

جامعة عمار تليجي الأغواط
كلية علم الاجتماع
قسم علم اجتماع و ديموغرافيا



مذكرة بعنوان:

القيم الاخلاقية والسلوك التنظيمي داخل المؤسسة الاقتصادية

تصور ميداني في مؤسسة سونلغاز بالأغواط

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علم اجتماع

تخصص تنظيم و عمل.

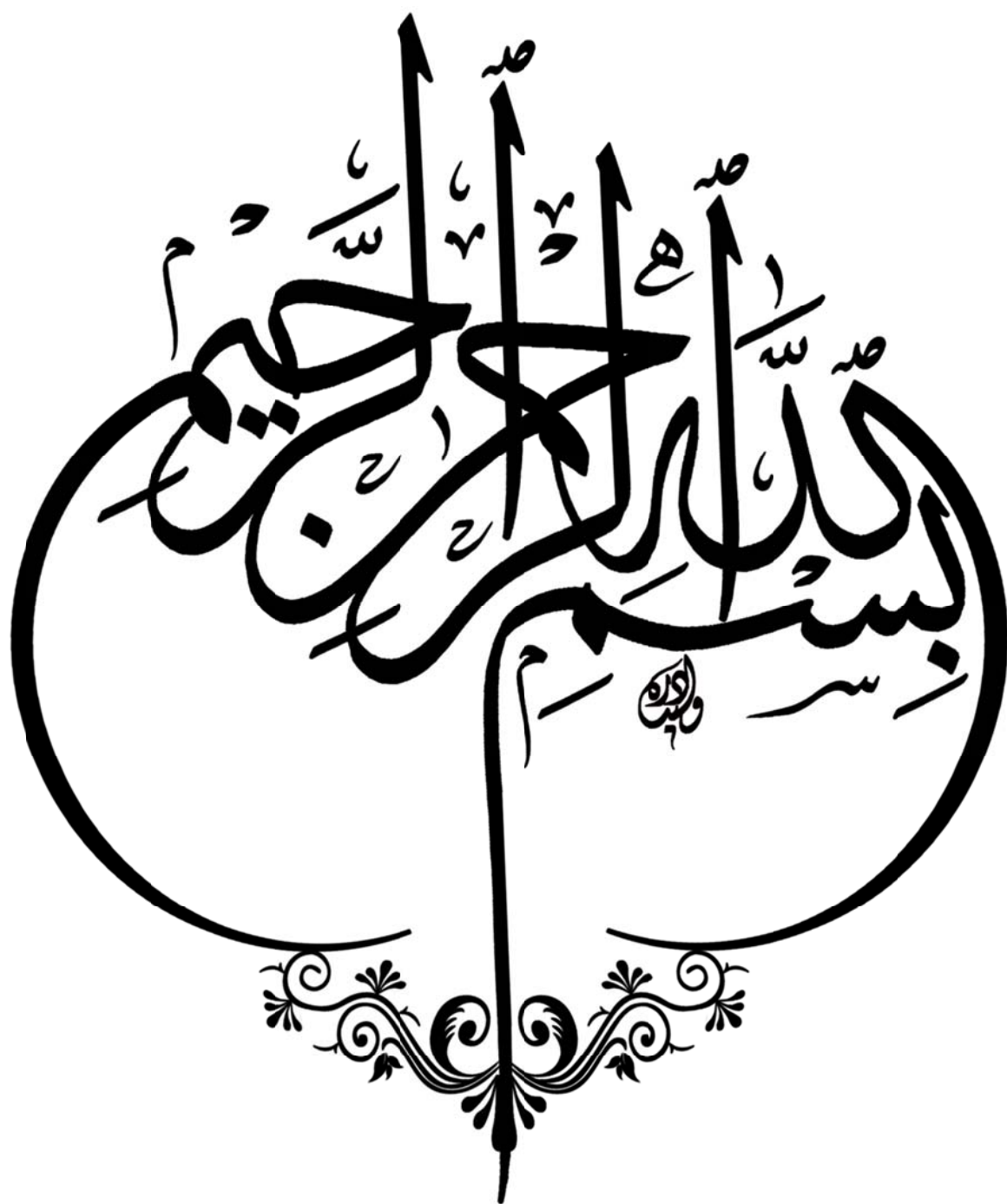
إشراف الأستاذ:

د/محمد كروم

إعداد:

☆ حسين رمون

السنة الجامعية: 2019-2020



شكر وقدير



(ربّي اودعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت عليّ وعلى والدي ، وأن أعمل صالحا ترضاه و

أدخلني برحمتك في عبادك الصالحين) النمل الآية 19

الشكر لله كله، فله الحمد والمنة على توفيقه لنا وتسديد خطانا لإتمام هذا العمل المتواضع.

الى جميع أساتذتي الكرام، ممن لم يتوانوا في تقديم يد عون لنا وخاصة الاستاذ المشرف

و الى مدير وعمال مؤسسة سونغاز بالانواط

الى كل من ساهم من قريب أو بعيد ولو بكلمة طيبة لأجل رفع معنوياتنا ..

نقول للجميع: ألفه شكر....ولله الحمد أولا و أخيرا

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم
و صلى الله على سيدنا محمد

أشرف المرسلين

إلى الوالدين الكريمين، عسى أن يكون
تخرجنا فخرا لهم و ثمرة من ثمار تعبهم
المستمر لأجل راحتنا
إلى كل أفراد العائلة .. كل باسمه
إلى كل الاصدقاء.

فهرس الدراسة

الصفحة	العناوين
	بسملة
	اهداء
	تشكر
أ-ت	فهرس الدراسة
أ-ب	ملخص الدراسة
أ-ب	مقدمة
	الاطار المنهجي للدراسة
05	01/ اسباب اختيار الموضوع
06	02/ اهمية الموضوع
07	3- الاشكالية
08	4/ اهداف الدراسة
08	5/ الفرضيات
09	6/ تحديد المصطلحات و المفاهيم
10	7/ الدراسات السابقة
13	8/ صعوبات الدراسة
	الفصل الثاني: السلوك التنظيمي و القيم الاخلاقية داخل المؤسسة الاقتصادية
15	تمهيد

16	1- مفهوم السلوك التنظيمي.
16	1-1- تعريف السلوك التنظيمي.
18	1-2- أهمية السلوك التنظيمي.
19	1-3- خصائص وأهداف السلوك التنظيمي.
22	2- مفاهيم حول المؤسسات الاقتصادية.
22	2-1- تعريف المؤسسات الاقتصادية.
22	2-2- خصائص المؤسسة الاقتصادية.
23	2-3- أهداف المؤسسة الاقتصادية.
24	3- مفهوم السلوك التنظيمي داخل المؤسسات الاقتصادية
24	3-1- محددات السلوك التنظيمي.
28	4- مفهوم القيم الاخلاقية.
28	4-1- ماهية القيم الاخلاقية.
32	4-2- أنواع القيم الأخلاقية و أساسيات أخلاق العمل.
33	4-3- أهمية القيم الأخلاقية.
35	4-4- الإسلام و القيم و الأخلاقيات الإدارية.
38	5- علاقة السلوك التنظيمي داخل المؤسسات الاقتصادية بالقيم الاخلاقية.
38	5-1- تأثير القيم الاخلاقية على السلوك التنظيمي.
42	6- أثر القيم الاخلاقية في تحديد السلوك التنظيمي داخل المؤسسات الاقتصادية.
42	6-1- تأثير القيم الاخلاقية في اتخاذ القرار الاداري.

46	خلاصة الفصل
	الجانب الميداني
48	تمهيد
49	المبحث الأول: مجالات الدراسة.
49	المطلب الاول: المجال الزمني.
49	المطلب الثاني: المجال البشري.
49	المطلب الثالث: المجال المكاني.
55	المبحث الثاني: العينة وطريقة اختيارها.
55	المطلب الاول: تعريف العينة.
56	المطلب الاول: الملاحظة.
57	المطلب الثاني: الاستمارة.
59	المبحث الرابع: المنهج المتبع في الدراسة.
59	المطلب الأول: تعريف المنهج.
59	المطلب الثاني: منهج الدراسة.
61	خاتمة
64	قائمة المصادر والمراجع
70	الملاحق

ملخص الدراسة بالعربية:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف أكثر على علاقة السلوك التنظيمي داخل مؤسسة سونلغاز بالقيم

الاخلاقية لموظفيها بولاية الأغواط.

و لأغراض هذه الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي بالاضافة الى أسلوب الملاحظة و الاستبانة لجمع

المعلومات المطلوبة لكن لم يتم توزيعها بسبب أوضاع العالم جراء انتشار الفيروس كوفيد 19،

و عليه فقد جاءت دراستنا الميدانية كتصور ميداني رفقة الاستاذ المشرف، بسبب اتخاذنا

للإجراءات الوقائية و الحجر داخل البيوت.

الكلمات المفتاحية:

القيم الاخلاقية – السلوك التنظيمي.

Summary of the study in english:

This study aimed to know more about the relationship of organizational behavior within Sonelgaz Corporation with the ethical values of its employees in the state of Laghouat.

For the purposes of this study, the descriptive approach was used in addition to the observation and questionnaire methods to collect the required information, but it was not distributed due to the conditions of the world due to the spread of the virus as Covid 19,



Accordingly, our field study came as a field visualization accompanied by the supervising professor, due to our taking of preventive measures and quarantine inside homes.

key words:

Moral Values – Organizational Behavior.



التطور الكبير الذي شهدته المؤسسات الاقتصادية عبر الزمن والذي من أبرزه تحقيق القيم الأخلاقية في سلوك العمال من خلال الرقابة على أعمال إدارتها المختلفة عن طريق مقاييس و إجراءات الرقابة الداخلية، كما يتوقف نجاح وفعالية هذه الرقابة على مدى توفر مجموعة من المقومات الضرورية والعناصر الهامة اللازمة لخلق نظام سليم وفعال داخل المؤسسة، وأي قصور في هذه المقومات والعناصر قد يؤثر بالسلب على أدائها.

وفي ظل ما يقع من فضائح أخلاقية داخل إدارتنا وما ينتج عنها من قيود على الأعمال والأنشطة، تجد المؤسسات نفسها مضطرة الى وضع مواثيق صارمة للأخلاقيات من إرشاد سلوك أعضاء مجلس الإدارة و المديرين و الموظفين و برغم إن الاهتمام بالقيم الأخلاقية كان دوما جزءا من ممارسة العمل، إلا أن قادة الأعمال اليوم بدأو ينظرون إلى هذه القيم على مجموعة من المبادئ و الإرشادات السلوكية أكثر من مجرد مجموعة من القواعد الجامدة، لذلك فإن القيم الأخلاقية للعمال ليست مجرد محاولة لوضع معيار يستطيع بموجبه جميع الموظفين معرفة ما هو متوقع منهم ولكنها أيضا محاولة لتشجيع الموظفين والمديرين و أعضاء مجلس الإدارة على التفكير و اتخاذ القرارات من خلال منظومة من القيم المشتركة ، و هذا من خلال دمجها في السلوك التنظيمي للمؤسسة.

حيث تعرف القيم الأخلاقية بأنواعها بأنها أشياء ذات قيمة جوهرية أو مبادئ وصفات تمتاز بكونها جديرة بالاهتمام وتلقى استحسانا من قبل الأشخاص عامة، ومع التعمق في سلوك الأشخاص عرف الأشخاص اصحاب القيم الأخلاقية بأنهم الأشخاص الذين يفرقون بين الصواب والخطأ مع اختيارهم للصواب، وفي هذا الصدد فإن القيم الأخلاقية و تأثيرها على السلوك التنظيمي تستقطب الباحثين كونها من الدراسات المهمة و المطلوبة في واقع مؤسساتنا الاقتصادية.

الفصل الاول: الاطار المنهجي

01/ اسباب اختيار الموضوع

02/ اهمية الموضوع

3- الاشكالية:

4/ اهداف الدراسة

5/الفرضيات

6/تحديد المصطلحات و المفاهيم

7/الدراسات السابقة

8/صعوبات الدراسة

الاطار المنهجي للدراسة:

01/ اسباب اختيار الموضوع:

سبب اختياري للموضوع كان الرغبة في البحث عن علاقة السلوك التنظيمي داخل المؤسسة الاقتصادية بقيم العامل الأخلاقية و انعكاسها بالتالي على الأداء الوظيفي...وكيف يمكننا تفعيل هذه القيم نحو تحقيق أداء أفضل..

✓ ملاحظتنا لضعف القيم الاخلاقية في العمل داخل المؤسسات الاقتصادية في ولايتنا.

✓ غياب مبدأ الخدمة العامة (المدنية) في النظام الحكومي.

✓ الكفاءة والالتقان في العمل (الجودة الشاملة).

✓ نقص الدراسات و قلتها في هذا المجال في الجزائر.

✓ ملاحظتنا لتدهور المؤسسات الاقتصادية مؤخرًا.

✓ موضوع جديد بالنسبة لجامعتنا.

02/اهمية الموضوع:

أهمية أي دراسة أو بحث يقوم به الطالب يجب أن تتوفر فيه القيمة الظاهرة التي يدرسها

وجوهرها العلمي، وما يصبو إلى تحقيقه من نتائج يمكن الاستفادة منها، وتكمن أهمية هذا البحث في:

الاهمية النظرية:

01-تزويد المكتبة والباحثين بهذا الموضوع نظرا لاهمية المبادئ و القيم الاخلاقية داخل المؤسسات

بصفة عامة.

- 02- يعتبر موضوع القيم الاخلاقية في المؤسسات الاقتصادية من المواضيع التي لها اهمية كبيرة و التي يتطلب دراستها نظرا لتأثيرها على انتاجية الفرد من خلال إحداث رقابة ذاتية على تعاملاته.
- 03- مدى اهمية القيم الاخلاقية كرقابة ذاتية للفرد العامل في تحسين و تيسير الأداء الوظيفي لعمال المؤسسات الاقتصادية.

الاهمية التطبيقية:

- 01- الرفع من المنتوجات الاقتصادية في البلاد.
- 02- تطوير المؤسسات الاقتصادية.
- 03- منافسة الدول المجاورة .
- 04- الوقوف ضد تدهور المؤسسات الاقتصادية.

3- الاشكالية:

نظرا لما يعنيه مفهوم توجيه أخلاق العامل الايجابية نحو الابداع وتطوير العمل و حسن معاملة المراجعين والانجاز في الوقت المناسب يستدعي منا دراسة غياب معايير اخلاق العمل و انعكاسها بالتالي على الاداء الوظيفي و السلوك التنظيمي داخل بيئة العمل ككل في المؤسسة الاقتصادية، على سبيل المثال انتشار الوساطه وتعيين الاقارب والزلاء على حساب الكفاءة والجدارة.. هذه الظاهرة التي يمكن التصدي لها من خلال الاعتماد على أخلاق الموظف الشخصية..

و عليه فإن القيم الاخلاقية لابد أن تكون لها علاقة مع السلوك التنظيمي داخل مؤسساتنا الاقتصادية بهدف تحسين أدائها

ربط القيم الاخلاقية بالسلوك التنظيمي، يعد العصب الرئيسي لمردودية العمل داخل المؤسسات، فالمؤسسة بحاجة إلى نزاهة الفرد من خلال رقابة ذاتية تجعله يعمل للصالح العام، ويبدوا أن

العديد من المشاكل التي تظهر في المؤسسات هي نتيجة مباشرة لفشل الإدارة في أخلاقيات السلوك التنظيمي وما يجعل العاملين لا يقومون بالأعمال المتوقعة منهم هو عدم امتلاك قيم ومبادئ وضمير يكون مسؤولاً عن تسيير السلوك التنظيمي داخل المؤسسة الاقتصادية، يكون له انعكاس كبير كذلك على إنتاجيتهم وكفاءتهم.. وحسن أدائهم.

فالقاعدة تنص على أنه كلما زادت معدلات الفساد الإداري، كلما قل دخل الفرد من الناتج القومي وكلما قل الفساد الإداري ازداد تدفق الأموال والاستثمارات الخارجية.. فالإدارة بالقيم الشخصية و التنظيمية وتحقيق التوافق القيمي في المنظمات، وبين السلوك القيادي باعتبار القادة عنصراً بشرياً مؤثراً في مسار المنظمة، باستعراض بنود ومراحل تطبيق نظرية الإدارة بالقيم، وإيجابيات استثمار دور هذه النظرية لتحقيق التوافق بين أنساق القيم، ومعالجة أوجه الخلاف أو الصراع القيمي.. وهكذا عندما نجد أن عملية التوافق بين القيم الشخصية لدى القادة الإداريين، والقيم التنظيمية داخل المنظمات التي يعملون فيها، تعد مطلباً أساسياً لتحقيق منظومة من القيم المنسجمة المتوافقة التي تؤثر تأثيراً إيجابياً في العمل الإداري داخل هذه المؤسسات، من أن عملية التوافق بين القيم الشخصية والقيم التنظيمية داخل المنظمة لها تأثير إيجابي في نجاح العملية الإدارية¹.

وبهذا فإن تدعيم القيم الإيجابية، والتوفيق بين مصلحة المنظمة ومصلحة الفرد تكون بإعادة التفكير والتغيير مرحلة حتمية تتطلب رؤية واسعة ونظرة متأنية لما تحدثه ثورة التغير والتطوير في المفاهيم والمصطلحات الإدارية... وينبغي تفعيل الشراكة بين قيم المنظمة وقيم الأفراد العاملين بها على أنه أسلوب لإدارتها من خلال سلوك تنظيمي مدروس، وهذا ما سيتم التطرق إليه في الدراسة الحالية وبالتالي يكمن صياغة التساؤل العام للدراسة كالتالي:

¹ عوامله، نائل، منظومة القيم المؤثرة في النظام الإداري : دراسة مقارنة الرياض، مجلة جامعة الملك سعود العلوم الإدارة، مجلد5، العدد2، جامعة الملك سعود، الرياض، المملكة العربية السعودية، 1993، ص 79.

