جـــامعة عمار ثليجي الاغواط

كلية العلوم الإجتماعية

قسم علم الإجتماع والديموغرافيا

بعنوان:

الإنتماء التنظيمي و علاقته بأخلاقيات العمل

دراسة ميدانية بمديرية الصحة والسكن ـ الأغواط ـ

مذكرة مكملة لنيل شهاد الماستر في علم الإجتماع تخصص تنظيم وعمل

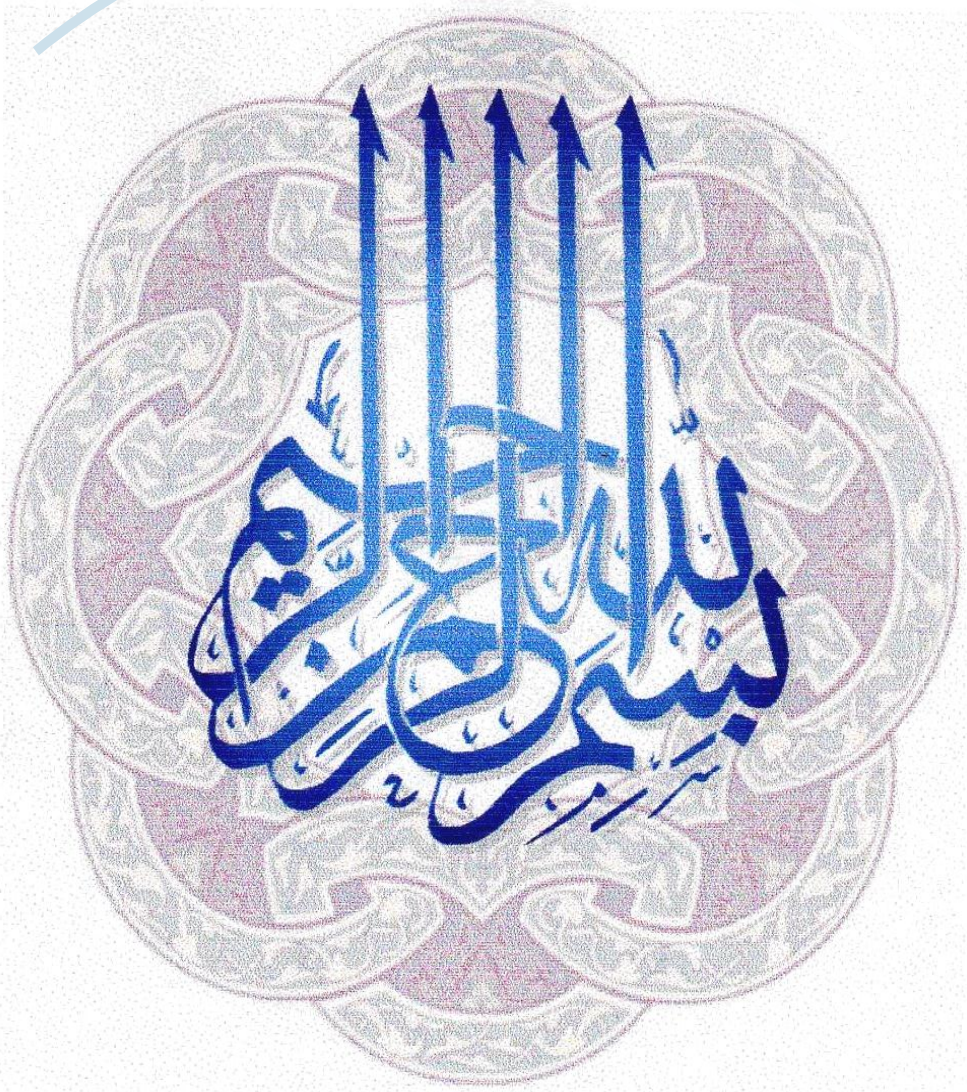
من إعداد الطالب:

إبراهيمي أحمد منصف

لجنة المناقشة

الدكتورة	زيزاح سعيدة	رئيسا
الدكتور	نوري محمد	مشرفا
الدكتور	قعدة العيد	عضو مناقش

السنة الجامعية 2018-2019


بسم الله الرحمن الرحيم

إهداء

بسم الله الرحمان الرحيم

والصلاة والسلام على أشرف المرسلين أما بعد:

أهدي هذا العمل المتواضع الذي هو ثمرة سنين من الجهد والصبر والعمل إلى كل العائلة

وخاصة للوالدة أطال الله في عمرها والتي رافقني دعائها في كل المشاق والمحن فتيسرت لي المسالك

وأيضا إلى الأبي العزيز أطال الله في عمره

وإلى كل الأخوات

إلـــى جميع أساتذتـــي الكـــرام

إلى كل ساعدني من قريب أو من بعيد لإنجاز هذه المذكرة

إبراهيمي أحمد منصف

كلمة شكر وتقدير

قال تعالى

﴿ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحاً تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ﴾

سورة النمل الآية 19.

في البداية أشكر الله عز وجل الذي وفقنا لإتمام هذا العمل المتواضع

كما أتوجه بالشكر الجزيل إلى كل من ساعدني في إنجاز هذه المذكرة

سواء من قريب أو من بعيد ، كما يشرفني أن أتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير

إلى الأستاذ المشرف الدكتور النوري محمد الذي لم يبخل علي بنصائحه القيمة

و لا يفوتني أن أتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى كل أساتذة قسم علم الإجتماع والديمغرافيا على صبرهم معنا طوال مدة دراستنا

إبراهيمي أحمد منصف

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات	الصفحة
إهداء	
الشكر	
فهرس المحتويات	
قائمة الأشكال	
قائمة الجداول	
الملخص	
مقدمة	أ
الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة	
1- إشكالية الدراسة	**3**
2- فرضيات الدراسة	**5**
2- أسباب اختيار الموضوع	**6**
2-1-أسباب ذاتية	**6**
2-2-أسباب موضوعية	**6**
3- تحديد المفاهيم	**6**
4- أهداف الدراسة	**9**
5- أهمية الدراسة	**9**
6- الدراسات السابقة	**10**
7- المقاربة النظرية للدراسة	**15**
الفصل الثاني: الانتماء التنظيمي	
تمهيد	**19**
1. مفهوم الإنتماء التنظيمي	**20**
2. أهمية الانتماء التنظيمي	**23**

3. أبعاد الإنتماء التنظيمي	24
4. العوامل المؤثرة في مستوى الانتماء التنظيمي	27
1.4. العوامل الشخصية للفرد (المؤثرة في مستوى الانتماء التنظيمي)	27
2.4. العوامل التنظيمية (المؤثرة في مستوى الانتماء التنظيمي)	29
3.4. العوامل الإدارية (المؤثرة في مستوى الإنتماء التنظيمي)	30
5. مظاهر عدم الانتماء التنظيمي	31
6، تدعيم المؤسسة للإنتماء التنظيمي للعاملين	31
7. النماذج المفسرة للإنتماء التنظيمي	33
8. قياس الانتماء التنظيمي	35
خلاصة الفصل	37
الفصل الثالث: أخلاقيات المهنة	
تمهيد	39
1- مفاهيم وتعريفات الأخلاق	40
2- مفهوم أخلاقيات المهنة	42
3- أهمية وأهداف أخلاقيات المهنة	46
3-1-أهمية أخلاقيات المهنة	46
3-2-أهداف أخلاقيات المهنة	47
4- العوامل المؤثرة في الأخلاقيات المهنية في المنظمات	47
5- دور أخلاقيات المهنة في الحياة التنظيمية	49
6- مصادر أخلاقيات المهنة	53
6-1-المصدر الديني	53
6-2- المصدر الاجتماعي	53
6-3- المصدر الاقتصادي	54
6-4- المصدر السياسي	54
6-5-المصدر الإداري التنظيمي	55

7- أخلاقيات الوظيفة العامة	**55**
8- أخلاقيات المهن الطبية	**62**
خلاصة فصل	**71**
الفصل الرابع: الجانب الميداني	
تمهيد	**73**
1. تقديم عام مديرية الصحة والسكان	**74**
1.1. تعريف مديرية الصحة والسكان	**74**
2.1. مصلحة الموارد البشرية والتخطيط:	**77**
3.1. مصلحة الهياكل الصحية والنشاط الصحي	**80**
2. منهج الدراسة	**84**
3. مجال الدراسة	**85**
1.3. المجال المكاني	**85**
2.3. المجال الزمني	**85**
4. عينة الدراسة	**85**
5. أدوات جمع البيانات	**86**
6. عرض وتحليل ومناقشة النتائج	**87**
7. نتائج الفرضيات	**103**
خاتمة	**105**
قائمة المراجع	
الملاحق	

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال	الصفحة
الشكل رقم (1): يبين نموذج ستيرز (Sterss)	31
شكل رقم (2): يوضح الخطوات التي تصل بالموظف إلى المستوى المقبول من أخلاقيات المهنة	43
شكل رقم (3): الهيكل التنظيمية لمديرية الصحة والسكان	76

قائمة الجداول

قائمة الجداول	الصفحة
الجدول رقم (01) يمثل توزيع العينة حسب متغير السن	87
الجدول رقم (02) يمثل توزيع العينة حسب متغيير المستوى التعليمي	87
الجدول رقم (03) يمثل متغير الفئة المهنية	88
الجدول رقم (04) يمثل متغير ملائمة طبيعة العمل	88
الجدول رقم (05) يمثل توزيع العينة حسب متغير الخبرة المهنة	89
الجدول رقم (6) طبيعة عقد العمل	89
الجدول رقم(7) يمثل إجابات المحبوثين حول الحوافز	90
جدول رقم (08) يمثل حصول البحوثين على الترقية	90
جدول (09) يمثل أجوبة المبحوثين حول متغير صنع القرار	92
الجدول رقم (10) يمثل أجوبة المبحوثين حول المنصب الامن داخل المؤسسة	93
الجدول رقم (11) يمثل المشاركة في العمل	93
الجدول رقم (12) يمثل شعور المبحوثين بالمسؤولية تجاه المنظمة	94
الجدول رقم (13) يمثل نمط العمل المفضل لدى المبحوثين	94
الجدول رقم (14) يمثل تلقي المبحوثين المعاملة الحسنة من الزملاء	95
الجدول رقم (15) يمثل شعور بالإرتباط للمؤسسة	96
الجدول رقم (16) يمثل إمكانية تغيير المؤسسة من طرف المبحثوين	96
الجدول رقم (17) يمثل الاهتمام بسمعة المؤسسة	97
الجدول رقم (18) يمثل الإهتمام بمستقبل المؤسسة	97
الجدول رقم (19) يمثل إجابات المبحوثين حول كشف أسرار العمل (مواقفهم)	98

جدول رقم (20) يمثل تفضيل المبحوثين للمصلحة العامة على المصلحة الخاصة	**98**
الجدول رقم (21) يمثل العلاقة الارتباطية بين الفئة المهنية و المسؤولية إتجاه المؤسسة	**99**
الجدول رقم (22) يمثل العلاقة بين الأقدمية وصنع القرار	**100**
الجدول رقم 23 يمثل العلاقة بين المستوى التعليمي مع العدالة في المؤسسة نحو الترقية	**101**
الجدول رقم (24) يوضح العلاقة بين متغير السن مع الرضا حول زيادة ساعات بعد الدوام	**102**

الانتماء التنظيمي وعلاقته بأخلاقيات العمل

الدراسة الميدانية بمديرية الصحة و السكان ولاية الاغواط

الملخص:

هدفت الدراسة المعنونة ب: "الانتماء التنظيمي و أخلاقيات العمل إلى الإجابة عن التساؤل الرئيسي المتمثل: ما علاقة الانتماء التنظيمي بأخلاقيات العمل؟

| للإجابة عن هذا التساؤل اعتمد الباحث عن جملة التساؤلات الفرعية تمثلت في:

1. هل يختلف مستوى الانتماء التنظيمي باختلاف العوامل الوظيفية والشخصية ؟
2. كيف يتجسد الانتماء التنظيمي في مديرية الصحة والسكان ؟
3. ما مدى التزام العامل بأخلاقيات العمل؟

وللإجابة عن التساؤلات السابقة تبين المنهج الوصفي واعتمدنا في جمع المعلومات على الملاحظة و الاستمارة و لقد طبقت هذه الأدوات على عينة عمال مديرية الصحة و السكان بالاغواط و المتمثل في 44 عامل بطريقة المسح الشامل حيث تم استرجاع 30 و إلغاء 14 استمارة فيما أسفرت الدراسة على النتائج التالية :

للانتماء دور فعال في تعزيز وترسيخ أخلاقيات وقيم العمل بالنسبة للعامل , فالعلاقة طردية كلما كان مستوى الانتماء التنظيمي مرتفع كلما كان الالتزام بأخلاقيات العمل مرتفعة , وكلما كان مستوى التزام العامل بأخلاقيات العامل ضعيفة بضعف مستوى لانتماء التنظيمي.

الكلمات الدالة: الانتماء التنظيمي , أخلاقيات العمل, العمل, الالتزام و المسؤولية والولاء.

Organizational affiliation and work

ethics Field study at the Directorate of Health and Population State of Laghouat

Summary:

The study entitled "Organizational affiliation and work ethic aims at answering the main question: What is the relation of organizational affiliation to work ethic?

To answer this question, the researcher adopted the following sub-questions:

1. Does the level of organizational affiliation differ according to the different functional and personal factors?
2. How is organizational affiliation reflected in the Directorate of Health and Population?
2. What is the extent of the worker's commitment to work ethic?

In order to answer the previous questions, the descriptive approach was presented and we relied on collecting the information on the observation and the form. These tools were applied to the sample of the workers of the Health and Population Directorate in Laghouat, represented by 44 workers in the comprehensive survey method: .

The relationship is positive whenever the level of organizational affiliation is high whenever the commitment to work ethics is high, and the higher the level of commitment of the worker to the ethics of the worker is twice the level of organizational affiliation.

Keywords: organizational affiliation, work ethics, work, commitment, responsibility and loyalty.

مقدمة

مقدمة:

يعد الانتماء التنظيمي الميكانيزم الأساسي للتحكم في سلوك الأفراد داخل التنظيم، الانتماء مفهوم اجتماعي ديناميكي لا يمكن إدراكه إلا في ضوء مرحلة تاريخية بعينها كما انه مفهوم نفسي ذو بعد اجتماعي و بافتقاده يشعر المرء بالعزلة والضيق والمشكلات التي لها تأثيرها على وحدة المجتمع وتماسكه والمؤسسة، بصفة خاصة تثار قضية الانتماء كثيرا في الآونة الأخيرة خاصة في الجماعات التنظيمية.

ولهذا يجدر بمؤسساتنا تحديد سلوك الفرد والجماعة لدى حرص العديد من المؤسسات اليوم على تعميق الشعور بانتماء والحرص على ترسيخ أخلاقيات العمل لدى عمالها لأنه حجر الزاوية في مسيرتها واستقرارها وتماسكها وبالنظر إلى أهمية الموضوع حاولنا التطرق إليه في محاولة لتسليط الضوء عليه.

الفصل الأول

الجانب المنهجي للدراسة

1- إشكالية الدراسة:

المؤسسة الحديثة هي البناء الذي يشكل داخله سلوك العناصر البشرية متفاعلا مع عناصر التنظيم الاخرى ومن محصلة هذا التفاعل تنتج أشكال التصرفات للفاعلين الاجتماعيين داخل المؤسسة والمتمثلة في أنماط الاداء، القرارات، العلاقات والتفاعلات، مع اطراف البيئة الخارجية وذوي العلاقات بالمؤسسة (العملاء والمنافسين)

المؤسسة هي عنصر فاعل في تشكل السلوك التنظيمي للعاملين اذ يمنح لأعضائه القدرة على اكتساب مواصفات محددة حتى يحقق العامل ذاته داخل بيته ويشعره بأهمية وظيفته ودوره في العملية الانتاجية عن طريق مشاركته في سياسة المؤسسة وهذا يؤدي إلى تعميق شعور العامل بمكانته واهمية عضويته داخل المؤسسة .

يعد الانتماء التنظيمي مؤشر هام لقدرتنا على ادراك ومراقبة والتنبؤ بسلوك الافراد داخل المؤسسة كما انه مفهوم اجتماعي ديناميكي لا يمكن ادراكه الا في ضوء مرحلة تاريخية بعينها وفي اطارها الاجتماعي الآني، كما أنه مفهوم نفسي ذو بعد اجتماعي وبافتقاده يشعر المرء بالعزلة والضيق والمشكلات التي لها تأثير على وحدة المجتمع وتماسكه والمؤسسة بصفة خاصة وتثار قضية الانتماء كثيرا في الآونة الاخيرة خاصة داخل المؤسسات.

لذا حرصت المؤسسات الحديثة في محاولة منها لإيجاد ألية لتعميق الشعور بالانتماء لدى عامليها لأنه حجر الزاوية في مسيرتها مما يؤدي إلى استقرارها وتماسكها، فالانتماء هو عضوية الفرد داخل الجماعة فيأخذ في ذلك عدة مسارات، مثل الانتماء للأسرة، الانتماء للوطن، الانتماء لجماعة العمل، ذلك ان الانتماء للمؤسسة يحمل عدة أبعاد (الهوية الجماعية، الولاء، التواد، الالتزام، الاندماج)....

ذلك أن أخلاقيات العمل هي مجموعة المبادئ التي تتمظهر في سلوكات الأفراد نتيجة للتنشئة الإجتماعية والنظام الداخلي الذي تضعه المؤسسة، وهي تمثل دستور أخلاقي يجب كل على فرد في مجال العمل أن يحترمه، ولأخلاقيات العمل دور مهم في حياة العمل مهما اختلفت أجناسهم وأماكنهم والفلسفة (...؟) التي يتبعونها ويعتمدونها، وينعكس ذلك على سلوك الأفراد وكيفية تفاعلهم مع الظواهر التنظيمية المختلفة، حيث تشكل الأخلاق التنظيمية، أحد مظاهر الضبط الإجتماعي لدى

العاملين وقد تشكل واقعا محركا ودافعا لتعميق الإحساس بالإئتماء وتساعد على التكييف والتوافق داخل بيئة العمل.

إن أخلاقيات العمل لمؤسسة ما هي المبادئ والقيم العامة التي تنظم سلوك العاملين وتسطر من خلال قوانين وتعليمات تضعها المؤسسة، وتنشأ الأخلاق المهنية (العمل) في مجملها من الأخلاق العامة التي تعلمها الإنسان في مؤسسات التنشئة الإجتماعية المختلفة، إنها بيان للقيم والمبادئ والسلوكات التي ينبغي أن تحكم العمل اليومي الذي يقوم به الموظف، ذلك أن لكل مهنة في المجتمع الإنساني مرتكزات أخلاقية ومهنية يتبعها العاملون فيها، وتتكون تلك الأخلاقيات المهنية من أبعاد ثلاثة كالبعد المعرفي والبعد السلوكي والأدائي والبعد الخلقي، ويرتبط هذا الأخير بإتقان العمل والمحافظة على إستمرارية المؤسسة في إطار من الإلتزام بمجموعة من المعايير .

لا ريب أن العوامل الإقتصادية لا تنفرد بالتأثير في واقع المؤسسات لوحدها، بل توجد إلى جانبها عوامل بشرية واجتماعية ونفسية ولا تقل عنها تأثيرا في تنظيم وضبط علاقات العمل، حيث يرى الكثير من الخبراء إن استثمار الموارد البشرية بالشكل الصحيح يتصدر بقية شروط نجاح التنظيم الإداري، فإذا كانت الأخلاق تشير إلى النظام القيمي والمعايير الأخلاقية التي يستند عليها العمال في تصرفاتهم والأخذ لعين الإعتبار ماهو صحيح أو ما هو خطأ عند الآداء من خلال تعزيز منظومة أخلاقية العمل، والذي بدوره ينعكس على نمو وتطور ورقي المجتمع، ولا يمكن تحقيق ذلك دون وجود معايير أخلاقية تنظم سير العمل، وتعزز الثقة بين العناصر الثلاث والمتمثلة في المؤسسة، الأفراد، والبيئة الخارجية، في تفاعلهم وما ينتج عن ذلك من أثر .

يلاحظ في السنوات الأخيرة إهتمام المجتمع بموضوع أخلاقيات العمل وكذلك موضوع الشفافية وسلامة الإجراءات في مؤسسات الدولة كافة ويسجل في الدول والمؤسسات على إختلاف أشكالها وبيئات عملها محالوالات تنمية السلوك المهني لدى العاملين فيها كمدخل ملائم للتقليل من الظواهر السلبية، فالوصول إلى بناء منظومة النزاهة في العمل خاصة في المرفق العام يعد الهدف الأساسي في بناء مؤسسات عامة فعالة تحضى بإحترام الموظفين من خلال منظومة القيم والسلوكيات الأخلاقية التي يتم تسطيرها، وتمكنها من تحصين المجتمع ضد ظاهرة الفساد وتوفير الآليا الفعالة لمعالجة آثاره.

