، 3ج ، جامعة دمياط، المملكة العربية السعودية، 2023 .

تهدف الدراسة إلى التعرف على الدور الوسيط للالتزام التنظيمي في العلاقة بين ضغوط العمل وجودة التقارير الرقابية وباستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وجمع المعلومات النظرية من المصادر المكتبية، والبيانات من خلال إستبانة وزعت على (384) مفردة من أعضاء الجهاز وقد تم استخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: وجود علاقة بين الالتزام التنظيمي وجودة التقارير الرقابية، وكذلك وجود علاقة بين الالتزام التنظيمي وضغوط العمل وكذلك تبين وجود علاقة بين ضغوط العمل وجودة التقارير الرقابية بتوسيط الالتزام التنظيمي وأوصت الدراسة بضرورة التخفيف من الآثار السلبية لضغوط العمل من خلال التركيز على برامج التدريب المستمر، والتأكيد على ربط المكافآت والحوافز المادية والمعنوية بمجموعة من المعايير والمقاييس الموضوعية التي تتناسب مع ضغوط العمل الرقابي وبما يتماشى مع أبعاد ومتطلبات جودة التقارير الرقابية، ووضع مقاييس لقياس ضغوط العمل وأثرها على جودة العمل الرقابي والعمل على التخفيف من وطأتها والاسترشاد بالتجارب العالمية في هذا الشأن، والعمل على تأسيس علاقات جيدة مع العاملين لزيادة التزامهم التنظيمي<sup>1</sup>.

3- بلقاسم حبيبة وفطيمي أشواق، أثر ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني في ميدان العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، فرع علوم التسيير تخصص إدارة أعمال، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2022 .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة بمؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة بقرت، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات حيث تم توزيع (93) إستبانة واسترجع منها (74) إستبانة صالحة للتحليل الإحصائي، حيث قامتا بتحليل هذه البيانات عن طريق استخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) نسخة 22 بالإضافة إلى مجموعة من الأساليب الإحصائية. وقد توصلت الدراسة لنتائج مفادها:

أن ضغوط العمل سائدة بدرجة متوسطة وليس لها أثر على أخلاقيات المهنة، وكذلك عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول أخلاقيات المهنة تعزى إلى المتغيرات الشخصية<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> سامر أحمد النجار ، مرجع سابق، 2023 .

<sup>2</sup> بلقاسم حبيبة ،مرجع سابق ، 2022 .

4- سيف ناصر عثمانة ودنيا أحمد بني عبد الغني، أثر ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن، قسم الإدارة العامة، المجلة العربية للإدارة، مج 42، ع-1، جامعة اليرموك، المملكة الأردنية الهاشمية، 2022 .

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي في المستشفيات الجامعية في الأردن، اتبع الباحثان المنهج الوصفي التحليلي لوصف البيانات وتحليلها. تم أخذ جميع الممرضات العاملات في المستشفيات الجامعية في الأردن كمجتمع للدراسة واختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية، حيث بلغ مجتمع الدراسة (917) ممرضة عاملة في المستشفيات الجامعية في الأردن (مستشفى الملك عبد الله المؤسس، ومستشفى الجامعة الأردنية). قام الباحثان بتوزيع (246) إستبانة بما نسبته (30%) من مجتمع الدراسة واسترداد (246) إستبانة صالحة لأغراض الدراسة. توصلت الدراسة إلى وجود مستوى عالي من ضغوط العمل التي تتعرض له الممرضات في المستشفيات الجامعية في الأردن، ووجود مستوى مرتفع من الالتزام المستمر لدى الممرضات، ومستوى متوسط من الالتزام العاطفي والمعياري، ووجود أثر سلبي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لضغوط العمل على الالتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن.

وأوصت نتائج الدراسة بضرورة بذل الجهود اللازمة للحد من ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضات مثل مراعاة أن يكون وقت العمل المخصص للممرضات متناسب مع المهام الموكلة إليهن ومحاولة تعزيز الروابط بين الممرضات مع بعضهن البعض ومع رؤسائهن داخل المستشفى وتعزيز الرقابة على المشرفين في العمل والأوامر التي تصدر من خلالها للتأكد من عدم تناقضها واتفاقها مع مصلحة المستشفى والعمل على زرع شعور الأمان الوظيفي وتوفير سبل الراحة لهن<sup>1</sup>.

5- ألفت بنت عبد العزيز الآشي، ضغوط العمل لدى المرأة العاملة السعودية وأثره على المناخ الأسري، كلية علوم الإنسان والتصاميم، مجلة الفنون والأدب وعلوم الإنسانيات والاجتماع، العدد (58) المملكة العربية السعودية، 2020.

قامت الباحثة بهذا البحث بهدف الكشف عن أثر ضغوط العمل لدى المرأة العاملة السعودية على المناخ الأسري، وقد اعتمدت البحث على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استقاء بيانات هذا البحث باستخدام بعض أدوات البحث وهي (استمارة البيانات العامة "إعداد الباحثة" -مقياس الضغوط المهنية (ضغوط العمل) من إعداد كلا من (د. فرج طه ود. السيد راغب، 2010) مقياس المناخ الأسري "إعداد الباحثة") واشتملت عينة البحث الأساسية على عينة قصديه قوامها (500) امرأة عاملة من قطاعات وظيفية مختلفة، ومستويات اجتماعية واقتصادية متباينة بمحافظة جدة، وقد تم إجراء التحليلات الإحصائية المناسبة لاستخلاص النتائج والتحقق من مدى صحة الفروض، ومن أهم النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد العينة في

<sup>1</sup> سيف ناصر عثمانة ، مرجع سابق ، 2022 .

ضغوط العمل تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية لصالح المتزوجات، وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد العينة في المناخ الأسري الإيجابي تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية لصالح المتزوجات، وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد العينة في المناخ الأسري السلبي تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية لصالح غير المتزوجات، وقد بينت نتائج البحث عن وجود علاقة ارتباط عكسي بين مقياس مصادر ضغوط العمل والمناخ الأسري الإيجابي عند مستوى دلالة (0.01، 0.05)، بينما توجد علاقة ارتباط طردي بين مقياس مصادر ضغوط العمل والمناخ الأسري السلبي عند مستوى دلالة (0.01، 0.05)، كما أظهرت أن أكثر العوامل المؤثرة ضغوط العمل كان القطاع الوظيفي بنسبة (86.1%)، يليه عدد سنوات الخدمة بنسبة (77.9%)، ويأتي في المرتبة الثالثة الدخل الشهري بنسبة (69.2%)، وأخيرا في المرتبة الرابعة عدد أفراد الأسرة بنسبة (61.3%)، بينما كان المستوى التعليمي من أكثر العوامل المؤثرة على المناخ الأسري بنسبة (81.7%)، يليه العمر بنسبة (72.9%)، ويأتي في المرتبة الثالثة عدد أفراد الأسرة بنسبة (65.3%)، وأخيرا في المرتبة الرابعة القطاع الوظيفي بنسبة (57.7%). بينما أشارت نتائج البحث إلى أن الوزن النسبي لأكثر مصادر ضغوط العمل من قبل أفراد عينة البحث كان التعارض في متطلبات العمل بنسبة (9.2%)، يليه في المرتبة الثانية افتقاد التغذية الراجعة بنسبة (9%)، ويأتي في المرتبة الثالثة قلة المعلومات بنسبة (8.8%)، ويأتي في المرتبة الرابعة عبء العمل الزائد بنسبة (8.7%)، ويأتي في المرتبة الخامسة انخفاض العائد بنسبة (8.6%)، ويأتي في المرتبة السادسة الشعور بالاغتراب بنسبة (8.5%)، ويأتي في المرتبة السابعة افتقاد جماعة العمل بنسبة (8.3%)، ويأتي في المرتبة الثامنة غموض متطلبات العمل بنسبة (8.1%)، ويأتي في المرتبة التاسعة صراع القيم بنسبة (7.9%)، ويأتي في المرتبة العاشرة الشعور بالعجز بنسبة (7.8%)، ويأتي في المرتبة الحادية عشر العقاب بنسبة (7.6%)، ويأتي في المرتبة الثانية عشر الشعور بالملل بنسبة (7.4%). وقد عرضت الباحثة بعض التوصيات استنادا إلى نتائج هذا البحث.<sup>1</sup>

#### 6- سامية بن رمضان، قراءة سوسيولوجية في مصادر أخلاقيات العمل الوظيفي داخل المنظمات، مجلة

الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة خنشلة - الجزائر - 2019.

يؤكد الباحثون في علم الاجتماع وعلم اجتماع التنظيمات أن أخلاقيات العمل أضحت موضوعا حيويا اليوم لمدى تأثيرها في نجاعة المنظمات وزيادة فعاليتها الاقتصادية، وهذا لا يتحقق إلا من خلال الالتزام بالقيم الأخلاقية على الصعيد الفردي في الوظيفة وفي ضوء قيم ومعايير تشكيل الوعاء المجتمعي. وعليه يأتي هذا المقال كقراءة سوسيولوجية في مصادر أخلاقيات العمل الوظيفي داخل المنظمات. وهذا من خلال تسليط الضوء على أهمية

<sup>1</sup> ألفت بنت عبد العزيز الآشي، مرجع سابق، 2020.

## الفصل الأول: الأدبيات النظرية و التطبيقية لأثر ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة

الأخلاق في المهنة وإدارة المنظمة، والتعرف على قواعد السلوك الأخلاقي ومداخل التفسير، وأخيرا مصادر أخلاقيات العمل الوظيفي (الفرد، المنظمة، البيئة) وفق قراءة سوسولوجية<sup>1</sup>.

**7- حاكم أسماء ودوي لخضر، مساهمة أخلاقيات المهنة في رفع مستوى الأداء الوظيفي داخل المنظمة، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد الثالث العدد 02، بشار-الجزائر، 2017 .**

هدفت هذه الدراسة إلى إثبات وجود التوجه الحديث للمفاهيم التي لها علاقة بسبب الانهيار الذي يحدث في عالم المال والأعمال وهي الأخلاق، ودرجة تأثيره في المنظمة بصفة عامة، إذ هو لصيق بالعنصر البشري الذي يعتبر كدعم أساسية لتطور ونمو المنظمة هذا ما ينعكس بصفة خاصة على أدائه وقيامه بالأعمال الموكلة له وهذا ما يدخل تحت مسمى الأداء الوظيفي.

ولتبيان ذلك أكثر حاولت إسقاط هذه المفاهيم على أرض الواقع من خلال الدراسة الميدانية التي قامت بها على مستوى جامعة طاهري محمد بشار ، ومن أجل تحقيق ذلك تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي ، كما اعتمدت في تحليل البيانات على أساليب الإحصاء الوصفي باستخدام برنامج (SPSS) إذ تجلّى بوضوح مدى ارتباط أخلاقيات الإدارة بالأداء الوظيفي، حيث طبيعة العلاقة كانت طردية<sup>2</sup>.

**8- عبد الحميد معوش ونزيم سرداوي، الضغوط المهنية لدى عينة من مفتشي التعليم الابتدائي، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعتي محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريج ومولود معمري تيزي وزو، العدد 27 2016.**

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن الضغوط المهنية لدى عينة من مفتشي التعليم الابتدائي بولاية المسيلة . وبلغت عينة الدراسة (46) مفتشا ومفتشة للعام الدراسي 2015/2014 والذين تم اختيارهم عشوائياً وطبق عليهم استبيان الضغوط المهنية.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود مستوى متوسط للضغوط المهنية لدى مفتشي التعليم الابتدائي بولاية المسيلة، وإلى عدم وجود فروق دالة إحصائية بين مفتشي المواد ومفتشي تخصص إدارة أولاً، وإلى عدم وجود فروق دالة إحصائية بين مفتشي المواد باللغة العربية ومفتشي المواد باللغة الفرنسية ثانياً، وإلى عدم وجود فروق دالة إحصائية بين المفتشين المكونين تكويناً إقامياً والمفتشين المكونين تكويناً تناوبياً. وقد تم مناقشة هذه النتائج في ضوء نتائج الدراسات السابقة<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> سامية بن رمضان ، مرجع سابق ، 2019.

<sup>2</sup> حاكم أسماء، مرجع سابق، 2017.

<sup>3</sup> عبد الحميد معوش، مرجع سابق، 2016.

9- عاشور خديجة، ضغوط العمل وإنعكاساتها على أداء الهيئة الإدارية في المنظمة الجزائرية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، علم الاجتماع تخصص تنمية الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر - بسكرة، 2015 .

وكان الهدف الأساسي للدراسة هو التعرف على مصادر ضغوط العمل التي تواجه الموظفين وانعكاساتها على أدائهم الوظيفي. وتكونت عينة البحث من (87) سبعة وثمانون موظفا دائما بمصالح التدريس بجامعة محمد خيضر بسكرة. ولقد تم اعتماد الحصر الشامل كأسلوب لجمع البيانات من جميع أفراد الدراسة، معتمدين في هذا البحث المنهج الوصفي الذي يهتم بجمع الحقائق وتفسيرها باستخدام استمارتين، الأولى للبحث عن مصادر ضغوط العمل والثانية في انعكاسات هذه الأخيرة على أداء الموظفين. وأظهرت نتائج البحث:

- وجود بعض مصادر ضغوط عمل لدى موظفي مصالح التدريس بالجامعة تمثلت في: قلة الراتب ، نقص التحفيز، تشعب المهام، الروتين، طول ساعات العمل، طموحات الفرد.  
- تعرض الموظفين بمصالح التدريس لضغوط العمل كان مصدرها الجانب التنظيمي وانحصرت حدتها بين المتوسطة والمنخفضة.

- يشكل الجانب الشخصي مصدرا ذو مستوى منخفض للضغوط لدى موظفي مصالح التدريس بالجامعة.  
- بينت النتائج أن نسبة (25%) من ضغوط العمل كان انعكاسها سلبا على أداء الموظفين بمصالح التدريس بالجامعة و(67.5%) كان انعكاس ضغوط العمل على الأداء فيها معتدلا، وأن (7.5%) منخفضا.  
- جاءت انعكاسات ضغوط العمل على الأداء مرتفعة مقارنة بمصادرها باستثناء مصدر ضغوط العمل المتعلقة بطبيعة العمل مع بقائها في المستوى المعتدل .

وعلى ضوء هذه النتائج تم تقديم نموذج تضمن مصادر ضغوط العمل التي يواجهها الموظفون بمصالح التدريس بالجامعة وإنعكاساتها على أدائهم ، وهذا للفت انتباه الموظفين من جهة ومن جهة أخرى للبحث عن ميكانيزمات وسبل لمواجهتها.<sup>1</sup>

10- أسامة محمد خليل الزيناتي، دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية، رسالة ماجستير في برنامج "القيادة والإدارة" تخصص قيادة ودارة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا بالمشاركة مع جامعة الأقصى، فلسطين، 2014 .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية (مجمع الشفاء الطبي أنموذج)، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق

<sup>1</sup> عاشور خديجة ، مرجع سابق، 2015.

## الفصل الأول: الأدبيات النظرية و التطبيقية لأثر ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة

أهداف هذه الدراسة تم إعداد وتوزيع إستبانه هدفت إلى اختبار الفرضيات، وتكون مجتمع الدراسة من أصحاب المواقع الإشرافية (رئيس شعبة، رئيس قسم، مشرف تمرير، نائب مدير دائرة، مدير دائرة، مدير عام) في مجمع الشفاء الطبي بقطاع غزة، حيث تم توزيع عدد (180) إستبانه على عينة الدراسة، وتم استرداد (152) إستبانه أي ما نسبة (84.44%) . ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- حظي بعد أخلاقيات المهنة نحو الإدارة العليا على المرتبة الأولى، تلا ذلك أخلاقيات المهنة نحو الزملاء، وجاءت أخلاقيات المهنة نحو المجتمع المحلي في المرتبة الثالثة، ثم أخلاقيات المهنة نحو العاملين في المرتبة الرابعة.
- جاء بعد واقع المسؤولية الدينية والأخلاقية على المرتبة الأولى من بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية، وجاء واقع المسؤولية الجماعية في المرتبة الثانية، تلا ذلك واقع المسؤولية الوطنية في المرتبة الثالثة، وجاء واقع المسؤولية الاجتماعية الذاتية في المرتبة الرابعة.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (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 (0.05) بين ممارسة أخلاقيات المهنة بأبعادها وتعزيز المسؤولية الاجتماعية في مجمع الشفاء الطبي بقطاع غزة<sup>1</sup>.