🚩 مدى تأثير القيم الاخلاقية للعمال على السلوك التنظيمي داخل المؤسسة الاقتصادية ؟

ونتفرع هذه الاشكالية العامة الى اسئلة فرعية:

01/التساؤلات الفرعية:

1-هل يؤدي غياب القيم الاخلاقية عن السلوك التنظيمي داخل المؤسسة الى عرقلة أدائها وتطويرها؟

2-هل يمكن أن تؤثر القيم و الأخلاقيات الإدارية على القرارات الإدارية ؟

4/ اهداف الدراسة:

☒ فهم سلوك العامل التنظيمي و التحكم به من خلال معرفة توجهاته و قيمه داخل المؤسسات الاقتصادية.

☒ معرفة مدى تأثير القيم الاخلاقية على القرارات الادارية داخل المؤسسات الاقتصادية.

☒ معرفة علاقة الفساد الاداري في السلوك التنظيمي بالقيم الاخلاقية داخل المؤسسة الاقتصادية.

5/ الفرضيات:

لمعالجة إشكالية الدراسة وكإجابة مبدئية عن التساؤلات الفرعية سيتم صياغة الفرضيات بالشكل على النحو الآتي:

فرضية عامة:

-هناك علاقة بين القيم الاخلاقية و السلوك التنظيمي و تحسين الاداء الوظيفي داخل المؤسسة الاقتصادية.

الفرضيات الفرعية:

1-غياب القيم الاخلاقية يعرقل السلوك التنظيمي داخل المؤسسة الاقتصادية.

2-تؤثر القيم و الأخلاقيات الإدارية على القرارات الإدارية للمؤسسة الاقتصادية .

6/تحديد المصطلحات و المفاهيم:

✓**السلوك التنظيمي:** يعرفه سيزلاقي و والاس بأنه الاهتمام بدراسة سلوك العاملين بالوحدات التنظيمية المختلفة واتجاهاتهم وميولهم وأدائهم، فالمنظمات والجماعات الرسمية تؤثر البيئة في المنظمات البشرية وأهدافها¹.

السلوك التنظيمي فهو تفاعل بين علم النفس وعلم الاجتماع مع علوم أخرى أهمها علم الإدارة والاقتصاد والسياسة، وذلك لكي يخرج مجال علمي جديد هو المجال العلمي الخاص بالسلوك التنظيمي، وهو يهتم بسلوك الأفراد داخل المنظمات.

وينطوي السلوك التنظيمي على دراسة السلوك الإنساني في المواقف التنظيمية، ودراسة المنظمة ذاتها، وأيضا دراسة التفاعل بين السلوك الإنساني والمنظمة من ناحية، وتفاعل المنظمة مع البيئة من ناحية أخرى².

السلوك التنظيمي هو المحاولة الشاملة لفهم سلوك العاملين في المنظمة أو المنشأة سواء كانوا أفرادا أو جماعات صغيرة أو أفرادا كثيرين كوحدة شاملة ومتكاملة، وكذلك تفاعل المنظمة مع بيئتها المؤثرات و العوامل السياسية والاقتصادية والتقنية والاجتماعية والثقافية والحضارية ومع سلوك العاملين بها وما يحملونه من مشاعر واتجاهات ومواقف ودوافع وتوقعات وجهود و قدرات..إلخ"

- **التعريف الإجرائي:** السلوك التنظيمي يكون نتاجا لتفاعل المتغيرات الإنسانية (سلوك الإنسان) مع المتغيرات التنظيمية (سلوك المنظمة أو مكان العمل والعوامل المؤثرة الأخرى).

¹ محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، (ط3)، دار وائل- للنشر، عمان، 2005، ص19
² د. راوية حسن، السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2002، ص.05

✓ **اخلاقيات المهنة:** هي مجموعة من القواعد و المبادئ التي تهيمن على السلوك الاداري و المتعلقة بما هو صح أو خاطئ، وهي تمثل خطوطا توجيهية للمديرين في صنع القرار¹.

-**التعريف الاجرائي:** تعتبر القيم الاخلاقية في المهنة الإطار الجوهري الذي يتم ضمنه تطبيق مبادئ الإدارة، و لكن حتى أولئك المديرين ذوي المفهوم التواق لما هو خطأ و ما هو صحيح يقومون بمخاطرة أداء الشيء الخطأ، يحدث هذا حين يكون هناك ضغوط في العمل، مثل ضغط لأجل الإنتاجية و ضغط لأجل الربحية، و هناك الإغراء الذي يأتي مع حصول المديرين على الاستقلال في العمل، و هكذا..

✓ **المؤسسة الاقتصادية:** يعرفها François Peroux بأنها منظمة تجمع أشخاصا ذوي كفاءات متنوعة تستعمل رؤوس الأموال و قدرات من أجل إنتاج سلعة ما، و التي يمكن أن تباع بسعر أعلى مما تكلفته².

التعريف الاجرائي: المؤسسة كيانا اعتباريا مستقلا و يتحدد نشاطها بالإنتاج و المشكل من أحد العنصرين السلع أو الخدمات، و لها موارد مالية و بشرية، و رغم ذلك تبقى التعاريف الواردة غير شاملة، خاصة مع التطور الذي شهدته نظرية المؤسسة و نظريات الإدارة.

7/الدراسات السابقة:

قمنا بالإطلاع على التراث النظري ودراسات حول موضوع البحث الحالي حيث وجدنا مواضيع تكا تصب في نفس السياق و البحث تخدم الدراسة الحالية، كما تم تلخيص محتوى هذه الدراسات كالتالي:

الدراسة 01: دراسة العقيلي، سنة 2014 بعنوان أخلاقيات العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للموظفات

الإداريات¹، في جامعة الملك سعود بالرياض، حيث هدفت هذه الدراسة التعرف إلى واقع التزام

¹ نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة و مسؤولية الأعمال في شركات الأعمال، الوارق للنشر والتوزيع، 2006، ص 18.

² ناصر دادي عدون، اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية العامة، الجزائر، ط1، 1988، ص10.

الموظفات الإداريات في جامعة الملك سعود بالرياض بأخلاقيات العمل و ايضا التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لديهن، كما هدفت للتعرف إلى طبيعة العلاقة بين أخلاقيات العمل والرضا الوظيفي لدى الموظفات الإداريات في جامعة الملك سعود بالرياض و توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج كان منها:

-وجد تفاوت في درجة موافقة أفراد الدراسة على بعد التزام الموظفات الإداريات بالأخلاقيات الوظيفية.
-يوجد تفاوت في آراء أفراد الدراسة حول مستوى الرضا عن الاجر و توصلت أيضا، لوجود علاقة قوية طردية ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات العمل الوظيفية ومستوى الرضا الوظيفي.

الدراسة 02: حنان بنت حسين بوقس، بعنوان **أخلاقيات العمل الإداري**²، جامعة الملك عبد العزيز، سنة 1997، هدفت الدراسة إلى دراسة العوامل الإدارية الداخلية للمنظمة الأكثر تأثيراً على السلوك الأخلاقي للموظف، وقد عالجت الباحثة ذلك من خلال جانبين :جانب نظري، وجانب ميداني، يركز الجانب النظري على توضيح ما يجب أن يكون عليه الموظف العام من خلال عرض موضح وع الأخلاقيات من زاوية إسلامية، وأهمية التمسك بواجبات الوظيفة كالتزام أخلاقي، وكذلك تم توضيح العوامل المؤثرة في سلوك الموظف بصفة عامة، والتركيز بصفة خاصة على العوامل الإدارية الداخلية للمنظمة والتي تعتبر متغيرات هذه الدراسة وذلك في أدبيات البحث.

أما الجانب الميداني فاستهدف التعرف على أهم العوامل الإدارية الداخلية للمنظمة تأثيراً على السلوك الأخلاقي للموظف، وجرى تصميم استمارة استقصاء لجمع المعلومات المطلوبة، وتم توزيعها على موظفي الإدارات الوسطى لبعض المنظمات الصحية والتعليمية كعينة، وذلك لاختبار الفرضية الرئيسية للبحث التي تقول: "أن السلوك الأخلاقي للموظف يتأثر بمجموعة من العوامل التنظيمية للإدارة."

¹ هبا عبد الرحمن العقيلي ، أخلاقيات العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للموظفات الإداريات، مذكرة لنيل شهادة ماستر.

² حنان بنت حسين بوقس، بعنوان أخلاقيات العمل الإداري، مذكرة ماجستير(غير منشورة) .

كما انتهت الباحثة إلى مجموعة من التوصيات التي قد تساهم في تحسين المناخ التنظيمي للمنظمات الحكومية، وللحد من الآثار السلبية المترتبة عن الانحراف الوظيفي للموظف، ولمساعدة الموظف العام علاج السلوك الأخلاقي السوي.

تقترب هذه الدراسة من البحث الذي نحن بصدد القيام به، من حيث تطرقها إلى أهمية أخلاقيات العمل الإداري في المؤسسة وعلاقتها أساسا بالسلوك الأخلاقي للموظف، من خلال تأثيره عليه نحو تفعيله وتكمن نقاط الاختلاف في أن هذه الدراسة تركز على أخلاقيات العمل كسلوك درامي في المؤسسة، ولم تتناول تأثيراته على أداء العاملين، أما بحثنا فيركز على أخلاقيات الأعمال كسلوك يتعلق بالعنصر البشري، ينبغي ترفيقه إلى هدف من أهداف المنظمة عليها العمل به، باعتباره عاملا مؤثرا في أداء العاملين وبالتالي المؤسسة ككل.

-الدراسة 03: بودراع أمينة ، دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين¹، 2013، هدفت الدراسة الى تحليل أخلاقيات المهنة بمتغيراتها الفرعية و دورها في تحسين الاداء العاملين، وقد تم اختيار عينة من البنوك التجارية الجزائرية مجتمعا لإجراء الدراسة، وقد حاولت الدراسة إلقاء الضوء على متغيرين يمكن عدهما من التحديات التي تواجه المنظمات في الوقت الراهن الحاضر، و هما أخلاقيات الأعمال و تحسين الأداء، إذ تعد أخلاقيات المهنة عنصر النجاح الأول تم المنظمات والطريق الأمثل لتحقيق تحسين الأداء وبالتالي تحسين أداء العاملين و المنظمة ككل.

من أهم نتائجها:

1-القيم الشخصية هي البعد الأكثر تأثيرا في البنوك تمل الدراسة.

2-التناسب الطردي بين أخلاقيات المهنة و تحسين الاداء.

¹ بودراع امينة دور اخلاقيات الاعمال في تحسين اداء العاملين ،مذكرة ماجستير ،جامعة المسيلة، 2012- 2013.

8/ صعوبات الدراسة:

لقد واجهتنا في دراستنا هذه بعض الصعوبات كانت بمثابة عقبات متوقعة أما اي باحث، تحول دون بلوغ مرام هذه الدراسة زادتنا أكثر عزيمة ودفعت بنا على بذل جهد أكبر لتحدي هذه الحواجز وتذليل صعوبات..

لقد تمحورت هذه المعوقات في قلة المراجع المحلية المتخصصة، كما ان العائق الكبير الذي واجهناه في اعداد هذه الرسالة هو صعوبة ضبط اسئلة اشكاليتنا و فرضياتنا، قلة المراجع، صف الى هذا عدم تمكننا من التحقق الميداني بسبب وضع العالم في ازمة مرض المستجد كورونا وبالتالي صعوبة التواصل مع الجهات الرسمية المعنية.. ولكنه ولم يزدنا هذا الامر الا اصرارا على العمل أكثر لتحقيق هذا البحث.

الفصل الثاني

1- مفهوم السلوك التنظيمي.

2- مفاهيم حول المؤسسات الاقتصادية.

3- مفهوم السلوك التنظيمي داخل المؤسسات الاقتصادية

4- مفهوم القيم الاخلاقية.

5- علاقة السلوك التنظيمي داخل المؤسسات الاقتصادية بالقيم

الاخلاقية.

6- أثر القيم الاخلاقية في تحديد السلوك التنظيمي داخل المؤسسات

الاقتصادية.

تمهيد:

يهتم السلوك التنظيمي بالأفراد والمجموعات ونشاطاتهم في المؤسسة الاقتصادية، في إطار سعي الإدارة لتحقيق أعلى درجات الكفاءة في تحقيق أهدافها، لكن هذه الأهداف لا يمكن تحقيقها دون الجهد الإنساني تفكيراً و عملاً، من هنا كان السلوك التنظيمي عنصراً مهماً في الإدارة تزود المديرين بالمعلومات الضرورية لفهم الأفراد و الجماعات وكيفية سلوكهم لذلك، فهي تضيف جانباً هاماً من المهارات الأساسية اللازمة لمتخذي القرارات داخل التنظيم الإداري، فالعنصر البشري إذن هو الغاية وهو الوسيلة لتحقيق أهداف المؤسسة..

وعليه فدراسة السلوك التنظيمي من أكثر المواضيع التي حظيت باهتمام العديد من الباحثين و المختصين ومن أكثرها إثارة وتعقيداً، إذ يعد الإنسان من أكثر عناصر الإنتاج أهمية في المؤسسات المختلفة، فمهما توافرت المستلزمات المادية للمنظمات فإن العامل الإنساني والموارد البشرية المتاحة تبقى من أكثر العوامل حسماً في تحقيق كفاءة وفعالية الأداء التنظيمي المستهدف، كما أن الإنسان يعتبر العنصر الوحيد الذي لا يمكن السيطرة على سلوكه وإنما يمكن مراقبته وتوجيهه فقط وهذا راجع إلى تباين طبيعة الأنماط السلوكية للأفراد أو الجماعات وفقاً لمقتضيات العمل التنظيمي و المتغيرات التي تتحكم بصور أدائهم وإنجازهم لأهدافهم، إذ من المتعذر القول بأن الأنماط السلوكية للأفراد تأخذ جانباً متجانساً داخل المؤسسة و خارجها، و هذا كله بهدف توفير قدر كبير من الاستقرار داخل المؤسسة الاقتصادية.

1- مفهوم السلوك التنظيمي.

1-1- تعريف السلوك التنظيمي.

اصطلاحاً: يقول هودجيتس و والتمان بأن السلوك التنظيمي هو ذلك الجزء من المعرفة الأكاديمية التي تهتم بوصف وتفهم وتنبؤ وضبط السلوك الإنساني في البيئة التنظيمية¹.

بينما يعرفه سيزلاقي و والاس بأنه الاهتمام بدراسة سلوك العاملين بالوحدات التنظيمية المختلفة واتجاهاتهم وميولهم وأدائهم، فالمؤسسات والجماعات الرسمية تؤثر البيئة في المؤسسات البشرية وأهدافها².

يضيف موقع مانجمنت نوت بأنه لا يحدد السلوك التنظيمي مهمة وأهداف المؤسسة وكيفية تعامل الأشخاص مع بعضهم البعض داخلها فحسب، لكنه يحدد موقع المؤسسة في الصناعة ككل، فمثلاً قد تحتاج مستشفى إلى معالجة العديد من الأمور الداخلية مثل القيادة وإدارة النزاعات وبناء الفريق ونماذج التفاوض وغيرها من الشؤون الداخلية، لكنها تحتاج في الوقت نفسه إلى فهم موقعها في الصناعة، هل ستكون مؤسسة رائدة في الأبحاث؟ هل ستكون مستشفى تعليمياً؟ أم ستكون مركزاً صحياً للمجتمع؟ أم ستكون مزيجاً يجمع بين كل ذلك؟.

يقول الدكتور صلاح الدين عبد الباقي بأنه يقصد بالسلوك التنظيمي دراسة سلوك وأداء العاملين في المؤسسة وذلك باعتبار أن بيئة المؤسسة لها تأثير كبير على سلوك وتصرفات العاملين، ومن ثم إنتاجهم، فالسلوك التنظيمي هو دراسة فهم سلوك العاملين في المؤسسة، ويشمل ذلك أسلوب تفكير وإدراك العاملين، شخصياتهم ودوافعهم للعمل، رضاهم الوظيفي، اتجاهاتهم وقيمهم، وكذلك ممارساتهم كأفراد أو مجموعات، وتفاعل هذا

¹ كامل محمد المغربي، السلوك التنظيمي، مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم، ط5، دار الفكر للطباعة والنشر، عمان 1992، ص

16.

² محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط3، دار وائل للنشر، عمان، 2002، ص19

السلوك مع بيئة المؤسسة، وذلك لتحقيق أهداف كل من العاملين و المؤسسة في نفس الوقت وكذلك يمكن تعريف السلوك التنظيمي بأنه سلوك الأفراد داخل المؤسسات¹.

اجرائيا: السلوك التنظيمي هو دراسة سلوك الأفراد داخل بيئة المؤسسة، ويشمل كيفية تصرف الأفراد بمفردهم وكيفية تصرفهم داخل مجموعات، و يشمل السلوك التنظيمي أيضا العوامل التنظيمية التي قد يكون لها تأثير على السلوك الفردي والجماعي، حتى يمكن تزويد المتخصصين في إدارة الموارد البشرية بالمعلومات اللازمة لاختيار وتدريب الموظفين والاحتفاظ بهم، بما يحقق أقصى فائدة للمؤسسة والموظفين على السواء.

إذن السلوك التنظيمي هو تطبيق جوانب المعرفة العلمية عن كيفية تفاعل العاملين في المؤسسة كأفراد وجماعات داخل المؤسسة، وذلك لهدف زيادة إنتاجية العاملين..ونقصد بالسلوك هنا الاستجابات التي يصدرها الفرد بعد احتكاكه بأفراد آخرين أو اتصاله بالبيئة الخارجية المحيطة به وتتمثل الاستجابات التي يصدرها الفرد، العمل الحركي أو التفكير، أو السلوك اللغوي أو المشاعر أو الانفعالات أو الإدراك كما نقصد بالمؤسسات تلك المؤسسات التي ينتمي إليها الفرد، والتي تهدف إلى تقديم منفعة وقيمة جديدة، كالبنوك والشركات والمصانع والمستشفيات والمدارس وغيرها، و يمكننا أن نميز بين نوعين من سلوك الأفراد فهناك السلوك الفردي وهو السلوك الخاص بفرد معين، ويقوم السلوك النفسي بالاهتمام بهذا السلوك الفردي أما النوع الثاني فيمثل السلوك الاجتماعي وهو السلوك الذي يتمثل في علاقة الفرد بغيره من الجماعة ويهتم به علم الاجتماع..حيث أن مفهوم السلوك التنظيمي إلى تفاعل العنصر البشري مع العناصر الأخرى في المؤسسة والتي تشمل التقنية المستخدمة في المؤسسة، الهيكل التنظيمي، البيئة التنظيمية والبيئة الاجتماعية خارج المؤسسة.