بغية مسايرة تحويلات المختلفة ورح العصر الجديد الساري في معظم الدول، وبهدف تأكيد الإلتزام بأخلاقيات العمل وتقاليد الوظيفة بما قد يساعد على تحديث الكفاءة العالية في الأداء ،وتمكين المشاركين من سياغة قيم للتعامل الإيجابي وتدعيم تلك القيم في الممارسات الإدارية، وكذلك خلق بيئة عمل مؤسسية تنظيمة إيجابية ومحفزة قد تجعل الإنتماء والولاء ممارسة سلوكية طبيعية للعامل، والتعامل مع الأنماط المختلفة مع المرؤوسين وكيفية التصرف مع السلوك السلبي للعاملين داخل المؤسسة .

يمثل متغيري الإنتماء التنظيمي وأخلاقيات العمل في المؤسسة، من الظواهر التنظيمية ذات الأهمية الكبير في عصرنا الحالي، ذالك من أجل تحقيق الهوية التنظيمية والإستقرار الوظيفي والتخلي من دوران العمل من خلال إرساء عناصر الثقافة التنظيمية للمؤسسة، والتعرف على أهمية التطبيق مدونة قواعد السلوك الأخلاقي المهني السليمة التي تتضمن معايير أخلاقية ومبادئ أساسية لأداء الوظيفة في المرفق العام، وتنمية الرقابة الذاتية لدى العاملين لدى المؤسسة، مع منح الأولوية للمصلحة العامة ومصلحة المؤسسة على حساب المصلحة الشخصية، ضمن هذا الاطار ولمعالجة هذه الموضوع، يجدر بنا طرح التساؤل التالي:

السؤال الرئيسي:

- **ما علاقة الإنتماء التنظيمي بأخلاقيات العمل ؟**

للإجابة على هذه التساؤل، نطرح الاسئلة الفرعية التالـــية :

1- هل يختلف مستوى الانتماء باختلاف اخلاقيات الوظيفية والشخصية ؟
2- كيف يتجسد الانتماء التنظيمي في مديرية الصحة والسكان ؟
3- ما مدى التزام العامل بأخلاقيات العمل في مديرية الصحة ؟

2- الفرضيات :

1- يختلف مستوى الانتماء باختلاف اخلاقيات الوظيفية والشخصية.
2- يتجسد الانتماء التنظيمي في مديرية الصحة والسكان في مدى رغبة الفرد للامتثال طوعا لقانون المنظمة ومدى مساهمته في تحقيق أهدافها.

3- يظهر التزام العامل بأخلاقيات العمل في مديرية الصحة والسكان من خلال مدى إنظباطه وعمله الجاد.

3- أسباب اختيار الموضوع:

الأسباب التي أدت إلى اختبارنا للموضوع الراهن الانتماء التنظيمي وأخلاقيات العمل

2-1- أسباب ذاتية:

- الاعتقاد بأن الانتماء التنظيمي وأخلاقيات العمل احد عوامل نجاح واستمراية المؤسسة.
- دراسة الانتماء التنظيمي وأخلاقيات العمل دراسة سوسيولوجية لإبراز أهمية هذين المتغيرين ودورهما في المؤسسة.

2-2- أسباب موضوعية:

- محاولة الكشف ولفت الانتباه الأهمية وتسليط الضوء على القاهرة المدروسة في مديرية الصحة والسكان بالأغواط.
- التدريب على المنهجية العلمية في صياغة ونقد المواضيع في إطار التخصص. تمام دراستي العليا يدفعني لذلك.
- نقص الدراسات حول الانتماء التنظيمي على حد علم الطالب.

3- تحديد المفاهيم:

1. تعريف الانتماء التنظيمي:

لغة: من افعل نمى والنماء بمعنى الزيادة أو انميته أي عروته ونسبه وانتمى شواليه انتسب ويقال تماء إلى جاده ارتفع إليه في النسب.[1]

اصطلاحا: هو نزعة تدفع الفرد للدخول في العطار اجتماعي فكري معين بما يقتضيه هذا التزام بمعايير وقواعد هذا الإطار ونصرته والدفاع عنه في مقابل غيره من الأطر الاجتماعية والفكرية الأخرى[2] والانتساب إلى الجماعة فكرا وعملا والالتزام والثبات على منهجها.[3]

---

[1] ابن منظور، لسان العرب، نقلا عن الصحيفة إبراهيم خ ير. تمر التعليم في تعزيز الانتماء عالم الكتاب، القاهرة، مصر ،2000، ص 25.

[2] محمد النوبي: مقاييس الانتماء، ط1، دار الصفاء، عمان، الأردن – 2001، ص 28.

[3] علي سلامة الخضور: الانتماء والمواطنة، ط1، دار كنوز المعرفة، عمان، الأردن، 2010، ص 23.

وورد في **معجم العلوم الاجتماعية:** أن الانتماء هو ارتباط الفرد بجماعة حيث يرغب القرد في الانتماء إلى جماعة قوية يتقمص شخصيتها القوية ويوجد نفسه مثل : النادي، الأسرة، الشراكة.[1]

كما يعرف أيضا أنه، ارتباط فعال بين الأفراد وتنظيم معين وتضايق أهدافه مع أهدافهم، ويعرف كذلك بقدرة الفرد على التوحد والاندماجي في التنظيم الرجبي الذي يعمل بداخله.[2]

التعريف الإجرائي: قوة تطابق الغرد مع منظمته وارتباطه بما وبالتالي فهو يعبر عن مدى إخلاصه، واندماجه والجهد الذي يبذله الفرد اتجاه عمله والاهتمام والرعية في الاستمرار فيه وكأنها المؤسسة.

2. المفاهيم المرتبطة بالانتماء التنظيمي:

- **الالتزام التنظيمي:** "هوا لرغبة التي يدها الفرد للتفاعل الاجتماعي من احلى تزويد المنظمة بالحيوية والنشاط ومنحها الولاء، يمكن القول أن الالتزام هو مدى اقتناع العاملين بإدارتهم وقيمتها وأهداف إلى درجة تجعلهم يتوافقون معها ويندمجون فيها.[3]

- **التوحد:** "يعرف بأنه تبني أهداف وقيم الشيء الملتزم له كما لو كانت في أصداف وقيم الفرد الخاصة".[4]

- **الولاء:** يعرف رونالدويجيو الولاء للمؤسسة بأنه "مشاعر الفرد تحت المؤسسة التي يعمل بها واتجاهاته وترتبط بقبول الفرد الأهداف المؤسسة ونيمتها واستعداده ليذل مجهود نيابة عنها ورضية في البقاء عضوا فيها".[5]

-**الاندماج:** "يشير المصطلح في العادة إلى حالة انصهار بن كيانين أو الآلية التي تؤدي إلى هاته الحالة، أشار إليها إميل دوركايم في مؤلفه الانتحار 1897 حيث ارجع الانتحار إلى الدلالة على ضعف الاندماج الفرد في المجموعة التي ينتمي إليها".

---

[1] احمد زكي بدوي: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، ط 1، مكتبة بيروت، لبنان، 1975، ص 16.

[2] عماد محمد علام: دراسات في علم الاجتماع التنظيم، ط1، مكتبة انجلو المصرية القاهرة، مصر، 1994، ص279.

[3] خالد محمد احمد الوزان، المناخ التنظيمي وعلاقته بالإلتزام التنظيمي، رسالة ماجستير في العلوم الادارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2000، ص 5.

[4] محمد احمد درويش: نظرية الإلتزام التنظيمي، ط1، عالم الكتب، القاهرة، مصر، 2008، ص 390.

[5] رونالد ريجيو، المدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي، تر: فارس حلمي، ط1، دار الشروق، الأدرن، 1999، ص 276.

– **الهوية:** "هي دليل على وجود الفرد، وسلوكات الإفراد مؤشرات للتعبير عن الهوية، فالانتماء يسعي لتوطيد الهوية وهي دليل على وجوده".[1]

3. تعريف أخلاقيات العمل:

اللغة: ورد أن الأخلاق لغنا جع خلق والخلق هو السجية والطبع والروعة والدين فتجد أن كلمة تعني التوافق بين معاير أو قيم أو أسلوب يختص في الغالب بالمهن.[2] ethical

اصطلاحا: "أخلاقية لقد دل مبادئ السلوك والقيم المطابقة للمثل الأعلى الأخلاقي والقاعدة التي تحدد كيف يجب أن تصرف في حالات والمواقف".[3]

يرى نجم عبود بان الأخلاقيات عبارة عن مجموع القيم والمعايير التي يعتمد عليها افراد المجتمع في التمييز بين ما هو جيد وما هو سيء وبين ما هو صواب وما هو خاطئ في إذا تتركز في مفهوم الخطأ والصواب في السلوك.[4]

العمل: يعرف العمل على أنه هو مجموعة من المهام والواجبات والمسؤوليات التي ينظر إلى مجموعها على أساس أنه تكليف مطلوب من الأفراد العاملين. وينطوي العمل على عدة مراكز وكذا هو توزيع النشاطات حسب الأهداف التنظيمية والاحتياجات غير المادية مرتبطة بالشرك والخالة حسب العلاية الاجتماعية والثقافية.[5]

والعمل بتعريف جامع هو ذلك الجهد البشري التوجه نحو إشباع ترتفع سواء كان هذا الأثر ماديا محسوسا أو معنويا مجردا.

---

[1] محمد عارف، المجتمع بنظرة وظيفية، نقلا عن اعتماد محمد علام ص 53.

[2] مؤيد نعمة الساعاتي: دور محددات التنظيمية وأثرها في توجيه المنظمة نحو العمل وأخلاقيات الإدارة، دراسة ميدانية في شركة تعبئة الغاز، 2008، ص 05.

[3] حسين عبد المجيد احمد رشوان، علم الاجتماع الأخلاقي، ط1، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2002، ص191.

[4] نجم عبود نجم أخلاقيات الإدارة في عالم متغير، ط1، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2000، ص 18.

[5] صلاح السنواني: اقتصاد العمل في الفقه الإسلامي، ديوان المطبوعات، 1974، ص 45.

أخلاقيات العمل: تعتبر تطبيق للمبادئ الأخلاقية في علاقات وأنشطة العمل على مستوى كل فرد والمنظمة[1] وأخلاقيات العمل يدل على مبدأ اجتماعي كون الفرد مسؤولا عن العمل الذي يؤديه وينطلق من ايمان راسخ بان للعمل قيمة جوهرية يجب احترامها والإصرار على ويستخدم هذا المصطلح نوصف سلوكيات الناس في العمل تنميتها.[2]

التعريف الإجرائي: هي المبادئ التي تضعها المؤسسة للعاملين بها وتطالبهم بالالتزام بما تعد أساسا للسلوك المطلوب لإفراد المهنة والمعايير التي تعتمد عليها المؤسسة في تقييم أدائهم ايجابيا أو سلبيا في مؤسسة ميدان الدراسة.

4- أهداف الدراسة:

- تهدف الدراسة إلى التعرف على ظاهرة محل الدراسة السوسيولوجية الحديثة.
- التعرف على مدى التزام عمال المديرية بأخلاق العمل.
- تحديد العلاقة بين الانتماء التنظيمي وأخلاقيات العمل.
- الكشف على أخلاقيات العمل من خلال وعي العمال بالحقوق والواجبات.

5- أهمية الدراسة:

استمدت هذه الدراسة أهميتها من أهمية موضوعها حيث أهمية موضوع الدراسة في محورين:

1) محور الانتماء التنظيمي:

حيث يمثل إحدى المؤشرات الأساسية للتنبؤ بالسلوك التنظيمي داخل المؤسسة.

- الاعتقاد القوي بأهداف المؤسسة والاستعداد لبذل جهد لمصلحتها والرغبة في استمرار العمل فيها-

2) محور أخلاقيات العمل:

في ميدان الدراسة محور يدخر أهمية خاصة لأن الأخلاقيات من المصطلحات القيمة التي تحمل الكثير من الغموض والنسبية وبالتالي تكتسي دراسة أخلاقيات العمل خصوصية ترتبط بالمجتمع وبميدان الدراسة من جهة أخرى. إذا كان كل شعور يدخر أهمية الخاصة فما بالاك يتزاوجهما في موضوع واحد.

---

[1] بوحفص مباركي: العمل البشري، ط2، دار المغرب، وهران، الجزائر، 2004، ص 43.

[2] رشيد زوراني: تدريبات على منهجية العلوم الإجتماعية، ط1، جامعة المسيلة، الجزائر، 2004، ص 91.

6- الدراسات السابقة:

تعريفها: هي تلك الدراسات التي تحترم القواعد المنهجية في البحث العلمي وقد يوجد هذا النوع من الدراسات في الحالات أو المذكرات أو الوسائل شريطة أن تكون للدراسة موضوع وهدف ونتائج، وأما إذا وجدت فرضيات البحث والعينة والمنهج والأدوات فالدراسة تصبح أكثر تفصيلا،[1] كما يمكن التنبيه إلى أن موضوع الانتماء التنظيمي يعتبر من ضمن التغيرات التنظيمية في المؤسسة التي لم يتم التطرق إليها على حد علمنا.

أهميتها:

- تعطينا أفكار حول المتغيرات التي أثبتت الدراسات أهميتها أو عدم أهميتها في حقل معرفي معين
- تزودنا بمعلومات حول العمل الذي يتم إنجازه والذي يمكن تطبيقه.
- توضيح لنا العلاقة بين التغيرات التي تمت دراستها.
- الأسس التي تؤسس عليه المشكلة وأهميتها.[2]

لابد على أي بحث علمي أن يستند إلى خلفيات بدأت الموضوع بغية إثرائه والوقوف على أهم النقاط فيه ومن الدراسات السابقة | التي تحصلنا عليها والتي تتسبب في سياق موضوعنا هي:

1) دراسات حول الانتماء التنظيمي:

• الدراسة الأولى:

دراسة محمد علام وكان عنوان الدراسة الانتماء التنظيمي عند العاملين في الصناعات التحويلية بالمجتمع القطري، بكلية الإنسانيات والعلوم الاجتماعية، جامعة قطر، 1993.

وهدفت الدراسة إلى تأثير المتغيرات الديمغرافية على الانتماء التنظيمي لعينة من العاملين بالصناعات التحويلية في المجتمع القطري وذلك من خلال:

– قياس الانتماء التنظيمي ومدى التباين في درجة بين العمالة القطرية والمالية الوافدة.

– دراسة الأهمية النسبية للمتغيرات الديمغرافية في تفسير الانتماء التنظيمي كمتغير معتمد.

حيث اعتمدت هذه الدراسة على الفروض التالية:

– توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الانتماء التنظيمي بين العمالة القطرية والعمالة الوافدة.

---

[1] علي عبد الهادي وآخرون: السلوك الإنساني في المنظمات، ط1، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2012، ص 183.

[2] منذر الضامن: أساسيات البحث العلمي، ط1، دار الميسرة، عمان، الأردن، 2007، ص 26.

– توجد علاقة طردية بين المستوى التعليمي ودرجة الانتماء.

– توجد علاقة بين مادة الخدمة ودرجة الانتماء.

– توجد علاقة بين الأسماء والمستوى الإداري.

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي حيث اعتمد في جميع البيانات – المقابلات الحرة مع بعض الشخصيات الإدارية المسؤولة للحصول على البيانات الأولية للعمل والعمال داخل التنظيم، اعتماد على الاستبيان الوثائق والمصادر الإحصائية.

شمل البحث خمس تنظيمات رسمية تمثل الشركات الصناعية بلغت عينة البحث 3211 عامل ينتمون لجنسية قطرية وغير قطرية ولكبر حجم العينة ثم اختيار لعينة قوامها 53 مفردة من عمالة القطاع الخدماتي.

نتائج الدراسة:

– ارتفاع مستوى الانتماء التنظيمي عنان العاملين بالصناعة التحويلية.

– تفاوت مستوى التنظيمي بين العمالة القطرية والعمالة الوافدة.

– تباين تأثير المتغيرات الديمغرافية على الانتماءات بين القطريين والوافدين.

أشار الباحث في نتائجه أن المستوى الإداري يؤثر في الانتماء فهي تعني نتيجة منطقية. مثلا العامل عندما يرتقي فهو يرتفع في المستوى أو سلم الإداري فهذا حافز فهو يحقق الانتماء والعكس.

الدراسة الثانية:

دراسة نايف علي عاصي، مجيد حسين، وكان عنوان الدراسة –الانتماء التنظيمي الرضا الوظيفي للعاملين. دراسة ميدانية بهيئة التعليم التقني جامعة بابل.[1]

– يهدف البحث إلى تحديد وجهة الأسماء التنظيمي والرضا الوظيفي للعاملين في هيئة التعليم التقني. ولغرض تحقيق هدف البحث تم تطوير الاستبانة وفقا لمتغيرات البحث ووزعت على 160 مبحوث هم عينة البحث.

اعتمدت الدراسة على الفروض التالية:

1. تزداد درجة الأسماء التنظيمي لدى العاملين وذلك بالنسبة لجميع الوظائف موفقة المستويات التعليم المختلف.

1 نايف علي عاصي، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 16 العدد 3 لسنة 2008، ص 25.

2. تؤثر ظروف البيئة العمل الداخلية على درجة الاسماء-

3. تؤثر دوافع العمل على درجة الأسماء التنظيمي للعاملين.

4. تزداد درجة الرضا عن الوظيفة بزيادة درجة الانتماء التنظيمي للعاملين.

نتائج الدراسة:

– ارتفاع درجة الانتماء لدى العاملين في هيئة التعليم التقني وشذا يرجع إلى طبيعة العمل.

– رغم ارتفاع درجة الرضا عن العمل لدى العاملين في الهيئة إلا أن تأثير العوامل التنظيمية السابقة كان ضعيفا جدا لدى كان لإرتفاع درجة الانتماء التنظيمي اثر على ارتفاع درجة الرضا-

ارتفاع درجة الأسماء يرجع إلى توفر عنصرين أساسيين هما:

– الرغبة في الاستمرار في العمل.

– قبول أهداف وقيم المؤسسة.

تطابق الأرضية الرابعة لهذه الدراسة مع احد مؤشرات الانتماء التنظيمي الشعور بالرضا والارتباط للمؤسسة كما تم التحقق منها.

الدراسية الثالثة:

دراسة الباحثة فريال بحباح، بموضوع تنمية الانتماء التنظيمي، كانت الدراسة بمؤسسة موبيسلس للاتصالات لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، جامعة الجزائر، 2009 .

هدفت الدراسة من إجراءها إلى الكشف عن مدى إتباع المؤسسة الجزائرية للأساليب الحديقة في تنظيم وتسير عملها، وأكثر من ذلك مدى حرصها على تطبيق الأساليب، ومن ثم معرفة إذا كان العامل الجزائري قد غير نظرته عن المؤسسة الجزائرية وإن كان يكن لها الإنتماء والولاء.

انطلقت الباحثة من (3) فرضيات:

1- بقدر ما يرتبط الانتماء التنظيمي يشمط القيادة ويرتبط أيضا بطريقة تعامل التعامل في حد ذاته مع القيادة.

2- يأثر الاسماء بالمطلقات والجمعيات التي يحملها الأفراد وما ينتظرونه عن مكاسب داخل المؤسسة.

3- توجد علاقة بين الانتماء والخصاص الفردية لكل فرد من أفراد التنظيم.

اعتمدت الباحثة على المنهج الكمي حيث استخدمت كل من الاستمارة والمقابلة وقد اختارت عينة طبقية حيث قسمت العمال إلى (3) طبقات.

نتائج الدراسة:

- بيني الانتماء على أساس القيادة والتعامل مع المرؤوسين.
- لا توتر العوامل الديمغرافية على مستوى الانتماء.
- تؤثر الخلفيات ومنطلقات الأفراد على الانتماء.
- عندما يشعر العامل بأهمية الهدف فهو يقتنع للوصول إليه كفريق عمل.

وقفت الباحثة إلى حد ما عندما استنتجت أن الانتماء يبني على أساس القيادة إلا أنها لم تذكر أن الانتماء التنظيمي يتأثر بعوامل أخرى.

2) دراسات حول أخلاقيات العمل:

الدراسة الأولى:

دراسة احمد محمود حبيبي البوتي، بعنوان أخلاقيات الأعمال وأثرها في تقليل الفساد الإداري، هيئة المعاهد التقنية اربيل، لنيل دبلوم عالي إدارة الأعمال.

تمثلت المشكلة الرئيسية للبحث في السعي حول معرفة أخلاقيات الأعمال من جهة والفساد الإداري من جهة أخرى من خلال التساؤل التالي: هل أن الالتزام بأخلاقيات الأعمال تؤدي إلى تقليل ظاهرة الفساد؟

معتمدا بذلك على فرضيتين هما:

- هناك علاقة قوية وايجابية بين أخلاقيات الأعمال وبين تقدم وتطوير المنظمات .
- إن أخلاقيات الأعمال لها تأثير كبير في تقليل الفساد الإداري.

معتمدا على المنهج الوصفي المسحي.

نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- ترتبط أخلاقيات الإدارة بخصائص داخلية المميزة للفرد أو الجماعة.
- ترتبط الأخلاق بالقيم وتكون بمثابة قواعد التي تحكم السلوك.
- لم تلقى أخلاقيات الإدارة اهتمام كما في أغلب المنظمات.
- غياب أخلاقيات الإدارة سبب رئيسي تفشي ظاهرة الفساد الإداري والمالي للقطاع العام والخاص.

ظاهرة أن المؤسسات لا تهتم بأخلاقيات العمل نتيجة واقعية أنها فعلا حقيقة ملموسة في مؤسساتنا تطابق ذلك مع نتيجة دراستنا فغالبية العمل لم يطلعوا على القانون الداخلي للمؤسسة.

الدراسية الثانية:

دراسة الباحثة بوصبعين زبيدة، وكان عنوان الدراسة، أخلاقيات المهنة في الوظيفة الجمركية، وهو بحث مقدم لنيل شهادة الماجيستير، خصص تنمية وتسيير الموارد البشرية، يقسم علم الاجتماع جامعة منتوري قسنطينة 2009.

تهدف الدراسة إلى الوقوف على واقع أخلاقيات المهنية في قطاع الجمارك ومدى مطابقتها لمبادئ المنظمة العالمية للجمارك.

– معرفة مدى التزام موظفي الجمارك بأخلاقيات المهنة وقواعد السلوك.

– معرفة سبب التزام وعدم التزام بمبادئ الأخلاقية في المهنية وقواعد السلوك.

فرضيات الدراسة: تضمنت الدراسة فرضيتين:

1- لا يملك موظفوا الجمارك فكرة واضحة عن مدونة أخلاقيات المهنة التي تبناها الجمارك الجزائرية.

2- أن موظفي الجمارك غالبا يلتزمون بأخلاقيات المهنة وقواعد السلوك المرتبطة بممارسة وظيفتهم.

ومن الناحية المنهجية يندرج ضمن الدراسات الوصفية فقد اعتمدت على منهج المسح الاجتماعي بالعينة، استخدمت كلن من الاستمارة والملاحظة، المقابلة، السجلات والوثائق.

نتائج الدراسة:

– وجود عدم الالتزام النسبي هذه الأخلاقيات النادي عينة الدراسة.

– يعود عدم التزام إلى عدة أسباب أخيها الظروف الاقتصادية والاجتماعية والمهنية.

فعلا هناك أسباب والظروف الاقتصادية والاجتماعية والتقنية الالتزام العمال وبالتالي تضايق هذه النتيجة مع النتيجة التوصل له أن للعوامل الشخصية والوظيفية (المهنية) تأثير على درجة الانتماء وبالتالي درجة التزام العامل.

الدراسة الثالثة:

دراسة الباحثة ريم الرواشدة، والتي عنوانها أثر الالتزام أخلاقيات الوظيفة العامة في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية، جامعة مؤتة نموذجا، 2007.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى أثر الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية.

ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم وتطوير استبانة لغرض جمع البيانات، وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة من جميع العاملين في المؤسسات العامة الأردنية، بلغ تعدادها (582) مفردة، وقد تم استخدام النزعة الإحصائية للعلوم الإجتماعية spss لتحليل بيانات الاستبانة.

نتائج الدراسة:

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أبرزها:

1. أن تصورات المبحوثين لأبعاد الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في المؤسسات العامية الأردنية كانت مرتفعة، وأن تصورهم على أبعاد الولاء التنظيمي كانت متوسطة.

2. أن هناك أثر لأبعاد أخلاقيات الإدارة (الواجبات الوظيفية، المسؤولية الاجتماعية، الحقوق الوظيفية، المناخ الأخلاقي) في الولاء التنظيمي في المؤسسات العامة الأردنية.

وتوصي الدراسة بضرورة أن تعزز أجهزة الإدارة في المؤسسات المبحوثة كتير من المفاهيم التي تعكس أبعاد أخلاقيات الوظيفة العامة، بما ينعكس عنها كسلوك في التعرف على درجات الولاء التنظيمي عند منتسبيها، من خلال نشر مفاهيم النقابية والحق ورطه بالواجب، عبر لقاءات مفتوحة ع إشاعة روح العلاقات المباشرة والإيجابي.

أثبتت الدراسة أن أخلاقيات ومنطلقات الأفراد تؤثر على الأسماء وهذا ما أردت الوصول إليه حيث طرحت تساؤل مدى إدراك العمال بالأسماء التنظيمي وأخلاقيات العمل.

7- المقاربة النظرية للدراسة:

يرى موريس أنجوس الاقتراب المنهجي يعد نقطة وصل بين الإطار المرجعي التقري تهو يساعد على تحقيق التناسق النطقي وعلى التبصرة جوانب الظاهرة المدروسة،[1] إن الاقتراب المليجي تجدد جملة من المبادئ والمسلمات الموجهة للبحث ومجالاته والطبيعة المعرفة الإنسانية ومصادرها ، كما يحدد الخطوات الكبرى التي يسير عليها الفكر في انتقاد وتنظيم المعطيات التي تتناول الحياة الاجتماعية.

فالاقتراب المنهجي يعتبر الموجه الأساسي لكل الباحثين في علم الاجتماع، فلا يمكن الاستغناء عنه في مجال البحث العلمي على المستويين النظري والميداني. وبالرغم من عدم وجود مدخل نظري يتطرق

[1] موريس أنجرس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، تر: بوزيد صحراوي واخرون، دار النشر وآخرون، 2004، ص 53.

إلى الإنتماء التنظيمي وأخلاقيات العامل ، بصورة مباشرة ، يلاحظ بأن أمليها شد عادت للموضوع بشكل عام في بيئة العمل، وبناء على ما سبق ومن خلال ذلك تبين أن هناك رواد تناولوا موضوع الدراسة في المؤسسات الغربية ، فنجان من بينهم:

- **مقاربة إيتزيوني (1961)** الذي يعد أهم دارس له، من حيث أنه ركز على أنماط الانتماء والسلطة، حيث يرى أن السلطة التي تملكها المنظمة على حساب الفرد هي نابعة من الطبيعة الانتماء القرد المنتظمة والانتماء حسبه يتخذ فلانة (03) أشكالا تقابلها (03) أنماط من التنظيمات وهي:

الإنتماء الأخلاقي: نابع من قناة الفرد بالأهداف والقيم ومعايير المنظمة ويقابل هذا النوع من الانتماء السلمية الأخلاقية القائمة على الإقناع والكافات الرمزية.

فالانتماء الأخلاقي عند ايتزوني يؤكد مصدق العلاقة بين المتغيرين الانتماء التنظيمي وأخلاقيات العمل التي تمت اثباتها في هذه الدراسة.

الإنتماء الآلي: الانتماء الذي يقوم على حساب المزايا المتبادلة وهو تحديد مدى تلبية المنظمة لحاجيات الأفراد حتى يتحقق أخلاقيات وتفانيه من اجل تجسيد أهدافها فالعلاقة هي علاقة متبادلة بين الفرد والتنظيم.

الانتماء الاغترابي: وهو يعكس ارتباط العلمين المنضمة والفرد كون هذا الأخير خضع لسلطة قهرية يفرض عليه العضوية بالقوة.[1]

- **مقاربة التبادلية المحدثة:** من افتراض نظرة التبادل عند كل من هومانز، هربرت سيمون وبيتر بلاو وهم أبرز علماء التبادلة المحدثة مورتيمر، بيكر، تقوم الفكرة المحورية لمدخل التبادلية المتحدة في دراسة الانتماء التنظيمي على افتراض علاقة تبادلية بين الانتماء والمنفعة المتبادلة بين كل من الفرد والتنظيم الرسمي الذي يعمل بداخله، وان كل يكلف به الفرد ويقابله نظرة مادية من قبل التنظيم، تعتمد هذه المقاربة على مفهوم الانتماء على انه ارتباط الفرد بالمنظمة وعدم رغبته في تركها نتيجة لوجود منافع أو فوائد سيفقدها إذا ترك المنظمة ولا تقتصر هذه المنافع والفوائد على الناحية المادية فقط بل تمتد لتشمل الناحية المعنوية أيضا مثل مركز الشخص في المنظمة أو الصداقات التي كونها.

ما يؤخذ على هذا الاتجاه هو أنه يقيس درجة الانتماء الفرد ويرجع سبب بقائه بالمنتظمة إلى ما توفره هذه الأخيرة من مزايا فإن وجه منظمة أخرى يميل إلى تركها.

[1] السيد الحسني، النظرية الاجتماعية ودراسة التنظيم، دار قطرين الفجاءة، قطر، 1986، ص 288.

- **مقاربة ستاو وسلانيك:** يعتمد على نموذجين هما:

الإنتماء الموقفي: يمثل وجهة نظر علماء السلوك التنظيمي ويتضمن عوامل تنظيمية وشخصية من هجمات شخصية وخصائص الدور الوظيفي والخصائص التنظيمية وخبرات العمل بالمقابل، فإن مستوى الإنتماء الناجم عنهم يحدد سلوكيات الأفراد في المنظمة من حيث التسرب الوظيفي والحضوري والجهود التي تبذل في العمل ومقدار المساندة التي يقدمها الأفراد لمنظمتهم.

وهذا ما توصلنا إليه أن العوامل الشخصية و الوظيفية لها تأثير علي الانتماء التنظيمي للعامل وكذا فهذه المقاربة تتفق إلى حد ما مع دراستنا.

الإنتماء السلوكي: تقوم فكرته على أساس العمليات التي يعمل من خلالها السلوك الفردي وتحديدا الخبرات على تطوير علاقة الفرد بمنظمته، حيث يصبح الأفراد مقيدين بأنواع خاصة من السلوك أو التصرفات داخل المنظمات نتيجة معرفتهم بالمزايا الموجودة داخل المنظمة مما يولد عندهم الخوف من فقدان المزايا الإقلاع عن هذا السلوك.[1]

[1] محمد صلاح الدين أبو العلا: ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي: منكرة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2009، ص 36.

الفصل الثاني

الإنتماء التنظيمي

تمهيد:

يعتبر الإنتماء التنظيمي أحد المحاور الكبرى المهمة في عملية التنمية الإدارية، حيث يعد من الحاجات الإنسانية الأساسية التي يسعى الإنسان إلى تحقيقها. ويعد من القيم التنظيمية التي تحرص المنظمات على تحقيقها لما له من أثار إيجابية على الفرد والمنظمة. مما يؤدي إلى زيادة الإستقرار الوظيفي العاملين وزيادة رضاهم الوظيفي وتحسين مستوى الإنتاجية. لأن الإهتمام بالموارد البشرية ورعايتهم ووضوح الحقوق والواجبات والإهتمام بالجوانب المعنوية لهم تؤدي إلى ترسيخ الانتماء التنظيمي لديهم.

وسأحاول في هذا الفصل بناء إطار نظري للانتماء يدعم الدراسة من خلال التطرق لتعاريفه المختلفة وكل ما يتبعه من تأصيل نظري.

1. مفهوم الإنتماء التنظيمي:

تعريف الإنتماء (Belong):

هو الإنتساب الحقيقي للدين والوطن فكرا، وتجسده الجوارح عملا، والرغبة في تقمص عضويته ما، المحبة الفرد لذلك والإعتزاز بالإنضمام إلى هذا الشيء. ويكون الإنتماء للدين بالإلتزام بتعليماته والثبات على منهجه أما بالنسبة للوطن الذي يعني الشعب والأرض فيجسد بالتضحية من أجلها تضحية نابعة من شعوره بحب ذلك الوطن وشعبه. ومن هذا يتضح أن مفهوم الانتماء هو السلوك والعمل الجاد الدؤوب والتفاعل مع أفراد المجتمع من أجل الصالح العام.[1]

وورد تعريف الانتماء بمعنى التبعية ضمن المصطلح الإنجليزي (Belongingness) كلمة مشتقة من الفعل 'Belong" بمعنى ينتمي أو ذو علاقة وثيقة، ويتمتع بالعلاقات الإجتماعية الضرورية للإندماج في الجماعة، حيث أنه شعور المرء بالطمأنينة لكونه ينتمي إلى جماعة مختارة يطمئن لها"[2]

تستنتج عند قراءة هذه التعاريف بأن مفهوم "الانتماء" يشمل الإعتزاز والإخلاص والعطاء من أجل بناء وطن ومجتمع ومؤسسة، فإن العمل الجاد يصبح مقياسا للانتماء الصادق الحقيقي، لذا وجب على الفرد أن يوسع دائرة انتماءه ليشمل العالم بأسره ويحقق أهدافه وبقاءه المستمر.

الإنتماء التنظيمي: هو رغبة العامل في أن يقدم في مجال عمله كل ما يستطيع دون تقيد، من أجل النجاح.

حظي موضوع الانتماء التنظيمي باهتمام كبير في أدبيات السلوك التنظيمي نظرا لأهميته لكافة المنظمات، ونظرا لانعكاسه على أداء الفرد والمؤسسة. هناك تعاريف متنوعة تشابه فيها الباحثين وهي كالتالي:

يشير قاموس التربية الخولي" (2001) إلى أن (Belong) يعني الاندماج أو الانتساب أو الانتماء، بينما يعني (Loyalty) الولاء والوفاء والإخلاص، في حين يعني (commitment) الإلتزام. والإنتماء التنظيمي أو المؤسسي هو إندماج في التنظيم أو المؤسسة التي يعمل فيها الموظف.

وقد ذكر العواد والهران (2013) أن الدراسات تستخدم الولاء والالتزام والانتماء التنظيمي النفس

---

[1] جرار غازي، المواطنة العالمية، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2010، ص 67.

[2] ختام عبد الله، السمات الشخصية والولاء التنظيمي لدى معلمات المرحلة الأساسية في المدارس الحكومية في محافظة نابلس، رسالة ماجستير منشورة في الإدارة التربوية بكلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية في نابلس، فلسطين، 2005، ص 73.

المعنى، وجميعها تركز على بقاء الموظف في المنظمة واقترانه بأهدافها وقيمها.

تشير العديد من الدراسات العربية منها دراسة يوسف (1999) التي استهدفت أن الانتماء للمنظمة يقود إلى زيادة مستوى الدافعية لدى الموظف، ويؤدي لزيادة رضاهم الوظيفي وتحسين مستوى الإنتاجية، والولاء المقصود به هو قيام الموظفين بالإضافة لتأدية العمل المحدد لهم ببذل جهود إضافية تدعم نجاح المنظمة التي يعملون بها.[1]

ويرى كل من قرجرسن وسبورت (Gregersen and stewart, 1992) بأن الانتماء التنظيمي يعني الرغبة في عدم ترك المؤسسة بالرغم من وجود حوافز خارجية.[2]

في حين يعرف مريبنياك والوتو (Allutto &Hrepiniak ,1972) الانتماء التنظيمي أله:" ظاهرة تنشأ نتيجة لعلاقات التبادل بين الفرد والمنظمة وتستمر بإستمرار هذه العلاقة.

وأشار كل من مودي وستيرز (Mowday and Steers,1979) إلى أن الانتماء التنظيمي يعني: "إيمان قوي بقبول أهداف المؤسسة، ورغبة في بذل جهد أكبر لمصلحتها، ورغبة قوية للاحتفاظ بعضويته فيها ويعرفه بورتر بأنه:" قوة تطابق الفرد مع منظمته وارتباطه بها، وأن الفرد الذي يظهر مستوى عالي من الانتماء التنظيمي إتجاه المنظمة التي يعمل فيها يكون لديه اعتقاد قوي بقبول أهداف وقيم المنظمة واستعداد بذل أقصى جهد ممكن لخدمة المنظمة وأن تكون له رغبة قوية في المحافظة على إستمرار عمله في المنظمة".

والانتماء التنظيمي (Organizational belong) هو غير الانتماء الوظيفي (belong Job) وغير الولاء التنظيمي (Organizational Loyalty) وكذلك غير الالتزام التنظيمي (Commitment Organizational)، وإن كان بين هذه المصطلحات علاقات مباشرة وقوية. وقد خلط العديد من الباحثين بين هذه المصطلحات، وخاصة عند ترجمتها من الإنجليزية أو إلى الإنجليزية، فتعامل بعضهم مع الالتزام (Commitment) على أنه الانتماء (belong)، وتعامل آخرون مع الانتماء الوظيفي على أنه الانتماء التنظيمي، والبعض الآخر لم يفرق بين الولاء والانتماء.[3]

والمدقق في هذه المصطلحات يدرك فرقا ولو بسيطا بينها، فالانتماء التنظيمي أو المؤسسي هو انتماء

---

[1] العرفج، التحفيز وكسب ولاء أعضاء هيئة التدريس، دراسة تطبيقية على التعليم العالي بالمملكة العربية السعودية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2010، ص 90.

[2] أبو سمرة، م، سلامة، ك، الالنتماء التنظيمي وعوامل تعزيزه لدى العاملين في جامعة الاستقلال، 2013، ص 37.

[3] أبو سمرة، م، سلامة، ك، نفس المرجع، ص 40.

للتنظيم أو المؤسسة، أما الانتماء الوظيفي فهو انتماء للوظيفة، والأول أعلى درجة وأكثر أهمية، وهما أمران مختلفان، وإن كانا متداخلان. والإلتزام التنظيمي هو إلتزام بالدرجة الأولى، والإلتزام غير الإنتماء، فكل إنتماء يعني الإلتزام، في حين لا يعني بالضرورة وجود الإلتزام وجود للإنتماء، فقد يلتزم الموظف ولا | يكون منتمية، والأول أيضا أعلى درجة وأكثر أهمية. [1]

أما الولاء فيتعلق بوجدان الفرد وشعوره ومعتقداته (رابطة وجدانية) اتجاه المؤسسة أو التنظيم طاعة وتأييدا، ويشير حسانين (1989) إلى الفرق بين الولاء والانتماء، فيرى أن الانتماء له مظاهر مادية، بينما الولاء مظاهره وجدانية، والإنتماء يركز على عضوية الفرد في المؤسسة واندماجه فيها، في حين يتجاوز للفكرة أو العقيدة. ولو جاز لنا أن نرتب هذه المصطلحات ترتيبا الولاء هذا ليشمل الوفاء والإخلاص تصاعدية لجاءت بالشكل التالي:

الانتماء التنظيمي -----» الالتزام التنظيمي -----» الانتماء الوظيفي ----» الولاء التنظيمي.

يعد تعريف شلدن (Sheldon,1971) من أكثر التعاريف شيوعا، "حيث يحدد على أن الانتماء التنظيمي اتجاه أو توجه نحو المنظمة والذي يربط أو يعلق ذات الشخص بالمنظمة.

والإنتماء التنظيمي هو مستوى الشعور الايجابي المتولد عند الموظف إزاء منظمته الإدارية، والإلتزام بقيمها والإخلاص لأهدافها، والشعور الدائم بالارتياط معها والافتخار بالإنتماء إليها. يستغرق الانتماء التنظيمي في تحقيقه وقتا طويلا، لأنه يجسد حالة قناعة تامة للفرد، كما أن التخلي عنه لا يكون نتيجة التأثير عوامل سطحية طارئة، بل قد يكون نتيجة لتأثيرات استراتيجيات ضاغطة.

يعرفه بوشنان (Buchanan) بأنه: اقتران فعال بين الفرد والمنظمة بحيث يبدي الموظفون المنتمون للمنظمة رغبتهم في خدمة المؤسسة بشكل كبير، رغم حصولهم على مردود أقل.

إذ يعرف دافيز (Davis) الانتماء التنظيمي على أنه: درجة إنغماس الفرد في عمله، ومقدار الجهد والوقت الذي يكرسه لهذا الغرض، وإلى أي مدى يثير عمله جانبا رئيسيا في حياته،[2] الموظف الذي يتمتع بإنتماء وظيفي يتمسك بهوية منظمته التي يعمل فيها، وحتى يحمل الموظف هوية مؤسسته ، فلا بد أن يشعر بأنه جزء منها، لا بل أنه يمتلكها، ولن يتخلى عن هويته، بل سيترسخ الإنتماء لديه ويصبح من أهم أولوياته .

[1] أبو سمرة، م، سلامة، ك، مرجع سابق، ص 42.

[2] حريم، ح. مبادئ الإدارة الحديثة، دار حامد للنشر والتوزيع، ط 2، الأردن، ص 100.

على الرغم من الاختلاف الظاهري بين التعريفات حول الانتماء التنظيمي، إلا أن ثمة قواسم مشتركة بينها لا تخفى وتتمثل هذه القواسم المشتركة في أنه:

- ✓ الشعور بالفخر والاعتزاز ورضا الفرد لمؤسسة انتمائه،
- ✓ التقبل المتبادل بين الفرد ومنظمة ائتمانه،
- ✓ تمثل الفرد للقيم والمعايير السائدة في جماعة انتمائه،
- ✓ ارتباط بين أهداف وقيم الفرد مع منظمته التي ينتمي اليها.