### 11- مساعد سلامة الشراري، ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في جامعة

الجوف، أطروحة دكتوراه، كلية التربية، جامعة اليرموك، فلسطين، 2012.

هدفت الدراسة إلى بيان أثر ضغوط العمل على أداء العاملين الإداريين في جامعة الجوف من وجهة نظر مدراء الدوائر الإدارية، ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي المسحي من خلال تصميم إستبانه تكونت من (43) فقرة، تم التأكد من صدقها وثباتها، وتم توزيعها على عينة مكونة من (68) من مدراء الدوائر الإدارية في جامعة الجوف . وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- إن مستوى ضغوط العمل من وجهة نظر مدراء الدوائر الإدارية جاءت ضمن مستوى متوسط.
- إن مستوى الأداء الوظيفي من وجهة نظر مدراء الدوائر الإدارية في جامعة الجوف جاء كبيرا.
- أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (=0.05) بين جميع مجالات ضغوط العمل من جهة والأداء الوظيفي من جهة أخرى.

<sup>1</sup> أسامة محمد خليل الزيناتي، مرجع سابق، 2014.

## الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $=0.05$ ) بين المتوسطات الحسابية الخاصة بمجالات عبء العمل، وغموض الدور، والأداة ككل تعزي لمتغيري المؤهل العلمي والعمر، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $=0.05$ ) بين المتوسطات الحسابية الخاصة بمجال (ساعات العمل، والضغوط الاجتماعية) 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 والأداة.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $=0.05$ ) بين المتوسطات الحسابية الخاصة بفقرات الأداء الوظيفي تعزي لمتغير المؤهل العلمي.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $=0.05$ ) بين المتوسطات الحسابية الخاصة 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.<sup>1</sup>

### ثانيا: دراسات باللغة الأجنبية

- 1- دراسة ( Astria Semaksiani, 2019 ) بعنوان : " تأثير عبء العمل و ضغوط العمل على الدافع للعمل والإنتاجية ( دراسة حالة تجريبية للشركات المنتجة للحبر )" تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير عبء العمل على التحفيز على العاملين في شركة ( PT Sumber ) وتأثير ضغوط العمل على إنتاجية موظفي المؤسسة، استخدم البحث الكمي باستخدام طريقة المسح في السؤال وهو شرح العلاقة السببية أو الارتباط المعروف باسم تحليل المسار، شارك في الاستطلاع (147) موظف. وخلصت الدراسة على النتائج التالية :

  - تأثير سلبي لضغوط العمل على تحفيز موظفي المؤسسة HarapanAbdaiPT Sumber .
  - تأثير سلبي لعبء العمل على إنتاجية موظفي المؤسسة PT SumberHarapanAbdai .
  - تأثير التحفيز إيجابي على الإنتاجية العاملين في شركة HarapanAbdaiPT Sumber.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> مساعد سلامة الشراي، مرجع سابق، 2012.

<sup>2</sup> Astria Semaksiani, The Effect of work Loads and Work Stress on Motivation of Work productivity (Empirical Case Study of Inkproducing companies), Scholars Middle East publishers, Dubai Untied Aeab Emirates. 2019.

2- دراسة ( Faizah sahubudin, Muhammad nazri, Abdul Halim, , Johobahru )

2017 ( politekniknetreo ) بعنوان : " ضغوط العمل والأداء الوظيفي : دراسة حالة بين أعضاء هيئة

التدريس الماليزيين في الفنون التطبيقية".

هدفت هذه الدراسة إلى التحقيق في تأثير ضغوط العمل علي الأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس فقط في ستة معاهد فنية في الولايات المتحدة المنطقة الشمالية الماليزية، حيث تم جمع العينات بشكل عشوائي من الموظفين المتطوعين لإملائته، وتم استخدام عينة (276) من بيانات المستجيبين . وتوصلت إلى النتائج التالية:

- عبء العمل له قيمة موجبة عليا لأداء الوظيفي.
- ضغوط العمل لها علاقة إيجابية مع الأداء الوظيفي.<sup>1</sup>

3- دراسة ( عماد سعدي ، 2017 ) بعنوان : " دور القيادة الأخلاقية في تطوير السلوك الأخلاقي "

هدفت هذه الدراسة إلى اكتشاف دور القيادة الأخلاقية في تفعيل مختلف مظاهر السلوك الأخلاقي في المؤسسة، وذلك من منطلق أن القيادة مهمة في كل عملية تتم في المؤسسة، لذلك فهي المفتاح في تطوير السلوك التنظيمي الأخلاقي. حيث تم اعتماد نموذج Kurt Lewin للتغيير التنظيمي لاستكشاف مبادرات القيادة الأخلاقية في تطوير السلوك الأخلاقي وذلك في كل مرحلة من مراحل نموذج التغيير التنظيمي. وقد توصلت الدراسة إلى أن القيادة يجب أن تكون أخلاقية في المقام الأول، فعلى القائد أن يتحلى بعدة خصائص أخلاقية وان يصل إلى مستوى مرتفع من النضج الأخلاقي حتى يتمكن من تسيير عملية التغيير نحو السلوك الأخلاقي، بعد ذلك يقوم القادة الأخلاقيين في مرحلة "إذابة الجليد" بتقييم السلوك الحالي، تشجيع دوافع التغيير والتقليل من مقاومة التغيير، ثم يقوم القادة في مرحلة "إحداث التغييرات" بتطوير مدونة الأخلاق الخاصة بالمؤسسة، نظم الاتصالات الأخلاقية وتفعيل برامج تطوير الأخلاق، أما في المرحلة الأخيرة، فيعمل القادة على "إعادة الجليد" من خلال جعل التغييرات دائمة، اتخاذ القرارات الأخلاقية، حل المعضلات الأخلاقية بالإضافة إلى إيجاد سبل جديدة لتطوير الأخلاق، كل ذلك من أجل الحفاظ على السلوك التنظيمي الأخلاقي في المؤسسة وإدامته.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Faizah, ,sahbudin and other,work stress and job performance:the case study among Malaysianpolytechnics academicstaff,InternationalJournalof scientific& Engineering,2017.

<sup>2</sup> Imad saadi, The role of ethical leadership in promoting the ethical organizational behavior, Le Recueil Des Communications Du Colloque International Sur : La BonnePerformance des Organisations et des Gouvernements, Troisième édition: L'éthique desAffaires et la Responsabilité, Faculté des Sciences économiques et commerciales et des Sciencesde Gestion, Université Ouargla, Algérie, 27 et 28 Novembre 2017.

4- دراسة وارين وآخرون ( Warren et al...,2010 ) بعنوان : " تحليل مدى الالتزام الأخلاقي لمديري المدارس فيما يتعلق بالتربية الرياضية "

وهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى قدرة المسؤولين وصناع القرار في الألعاب الرياضية وألعاب القوى على الالتزام بمدونات السلوك الأخلاقي داخل وبين المدارس في أمريكا، ومن المتوقع أن تبنى مدونة لقواعد السلوك التي هي بمثابة مجموعة من القواعد لمرشدهم السلوك المهني، وقد احتوت مجالات الخلاف التي تقدم العضلات الأخلاقية المتصلة بنوع الجنس بالنسبة للمسؤولين، ثلاث عضلات أخلاقية محددة تشمل : توفير فرص المشاركة العادلة للطلاب، وإقامة ممارسات التوظيف الأخلاقية للمدرسين والإداريين وقادة الرياضة والتعليمية، وأخيرا تهئية البيئة والثقافة التنظيمية التي تحتضن العدل<sup>1</sup>.

#### المطلب الثاني : أوجه التشابه والاختلاف وموقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

تم في هذا المطلب عرض أوجه التشابه والاختلاف وموقع الدراسة من الدراسات السابقة سواء العربية أو الأجنبية. أولاً : أوجه التشابه

- تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في أن جميع الدراسات اعتمدت على المنهج الوصفي باستخدام برنامج الحزم الإحصائية وتمثلت في الإستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات.
- تشابهت الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في الجمع بين نفس متغيري الدراسة وهي : (دراسة: بلقاسم حبيبة وفطيمي أشواق، 2022).

#### ثانياً: أوجه الاختلاف

هناك العديد من أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة، ومن أبرزها نذكر بما يلي:

- الدراسة الحالية أجريت على عينة من المؤسسة الاقتصادية في قطاع المحروقات (سوناطراك) عكس الدراسات السابقة أجريت على مؤسسات في قطاعات أخرى مختلفة كمؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة (دراسة: بلقاسم حبيبة وفطيمي أشواق، 2022 ) والشركات المنتجة للحرير (دراسة: Astria Semaksiani، 2019) ومؤسسات خدماتية كالقطاع الصحي (دراسة: أسامة مُجد خليل الزيناتي، 2014) و(دراسة: د سيف ناصر عثمانة ودنيا أحمد بني عبد الغني، 2022 ) وقطاع التربية (دراسة: عبد الحميد معوش ونزيم صرداوي، 2016)، و(دراسة: Warren et al...,2010) وقطاع التعليم العالي والبحث العلمي(دراسة: عاشور خديجة، 2015)، و(دراسة: مساعد سلامة عطية الشراري، 2012)، (دراسة: حاكم أسماء ودولي لخض، 2017) و(دراسة: Faizah،

<sup>1</sup> Warren, A. Whisenant, M. P. & Galen, C. Analyzing Ethics in the Administration of Interscholastic Sports. Educational Management Administration & Iradership, 2010.

(sahbudin and other 2017), والجماعات المحلية (دراسة: ضحى أحمد الحباشة، 2023) والجهاز المركزي للمحاسبات (دراسة: سامر أحمد النجار وهنده السايح العانسي، 2023).

- الدراسة الحالية تناولت أثر ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة بينما الدراسات السابقة فتناولت متغيرات مختلفة حيث تناولت أحد متغيرات الدراسة الحالية وربطها بمتغير آخر ماعدا دراسة واحدة ذكرناه في أوجه التشابه تناولت المتغيرين وواحدة تناولت متغير واحد فقط وهي: (دراسة: عبد الحميد معوش ونزيم صرداوي، 2016).

- تناولت الدراسة عينة مكونة من (89) عامل من أعوان تنفيذ، أعوان تحكم، إطارات وإطارات سامية في مؤسسة سوناطراك بينما تناولت الدراسة السابقة عينة مختلفة من أكبر وأصغر من عينة الدراسة الحالية. وهذا ما يبينه الجدول التالي

الجدول رقم (1-1) : مقارنة الدراسة بالدراسات السابقة

الدراسة الحالية	الدراسات السابقة	
تناولت الدراسة 89 عامل من العمال (أعوان تنفيذ، أعوان تحكم، إطارات وإطارات سامية في مؤسسة سوناطراك).	تناولت الدراسة السابقة عينة مختلفة من أكبر وأصغر من عينة الدراسة الحالية.	من حيث العينة
حاولت هذه الدراسة التعرف على موضوع أثر ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة.	جل الدراسات السابقة تناولت أحد متغيرات الدراسة الحالية وربطها بمتغير آخر ماعدا ثلاث دراسات تناولت المتغيرين ودراسة واحدة تناولت متغير واحد فقط.	من حيث المتغيرات
تمت هذه الدراسة في مؤسسة سوناطراك بجماعة ولاية المغير خلال سنة 2023.	تمت هذه الدراسة في عدة دول عربية وأجنبية وكانت ما بين (2012 و 2023).	من حيث الزمان والمكان
كانت هذه الدراسة في مؤسسة اقتصادية وهي مؤسسة سوناطراك.	تنوعت الدراسات السابقة من حيث نوع القطاع حيث كانت جلها في المستشفيات والجامعات والقطاعات التربوية والمؤسسات الاقتصادية والعمومية.	من حيث نوع القطاع

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على الدراسات السابقة

### ثالثا : مجال الاستفادة من الدراسات السابقة

تم الإستفاد من عرض ومقارنة الدراسات السابقة من عدة نقاط مهمة تبرز قيمة البحث العلمية وتمثلت في:

- ساعدت الدراسات السابقة في تكوين تصور شامل لموضوع الدراسة الحالية الأمر الذي ساهم في صياغة خطة البحث ومشكلات وفروض الدراسة.

- ساهمت في إثراء الإطار النظري ووضع معالمه الحالية خاصة في تصميم استمارة الاستبيان استناد إلى استمارات استبيانات الدراسات السابقة.

- ساعدت في الدراسة التحليلية لأثر متغيري ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة بشكل أشمل وأوسع.

## خلاصة الفصل:

تم التطرق في هذا الفصل إلى الإطار النظري المتعلق بالأدبيات النظرية لضغوط العمل وأخلاقيات المهنة حيث تم تقسيمه إلى مبحثين أساسيين، المبحث الأول الإطار النظري لأثر ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة وذلك بعرض مجموع من المفاهيم الأساسية حول ضغوط العمل التي تعبر عن تغيرات واختلالات نفسية تحدث للمورد البشري نتيجة مجموعة من المثيرات البيئية الخارجية والداخلية مما يسبب له تهديدا كبيرا يفوق طاقته، وتم عرض أهم المصادر والمراحل والآثار المترتبة عن أثر ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة، وكذا المفاهيم الأساسية حول أخلاقيات المهنة وأهم المبادئ والقواعد التي تشكل معيار لسلوك الفرد سواء في التنظيم الإداري أو الاجتماعي وأبعادها ومقوماتها والآليات التي ترسخها والعوامل المؤثرة فيها.

وقد تم اعتماد في هذه الدراسة للمبحث الثاني الأدبيات التطبيقية لكلا المتغيرين على بعض الدراسات السابقة وكذا أوجه المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة التي كانت نقطة البداية لهذه الدراسة.

حيث تم توضيح أوجه التشابه والاختلاف بينهما، وكما تم إبراز مجال الاستفادة من الدراسات السابقة. وعليه في الفصل الثاني سيتم إسقاط الجانب النظري على أرض الواقع ومحاولة الوصول إلى أهم التأثيرات التي تربط بين ضغوط وأخلاقيات المهنة في مؤسسة سوناطراك - جامعة ولاية المغير.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية

## تمهيد:

لقد تم التطرق في الفصل الأول إلى الأدبيات النظرية والتطبيقية لموضوع ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة. وسنحاول في هذا الفصل إسقاط ما تم تناوله في الجانب النظري على عينة من عمال وموظفي مؤسسة سوناطراك (محطتي الضخ رقم 01 ورقم 02)- بجامعة ولاية المغرب، مبرزين في ذلك مدى توافر الأبعاد المدروسة لضغوط العمل، ومدى توافر أخلاقيات المهنة، ومعرفة أثر ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة في المؤسسة محل الدراسة. وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين هما :

المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة الميدانية  
المبحث الثاني : نتائج الدراسة الميدانية عرضها، تحليلها ومناقشتها

**المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة**

يناقش هذا المبحث كيفية اختيار مجتمع وعينة الدراسة وتحديد الأدوات المستعملة، بالإضافة إلى معرفة أداة الدراسة والبرامج والأدوات الإحصائية المستخدمة في معالجة البيانات.

**المطلب الأول : الطريقة المتبعة في الدراسة**

سنعرض في هذا المطلب الطريقة المتبعة في هذه الدراسة وذلك بالتعرف على مجتمع وعينة الدراسة، متغيرات الدراسة وكذا خصائص عينة الدراسة.