ولهذا فإننا يمكن القول أن السلوك التنظيمي علم بجانب كونه فن ومن كل هذه التعريفات نستخلص أن علم السلوك التنظيمي هو ذلك العلم الذي يدرس سلوك الأفراد داخل المؤسسات

¹ د.راوية حسن، مرجع سابق، ص05.

علم السلوك التنظيمي هو محصلة علوم أخرى أهمها علم النفس وعلم الاجتماع السلوك التنظيمي هو علم وفن.

1-2- أهمية السلوك التنظيمي.

1- فهم مهام المؤسسة: يساعد السلوك التنظيمي على تحديد ما تقوم به المؤسسة وأسباب قيامها به ويبدأ ذلك بالنسبة للعديد من الشركات بالمنتج، هل ترغب المؤسسة في بيع سيارات؟ أم ماكينات جز العشب أو تطوير المواقع وتحقيق الربح، كما أنها لا تقتصر على تحقيق الأرباح فقط، لكنها تشمل أيضا ثقافة المؤسسة وأهدافها النبيلة.

2- تحديد توقعات واضحة: يمكن أن يحدد السلوك التنظيمي أيضا نوع العملاء والبائعين الذين ترغب المؤسسة في التعامل معهم بعد تحديد مهام المؤسسة يساعد السلوك التنظيمي على تحديد توقعات كل شخص داخل المؤسسة ومن يتعاملون معهم، إلى جانب تحديد تسلسل القيادة ومن يجب أن يقوم بمهام محددة داخل المؤسسة، حيث تعد الموارد البشرية مورد هام للمؤسسة لذلك استلزم ضرورة الاهتمام بدراسة وفهم سلوك الأفراد لما لها تأثير على فعالية المؤسسة.

3- تغيير النظرة إلى الموارد البشرية: جذب الانتباه إلى ضرورة الاهتمام بتنمية وتطوير هذا المورد ويمكن تحقيق هذا بالاستثمار فيه لزيادة كفاءته وتحسين مهارته ومن ثم فإن الفهم الصحيح لسلوك الأفراد يمكن المؤسسة من التعامل مع الأفراد بطريقة صحيحة، واتخاذ الإجراءات السلوكية التصحيحية كلما تطلب الأمر.

4- تعقد الطبيعة البشرية ووجود الاختلافات الفردية: التي تميز هذا السلوك مما تطلب من المؤسسة فهم وتحليل هذه الاختلافات للوصول إلى طرق تعامل متميزة تتناسب مع هذه الاختلافات¹، وهذا زيادة لتأثير والتحكم في هذا السلوك فيولد معظم الأفراد ويتعلمون في منظمات، ويكتسبون ثروتهم المادية من

¹ د. راوية حسن، مرجع سابق، ص 07.

المؤسسات، وأيضا ينهون حياتهم كأعضاء في منظمات فكثير من أنشطة حياتنا تنظم من خلال منظمات، سواء كانت حكومية أو غير حكومية كما أن كثير من الأفراد يمضون أمتع أيام حياتهم يعملون في منظمات ولأن المؤسسات تؤثر تأثيرا قويا على حياتنا فإنه من الضروري التعرف على هذه المؤسسات وعلى كيفية عملها، ولماذا تقوم بتقديم أنشطتها، وفي علاقاتنا مع المؤسسات، يمكن أن نتبنى أي دور من هذه الأدوار العديدة كأن نكون مستهلكين، أو موردين، أو عاملين، أو ممثلين أو مديرين فالسلوك التنظيمي يمثل أهمية كبيرة خاصة للمديرين حيث يوضح العوامل التي تؤثر في كيفية إدارة المديرين لمنظماتهم فيقوم مجال السلوك التنظيمي بمحاولة وصف البيئة الإنسانية المعقدة التي يعمل فيها المديرين كما يعرف المشاكل المرتبطة بالسلوك الإنساني حتى يمكن فهمها واتخاذ الإجراءات السلوكية التصحيحية، لزيادة فعالية هذا السلوك وتتمثل قيمة وأهمية السلوك التنظيمي في تقديم وجهات نظر وآراء محددة فيما يتعلق بالجانب الإنساني للإدارة :الأفراد كمنظمات، الأفراد كموارد، والأفراد كأفراد. وبالرغم من أن السلوك التنظيمي ليس وظيفة تؤدي يوميا مثلها مثل المحاسبة أو التسويق أو التمويل، إلا أنها تتغلغل في كل وظيفة تقريبا على مستوى المؤسسة، وعلى مستوى الأعمال، وعلى مستوى جميع التخصصات فكل فرد يخطط لأن يشغل عملا في أي مؤسسة، سواء كانت كبيرة أو صغيرة الحجم، عامة أو خاصة، لابد له أن يدرس ويفهم السلوك التنظيمي ليتعامل مع الآخرين¹.

1-3- خصائص وأهداف السلوك التنظيمي.

خصائص السلوك التنظيمي: السلوك التنظيمي بصفة عامة بمثابة طريقة للتفكير و كمجال للمعرفة يغطي عددا محددا من الموضوعات التنظيمية الأساسية، يؤثر العاملون بسلوكياتهم التنظيمية على كفاءة التنظيم ككل وعلى تحقيق الأهداف التنظيمية، ولهذا من الضروري معرفة ودراسة سلوك واتجاهات وأداء الفرد والجماعة حيث ينظر السلوك التنظيمي إلى السلوك داخل المؤسسات كنتيجة لإرتباطه بمفاهيم

¹ د. راوية حسن، مرجع سابق، ص 12.

كالأداء وكل ما يتعلق بالكفاءة والرضا والإنتاجية، وكل ما يؤدي إلى تحقيق أهداف التنظيم.. وهناك اتفاق على الموضوعات الرئيسية التي تشكل محور السلوك التنظيمي مثل الدوافع والحوافز والقيادة والقوة والثقة والتفاوض والاتجاهات و الإدراك والتعلم وديناميكية المجموعات وإدارة النزاعات والتغيير والتطوير التنظيمي بينما لا يزال هناك الكثير من النقاش والحوار حول أي الموضوعات التي يتوجب أن تحظى بقدر أكبر من الأهمية إلى جانب التنظيم الرسمي بالأفراد والمجموعات كمجال للبحث و الدراسة فيلعب التنظيم غير الرسمي وبيئة المؤسسة دورا كبيرا في كيفية توجيه سلوك وأداء العاملين لذلك فالعلاقة بين مكونات التنظيم غير الرسمي من ناحية والبيئة من ناحية أخرى يجب أن تكون مجال للبحث و الدراسة فتصبح الحاجة ماسة للبحث في العلوم السلوكية واستخدام أساليب البحث العلمي لدراسة المتغيرات المتنوعة في هذا الحقل المتجدد.

أهداف السلوك التنظيمي: المؤسسات الفعالة تشجع مديريها كي يدرسوا مبادئ السلوك التنظيمي، لأن المعرفة هي أساس التفسير والتحليل للسلوك، وأيضا هي أساس التنبؤ به، وهي أيضا أساس التوجيه والسيطرة على هذا السلوك ووجود مديرون ذوي خبرة ومعرفة علمية تمكنهم من تصميم أنظمة وقواعد سياسات ذات تأثير على سلوك العاملين، ذلك أنها تعتمد على معرفة علمية بكيفية التفسير والتنبؤ بسلوك الآخرين والتحكم فيه، و عليه نميز 03 أهداف لدراسة السلوك التنظيمي¹:

(1) التعرف على مسببات السلوك.

(2) التنبؤ بالسلوك في حالة التعرف على هذه المسببات.

(3) التوجيه والسيطرة والتحكم في السلوك من خلال التأثير في المسببات.

ولبلوغ هذه الأهداف يمكننا أن نتعرف على مسببات السلوك وتفسير وتحليل هذا السلوك، ونتعرف أيضا على كيفية عمل مسببات السلوك في التأثير عليه، ويمكننا أيضا أن نتحكم في هذا السلوك إلا أن هذا الإيجاب نسبي، ذلك لأن التعرف على مسببات السلوك وتفسيره وتحليله يتطلب وجود نماذج

¹ محمود سلمان العميان، مرجع سابق، ص 26.

ونظريات تقدم المبادئ والأصول التي يمكن من خلالها تفسير وتحليل السلوك ولحسن الحظ فإن التقدم في العلوم السلوكية، منذ بداية القرن 20 وحتى الآن، قد استطاع أن يقدم العديد من النظريات التي تمثل حصيلة من المعرفة الجيدة التي تساعد على معرفة سلوك الناس، كما أنها تقدم لنا العديد من مسببات السلوك، وكيف تعمل هذه المسببات منفردة أو مجتمعة في التأثير على السلوك وإذا أخذنا الدافعية كموضوع من موضوعات السلوك التنظيمي، فإننا نجد أن الدراسات والنظريات في هذا المجال قد حاولت جاهدة تفسير كيف ينشط ويتحمس الفرد وتزداد دافعيته، وأيضا كيف يواجه هذا النشاط وهذه الدافعية في اتجاه سلوك منتج وفعال وقد يكون هذا الهدف هو أقل الأهداف الثلاثة أهمية من وجهة نظر الإدارة، لأنه يتم بعد حدوث الأمر أو الحدث ولكن بالرغم من هذا، فإن فهم أي ظاهرة يبدأ بمحاولة التفسير ثم استخدام هذا الفهم لتحديد سبب التصرف فمثلا إذا قدم طلب استقالة جماعية من قبل مجموعة من الأفراد يملكون مكانة عالية في المؤسسة، فإنه بالطبع الإدارة في هذه الحالة تسعى إلى معرفة سبب هذه الاستقالة الجماعية من أجل تحديد ما يمكن تجنبه في المستقبل أما التنبؤ بالسلوك فهو يهدف إلى التركيز على الأحداث في المستقبل، فهو يسعى لتحديد النواتج المترتبة على تصرف معين و اعتمادا على المعلومات و المعرفة المتوافرة من السلوك التنظيمي¹.

لأن السيطرة و التحكم في السلوك من أهم و أصعب الأهداف، فعندما يفكر المدير كيف يمكنه أن يجعل فرد من الأفراد يبذل جهدا أكبر في العمل، فإن هذا المدير يهتم بالسيطرة و التحكم في السلوك، و من وجهة نظر المديرين فإن أعظم إسهام للسلوك التنظيمي، يتمثل في تحقيق هذه السيطرة و التحكم في السلوك و الذي يؤدي إلى تحقيق هدف الكفاءة و الفعالية في أداء المهام.

¹ محمد قاسم القريوتي ، السلوك التنظيمي ، دراسة السلوك الإنساني الفردي و الجماعي في منظمات الأعمال ، دار وائل ، الأردن ، ط 5 ، 2009 ، ص 118 ، بتصرف

2- مفاهيم حول المؤسسات الاقتصادية.

2-1- تعريف المؤسسات الاقتصادية.

اصطلاحاً: يعرفها François Peroux بأنها منظمة تجمع أشخاصاً ذوي كفاءات متنوعة تستعمل رؤوس الأموال و قدرات من أجل إنتاج سلعة ما، و التي يمكن أن تباع بسعر أعلى مما تكلفته¹. وهي جميع أشكال المنظمات الاقتصادية المستقلة ماليا هدفها توفير الإنتاج لغرض التسويق، و هي منظمة مجهزة بكيفية توزع فيها المهام و المسؤوليات، و يمكن أن تعرف بأنها وحدة اقتصادية تتجمع فيها الموارد البشرية و المادية اللازمة للإنتاج الاقتصادي².

اجرائياً: هي وحدة اقتصادية تستجمع فيها الموارد البشرية و المادية اللازمة للإنتاج الاقتصادي و هدفها توفير الإنتاج لغرض تسويقه و هي منظمة و مجهزة بكيفية توزع فيها المهام و المسؤوليات، و هناك من يعرفها بأنها تنظيم اقتصادي مستقل مادياً يجمع بين عوامل إنتاجية قصد توفير الإنتاج سلعي أو خدماتي لغرض تسويقه.

2-3- خصائص المؤسسة الاقتصادية.

وهي عدة اشكال³ كالتالي:

(1) الشكل الاقتصادي: و يكون على شكل سلع أو على شكل وسائل الإنتاج أو خدمات يستعملها المواطن، و لكي تستمر عملية الإنتاج لابد من ضمان الموارد المالية و يكون ذلك عن طريق الاعتماد أو القروض أو الجمع بين هذه العناصر، و التحديد الواضح للأهداف و السياسة و البرامج و أساليب العمل فكل مؤسسة تصنع أهداف معينة تسعى لتحقيقها.

¹ ناصر دادي عدون، اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية العامة، الجزائر، ط1، 1988، ص10.

² إسماعيل عرابجي، اقتصاد المؤسسة، بدون دار نشر، ط2، بدون سنة نشر، ص13.

³ أحمد زايد مسعود، خرشوشي سعيد مذكره ليسانس الفوترة و تسيير العقود دورة 1998 ص22

(2) **الشكل التقني:** المفهوم التكنولوجي و التقنيات الحديثة التي تتطور باستمرار حيث كل دورة إنتاجية فيها إدخالات جديدة و بالتالي تأتي بمعلومات تقنية جديدة.

(3) **الشكل القانوني:** تعتبر المؤسسة شخصية معنوية قانونية مستقلة تحمل اسما خاصا، لها ميزانيتها و لها خطتها الخاصة بها، ملكيتها الخاصة و لها حقوق، و صلاحيات و هي مسئولة أمام العدالة.

(4) **الشكل الاجتماعي:** المؤسسة لها طابع جماعي بالنسبة للعمال إنتاجها مرتبط بمؤسسات أخرى إذا سلعها تفيد مجموعة كبيرة من المواطنين، و هناك خصائص أخرى منها:

أن تكون المؤسسة قادرة على البقاء بما يدخل لها من تمويل كاف و ظروف سياسية مواتية و يد عاملة كافية و قادرة على تكيف نفسها مع الظروف حيث أن زوال المؤسسة إذا ضعف مبرر وجودها أو تضاعلت كفاءتها.

2-3- أهداف المؤسسة الاقتصادية.

نذكر من بين الاهداف¹:

- ✓ البحث عن أفضل ربح بأقل تكلفة التكاليف و ضمان زيادة مستمرة في الربح.
- ✓ تكثيف مستمر في عملية إعادة الإنتاج يعني النمو و الزيادة الإنتاجية
- ✓ تحسين متواصل لوضع العمال الوضع المالي، ظروف و شروط العمل، المنح، المواصلات، الترقية العطل، التكوين...
- ✓ تحقيق الأمن و الاستقرار في الشغل بالنسبة للعامل.
- ✓ تلبية حاجيات المستهلكين المحليين بأثمان معقولة و هو الهدف الرئيسي للمؤسسة، و يتمثل هذا في النوعية العالية للمنتوج، تقديمه في وقته المحدد تسليم و توزيع المنتج حسب العقود المبرمة، و كل هذا يحتاج إلى دراسة فاحصة لحاجيات المستهلك و أذواقه لكي يقدم له المنتج حسب الطلب.

¹ أحمد زايد مسعود، مرجع سابق، ص 24.

3- مفهوم السلوك التنظيمي داخل المؤسسات الاقتصادية

3-1- محددات السلوك التنظيمي.

هي عبارة عن تلك المتغيرات أو العناصر التي تؤثر بالدرجة الأولى على السلوك الفردي للعامل داخل المؤسسة، والتي يجب دراستها لفهم هذا السلوك والتنبؤ به وتوجيهه، من بينها:

☆ **التعلم:** يمكن من خلاله قياس السلوكيات التنظيمية للعاملين بمختلف المؤسسات، وهو موضوع الذي يفيد المديرين والعاملين في فهم كيف يكتسب العاملون سلوكهم وكيف يمكن تقوية أو إضعاف أنماط معينة من السلوك، فالتعلم عبارة عن عملية الحصول على المهارات والمعارف و القدرات و الإتجاهات الجديدة¹.

☆ **الإدراك:** الإدراك هو أحد المقاييس والمعايير السيكلوجية التي تؤخذ كمحكا ومحددا لقياس السلوكيات التنظيمية للعاملين والموظفين بمختلف المؤسسات، حيث يقول **Glueck** السلوك يتوقف على مقدرة الفرد الجسمانية والذهنية ومستوى المهارة والإتجاهات والقيم الذاتية، ويشير مفهوم دور الإدراك إلى الطريقة التي يعرف بها الفرد العمل الذي يقوم به، فالأفراد يختلفون في فهمهم وادراكهم للظروف و للواقع الذي يتعاملون معه².

☆ **الدافعية:** تعتبر كمحدد لقياس السلوكيات التنظيمية للعاملين والموظفين بمختلف المؤسسات، وتمثل الدافعية عاملا هاما يتفاعل مع قدرات الفرد ليؤثر على السلوك الذي يبديه الفرد في العمل.. ويرى **John compull** بأن الدافعية تتعلق أولا بإستجابة السلوك، وثانيا قوة الإستجابة المجهود إذا ما قرر الفرد إختيار سلوك معين، وثالثا السلوك وطول المدة التي يستمر فيها الفرد على التصرف على نحو معين³.

¹ زاهد محمد ديري، السلوك التنظيمي، ط1 ، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص 28.