ونظرا لأهمية الانتماء التنظيمي لدى العاملين، وما له من دور كبير في تحقيق أهداف المؤسسات المختلفة، فقد ارتبط هذا المفهوم بالعديد من المفاهيم الإدارية والتربوية مثل: الرضا الوظيفي، والروح المعنوية، وفعالية المؤسسة، والأنماط القيادية في المؤسسة، والمناخ التنظيمي، ودوافع العاملين، والحوافز ، والأداء الوظيفي، والإنتاجية، وغيرها من المفاهيم.

2. أهمية الانتماء التنظيمي:

الخصت الدراسات والأبحاث الفوائد التي تجنيها المنظمة من الإنتماء التنظيمي ومن أهميته ما يلي:

- ✓ لا يعتبر الإنتماء التنظيمي أحد المقومات الرئيسية والمؤثرة على خلق الإبداع لدى العاملين في المنظمة.
- ✓ الرغبة والميل للبقاء في المنظمة مما يخف الأثار التي تنتج عن دوران العمل والتسرب الوظيفي،
- ✓ إن انخفاض الإنتماء التنظيمي لدى العاملين يحمل المنظمة مزيدا من التكاليف ويجعلها تواجهه المزيد من السلوكيات السلبية كالاضطرابات واللامبالاة في العمل والسرقة والتخريب، والغيابات والشعور بالإحباط .[1]

ويشير ستيرز (Steers,1977) إلى أن أكثر العاملين إنتماء لمؤسساتهم هم الراضون عن عملهم، ونقل نسبة غيابهم، ولديهم روح معنوية عالية، ونسبة انجاز وإبداع عالية.

ونستنتج مما تم استعراضه أن الاهتمام بالانتماء التنظيمي للعاملين في المؤسسة يعتبر من الأساسيات التي تساعدها على تحقيق أهدافها والوصول إلى غايتها.

إن أغلب الدراسات الأكثر شيوعا لدراستها الموضوع الانتماء التنظيمي كان استخدامها نموذج إقترحه كل من آلن وماير (Mayer & Allen , 1990)، والذي سيعتمد عليه في دراستنا الحالية.

[1] أبو سمرة، م، سلامة، ك، مرجع سابق، ص 45.

3. أبعاد الإنتماء التنظيمي:

توصلت بعض الدراسات الميدانية إلى تحديد عدد من الأبعاد للاستدلال بها عن مستوى الانتماء وطبيعة تأثيره في إحداث تغيرات تنظيمية وسلوكية، حيث يعتبر بورتر (Porter) رائدا في هذا الجانب من خلال إسهامه في تحديد أبعاد الانتماء التنظيمي. تعود جذور التفرقة بين عوامل الانتماء التنظيمي إلى الدراسة التي أجراها أنجل وبيري (Angle and Perry) والتي تشير إلى أن الانتماء التنظيمي يتضمن بعدين:

الإنتماء الوجداني (العاطفي)، الإنتماء البقائي (الاستمراري) إلا أن بعض الدراسات قد تعاملت مع الانتماء التنظيمي باعتباره هيكلا أحادي البد.

عرف الباحثان آلن وماير (1990) بنموذج العناصر الثلاثية للإنتماء التنظيمي حيث استندا في نظرتهما للإنتماء التنظيمي إلى ثلاثة عناصر مكونة له وهي:

1) الانتماء العاطفي (الوجداني):

الإحساس الذي يتولى لدى الموظف بالالتزام نحو البقاء في التنظيم، ويتعزز هذا الشعور من خلال الدعم الجيد من قبل المنظمة للعاملين فيها، والسماح لهم بالمشاركة والتفاعل الإيجابي مع إجراءات تنفيذ العمل والأهم من ذلك المساهمة في وضع الأهداف والخطط ورسم سياسات المنظمة العامة.

وبمقتضى هذا الارتباط ينجذب الفرد للمنظمة ويرغب في البقاء فيها ويشير إلى تطابق الفرد مع المنظمة وإنهماكه فيها وارتباطه شعوريا بها ورغبته في الإستمرار بالعمل فيها لأنه موافق على أهدافها وقيمها ويريد المشاركة في تحقيق تلك الأهداف.[1]

ويشير أنجل" و "بيري" (Angle and Perry) إلى الارتباط العاطفي للعامل وتوافقه واندماجه مع المنظمة، حيث نجد أن العاملين ذوي الانتماء الوجداني المرتفع يستمروا في العمل بالمنظمة لأنهم يريدون الاستمرار بناء على رغبة وشعور إيجابي وتعاطف من قبل الموظف نحو التنظيم، بما يعني أن الأفراد الذين يظهرون معدلات عالية من الإلتزام الوجداني نحو منظماتهم، يبقون فيها بسبب علاقة الحب أو الميل التي يشعرون بها نحو تلك التنظيمات. ويرى البعض أن الانتماء العاطفي يعبر عن قوة

[1] عصفور، أ.م. قيم ومعتقدات الأفراد وأثرها على فاعلية التطوير التنظيمي، جامعة الدول العربية المنظمة العربية للتنمية الادارية، دون طبعة، مصر، 2008، ص 139.

رغبة الفرد في الاستمرار بالعمل بمنظمة معينة، لأنه موافق على أهدافها وقيمها ويرغب في المشاركة لتحقيق تلك الأهداف.[1]

ترى الباحثة أن الانتماء العاطفي يشير إلى البقاء في المنظمة عن اقتناع مما يدل على تطابق أهداف الفرد مع أهداف المؤسسة لاقترانه بها واندماجه فيها ورغبته القوية في البقاء فيها.

2) الانتماء المستمر:

يشير أنجل" و "بيري" (Perry & Angle) إلى وعي العامل بالتكلفة المرتبطة بترك المنظمة، ويعكس نتيجة مقارنة الفرد للمساهمات التي يقدمها للتنظيم في مقابل ما يحصل عليه في عملية التبادل النفعي القائم بينهما، ويرى البعض أن الأفراد الذين لديهم إنتماء بقائي عالي يبقون في التنظيم لمجرد الحاجة الماسة لذلك، أي بسبب ما قد يتحمله الفرد من تكاليف متوقعة نتيجة تركه .[2]

حسب آلن و ماير وسميث (Smith & Meyer & Allen) يعكس هذا البعد ميل الفرد للإستمرار في العمل بالمنظمة بسبب الخسائر التي سيتحملها إذا ترك المنظمة ويتفق هذا المفهوم مع مدخل التبادل. وتعتبر درجة ولاء وانتماء الفرد في هذه الحالة محكومة بالقيمة الإستثمارية والمادية التي يمكن أن يحققها الموظف من خلال استمراره بالبقاء في المنظمة مقارنة ما سيفقده إذا ما قرر ترك المنظمة والالتحاق بأخرى، ويتأثر تقيم الفرد لأهمية البقاء في المنظمة بمجموعة من العوامل كالتقدم في السن وطول العمر الوظيفي في المنظمة.

حيث يميل الفرد للبقاء والاستمرار في المنظمة لأن تكلفة ترك المنظمة ستكون عالية جدا بالنسبة له. ويشير الانتماء الإستمراري إلى قوة رغبة الفرد في البقاء في العمل في منظمة معينة لاعتقاده بأن ترك العمل فيها سيكلفه الكثير.[3]

ترى الباحثة أن الانتماء المستمر يتحقق نتيجة الامتيازات التي يحصل عليها الفرد في المنظمة والتي سيفقدها إذا ما ترك العمل بها، فالفرد يدرك أن ترك العمل بالمنظمة أكثر تكلفة وبقاءه ناتج لعدم وجود بديل أخر.

---

[1] المغربي، ع.ح. المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، ط 1، مصر، 2007، ص 328.

[2] المغربي، ع.ح. نفس المرجع، ص 329.

[3] عصفور، أ.م. المرجع السابق، ص 150.

3) الانتماء المعيار (الاخلاقي) :

أحسب آلن و ماير وسميث (Smith & Meyer & Allen) هو الإحساس الذي يتولى لدى الموظف بالالتزام نحو البقاء في التنظيم، ويتعزز هذا الشعور من خلال الدعم الجيد من قبل المنظمة للعاملين".

أوضح حجازي (2003) أن هناك العديد من الدراسات التي ربطت بين إرتباط الفرد بالمنظمة وبين تيقنه بأنه حقق الاختيار السليم للإنتساب للمنظمة، كما كشفت الدراسات أن هناك إرتباطا إيجابيا معنويا بين محتوى الوظيفة وعامل الإرتباط العاطفي وأنه كلما زادت الصعوبة في الحصول على فرصة عمل بديلة زادت درجة الإرتباط الاستمراري العاطفي أيضا بالمنظمة،[1] والذي يعكس تعهد الفرد بالبقاء في المنظمة بسبب القيم التي يعتنقها الفرد.

حسب أنجل وبيري Angle and Perry) يتعلق شعور العامل بضرورة العمل لدى المنظمة من منظور أدبي، حيث يشعر الأفراد بأن واجبهم الأخلاقي فعل تلك الأشياء والقيام بتلك الأنشطة في هذه المنظمات، ويشير إلى شعور الفرد بأنه ملتزم بالبقاء بالمنظمة بسبب ضغوط الأخرين، فالأشخاص الذين يقوي لديهم الإلتزام المعياري يأخذون في حساباتهم إلى حد كبير ماذا يمكن أن يقوله الأخرون لو ترك العمل بالمنظمة، إنه ملتزم أدبي حتى لو كان على حساب نفسة.[2]

ترى الباحثة أن الانتماء الأخلاقي بأنه إحساس العاملين أخلاقيا بضرورة البقاء في المنظمة.

نستنتج مما تم استعراضه من النماذج المفسرة للانتماء التنظيمي التي تم التطرق إليها تبين أن الباحثين لم يتفقوا على نموذج موحد. لأن هنالك من الباحثين من يضيف الانتماء التبادلي والانتماء النفسي، والانتماء المشترك الذي يشمل ثلاثة أبعاد هي: الانتماء الاستمراري والانتماء العاطفي والانتماء المعياري.

ستحاول الباحثة التطرق في العنصر الموالي إلى أهم العوامل التي تؤثر في مستوى الانتماء التنظيمي.

[1] عصفور، أ.م. المرجع السابق، ص 152.

[2] المغربي، ع.ح، المرجع السابق، ص 333.

4. العوامل المؤثرة في مستوى الانتماء التنظيمي:

يتأثر الانتماء التنظيمي بمجموعة من الصفات الشخصية والحوامل والظروف الخارجية المحيطة بالعمل التي تؤثر في مستوى انتماء العامل بمؤسسته وهذه العوامل موضحة كما يلي:

1.4. العوامل الشخصية للفرد (المؤثرة في مستوى الانتماء التنظيمي):

يقصد بها الخصائص والصفات الشخصية التي تميز فردا عن غيره، وهذه المتغيرات قد يكون مصدرها الفرد أو تكون مرتبطة بعمل الفرد في المنظمة. ومن هذه الصفات:

الفئات العمرية، الجنس (النوع)، الحالة الإجتماعية. وستتدارك في هذا السياق المتغيرات التالية:

أ. **العمر:** العاملين ذوي الفئات الشابة أكثر انتماء لمنظماتهم.

أشار مودي وأخرون إلى أن الالتزام يكون مرتفعا بالنسبة للأفراد ذوي العمر المتقدم وسنوات الخبرة الأكثر .

حيث توصلت دراسة قام بها المعيوف (2002) والتي كانت بعنوان:" أثر المتغيرات الديمغرافية والتنظيمية على الولاء التنظيمي لدى موظفي القطاع العام السعودي بالمملكة العربية السعودية وتحديد مدى وجود اختلافات إحصائية في الولاء التنظيمي لدى المبحوثين تبعا للمتغيرات الشخصية والتنظيمية ومن بين النتائج التي توصلت إليهم الدراسة أن مستوى الولاء يختلف جوهريا تبعا للإختلاف كل من المتغيرات الشخصية كالعمر، المستوى التعليمية المهام الاشرافية. وأن مستوى الولاء التنظيمي يزداد مع العمر.[1]

ب. الجنس: إن دور الفرد ومساهمته في المنظمة والموقع الوظيفي يختلف باختلاف جنسه، ففي معظم الدراسات التي أجرت لقياس الانتماء التنظيمي تبين أنه يرتبط بعلاقة إيجابية مع جنس العاملين، وأن جنس العامل يحدد درجة ولائه لمنظمته، وأن العاملين الذكور أقل ولاء لمنظماتهم وأكثر تركا للعمل من العاملين الإناث .

ويشير العتيبي والسواط (1997) في دراستهما أن هناك علاقة بين الجنس والانتماء التنظيمي، فالموظفون من الإناث أكثر ولاء من الموظفين الرجال، وأرجعت الدراسة السبب في ذلك إلى أن

[1] بن حفيظ، علاقة نمط القيادة حسب نظرية "هيرسي وبلانشارد بالولاء التنظيمي لدى عينة من معلمي المدارس الابتدائية بمدينة ورقلة، رسالة ماجستير منشورة، قسم علم النفس تخصص العمل والتنظيم، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2013، ص 90.

فرص المرأة للحصول على عمل في منظمات أخرى أقل من فرص الرجال، وبالتالي فهي تحاول أن تقوم بعمل جيد في منظمتها ".[1]

وفي المقابل أشارت بعض الدراسات كدراسة المعاني (1999) ودراسة "فلين" إلى أنه لا توجد فروق بين الذكور والإناث في الانتماء التنظيمي. وقد يرجع السبب في ذلك إلى عدم التفريق في الامتيازات بين الذكور والإناث، وكثرة الفرص أمام الجميع لذلك لم يؤثر على ولائهم".[2]

أ. **الحالة الاجتماعية** : ويقصد بذلك إذا كان العامل متزوجا أو عازبا، والحالة الاجتماعية لها قدرة في تحديد إستقرار العاملين، فإذا كان العامل متزوجا فإنه تقع عليه مسؤوليات أسرية إجتماعية كبيرة، وإن طبيعة العلاقات الإجتماعية والأسرية إذا كانت إيجابية تؤدي إلى إستقرار الفرد في عمله، وبالتالي يزداد ولاؤه وانتمائه تجاه منظمته، وتزداد مع ذلك نيته في البقاء فيه. وفي المقابل، إذا كان الفرد عازيا فليس هناك مسؤوليات أسرية واجتماعية تقع على كاهله، وبالتالي فإن استقراره في عمله يكون مشوبا بالإهتزاز ، فهو يطمح بوضع أفضل، وهذا يؤدي إلى اهتزاز ولائه التنظيمي اتجاه منظمته.

وقد توصلت دراسة السواط والعتيبي (1997) إلى أن الحالة الاجتماعية علاقة ببعدي الولاء الاستمراري والأخلاقي، حيث أن الموظف غير المتزوج يتصف بدرجة أعلى من الإنتماء الإستمراري من الموظف المتزوج، وعزت الدراسة ذلك إلى أن الموظف غير المتزوج يكون في بداية حياته ويهمه أن يبني نفسه ومستقبله وإثبات جدارته في عمله الحالي، وبالتالي فهو حريص على الإستمرار في عضويته للمنظمة.

وأما بالنسبة لعلاقة الحالة الإجتماعية بالإنتماء الأخلاقي، فقد عزت الدراسة ذلك إلى أن غير المتزوج يتفرغ للعمل ويقضي معظم تفكيره في العمل، أي كلما كان الفرد غير متزوج زاد ولاؤه الأخلاقي".[3]

أجرى الأحمدي دراسته (2004) بعنوان: الولاء التنظيمي وعلاقته بالخصائص الشخصية والرغبة في ترك المنظمة والمهنة"، وهي دراسة ميدانية للممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة بمدينة

---

[1] الحمداني، الولاء التنظيمي لأعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الخاصة، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية قسم الأصول والإدارة التربوية منشورة، جامعة مؤتة، سلطنة عمان، 2009، ص 83.

[2] الحمداني، المراجع السابق، ص 85.

[3] الحمداني، نفس المرجع، ص 86.

الرياض (المملكة العربية السعودية)، وهدفت هذه الدراسة إلى البحث والتحري في الولاء التنظيمي وعلاقته بالخصائص الشخصية وترك الممرضين عملهم في مستشفيات وزارة الصحة بمدينة الرياض. وقد أظهرت الدراسة توافر ولاء تنظيمي متوسط لدى العاملين في التمريض في مستشفيات وزارة الصحة في مدينة الرياض، وبينت عدم وجود فروق في الولاء التنظيمي تعزي لمتغير الحالة الاجتماعية، وأظهرت وجود فروق في الولاء بين الجنسيات المختلفة حيث كانت الجنسيات الأخرى أعلى ولاء من الجنسيات السعودية والجنسيات العربية.[1]

2.4. العوامل التنظيمية (المؤثرة في مستوى الانتماء التنظيمي):

أ. **الاجور:** المنظمات التي تمنح أجورا مقاسية هي أكثر المنظمات التي يتميز أفرادها بمستوى عال من الانتماء التنظيمي.

ب. **نمط القيادة:** المنظمات التي تتميز بالتعامل الإنساني والإدراك الواضح لمشاعر العاملين والإهتمام بهم ومعاملتهم بما يعزز مكانتهم الإجتماعية، يتسم أفرادها بمستوى عال من الإنتماء التنظيمي.

وأجرت إلينا"(2006) دراسة العلاقة بين المشرف والعامل والالتزام التنظيمي، وقد اعتمدت في قياس الالتزام التنظيمي على مقياس آلن وماير (Meyer &Allen .1997) الذي تكون من 18 بندا توزعت على ثلاثة أبعاد أساسية هي الإلتزام العاطفي، والإلتزام المستمر الذي تم تقسيمه إلى بعدين أساسين هما التضحية، الإستثمار وغياب الفرص، وكذا الإلتزام المعياري، ولقد أتت نتائج الدراسة على وجود علاقة إيجابية بين المشرف والعامل والالتزام وهي نفس النتيجة تقريبا فيما يخص الالتزام المعياري الذي يرتبط إيجابيا بعلاقة المشرف والعامل أما فيما يخص الالتزام المستمر الذي قسم إلى بعدين، فقد أدت الباحثة أن علاقة المشرف بالعامل ترتبط سلبا ببعديه.[2]

وأشارت دراسة "الطجم" (1996) التي هدفت إلى معرفة مدى قدرة العوامل التنظيمية والديموغرافية في التنبؤ بمستوى الالتزام التنظيمي بالأجهزة الإدارية السعودية. وأشارت النتائج إلى أن تصورات الموظف السلوك منظمته له تأثيره في إلتزامه واندماجه الذاتي وارتباطه وولائه لمنظمته، ولم تظهر النتائج وجود أي علاقة بين الولاء التنظيمي والخصائص الشخصية لأفراد العينة .

تناولت دراسة "عورتاني" (2003) العلاقة بين الولاء المهني والنمط القيادي لدى الإداريين في وزارة

[1] ختام عبدالله، المرجع السابق، ص 75.

[2] بن نابي، الالتزام التنظيمي وعلاقته بالأداء في العمل لدى أطباء المركز الاستشفائي الجامعي نذير محمد بولاية تيزي وزو، رسالة ماجستير منشورة في علم النفس تخصص العمل والتنظيم، جامعة الجزائر (2)، 2012، ص 17.

السلطة الوطنية الفلسطينية، كان هدفها معرفة طبيعة العلاقة بين الولاء المهني والنمط القيادي لدى الإداريين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية، وذلك من خلال التعرف على درجة الولاء المهني، وكذلك التعرف على الأنماط القيادية السائدة لدى هؤلاء الإداريين، فكانت النتائج كالآتي:

- ✓ إن درجة الولاء المهني لدى الإداريين في وزارة السلطة الوطنية الفلسطينية كانت مرتفعة جدا.
- ✓ وجود علاقة ايجابية بين النمط القيادي الديمقراطي والولاء المهني .

ج. المشاركة في اتخاذ القرارات: المنظمات التي تسمح للعاملين بالمشاركة في اتخاذ القرارات يتميز أفرادها بمستوى عال من الانتماء التنظيمي .

"أظهرت دراسة عبود النويقة (2015) وجود مستوى مرتفع من تقدير العاملين لمتغير الالتزام التنظيمي في وزارة الداخلية في ضوء الإبعاد المدروسة (الالتزام الشعوري، الالتزام المعياري، الالتزام المستمر) ويمكن تفسير هذه النتيجة من حرص القيادة في وزارة الداخلية على تبني التوجهات الإدارية الحديثة مثل تطبيقات الجودة الشاملة وتوظيف أسلوب فرق العمل وإعادة هندسة العمليات وتوظيف التكنولوجيا في أداء العمل، كل هذا انعكس إيجابا على الأداء المؤسسي للوزارة بالشكل الذي حقق الالتزام تنظيميا لدى العاملين".