**أولا : مجتمع وعينة الدراسة****1- مجتمع الدراسة****1-1 التعريف بمؤسسة سوناطراك (محطتي الضخ رقم 01 ورقم 02) بجامعة ولاية المغير**

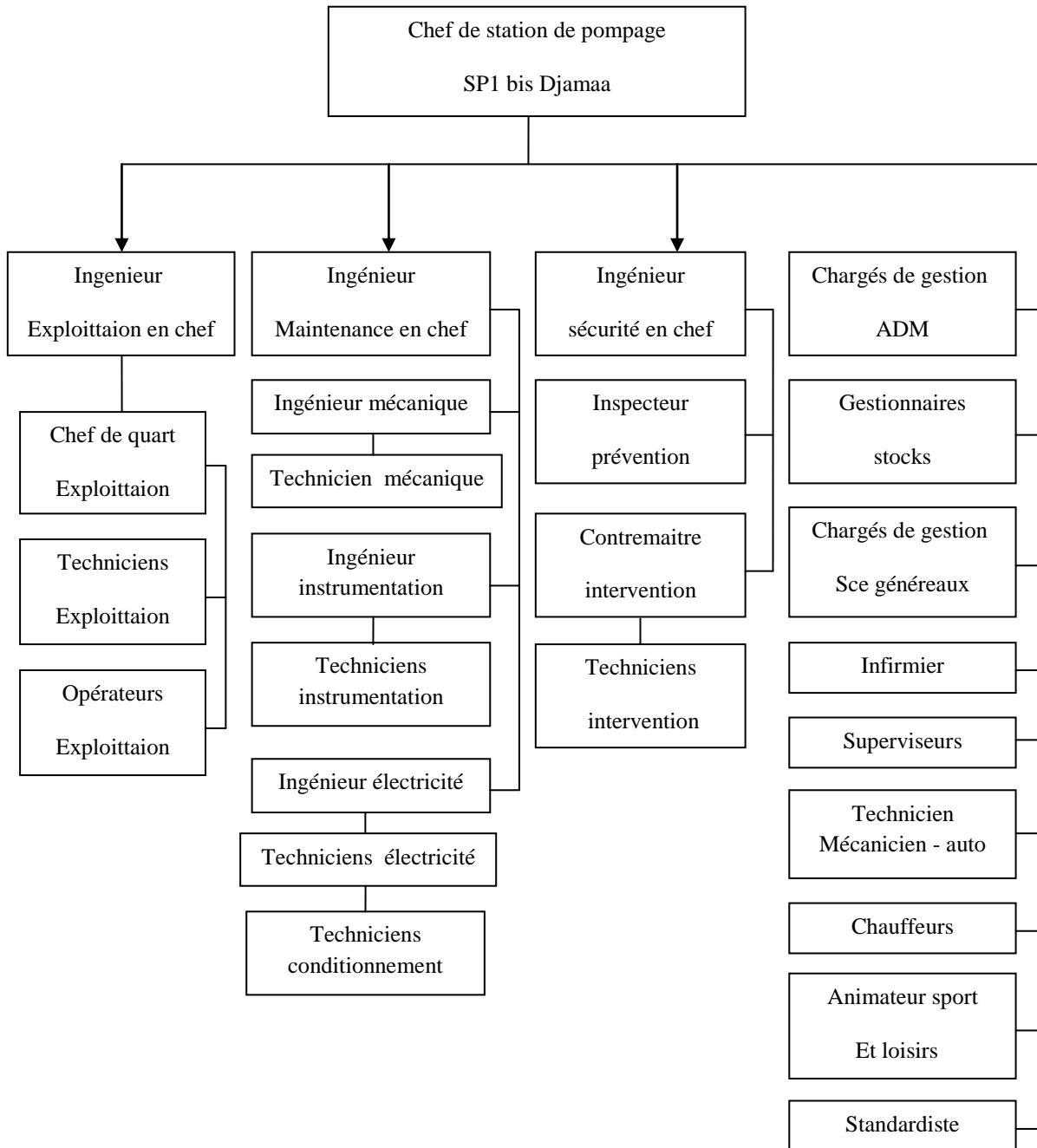
تغطي أعمال سوناطراك الأساسية سلسلة الهيدروكربونات بأكملها، بدء من البحث والاستكشاف ، وحتى معالجة الهيدروكربونات وتسويقها للمستهلك النهائي، والأنشطة العالمية الأربعة وهي :

- نفط المنبع (الحفر، خدمات الآبار، تطوير وتشغيل الحقل).
- النفط المصب (تسييل الغاز الطبيعي، وفصل غاز البترول والتكرير والبيتروكيماويات).
- النقل عن طريق خط الأنابيب (تطوير وتنفيذ خطوط أنابيب النقل الهيدروكربونات المنتجة من النفط الخام والمكثفات والغاز الطبيعي ورواسب غاز البترول المسال وتشغيل نظام خط الأنابيب وصيانته).
- تسويق المنتجات البترولية في السوق الوطنية والدولية.
- ✓ **الموقع الجغرافي :** تقع محطتي الضخ SP1 و SP2 في المنطقة الجنوبية الشرقية من الجزائر في واحات وادي ريغ على بعد 28 كم شمال غرب دائرة جامعة ولاية المغير و90 كم شمال غرب مدينة تقرت.
- ✓ **محطة الضخ رقم (01) SP1 :** تم إدراج محطة الضخ SP1Bis في عام 1959 كمحطة وسيطية بن خط نقطة حوض الحمراء وبجاية ،
- تحت **محطة الضخ رقم (02) SP2 :** تم تشغيل محطة الضخ SP2 رسميا في سنة 1998 ، على منحدر بطول 8 كم شمال بلدية المدينة .

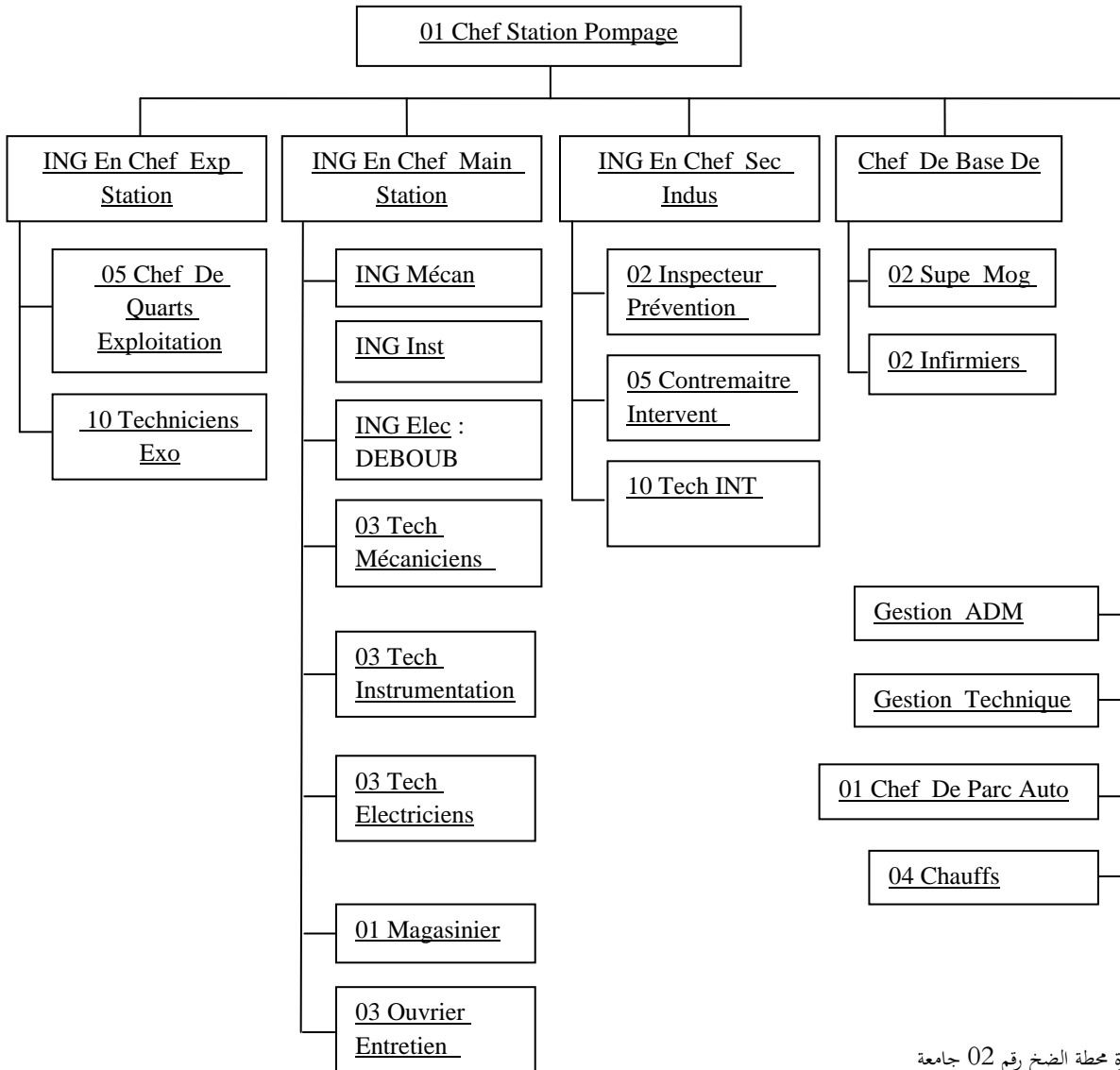
وكجزء لا يتجزأ من المديرية الإقليمية الشرقية ل RTE SKIKDA ، تعد محطة SP2 جامعة واحدة من أربع محطات لخط أنابيب OK1/34 سكيكدة ( الذي يربط حوض الحمراء بسكيكدة ) على بعد 189 كم ، ويبلغ طوله حوالي 637 كم وقطر خارجي من 0341 = 863.6 ملم .

## 2-1 التنظيم العام للمحطتين :

الشكل رقم(1-2): الهيكل التنظيمي لمحطة الضخ رقم (01) SP1



الشكل رقم(2-2) : الهيكل التنظيمي لمحطة الضخ رقم (02) SP2



المصدر : إدارة محطة الضخ رقم 02 جامعة

## 2- مجتمع الدراسة وعينتها :

تشكلت عينة الدراسة من (الإداريين والعمال بجميع الرتب) في مؤسسة سوناطراك (محطتي الضخ رقم 01 ورقم 02)- بجامعة ولاية المغير، والبالغ عددهم 119 وفقا لإحصائيات مصلحة الموارد البشرية في 2023. من بين هذا المجتمع تم اختيار عينة قدرها (92) فردا باستخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة، وهذا بالاعتماد على جدول<sup>1</sup> (Uma Sekran). ولأغراض الدراسة تم استزادة العدد إلى 100، حيث تم توزيع 100 استبيان أعتمد في توزيعه على طريقة التسليم والاستلام غير المباشر، وتم استرجاع 97 استبيان وبعد فحصها ألغيت منها 11 استبيانا نظراً لعدم مصداقيتها، وبالتالي أصبح لدينا 86 منها صالحاً للاستعمال.

<sup>1</sup> Sekran Uma, **research methods for business**, 2<sup>nd</sup> edition , John wiley and sons, IN, New York ,1993, P253.

### 3- متغيرات الدراسة

المتغير المستقل : ضغوط العمل، وتشمل على : طبيعة العمل ، بيئة العمل ، عبء العمل . صراع الدور .  
المتغير التابع : أخلاقيات المهنة، وتشمل على : المسؤولية، الشفافية والنزاهة ، التقدير الاحترام، العدالة التنظيمية.

ثانيا : خصائص عينة الدراسة

فيما يلي سوف نتطرق إلى دراسة خصائص مبحوثي عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية:

#### 01 - توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

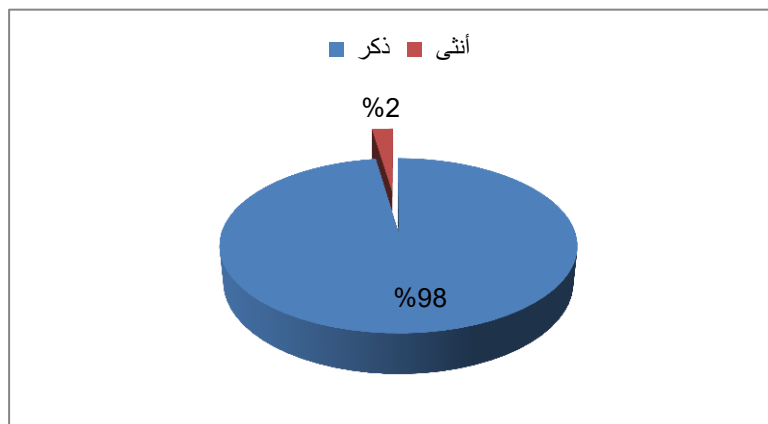
الجدول رقم (1-2): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

النسبة (%)	التكرار	الجنس
96.6%	84	ذكر
2.3%	2	أنثى
100%	86	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على نتائج SPSS V20.

من خلال الجدول أعلاه يظهر أن غالبية أفراد عينة الدراسة هم من فئة الذكور بنسبة (96.6%) مما يدل على طبيعة العمل التقني الذي يستقطب الذكور بشكل كبير، أما نسبة للإناث فتمثلت في (2.3%) والشكل التالي يوضح ذلك.

الشكل رقم (2-3): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على نتائج SPSS V20.

2- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر

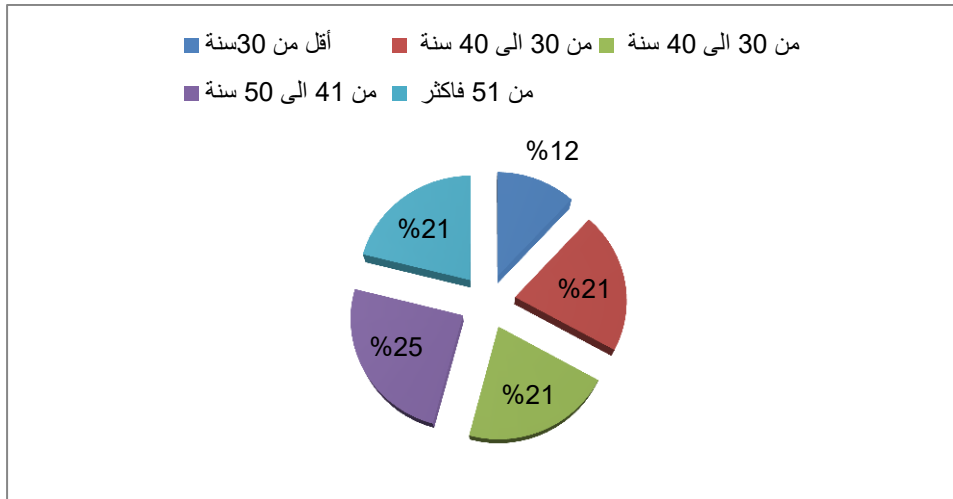
الجدول رقم (2-2): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة (%)
أقل من 30 سنة	13	14.9%
من 30 إلى 40 سنة	23	26.4%
من 41 إلى 50 سنة	27	31.0%
من 51 فأكثر	23	26.4%
المجموع	86	100%

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على نتائج SPSS V20 .

يبين الجدول أن نسبة (31.0%) أفراد العينة أعمارهم ضمن الفئة (من 41 إلى 50 سنة) ، وتمثل أعلى نسبة ضمن هذا المتغير مما يدل على فئة الكهول أكثر في المؤسسة، بينما بلغت نسبة الأفراد الذين تقع أعمارهم ضمن (من 30 إلى 40 سنة) فبلغت (26.4%) والتي تساوت مع الفئة العمرية (من 51 سنة فأكثر)، ونسبة أفراد العينة الذين هم ضمن الفئة العمرية (أقل من 30 سنة) بنسبة (14.9) وتمثل أقل نسبة ضمن هذا المتغير.