² Porter WLA Lawler EE, Management Attitudes and Performance, Homwod, 3, RichardD Irwin, 1968 p24

³ ناصر دادى عدون، إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، دار المحمدية العامة، الجزائر، 2004 ، ص 58.

☆ **الشخصية:** إن نقطة البداية لدراسة سلوك الفرد هو تحليل الشخصية الإنسانية لقياس السلوكات التنظيمية للعاملين والموظفين بمختلف المؤسسات¹، فهي ذلك التنظيم المتكامل من الصفات والتركيبات الجسمية والعقلية والإنفعالية و الإجتماعية التي تظهر في العلاقات المختلفة للفرد عن غيره².

☆ **القدرات:** هي أحد المقاييس للسلوكات التنظيمية للعاملين والموظفين بمختلف المؤسسات فمن الطبيعي أن يتفاوت الأفراد فيما بينهم ويترتب على هذ التفاوت بين الأفراد إختلاف في الإنجاز، حيث تتحدد مقدرة الفرد على الأداء بعدد من العوامل الخاصة بالحالة البدنية للفرد، والمهارة اليدوية، القدرات الذهنية واللغوية، والعوامل الوراثية أو المكتسبة بالتعلم، و القدرات هي من السمات الخاصة بالأفراد، فالكثير منهم قد تعلمها خلال مرحلة الطفولة و الشباب، حيث يكتسب الأفراد القدرات عندما يبدأون في تعلم مهن جديدة³.

☆ **الإتجاهات:** من خلالها يتم التحكم في بناء وتشكل السلوك التنظيمي للعمال والموظفين داخل حيز المؤسسات، ويعرف كامبل الإتجاهات بأنها: تعبير عن درجة الإتساق في الإستجابة لموقف أو موضوع ما فإذا لاحظنا فردين ووجدنا أن الأول يسلك بطرق مختلفة كل مرة يواجه فيها نفس الموقف أو الموضوع، في حين أن الثاني يسلك سلوكا متشابهة في كل مرة يواجه فيها نفس الموقف أو الموضوع فيمكن تفسير هذا التناقض في سلوك الفرد الأول بأنه دليل على عدم وجود إتجاهات لديه تجاه الموقف أو الموضوع.

☆ **الجماعات:** من خلالها يتم فهم وتفسير وتشكيل السلوك التنظيمي للعاملين والموظفين بمختلف المؤسسات على تباين أنشطتها وأحجامها، وفيها يتم التعرف على تكوين الجماعات، وظواهر التماسك الجماعي وعلاقتها بسلوك العمل، كما تتناول ظاهرة إتخاذ القرارات داخل جماعات العمل، إن أهمية جماعات العمل تنبع من حقيقة أن معظم الأنشطة التي تتم ممارستها داخل منظمات الأعمال يوميا

¹ صلاح الدين عبد الباقي، مبادئ السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005، ص31

² صلاح الشنواني، إدارة الإنتاج، مركز الإسكندرية للكتاب، مصر، 2000، ص320 .

³ علي السلمي، إدارة الإنتاجية، مكتبة غريب للطباعة والنشر، القاهرة، مصر، 1980، ص53 .

عادة ما تتم داخل جماعات العمل، لذلك فإنه من المهم للمدير أن يتذكر دائماً أنه من خلال أنشطة وسلوكيات جماعات العمل يمكن تحقيق الأهداف التي يعد مسؤولاً عنها والتي تعد بدورها جزءاً من أهداف المؤسسة ككل.

☆ **القيادة:** يعتمد من خلالها في فهم وتفسير وتشكيل السلوك التنظيمي للعاملين والموظفين بمختلف المؤسسات على تباين أنشطتها وأحجامها، و القيادة مهما تكن هي توجيه سلوك الآخرين نحو غرض معين¹، فالقيادة الإدارية إذن هي نمط سلوكي وكلمة تحمل معن عدة، وهي وظيفة لا يستطيع القيام بها إلا عدد قليل من الأفراد ويشير مصطلح القيادة إلى الوظيفة التي يتم بواسطتها يقوم الفرد بتوجيه أو التأثير في أفكار ومشاعر أفراد آخرين أو في سلوكهم.

☆ **الإتصال:** نشاط أساسي في تحديد نوع السلوك الإنساني داخل المؤسسة بعد أن يتلقى الفرد القدر المناسب من المعلومات المطلوبة²، يمكن تشبيه الإتصالات داخل المؤسسات بالدم الذي يجري في عروق الإنسان يحمل الغذاء إلى كافة أنحاء الجسم، فلا شك أن إخبار واعلام الأفراد بنشاط المؤسسة سياساتها، والمقاصد والغايات يؤدي إلى وجود برنامج ضخم من شبكة الإتصال، ولا يمكن تسيير أمور المؤسسات ولا يمكن للمديرين أن يؤديوا أعمالهم ما لم تكن لديهم المهارات الفردية اللازمة للإتصال الفعال بغيرهم.

☆ **القيم:** تعتبر من المعتقدات التي يحملها الشخص أو مجموعة من الأشخاص أو مجتمع ويعتبرها مهمة ويلتزم بها وتحدد له ما هو الصح وما هو الخطأ وما هو السيء وما هو الجيد، وتعتبر القيم من بين العوامل الرئيسة التي لا يمكن إغفالها عند تحليل السلوك الإنساني وفهم السلوك التنظيمي حيث إن مجموعة القيم لدى الفرد ترتبط بالإتجاهات لكون أن القيم تخدم وسيلة وطريقة لتنظيم الإتجاهات، وتؤثر في حكم الفرد في مختلف المواقف والأحداث أو الأشياء التي يمكن أن يتعامل معها الفرد، وبالتالي فإن

¹ شوقي ناجي جواد، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط1، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص 31.

² شوقي ناجي جواد، مرجع سابق، ص 34.

القيم تؤثر في تحديد سلوك الفرد، وتعتبر عما يعتقد الفرد أو الجماعة بشيء معين ويلتزمون به ويؤثر في اختياراتهم لطرق وأساليب وغايات التصرف وهي معان لها أهميتها من قبل المديرين، وذلك لتأثيرها الكبير على سلوك الأفراد داخل المؤسسة.

☆ **البيئة والثقافة التنظيمية:** يمكن أن نميز بين البيئة الداخلية والبيئة الخارجية التي تتضمن بيئة ثقافية و اجتماعية وسياسية واقتصادية لها تأثيرها الواضح على سلوك الأفراد، وأما الثقافة التنظيمية فهي الإعتقادات و التوقعات والقيم التي يشترك بها أعضاء المؤسسة وتؤثر في سلوكهم، وتمثل الثقافة التنظيمية الموروث الحضاري والقيمي للمؤسسة الذي يحكم تصرفات و سلوكات الأفراد ومواقفهم تجاه القضايا الإدارية والعملية المختلفة، فهي تمثل القيم والمعتقدات والمفاهيم وطرق التفكير المشتركة بين أفراد المؤسسة، فالثقافة التنظيمية للمؤسسة تنشأ نتيجة مزيج من القيم والثقافات المختلفة الناتجة عن ثقافة وقيم الأفراد والمجتمع والجماعات داخل التنظيم وقطاع نشاط المؤسسة وسياسات وقوانين المؤسسة فللثقافة التنظيمية دور كبير في التأثير على سلوكات الأفراد واتجاهات المؤسسة وصياغة الاستراتيجيات و الخطط الإدارية، كما تلعب دورا كبيرا في تماسك الجماعات وتأزرها داخل التنظيم، إذ أنها توفر الإحساس بالذاتية والهوية لدى الأفراد وتعمل على استقرار المؤسسة، كما أنها تشكل مرشد أخلاقي لسلوك الأفراد، وحسب Gibson تتكون ثقافة المؤسسة من قيم وعادات واعتقادات وقواعد ومعايير وأشياء من صنع الإنسان، وأنماط سلوكية مشتركة، وإن ثقافة المؤسسة تعبر في الكثير من الأحيان عن هويتها الشخصية¹.

¹ زاهد محمد ديري، مرجع سابق، ص 312.

4- مفهوم القيم الاخلاقية.

4-1- ماهية القيم الاخلاقية.

-اصطلاحاً:

الأخلاق: يعتبر مفهوم متعدد، فقد ينظر إليه من بعد الاجتماعي أو من بعد ذاتي، وفي حال تناوله من بعد الاجتماعي فإنه سيتحول إلى مفهوم ديناميكي متحرك، بمعنى أنه يختلف من عصر إلى عصر ومن مجتمع إلى مجتمع، فما يعد حلالاً في عصر ما يعد حراماً في عصر آخر، وما يعد فضيلة في مجتمع ما يعد جريمة في مجتمع آخر وهذا الطرح غير منطقي، فالأخلاق ذات بعد قيمي مطلق¹.

فالأخلاق هي صفة في النفس تظهر آثارها في الكلام والسلوك العملي والمظهر الخارجي والصحة المختارة.²

القيم: خاصية ثقافية تقع ضمن إطار عملية التفاعل بين الفرد والمجتمع فيظهر طابع التأثير والتأثير جلياً في هذه الخاصية، بمعنى أن الفرد أينما كان موقعه لا بد أن يقع اتصال مباشر بين قيمه وقيم البيئة التي ينتمي إليها، بل هو يمثل المجتمع الذي نشأ فيه بسلوكيات تستند إلى منظومة قيمية صدرت تأثراً بما يتضمنه المجتمع من رؤى ومبادئ ثقافية³.

القيم الأخلاقية: هي أشياء ذات قيمة جوهرية أو مبادئ ومعايير وصفات تمتاز بكونها جديرة بالاهتمام وتلقى استحساناً من قبل الأشخاص عامة، ومع ذلك فإن القيم الأخلاقية قد تختلف بين الأفراد وقد تعود أحياناً إلى كونها مجرد آراء وأذواق متباينة بين الناس، كما أنها تتأثر وتتأثر أحياناً بفعل الأديان والثقافات والبيئات المختلفة، ومع التعمق في سلوك الأشخاص عرف الأشخاص ذوي الأخلاق بأنهم الأشخاص

¹ زهراء محمد مرادي، "المشكلات الأخلاقية المنتشرة في المجتمعات الإسلامية المعاصرة وسبل معالجته"، متاح على الموقع الإلكتروني:

https://ncys.ksu.edu.sa/sites/ncys.ksu.edu.sa/files/Community%2013_5.pdf

cite visite le 25 -02-202, a16:30

² سعيد بن ناصر الغامدي، أخلاقيات الأعمال ضرورة تنمية ومصلحة شرعية، رابطة العالم الإسلامي للنشر، مكة المكرمة، 2010 ص 11

³ الأستاذ محمود حسن و حمدان محمد عبدالفتاح، تقويم دور الجامعة كنظام في بناء شخصية الشباب من منظور قيمي، المؤتمر السنوي الثاني بجامعة الزرقاء الأهلية الشباب الجامعي: ثقافته وقيمه في عالم متغير الأردن، 2004، ص 3.

الذين يفرقون بين الصواب والخطأ مع اختيارهم للصواب، فالشخص الأخلاقي هو الشخص المستعد لفعل الشيء الصحيح حتى لو كان صعباً أو خطيراً، وذلك يتوافق بالطبع مع القيم الإنسانية للجنس البشري.

-إجرائياً: تمثل الأخلاق أو الأخلاقيات مجموعة القيم والمعايير التي يعتمدها أفراد المجتمع في Ethics التميز من ما هو جيد أو ما هو سيئ، بين ما هو صواب وما هو خاطئ، كما أن أخلاق المجتمع تمثل أساساً قوياً لأخلاقيات الأعمال.

يمثل الدين المصدر الرئيسي لقيم كثيرة ، ومن الأمثلة على القيم التي تتصل بالعمل في الدين الإسلامي الحديث الشريف الذي يحث على إتقان العمل ، قال رسول الله عليه الصلاة والسلام : " إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه "، وكذلك حث الرسول الكريم على عدم الغش بقوله ، "من غش فليس منا"¹، ومع انتقال المجتمعات إلى عصر المعرفة ازدادت أهمية الأعمال في المجتمع بشكل كبير، وأصبحت الأمم والشعوب تتنافس بمدى قوة مؤسسات الأعمال فيها، وهذا الأمر يتطلب وضع فلسفة وآليات عمل مؤسسات الأعمال ضمن إطار أخلاقي واجتماعي ينعكس إيجابياً على مختلف فئات المجتمع، بحيث تصبح هذه المؤسسات ممثلة لنسيج اجتماعي رابط لمكونات الأمة ويمثلها في المنافسة العالمية.

وعليه نظن أنه من الأفضل العمل مع المؤسسات التي تقول ما تعني وتنفذ ما تقول.. وكما أننا نوجه موظفينا للحفاظ على أعلى معايير الأخلاق والنزاهة والصدق عند التعامل مع الجميع، فالقيم الأخلاقية تمثل الأرضية المتينة التي تبنى عليها العلاقات الاجتماعية والسلوك الفردي والجماعي، فإذا أصابها خلل ما أثر ذلك أثراً سيئاً في معاملة الناس المختلفة، كما إن القيم الأخلاقية تكون أقوى وأعمق جذوراً وتأثيراً في النفس الإنسانية وسلوكها إذا ما أسندت إلى القيم الدينية، إذ أن القيم الدينية تضيف بعداً

¹ الخزاعلة عبد الله عقله مجلي، الصراع بين القيم الاجتماعية والقيم التنظيمية في الإدارة التربوية، دار الحامد، الأردن، دون طبعة ، دون سنة ص 74 .

آخر إلى بعد القيمة الأخلاقية فيجتمع فيها بعدان بعد أفقي إنساني، وبعد رأسي علوي إلهي، فيكبح ذلك كله جماح غرائز الإنسان، ويوجهها إلى الخير، وإلى الطيب من القول، والعمل، وفي السلوك، ويتسع أفق الإنسانية فيها يصبح أفق الحيوانية الغريزية تحت تصرف الجانب الخلفي الديني ويصدر الإنسان في سلوكه عن دوافع داخلية أخلاقية ملزمة له، عن قناعة، فإذا ذهب ذلك العامل عاد الإنسان إلى تصرفات تتنافى والقيم الأخلاقية الدينية، فأنت تلتزم بهذه القيم سواء حضر شرطي أو دركي أو غاب لأن لك رقابة ذاتية لا تحتاج إلى رقابة خارجية غيرية في ضبط سلوكك، لأن الأخلاقية تتمثل في أن تلزم نفسك بنفسك لا أن تراعي خوفا يخفيك به شيء خارجي ويهددك بالعقاب، بل تشعر بأن الله هو الذي يراقبك وضميرك هو الذي يحاسبك (بل الإنسان على نفسه بصيرة¹)، ولذلك فأنت تجهد نفسك تبعا لمفهوم من مفاهيم الخير أو اجتنابا لمفهوم من مفاهيم الشر، معيارك في هذا المفهوم من مفاهيم الواجب، تراعيه، وتلزمه أو مفهوم من مفاهيم الشر تتكره وتتجنبه، فهو عندك محذور، تقبل على ما هو خير، وتدبر عما هو شر وتدفعه، فما أقبلت عليه إنما أقبلت عليه لأنه من قبيل المعروف بالمعنى الشرعي، وما أدبرت عنه إنما أدبرت عنه لأنه من قبيل المنكر بالمعنى الشرعي.

فأنت الذي تقرر هل تقبل أن تدين بريئا، أو تخون صديقا، أن تقتل طفلا أو تعذب إنسانا أو تغتصب، فالأمر يتعلق بك، كل خلق إنما هو علاقتك بالآخر، وإذا سلكت سلوكا أخلاقيا فمعناه أنك أخذت في حسابك مصلحة الآخر، وإذا لم تفعل ذلك فأنت لم تراعي إلا مصلحتك، فلا أحد يقرر مكانك وقيمتك تتوقف على قيمة الخير الذي تفعله، والشر الذي ترفضه، كل ذلك بإرادتك وضميرك.

فالأخلاق إنما هي مجموعة ما يفرضه الفرد على نفسه من داخله، وإن كان أصل مصدر هذه الأخلاق خارجيا جاء به الوحي من مصدر علوي، ولكنك إذا آمنت بذلك واقتنعت به أصبح ذاتيا في نفسك به إلى

¹ سورة القيامة، الآية 14.

الخير وترتدع عن الشر، ولا يكون هذا السلوك مراعاة لمجرد سعادتك أو منافعك فقط، لأن ذلك لون من ألوان الأنانية، ولكن بمراعاة لحقوق الآخرين ومصالحهم أيضا، لتبقى أمينا على معاني الإنسانية.

أمامك مجموعة من الواجبات تلزم بها نفسك، وتعترف بأنها شرعية وأخلاقية، وإن كان مصدرها اجتماعيا ودينيا، ومعنى هذا أن القانون الأخلاقي هو ما أفرضه على نفسي بعد أن اقتنع به باستقلال عن نظرة الآخر ويقطع النظر عن عقاب وجواء إلا جزاء الآخرة، أما إذا اتجهت إلى ما يجب على الآخر أن يفعله فقط فأنا هنا واعظ، فإذا قلت لإنسان كن كريما، ولا تبرهن على أنك نفسك كريم، فهذا عمل الواعظين فالأخلاق هي التي لها قيمة في نفسك وفي سلوكك، لا في مجرد قولك وخطابك.