3.4. العوامل الإدارية (المؤثرة في مستوى الإنتماء التنظيمي) :

ذكر نشأت فضل محمود شرف الدين (2000) عدة عناصر لهذا العامل وتتمثل في:

أ. **الإحترام والتقدير:** يدرك العاملون بأن الإحترام والتقدير هو معيار يؤثر على الإنتماء التنظيمي، لهذا يصعب الحصول على مستوى عال من الإنتماء التنظيمي والدافعية إذا لم يشعر العاملون بأنهم يعاملون بالإحترام والتقدير أو لم يشعروا بأنهم يقدرهم من قبل مشرفيهم أو منظمتهم.[1]

ب. **وضوح الوظيفة:** إن الفهم والمعرفة الواضحة للعمل له تأثير هام وايجابي على ما يبذله الفرد وعلى تطور إلتزامه التنظيمي، فوضوح الوظيفة يدعم معرفة الفرد بها وبالتالي يؤثر إيجابا على الإنتماء التنظيمي، حيث يكون الإتصال بين الرئيس والمرؤوس سهلا .[2]

---

[1] محمودي . هـــ، تأثير العوامل النفسية والاجتماعية (الرضاالمهني والقيم الشخصية، الالتزام التنظيمي) على فعالية أداء المسيرين في منظمة العمل الجزائرية، رسالة ماجستير غير منشورة علم النفس العام، جامعة وهران (2)، 2004، ص 48.

[2] محمودي . هـــ، نفس المرجع، ص 49.

5. مظاهر عدم الانتماء التنظيمي:

يرى الحرفة (1980) أن من مظاهر علم الإنتماء في منظمات الأعمال المختلفة في العموم تتمثل في:

- ✓ ضعف الميل للعمل والشعور باللامبالاة وعدم شعور الفرد بقيمة ذلك العمل وضعف الشعور بالاستقرار والاطمئنان.
- ✓ إزدياد ظاهرة التغيب والتمارض وعدم إحترام مواعيد العمل وضعف علاقات الإحترام بين الرؤساء والمرؤوسين.
- ✓ تهاون القيادة الإدارية للمنظمة وابتعادها عن العاملين وانخفاض الروح المعنوية بينهم.

إن هذه المظاهر من شأنها أن تؤثر على أداء العاملين ومما ينعكس على فاعلية صنع إتخاذ القرارات الإدارية وفي تحقيق أهداف التي تخص المنظمة.

الآن وبعد أن عرضنا مظاهر عدم انتماء العاملين المؤسسة والتي تؤثر في أدائه وأداء المنظمة ككل. سنحاول تبيان تدعيم وتعزيز الانتماء التنظيمي للعمال.

6، تدعيم المؤسسة للإنتماء التنظيمي للعاملين:

ليس من الصعب على أي منظمة الاهتمام بعمالها وتلبية رغباتهم بما يعزز قدرتهم الوظيفية من بين التوجيهات المفيدة في تعزيز أو تدعيم الإنتماء التنظيمي للعاملين تتمثل فيما يلي:

- ✓ يشارك الأفراد في مناقشة أهداف المؤسسة وقيمها ويستمعوا إلى آرائهم البناءة ويقومون بتصعيدها للإدارة العليا لضمها التقرير المؤسسة عن أهدافها وقيمها.
- ✓ التحدث مع فريق العمل بالطرق الرسمية وغير الرسمية عما يحدث في القسم وعن الخطط المستقبلية التي ستؤثر عليهم.
- ✓ الأخذ بالخطوات اللازمة لتطوير الحياة العملية في قسمك أو لفريق العمل في البيئة التي يعملون بها والأساليب التي يتم بها تخطيط أعمالهم والأسلوب الذي تتبعه في إدارتهم ومجال مشاركتهم في العمل الذي يقوم على أساس أنهم يشاركون فيه بمحض إرادتهم وليس عن طريق الأوامر التي تصدر اليهم.
- ✓ مساعدة الأفراد على تنمية مهاراتهم وكفاتهم لتطوير فاعليتهم داخل المؤسسة وخارجها.

- ✓ لا تعطى وعود بأن الوظيفة سوف تكون مدى الحياة، بل أكثر من ذكر أن المؤسسة ستبذل كل ما يمكنها الزيادة فرص العمل وتأمين الأفراد على حياتهم وتجنب الإستغناء عن العمالة الزائدة ومراعاة الظروف الإنسانية إن أمكن.
- ✓ تقاسم النجاح أي جعل نجاح المنظمة هو بمثابة نجاح الأفراد المنتمين إليها، حيث أن العامل هو جزء فعال في هذه المؤسسة وبالتالي، له الحق في نصيبه الحاصل عن هذا النجاح.
- ✓ الإعلام توفير كل المعلومات المتعلقة بالمنظمة التي ينتمون إليها سواء كانت تلك المعلومات مادية أو تتعلق بالموارد البشرية .[1]

حسب عوض (2007) تدعيم الإنتماء التنظيمي يتمثل في:

أولا: على مستوى الفرد

نذكر ما يلي: الكلمة الطيبة، تقويض بعض السلطات، الحصول على تقدير ممتاز في التقرير السنوي، حضور برنامج تكويني، الترقية إلى وظيفة أعلى، زيادة في الرائب، الحصول على كفاءة التميز، وتوفير بعض أدوات العمل الحديثة للموظف.

ثانيا: على مستوى المنظمة

1. **مرحلة الإعداد:** وذلك عن طريق إعداد فريق بناء وتدعيم الشعور والولاء المؤسساتي.
2. **مرحلة الرؤية:** تمثل رؤية الأداء التي تسعى إليه من خلال التفكير غير التقليدي لبناء وتدعيم الشعور بالانتماء إلى المؤسسة.
3. **مرحلة التحديد:** يتم في هذه المرحلة تحديد الأهداف بشكل عملي، والعمليات المطلوبة لتحقيق هذه الأهداف وتحديد المستهدفين، وتقسيمهم إلى مجموعات لسهولة العمل معهم.
4. **مرحلة التنفيذ:** ويتم في هذه المرحلة تنفيذ الأنشطة والعمليات والبرامج التي تم الإتفاق عليها لبناء الشعور بالانتماء على مستوى المنظمة.
5. **مرحلة التقويمية:** تتضمن هذه المرحلة الخطوات التالية:

المتابعة – التقييم – التقويم التغذية العكسية.

ستحاول الباحثة عرض أبرز النماذج الواردة في أدبيات الانتماء التنظيمي على النحو التالي:

[1] محمودي . هـــ، المرجع السابق، ص 52.

7. النماذج المفسرة للإنتماء التنظيمي:

توجد العديد من الدراسات التي حاولت البحث في تفسير الانتماء التنظيمي، سواء ما يتعلق بأسبابه، نتائجه، أنواعه، إلا أنه لم يتم الاتفاق على نموذج موحد لتفسير الانتماء التنظيمي، اخترنا ثلاث نماذج أساسية وهي كالتالي:

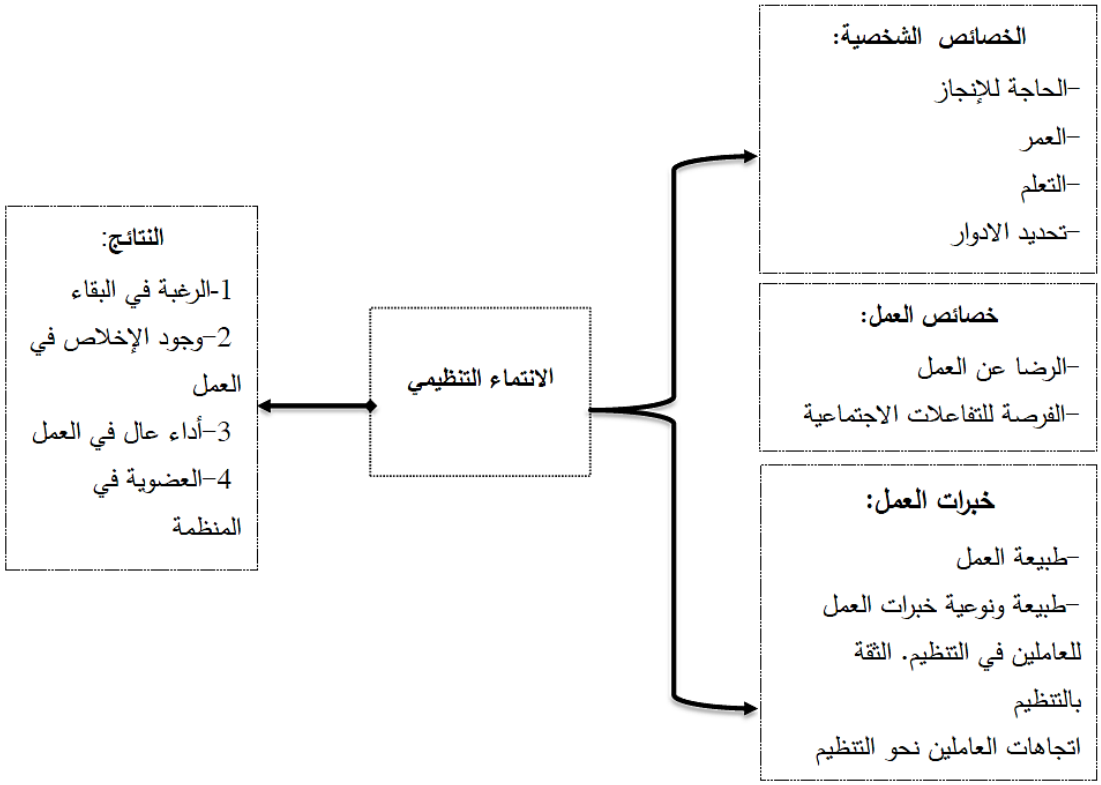
أولا: نموذج ستيرز (Steers ,1977): أوضح ستيرز (Steers) نموذج المدخلات والمخرجات للإنتماء التنظيمي موضحا مايلي:

أ- الخصائص الشخصية: هي الحاجة للإنجاز، التعليم، العمر، تحديد الدور.

ب- خصائص العمل: وهي الرضا عن العمل، الفرصة للتفاعلات الاجتماعية، التغذية الرجعية.

ج- خبرات العمل: وهي طبيعة ونوعية خيرات العمل لدى العاملين في التنظيم، إتجاهات العاملين نحو التنظيم، الثقة التنظيمية. وقد وضح ستيرز (Steers) ذلك في النموذج التالي كما هو موضح.

الشكل رقم (1): يبين نموذج ستيرز (Sterss)



المصدر: (عاطف، هندسة المنظمات -الهيكل التنظيمي للمنظمة، دار الراية للنشر والتوزيع ط1، عمان، 2009).

نلاحظ من خلال الشكل أعلاه الذي يوضح أن هناك ثلاثة خصائص إذا ما توفرت لدى الفرد تؤدي به إلى الرغبة والميل للبقاء في المنظمة، وبالتالي تؤدي إلى انخفاض نسبة دوران العمل وميل العامل التحقيق أهداف المؤسسة وميله لبذل أكبر إنجاز في العمل. إذن بهذا يكون ستيرز (Sterss) أعطى صورة ونظرة شاملة لموضوع الانتماء التنظيمي من حيث المحددات والنتائج.

ثانيا: نموذج أنجل وبيري (Angel and Perry, 1983):

حسب هيجان (1998) يعد هذا النموذج من النماذج التي تقوم على أساس البحث عن أسباب الانتماء التنظيمي، يمكن تصنيفها في نموذجين رئيسين هما:

أ. نموذج الفرد كأساس للإنتماء التنظيمي: يعتبر هذا النموذج أن جوهر الإنتماء التنظيمي يبني على أساس خصائص الفرد وتصرفاته، باعتبارها مصدرا للسلوك المؤدي إلى هذا الاتجاه، وأن يكون هذا السلوك عاما، واضح وثابتة وطوعية، وتبعا لهذا النموذج فإنه ينظر إلى خصائص الفرد كالعمر والجنس والتعليم والخبرات، باعتبارها محددات سلوك الفرد، لذا فإن هذا النموذج يركز على ما يحمله الأفراد من خصائص شخصية إلى المنظمة، إلى جانب ما يمارسونه داخل المنظمة التي يتحدد على أساسها إنتماء الأفراد لمنظماتهم باعتبارها محددات سلوك القرد.[1]

ب- نموذج المنظمة كأساس الإنتماء التنظيمي: يقوم هذا النموذج على أساس أن العمليات التي تحدث في المنظمة هي التي تحدد الإنتماء التنظيمي، حيث يتم التفاعل بينها وبين الفرد نتيجة العمل فيها، لذا ينظر إلى الفرد في هذه الحالة على أساس أن لديه بعض الحاجات والأهداف التي يتوقع تحقيقها من المنظمة، وأنه في سبيل تحقيق هذه الأهداف لا يتردد في تسخير مهاراته وطاقاته في سبيل تحقيق هذه الأهداف مقابل قيام المنظمة بتلبية تلك الحاجات.

ثالثا: نموذج مدرسة الثقافة التنظيمية: تعد مدرسة الثقافة التنظيمية من أحدث المدارس في دراسة المنظمات، وقد قدمت نموذجا جديدا لدراسة وتفسير ظاهرة الإنتماء التنظيمي باعتبار أن ثقافة المنظمة التي تتمثل في القيم الموجودة بها وبالذات قيم المديرين، والجوانب الملموسة في المنظمة والمتعلقة ببناء المنظمة ماديا وتنظيميا، المكون الأساسي للإنتماء التنظيمي للأفراد، كما أن الانتماء التنظيمي يعد من وجهة نظر هذه المدرسة، أسلوبا قويا لضبط الموظفين، باعتبار أن من أكبر المشكلات التي تعاني منها

[1] بن علي الغامدي، القيادة التحويلية وعلاقتها بمستويات الولاء التنظيمي لدى الضباط الميدانيين بقيادة الحرس الحدود بمنطقة مكة المكرمة، رسالة ماجستير في العلوم الادارية منشورة، الرياض، 2011، ص 43.

إدارة المنظمات، الأسلوب الذي يمكن به ضبط وتوجيه الموظفين، والانتماء التنظيمي يقدم أسلوبا ملائما للمديرين لحل هذه المشكلة، وحسب وجهة نظر هذه المدرسة فإن الانتماء التنظيمي يتضمن توحد الشخص وقبوله لقيم وأهداف المنظمة التي يعمل بها، كما لو كانت قيمه وأهدافه الشخصية. وعليه فإن الانتماء التنظيمي حسب هذا النموذج يكون نابعا من الإحساس الذاتي للفرد الذي يرتبط ببعض المظاهر التنظيمية، بل يحد من هذه المظاهر المتمثلة في التسرب الوظيفي، الغياب، والعمل خارج وقت الدوام، وعدم لجوء الموظفين إلى استغلال فرص الإجازات الترك المنظمة.[1]

8. قياس الانتماء التنظيمي:

يكمن قياس الانتماء التنظيمي في مساعدة المؤسسة على تصحيح الاختلالات والانحرافات وحتى الأخطاء المرتبكة من طرف العاملين، لأن هذا القياس يقدم لنا مؤشرات دال على مستوى الأداء الوظيفي، ومعرفة المشاعر والأحاسيس والاحتياجات وقياسها لمعرفة ما يتمتع به الأفراد من ولاء المنظمة، وكذا معرفة المشكلات والمعوقات التي تواجه الأفراد والتنظيم ومن ثم العمل على إيجاد الحلول لها .

1- مقياس بورتر و زملائه (Porter &al ,1969):

حسب العنتري (2008) وقد أطلق عليه إستبيان الولاء التنظيمي ويتكون المقياس من (15) فقرة تستهدف قياس درجة انتماء الأفراد بالمنظمة، واستعان بمقياس السباعي لتحديد درجة الإستجابة".[2]

2- مقياس تورتن (Thorton,1981):

وقد احتوى المقياس على ثمان (8) فقرات سداسية الإستجابة لقياس الانتماء التنظيمي كما تضمن المقياس سبع (7) فقرات أخرى رباعية وخماسية الإستجابة تقيس الانتماء التنظيمي.

3- مقياس مارش و مانري (Marsh & Manuari ,1977):

حيث قدما الباحثان مقياسا للانتماء مدى الحياة ويتكون من أربع (4) فقرات وقد استخدم كأداة لقياس إدراك الفرد لكيفية تعميق الانتماء مدى الحياة .

4- مقياس جوش و زملائه (Jawsh & al ,1978):

وهو محاولة لقياس الانتماء التنظيمي من خلال ست (6) فقرات. [3]

---

[1] بن علي الغامدي، نفس المرجع، ص 45.

[2] بن حفيظ، المرجع السابق، ص 94.

[3] بن حفيظ، نفس المرجع، ص 96.

وقد تم قياس متغير الانتماء التنظيمي في هذه الدراسة من خلال استخدامنا لمقياس آلن وماير والذي تضمن (17) بندا تبنته الباحثة في البحث.

نستنتج مما سبق أن قياس الإنتماء التنظيمي هو بمثابة أداة لتشخيص العوامل التي تؤثر في رفع أو خفض إنتماء العاملين تجاه منظماتهم. قسمت إلى مقاييس سلوكية ومقاييس ذاتيه تبني عليها المنظمات برامج عمل للنهوض بمستوى الانتماء التنظيمي للعاملين فيها.

خلاصة الفصل:

على ضوء ما ورد سالفا يمكن أن نستخلص أن موضوع الانتماء التنظيمي يعد مفتاحا أساسيا ومهما في تحديد مدى انسجام وارتباط العمال بمؤسساتهم، حيث حضي باهتمام الباحثين والدليل على ذلك تعددت التعاريف والمداخل النظرية لدراسة هذا الموضوع كما بيناه سابقا. إذ يساعد على الإستقرار النفسي والمهني للعامل ويزيد من ثقته، ويرفع من روحه المعنوية ويعطيه دافع وحماس أكبر للعمل، مما يؤدي إلى الإبداع والابتكار والتميز في الأداء.

الفصل الثالث

أخلاقيات المهنة

تمهيد :

نظرا لما يشهده العالم من تدهور وتزايد الفضائح الأخلاقية. حيث أصبح موضوع أخلاقيات المهنة من الموضوعات التي تحظي باهتمام متزايد من قبل الحكومات والجامعات والمنظمات العالمية والمحلية. كما أنها تتجسد في إدراج موضوع أخلاقيات المهنة كمادة تدرس في الجامعات العالمية تقريبا، وإنشاء أجهزة مختلفة في الدول لمكافحة الفساد الإداري، حيث تتسابق المنظمات العالمية لإصدار المدونات الأخلاقية الخاصة بها بعدما كانت الكفاءة هي مركز الاهتمام والربح هو الهدف الأساسي والمسؤولية الوحيدة للمؤسسة. كما أن أخلاقيات المهنة تتعلق بسلوكيات الأفراد في نشاطاتهم العلمية والعملية .

ومن خلال هذا الفصل سنتطرق إلى الجانب النظري لموضوع أخلاقيات المهنة من خلال مبحثين، حيث أن المبحث الأول يتناول الدراسات السابقة العربية والأجنبية. أما المبحث الثاني يتناول قواعد ومبادئ السلوك المهني من المنظور الدولي والفقه المحاسبي كما يتناول أيضا أهمية ومصادر أخلاقيات المهنة .

1- مفاهيم وتعريفات الأخلاق:

الخلق لغة: بسكون اللام وضمها مفرد أخلق ويعني المروءة، العادة، السجية، أو الطبع[1].

فالخلق هو السجية (الطبع)، سواء كان حميدة أم غير حميد، ويوصف الخلق الممدوح بأنه حميد، أما الخلق المأموم بأنه غير حميد.[2]

الخلق اصطلاحا: يعرف قاموس أكسفورد (Oxford,1980) مصطلح Ethics بأنه كلمة تعني المبادئ الأدبية وقواعد السلوك"، كما غرف المصطلح في قاموس لونجمان (Longman,1995) بأنه العلم الذي يتناول الأخلاق، ويدل على القوانين، أو المبادئ الخلقية التي تتحكم في سلوك الفرد.

وتظهر الأخلاق على صورة أفعال وأقوال تصدر عن الإنسان فتعكس حكمه الأخلاقي على الأمور، وقد جاء في معجم نور الدين الوسيط أن الأخلاق هي قيم المجتمع الأمرة بالمعروف والناهية عن المنكر، والأخلاقي هو ما كان من سلوك الحسن في مجتمع ما متماشيا مع تقاليده وأعرافه الآمرة بالمعروف والناهية عن المنكر .[3]

وتوجد الأخلاق حيثما يوجد الإنسان، وهي ما يميزه ككائن عاقل عن غيرهم من الكائنات، حيث إن الكائنات الحية الأخرى ليست قادرة على إصدار الحكم الأخلاقي، فهي لا تستطيع أن تكتشف الحق والباطل، أو تميز بين الفضيلة والرذيلة، وهي غير قادرة على صياغة المبادئ والمعايير الأخلاقية، وبالتالي غير قادرة على ممارسة الفعل الأخلاقي. فالإنسان وحده هو الكائن الأخلاقي الذي يهدف بطبيعته إلى تحقيق شخصيته العاقلة من خلال السلوك الهادف العاقل وتتعدد التعريفات التي تتناول الأخلاق بناء على اختلاف الغاية والهدف منه، وكذلك تبعا لثقافة المعرفين للأخلاق، فنرى أن الغزالي قد عرف الخلق بأنه " عبارة عن هيئة في النفس راسخة عنها تصدر الأفعال بسهولة ويسر من غير حاجة إلى فكر وروية "، واشترط الغزالي للأخلاق أن تصدر منه الأفعال بسهولة ويسر من غير روية، لأن من تكلف بذل المال أو السكوت عند الغضب بجهد وروية لا يقال خلقه السخاء والحلم

---

[1] المنجد في اللغة والإعلام، منشورات دار الشروق، ط 33، 1992.