الشكل رقم (2-4): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر



المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على نتائج SPSS V20 .

### 3- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

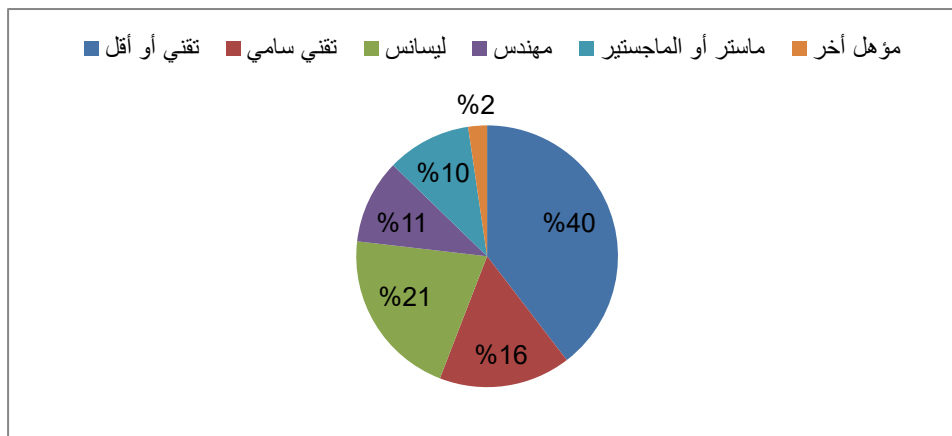
الجدول رقم (2-3): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة (%)
تقني أو أقل	34	39.1%
تقني سامي	14	16.1%
ليسانس	18	20.7%
مهندس	9	10.3%
ماجستير أو الماجستير	9	10.3%
مؤهل آخر	2	2.3%
المجموع	86	100%

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على نتائج SPSS V20 .

من خلال الجدول يتضح لنا توزيع النسب حسب المؤهل العلمي لأفراد العينة، حيث أن المؤهل العلمي لأفراد العينة أغلبهم يملكون درجة تقني أو أقل بنسبة ( 39.1%)، أما نسبة الحاصلين على ليسانس كانت (20.7%) من حجم العينة، وبعدها فئة تقني سامي التي بلغت بنسبة (16.1%) بينما نسبة الحاصلين على درجة ماجستير أو ماجستير (10.3%) من حجم العينة، والتي تساوت مع نسبة الحاصلين على درجة مهندس (10.3%) من حجم العينة، وبلغت نسبة أفراد العينة الذين مؤهلهم العلمي آخر نسبة ( 2.3%) وهي نسبة ضئيلة جدا.

الشكل رقم (2-5): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على نتائج SPSS V20 .

## 4- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي

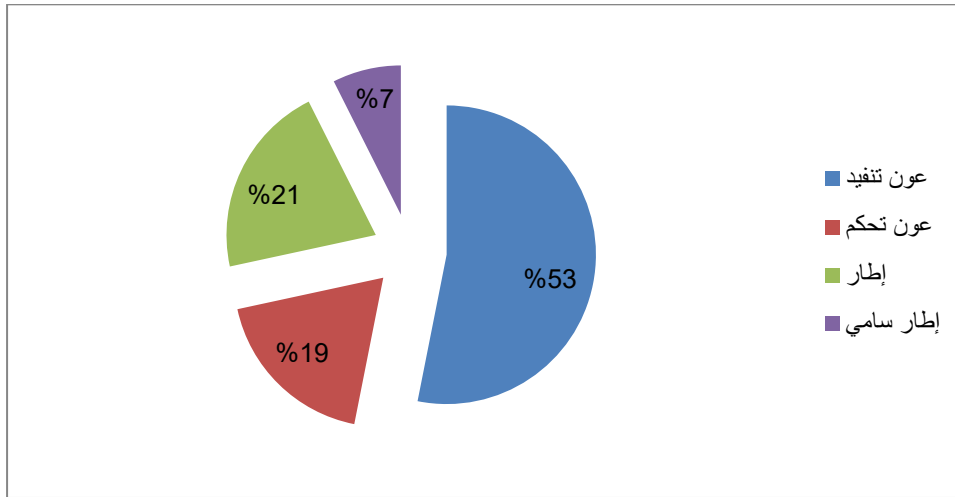
الجدول رقم (2-4): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي

النسبة (%)	التكرار	المستوى الوظيفي
49.4	43	عون تنفيذ
17.2	15	عون تحكم
19.5	17	إطار
6.9	6	إطار سامي
% 100	86	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على نتائج SPSS V20 .

من خلال الجدول يتضح لنا توزيع النسب حسب المستوى الوظيفي لأفراد العينة، حيث أن المستوى الوظيفي لأفراد العينة أغلبهم يعملون أعوان تنفيذيين بنسبة (49.4%) ، أما نسبة الذين يعملون إطارات في المؤسسة كانت (19.5%) من حجم العينة، وبعدها العاملون كأعوان تحكم التي بلغت بنسبة (17.2%) ، بينما نسبة الإطارات السامين في المؤسسة محل الدراسة بلغت (6.9%) من حجم العينة وهي نسبة قليلة.

الشكل رقم (2-6): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على نتائج SPSS V20 .

5- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخدمة

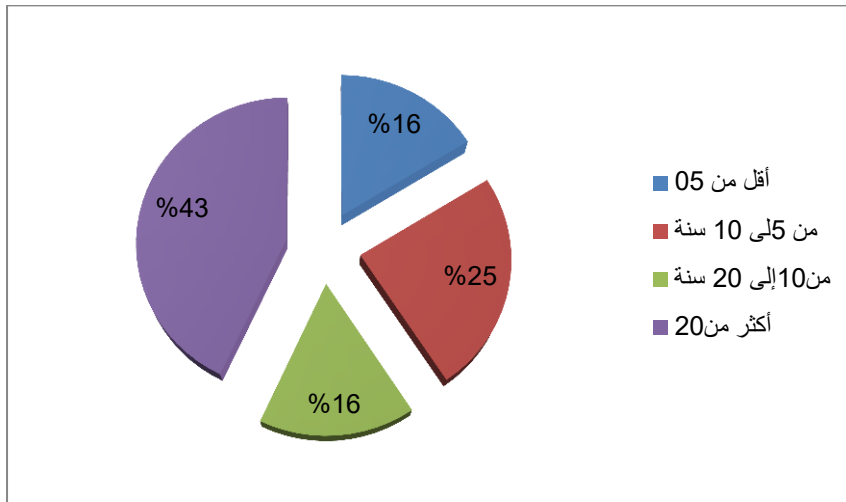
الجدول رقم (2-5): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخدمة

عدد سنوات الخدمة	التكرار	النسبة (%)
أقل من 05	14	16.1%
من 5 إلى 10 سنة	21	24.1%
من 10 إلى 20 سنة	14	16.1%
أكثر من 20	37	42.5%
المجموع	86	100%

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على نتائج SPSS V20 .

من خلال الجدول يتضح لنا توزيع النسب حسب عدد سنوات الخدمة لأفراد العينة، حيث أن عدد سنوات الخدمة لأفراد العينة فئة (أكثر من 20 سنة) بلغ نسبة (42.5%) وهي أعلى نسبة، تليها فئة (من 5 إلى 10 سنوات) التي كانت بنسبة (24.1%) من حجم العينة، وبعدها فئة (من 10 إلى 20 سنة) التي بلغت بنسبة (16.1%) ، والتي تساوت بنفس النسبة مع فئة (أقل من 5 سنوات) من حجم العينة.

لشكل رقم (2-7): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخدمة



المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على نتائج SPSS V20 .

**المطلب الثاني : بيانات الدراسة وأدوات جمعها**

سيتناول هذا المطلب أهم مصادر البيانات أدوات جمعها وإلى الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

**أولا : بيانات الدراسة**

لقد تم الاعتماد على مجموعة من البيانات الأولية والثانوية ذات العلاقة بموضوع الدراسة، وتتمثل فيما يلي:

**1-البيانات الثانوية :** تم الاستعانة في هذه الدراسة بمصادر ثانوية، كالأدبيات والجهود العلمية السابقة ذات

العلاقة بالبحث ، من خلال الكتب والمراجع العربية والأجنبية والدراسات المتعلقة بموضوع الدراسة.

**2-البيانات الأولية :** تمثلت المصادر الأولية المستخدمة في توزيع الاستبيان ؛ حيث تم جمع البيانات وتحليلها من

عينة البحث باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS (Statistical Package for Social Science)

وذلك للإجابة عن أسئلة الدراسة، واستخلاص النتائج باستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة.

**ثانيا : أدوات جمع البيانات**

**1- أداة الدراسة :** لقد تم الاعتماد على الإستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات المطلوبة، وقد تم إعداد هذه

الإستبانة على النحو التالي:

1-1 إعداد إستبانة أولية من أجل استخدامها في جمع البيانات والمعلومات .

2-1 عرض الإستبانة على المشرف من أجل اختبار مدى ملاءمتها لجمع البيانات.

3-1 تعديل الإستبانة بشكل أولي حسب ما يراه المشرف .

4-1 عرض الإستبانة على مجموعة من الأساتذة المحكمين والذين قاموا بدورهم بتقديم آرائهم وتوجيهاتهم وتعديل

وحذف وإضافة ما رأوه مناسبا لإخراجها في صورة مناسبة .

5-1 الوصول إلى الصيغة النهائية بعد التعديلات والتصحيحات كما هو موضح في الملحق رقم (01)

6-1 توزيع الاستبيان على جميع أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة.

**2- محتوى الاستبيان**

احتوى الاستبيان على مقدمة لأجل تقديم موضوع الدراسة للمستقصى منهم، وتعريفهم بهدفها الأكاديمي

ولتشجيعهم على المشاركة في الموضوع . لذا تم تقديم الدراسة على أنها في إطار أكاديمي، وأن موضوعها يتعلق بأثر

ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة " دراسة ميدانية في مؤسسة سوناطراك محطتي الضخ رقم 01 ورقم 02 بجامعة

ولاية المغير ". كما بين أن جميع البيانات التي سيتم الحصول عليها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

وقد تم تقسيم الاستبيان إلى جزئين:

الجزء الأول : يحتوي على معلومات متعلقة بالمستقصى منهم ( البيانات الشخصية ).

الجزء الثاني : يتكون من محورين ( محوري الدراسة ) :

المحور الأول : يتكون من أربع أبعاد تخص المتغير المستقل لضغوط العمل وهي كالاتي:

- البعد الأول : طبيعة العمل ، وتتكون من ( 4 فقرات ) وتمثل في الأسئلة من 1 إلى 4 .

- البعد الثاني : بيئة العمل ، وتتكون من ( 4 فقرات ) وتمثل في الأسئلة من 5 إلى 8 .

- البعد الثالث : عبء العمل ، وتتكون من ( 4 فقرات ) وتمثل في الأسئلة من 9 إلى 12 .

- البعد الرابع : صراع الدور ، وتتكون من ( 4 فقرات ) وتمثل في الأسئلة من 13 إلى 16 .

أما المحور الثاني : يتكون هو أيضا من أربعة أبعاد تخص المتغير التابع أخلاقيات المهنة وهي كالاتي:

- البعد الأول : المسؤولية ، وتتكون من ( 4 فقرات ) وتمثل في الأسئلة من 1 إلى 4 .

- البعد الثاني : الشفافية والنزاهة ، وتتكون من ( 4 فقرات ) وتمثل في الأسئلة من 5 إلى 8 .

- البعد الثالث : التقدير والاحترام ، وتتكون من ( 4 فقرات ) وتمثل في الأسئلة من 9 إلى 12 .

- البعد الرابع : العدالة التنظيمية ، وتتكون من ( 4 فقرات ) وتمثل في الأسئلة من 13 إلى 16 .

وقد تم إعداد الأسئلة على أساس مقياس " ليكارت الخماسي (Likert Scale) " والذي يمثل خمس إجابات

(موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة)، وذلك لقياس فقرات الاستبيان حيث وضعت قيمة

(5) مقابل الإجابة موافق بشدة، و(4) للإجابة بموافق، و(3) للإجابة بمحايد، و(2) للإجابة غير موافق، و(1)

لالإجابة غير موافق بشدة.

الجدول رقم (2-6): مقياس ليكارت الخماسي (Likert Scale)

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

المصدر: من إعداد الطالبات استنادا على مراجع سابقة

وبالنسبة لمقياس ليكارت الخماسي يكون مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى كما يلي :

الجدول رقم (2-7): مجال المتوسط الحسابي المرجح لمقياس ليكارت الخماسي

المستوى المرفق له	مجال المتوسط الحسابي المرجح
منخفض جدا	من 1 إلى 1.79
منخفض	من 1.8 إلى 2.59
متوسط	من 2.60 إلى 3.39
مرتفع	من 3.40 إلى 4.19
مرتفع جدا	من 4.2 إلى 5

المصدر: عز عبد الفتاح ، مقدمة في الإحصاء الوصفي والإستدلالي باستخدام SPSS، الطبعة الأولى، مكتبة خوارزم العلمية، السعودية، 2008، ص 538.

### 3- صدق وثبات الاستبيان

**3-1 صدق الاستبيان :** للتحقق من صدق وثبات فقرات الاستبيان وصدق المحتوى تم إتباع الخطوات التالية:

- لقد تم الاستعانة في إعداد الاستبيان بدراسات سابقة ، وعند الاختيار النهائي لعباراته تم اختيار ما يناسب الدراسة موضوع البحث، فضلا عن الخطوات المنهجية الدقيقة التي سارت عليه.

- صدق المحكمين: حيث عرض الاستبيان على مجموعة من الأساتذة المحكمين وعددهم 05 متخصصين في هذا المجال من جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي (الملحق رقم 02)، وتمت الاستجابة لآرائهم كون أن لها أثر فعال في تطوير الاستبيان، حيث تم القيام بإجراء ما يلزم من تعديلات في ضوء مقترحاتهم بهدف التحقق من مدى انتماء أو تطابق العبارات مع كل مجال، ومن هذه الأهداف نذكر ما يلي:

- مدى انتماء الفقرات للموضوع وللبعد .

- سلامة الصياغة اللغوية وملائمة البديل للأجوبة.

- كفاية الفقرات وترتيبها .

**3-2 ثبات الاستبيان :** من أجل اختبار مصداقية ثبات الاستبيان، وللتأكد من الإجابة على أسئلة الاستبيان

كل متغير على حده، فقد تم استخدام معامل ألفا كرونباخ لتحقيق الغرض المطلوب، الذي بلغت قيمته لكافة فقرات الاستبيان %0.793 وهو معامل ثبات جيد.

**ثالثا : منهج البحث والأساليب الإحصائية المستخدمة**

**1- منهج البحث :** نظرا لطبيعة الدراسة والمتعلقة بضغوط العمل وأخلاقيات المهنة، تم اعتماد المنهج الوصفي

التحليلي من خلال وصف وتحليل المداخل العامة الخاصة بضغوط العمل وأخلاقيات المهنة على مستوى المؤسسة الاقتصادية محل الدراسة، بالإضافة إلى دراسة الحالة في الجانب التطبيقي للبحث.

**2- الأساليب الإحصائية المستخدمة**

تم تفرغ وتحليل الاستبيان من خلال البرنامج الإحصائي SPSS ، وتم استخدام الاختبارات الإحصائية التالية :

1- النسب المئوية والتكرارات لوصف عينة الدراسة .

2- الوسط الحسابي والانحراف المعياري لقياس مدى توافر أبعاد ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة في المؤسسة الاقتصادية محل الدراسة .

3- اختبار ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha : لمعرفة ثبات المتغيرين ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة في

المؤسسة الاقتصادية محل الدراسة.