فالضمير هو الحكم، ولا تطلع على نيات الآخرين لأن الله وحده هو العليم بما تخفي الأنفس وتكن الصدور، أما العقاب أو السجن، فذلك قائم على ما يتصوره الناس عدالة ترجع إلى قانون وإلى حكم القضاة، وتقارير الشرطة، فكم من فاضل بريء يقبع في ظلمات السجون وقيودها، وكم من مرتش محتال مخادع، يعيش في فضاء الحرية. فإذا كان الناس كلهم يكذب بعضهم على بعض، فلا يصدق أحد منهم الآخر، ويصبح كل قول وكل خبر صحيح محالا وعبثا، وإذا كان كل فرد يسرق فإن الحياة في المجتمع تصبح مستحيلة أو بائسة، فلا تبقى ملكية، ولا شيء ليسرق، إذا كان كل إنسان يقتل فلا يبقى إلا خوف والعنف، ويصبح الناس ضحية للقتل، إذ أنهم كلهم قتلة فكيف يأمن الإنسان على نفسه أو ماله؟ إنها خسارة للحضارة وللإنسان، ولأن الله كرم الانسان، والإحساس بالكرامة أن تحترم الإنسانية في نفسك وفي الآخرين من أمثالك، ولا يتم ذلك إلا بمجاهدة الأهواء، ورفضها، ودفع ما يجعلك لا تفكر إلا في نفسك وأنانيتك، وتعتقد أنك وحدك الموجود، وتقطع صلتك بالله¹ فتكون كما قال دوستويفسكي Dostoievski: إذا لم تعتقد بوجود الله فإن كل شيء يصبح مباحا.

¹ الخزاعلة عبد الله عقله مجلي، مرجع سابق، 81.

4-2- أنواع القيم الأخلاقية و أساسيات أخلاق العمل.

العديد من أنواع القيم الأخلاقية التي يجب أن يعلمها الآباء لأطفالهم منذ الصغر، وذلك لأنها تلعب دورا مهما في سلوكه في المجتمع، ولا شك بأنها سوف تعود عليه بالفائدة في المستقبل؛ لأن الناس عادة ما تشعر براحة أكبر عند التعامل مع الأشخاص المتمسكين بقيمهم الأخلاقية سواء كان ذلك في البيت والمدرسة والعمل، ومن أنواع القيم الأخلاقية المهمة التقدير، واحترام أفراد الأسرة والإحساس بالمسؤولية اتجاه أسرته، كما أنه من الضروري أن يتعلم الأطفال التكيف مع الظروف وتقبل فكرة أن ترفض طلباتهم، حتى ينشأ كعامل بخلفية اخلاقية داخل مؤسسته، بالإضافة إلى تنمية الشعور بالآخرين وتقليل حس الأنانية لديهم، ومن الجدير بالذكر أيضا أن من أهم أنواع القيم الأخلاقية هي احترام الدين الذي يعتنقه مع التأكيد على احترام حقوق الآخرين في اختيار دينهم، كما أن العدالة تعد أيضا من القيم الأخلاقية المهمة، بالإضافة إلى الصدق، وعدم إيذاء الآخرين سواء كانت الإساءة جسدية أو نفسية، وتجنب السرقة والتعدي على ممتلكات الآخرين..ومن بين أساسيات أخلاقيات العمل داخل المؤسسة الاقتصادية نجد¹:

✓ الكفاءة والالتقان في العمل و الجودة الشاملة

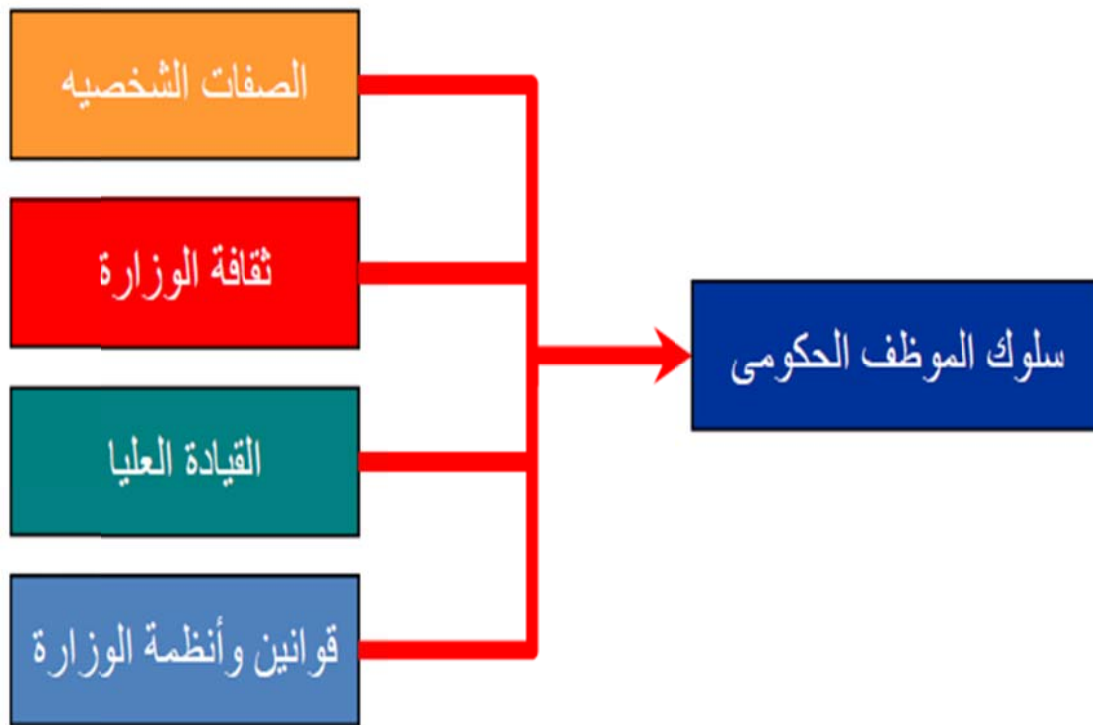
✓ النصح للموظفين والابداع في الوظيفة

✓ استشعار المسؤولية القردية

✓ الامانة والبعد عن الغش

والشكل التالي يوضح مفاتيح التأثير الاساسية على أخلاقيات الموظف الحكومي:

¹ د. سالم السالم، أخلاقيات العمل، برنامج تدريبي، ص 6.



الشكل رقم 01: مفاتيح التأثير الاساسيه على أخلاقيات الموظف الحكومي¹.

4-3- أهمية القيم الأخلاقية.

لاشك أنها تلعب دورا مهما في حياة الإنسان، فهي تؤثر عليه بشكل مباشر في سلوكه و تصرفاته مع العائلة والأصدقاء والزملاء في العمل وفي كل مكان، كما أنها تساعد في العثور على هدف الإنسان في حياته، ومن خلالها يتم تحديد ما هو غرض كل فرد عامل في الحياة أو في المؤسسة التي تعمل بها، وبالتالي فإن القيم الاخلاقية تساعد الفرد على التعامل مع المواقف الصعبة التي ممكن أن يتعرض إليها، واتخاذ القرارات الصحيحة عند الحاجة إلى ذلك، فهي تحث الإنسان على فعل الصواب

¹ د. سالم السالم، مرجع سابق، ص 6.

دوماً، ومن الجدير بالذكر أيضاً أن القيم تساعد على معرفة المهنة المناسبة للشخص، وإزالة الفوضى من حياته، وتطوير الشعور بالذات وزيادة الثقة بالنفس، ورفع مستوى السعادة العامة في حياة الإنسان..

ايضا يمكن توضيح أهمية القيم الأخلاقية في نقاط هي:

- تساعد على بناء حياة الفرد المهنية وحل الخلافات¹.
- تحقيق مردود مالي من وراء الالتزام الأخلاقي وإن لم يكن على المدى القصير، وهذا ضد المنظور التقليدي الذي يرى تعارضاً بين تحقيق مصالح منظمة الأعمال المتمثلة بالربح المادي وبين الالتزام بالمعايير الأخلاقية².
- تسهيل عملية صنع القرار وتحقيق الاحترام كل الأطراف سواء من الداخل أو الخارج.
- تعزيز سمعة المؤسسة على الصعيد البيئي المحلية و الإقليمية والدولية وهذا أيضاً له مردود إيجابي على المؤسسة تولد لدى العاملين الشعور بالثقة والفخر بالانتماء للمؤسسة.³
- حصول المؤسسة على شهادات واعترافات داخلية وخارجية تحمل في اعترافاً بمضمون أخلاقي واجتماعي يعطي لها مصداقية عالية مثل (إيزو 9000 أو إيزو 14000).

ويمكن تحديد أهمية الاخلاق على مستويين:

(1) **على مستوى الفرد:** يمكن لها أن توجه السلوك الإنساني، التنبؤ بسلوك الفرد، مسؤولية عن الأحكام التي يصدرها الإنسان، تمثل قوة دافعة للعمل على خير وجه.

(2) **على مستوى الجماعة:** تساعد على تماسك المجتمع، التنبؤ بمستقبل المجتمع، وسيلة للحكم على سلوك الأفراد، تستخدم في العلاج النفسي.

¹ بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل وأثرها في إدارة الصورة الذهنية في منظمات الاعمال، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة 2012 العدد 33 ، ص 382

² نور الدين حامد ، علة فناس ، أخلاقيات الأعمال في عملية تقييم أداء العاملين بالمؤسسة الاقتصادية ، مداخله مقدمة الملتقى الوطني الثالث حول تسيير الموارد البشرية ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة محمد خضير بسكرة، 26/02/2014، ص 8.

³ فطيمة الزهرة بريتيل، رزيقة رحمون، "واقع أخلاقيات الأعمال في تسيير الموارد البشرية بالمؤسسة الاقتصادية" الملتقى الوطني الثالث حول تسيير الموارد البشرية ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة محمد خضير بسكرة 2014/02/26، ص 7.

4-4-الإسلام و القيم و الأخلاقيات الإدارية.

لقد وضع الاسلام و تطرق إلى جوهر القيم و الأخلاقيات الإدارية قبل أكثر من 14 قرن من

خلال:

أولاً/ سلوك القادة: هنا بعض الأخلاقيات التي حث عليها الإسلام و يجب أن يتحلى بها القائد:

1- كراهية الحرص على الولاية: ينظر الإسلام إلى القيادة على إنها تكليف و ليس تشريف، و لا يجوز أن تعطى لمن يطلبها.. حيث قال رسول الله صلى الله عليه و سلم: يا عبد الرحمن بن سمره: لا تسأل الإمارة فانك إن أعطيتها من مسألة وكلت إليها، و إن أعطيتها عن غير مسألة أعنت عليها¹.

2- النمط القيادي السليم اللين و عدم الفظاظه و المشورة: إن النمط القيادي السليم في الإدارة هو النمط الذي يعتمد على العلاقات الإنسانية، و هذا ما تنادي به الإدارة الحديثة، لقد حث الإسلام على العفو أولاً بدلاً من تطبيق العقوبة، و حث على استشارة التابعين و معاملتهم باللين. فالإسلام يحافظ على كرامة الإنسان..حيث قال تعالى بسم الله الرحمن الرحيم (فبما رحمة من الله لنت لهم، و لو كنت فظا غليظ القلب لانفضوا من حولك، فأعف عنهم و استغفر لهم و شاورهم في المر، فإذا عزمفت فتوكل على الله، إن الله يحب المتوكلين²).

3- اختيار البطانة الصالحة: على القائد الفذ و المدير الناجح أن يحسن اختيار حاشيته و مساعديه على اعتبار أنهم حلقة الوصل مع المرؤوسين و مع الجمهور، فإذا كانوا مخلصين نقلوا الصورة المشرقة عن المؤسسة، و يساعد وجودهم في إحقاق الحق و تحقيق الأهداف المرجوة و نشر الخير، إن البطانة السيئة يكون لها دور سلبي على التنمية الاقتصادية و المجتمعية، فهي تحسن القبيح و تقبح الحسن و تستعين بالأشخاص الغير مناسبين و هذا يؤدي إلى فساد الأعمال و خرابها.. فقد روى الإمام

¹ صحيح مسلم ج11 باب كراهية الحرص على الولاية.
² سورة ال عمران، الآية 159.

البخاري رضي الله عنه أن رسول الله صلى الله عليه و سلم قال ما بعث الله نبي، و لا استخلف خليفة إلا كانت له بطانتان، بطانة تأمره بالمعروف و تحضه عليه، و بطانة تأمره بالشر و تحضه عليه فالمعصوم مع عصم الله، قال الله تعالى (فأوفوا الكيل و الميزان و لا تبخسوا الناس أشياءهم و لا تفسدوا في الأرض بعد إصلاحها ذلك خير لكم إن كنتم مؤمنين¹).

4- العدل و الاستقامة: يأمرنا الله تعالى على العدل بين الناس و تجنب الظلم، في قوله (وَأْمُرْ لَأَعْدِلَ بَيْنَكُمُ اللَّهُ رَبُّنَا وَ رَبُّكُمْ لَنَا أَعْمَالُنَا وَ لَكُمْ وَ أَعْمَالُكُمْ لَا حِجَةَ بَيْنُنَا وَ بَيْنَكُمْ اللَّهُ يَجْمَعُ بَيْنَنَا وَ إِلَيْهِ الْمَصِيرُ²).

ثانيا: السلوك الوظيفي:

لقد تطرق القرآن و السنة النبوية في أكثر من موضع إلى أن الالتزام بالأخلاقيات و القيم السلوكية الحميدة تجعل المؤسسة قوية متماسكة، و من أهم هذه القيم الوفاء بالعدل، في قوله تعالى: يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ³، و قوله أيضا: و أوفوا بالعهد إن العهد كان مسئولا⁴.

ايضا فلقد حرم الإسلام الرشوة، لأن فيها تحقيق لمكاسب شخصية على حساب مصالح الدولة و المجتمع، روى عبد الرزاق عن معمر عن الزهري قال لما أتاهم ابن رواحه أي أتى بن خبير ليحرص التمر جمعوا له حليا من حلي نسائهم، فأهدوها إليه، فقال يا معشر اليهود، و الله إنكم لأبغض خلق الله إلي، و ما ذاك بحاملي أن أحيف عليكم، و أما ما عرضتم على من هذه الرشوة فإنها سحت، و إنا لا أكلها، بالاضافة الى صفات عامة سيئة أخرى حثنا الإسلام على تجنبها مثل عدم التباهي عن المنكر، و السكوت المتعمد عن بيان الحق، تجنب النفاق و الازدواج و الذبذبة..الابتعاد عن الكذب و ارتكاب

¹ سورة الاعراف، الآية 85.

² سورة الشورى، الآية 15.

³ سورة المائدة، الآية 1.

⁴ سورة الاسراء، الآية 34.

المعاصي..كذا الابتعاد عن الظلم و الركون للظالمين، و حب الذات الذي يصل إلى النفعية و الأنانية و الانتهازية..الحلف الكاذب بقصد الهروب من المسؤولية، و الغيبة و النميمة و الحقد الذي يمنع الخير عن الآخرين..ايضا ترك الصلاة و عدم إقامتها، لأن الصلاة تنهى عن الفحشاء و المنكر و البغي..وهكذا¹.

¹ د/محمد بن علي شيبان العامري، مقال منشور على الانترنت، مقال بعنوان مهارات النجاح للتنمية البشرية، اطلع عليه 2020/08/29، سا 10 :12.

5- علاقة السلوك التنظيمي داخل المؤسسات الاقتصادية بالقيم الاخلاقية.

5-1- تأثير القيم الاخلاقية على السلوك التنظيمي.

مما سبق ذكره نعرف أن علم السلوك التنظيمي هو ذلك العلم الذي يدرس سلوك الأفراد داخل المؤسسات، ومما لا شك فيه هو أن نجاح المؤسسات في تحقيق أهدافها يعتمد على عناصر من أهمها الموارد البشرية في المؤسسة، وفي مقدمة هذه الموارد يأتي المديرون الذين هم معنيون بالدرجة الأولى برسم سياسة هذه المؤسسات وتحديد وتحقيق أهدافها، لذا فإن دراسة سلوك ومكونات شخصية هذه الفئة القائدة هو من ضروريات البحث في مجال تطوير و تفعيل الإدارة الحديثة الناجحة، ومن الضروري مراجعة ما يتبنونه من قيم وأخلاقيات، وهذه القيم التي قد تكون عامل هدم أو عنصر بناء إنما تنتمي في تعدد أنساقها إلى جهات ومجالات عدة، فقيم الفرد تختلف عن قيم المؤسسة، والقيم المهنية قد تمتزج مع القيم الاجتماعية في حين آخر، و الفرد بقيمه ينتمي لمنظمة هي أيضا تحمل عنصر القيم باعتباره جزءا من مكوناتها الثقافية، مما يجعلنا نرى تقاطعا حتميا بين الأنساق القيمية ينبغي إثره التنبيه لما يترتب على هذا التقاطع أو التقابل بين الأنساق، الأمر الذي يزيد من ضرورة العمل على تحليل دور كل نسق على حدة، والبحث عن بدائل أو حلول تعمل على إعطاء كل نسق حقه، دون أن يقع أي صراع أو تعارض سلبي¹. لذا نجد أن عملية التوافق بين القيم الشخصية لدى القادة الإداريين و العمال على حد سواء، و السلوك التنظيمي داخل المؤسسات التي يعملون فيها، تعد مطلبا أساسيا لتحقيق منظومة من القيم المنسجمة المتوافقة التي تؤثر تأثيرا ايجابيا في العمل الإداري داخل هذه المؤسسات، كما أن لها تأثير إيجابي في نجاح العملية الإدارية.

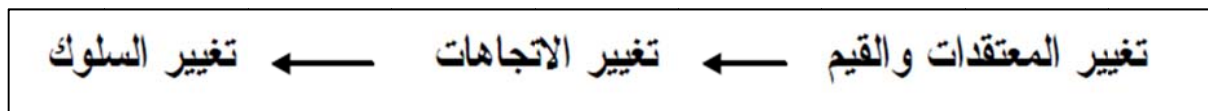
وفي سياق العمل على تدعيم القيم الإيجابية، والتوفيق بين مصلحة المؤسسة ومصلحة الفرد تكون إعادة التفكير والتغيير مرحلة حتمية تتطلب رؤية واسعة ونظرة متأنية لما تحدثه ثورة التغير والتطوير في

¹ عوامله، نائل، مرجع سابق، ص 79.