[2] باهي، أسامة حسين إبراهيم، رؤية تصويرية لدور التربية في توجيه الشباب نحو بعض الموضوعات الاخلاقية، مدخل في التربية الأخلاقية من منظور إسلامي، مجلة التربية، جامعة التربية، جامعة الأزهر، العدد 23، 1992، ص 78.

[3] نور الدي، عصام، معجم نور الدين الوسيط، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان، 1971.

وعلى ذلك فليس الخلق عبارة عن الفعل، فرب شخص خلقه السخاء، ولا يبذل إما لفقد المال أو لمانع، وربما يكون خلقه البخل وهو يبذل إما لباعث أو الرياء، فهو إذا تلك الهيئة الراسخة في النفس.[1]

وعرف الصنيع الأخلاق حين قال بأنها مجموعة السلوكيات التي يظهرها الفرد في تعامله مع الأحداث التي تواجهه أو الأفراد الذين يتعامل معهم في الحياة، ويكتسب معظمها من خلال التربية والبيئة التي عاش فيها الفرد خلال مراحل عمره المختلفة.[2]

في حين أشار كيران إلى أن الأخلاق ما هي إلا مجموعة من المبادئ المعيارية للأنماط السلوكية الإنسانية والتي تحكم سلوك الأفراد والمنظمات.

كذلك اعتبر رشوان أن الأخلاق ما هي الا تعبيرا عن الضمير الأخلاقي للإنسان، وبالتالي فهو ذلك التأثير الذي تمارسه الذات الإرادية على مجموع المحتوي العقلي، بحيث تستطيع أن تتحكم في نشاطه، والذي يمثل الرقيب على كل حركة وكل نشاط وكل سلوك.

ويري الاستانبولي بأن غاية الأخلاق ليست معرفة الفضيلة والرذيلة، بل غرس مبادئ الأخلاق في نفوس الأطفال حتى يندفعوا من تلقاء أنفسهم إلى عمل الخير لأنه خير، وينفرون من الشر لأنه شر.[3]

فالأخلاقيات ما هي إلا مجموعة القيم المشروعة التي يتحلى بها الإنسان والتي لها تأثير واضح على السلوك"

ويرى الباحث أن معظم التعريفات السابقة والتي تناولت الأخلاق ركزت على القيم التي يتحلى بها الإنسان والتي تعمل على تعزيز مفهوم الأخلاق لديه ويتبنى الباحث تعريف الاستانبولي لأنه ركز على غرس مبادئ الأخلاق في نفوس الأطفال حتى إن كبروا أصبحوا على قدر من التمييز بين الخير والعمل به والشر والابتعاد عنه. أهمية الأخلاق الأخلاق أهمية بالغة باعتبارها من أفضل العلوم وأشرفها وأعلاها قدرة، والسلوكيات الأخلاقية وآدابها هي التي تميز سلوك الإنسان عن سلوك البهائم

---

[1] الغزالي، الإمام أبو حامد، تحقيق: سيد عمران، إحياء علوم الدين، دار الحديث، الجزء الثالث، القاهرة، 2004، ص 182.

[2] الصنيع، صالح بن إبراهيم، الإرشاد الأخلاقي "منظور إسلامي"، مجلة الإرشاد النفسي، مركز الإرشاد النفسي، جامعة عين الشمس، العدد 13، ص 73.

[3] الاستانبولي، محمود مهدي، كيف نربي أطفالنا "مباحث مبسطة في التربية وعلم النفس تهم الآباء والأمهات"، المكتب الإسلامي، بيروت، 1985، ص 55.

في تحقيق حاجاته الطبيعية، أو في علاقاته مع غيره من الكائنات الأخرى، فالآداب الأخلاقية في كل المعاملات زينة الإنسان وحليته الجميلة، وبقدر ما يتحلى بها الإنسان يضفي على نفسه جمالا وبها، وقيمة إنسائية.

وتكمن أهمية الأخلاق من خلال الدور الذي تلعبه في التأثير على العديد من المجالات مما يجبر المنظمات والمؤسسات على الالتزام بها في توجهها ومنها(kiran, 2007) :

1. تعزيز مصداقية المنظمة مع المرؤوسين.
2. تزويد المنظمات بالربح والمنفعة في جميع المجالات.
3. المساعدة في تحسين عملية صنع القرار.
4. إيجاد المصداقية بين المنظمات والمجتمع.
5. المحافظة على المجتمع والبيئة بدرجة أكبر من القوانين والأنظمة.

والتزام المجتمع بالأخلاق والتمسك بها ضمان لتحقيق السعادة والطمأنينة كما أكد ذلك أنصار بقوله أن أهمية الأخلاق تبرز على مستوى الفرد والمجتمع والعلاقات الدولية"، أي أنه على قدر الالتزام بالقيم الأخلاقية، يتحقق للفرد والمجتمع قدر مماثل من السعادة والاستقرار والسكينة النفسية والاجتماعية.

وتعد الأخلاق أساسا ومنطلق مهم لحياة الأمم والشعوب والأفراد، بحيث تنظم العلاقات فيما بينها، ويورد ناصر[1] "وبما أن التجمع البشري أمر ضروري لابد منه، فقد اقتضت هذه الضرورة أن يكون بينهم تعامل مما يترتب عليه وجود قيم أخلاقية توظف للتمييز بين الخير والشر والفضيلة والرذيلة" .

2- مفهوم أخلاقيات المهنة:

يمكن تعريف أخلاقيات المهنة بأنها مجموعة من المبادئ والمعايير التي تعد مرجعا للسلوك المطلوب لأفراد المهنة الواحدة، والتي يعتمد عليها المجتمع في تقييم أدائهم إيجابا أو سلبا.

[1] ناصر، محمد، التربية الأخلاقية، دار وائل للنشر، عمان، 2006، ص 54.

وهي المبادئ والمعايير التي تعتبر أساسا لسلوك أفراد المهنة المستحب والتي يتعهدون بالتزامها ومراعاتها وعدم الخروج على أحكامها.[1]

وهي مجموعة القيم والأعراف والتقاليد التي يتفق ويتعارف عليها أفراد مهنة ما حول ما هو حق وعدل في نظرهم وما يعتبرونه أساسا لتعاملهم وتنظيم أمورهم وسلوكهم في إطار المهنة ويعبر المجتمع عن استيائه واستنكاره لأي خروج عن هذه الأخلاق بأشكال مختلفة تتراوح بين عدم الرضى وبين المقاطعة والعقوبات المادية.

ويمكن كذلك حصر الصفات الأخلاقية للمهنة في خمس مجموعات كالآتي:[2]

1. **الطهارة والقدسية:** عن طريق حسن السيرة والسلوك وجودة الأداء.
2. **الاستقامة:** وما تقتضيه من المشورة والوفاء والصلق.
3. **التعاون:** وما يستلزمه من تعميق معاني الأخوة والاحترام والصبر.
4. **الامانة:** وما تشمله من عدم افشاء السر والاستغلال والكذب.
5. **المحبة:** وما تشمله من معاني التواد والإحسان والإيثار.

وتهتم أخلاقيات المهنة بكيفية التصرف الحق أثناء ممارسة الأنشطة المهنية المختلفة .كما تعبر عن ضرورة أداء الموظف لمهامه في كل وقت وفق قانون الدولة، الإقليم، المجتمع، والمنظمة التي يشتغل فيها.[3]

فأخلاقيات المهنة عبارة عن ثقافة مستمدة من قيم الفرد تدفعه لأن يكون مسئولا عن العمل الذي يقوم به، وقد تم تحديد مجموعة من الخطوات يمر فيها الموظف حتى يصل إلى المستوى المقبول من أخلاقيات المهنة كما يراها جوهره وفوزية وهي:

---

[1] المشوخي، عابد، أخلاقيات مهنة الوراقة في الحضارة الإسلامية، مجلة جامعة الملك سعود، الآداب، العدد 2، السعودية، 2003، ص 15.

[2] هلالي، سعد الدين مسعد، المهنة وأخلاقها، دراسة فقهية مقارنة بالقوانين الكويتية، مجلس النشر العلمي، الكويت، 2006، ص 66.

[3] جوهرة إقطي، فوزية مقراش، أثر حوكمة المستشفيات على أخلاقيات المهنة الطبية، حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والاداري، جامعة محمد خيضر، الجزائر، 2012، ص 21.

1. **الانضباط:** بحيث أن الغياب والتأخر يعد من أهم العوامل المؤثرة على الأداء السلبي للموظف، ويمكن للموظف الوصول إلى أعلى درجات الانضباط من خلال جعل وظيفته من أهم أولوياته، معرفة واجباته والخطة الزمنية الإنجازها، ضبط الوقت، إعطاء لنفسه الراحة الكافية، وإعلام الجهات المعنية في حالة غيابه.

2. **صفات الموظف:** فالمشرف يتوقع من الموظفين التعاون مع بعض لتحقيق أهداف العمل لذلك يجب على الموظف أن يحسن علاقته بالمنظمة، بالوظيفة، وبزملاء العمل، ومن بين الصفات التي يجب أن تتوفر في الموظف: الولاء، الصق، الثقة المتبادلة، التبادل والتعاون في انجاز المهام، الأمانة، وروح المسؤولية.

3. **فرق العمل** : بحيث تضمن فرق العمل انجاز المهام بكفاءة وفعالية أكثر، تحقيق أهداف المنظمة وأهداف الموظف من خلال كسبه لمعارف ومهارات جديدة، لذلك على الموظف احترام أعضاء فريق العمل، الالتزام بفعالية ضمن عمل الفريق، روح التضحية، فتح فرص التعلم وإعطاء مجال للآخرين للتعلم، التوجه نحو المستهلك وتحقيق أهداف المنظمة، التحلي بالسلوكيات الإيجابية في علاقته مع أعضاء فريق العمل، والثقة في الآخرين.

4. **المظهر:** بحيث أن مظهر الموظف يعطي صورة واضحة عن التزامه واحترامه للوظيفة للمنظمة، لزملائه الموظفين، للجهات العليا، وللمستهلكين.

5. **المواقف:** فيجب أن تكون للموظف مواقف إيجابية تعكس ثقته في نفسه.

6. **الإنتاجية:** حيث يمكن للموظف من تحسين إنتاجيته من خلال احترام إجراءات العمل، إجراءات السلامة، وطرق استخدام موارد المنظمة.

7. **المهارات التنظيمية:** إذ يجب على الموظف إدارة وقته وتطوير مهاراته من خلال أداء مهامه في المنظمة.

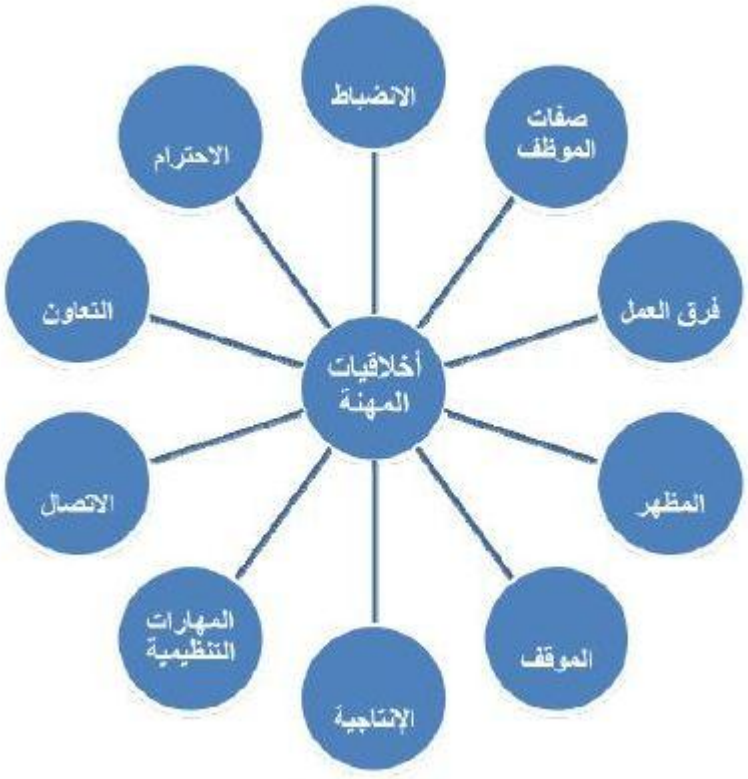
8. **الاتصال:** فعلى الموظف أن يملك قدرات عالية على الاتصال الفعال مع الآخرين سواء كان الاتصال لفظية أو غير لفظي بحيث يظهر ثقافة الاحترام والشعور بالآخرين.

9. **التعاون:** من خلال علاقات عمل جيدة تعتمد على فعالية إدارة تصادم الأدوار والحل الجماعي

المشكلات العمل.

10. **الاحترام:** فلا يمكن أداء أي عمل مع الآخرين إذا لم يدرك الموظف سياسات احترامه لمن هم أعلى أو أقل منه في المستوى الوظيفي. [1]

شكل رقم (2): يوضح الخطوات التي تصل بالموظف إلى المستوى المقبول من أخلاقيات المهنة



المصدر: جوهرة إقطي، فوزية مقراش، المرجع السابق.

وبين الغامدي[2] أنه للتركيز على أخلاقيات العمل يقتضي أن يوضع لكل مهنة أخلاقيات تحكمها وتضبط مسيرة العاملين فيها سواء أكان هذا العمل ميدانية أو حرفيا أو مكتبية أو إدارية أو إعلامية أو تطوعية، وذلك ليقوم كل عامل وموظف ومسئول بدوره المطلوب منه على أمثل وجه وأحسن طريق، شريطة أن ترتبط هذه الأخلاقيات بأمرين:

[1] جوهرة إقطي، فوزية مقراش، المرجع السابق، س 22-23.

[2] الغامدي سعيد، أخلاقيات العمل ضرورة تنموية ومصلحة شرعية، الإدارة العامة للثقافة والنشر، العدد 42، مكة المكرمة، 2010، ص 33.

الأول : المفهوم الشامل للأخلاق: حتى لا يصبح العامل في حالة انفصام أخلاقي فيعيش في عمله بخلق معين يري أن فيه تحقيقا لمصلحته ويعيش خارج عمله بخلق آخر مخالف لما هو عليه في عمله.

الثاني: ربط الأخلاق بمبدأ الثواب والعقاب الأخروي: حتى لا تتحول أخلاقيات العمل إلى مجرد تصرفات نفعية .[1]

3- أهمية وأهداف أخلاقيات المهنة:

3-1- أهمية أخلاقيات المهنة:

لا يكتمل سير الحياة الإنسانية بانتظام إلا بضوابط سلوكية تنظم علاقة الناس فيما بينهم وتمثل الأخلاق أهم الضوابط التي حلت عليها التشريعات السماوية، والأخلاق تعد بمثابة دعامة أولى لحفظ الأمم والمجتمعات وضمان سيرها، والحكم على أية حضارة ومدى تقدمها أو تدهورها هو حكم على مدى التزامها بالأخلاق الفاضلة أو عدمه، كما أنها أساس لصلاح جميع الأعمال والعبادات التي يقوم بها الفرد لتتحقق له السعادة في الدنيا والآخرة.

وقد وضح الغالبي والعامري أن أهمية وفوائد الأخلاق في مجال العمل هي:[2]

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. تعزيز سمعة المنظمة على صعيد البيئة المحلية والاقليمية والدولية وهذا له مردود ايجابي على المنظمة.
3. الحصول على شهادات عالمية وامتيازات خاصة، ويقترن بالتزام المنظمة بالعديد من المعايير الأخلاقية في إطار الإنتاج والتوزيع والاستخدام والاعتراف بالخصوصيات والعمل الصادق والثقة المتبادلة ودقة وصحة المعلومات. إن الغاية من الالتزام بالأخلاق وفضائله تكون لاكتساب مرضاة الله وبها تتحقق السعادة في الدنيا والاخرة.

[1] الغامدي سعيد، نفس المرجع، ص 34.

[2] الغالبي، طاهر محسن، العامر، صالح مهدى، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، دار وائل للنشر، ط1، عمان، 2005، ص 89.

3-2- أهداف أخلاقيات المهنة:

أما أهداف الالتزام بأخلاقيات المهنة كما أوردها مقدم كما يلي:[1]

1. ضبط السلوك المهني الشخصي الذي يجب أن يتحلى به المؤتمنون على مصالح الدولة.
2. فهم الواجبات المهنية والتذكير بنظام الجزاءات الإيجابية والسلبية كوسيلة من الوسائل الناجحة لتفادي بعض المظاهر المسلكية المحظورة.
3. ضمان التوازن بين الأحكام الأخلاقية وضرورة المحافظة على حريات وحقوق الموظفين والعاملين.
4. إزالة الطابع التسلطي الذي يمكن أن تتصف به إدارة ما.

4- العوامل المؤثرة في الأخلاقيات المهنية في المنظمات:

هناك العديد من العوامل التي يصعب حصرها في تأثيرها على الأخلاقيات المهنية في المنظمات، وذلك أن الإدارة لا تعمل في فراغ، وإنما تعمل في وسط إجتماعي، وتتأثر بالعوامل السياسية، والاقتصادية، والحضارية للدولة التي تعمل بها، والموظف في الوقت نفسه هو المواطن الذي يعيش في بيئة المنظمة وينقل إليها القيم والعادات السائدة في مجتمعه، ويبقي لتلك العوامل أثرا واضحا داخل المنظمات، رغم وجود القوانين واللوائح التي تقوم بدورها في الحد من أثرها في سلوك الموظف في المنظمة.[2]

ولعل من أهم العوامل التي لها الأثر الواضح في الأخلاقيات المهنية في المنظمات ما يأتي:

1. **البيئة الاجتماعية:**

يمكن تعريف البيئة الاجتماعية بأنها البيئة التي تجمع بين المنزل، والحي، والعمل، والمجتمع الذي يعيش فيه الفرد، وما يسودها من تقاليد، وعادات، ومعتقدات، وأحوال اقتصادية، واجتماعية، وسياسية،

[1] مقدم، سعيد، أخلاقيات الوظيفة العمومية، دراسة نظرية تطبيقية، دار الأمة للطباعة والترجمة والنشر، ط1، الجزائر، 1997، ص 111.

[2] المزروعي، خميس بن محمد بن خميس، مدى التزام مديري المدارس الثانوية بأخلاقيات المهنة من وجهة نظر الهيئات الإدارية والتدريسية بسلطنة عمان، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السلطان قابوس، سلطنة عمان، 2003، ص 223.

والتي تساهم مساهمة كبيرة في تشكيل سلوك الفرد وتكوين اتجاهاته، إذ تنمو هذه الاتجاهات والممارسات السلوكية وتتطور بتطور مراحل النمو التي يمر بها الفرد، من واقع ما يعايشه في البيئة.[1]

ولهذا نجد أن البيئة الاجتماعية تساهم بشكل مباشر وفاعل في عملية التنشئة الاجتماعية، من خلال تنمية وتطوير السلوك الإنساني، وتساعد الفرد على أن يكون أكثر إدراكا للناس والأشياء، وتكسبه معرفة لغيره وبنفسه، وكذلك تنمي لديه الكثير من الأحاسيس كالخوف، والعاطفة، ومشاعر الاحترام تجاه الوالدين.

إن المحاباة والواسطة أمثلة تبين من خلالها مدى تأثير البيئة الاجتماعية على سلوك الموظف الإداري، وعليه فنجد أن الموظف في المنطقة العربية على وجه الخصوص، يضع في الاعتبار عند التعامل مع الموظفين، بأن يخدم ويلبي أولا وقبل كل شيء مصالح من يمس إليه بصلة القرابة أولا والصداقة ثانيا، فلماذا يسلك الموظف هذا السلوك الإداري اللاأخلاقي؟ إن السبب يعود إلى أن الأسرة أو العشيرة هي بؤرة التنظيم الاجتماعي الذي ينتمي إليه الموظف، ويتعلم من خلاله هذا الانتماء بأن الولاء في المقام الأول ليس للمصلحة العامة بل هو للأسرة أو العشيرة، ولا ريب في أن تلك العصبية الأسرية تنتقل إلى الجهاز الإداري عن طريق سلوك الموظف وعند تعامله مع الآخرين .