رابعاً : صدق وثبات أداة الدراسة

يقصد بثبات الإستبانة أنها تعطي نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، وبعبارة أخرى ثبات الإستبانة يعني الاستقرار في نتائجها وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة، ويتمثل معامل الثبات أو المحك في معامل Alpha Cronbach، بينما معامل الصدق فهو يعبر عن معامل الثبات - كما ذكرنا سابقاً- كانت النتائج كما هي مبينة في الجدول التالي :

الجدول رقم (2-8): نتائج اختبار معامل الثبات ألفا كرونباخ

معامل الثبات ألفا كرونباخ	عدد العبارات	محاور الاستبيان
0.793	86	جميع عبارات الإستبانة

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على نتائج SPSS V20.

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ لمحورين الإستبانة، وبلغت قيمة معامل الثبات الكلي لجميع عبارات الإستبانة (0.793) وهو معامل ثبات مرتفع. وبذلك يكون قد تم التأكد من صدق وثبات الإستبانة وصلاحياتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار الفرضيات.

خامساً : اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار معامل الالتواء ومعامل التفلطح)

من أجل اختبار ما إذا كانت متغيرات الدراسة تخضع للتوزيع الطبيعي أم لا، تم حساب قيمة معامل الالتواء (Skewnes) ومعامل التفلطح (Kurtosis) للمتغيرات المستقلة والمتغير التابع. والجدول الموالي يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار معامل الالتواء ومعامل التفلطح) :

الجدول رقم (2-9): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار معامل الالتواء ومعامل التفلطح)

معامل الالتواء Skewnes	معامل التفلطح Kurtosis	محاور الاستبيان
-0,612	1,026	ضغوط العمل
-0,347	-0,428	أخلاقيات المهنة

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V20.

يتضح من الجدول أعلاه أن نتائج الاختبار تبين أن قيمة معامل الالتواء (Skewnes) لجميع متغيرات الدراسة وقيمة معامل التفلطح (Kurtosis) تقع في المجال [-3، 3]، مما يشير إلى أن متغيرات الدراسة تتوزع توزيعاً طبيعياً.

### المبحث الثاني : نتائج الدراسة الميدانية عرضها، تحليلها ومناقشتها

يتناول هذا المبحث عرض وتحليل نتائج الدراسة، وذلك من خلال إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات أداة الدراسة، ومعالجتها إحصائياً بالاستعانة بمجموعة من أساليب الإحصاء الوصفي المختلفة واختبار فرضياتها ومناقشتها.

#### المطلب الأول : عرض نتائج الدراسة الميدانية وتحليلها

##### أولاً: عرض وتحليل الفرضية الأولى:

✓ مستوى ضغوط العمل التي يعاني منها عمال مؤسسة سوناطراك (محطتي الضخ رقم 01 ورقم 02)-بجامعة ولاية المغير مرتفع.

##### البعد الأول: طبيعة العمل

تم الاعتماد على 4 فقرات لقياس بعد طبيعة العمل في المؤسسة كما يلي:

الجدول رقم (2-10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات ضغوط العمل المتعلقة ببعد طبيعة العمل

الرقم	عبارات قياس بعد طبيعة العمل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
1	أملك الخبرة المطلوبة لتنفيذ المهام الموكلة لي	1.58	482	منخفض جدا
2	أجد سهولة في التنقل من مكان لآخر أثناء العمل	1.81	812	منخفض
3	أجد سهولة في التعامل مع الأجهزة والبرامج الحديثة	2.02	501	منخفض
4	يتطلب عملي درجة عالية من التركيز والانتباه	1.43	436	منخفض جدا
	المتوسط العام لبعد طبيعة العمل	3.01	0.69	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V20.

يظهر من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة اتجاه طبيعة العمل هو 3.01 ، وهي تشير إلى مستوى متوسط. ويتضح أيضا أن بعد طبيعة العمل يمارس بمستوى متوسط بالمؤسسة محل الدراسة ، وقد كان الانحراف المعياري للمتغير يقدر بـ 0,69 وهو يشير إلى تشتت كبير في إجابات أفراد عينة الدراسة.

البعد الثاني: بيئة العمل

تم الاعتماد على 4 فقرات لقياس بعد بيئة العمل في المؤسسة كما يلي :

الجدول رقم (2-11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات ضغوط العمل المتعلقة ببعد بيئة العمل

الرقم	عبارات قياس بعد بيئة العمل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
1	أشعر بالأمان والسلامة في عملي	2.36	7.363	منخفض
2	أشعر بالهدوء والسكينة في مكان العمل	2.12	1.078	منخفض
3	الإضاءة جيدة في مكان العمل	2.10	1.060	منخفض
4	تتوفر كل الإمكانيات والوسائل الحديثة التي تسير عملي	2.26	1.045	منخفض
	المتوسط العام لبعد بيئة العمل	2.95	1.065	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V20.

يظهر من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة اتجاه بيئة العمل هو 2.95 ، وهي تشير إلى مستوى متوسط. ويتضح أيضا أنه يمارس بمستوى متوسط بالمؤسسة محل الدراسة ، وقد كان الانحراف المعياري للمتغير يقدر بـ 1.065 وهو يشير إلى تشتت كبير في إجابات أفراد عينة الدراسة.

البعد الثالث: عبء العمل

تم الاعتماد على 4 فقرات لقياس بعد عبء العمل في المؤسسة كما يلي :

الجدول رقم (2-12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات ضغوط العمل المتعلقة ببعد عبء العمل

الرقم	عبارات قياس بعد عبء العمل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
1	توجد فترات راحة كافية أثناء العمل	2.36	986	منخفض
2	الأعمال الموكلة لي في حدود طاقتي	2.21	931	منخفض
3	أشعر براحة في الأعمال التي أقوم بها	1.81	718	منخفض
4	الوقت المخصص لي يسمح بأداء كل ما هو مطلوب مني	2.05	5.350	منخفض
	المتوسط العام لبعد عبء العمل	2.66	0.93	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V20.

يظهر من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة اتجاه عبء العمل هو 2.66 ، وهي تشير إلى مستوى متوسط. ويتضح أيضا أنه يمارس بمستوى متوسط بالمؤسسة محل الدراسة، وقد كان الانحراف المعياري للمتغير يقدر بـ 0,93 وهو يشير إلى تشتت كبير في إجابات أفراد عينة الدراسة.

البعد الرابع: صراع الدور

تم الاعتماد على 4 فقرات لقياس بعد صراع الدور في المؤسسة كما يلي:

الجدول رقم (2-13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات ضغوط العمل المتعلقة ببعد صراع الدور

الرقم	عبارات قياس بعد صراع الدور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
1	أرى أن مهارتي وقدراتي موظفة في عملي	1.91	993	منخفض
2	أتلقي الأوامر من مسؤول واحد فقط	2.01	1.023	منخفض
3	كل الأعمال التي أقوم بتأديتها أعتبرها جزء من مهام وظيفتي	2.23	2.934	منخفض
4	أرى أنني في كثير من الأحيان أتجنب الصراع والمواجهة مع رؤسائي في العمل	2.41	9.517	منخفض
	المتوسط العام لبعد صراع الدور	3.26	1.064	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V20.

يظهر من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة اتجاه بعد الصراع الدور 3.26، وهي تشير إلى مستوى متوسط. ويتضح أيضا أن صراع الدور يمارس بمستوى متوسط بالمؤسسة محل الدراسة، وقد كان الانحراف المعياري للمتغير يقدر بـ 1,064 وهو يشير إلى تشتت كبير في إجابات أفراد عينة الدراسة.

✓ قيم متوسطات المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد ضغوط العمل

الجدول رقم (2-14): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد ضغوط العمل

الرقم	عبارات قياس ضغوط العمل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
1	المتوسط العام لبعد طبيعة العمل	3.01	0.69	متوسط
2	المتوسط العام لبعد بيئة العمل	2.95	1.065	متوسط
3	المتوسط العام لبعد عبء العمل	2.66	0.93	متوسط
4	المتوسط العام لبعد صراع الدور	3.26	1.064	متوسط
	ضغوط العمل بشكل عام	3.522	0.588	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V20.

يظهر من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة اتجاه ضغوط العمل هو 3.522، وهي تشير إلى مستوى مرتفع. وقد كان الانحراف المعياري للمتغير يقدر بـ 0,588 وهو يشير إلى تشتت كبير في إجابات أفراد عينة الدراسة.

ويتضح أيضا أن الاتجاه العام حول أبعاد المتغير المستقل ضغوط العمل يمارس بمستوى مرتفع بالمؤسسة محل الدراسة، وهذا ما يعكس الواقع والمستوى المرتفع.

ثانيا: عرض وتحليل الفرضية الثانية:

✓ درجة التزام العمال بأخلاقيات المهنة مرتفع في المؤسسة محل الدراسة.

البعد الأول: المسؤولية : تم الاعتماد على 4 فقرات لقياس بعد المسؤولية كما يلي:

الجدول رقم (2-15): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات أخلاقيات المهنة المتعلقة ببعد المسؤولية

الرقم	عبارات قياس بعد المسؤولية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
1	يتحلى زملائي في العمل بالتفاني والأخلاق العالية	2.02	9.105	منخفض
2	أبدل قصارى جهدي لانجاز العمل المكلف به في موعده	3.59	1.131	مرتفع
3	أحافظ على ممتلكات المؤسسة	3.44	1.178	مرتفع
4	أخاف من تأنيب الضمير لو تركت عملي بمهده المؤسسة	3.58	1.086	مرتفع
	المتوسط العام لبعد المسؤولية	4.65	0.48	مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V20.

من خلال الجدول يتضح أن المتوسط العام لبعد المسؤولية بمستوى مرتفع، حيث كان المتوسط الحسابي 4.65، وقد كان الانحراف المعياري للمتغير يقدر بـ 0.48 وهو يشير إلى تشتت كبير في إجابات أفراد مجتمع الدراسة وبالتالي تقارب وجهات نظرهم حول بعد المسؤولية.

البعد الثاني: الشفافية والنزاهة تم الاعتماد على 4 فقرات لقياس بعد الشفافية والنزاهة كما يلي:

الجدول رقم (2-16): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات أخلاقيات المهنة المتعلقة ببعد الشفافية والنزاهة

الرقم	عبارات قياس بعد الشفافية والنزاهة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
1	أحرص على تأدية المهام الموكلة لي بأمانة	2.85	1.186	متوسط
2	أشعر بان مهامي الوظيفية واضحة ومعلنة	3.29	1.204	متوسط
3	أتعامل مع الزملاء بصدق وأمانة	3.14	1.152	متوسط
4	أشعر بالنزاهة في حسم النزاعات والخلافات بين الموظفين	2.75	1.154	متوسط
	المتوسط العام لبعد الشفافية والنزاهة	3.71	0.9	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V20.

من خلال الجدول يتضح أن المتوسط العام لبعد الشفافية والنزاهة مرتفع، حيث كان المتوسط الحسابي 3.71، وقد كان الانحراف المعياري للمتغير يقدر بـ 0.9 وهو يشير إلى تشتت كبير في إجابات أفراد مجتمع الدراسة وبالتالي تقارب وجهات نظرهم حول البعد الشفافية والنزاهة .

### البعد الثالث: التقدير والاحترام

تم الاعتماد على 4 فقرات لقياس بعد التقدير والاحترام كما يلي:

الجدول رقم (2-17): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارة أخلاقيات المهنة المتعلقة ببعد التقدير والاحترام

الرقم	عبارات قياس بعد التقدير والاحترام	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
1	يخلق زملائي في العمل جو أخويا	3.85	1.127	مرتفع
2	أنفادي الخلاف مع زملائي حتى لا أجرح مشاعرهم	3.29	1.218	متوسط
3	أحرص على استخدام الألفاظ اللبقة أثناء العمل	2.71	1.130	متوسط
4	أنا مدين لهذه المؤسسة بما تقدمه لي من امتيازات	3.05	1.151	متوسط
	المتوسط العام لبعد التقدير والاحترام	4.14	0.88	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V20.

من خلال الجدول يتضح أن المتوسط العام لبعد التقدير والاحترام بمستوى مرتفع جدا، حيث كان المتوسط الحسابي 4.14، وقد كان الانحراف المعياري للمتغير يقدر بـ 0.88، وهو يشير إلى تشتت كبير في إجابات أفراد مجتمع الدراسة وبالتالي تقارب وجهات نظرهم حول التقدير والاحترام .

### البعد الرابع: العدالة التنظيمية

تم الاعتماد على 4 فقرات لقياس بعد العدالة التنظيمية كما يلي:

الجدول رقم (2-18): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارة أخلاقيات المهنة المتعلقة ببعد العدالة التنظيمية

الرقم	عبارات قياس بعد العدالة التنظيمية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
1	أنا راضي على أجري الذي أتقاضاه في المؤسسة	3.36	1.126	متوسط
2	أقدم مقترحات لتطوير وتحسين طرق العمل	2.85	1.172	متوسط
3	أشعر بالعدالة في تعامل المؤسسة مع كافة المواطنين	3.81	0.34	مرتفع
4	أشعر بقدر كبير من الانسجام والتعاون مع زملائي في العمل	4.13	0.93	مرتفع
	المتوسط العام لبعد العدالة التنظيمية	4.52	0.55	مرتفع جدا

المصدر : من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V20.

من خلال الجدول يتضح أن المتوسط العام لبعد العدالة التنظيمية بمستوى مرتفع جدا، حيث كان المتوسط الحسابي 4.52، وقد كان الانحراف المعياري للمتغير يقدر بـ 0.55 وهو يشير إلى تشتت كبير في إجابات أفراد مجتمع الدراسة وبالتالي تقارب وجهات نظرهم حول بعد العدالة التنظيمية .

قيم متوسطات المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد أخلاقيات المهنة

الجدول رقم (2-19): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات أبعاد أخلاقيات المهنة

الرقم	عبارات قياس أخلاقيات المهنة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
1	المتوسط العام لبعد المسؤولية	4.65	0.48	مرتفع جدا
2	المتوسط العام لبعد الشفافية والنزاهة	3.71	0.9	مرتفع
3	المتوسط العام لبعد التقدير والاحترام	4.14	0.88	مرتفع
4	المتوسط العام لبعد العدالة التنظيمية	4.52	0.55	مرتفع جدا
	أخلاقيات المهنة بشكل عام	4.255	0.593	مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V20.

من خلال الجدول يتضح أن الاتجاه العام حول أبعاد المتغير التابع أخلاقيات المهنة بمستوى مرتفع جدا ، حيث كان المتوسط الحسابي 4.255 ، وقد كان الانحراف المعياري للمتغير يقدر بـ 0.593، وهو يشير إلى تشتت كبير في إجابات أفراد مجتمع الدراسة وبالتالي تقارب وجهات نظرهم حول أخلاقيات المهنة.

وهذا ما يعكس الالتزام الكبير جدا بأخلاقيات المهنة في المؤسسة خاصة في بعد المسؤولية والعدالة التنظيمية، وهو ما يدل على أن أخلاقيات المهنة تتميز بمستوى مرتفع.

المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها

يتناول هذا المطلب عرض النتائج التي تم التوصل إليها من خلال اختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها،

حيث تم اختبار الفرضيات الفرعية لتحديد أثر ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة .

أولاً: اختبار فرضيات الدراسة

1- اختبار الفرضية الفرعية الأولى

H1: مستوى ضغوط العمل التي يعاني منها عمال مؤسسة سوناتراك (بمحطتي الضخ رقم 01 ورقم 02) بجامعة ولاية المغير مرتفع عند مستوى الدلالة (0.05).

ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط، وقبل إجراء الاختبار تم التأكد من صلاحية النموذج باستخدام تحليل التباين للانحدار (Analysis of Variance) والجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (2-20): نتائج تحليل التباين للانحدار لاختبار صلاحية نموذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار

الفرضية الفرعية الأولى

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	27.981	2	5.596	24.129	0.000
الخطأ	10.669	84	0.232		
المجموع	38.650	86			

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V20.

F الجدولية عند مستوى معنوية ( $\alpha = 0.05$ ) بدرجتي حرية (2,84) = 4.084.