الفصل 02: السلوك التنظيمي و القيم الأخلاقية داخل المؤسسات الاقتصادية

المفاهيم والمصطلحات الإدارية..لذلك نفهم رؤية بيتر دراكر حينما استحدث مفهوم " الإدارة بالأهداف" باعتباره طريقة لقيادة المؤسسة من خلال أهدافها المعلنة، طرح فكرة التحكم في اتجاه العمل من خلال تحديد وتوحيد الأهداف وإعلانها، وعلى غرار هذه الطريقة كي يضع الشراكة بين قيم المؤسسة والقيم الاخلاقية للأفراد العاملين بها على أنه أسلوب لإدارتها، ولقد بين هذا الابتكار أهمية القيم ودورها البارز في إدارة المؤسسة ككل، وفي ورقة العمل هذه أحاول تقديم تصور لعملية الاستفادة من فكرة الإدارة بالقيم في تحقيق التوافق بين القيم الاخلاقية الشخصية والقيم التنظيمية لدى القيادات الإدارية داخل المؤسسات الاقتصادية.

من خلال كل هذا نلاحظ بأن النظام الإداري باعتباره جزءا من الأنظمة في أي مجتمع يستقي القيم والمبادئ التي يتضمنها من المجتمع، كما تتمثل تلك القيم والمبادئ في سلوكيات الفرد المنتمي لهذا النظام، والقائم فيه، ولعل العلاقة بين القيم والقيادة الإدارية تتحدد في بدايتها في العلاقة بين العلوم السلوكية و علم الإدارة بجميع نظرياتها وتوجهاتها، فالقيم لها علاقة وثيقة بالسلوك، وهي في الكيان الإداري تعد جزءا لا يتجزأ من عنصرين هما السلوك الإنساني داخل المؤسسة، و ثقافة المؤسسة، و تعلق القيم بهذين العنصرين شكل محور اهتمام دراسات عدة، حاولت تقصي أثر القيم في السلوك الإداري من جهة وأثر القيم في ثقافة المؤسسة من جهة أخرى..و لتوضيح اكثر نعتد نموذج التغيير في الشكل الثاني¹:



الشكل رقم 02: نموذج مسار التغيير

ورغم هذا النموذج التقليدي الا أنه ظهر بعد دراسات حديثة مدخل بديل لتغيير الاتجاهات ويتمثل هذا المدخل في تغيير السلوك أولا اي عملية عكسية لمسار النموذج، حيث سوف يتحرك العامل داخل

¹ راوية حسن، مرجع سابق، ص 165.

المؤسسة بطريقة عكسية أي ان السلوك يؤثر على معتقداته وبالتالي سوف يوحد اتجاهاته لتدعم السلوك، و وفقا لنظرية التوافق الوجداني فإن ارتباط الفرد بسلوك معين لا تدعمه اتجاهاته هو أمر قد يؤدي به إلى تغيير تلك الاتجاهات لتخفيض التوتر الناتج من عدم التوافق، ويمكن تحقيق هذا من خلال تمثيل الأدوار للأفراد المراد تغيير اتجاهاتهم.

و قد حدد الباحثون 03 أساليب يمكن استخدامها لتغيير السلوك وهي نمذجة السلوك، و تمثيل الأدوار للسلوكيات الصحيحة، التدعيم الاجتماعي للسلوك التمثيلي¹، حيث أن تحديد القيم و الأهداف العليا ثم توجيه الفرد إليها أولى مما يتضمنه المسار السابق، فالقيم الاخلاقية التي تربي عليها الفرد وصقلت شخصيته هي التي ترتبط بالأفكار التي تدفع الفرد إلى سلوكيات يحكم عليها بالصلاحية ويلتزم بها رغبة في تحقيق أهدافه وغاياته،

فمفهوم القيم الاخلاقية يتبناها الفرد باختياره و يحرص عليها وعلى تمثيلها في سلوكياته، سواء ألتضمنت ما اتفق مع الأنساق القيمية الأخرى كقيم المؤسسة أو قيم الجماعة التي ينتمي إليها أو ما اختلف.

وهو مفهوم يعتمد على تصنيف القيم لسيرانجر لتحديد الترتيب و الأولوية القيمية لدى الفرد فالقيم تمثل كما يحدد بيير دورها مرجع السلوك ومركز السيطرة والتوجيه، وهذا الاعتبار يجعل محور تحديد تشخيص القيم هو مصدرها الذاتي و ارتباطها باختيار الفرد لا بتوجيه النظام ولا بإرشاد المجتمع بل القيم الاخلاقية هي انعكاس لضمير الفرد العامل أو القائد وهي اختيار نابع عنه، فلقد اصبح اهتمام الكثير من الدراسات حول هذا الموضوع بهدف محاولة فهم التغيير القيمي الذي يشوب النسق القيمي لدى الفرد العامل²، من خلال تحليل القيم الاخلاقية رغبة في تفعيلها بهدف الحصول على مؤسسة تعمل

¹ راوية حسن، مرجع سابق، ص 167.

² خياط، محمد جميل، المبادئ والقيم في التربية الإسلامية، سلسلة البحوث التربوية والنفسية، مطابع جامعة أم القرى، مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية، 1996، ص 307

بضمير لتواكب تطور العصر.. وذلك بايجاد كيفية تحسين القيم الاخلاقية لدى الفرد وفي هذا الإطار يقول **مونا** أنه يجب أن تحرص المؤسسة على تتبع التغير القيمي لدى الأفراد العاملين فيها، فالفرد لا يستمر ثابتاً على ترتيب قيمي واحد طوال عمله في المؤسسة، بل معرض لتغيير نسقه القيمي تبعاً لعوامل عديدة منها الفئة العمرية، ويوضح مونا ذلك في دوائر الاهتمام، باعتبار الدوائر هي القيم الجوهرية و أن حجم كل دائرة هو مدى ومقياس الاهتمام بهذه القيم لدى الفرد، ويطرح العمر المهني على أنه مؤثر في ترتيب وتركيب النسق القيمي، فالفرد العامل الصغير لديه في أولوياته القيمية يأتي العمل على رأس القائمة يليه العائلة ثم الأصدقاء، في حين أن الموظف المعرض للإحالة على التقاعد تمثل القيم التي تركز على علاقته بأسرته رأس أولوياته يليها الصحة ثم الأصدقاء.

6- أثر القيم الاخلاقية في تحديد السلوك التنظيمي داخل المؤسسات الاقتصادية.

6-1- تأثير القيم الاخلاقية في اتخاذ القرار الاداري.

يمكن أن تؤثر القيم و الأخلاقيات الإدارية على القرارات الإدارية على النحو التالي:

1- العمل على سحب المنتج الذي يضر بصحة المستهلك من السوق.

2- بذل الجهود التي تعمل على الحد من الإضرار بالبيئة.

3- توفير مدخل خاص و مزود بوسائل الراحة للمقعدين.

4- يجب أن ترفض المؤسسة تقديم الرشاوى من أجل كسب عقود دولية.

5- أن يعطى العمال الغير متفرغين حقوق مشابهة لتلك المعطاة للموظفين المتفرغين.

6- تقديم التبرعات إلى المؤسسات الخيرية.

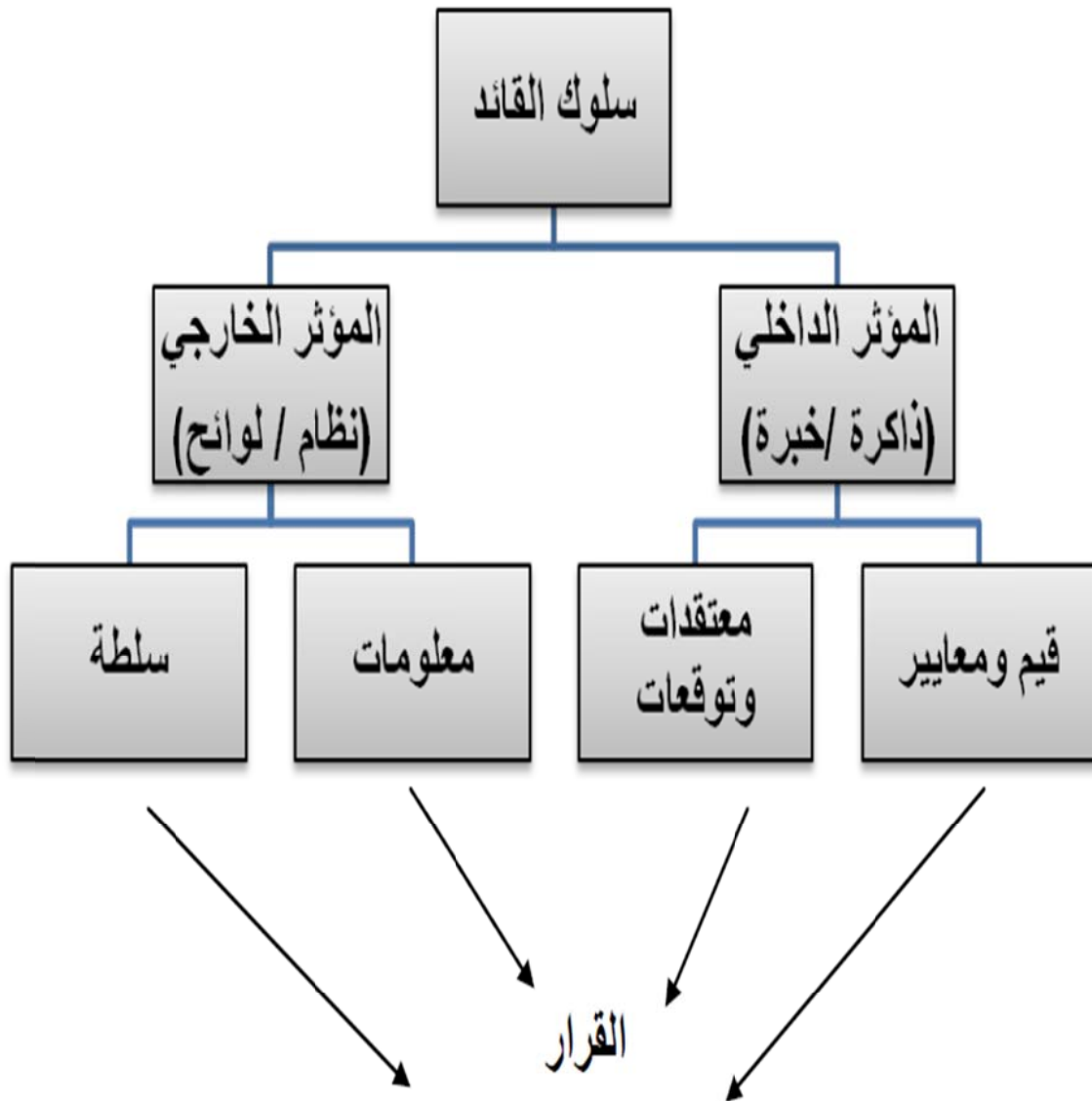
وعليه فإن المؤسسات الاخلاقية¹ Ethical هي التي توافق وتعمل ببعض أو كل القيم السابقة

كذلك المؤسسة الأخلاقية سواء أكان ذلك تجاه المجتمع العام أو المجتمع المحلي توصف بأنها مؤسسة

لديها مسئولية اجتماعية Ethically Responsible..و الشكل رقم 03 يوضح هذا الاثر بدءا من مدير

المؤسسة..

¹ السقا، أثر القيم في فعالية القرارات الإدارية، رسالة ماجستير غير منشورة أكاديمية السادات للعلوم الإدارية ، مصر ، 2001، ص 77.



الشكل رقم 03: يوضح تأثير القيم الأخلاقية على السلوك التنظيمي¹.

¹ السقا، مرجع سابق، ص 79.

فمن خلال الشكل يظهر لنا جليا كيف تؤثر القيم الأخلاقية لمدير المؤسسة في إستراتيجية القائد الإدارية، و لوجود فرق بين الوسائل والغايات وبين الانطباع والقيم فإن العمليات القيادية أقرب ما توصف به هو أنها اصطفاء البدائل، واتخاذ القرار على أنه مثال على سلوك إداري وعبر استكشاف تركيبه البنيوي يعطي صورة واضحة عن موقع القيم الأخلاقية في سياق البدائل وضمن التوقعات والأهداف حيث أن عملية اتخاذ القرار إلا مثال على عملية إدارية ومهمة قيادية تتأثر متأثرا مباشرا بالقيم الأخلاقية للقائد، كما أن التخطيط والرقابة عمليات ذات تأثير مباشر بمرجع ومحددات سلوكيات المدير، لأنه وكما جرت العادة لبعض الباحثين في تحليل المهارات والقدرات الإدارية لكنهم غافلين عن المعتقدات والقيم التي تؤسس لهذه المهارات والقدرات، ففصلوا المهارات المهنية عن مجموعة مكونات قيم ومبادئ إنسانية وعملوا على دعم الرؤية البيروقراطية لبعض النظم الإدارية وهي رؤية تعزل في التعامل مع الأفراد العاملين بالمؤسسة بين حياة الإنسان داخل النظام وبين حياته خارجه، فالدور الإنساني الوحيد للقائد أو المدير هو إدارة أو قيادة العمل داخل المؤسسة¹.

لا يخفي على أي منا أن القيم الأخلاقية اكتسبت أهميتها من الدور الذي تمثله فهي العامل المهم الذي تعتمد المؤسسات في تحديد السلوك التنظيمي داخلها في اتصالها بالأفراد والقيادات على حد التعيين، كما أن هذه القيم توفر للمؤسسة آلية تحقيق الالتزام الوظيفي لدى الأفراد، ومن خلال قيم العمل والقيم الأخلاقية تنجح المؤسسة²، فارتباط السلوك التنظيمي بالقيم الأخلاقية يحدد مدى فعالية هذه القيم فالمؤسسات تعكس ثقافتها من خلال القيم الأخلاقية التي تظهر من خلال سلوكيات مديريها الإدارية، وأن طبيعة العلاقة البيئية للعناصر 03 المدير والقيم و المؤسسة تحدد سلامة وصحة البناء الذي يجمعها فهي تعتبر سبيلا لتحقيق مناخ و سلوك تنظيمي ملائم لعمليات التطوير والتغيير التي تتطلبها تنمية المؤسسات.

¹ حريم، تصميم المنظمة الهيكل التنظيمي وإجراءات العمل، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، ط3، الأردن، 2006، ص 22.
² حمادات، محمد حسن، قيم العمل والالتزام الوظيفي لدى المديرين والمعلمين في المدارس، دار الحامد، الأردن، 2006، ص 18، بتصرف.

وعليه فإن القيم الأخلاقية التي يتبناها القادة في المؤسسات تعمل على صياغة سلوكهم التنظيمي وهي كذلك تشكل عنصرا مهما من عناصر التحكم في اتجاهات هذا السلوك وتطويره وتغييره¹، فالمدير الفعال هو الذي يطبق القيم ويلتزم بها، و المؤسسة تلاحظ مدى التناسق بين سلوكياته وبين القيم الأخلاقية التي تكون بمثابة خلفية تفسر تصرفاته و قراراته، و ما يؤمن به من قيم خاصة، وهنا يظهر عنصر اهتمام المؤسسة بالقيم الأخلاقية والذي قد يطغى على قيم الأفراد و اهتماماتهم مما يؤدي إلى وجود تعارض بين هذه القيم وبين قيم الأفراد.

كما يمكن أن يحدث صراع بين القيم الاخلاقية و السلوك التنظيمي، فهذا الاختلاف القيمي له صوره في جميع جوانب الحياة الإنسانية، فالقيم كعنصر تتداخل مع عدد من المكونات التي تؤسس كيان الفرد أو المجتمع أو الثقافة أو حتى الحضارة بمفهومها الشامل، وهذه الخاصية التي تتمتع بها القيم تجعلها في الوقت نفسه مسببا للاختلاف، فعلى سبيل المثال قد يحمل الفرد العامل اختلافا قيميا يظهر في صورة ازدواج سلوكي يتبنى إثره الفرد قيما قد لا تتطابق في مستوى التزامه بها، أو حتى يتعدى ذلك إلى التناقض والتعارض بين دلالات وطبيعة كل قيمة عن الأخرى، كما أن الاختلاف القيمي يتعدى الذات والفرد ليشمل الاختلاف القيمي مع الآخرين، مع المجتمع أو مع قيم المحيط الذي يعيش بها الفرد..

وهذا الاختلاف وفي عصرنا الحالي خاصة أصبح محور اهتمام وموضع متابعة حتى لا يتفاقم إلى صراع حرصا على استثماره في تحقيق حوار حضاري سلمي بين الهويات الثقافية والقيم الأخلاقية المتضادة التي تحملها، إذ إن أثر القيم يتجاوز الفكرة إلى السلوك، والمعتقد إلى المنهج مما يولد في أوقات كثيرة صراعا قيميا في علاقات متعددة، إذ إن الفرد قد يقع تحت طائلة هذا الصراع.

¹ القاضي فؤاد، السلوك التنظيمي والإدارة، المؤلف، مصر، 2006، ص 26.

خلاصة الفصل:

من خلال كل العناصر الواردة في هذا الفصل يتضح أن رجال الإدارة والتنظيم في حاجة ماسة إلى أساس إجتماعي ونفسي لفهم الطبيعة البشرية وتحليل تصرفات الأفراد المتعاملين مع التنظيم وكذلك التنبؤ بهذا السلوك والتحكم فيه وتوجيهه ومعرفة كيفية تأثير الأفراد في سلوك بعضهم البعض ولهذا فإن الفهم والتفسير للسلوك التنظيمي يمكن من رسم السياسات الفعالة الكفيلة بتوجيه سلوك الأفراد الوجهة الصحيحة كما يمكن من مجابهة وتلافي كافة الظواهر الإنسانية التي تشكل تهديدا وعقبة في وجه التنظيم، فرجل الإدارة يواجه باستمرار مشكلات إنسانية إلى جانب ما يواجهه من مشكلات فنية وهو في كلا الحالتين يحتاج إلى نظريات تمده بالأسس والمبادئ العلمية التي توفر له سبل معالجة وحل هذه المشكلات.