2. البيئة الاقتصادية:

تلعب الأوضاع الاقتصادية في المجتمع الذي يعيش فيه الموظف من غني، 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.[2]

ويجب أن نؤكد هنا على أن أثر العنصر المادي في أخلاقيات العاملين، وظهوره في الدول النامية، قد تجد له جذورا تاريخية، إذ أن الفرد في الدول النامية، له متطلباته وطموحاته الكبيرة، التي لا تتناسب مع ما تستطيع الدولة توفيره من خدمات وسلع، كما أن العاملين لهم تطلعاتهم وآمالهم في تحسين أوضاعهم المعيشية، وزيادة وسائل الراحة وهم لا يملكون غير رواتبهم الضئيلة، ولذا فإن احتمالات الانحراف كثيرة سواء من قبل المواطن الذي يريد أن يحصل على السلعة، أو الخدمة دون غيره أو

[1] ياغي، محمد عبد الفتاح، الأخلاقيات في الإدارة، المكتبة الوطنية، الأردن، عمان، 1995، ص 77.

[2] ياغي، محمد عبد الفتاح، المرجع السابق، ص 80.

أكثر منه، أو من قبل العاملين أنفسهم الذين يريدون الحصول على دخول إضافية حتى ولو عن طريق غير مشروع .[1]

3. البيئة السياسية:

لا شك أن البيئة السياسية التي يعيش الموظف العام في ظلها، تلعب دورا مهما في تكوين اتجاهاته وأنماط سلوكه، ويقصد بالبيئة السياسية، المناخ السياسي الذي يعيشه المجتمع، كشكل النظام السياسي، ومدى تمتع الأفراد بحرية التعبير ونمط الحكم السائد .[2]

وكذلك مدة فعالية الرقابة (إدارية، تشريعية، سياسية، شعبية على أنماط السلوك الإداري للموظف العام، بحيث تحفز السلوك الإداري الأخلاقي، وتردع أو تعاقب السلوك الإداري اللاأخلاقي.[3]

لذا فإن غياب الرقابة، وضعف الجهاز القضائي، وفساد السياسيين، وافتقار الدولة لمعايير الحساب، كلها تسهل الانحراف في سلوك العاملين وتزيد الخرق للقوانين، وتسهل عملية التخلص من العقاب؛ فيستشري الفساد الأخلاقي ويختفي الولاء لأهداف الجهاز العامة .[4]

وفي ظل غياب الرقابة التشريعية والإدارية والشعبية، قد يبدي الموظف العام أحيانا سلوكا إداريا تنظيميا يهدف إلى إرضاء وإشباع رغبات السلطة التنفيذية على حساب المصلحة العامة، ويعود السبب في ذلك إلى تخوف الموظف العام من هؤلاء الذين يملكون حق التعيين، والطرد، والترقية.[5]

ومما سبق يتضح للباحث أن البيئة المحيطة بالموظف لها التأثير الأكبر على سلوكه وأخلاقياته داخل عمله وفي الوظيفة العامة ناهيك عن التربية والتنشئة، فمثلا إذا نشأ الموظف في بيئة متسيبة يولد لدى الموظف التسيب والعمل داخل المنظمة دون ادنى مسئولية وبعيدة عن أخلاقيات المهنة داخل المنظمة، والعكس صحيح تماما.

---

[1] زويلف، مهدي حسن، واللوزي، سليمان أحمد، التنمية الإدارية والدول النامية، دار مجدلاوي، ط1، الأردن، 1993، ص 98.

[2] زويلف، مهدي حسن، واللوزي، سليمان أحمد، نفس المرجع، ص 100.

[3] ياغي، محمد عبد الفتاح، المرجع السابق، ص 91.

[4] زويلف مهدي حسن، علم النفس الإداري ومحددات السلوك الإداري، المنظمة العربية للعلوم الإدارية، 1982، ص 44.

[5] المزروعي، المرجع السابق، ص 234.

5- دور أخلاقيات المهنة في الحياة التنظيمية:

يرى مرعي وبلقيس أن الالتزام بأخلاقيات العمل يسهم في تحسين المجتمع بصفة عامة، إذ تقل الممارسات غير العادلة، ويتمتع الناس يتكافؤ الفرص، ويجني كل امرئ ثمرة جهده، أو يلقي جزاء تقصيره، وتسند الأعمال لأكثر كفاءة وعلا، وتوجه الموارد لما هو أنفع، وتضيق الخناق على المحتالين، والانتهازيين، وقوع الفرص أمام المجتهدين، كل هذا وغيره يتحقق إذا التزم الجميع بالأخلاقيات كما أنها تؤدي إلى:[1]

- دعم الرضى والاستقرار الاجتماعيين بين غالبية الناس، إذ يسود العدل ويحصل كل ذي حق على حقه مما يجعل غالبية الناس في حالة رضا، واستقرار.
- توفر بيئة مواتية لروح الفريق وزيادة الإنتاجية، وهو ما يعود بالفائدة على الجميع.
- زيادة ثقة الفرد بنفسه وثقته بالمنظمة، والمجتمع، ويقلل القلق والتوتر بين الأفراد.
- تقلل تعريض المؤسسات للخطر، لأن المخالفات، والجرائم، والمنازعات تقل؛ إذ يتمسك الجميع بالقانون الذي هو أولا وأخيرا قيمة أخلاقية.
- إن وجود مواثيق أخلاقية معلنة، يوفر المرجع الذي يحتكم إليه الناس ليقرروا السلوك الواجب، أو ليحكموا على السلوك الذي وقع فعلا.

ويرى منتدى علم الاجتماع أن أي مجتمع من المجتمعات الإنسانية، لا يستطيع أفراده العيش متفاهمين سعداء ما لم تربط بينهم روابط متينة من الأخلاقيات الكريمة، ولو فرضنا وجود مجتمع من المجتمعات على أساس تبادل المنافع المادية فقط، من غير أن يكون وراء ذلك غرض أسمى؛ فإنه لا بد لسلامة هذا المجتمع من خلق الثقة والأمانة على أقل التقدير؛ ومتى فقدت الأخلاقيات التي هي الوسيط الذي لا بد منه لانسجام الإنسان مع أخيه الإنسان، تفكك أفراد المجتمع؛ فالإنسان بحاجة ماسة إلى نظام خلقي يحقق حاجته الاجتماعية وتعتبر القيادة الإدارية المرجع الأول والأهم لجميع الموظفين العاملين تحت لوائها، كما أنها المثل الأعلى لجميع الموظفين في أثناء تعاملهم اليومي مع بعضهم بعض، وكذلك مع الجمهور، لذا فإن من الواجب أن تكون القيادة الإدارية قدوة ذات كفاءة عالية من الناحية الوظيفية، والمقدرة الإنتاجية في العمل، إلى جانب سلوكها القويم وانتا تنظر إلى الوظائف القيادية من خلال

[1] مرعي توفيق، وبلقيس أحمد، أخلاقيات مهنة التعليم، مطبعة عمان ومكتباتها المحدودة، 1993، ص 67.

منظار الموظفين الذين يراقبون تحركات ونشاطات قيادتهم الإدارية بدقة ملحوظة؛ فإذا كانت القيادة تلتزم بأوقات الدوام اليومي مثلا؛ فإن ذلك ينعكس على ظروف العمل لا محالة، والعكس صحيح؛ فمن المتوقع والمأمول أن يتصرف أعضاء القيادة الإدارية بصدق وأمانة وانتماء للمنظمة الإدارية والمصلحة العامة، إذ أن الاستقامة في العمل والإخلاص فيه، واحترام المصلحة العامة، كل ذلك يترك بصماته وآثاره على إجراءات العمل، والمناخ العام في المنظمة الإدارية.[1]

ففي حالة تعارض مصلحة المؤسسة مع مصلحة المدير الشخصية، فيجب أن يكون انحياز المدير المصلحة المؤسسة، وحسب تيشوري يقدم روبرت أوستن دلي" يدعو المديرين إلى تنبيه الدعم أخلاقيات الإدارة ويتكون من المبادئ الثلاثة الآتية:

1. أن يضع المديرون مصلحة المؤسسة قبل مصلحتهم الشخصية.
2. أن يضعوا مصلحة المجتمع قبل مصلحة شركتهم وقبل مصلحتهم الشخصية.
3. ألا يفشوا سوى الحقيقة في كل المواقف التي يواجهونها .[2]

كذلك فالقيادة في الإدارة متغير أساسي في دفع المنظمة والمؤسسة إلى الأمام، وإلى تحفيز العاملين الأداء العمل الجيد والمبدع، وإذا غابت القيادة الناجحة والجيدة والمؤهلة، غاب الأداء الجيد والإنتاج الجيد، وعجزت الإدارة عن إنجاز أهدافها، والقيادة الإدارية البارعة والحكيمة، هي روح الإدارة العامة، وإن نجاح أي تنظيم أو مؤسسة يتوقف على كفاءة قيادته والتزامها بالأخلاق، كونها على قمة الهرم الوظيفي وبالتالي فهي قدوة للآخرين من الموظفين والعاملين.

فإذا قامت القيادة الإدارية مثلا بممارسات سلوكية مخالفة للقوانين والأنظمة، فإن ذلك سوف يزيد من جرأة الموظفين على ارتكاب مخالفا مشابهة، مثال ذلك، على المسؤول الذي يغادر العمل قبل نهاية الدوام الرسمي وبشكل مستمر، فإن هذا السلوك سوف ينتشر لدى موظفيه، وإن لم يكن بشكل جماعي، إلا إنه قد يأخذ شكل المناوبة فيما بينهم في مغادرة العمل فور مغادرته.[3]

فإن وجود دستور أخلاقي يعد أساسا مهما من الأسس العامة، التي تقوم عليها أية مهنة، ومتطلبا الحفظ كيانها وصيانة استقلاليتها، فالمهنة تتميز بوجود مجموعة من الأخلاق المهنية الخاصة بها، التي

[1] غوشة، زكي راتب، أخلاقيات الوظيفة في الإدارة العامة، مطبعة التوفيق، ط 1، عمان، الأردن، 1983، ص 49.
[2] Handy, C :trust and vitual organization, HBR, 2005, P 73.
[3] المزروعي، المرجع السابق، ص 250.

يفترض أن يلتزم بها جميع الملتحقين بهذه المهنة، والروابط المهنية تراقب باستمرار مدى التزام كل مهني بأخلاقيات مهنته، ومدى حبه لها، وانتمائه واعتزازه بها، ومدى مساهمته في دعمها وتطويرها والدفاع عنها .[1]

والدستور الأخلاقي لأي مهنة يضم القواعد المرشدة لممارسة مهنة ما للارتقاء بمثالياتها وتدعيم رسالتها، ورغم أهميته في تحديد الممارسات والأولويات داخل مهنة معينة، إلا أننا لا يمكن أن نفرضه بالإكراه ولكن بالالتزام، وأن الطريقة الوحيدة للحكم على مهنة معينة هو سلوك أعضاء تلك المهنة إزاءها، والحفاظ على قيم الثقة والاحترام والكفاءة والكرامة.

وقد حدد علوي ما يجب أن يتميز به الدستور الأخلاقي للمهنة بما يلي :

1. الاختصار.
2. السهولة والوضوح.
3. يكون معقولا ومقبولا عمليا.
4. الشمولية.
5. الإيجابية.

ويرى الباحث أن الالتزام بالأخلاقيات المستمدة من مبادئ ديننا الإسلامي، يؤدي إلى الرفع من فاعلية التعليم، وتحسين إنتاجيته، مما يسهم بالارتقاء بمجتمعنا الفلسطيني ومجتمعاتنا العربية والإسلامية إلى ما فيه خيره وسعادته في الدنيا والآخرة، فالتعليم يعد ضرورة من ضرورات الحياة المعاصرة، إذ أن العلم طريق التقدم والنهضة، ولقد استطاعت المجتمعات التي قامت على أساس من العلم أن تحصل على التفوق العلمي الذي مكنها من تلبية احتياجات شعوبها، لأنها أهتمت بالعلم ورفعت من شأنه وعملت على تطوير، وكما قال الشاعر أحمد شوقي:

إنما الأمم الأخلاق ما بقيت فإن هموا ذهبت أخلاقهم ذهبوا

[1] بني خالد، خلف حمدان سميران، درجة التزام الإداريين التربويين في مديريات التربية والتعليم في محافظة المفرق بأخلاقيات مهنة التعليم من وجهة نظر مديري المدارس الثانوية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الهاشمية، الأردن، 2007، ص 290.

6- مصادر أخلاقيات المهنة:

هناك مجموعة من المصادر التي تعتبر الأساس الذي تنطلق منه أخلاقيات المهن كافة في بلورة أخلاقياتها، والتي تعكس واقع المجتمع في شتى ميادينه، ويرى الباحثون أن هناك خمسة مصادر للأخلاقيات المهنية وهي :

6-1- المصدر الديني:

يمثل هذا المصدر في المجتمع الإسلامي، أهم مصادر أخلاقيات المهنة؛ إذ إنه يوفر لأخلاقيات المهنة خلق الرقابة الذائية في الفرد؛ فالمهني يمكن أن يتهرب من الرقابة السياسية أو الاجتماعية أو القانونية لكنه لا يستطيع أن يتهرب من رقابة الله سبحانه وتعالى. [1]

ويشتمل هذا المصدر على المبادئ والتنظيمات التي تحقق سعادة الإنسان والمجتمع في كل المجالات، وعلى القواعد العامة الصالحة لهداية الناس، وتنظيم حياتهم في كل زمان ومكان، ويشتمل أيضا على القوانين الوضعية، وهي الأوامر والنواهي التي وضعها البشر أنفسهم، لتنظيم حياتهم بالمحافظة على حقوق الناس، وتحديد واجباتهم لنشر العدالة والمساواة بينهم، لذلك تعد التشريعات والقوانين والأنظمة المعمول بها مصدرا من المصادر الأخلاقية، ويقصد بالتشريعات دستور الدولة والقوانين كافة المنبثقة عنه، ونظام الخدمة المدنية، واللوائح والتعليمات الأخرى على أنواعها المختلفة التي تحتوي على أخلاقا كثيرة، من حيث الانضباط بالوقت، والتقيد به والاحترام، والابتعاد عن المحسوبية، وتقديم المصلحة العامة على المصلحة الخاصة، وعدم إفشاء أسرار العمل، وعدم قبول الرشود البشري.

6-2- المصدر الاجتماعي:

إن لكل مجتمع ثقافته الخاصة به، التي تنظم حركته، وتحدد قيمه ومعتقداته وعلاقائه، وولاء وانتماء أفراده، ومن المعروف أن أهم ما يكون ثقافة المجتمع الجوانب الاجتماعية المتمثلة في القيم، والمعتقدات، والعادات، ونمط العيش، وممارسات الحياة الاجتماعية. وقد يحمل المهنيون إلى أية مؤسسة يعملون فيها عادات المجتمع الأخير الذي يعيشون فيه، وتقاليده وأعرافه، سواء كانت هذه

[1] الحوراني، غالب صالح عبد الرحمن، تطوير مدونة الأخلاقيات الأكاديمية للأستاذ الجامعي من موجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلبة الجامعة الأردنية، رسالة دكتورة غير منشورة، الجامعة الأردنية، الأردن، 2005، ص 319.

العادات والتقاليد أمراضا اجتماعية، أم قيمة وتقاليد إيجابية؛ فالمجتمع الذي يتمسك أفراده بمصالحهم الضيقة؛ فإن ذلك يؤثر في السلوك المهني، فينقل هذه الأنماط من السلوك إلى مؤسسة العمل.[1]

6-3- المصدر الاقتصادي:

تتحكم الظروف الاقتصادية السائدة في المجتمع، في جميع أفراده ومن بينهم المهنيون والإداريون؛ إذ أن الظروف الاقتصادية الصعبة، تدفع بأفراد المجتمع غاليا إلى أنماط من السلوك بعيدة عن المعايير الخلقية .[2]

فإذا كان الشخص يعيش في وضع اقتصادي مريح، ويمكنه العيش بكرامة مع أفراد أسرته؛ فإنه من السهل أن تتوقع منه أخلاقيات رفيعة والتزاما أكيدة، أما إذا كان وضعه الاقتصادي لا يمكنه من الوفاء بالتزاماته المتعددة تجاه أسرته ومجتمعه، فيتوقع منه الانحراف، والغش، والارتشاء، واستغلال الوظيفة، ولعل أهمية البعد الاقتصادي قد تتضاعف بشكل كبير في الوقت الحاضر، إذ تطرح التكنولوجيا في كل يوم الكثير من المغريات، وإذ تسود النزعة الاستهلاكية بين الناس.[3]

6-4- المصدر السياسي:

ويقصد به نمط النظام السياسي الذي يسير المجتمع، وانعكاس توجهات هذا النظام على الأفراد، فإذا كان النظام السياسي يؤمن بالتعدية، والمشاركة، والحوار، واحترام الرأي، فإنه سوف يتأثر إيجابيا في قيم الأفراد وقناعاتهم المهنية، واذا كان النظام دكتاتوريا فاسدا لا يتورع عن النهب، ويشجع القيم البالية؛ فإن تأثيره علبي في توجهات الأفراد في كل مؤسسة.[4]

وحين يقوم المهني بأداء واجباته في ظل أوضاع سياسة قائمة، فإن سلوكه يتأثر بطبيعة هذه الأوضاع وخصائصها؛ فالنظام السياسي الذي يتخذ من الصالح العام غاية له، يتعين عليه الإيمان بالحرية، والشفافية، والديمقراطية، والمسالة، ومن هذا فإن النظام يؤدي إلى ازدهار الأخلاق المهنية، أما النظام السياسي الذي يفتقر إلى الرقابة القضائية، والإدارية، والشعبية، ويميل نحو الاستبداد والظلم؛ فيؤدي إلى تغذية السلوك الخلقي على مستوى الأفراد عامة ومستوى أفراد المهنة بخاصة.

---

[1] الحوراني، غالب صالح عبد الرحمن، المرجع السابق، ص 321.

[2] الحوراني، غالب صالح عبد الرحمن، نفس المرجع، ص 322-323.

[3] بني خالد، المرجع السابق، ص 297.

[4] بني خالد، المرجع السابق، ص 300.

6-5- المصدر الإداري التنظيمي:

تعد القوانين والأنظمة والتشريعات من المصادر الرئيسة التي تتحكم في تسيير الإدارة في المنظمات، ويقصد به البيئة التنظيمية التي يعمل فيها الفرد بكل ما فيها من قوانين ولوائح، وأنظمة، وقيم وتقاليد ومثل تحدد سلوك العاملين فيها، وتوجه مسارهم، ومما يؤثر في قيم الفرد والتزامه وأسلوب عمله الذي تطبق فيه مبادئ الإدارة داخل التنظيم، وأنماط تقسيم العمل، ونظم الاستراحة والمكافأة، وأشكال الرقابة والعقاب، واننا يجب أن ندرك أيضا أن هناك تفاعلا خصبا بين البيئة التنظيمية والبيئة الاجتماعية العامة، واللوائح والقوانين المطبقة في المؤسسة تستمد في العادة، أو تتأثر على الأقل بالقوانين النافذة في البلاد، وأنماط القيم والسلوك السائد في المؤسسة، وهي عينة مملة لأنماط القيم والسلوك الشائعة في المجتمع.[1]

ويتضح مما سبق أن البيئة الإدارية النموذجية التي تحدد أساليب العمل، وإجراءاته ومستوياته، وتوفر قيادة إدارية كفؤة على جميع المستويات، لابد وأن تؤمن بالديمقراطية، والعدالة، والمساواة، والحوار المباشر، كما تضمن الحقوق لأصحابها وتشجع على الالتزام بالواجبات، وأدائها بدقة، وسرعة وأمانة.

7- أخلاقيات الوظيفة العامة:

تعد الوظيفة جزء اساسية من أي كيان تنظيمي لأية منظمة او مؤسسة، وهي مجموعة واجبات ومهام ومسئوليات، ويقوم الفرد بالوظيفة لتحقيق هدف معين وهذه الواجبات والمهام الوظيفية تتداخل مع عناصر الأخلاقيات، والسلوك الوظيفي والأخلاقي للموظف يؤثر على المنظمة التي يعمل بها، فالسلوك غير الأخلاقي من إهمال وتسيب واستغلال للمنصب من ابرز المشكلات التي تعوق التنمية الداخلية للمنظمة ومن ثم الدولة ككل، لذا نصت الأنظمة الوظيفية على بعض الأخلاقيات الواجب على الموظف في الوظيفة العامة أن يتحلى بها.

ومن الأخلاق التي يجب أن يتحلى بها الموظف في الوظيفة العامة كما نصت عليها الأنظمة الوظيفية ومنها:

[1] بني خالد، نفس المرجع، ص 303-304.

1. **الأمانة:**

وتعني الثقة والجدارة في الاعتماد، ومجالات أدائها في العبادات أوجب كالصلاة والصيام وبقية أركان الإسلام، وفي المعاملات كحفظ المال العام وحفظ أسرار العمل والموضوعية في الاقرار، وقد ذكر الأشعري (2008) بعض الممارسات التي تخل بالأمانة ومنها:

- أن يقضي الموظف وقتا طويلا في مكالمات الهاتف، دون اعتبار للمعاملات التي على مكتبه أو للمراجعين الواقفين أمامه.
- أن لا يعير لهاتف المكتب أي اهتمام أثناء رنينه وكأن الجهاز وضع للزينة، فمن معايير التحضر والمدنية الرد على الهاتف في الرقة الثالثة إلى الخامسة كحد أعلى، ويجب معاقبة من يخل بهذا حالا.