يتضح من الجدول أنّ قيمة F المحسوبة (24.129) أكبر من قيمة F الجدولية (4.084) ومستوى الدلالة المحسوب (0.000) أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، وبهذا نستدل على صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الأولى ، أي أنه يوجد مستوى ضغوط العمل التي يعاني منها عمال مؤسسة سوناطراك (بمحطتي الضخ رقم 01 ورقم 02) - بجامعة مرتفع عند مستوى الدلالة 0.05. وتأسيساً على ما تقدم، تم استخدام الانحدار الخطي البسيط لقياس مستوى ضغوط العمل التي يعاني منها عمال المؤسسة محل الدراسة، كما يوضّحه الجدول التالي:

الجدول رقم (2-21): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس مستوى ضغوط العمل التي يعاني منها عمال مؤسسة سوناطراك

(بمحطتي الضخ رقم 01 ورقم 02) بجامعة ولاية المغرب

المتغيرات	معامل الانحدار B	الخطأ المعياري	المعامل المعياري Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة
الثابت B <sub>0</sub>	4.328	1.779	-	2.989	0.019
ضغوط العمل	0.120	0.442	0.038	0.270	0.000
معامل الارتباط R	0.851				
معامل التحديد R <sup>2</sup>	0.724				
المتغير التابع	أخلاقيات المهنة				

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V20.

يتضح من النتائج الواردة في الجدول أعلاه ما يلي:

- وجود إرتباطية ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha = 0.05$ ) للمتغير المستقل (ضغوط العمل) على المتغير التابع (أخلاقيات المهنة) إذ بلغت T المحسوبة (0.270) بمستوى دلالة (0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05).

- بلغت قيمة معامل الارتباط (0.851) وهي تشير إلى أنّ هناك علاقة موجبة (طردية) بين المتغيرين (ضغوط العمل، أخلاقيات المهنة)، فيما تشير قيمة معامل التحديد (0.724) إلى أنّ ضغوط العمل يفسر ما نسبته (0.120) من التباين في المتغير التابع المتمثل في أخلاقيات المهنة .

- تشير قيمة معامل الانحدار B (0.038) إلى أنّ التغير (الزيادة) بدرجة معيارية واحدة في ضغوط العمل يؤدي إلى التغير (الزيادة) في مستوى أخلاقيات المهنة بقيمة (0.585).

وفي ضوء النتائج السابقة نرفض الفرضية الصفرية الفرعية الأولى (H1)، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على

وجود مستوى ضغوط العمل التي يعاني منها عمال مؤسسة سوناطراك (بمحطتي الضخ رقم 01 ورقم 02) بجامعة مرتفع عند مستوى الدلالة (0.05).

## 2- اختبار الفرضية الفرعية الثانية

2H: درجة التزام العمال بأخلاقيات المهنة مرتفع في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى الدلالة (0.05).

ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط، وقبل إجراء الاختبار تم التأكد من صلاحية

النموذج باستخدام تحليل التباين للانحدار (Analysis of Variance) والجدول الموالي يوضّح ذلك:

الجدول رقم (2-22): نتائج تحليل التباين للانحدار لاختبار صلاحية نموذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثانية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	0.768	1	0.768	2.231	0.141
الخطأ	19.637	85	0.345		
المجموع	20.406	86			

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V20

F الجدولية عند مستوى معنوية ( $\alpha = 0.05$ ) بدرجتي حرية (1.85) = 4.084.

معامل الارتباط  $R = 0.194$ .

معامل التحديد  $R^2 = 0.021$ .

يتضح من الجدول أنَّ قيمة F المحسوبة (2.231) أقل من قيمة F الجدولية (4.084) ومستوى الدلالة المحسوب (0.141) أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، وبهذا نستدل على درجة التزام العمال بأخلاقيات المهنة مرتفع في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى الدلالة (0.05).

وفي ضوء النتائج السابقة نقبل الفرضية الصفرية الفرعية الثانية (2H)، والتي تنص على: يوجد درجة التزام العمال بأخلاقيات المهنة مرتفع في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى الدلالة (0.05).

### 3- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

3H: هناك أثر سلبي لضغوط العمل على أخلاقيات المهنة في المؤسسة عند مستوى الدلالة (0.05).

ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط، وقبل إجراء الاختبار تم التأكد من صلاحية النموذج باستخدام تحليل التباين للانحدار (Analysis of Variance) والجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (2-23): نتائج تحليل التباين للانحدار لاختبار صلاحية نموذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	5.234	1	5.234	19.662	0.000
الخطأ	15.172	85	0.266		
المجموع	20.406	86			

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V20

F لجدولية عند مستوى معنوية ( $\alpha = 0.05$ ) بدرجتي حرية (1،85) = 4.084.

يتضح من الجدول أنَّ قيمة F المحسوبة (19.662) أكبر من قيمة F الجدولية (4.084) ومستوى الدلالة المحسوب (0.000) أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، وبهذا نستدل على صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة، أي هناك أثر سلبي لضغوط العمل على أخلاقيات المهنة في مؤسسة عند مستوى الدلالة (0.05).

وتأسيسًا على ما تقدم، تم استخدام الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة في مؤسسة قيد الدراسة.

الجدول رقم (2-24): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس الأثر السلبي لضغوط العمل على أخلاقيات المهنة

في المؤسسة

المتغيرات	معامل الانحدار B	الخطأ المعياري	المعامل المعياري Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة
الثابت <b>Bo</b>	4.328	1.799	-	2.432	0.000
بيئة العمل	0.120	0.442	0.038	0.270	0.000
معامل الارتباط R	0.506				
معامل التحديد R <sup>2</sup>	0.256				
المتغير التابع	أخلاقيات المهنة				

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V20.

#### 4- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

4H: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور عمال المؤسسة حول أخلاقيات المهنة تعزي إلى المتغيرات الشخصية ( الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، عدد سنوات الخدمة ) عند مستوى الدلالة (0.05).

ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط، وقبل إجراء الاختبار تم التأكد من صلاحية النموذج باستخدام تحليل التباين للانحدار (Analysis of Variance) والجدول الموالي يوضح ذلك :

الجدول رقم (2-25): نتائج تحليل التباين للانحدار لاختبار صلاحية نموذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	0.167	1	0.167	2.214	0.000
الخطأ	3.755	85	0.076		
المجموع	3.942	86			

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V20

F لجدولية عند مستوى معنوية ( $\alpha = 0.05$ ) بدرجتي حرية (1،85) = 4.084.

يتضح من الجدول أن قيمة F المحسوبة (2.214) أكبر من قيمة F الجدولية (4.084) ومستوى الدلالة المحسوب (0.000) أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، وبهذا نستدل على صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة ، أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور عمال المؤسسة حول أخلاقيات المهنة تُعزى إلى المتغيرات الشخصية ( الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، عدد سنوات الخدمة ) عند مستوى الدلالة (0.05).

ثانيا: مناقشة وتفسير نتائج الفرضيات

### 1- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى

أظهرت نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى والتي نصت على أنه : مستوى الضغوط العمل التي يعاني منها عمال مؤسسة سوناطراك (محطتي الضخ رقم 01 ورقم 02) بجامعة مرتفع عند مستوى الدلالة (0.05).

وفي ضوء استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد : لقياس مستوى ضغوط العمل التي يعاني منها عمال مؤسسة سوناطراك (محطتي الضخ رقم 01 ورقم 02) بجامعة. عند مستوى الدلالة (0.05).

الجدول رقم (2-26) : معاملات خط الانحدار المتعدد

قيمة الاحتمال sig	اختبار قيمة ستودنت T	المعاملات غير المعيارية		النموذج	
		المعاملات المعيارية Beta	الخطأ المعياري B		
0.000	4.014		2.001	8.034	الثابت
0.008	0.667	0.064	0.376	0.251	طبيعة العمل
0.000	9.276	0.936	0.233	2.166	بيئة العمل
0.008	0.560	0.071	0.256	0.143	عبء العمل
0.000	4.184	0.749	0.371	1.553	صراع الدور

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V20

بالنسبة للفرضية الفرعية الأولى أكدت نتيجة اختبارها على أنه: مستوى ضغوط العمل التي يعاني منها عمال مؤسسة سوناطراك (محطتي الضخ رقم 01 ورقم 02) بجامعة مرتفع. على مجموعة من المعايير المتعارف عليها من قبل عند مستوى الدلالة (0.05).

وعليه تم قبول الفرضية الصفرية الفرعية الأولى (H1)، والتي نصت على : مستوى ضغوط العمل التي يعاني منها عمال مؤسسة سوناطراك (محطتي الضخ رقم 01 ورقم 02) بجامعة مرتفع عند مستوى الدلالة (0.05).

ويمكن تفسير ذلك لوجود علاقة ارتباط موجبة وضعيفة حيث بلغت قيمة sig (0.008).

**3- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الفرعية الثانية**

فيما يخص الفرضية الفرعية الثانية أكدت نتائج اختبارها على درجة التزام العمال بأخلاقيات المهنة مرتفع في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى الدلالة (0.05). وكذلك وجود علاقة ارتباط قوية موجبة. وعلى ضوء النتائج والتحليلات والتفسيرات نستطيع القول أن درجة التزام العمال بأخلاقيات المهنة مرتفع في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى الدلالة (0.05). وهذا ما يتوافق مع نتائج التي توصلت إليها كل الدراسات التي تم الاعتماد عليها في إعداد هذه الدراسة.

**4- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الفرعية الثالثة**

فيما يخص الفرضية الفرعية الثالثة أكدت نتائج اختبارها على أن هناك أثر سلبي لضغوط العمل على أخلاقيات المهنة في المؤسسة قيد الدراسة عند مستوى الدلالة (0.05). وعلى ضوء النتائج والتحليل نستطيع القول أن هناك أثر سلبي لضغوط العمل على أخلاقيات المهنة في المؤسسة قيد الدراسة عند مستوى الدلالة (0.05).

**5- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الفرعية الرابعة :**

فيما يخص الفرضية الرابعة أكدت نتائج اختبارها على انه : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور عمال المؤسسة حول أخلاقيات المهنة تُعزى على المتغيرات الشخصية ( الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، عدد سنوات الخدمة ) عند مستوى الدلالة 0.05 وكذلك وجود علاقة موجبة وقوية. وعلى ضوء النتائج نستطيع القول أنه : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور عمال المؤسسة حول أخلاقيات المهنة تعزى إلى المتغيرات الشخصية ( الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، عدد سنوات الخدمة ) .

## خلاصة الفصل

تناول هذا الفصل عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية، من خلال استمارة تم توزيعها على عينة الدراسة، ولقد تضمنت محورين؛ المحور الأول اشتمل على متغير ضغوط العمل أما المحور الثاني فقد اشتمل على متغير أخلاقيات المهنة ، وهذه الأبعاد تجيب على الإشكالية الرئيسية التي تم صياغتها، وبعد استرجاع الاستمارة تمت معالجتها ببرنامج SPSS V20 من خلال قياس معامل صدق وثبات الاستمارة، وبعدها قمنا بالمعالجات الإحصائية المختلفة من أجل التحقق من وجود أثر لضغوط العمل على أخلاقيات المهنة ، وبعدها قمنا بعرض وتحليل وتفسير النتائج.



### الخاتمة

تعاني العديد من المؤسسات والإدارات خاصة في العصر الحديث وفي ظل التغيرات المتسارعة والمختلفة من ظاهرة ضغوط العمل التي لازمت الإنسان منذ وجوده على وجه الأرض، وشغلت الباحثين في مجال الموارد البشرية وهذا نتيجة لزيادة عدد العمال في المؤسسات وتضخم حجمها وزيادة أعباء العمل وتعقد بيئتها وكذا كثرة متطلبات الحياة . ولأن نجاح أي مؤسسة يعتمد وبشكل رئيسي على الاستثمار في المورد البشري وذلك برفع كفاءته وزيادة فعاليته بتوفير الجو المناسب والملائم له للعمل لتجنب الوقوع في ضغوط قد ينجم عنها سلوكيات لا أخلاقية خارجة عن قواعد ومبادئ المهنة . وبالتالي الحصول على أداء جيد للمؤسسة ، وجب الوقوف عند أسباب هذه الظاهرة بالتطرق إلى موضوعها ومحاولة إيجاد حلول وعلاج لها وذلك بالتعرف عليها وعلى ما تخلفه من آثار على الفرد والمؤسسة . وهذا ما جعلنا نتطرق لهذا الموضوع في إحدى المؤسسات الاقتصادية الهامة حيث جاءت الدراسة في مؤسسة سوناطراك بجامعة ولاية المغير . وطرح الإشكالية التالية :

ما مدى أثر ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة في مؤسسة سوناطراك (محطتي الضخ رقم 01 ورقم 02) بجامعة ولاية المغير؟

وبعد الدراسة والتحليل تم التمكن من الإجابة على هذه الإشكالية وخلصت الدراسة إلى أنه يوجد أثر لضغوط العمل على أخلاقيات المهنة لدى عمال المؤسسة محل الدراسة وهذا ما لمسناه من خلال إجابات العمال على أبعاد ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة.

### نتائج اختبار الفرضيات :

- النتيجة الأولى: المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة اتجاه ضغوط العمل هو 3.522، وهي تشير إلى مستوى مرتفع. وقد كان الانحراف المعياري للمتغير يقدر بـ 0,588 وهو يشير إلى تشتت كبير في إجابات أفراد عينة الدراسة.

ويتضح أيضا أن الاتجاه العام حول أبعاد المتغير المستقل ضغوط العمل يمارس بمستوى مرتفع بالمؤسسة محل الدراسة، وهذا ما يعكس الواقع والمستوى المرتفع، وهو ما يثبت صحة الفرضية الصفرية على ان مستوى ضغوط العمل التي يعاني منها عمال مؤسسة سوناطراك (محطتي الضخ رقم 01 ورقم 02)-بجامعة ولاية المغير مرتفع .

- النتيجة الثانية: الاتجاه العام حول أبعاد المتغير التابع أخلاقيات المهنة كان بمستوى مرتفع ، حيث كان المتوسط الحسابي 4.255 ،وقد كان الانحراف المعياري للمتغير يقدر بـ 0.593، وهو يشير إلى تشتت كبير في إجابات أفراد مجتمع الدراسة وبالتالي تقارب وجهات نظرهم حول أخلاقيات المهنة.

وهذا ما يعكس الالتزام الكبير جدا بأخلاقيات المهنة في المؤسسة خاصة في بعد المسؤولية والعدالة التنظيمية، وهو ما يدل على أن أخلاقيات المهنة تتميز بمستوى مرتفع، وبالتالي يثبت صحة الفرضية الصفرية القائلة بأن درجة التزام العمال بأخلاقيات المهنة مرتفع في المؤسسة محل الدراسة.

- **النتيجة الثالثة:** بالنسبة للفرضية الفرعية الأولى أكدت نتيجة اختبارها على أن: مستوى ضغوط العمل التي يعاني منها عمال مؤسسة سوناطراك (محطتي الضخ رقم 01 ورقم 02) بجامعة مرتفع. على مجموعة من المعايير المتعارف عليها من قبل عند مستوى الدلالة (0.05).

وعليه تم قبول الفرضية الصفرية الفرعية الأولى (H1)، والتي نصت على: مستوى ضغوط العمل التي يعاني منها عمال مؤسسة سوناطراك (محطتي الضخ رقم 01 ورقم 02) بجامعة مرتفع عند مستوى الدلالة (0.05). ويمكن تفسير ذلك لوجود علاقة ارتباط موجبة وضعيفة حيث بلغت قيمة  $(0.008)_{sig}$ .

- **النتيجة الرابعة:** فيما يخص الفرضية الفرعية الثانية أكدت نتائج اختبارها على درجة التزام العمال بأخلاقيات المهنة مرتفع في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى الدلالة (0.05). وكذلك وجود علاقة ارتباط قوية موجبة.