كذلك توضيح دور القيم الاخلاقية في توجيه السلوك التنظيمي بكونها الركيزة الأساسية لكل ثقافة ومن أهم العوامل التي لا يمكن إغفالها عند تحليل السلوك التنظيمي للعاملين بغية فهمه و التنبؤ به فالمورد البشري أهم مورد في مختلف المؤسسات الاقتصادية، ومن الضروري الاهتمام به من أجل فهم سلوكه التنظيمي و التحكم به من خلال معرفة موجهاته، بما يخدم أهدافه و أهداف الأخلاق تبين لنا كيف يتصرف الإنسان في الحالات والمواقف التي تفرض علينا دون أن نخالف في ذلك ضميرنا أو العرف السائد في المجتمع، وترتبط القيم الاخلاقية بالنظام الاقتصادي ذلك انه يتمكن من التطور من خلال التحكم في السلوك التنظيمي للجماعات والمؤسسات.

الجانب الميداني

المبحث الأول: مجالات الدراسة.

المطلب الأول: المجال الزمني.

المطلب الثاني: المجال البشري.

المطلب الثالث: المجال المكاني.

المبحث الثاني: العينة وطريقة اختيارها.

المطلب الأول: تعريف العينة.

المطلب الأول: الملاحظة.

المطلب الثاني: الاستمارة.

المبحث الرابع: المنهج المتبع في الدراسة.

المطلب الأول: تعريف المنهج.

المطلب الثاني: منهج الدراسة.

تمهيد:

إذا كان الجانب النظري يفيد الباحث في دراسته من حيث الكشف ومعرفة الخصائص العامة للموضوع، فإن الجانب الميداني يعد من أهم الركائز التي تقوم عليها البحوث العلمية، فمن خلالها يتم الكشف عن الحقائق في أرض الواقع وإثبات مدى صحة الفرضيات التي تم صياغتها في ضوء المعطيات النظرية والتصور العام لإشكالية البحث...

و الجانب الميداني للدراسة القيم الاخلاقية و علاقتها بالسلوك التنظيمي داخل المؤسسة الاقتصادية سونلغاز قد جاءت دراستنا فيه كتصور ميداني رفقة الاستاذ المشرف، نظرا للظروف العالمية و التي تطلبت منا اتخاذ الاجراءات الوقائية و الحجر داخل البيوت، جراء انتشار فيروس كوفيد 19 .. وهذا حتى تعطى له الصبغة العلمية والمنهجية،

المبحث الأول: مجالات الدراسة.

المطلب الاول: المجال الزمني.

تم إجراء الدراسة ميدانيا في السنة الجامعية 2020/2019 من السداسي الثاني ابتداء من شهر مارس ونظرا لظروف العالم المحيطة جراء انتشار مرض الكوفيد 19 فقد تعذر علينا توزيع الاستمارة، و من ثم وضع تصور ميداني رفقة المشرف، حيث اكملنا عملنا هذا بتاريخ 20 جويلية 2020.

المطلب الثاني: المجال البشري.

لقد أردنا من خلال الاحتكاك المباشر مع العمال داخل سونلغاز وبعض مشرفيهم خصوصا في مصلحة الموارد البشرية لتوفرها على الشروط المطلوبة لإتمام دراستنا، ولكن لم يتسنى لنا مقابلتهم بسبب انتشار الفيروس كوفيد 19.

المطلب الثالث: المجال المكاني.

كان نزولنا إلى ميدان الدراسة كزيارة استطلاعية بهدف تكوين فكرة أولية عن شركة سونلغاز الاقتصادية الواقعة في مدينة الاغواط 400 كم جنوب العاصمة الجزائر، بهدف التعرف عليها عن قرب و جمع معلومات حولها و لمعرفة أي من مصالحها التي تتناسب ومتطلبات دراستنا.

الميدان بطبيعة الحال هو امتداد للتفكير النظري ..وبالتالي فإن هذه الوحدة المتكاملة بين النشاط النظري للعقل والنشاط الإمبريقي له تتطلب البحث عن مجال يحقق هذا التكامل البنائي للبحث إلى حد كبير.

لقد تم البحث على الميدان النموذجي الأكثر صلاحية بموضوع الدراسة الذي يهدف كما سبق الذكر إلى الكشف على علاقة القيم الاخلاقية بالسلوك التنظيمي داخل مؤسساتنا، ومن أجل هذا قد قمنا بزيارة استطلاعية في إطار جمع البيانات والتعرف على الميدان الأنسب لإجراء بحثنا، حيث خلصنا أخيرا إلى:

- تمت الدراسة الميدانية بمؤسسة سونلغاز بولاية الأغواط، وقد كان نزولنا إلى ميدان الدراسة كزيارة استطلاعية في اوائل شهر مارس سنة 2020 و ذلك بهدف تكوين فكرة أولية عن المنشأة و التعرف عليها عن قرب و جمع معلومات حولها و لمعرفة أي من مصالحها التي تتناسب ومتطلبات دراستنا، ولكن مستجدات العالم و الجائحة COVID19 حالت دون اتمامنا دراستنا.

1- تقديم مجمع سونلغاز - الاغواط.-

مؤسسة سونلغاز¹ تأسست بموجب القانون الرسمي الصادر عن السلطات العمومية سنة 1969 وهي وريثة شركة كهرباء و غاز الجزائر المعروفة باختصار ELECTRICITE ET GAZ EGA D'ALGERIE تأسست في العهد الاستعماري عام 1947 وبعد عام 1929 تحولت الى الشركة وهي كذلك حتى هذا الحين SONELGAZ الوطنية الكهربائية مايزيد 6000 عون أو أكثر، ومن أهدافها مساهمة التطورات الاقتصادية التي عرفت البلاد منذ تلك الفترة، وكذا الاستجابة للطلبات المتزايدة على الطاقة الكهربائية و المسجلة ضمن مختلف برامج الدولة (الكهرباء الريفية، التوسع الحضري في المدن الكبرى).

أما في سنة 1983 انشأت السلات العمومية 05 فروع لشركات الانجاز و أدمجتها مع مؤسسة سونلغاز وهي:

1- kahrif : فرع لاشغال الكهرباء.

¹ الدليل التقني لسونلغاز

-2 kahrakib : فرع لتركبات الكهرباء

-3 kanagaz فرع لتنفيذ شبكات الغاز.

-4 inergaz فرع الهندسة المدنية

-5 etterkib : فرع لتركبات الصناعية.

وكانت استقلالية هذه الشركات عن سونلغاز، في أواخر عام 1980، ثم إعادة ادماجها مجددا سنة 2000 و بفضل جهود هذه الفروع تمكنت سونلغاز من تعزيز منشآتها الكهربائية و الغازية من أجل مسايرة الطلب الكتزايدة و بسبب التطور و النمو الاقتصادي و الاجتماعي للبلاد.

وفي سنة 2004 تم اعادة هيكلة مؤسسة سونلغاز و أصبحت في شكل مجمع يضم الفروع التالية:

-SPE : الشركة الجزائرية لإنتاج الكهرباء.

-GRTE : و الشركة الجزائرية لتسيير شبكة نقل الغاز GRTG لتكون قطب (المهن القاعدية).

-SDX : وهي 04 فروع لتوزيع وهي كالاتي:

- الشركة الجزائرية لتوزيع كهرباء و غاز الجزائر SDA

- الشركة الجزائرية لتوزيع كهرباء و غاز الوسط SDC

- الشركة الجزائرية لتوزيع كهرباء و غاز الشرق SDE

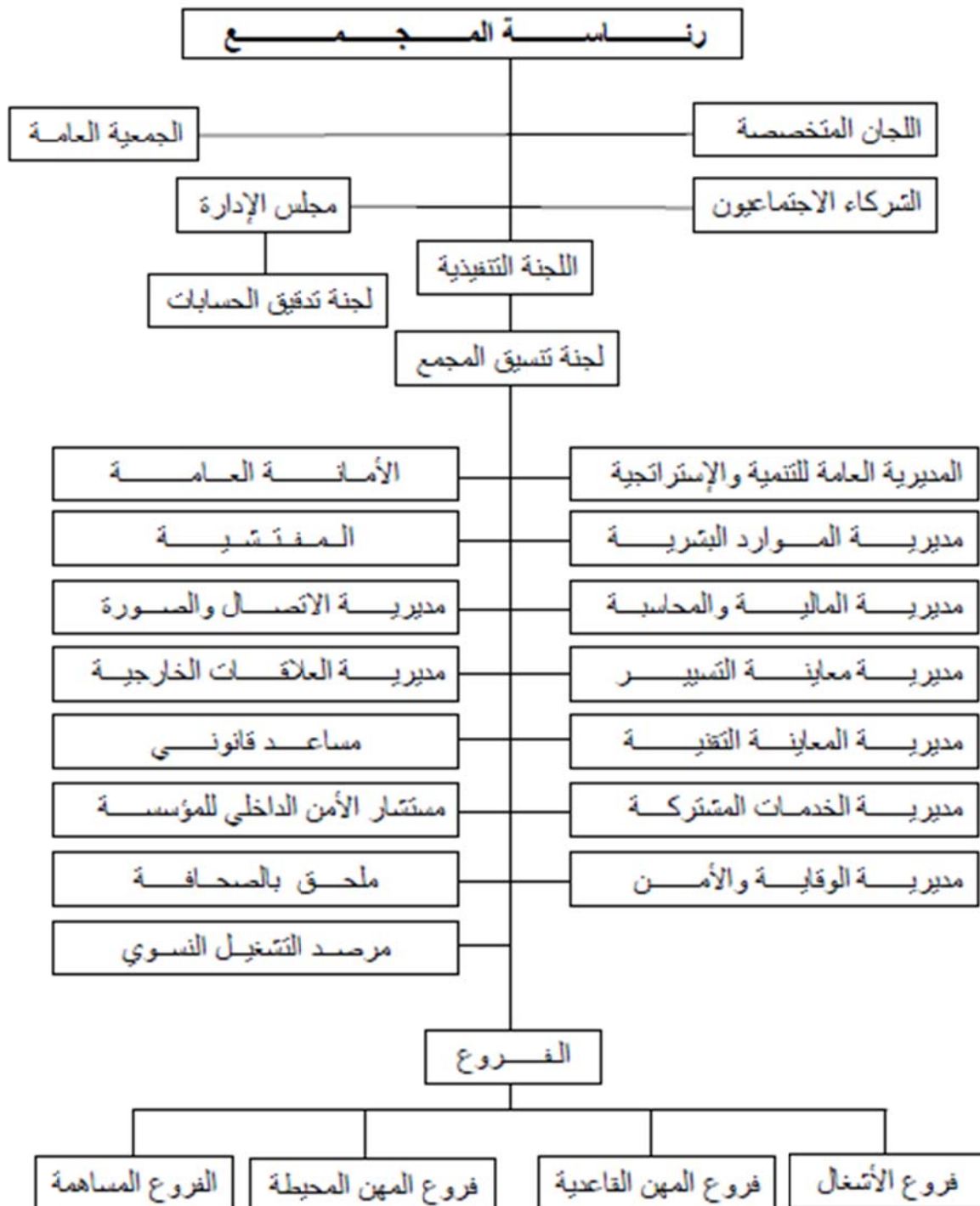
- الشركة الجزائرية لتوزيع كهرباء و غاز الغرب SDO

في جانفي 2007 جاء دور مراكز الانتقاء و التكوين التابعة لسونلغاز لترقى الى فرع ومعهد

التكوين في الكهرباء و الغاز IFEG ، وتم توقيع انتهاء عملية اعادة هيكلة مجمع سونلغاز مع انشاء

شركة هندسة الكهرباء و الغاز CEEG في شهر جانفي 2009، الأمر الذي جعل عدد فروع قطب الاشغال يبلغ 6 فروع، وفي هذا التاريخ ذاته تم انشاء شركتين أخريين هما الجزائرية لتكنولوجيا الاعلام ELIT و شركة الممتلكات العقارية للصناعات الكهربائية و الغازية SOPIEG أصبحت سونلغاز اليوم مجمعا صناعيا يتكون من 39 شركة ومنها 6 شركات مساهمة بها.

2- الهيكل التنظيمي لمجمع سونلغاز.



الشكل 01: الهيكل التنظيمي الإداري لمؤسسة سونلغاز بمدينة الأغواط.

3-طموح سونلغاز:

هو أن تغدو مؤسسة تنافسية لكي تقوى على مواجهة المنافسة التي تلوح ملامحها في الافق و ان تكون في الأمد المنظور من بين أفضل المتعاملين 05 التابعين للقطاع في حوض الابيض المتوسط، و شركة مساهمة في مشروع محطة توليد الكهرباء بالطاقة الشمسية و الغاز بحاسي الرمل.

المبحث الثاني: العينة وطريقة اختيارها.

المطلب الاول: تعريف العينة.

تعرف العينة على أنها مجتمع الدراسة الذي تجمع منه البيانات الميدانية، و هي تعتبر جزءا من الكل، بمعنى أن تأخذ مجموعة من أفراد المجتمع على أن تكون ممثلة للمجتمع لتجرى عليها الدراسة¹.

و في الدراسات الميدانية عندما يكون مجتمع الدراسة صغيرا ومتجانس الافراد لا يمكن العمل على كل وحدات المجتمع الأصلي بل اختيار العينة أمر لا مناص منه.

-تعريف العينة العمدية (القصدية):

يختار الباحث في هذا النوع من العينات، حالات يعتقد أنها تمثل المجتمع في جانب الذي يتناوله البحث، كأن يختار الباحث منطقة حسب اعتقاده هي الأكثر ملائمة للقيام بالبحث فيها. وتوفر هذه الطريقة على الباحث الكثير من الوقت والجهد الذي يبذله في اختيار العينة إلا أنها تستلزم معرفة المعالم الاحصائية بالنسبة للمجتمع الأصلي خاصة بالنسبة للوحدات التي يرغب الباحث في اختيارها وهو أمر لا يتييسر في كل الأحوال.

المبحث الثالث: أساليب جمع البيانات.

من المسلم به أن نجاح أي عمل عملي يتوقف بدرجة ما على التقنيات العلمية والمنهجية المتبعة في جمع المعلومات المتعلقة بالدراسة وتعتمد هذه التقنيات بالأساس على المنهج الملائم

¹ لوثن، نور الهدى. مباحث في علم اللغة و مناهج البحث اللغوي، القاهرة، دار الفكر العربي، 2000 ، ص 284.

والأدوات العلمية المستخدمة في ذلك، وفي هذا الإطار تم الاستعانة بمجموعة من الإجراءات المنهجية للتوصل إلى إجابة موضوعية عن التساؤلات التي انطلقنا منها منذ بداية الدراسة.

فللبرهنة على مشكلة دراسة ما هناك عدة تقنيات وآليات يعتمد عليها الباحث ليتحقق من اشكاليته و تقنيات البحث تختلف باختلاف المواضيع والمناهج التي اعتمد عليها الباحث، ففي دراستنا هذه اعتمدنا على تقنية المقابلة لأنها الوسيلة الأنجح في مناهج دراسة الحالة و التي يمكن من خلالها التعرف ووصف نظام الاتصال داخل المؤسسة، وعلى أداة الملاحظة

وتعرف أدوات جمع البيانات بأنها نقطة الاتصال بين الباحث والمبحوث والتي تمكنه من جمع المعلومات¹..ضمن استخدامه لمنهج معين أو أكثر بهدف الوصول إلى نتائج دقيقة.

اعتمدنا في هذه الدراسة على تقنيات يستعين بها الباحث في جمع المعطيات و تحليلها و عرض نتائجها ولهذا الموضوع تم استخدام مايلي:

المطلب الاول: الملاحظة.

اعتمدنا هذه الاداة أثناء تواجدها في ادارة مؤسسة سونلغاز وزيارتنا الميدانية من خلال نظرة عامة حول علاقة السلوك التنظيمي بالقيم الاخلاقية داخل المؤسسات الاقتصادية، لكن لم يكتمل عملنا بسبب عدم حضور أغلب عمال المؤسسة الاقتصادية سونلغاز لانتشار الفيروس.

أخطاء ينبغي تجنبها في الملاحظة:

مثلاً يحصل في التقرير الذاتي حيث يلاحظ الفرد نفسه ويزيف الاستجابات الواردة في التقرير، فقد يزيف الفرد سلوكه بوجود الملاحظ. كما أن الملاحظ قد يقع في عدة أخطاء منها:

قد يلاحظ سلوكاً لا علاقة له بالسمة المرغوب في ملاحظتها. أو قد يلاحظ سلوكاً هامشياً، ومن الجدير بالذكر هنا أن الباحث هو الذي يقرر فيما إذا كان السلوك هامشياً أو أساسياً خاصة في بعض أنواع

¹ أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1983، ص220 .

البحث العلمي التي لا يضع الباحث فيها أي توقع مسبق للسلوك المُلاحَظ كما هي الحال في بحوث الميدان، فقد يشعر الفرد أحيانا بأن الباحث يتدخل في خصوصياته، مما يعيق الملاحظة أو يتسبب في عدم تحقيق الهدف منها.

ملاحظة السلوك لفترة زمنية قصيرة نسبيا في وضع غير طبيعي وتأثر الملاحظ بالفكرة السابقة عن الشيء أو السلوك الملاحظ أو ما يشار إليه بأثر الهالة. أو تأثر الملاحظات التي يسجلها بالبنية الشخصية للملاحظ، مثل المرونة أو التشدد أو الوسطية.

المطلب الثاني: الاستمارة.

هي أداة تتضمن مجموعة من الأسئلة أو الجمل الخبرية التي تتطلب من المفحوص الإجابة عليها بطريقة يحددها الباحث حسب أغراض البحث¹.

وهي من أكثر أدوات البحث العلمي في جمع البيانات شيوعا، إلا أن الانتقادات الموجهة للدراسات والبحوث التي تستخدم الاستبيان مردها تطوير و تصميم الاستبيانات من قبل أفراد غير مؤهلين وغير قادرين على صياغة فقرات الاستبيان بالطريقة الصحيحة والمناسبة لأغراض البحث، كذلك فإن انتشار استخدام بعض الاستبيانات الجاهزة ساهم في اضمحلال الاهتمام بتطوير الاستبيان وتصميمه بالشكل المناسب من الباحثين باعتباره مجرد أداة لجمع البيانات من وجهة نظرهم لا يستحق الاهتمام.