وعلى ضوء النتائج والتحليلات والتفسيرات نستطيع القول أن درجة التزام العمال بأخلاقيات المهنة مرتفع في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى الدلالة (0.05). وهذا ما يتوافق مع نتائج التي توصلت إليها كل الدراسات التي تم الاعتماد عليها في إعداد هذه الدراسة.

- **النتيجة الخامسة:** فيما يخص الفرضية الفرعية الثالثة أكدت نتائج اختبارها على أن هناك أثر سلبي لضغوط العمل على أخلاقيات المهنة في المؤسسة قيد الدراسة عند مستوى الدلالة (0.05).

وعلى ضوء النتائج والتحليل نستطيع القول أن هناك أثر سلبي لضغوط العمل على أخلاقيات المهنة في المؤسسة قيد الدراسة عند مستوى الدلالة (0.05).

- **النتيجة السادسة:** فيما يخص الفرضية الرابعة أكدت نتائج اختبارها على أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور عمال المؤسسة حول أخلاقيات المهنة تُعزى على المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، عدد سنوات الخدمة) عند مستوى الدلالة 0.05 وكذلك وجود علاقة موجبة وقوية.

وعلى ضوء النتائج نستطيع القول أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور عمال المؤسسة حول أخلاقيات المهنة تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، عدد سنوات الخدمة).

### نتائج الدراسة

كشفت دراسة وتحليل أثر ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة بعد طرح أربعة فرضيات رئيسة ومن خلال النتائج النظرية والتطبيقية المتوصل إليها ما يلي :

- أثبتت الدراسة أن مستوى ضغوط العمل التي يعاني منها عمال المؤسسة محل الدراسة مرتفع .
- أثبتت الدراسة أن درجة التزام العمال بأخلاقيات المهنة مرتفع في المؤسسة محل الدراسة.
- أثبتت الدراسة أنه يوجد أثر سلبي لضغوط العمل على أخلاقيات المهنة في المؤسسة قيد الدراسة .
- أثبتت الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور عمال المؤسسة حول أخلاقيات المهنة تُعزى إلى المتغيرات (الجنس العمر، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، عدد سنوات الخدمة) .

### إقتراحات وتوصيات :

- بناء على النتائج التي توصلت إليها الدراسة نقترح ما يلي :
- الاهتمام أكثر بموضوع ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة
  - القيام بدورات تدريبية داخلية وخارجية لتطوير العمل والرفع من مستوى كفاءة الموظفين.
  - مراعاة مؤهلات وقدرات كل فرد وما يناسبه من مهام .
  - خلق جو مناسب في العمل للتقليل من الضغوط بين الموظفين.
  - إجراء بحوث ودراسات أعمق خاصة بموضوع ضغوط العمل ومختلف تأثيراتها.
  - تعزيز روح المبادرة بوضع برامج تشجع على الإبداع والعمل بكفاءة وفعالية.
  - توفير الإمكانيات والتقنيات اللازمة للقيام بالأعمال بجودة عالية.
  - الاهتمام بالجوانب الاجتماعية للحد من التصرفات والسلوكيات الغير مقبولة والسلبية على المؤسسة.
  - التحفيزات المعنوية والمادية للشعور بالراحة والرضا للتقديم الأفضل للمؤسسة.

### آفاق الدراسة:

وختاماً ومن خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة نقترح مواضيع لدراسات مستقبلية تتناول هذا الموضوع :

- أثر ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة في المؤسسات العمومية .
- أخلاقيات المهنة وعلاقتها بضغوط العمل في المؤسسات الاقتصادية .
- أخلاقيات العمل وعلاقتها بجودة الحياة المهنية .
- أثر ضغوط العمل على القيم والمبادئ الأخلاقية .

# قائمة المصادر والمراجع

## قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

### الكتب

- 1- بلال خلف السكارتة، أخلاقيات العمل، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.
- 2- حنان عبد الرحيم الأحمدى، ضغوط العمل لدى الأطباء المصادر والأعراض، الإدارة العامة للطباعة والنشر، الرياض، السعودية، 1423هـ.
- 3- ضحى أحمد الحباشة، أخلاقيات العمل ودورها في تحسين أداء موظفي البلديات في الأردن، وزارة الإدارة المحلية، بلدية الكرك الكبرى، الأردن، 2023.
- 4- عبد الرحمن توفيق، العمل تحت الضغوط، ط 1، مركز الخبرات المهنية للإدارة بميك، القاهرة، 2007.
- 5- عبد الرحمن بن أحمد بن مُجَّد هيجان، ضغوط العمل (مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها)، مركز البحوث والدراسات الإدارية، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1991.
- 6- عز عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، الطبعة الأولى، مكتبة خوارزم العلمية، السعودية، 2008.
- 7- قدرية مُجَّد البشري، أخلاقيات مهنة التعليم، دار الخليج الطبعة الأولى، عمان 2011.
- 8- معن محمود عياصرة، إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل، ط 1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
- 9- مُجَّد الصيرفي، الضغط والقلق الإداري، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2008.
- 10- مُجَّد الفاتح محمود بشير المغربي، أخلاقيات المهنة، جامعة القرآن الكريم والعلوم الإسلامية، السودان.
- 11- ماهر عودة الشمايلة، علي فلاح الضلاعين وآخرون، أخلاقيات المهنة الإعلامية، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2015.
- 12- مُجَّد شويح، مبادئ إدارة الأعمال، جسور للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، المحمدية الجزائر، 2015.
- 13- نافذ سليمان الجعب، أخلاقيات مهنة التعليم بين الأصالة والمعاصرة، الطبعة الثالثة، جامعة الأقصى، فلسطين، 2018.

## الرسائل والأطروحات:

14- أسامة مُجّد خليل الزيناتي، دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية، رسالة ماجستير في برنامج القيادة والإدارة-تخصص قيادة وإدارة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا بالمشاركة مع جامعة الأقصى، فلسطين، 2014.

15- إسلام أحمد العزام، أثر مصادر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي للعاملين في الشريكات الإستخراجية العاملة في إقليم جنوب جامعة آل البيت، قدمت هذه رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية إدارة المال والأعمال قسم إدارة الأعمال، بدون بلد، 2010.

16- بلقاسم حبيبة وفطيمي أشواق، أثر ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة، مذكرة ماستر أكاديمي، الطور الثاني في ميدان: العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، فرع علوم التسيير تخصص إدارة أعمال، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012.

17- عاشور خديجة، ضغوط العمل وإنعكاساتها على أداء الهيئة الإدارية في المنظمة الجزائرية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، علم الاجتماع تخصص تنمية الموارد البشرية، جامعة مُجّد خيضر بسكرة، 2014.

18- عيسى إبراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية الخمسة نجوم، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم الإدارية والمالية قسم إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، عمان الأردن، 2009.

19- عياد خولة، أثر ضغوط العمل على الالتزام بأخلاقيات المهنة، مذكرة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، 2018.

20- مُجّد عبد الوهاب حجاج، أثر ضغوط العمل على الالتزام بأخلاقيات الأعمال، مذكرة ماستر أكاديمي، الطور الثاني، في العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2018.

21- مساعد سلامة عطية الشراري، ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي للعاملين في جامعة الجوف، أطروحة دكتوراه في التربية تخصص إدارة تربوية، جامعة اليرموك - أربد - الأردن - 2012.

## المجلات:

22- ألفت بنت عبد العزيز الآشي، ضغوط العمل لدى المرأة العاملة السعودية وأثره على المناخ الأسري، كلية علوم الإنسان والتصاميم، مجلة الفنون والأدب وعلوم الإنسانيات والاجتماع، العدد (58)، المملكة العربية السعودية، 2020.

- 23- حاكم أسماء ودولي لخضر، مساهمة أخلاقيات المهنة في رفع مستوى الأداء الوظيفي داخل المنظمة، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد الثالث العدد 2، بشار، الجزائر، 2017.
- 24- سامر أحمد النجار وهنده السايح العانسي، الدور الوسيط للإلتزام التنظيمي في العلاقة بين ضغوط العمل وجودة التقارير الرقابية، دراسة تطبيقية على أعضاء الجهاز المركزي للمحاسبات، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية م4 ، ع1 ، ج3 ، جامعة دمياط، المملكة العربية السعودية، 2023 .
- 25- سامية بن رمضان، قراءة سوسيولوجية في مصادر أخلاقيات العمل الوظيفي داخل المنظمات، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة خنشلة – الجزائر – 2019.
- 26- سيف ناصر عثمانة ودنيا أحمد بني عبد الغني، أثر ضغوط العمل على الإلتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن، قسم الإدارة العامة، المجلة العربية للإدارة، مج 42، ع-1، جامعة اليرموك، المملكة الأردنية الهاشمية، 2022.
- 27- عبد الحميد معوش ونزيم سرداوي، الضغوط المهنية لدى عينة من مفتشي التعليم الابتدائي، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعتي مُجدّ البشير الإبراهيمي برج بوعرييج ومولود معمري تيزي وزو، العدد 27، 2016.
- ثانيا: مراجع باللغة الأجنبية

### Books :

28-Astria Semaksiani 2019, The Effect of work Loads and Work Stess on Motivation of Work productivity (Empirical Case Study of Inkproducing companies), Scholars Middle East publishers, Dubai Untied Aeab Emirates, <http://scholarsbulletin.com/>.

29- Sekran Uma, **research methods for business**, 2<sup>nd</sup> edition , John wiley and sons, IN, New York , 1993.

30- Warren, A. Whisenant, M.P.& Galen, C.(2010). Analyzing Ethics in the Administration of Interscholastic Sports. Educational Management Administration & Iradership.

### Domaine :

31-Faizah , sahubudin and other 2017, work stress and job performance: the case study among Malaysian polytechnics academic staff, International Journal of scientific & Engineering

32-Imad saadi, The role of ethical leadership in promoting the ethical organizational behavior, Le Recueil Des Communications Du Colloque International Sur : La Bonne Performance des Organisations et des Gouvernements, Troisième édition: L'éthique des Affaires et la Responsabilité, Faculté des Sciences économiques et commerciales et des Sciences de Gestion, Université Ouargla, Algérie, 27 et 28 Novembre 2017.

قائمة الملاحق



جامعة الشهيد حمزة لخضر - الوادي



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير - تخصص إدارة أعمال

## استبيان

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في ميدان علوم التسيير تخصص إدارة أعمال

### تحت عنوان : أثر ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة

دراسة حالة : محطي الضخ رقم 01 ورقم 02 سوناطراك - جامعة - ولاية المغير

أخي الموظف أخي الموظفة ..... تحية طيبة وبعد:

نضع بين أيديكم هذا الاستبيان راجين منكم التعاون معنا بغرض إفادتنا في جمع البيانات ذات الصلة

ببحثنا. فالرجاء التكرم بالإجابة عن هذه الأسئلة وذلك بوضع علامة (x) في الخانة التي ترونها مناسبة علماً بأن

إجاباتكم سوف تحاط بالسرية التامة ولن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي

شاكرين لكم حسن تعاونكم وثقتكم.

الطالبات : - آسية خميس - شيماء حميدي - مروة طرية

### الجزء الأول : البيانات الشخصية

الجنس :  ذكر  أنثى

العمر : أقل من 30 سنة  من 30 إلى 40  من 41 إلى 50  من 51 فأكثر

المؤهل العلمي : تقني أو أقل  تقني سامي  ليسانس  مهندس  ماجستير

مؤهل آخر  أذكره .....

المستوى الوظيفي : عون تنفيذ  عون تحكم  إطار  إطار سامي

عدد سنوات الخدمة : أقل من 05  من 5 إلى 10  من 10 إلى 20  أكثر من 20

## الجزء الثاني : محوري الدراسة

### المحور الأول : ضغوط العمل

#### البعد الأول : طبيعة العمل

العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01- أملك الخبرة المطلوبة لتنفيذ المهام الموكلة لي					
02- أجد سهولة في التنقل من مكان لآخر أثناء العمل					
03- أجد سهولة في التعامل مع الأجهزة والبرامج الحديثة					
04- يتطلب عملي درجة عالية من التركيز والانتباه					

#### البعد الثاني : بيئة العمل

العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
05- أشعر بالأمان والسلامة في عملي					
06- أشعر بالهدوء والسكينة في مكان العمل					
07- الإضاءة جيدة في مكان العمل					
08- تتوفر كل الإمكانيات والوسائل الحديثة التي تسير عملي					

#### البعد الثالث : عبء العمل

العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
09- توجد فترات راحة كافية أثناء العمل					
10- الأعمال الموكلة لي في حدود طاقتي					
11- أشعر بالراحة في الأعمال التي أقوم بها					
12- الوقت المخصص لي يسمح بأداء كل ما هو مطلوب مني					

#### البعد الرابع : صراع الدور

العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
13- أرى أن مهاراتي وقدراتي موظفة في عملي					
14- أتلقى الأوامر من مسؤول واحد فقط					
15- كل الأعمال التي أقوم بتأديتها أعتبرها جزءاً من مهام وظيفتي					
16- أرى أنني في كثير من الأحيان أتجنب الصراع والمواجهة مع رؤسائي في العمل					

## المحور الثاني : أخلاقيات المهنة

### البعد الأول : المسؤولية

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات
					01- يتحلى زملائي في العمل بالتفاني والأخلاق العالية
					02- أبدل قصار جهدي لإنجاز العمل المكلف به في موعده
					03- أحافظ على ممتلكات المؤسسة
					04- أخاف من تأنيب الضمير لو تركت عملي بهذه المؤسسة

### البعد الثاني : الشفافية والنزاهة

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات
					05- أحرص على تأدية المهام الموكلة لي بأمانة
					06- أشعر بأن مهامي الوظيفية واضحة ومعلنة
					07- أتعامل مع الزملاء بصدق وأمانة
					08- أشعر بالنزاهة في حسم النزاعات والخلافات بين الموظفين

### البعد الثالث : التقدير والاحترام

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات
					09- يخلق زملائي في العمل جواً أخوياً
					10- أتفادى الخلاف مع زملائي حتى لا أروح مشاعرهم
					11- أحرص على استخدام الألفاظ اللبقة أثناء العمل
					12- أنا مدين لهذه المؤسسة بما تقدمه لي من امتيازات

### البعد الرابع : العدالة التنظيمية

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات
					13- أنا راضي على أجري الذي أتقاضاه في المؤسسة
					14- أقدم مقترحات لتطوير وتحسين طرق العمل
					15- أشعر بالعدالة في تعامل المؤسسة مع كافة الموظفين
					16- أشعر بقدر كبير من الانسجام والتعاون مع زملائي في العمل


أي إضافات: .....