وترجع أهمية الاستمارة من حيث الاستخدام بما يتوافق مع موضوع الدراسة إلى استعمال الطرق الاحصائية مع مراعاة ضرورة التحقق من الصياغة الدقيقة للأسئلة التي تحقق اهداف الدراسة².

فالاستبيان أو الاستفتاء أو الاستقصاء هو عبارة عن استطلاع للرأي للإجابة عن مجموعة من

الأسئلة موجهة إلى أفراد مجتمع الدراسة و يمر بناء الاستبيان بالخطوات التالية:

¹ ربحي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم، مناهج البحث وأساليب البحث العلمي، النظرية والتطبيق، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص82.
² محمد جمال أبو شنب، مرجع سابق، ص148.

1-تحديد هدف الاستبيان.

2-تحديد محاور الاستبيان.

3-وضع فقرات لكل محور من محاور الاستبيان ترتبط بهدفه، وصياغته صياغة دقيقة ومناسبة لمستوى العينة و جذابة في محتواها وطريقة عرضها¹.

4-وبالتالي فالاستبيان هو وسيلة لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بموضوع البحث عن طريق استمارة، حيث تحتوي على عدد من الأسئلة مرتبة بأسلوب منطقي مناسب، تقوم بتوزيعها على أفراد العينة لتعبئتها بكل مصداقية لكي نحصل في الأخير على نتائج دقيقة وصحيحة تتماشى مع هدف دراستنا.

5-وقد قمنا بصياغة هذه الاستمارة من خلال إشكالية البحث والتساؤل الرئيسي والتساؤلات الفرعية حيث تم تحديد محاور الاستمارة بما يمكن الإجابة عليها.

وعليه فقد تم تقسيم الاستمارة إلى مجموعة من المحاور توافق موضوع دراستنا كانت كالتالي:

المحور 01 : بيانات «سوسيوديمغرافية».

المحور 02: يؤدي غياب القيم الاخلاقية عن السلوك التنظيمي داخل المؤسسة الى عرقلة أدائها.

المحور 03: يمكن أن تؤثر القيم و الأخلاقيات الإدارية على القرارات الإدارية.

تم تصميم اسئلة الاستمارة بما يوافق موضوع دراستنا لموضوع القيم الاخلاقية للعمال و علاقتها بالسلوك التنظيمي داخل المؤسسة الاقتصادية سونلغاز وهذا حتى تعطى له الصبغة العلمية والمنهجية.

¹ محمد عوض العايدي، إعداد وكتابة البحوث والرسائل الجامعية، مع دراسة عن مناهج البحث، مركز الكتاب للنشر، القاهرة، 2005، ص144

المبحث الرابع: المنهج المتبع في الدراسة.

المطلب الأول: تعريف المنهج.

منهجية البحث عبارة عن علم دراسة وتأصيل المناهج العلمية بوجه عام، وآخرون أوضحوا أن المنهجية تتمثل في الإجراءات المستخدمة في كتابة البحث العلمي من أدوات وأساليب وغيرها من الآليات المدروسة... إلخ

فهي الطريقة التي ترتبط بظاهرة قصد وصفها وصفا دقيقا، وتفسيرها تفسيراً علمياً، و هو يدرس الظروف أو الظواهر أو المواقف أو العلاقات كما هي موجودة في الواقع، ويهدف هذا المنهج إلى وصف ما هو كائن من ظواهر أو أحداث معينة بعد جمع البيانات، ويهدف أيضا إلى التعرف على الاتجاهات والقيم عند الأفراد والجماعات، ودراسة خصائص النمو والتطور لدى الأفراد.

حيث يتطلب إعداد البحث العلمي معرفة وإلماما بأكثر من منهج من مناهج البحث العلمي، وكذلك طريقة محددة المعالم لإعداد البحث،

المطلب الثاني: منهج الدراسة.

لقد تحددت الدراسة الحالية بالمنهج الوصفي لان دراستنا وصفية تصويرية للموضوع المراد دراسته، هذا المنهج الذي يعتمد على دراسة الواقع او الظاهرة كما توجد في الواقع، و يهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيراً كمياً وكيفياً، وهو من أكثر المناهج شيوعاً و استخداماً في البحوث الاجتماعية كما أننا و بسبب الوفاء تم الاستغناء الجانب الميداني و بالتالي الجانب التحليلي للدراسة.

خاتمة

القيم الاخلاقية مختلفة تبعا للتربية التي تلقاها هذا الفرد أو ذاك، ولثقافة المجتمع الذي نشأ فيه والعصر الذي عاش أحداثه وتقاليد الأوساط التي يتردد عليها، فهي تعتبر قضية هامة من القضايا المعاصرة والملحة، فهي من ضمن المواد الأساسية في بناء المؤسسات، وأساس تقدمها ورمز ثقافتها وحضارتها وهي ما استحسنته الفطرة السليمة، واتفقت عليه جميع الرسالات السماوية.

فالقيم الاخلاقية لازمة لتعامل الفرد العامل مع البيئة من حوله، و العالم بات يبحث عن القيم والأخلاقيات في مجال الأعمال بكافة أشكالها في ظل الأزمات العاصفة التي أطاحت ببعض المنظمات العملاقة نتيجة عدم الالتزام بأخلاقيات الأعمال في ممارساتها، حيث حدث تحول في مفاهيم المؤسسة الاقتصادية نحو أهدافها، فأصبح الهدف الأخلاقي جنبا إلى جنب مع هدف تعظيم الربح حيث يلتقي الجانب المادي مع الجانب الروحي المشكل لطبيعة الإنسان و عليه يمكن توفير سلوك تنظيمي جيد داخل المؤسسة.

لذلك فالاستثمار في المورد البشري يضع الإدارة أمام صورة جديدة تتبنى من خلالها المعايير الأخلاقية التي من شأنها المحافظة على خصوصيات الأفراد وتنمية جانب الالتزام لديهم والمطالبة بإحلال القيم الأخلاقية بدلا من اللوائح والإجراءات، مما يجنب المؤسسة عواقب مواجهة الدعاوى القضائية الناتجة عن الخروقات الأخلاقية، وعلى المؤسسة أيضا أن تضمن بشكل تدريجي و متواصل في استراتيجياتها بعيدة المدى الاعتبارات الأخلاقية وتحديد الأسس السليمة للإدارة انطلاقا من كون المسؤولية الأخلاقية هي احد أهم المسؤوليات الملقة على عاتق إدارة المؤسسة في ممارسة أنشطتها.

حيث في دراستنا لاحظنا أثناء معالجتنا لتأثير القيم الاخلاقية على السلوك التنظيمي داخل المؤسسة مدى الدور الذي تلعبه هذه القيم في تحسين أداء الموظفين داخل مؤسسة سوناطراك الجزائرية، التي كانت محل الدراسة الميدانية، من أجل إسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي، ولكنها لم تكتمل بسبب اوضاع الفيريس، وكان الغرض من ذلك هو الإجابة على الأسئلة المطروحة في إشكالية

بحثنا، بطريقة تجعلنا نتعرف على القيم الاخلاقية و تأثيرها على السلوك التنظيمي داخل المؤسسة الاقتصادية، مركزين على الجوانب التي تخدم الموضوع في الجانبين النظري والتطبيقي.

قائمة المراجع والمصادر

1-القرآن الكريم:

(1) سورة ال عمران، الآية 159.

(2) سورة الاسراء، الآية 34.

(3) سورة الاعراف، الآية 85.

(4) سورة الشورى، الآية 15.

(5) سورة القيامة، الآية 14.

(6) سورة المائدة، الآية 1.

2-الكتب بالعربية:

(7) إسماعيل عراجي، اقتصاد المؤسسة، بدون دار نشر، ط2، بدون سنة نشر

(8) ناصر دادي عدون، اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية العامة، الجزائر، ط1، 1988،

(9) أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات

الجامعية، الجزائر، 1983

(10) أحمد زايد مسعود، خرشوشي سعيد مذكرة ليسانس الفوترة و تسيير العقود دورة 1998

(11) الأستاذ محمود حسن و حمدان محمد عبدالفتاح، تقويم دور الجامعة كنظام في بناء شخصية

الشباب من منظور قيمي، المؤتمر السنوي الثاني بجامعة الزرقاء الأهلية الشباب الجامعي: ثقافته وقيمه

في عالم متغير الأردن، 2004،

(12) الخزاعلة عبد الله عقله مجلي، الصراع بين القيم الاجتماعية والقيم التنظيمية في الإدارة التربوية،

دار الحامد،الأردن، دون طبعة ، دون سنة

(13) القاضي فؤاد، السلوك التنظيمي والإدارة ، المؤلف، مصر، 2006

- (14) حريم، تصميم المنظمة الهيكل التنظيمي وإجراءات العمل ، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع ، ط3 ، الأردن ، 2006
- (15) حمادات، محمد حسن، قيم العمل والالتزام الوظيفي لدى المديرين والمعلمين في المدارس، دار الحامد ، الأردن، 2006،
- (16) خياط، محمد جميل، المبادئ والقيم في التربية الإسلامية، سلسلة البحوث التربوية والنفسية، مطابع جامعة أم القرى، مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية، 1996
- (17) د.راوية حسن، السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2002
- (18) ربحي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم، مناهج البحث وأساليب البحث العلمي، النظرية والتطبيق، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2000
- (19) زاهد محمد ديري، السلوك التنظيمي، ط1 ، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2011
- (20) سعيد بن ناصر الغامدي، أخلاقيات الأعمال ضرورة تنمية ومصلحة شرعية، رابطة العالم الإسلامي للنشر، مكة المكرمة، 2010
- (21) شوقي ناجي جواد، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط1 ، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010
- (22) صحيح مسلم ج11 باب كراهية الحرص على الولاية.
- (23) صلاح الدين عبد الباقي، مبادئ السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005
- (24) صلاح الشنواني، إدارة الإنتاج، مركز الإسكندرية للكتاب، مصر، 2000
- (25) علي السلمي، إدارة الإنتاجية، مكتبة غريب للطباعة والنشر، القاهرة، مصر، 1980
- (26) محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، (ط3) ، دار وائل - للنشر، عمان، 2005

- (27) ناصر دادي عدون، اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية العامة، الجزائر، ط1، 1988
- (28) نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة و مسؤولية الأعمال في شركات الأعمال، الوارق للنشر والتوزيع، 2006
- (29) كامل محمد المغربي، السلوك التنظيمي، مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم، ط5، دار الفكر للطباعة والنشر، عمان 1992
- (30) لوثن، نور الهدى. مباحث في علم اللغة و مناهج البحث اللغوي، القاهرة، دار الفكر العربي، 2000
- (31) محمد عوض العايدي، إعداد وكتابة البحوث والرسائل الجامعية، مع دراسة عن مناهج البحث، مركز الكتاب للنشر، القاهرة، 2005
- (32) محمد قاسم القريوتي ، السلوك التنظيمي ، دراسة السلوك الإنساني الفردي و الجماعي في منظمات الأعمال ، دار وائل ، الأردن ، ط 5 ، 2009 ،
- (33) محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط3 ، دار وائل للنشر، عمان، 2002
- (34) ناصر دادي عدون، إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، دار المحمدية العامة، الجزائر، 2004

3-الكتب باللغة الاجنبية:

- 35) Porter WLA Lawler EE, Management Attitudes and Performance, Homwod, 3 ,RichardD Irwin, 1968

4-رسائل جامعية:

- (36) السقا، أثر القيم في فعالية القرارات الإدارية، رسالة ماجستير غير منشورة أكاديمية السادات للعلوم الإدارية ، مصر ، 2001
- (37) فطيمة الزهرة بريطل، رزيقة رحمون، "واقع أخلاقيات الأعمال في تسيير الموارد البشرية بالمؤسسة الاقتصادية " الملتقى الوطني الثالث حول تسيير الموارد البشرية ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة محمد خضير بسكرة 2014/02/26
- (38) نور الدين حامد ، عبلة فناس ، أخلاقيات الأعمال في عملية تقييم أداء العاملين بالمؤسسة الاقتصادية ، مداخلة مقدمة الملتقى الوطني الثالث حول تسيير الموارد البشرية ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة محمد خضير بسكرة، 26/02/2014
- (39) بودراع امينة دور اخلاقيات الاعمال في تحسين اداء العاملين ،مذكرة ماجستير ،جامعة المسيلة، 2012- 2013.
- (40) حنان بنت حسين بوقس، بعنوان أخلاقيات العمل الإداري، مذكرة ماجستير(غير منشورة) .
- (41) هبا عبد الرحمن العقيلي ، أخلاقيات العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للموظفات الإداريات، مذكرة لنيل شهادة ماستر .
- 5-مجلات و مواقع انترنت:
- (42) الدليل التقني لسونلغاز
- (43) بلال خلف السكارنه، أخلاقيات العمل وأثرها في إدارة الصورة الذهنية في منظمات الاعمال، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة 2012العدد 33 ،
- (44) د. سالم السالم، أخلاقيات العمل، برنامج تدريبي
- (45) د/محمد بن علي شيبان العامري، مقال منشور على الانترنت، مقال بعنوان مهارات النجاح للتنمية البشرية، اطلع عليه 2020/08/29، سا 10: 12.

46) زهراء محمد مرادي ،"المشكلات الأخلاقية المنتشرة في المجتمعات الإسلامية المعاصرة وسبل معالجته" ، متاح على الموقع الإلكتروني:

a16:30،cite visite le 25 -02-202

https://ncys.ksu.edu.sa/sites/ncys.ksu.edu.sa/files/Community%2013_5.pdf

47) عوامله، نائل ، منظومة القيم المؤثرة في النظام الإداري دراسة مقارنة الرياض، مجلة جامعة الملك سعود العلوم الإدارة، مجلد(5) ، العدد2، جامعة الملك سعود، الرياض، المملكة العربية السعودية، 1993

ملاحق



جامعة عمار ثليجي الاغواط

كلية علم الاجتماع

قسم علم اجتماع و ديموغرافيا



استمارة الاستبيان

الاخوة الافاضل:

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستبانة التي صممت لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نقوم باعدادها لنيل شهادة ماستر تخصص تنظيم و عمل بعنوان: **القيم الاخلاقية والسلوك التنظيمي داخل المؤسسة الاقتصادية**

وتهدف هذه الدراسة الى الوقوف على معرفة تأثير القيم الاخلاقية في السلوك التنظيمي داخل مؤسسة سونلغاز وكيف له أن يطور من الأداء الوظيفي بها.

ونظرا لأهمية رأيكم في هذا المجال، نأمل منكم التكرم بالاجابة على أسئلة الاستبانة بدقة، حيث صحة النتائج تعتمد بدرجة كبيرة على صحة اجابتكم، لذلك نأمل منكم أن تولوا هذه الاستبانة اهتمامكم فمشاركتم ضرورية و رأيكم عامل أساسي من عوامل نجاحها.

ونحيطكم علما ان جميع اجاباتكم لن تستخدم الا لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكرين لكم حسن تعاونكم وتفضلوا بقبول فائق التقدير و الاحترام.

اشراف الاستاذ: د/محمد كروم

الطالب: حسين رحمون

السنة الجامعية: 2020/2019

المحور 01: معلومات شخصية.

1-الجنس.

☐ ذكر ☐ أنثى

2-العمر.

أقل من 30 سنة ☐ من 31 الى 40 سنة ☐ أكثر من 41 سنة ☐

3-رتبة العمل:

4-سنوات الخبرة:

أقل من 03 سنوات ☐ من 03-05 سنوات ☐ من 6-10 سنوات ☐

لا	أحيانا	نعم	الاسئلة
المحور 02: يؤدي غياب القيم الاخلاقية عن السلوك التنظيمي داخل المؤسسة الى عرقلة أدائها.			
			5-العلاقات الأخلاقية مع زملائك في العمل لها دور في السلوك الوظيفي
			6-إطلاعك على مدونة أخلاقيات المهنة الخاصة بموظفي سونلغاز لها دور في تحسين السلوك الوظيفي
			7- التكوين في أخلاقيات المهنة له دور في السلوك الوظيفي
			8-تعمل الإجراءات على الاستغلال الأفضل لموارد المؤسسة
			9-أخلاقيات المهنة تؤثر على سلوكك خارج العمل؟
			10-العمال يمتلكون صورة واضحة عن أخلاقيات الأعمال
			11- العمال لديهم اهتمام بتطبيق نظام الرقابة الداخلية

			12-للتربية والتكوين العام دور في السلوك الوظيفي
المحور 03: يمكن أن تؤثر القيم و الأخلاقيات الإدارية على القرارات الإدارية.			
			13- تساعد الإجراءات التي تضعها الإدارة على اتخاذ القرارات التي تلاءم جميع الموظفين
			14-إجراءات التي يتم وضعها لا تكون من أجل مصالح الشخصية في المؤسسة
			15-عند تصميم الإدارة للإجراءات الجديدة تسعى دوما من خلالها إلى تحقيق المصلحة العامة للمؤسسة
			16-الصراعات الأخلاقية في محيط العمل تؤثر على القرارات الادارية
			17-مستوى اهتمام الإدارة العليا بانشغالات الموظفين له علاقة بالقرارات التي تصدرها
			18-وضع الإجراءات في المؤسسة تعمل على استغلال ممتلكات المؤسسة في الإطار المحدد لها
			19-مستوى أخلاقيات قرارات الأعوان المكلفين بالرقابة والتفتيش من الإدارة العليا لها دور في السلوك التنظيمي لأعوان الهيئات القاعدية في الادارة الأدنى منها.
			20-إدخال معايير أخلاقية إضافية خاصة بالموظفين تؤثرعلى القرارات الادارية.

شكرا على تعاونكم معنا.