شكراً على حسن تعاونكم

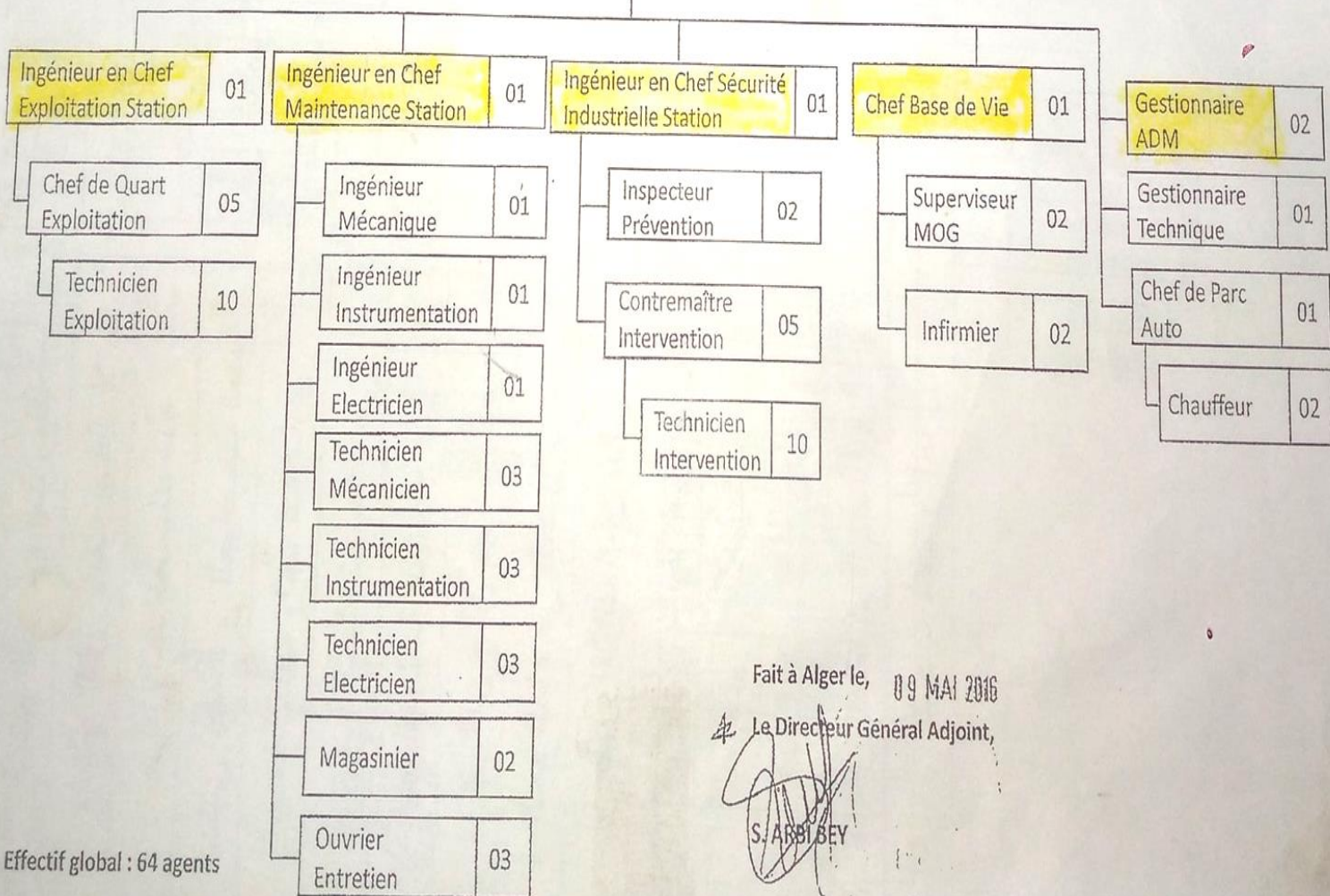
الملحق رقم (02): قائمة أسماء الأساتذة المحكمين

قائمة أسماء الأساتذة المحكمين

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة
عبد الحكيم شاهد	أستاذ محاضر أ	جامعة حمه لخضر - الوادي
مرزوقي مرزوقي	أستاذ التعليم العالي	جامعة حمه لخضر - الوادي
عواطف عيشوش	أستاذ محاضر أ	جامعة حمه لخضر - الوادي
عبد الحق طير	أستاذ محاضر أ	جامعة حمه لخضر - الوادي
أحمد تي	أستاذ التعليم العالي	جامعة حمه لخضر - الوادي

 <p>سوناتراش sonatrach Activité TRC</p>	DECISION N° <u>1421</u> / TRC	Classement : TRC 13.1
	OBJET : ORGANISATION DE DETAIL DE LA DIRECTION REGIONALE CENTRE (RTC) DE LA DIVISION EXPLOITATION	Référence : A-993
	ANNEXE II : ORGANIGRAMME DE DETAIL DE LA DIRECTION REGIONALE CENTRE (RTC) Organigramme de la Station de Pompage SP1 Bis Djemâa / Les Lignes / Département Exploitation Oléoducs	Page 7 sur 36

Chef de Station SP1  
Bis Djemâa      01

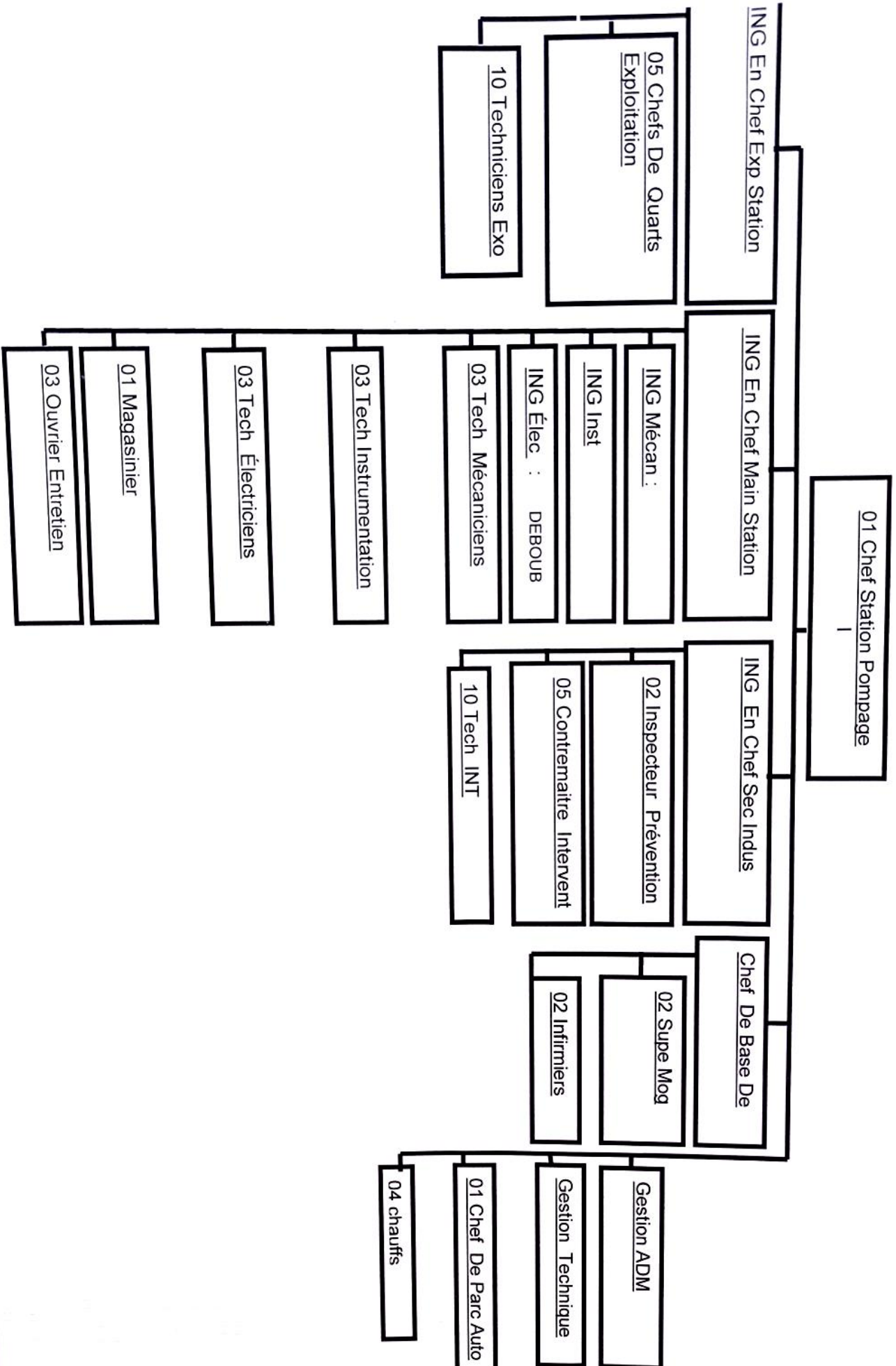


Effectif global : 64 agents

Fait à Alger le, 09 MAI 2016

Le Directeur Général Adjoint,

*S. ARBIB*  
S. ARBIB



Statistiques descriptives

	N	Maximum	Moyenne	Variance
الجنس	86	2.00	1.0233	.023
العمر	86	4.00	2.6977	1.060
المستوى	86	5.00	2.0116	1.518
المؤهل	86	6.00	2.4302	2.177
الخدمة	86	4.00	2.8605	1.321
N valide (listwise)	86			

الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	84	96.6	97.7
	أنثى	2	2.3	2.3
	Total	86	98.9	100.0
Manquante	Système manquant	1	1.1	
	Total	87	100.0	

Statistiques

	الجنس	المؤهل	المستوى	العمر	الخدمة	
N	Valide	86	86	86	86	
	Manquante	1	1	1	1	
	Moyenne	1.0233	2.4302	2.0116	2.6977	2.8605
	Variance	.023	2.177	1.518	1.060	1.321

الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	84	96.6	97.7
	أنثى	2	2.3	2.3
	Total	86	98.9	100.0
Manquante	Système manquant	1	1.1	
	Total	87	100.0	

المؤهل

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	تقني أو أقل	34	39.1	39.5
	تقني سامي	14	16.1	16.3

	ليسانس	18	20.7	20.9	76.7
	مهندس	9	10.3	10.5	87.2
	ماستر	9	10.3	10.5	97.7
	مؤهل اخر	2	2.3	2.3	100.0
	Total	86	98.9	100.0	
Manquante	Système manquant	1	1.1		
	Total	87	100.0		

المستوى

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	عون تنفيذ	43	49.4	50.0
	عون التحكم	15	17.2	17.4
Valide	إطار	17	19.5	19.8
	إطار سامي	6	6.9	7.0
	5.00	5	5.7	5.8
	Total	86	98.9	100.0
Manquante	Système manquant	1	1.1	
	Total	87	100.0	

العمر

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	أقل من 30 سنة	13	14.9	15.1
	من 30 إلى 40	23	26.4	26.7
Valide	من 41 إلى 50	27	31.0	31.4
	من 51 فأكثر	23	26.4	26.7
	Total	86	98.9	100.0
Manquante	Système manquant	1	1.1	
	Total	87	100.0	

الخدمة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	أقل من 05	14	16.1	16.3
	من 5 إلى 10	21	24.1	24.4
Valide	من 10 إلى 20	14	16.1	16.3
	أكثر من 20	37	42.5	43.0
	Total	86	98.9	100.0
Manquante	Système manquant	1	1.1	
	Total	87	100.0	

أشعر بالامان و السلامة في عملي

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	31	35.6	36.0	36.0
	موافق	36	41.4	41.9	77.9
	محايد	10	11.5	11.6	89.5
	غير موافق	4	4.6	4.7	94.2
	غير موافق بشدة	2	2.3	2.3	96.5
	11	2	2.3	2.3	98.8
	22	1	1.1	1.2	100.0
	Total	86	98.9	100.0	
Manquante	Système manquant	1	1.1		
	Total	87	100.0		

أشعر بالهدوء والسكينة في مكان العمل

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1.00	24	27.6	27.9	27.9
	2.00	41	47.1	47.7	75.6
	3.00	10	11.5	11.6	87.2
	4.00	8	9.2	9.3	96.5
	5.00	3	3.4	3.5	100.0
	Total	86	98.9	100.0	
Manquante	Système manquant	1	1.1		
	Total	87	100.0		

اضاعة الجودة في مكان العمل

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	28	32.2	32.6	32.6
	موافق	33	37.9	38.4	70.9
	محايد	14	16.1	16.3	87.2
	غير موافق	10	11.5	11.6	98.8
	غير موافق بشدة	1	1.1	1.2	100.0
	Total	86	98.9	100.0	
Manquante	Système manquant	1	1.1		
	Total	87	100.0		

تتوفر كل الامكانيات والوسائل الحديثة التي تسير عملي

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	19	21.8	22.1	22.1
	موافق	40	46.0	46.5	68.6
	محايد	14	16.1	16.3	84.9
	غير موافق	11	12.6	12.8	97.7
	غير موافق بشدة	2	2.3	2.3	100.0
	Total	86	98.9	100.0	
Manquante	Système manquant	1	1.1		
	Total	87	100.0		

توجد فترات راحة كافية أثناء العمل

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	11	12.6	12.8	12.8
	موافق	51	58.6	59.3	72.1
	محايد	9	10.3	10.5	82.6
	غير موافق	12	13.8	14.0	96.5
	غير موافق بشدة	3	3.4	3.5	100.0
	Total	86	98.9	100.0	
Manquante	Système manquant	1	1.1		
	Total	87	100.0		

الاعمال الموكلة لي في حدود طاقتي

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	18	20.7	21.2	21.2
	موافق	44	50.6	51.8	72.9
	محايد	11	12.6	12.9	85.9
	غير موافق	11	12.6	12.9	98.8
	غير موافق بشدة	1	1.1	1.2	100.0
	Total	85	97.7	100.0	
Manquante	Système manquant	2	2.3		
	Total	87	100.0		

اشعر براحة في الاعمال التي اقوم بيها

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	33	37.9	38.4	38.4
	موافق	43	49.4	50.0	88.4
	محايد	3	3.4	3.5	91.9

	غير موافق	7	8.0	8.1	100.0
	Total	86	98.9	100.0	
Manquante	Système manquant	1	1.1		
	Total	87	100.0		

ارى ان مهارتي وقدراتي موظفة في عملي

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	32	36.8	37.2	37.2
	موافق	39	44.8	45.3	82.6
	محايد	9	10.3	10.5	93.0
	غير موافق	2	2.3	2.3	95.3
	غير موافق بشدة	4	4.6	4.7	100.0
	Total	86	98.9	100.0	
Manquante	Système manquant	1	1.1		
	Total	87	100.0		

كل الاعمال التي اقوم بتاديتها اعتبرها جزء من مهام وظيفتي

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	31	35.6	36.0	36.0
	موافق	31	35.6	36.0	72.1
	محايد	14	16.1	16.3	88.4
	غير موافق	5	5.7	5.8	94.2
	غير موافق بشدة	3	3.4	3.5	97.7
	11.00	2	2.3	2.3	100.0
Total	86	98.9	100.0		
Manquante	Système manquant	1	1.1		
	Total	87	100.0		

ارى انني في كثير من الأحيان اتجنب الصراع والمواجهة مع رؤسائي في العمل

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	27	31.0	31.4	31.4
	موافق	39	44.8	45.3	76.7
	محايد	12	13.8	14.0	90.7
	غير موافق	6	6.9	7.0	97.7
	21.00	1	1.1	1.2	98.8
	22.00	1	1.1	1.2	100.0
Total	86	98.9	100.0		
Manquante	Système manquant	1	1.1		

Total 87

100.0

## Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Variance
أملك الخبرة المطلوبة لتنفيذ المهام الموكلة لي	86	1.5814	.482
أجد سهولة في التنقل من مكان لآخر أثناء العمل	86	1.81	.812
أجد سهولة في التعامل مع الأجهزة والرامج الحديثة	86	2,0233	5.011
يتطلب عملي درجة عالية من التركيز والانتباه	86	1.4302	.436
أشعر بالامان و السلامة في عملي	86	2.36	7.363
أشعر بالهدوء والسكينة في مكان العمل	86	2.1279	1.078
اضاءة الجيدة في مكان العمل	86	2.1047	1.060
تتوفر كل الامكانيات والوسائل الحديثة التي تسير عملي	86	2.2674	1.045
توجد فترات راحة كافية اثناء العمل	86	2.3605	.986
الاعمال الموكلة لي في حدود طاقتي	85	2.2118	.931
اشعر براحة في الاعمال التي اقوم بيها	86	1.8140	.718
الوقت المخصص لي يسمح بالاداء ماهو مطلوب مني	86	2.0581	5.350
ارى ان مهارتي وقدراتي موظفة في عملي	86	1.9186	.993
اتلقى الاوامر من المسؤول الواحد فقط	86	2.0116	1.023
كل الاعمال التي اقوم بتاديتها اعتبرها جزء من مهام وظيفتي	86	2.2326	2.934
ارى انني في كثير من الحيات اتجنب الصراع والمواجهة مع رؤسائي في العمل	86	2.4186	9.517
يتحلى زملائي في العمل بتفاني والاخلاق العاية	86	1.7442	.640
N valide (listwise)	85		