2. **الشجاعة:**

وهي القدرة على الإقدام بفعل شيء ما بقوة وجسارة دون تردد، وهي نوعان: شجاعة نفس وشجاعة بدن، وتكون بقول الحق والثبات عليه وقوة القلب في المواقف الصعب، والموظف الشجاع صاحب الخلق والمبادئ يأمر بالمعروف وينهى عن المنكر وهذا بدوره يؤدي إلى شيوع الفضيلة في محيطه.

3. **الحياء:**

وهو الترفع عن النقائص والابتعاد عن الصغائر طلبة الكمال وانصياعه للشرع الحنيف، وهو خلق يبعث على ترك كل ما هو قبيح، والحياء لا يأتي الا بخير كما قال صلى الله عليه وسلم، وقال تعالى {**وَمَنْ تَزَكَّى فَإِنَّمَا يَتَزَكَّى لِنَفْسِهِ**} (فاطر، 18)، وهو نوعان كما ذكر الأشعري:

- حياء فطري مثل ما جاء بخصوص الصحابي الأشج بن عيد قيس، حيث قال الرسول صلى الله عليه وسلم" إن فيك خصلتين يحبهما الله: الحلم والاناه، قال يا رسول الله أنا اتخلق بهما أم جبلني الله عليهما؟، قال بل الله جبلك عليهما، قال الحمد لله الذي جعلني على خصلتين يحبهما الله ورسوله" رواه الشوكاني.
- حياء مكتب ويتحقق بالإيمان والتربية والبيئة الصالحة والزمالة الخيرة، ومصدره ثلاث: (حياء من الله، حياء من الناس، حياء من النفس).

4. التواضع:

وهو تجمل النفس بالخضوع ومنعها عن الترفع على الناس والاستخفاف بهم وحملها على احترامهم مهما اختلفت درجاتهم، والتواضع فضيلة عظيمة يكفي فيها قول الله تعالى: **(وَاخْفِضْ جَنَاحَكَ لِمَنِ اتَّبَعَكَ مِنَ الْمُؤْمِنِينَ)** (الشعراء، 215)، وقول النبي صلى الله عليه وسلم (من تواضع لله رفعه) رواه الألباني.

فالمسئول المتواضع يتفقد حاجات زملائه الموظفين ويجالسهم ويشاركهم في المناسبات ويعاملهم كما يحب أن يعاملوه لو كان مكانهم، وهذا يكسب احترام الآخرين ويشيع روح الفريق الواحد بين المسئول والعاملين معه ويفسح المجال للانفتاح بين الموظفين لتقديم النصح فيما فيه مصلحه العمل.

5. **الصبر:** هو تحمل النفس مكاره الحياة وعدم الجزع لنوائب الدهر ونكباته (الدجوي د.ت)، ويعرف بأنه حبس النفس على ما تكره، قال تعالى: **(وَبَشِّرِ الصَّابِرِينَ الَّذِينَ إِذَا أَصَابَتْهُمْ مُصِيبَةٌ قَالُوا إِنَّا لِلَّهِ وَإِنَّا إِلَيْهِ رَاجِعُونَ)** (البقرة: 155-156).

6. **اتقان العمل:** لم يوجد الموظف في وظيفته العامة إلا من أجل العمل على تحقيق هدف معين، وهذا الهدف يتم تحقيقه من خلال القيام بمجموعة مهام معينة، وصولا للهدف الأسمى يجب أن يتم إنجاز هذه المهام بصورة دقيقة ومتقنة.

ويذكر باغي أن "أولى سمات الإتقان هي السرعة في الإنجاز، لأن تأخير الأعمال يؤدي إلى تكديس الواجبات ومن ثم محاولة التخلص منها على أية هيئة ممكنة وكيفما اتفق، وثانيهما الدقة في الأداء بحيث يكون الأداء وافي مشتملا لجميع الشروط الفنية للأداء، وذلك تحقيق فاعليته في الأداء، وثالثهما الرشد في الإنفاق على هذا الإنجاز سواء في المال العيني اللازم أم المال.

7. **الإخلاص في العمل:** يعتبر الإخلاص في العمل من أهم مقومات الموظف الناجح، ولأن طبيعة العلاقة بين الموظف العام والدولة هي علاقة تعاقدية وبناء على هذه العلاقة واستنادا إلى قول الله تعالى : **(وَأَوْفُوا بِالْعَهْدِ إِنَّ الْعَهْدَ كَانَ مَسْئُولًا)** (الإسراء، 34)، فإنه يترتب على الموظف العام أن يؤدي العمل الموكل إليه بأقصى الإمكانات المتوفرة لديه وفاء لهذا العقد، كما يجب أن يكون هذا الأداء مستوفية لجميع الشروط الفنية استنادا لقوله تعالى : **(وَيَا قَوْمِ أَوْفُوا الْمِكْيَالَ وَالْمِيزَانَ بِالْقِسْطِ وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْثَوْا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ)** (هود، 85)، ولذلك يجب على الموظف إنجاز

المعاملات بسرعه وأن يتفادى التأخير الذي يضر بمصالح المراجعين وعليه كذلك أن يتجرد من أهوائه الشخصية أثناء تأديته لمهام وظيفته ويبذل الجهد اللازم والتضحية الممكنة في سبيل تحقيق أهداف وظيفته في المنظمة التي يعمل بها.

8. **تقدير الوقت:** وهو أثمن كنز لدى الإنسان وهو رأس المال الذي يمكن أن يستثمره في تجارة رابحة مع الله يحقق من خلالها الهدف الأسمى الذي يجعل الحياة من أجله، ووقت العمل ليس ملكة للموظف إنما ملك الجهة العمل فعليه أن يكرس كل جهده ووقته في تأدية العمل الذي أوكل إليه من خلال واجبات وظيفته المحددة، لذا فإن احترام مواعيد العمل الرسمية التي حددتها اللوائح تعتبر من أهم واجبات الوظيفة والتي يجب أن يخصصها الموظف لتأدية هذه الواجبات وأن يتقيد بهذه المواعيد من حيث الحضور والانصراف، كما أن التغيب بدون إذن رسمي أو التأخر يعتبر إخلالا بالواجبات الوظيفية وتقتضي المسائلة النظامية، ويترتب على عدم التزام الموظف بأوقات الدوام الرسمي أضرار عديدة مثل تدني إنتاجية العمل والإضرار بمصالح المنظمة والإخلال بأدوار الأخرين.

9. **الشفافية:** وتعني الافصاح وكشف المعلومات والمصداقية ووضوح التشريعات وسهولة فهمها وموضوعيتها ووضوح لغتها، وتعني الصدق والوضوح وهو إحساس الذين حول القائد الإداري بأنه يعني ما يقول، وأن يدع الإنجازات تتحدث عن نفسها، ولا سبيل إلى إرساء الشفافية في أي مجتمع إلا بوجود رغبة أكيدة من السلطة العليا في تطبيق المبدأ الإداري الإسلامي القائل: (من أين لك هذا) والشفافية تعتمد على عدد من المقومات منها: الصدق والوضوح والنزاهة والدقة في المعلومات".

10. **القدوة الحسنة:** وهي خير وسيلة لاجتذاب الأخرين وتوثيق الصلات بهم والتأثير فيهم، بحيث يكون القائد المثل والقدوة التي يحتذي بها الموظف، ويجب أن يكون القائد الإداري السباق في تنفيذ القوانين واللوائح على نفسه حتى يقتدي به جميع الموظفين.

11. **التعاون:** خلق الله الإنسان اجتماعية بطبعه ولا يمكنه من القيام بأعباء الحياة منفردة ولا الحصول على لوازمه وحده بل لا بد له من مشاركته غيره لقوله تعالى: **(وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَى وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ)** (المائدة، 2).

12.**الإيثار**: يورده أبوالنصر[1] أنه تفضيل مصلحة الجماعة والمجتمع على المصلحة الفردية، وذلك عملا لقوله تعالى: **(وَيُؤْثِرُونَ عَلَى أَنْفُسِهِمْ وَلَوْ كَانَ بِهِمْ خَصَاصَةٌ وَمَنْ يُوقَ شُحَّ نَفْسِهِ فَأُولَئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ)** (الحشر،9).

ومقتضى الإيثار أن يقدم العمل مصلحه المنظمة على مصلحته الشخصية عندما يتطلب الأمر ذلك في أوقات الأزمات والحالات الطارئة، وكذلك يجب على العامل أن يؤثر زملاءه في العمل ولا يزاحمهم في طلب المزايا والعلاوات والإجازات في الأوقات المفضلة لأن ذلك مما يوغر الصدور ويجلب الحقد وينعكس ذلك بدوره على مجمل الأداء العام داخل المنظمة.

❖ **النظرة الاسلامية الأخلاقيات المهنة:**

اهتم الإسلام بالجانب الأخلاقي، وحدد قيمة وقواعد أخلاقية لكل جانب من جوانب الحياة، وقد اهتم المسلمون بتلك التعاليم الأخلاقية الإسلامية، وعملوا على تطبيقها في جوانب حياتهم كافة، فكانت من أهم عوامل ازدهار حضارتهم، كما واكب ذلك الاهتمام اهتمام مماثل من جانب المفكرين عامة والتربويين خاصة، فصنفوا العديد من الرسائل والدراسات التي عنيت بأخلاق المعلمين والمتعلمين وآدابهم على السواء، تلك الأخلاق التي تستمد من الإسلام ونظرته الشاملة للإنسان والكون والحياة.

ويعد الاسلام في حقيقته نظام حياة يتكون من العقيدة والشريعة والعبادات والأخلاق ويقول الرسول صلى الله عليه وسلم: (إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق) وقد أخذ الإسلام ما وجده من الأخلاق الحميدة وعدها أخلاق إسلامية سواء ما كان منها ثمرة للعقل الإنساني الراشد أو الفطرة البشرية أو ما جاءت به الديانات السماوية السابقة.[2]

لقد حظيت أخلاق المهنة باهتمام واسع من العديد من العلماء المسلمين على مدار العصور الإسلامية المتتالية، وعلى الرغم من قلة كتابات العلماء والمسلمين في هذا الموضوع في بداية عهد الدولة الإسلامية وذلك نظرا لقربها من عهد النبوة والخلافة الراشدة ولالتزام الناس بأخلاق العمل، فإننا نري بعض الكتابات التي تحدثت بهذا الصدد. فدراسة عبد الله (1995) تحدثت عما ذكره الإمام الغزالي –

[1] أبو النصر، مدحت محمد، قيم وأخلاقيات العمل والإدارة، الدار العالمية للنشر، ط1، الجيزة، 2008، ص 85.

[2] الطراونة، تحسين أحمد، الفلسفة الأخلاقية وعلم القيادة وتطبيقاتها في قيادة فرق العمل الأمنية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2012، ص 115.

رحمه الله– في كتابة التير المسبوك من الوصايا والأخلاق الواجب أن يتحلى بها من يتولى أمر المسلمين كالحذر من استغلال السلطة والبعد عن الظلم وأهمية قضاء حوائج الناس.

كما حاول ابن تيمية رحمه الله في العديد من الرسائل بيان أهمية الأخلاق وخاصة في مجال اختيار الموظفين ومتطلبات العمل.

وترتبط الأخلاقيات لأي مجتمع بما يؤمن به من مبادئ ومعتقدات يلتزم بها، والمجتمع المسلم يستمد مبادئ أخلاقياته في جميع شئون حياته من كتاب الله عز وجل وسنة نبيه محمد صلى الله عليه وسلم، فالإسلام يربط بين الأخلاق والعقيدة وبين المعاملات والأخلاق.

ويحث الإسلام على تأدية الواجبات الوظيفية وإتقان العمل بكل أمانة وإخلاص، كما يعد العمل الذي يقوم به الموظف أمانة يجب عليه الإتقان والإخلاص في أدائه كما جاء في الحديث إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه "(صحيح الجامع الصغير رقم 1876) إن الشريعة الاسلامية جاءت ووضعت مبادئ أساسية للوظيفة والشاغلها وحثت على اتباع الأخلاق الحسنة في التعامل سواء في المنظمة على وجه الخصوص أو خارج المنظمة بصفة عامة، وللوظيفة في الإسلام عدة مبادئ أخلاقية منها:

1. تنظر الشريعة الإسلامية إلى الوظيفة على أنها أمانة حيث قال الله تعالى : { **إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَى أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا** } (النساء،58).

حيث أن اهتمام الإسلام بالأمانة ورود عدة آيات قرآنية تتحدث عنها وكثير من الأحاديث التي تشرعها وتبين تطبيقها، ومن أهمية الأمانة أنها كانت من أبرز صفات الرسل والأنبياء عليهم الصلاة والسلام فنوح وهود وصالح ولوط وشعيب عليهم السلام كلا منهم كان يقول القومه: { **إِنِّي لَكُمْ رَسُولٌ أَمِينٌ** } (الشعراء:107)، ذلك أن تبليغ الرسالة يحتاج إلى درجة عالية من الأمانة لأن الخلل أو الخيانة فيها أعظم من غيرها بكثير.

2. الوظيفة العامة مسئولية شخصية: إن مسئولية العمل في وظيفة بعينها هي مسئولية شخصية وليست جماعية، فكل شخص مسئول عن عمله وتصرفه والإسلام ينظر إلى الموظف العام على أنه حارس أمين وعليه أن ينصح للجهاز الوظيفي الذي ينتمي له ويخلص في عمله ويبذل قصارى جهده

لأدائه ويراعي مواعيده دون الحاجة إلى رقابة من رقيب أو رئيس فإن الرقابة على الموظف العام تبدأ من ضميره الحي الذي يرعى الله في كل خطوة يخطوها.[1]

3. الوظيفة تكليف وليست حقا وقد ورد عن النبي صلى الله عليه وسلم أنه قال: (إنا والله لا نولي هذا العمل أحدة سأله أو أحدا حرص عليه) (البيهقي)، وبذلك يتضح أنه لا تسند الولاية لمن لا يتوفر فيه الكفاية اللازمة لشغلها طمعا في المنصب.

أما بالنسبة لواقع الحال فإن الوظيفة العامة لا زالت تخضع لاعتبارات اجتماعية غير موضوعية مثل المحسوبية وتفضيل الأقارب على غيرهم من فئات المجتمع وسطوة بعض أصحاب النفوذ والثروة في إملاء رغبائهم في تعيين من يشا عون بما يمكن أن يتعارض مع تعاليم الإسلام في رفض التمييز الاجتماعي وجعل المفاضلة في التوظيف تقوم على المقدرة والجدارة والأمانة والعدل وأن الوظيفة ليست حقا وأن دوامها للفرد مرهون بدوام صلاحية شاغلها ومدى انطباق الشروط اللازمة عليه.

4. الوظيفة العامة إلتزام خلقي وتعبدي وشعائري لأن الدولة الاسلامية دولة عقدية والإدارة الإسلامية ينبغي عليها أن تتأكد من ظهور هذا الاعتقاد على السلوك اليومي للعاملين وأهم مظاهر ذلك فريضة الصلاة في جماعة والتوقف عن العمل عند حلول وقتها تعظيم الشعائر الله، كما أن أداء الصلاة في جماعة له آثار اجتماعية ونفسية كبيرة حيث إنها تذيب الفوارق بين المسلمين رؤساء كانوا ام مرؤوسين كما أنها تعود المسلم على التواضع وعدم التكبر (المطيري، 1996).

والفرد مطالب بالالتزام في بعض السلوكيات الإيجابية في نطاق عملة وتشمل هذه السلوكيات ثلاثة أنواع كما أشار إليها العثيمين (1993) وهي كالتالي :

1) الأخلاقيات الوظيفية:

وهي تلك التي تتعلق بتأدية الواجبات الوظيفية وإتقان العمل بكل أمانة وإخلاص.

2) الأخلاقيات المسلكية:

وهي تلك الأخلاقيات التي تتعلق بسلوك وتصرفات الموظف داخل وخارج الوظيفة العامة ولقد نصت جميع أنظمة الخدمة المدنية في العالم على وجوب تحلي الموظف العام بالسيرة الحسنة والأخلاق الحميدة.

[1] أبو سن، أحمد ابراهيم، الإدارة في الإسلام، دار الخريجي للنشر والتوزيع، 1996، ص 41.

3) الأخلاقيات المتعلقة بإطاعة الأوامر الرئاسية:

ويقصد بها وجوب طاعة الرؤساء وتنفيذ واحترام قراراتهم.

والأخلاق الوظيفية جزء من الأخلاق الإسلامية العامة لذا فإن ما ينسجم مع الأخلاق الإسلامية أو يتعارض معها فهو كذلك مع الأخلاق الوظيفية.

ويرى الباحث أنه من خلال استعراض ما أورده جميع الكتاب أن القرآن الكريم والسنة الشريف قد حثت على تحلي العامل بأخلاقيات العمل وإتقانه لما لذلك من أهمية كبير في إنجاح العمل والرقي بالمجتمع ككل، ويعمل أيضا على تعاضد أفراد المجتمع مع بعضهم البعض حتى تحقيق المراد وهو حياة كريمة لجميع أفراد المجتمع.

8- أخلاقيات المهن الطبية:

لقد لقيت أخلاقيات المهنة الطبية اهتماما عظيما منذ ظهور الطب، وسجل ذلك في البرديات المصرية القديمة، والكتابات المسمارية الحامورية البابلية، واهتم بها الإغريق وخاصة أبقراط.[1]

قسم أبقراط (400 ق.م):

ولد أبقرط في اليونان سنة 460 ق.م ولقب بأبي الطب. أسس مدرسة طبية وطور القسم الطبي الأخلاقي (المعروف بم أبقراط) وألزم الأطباء باتباعه.

يشكل قسم أبقراط أساسا اعتمد عليه القسم في كليات المهن الصحية الحديثة كافة والتي يؤديها الخريجون عند بداية ممارستهم لمهنهم والتي تعتمد على المبادئ الرئيسية التالية:

1. إجلال أساتذة الطب.
2. لا يجاز في المهنة إلا من يتمسك بأخلاقيات القسم.
3. مزاولة المهنة بهدف فائدة المريض وتلافي ضرره.
4. الابتعاد عن كل ما من شأنه إسقاط الجنين من أدوية أو مواد.
5. دخول منازل المرضى من أجل مصلحة المريض.
6. الامتناع عن الأذى والفساد.

[1] النجار عامر، اليونان إبداعات الطب والفلك والرياضيات، مجلة التقدم العلمي، العدد 86، 2014، ص 11.

7. احترام سرية العلاقة بين الطبيب والمريض.[1]

2. توماس بيرسيفال مابين اعوام (1740-1804):

أسس هذا الطبيب الإنكليزي دستورا للأخلاقيات الطبية خاصة بالأطباء عام 1794، والذي اغيد من قبل الأطباء الأمريكيين، ومن ثم اعتمدته الجمعية الطبية الأمريكية (AMA). وكان هذا أول دستور أخلاقي يعتمد من قبل هيئة مهنية ليحل مكان الأخلاقيات المهنية القديمة والمفسرة بطرق مختلفة، وهكذا فقد وفر هذا الدستور معيارا للسلوكيات يتبعه مزاولو المهن الطبية.[2]

(http://www.ehtuish.com).

3. الدستور الأخلاقي للجمعية الطبية الأمريكية (AMA) عام 1846:

تتضمن نسخة عام 1980 من الدستور الأخلاقي للجمعية الطبية الأمريكية سبعة بنود، بينما تتضمن النسخة المطورة لعام 2001 تسعة يقود، ويؤكد البلدان الإضافيان في النسخة المعدلة الحالية على مسؤولية الأطباء، ويدعم الانتشار العالمي للرعاية الطبية. كما أضافت النسخة الأخيرة كل التدابير اللازمة حول الالتزام بالتعليم الطبي، ومسؤولية تطوير الصحة العامة. كما يتضمن دستور الجمعية الأخلاقي بعض المقومات الأخرى مثل:

1. احترام القانون.
2. احترام حقوق المرضى.
3. احترام حقوق الزملاء.
4. احترام خصوصية المريض وسرية المعلومات الخاصة به.
5. الكفاءة، والتقائي والمحبة.
6. الصدق وواجب التبليغ عن أي خداع أو كذب.
7. التعليم المستمر، والدراسة، واستشارة الآخرين في المهنة.
8. الحرية في مزاولة المهنة.

[1] النجار عامر، المرجع السابق، ص 13.

[2] http://www.ehtuish.com

9. المسؤولية في بذل الجهود لتحسين المستوى الصحي للمجتمع.[1]

4. دستور نورمبرغ عام (1947)، دستور أخلاقيات البحت الطبي:

ويتألف هذا الدستور من عشرة مبادئ، تتمحور في أخلاقيات البحث الطبي، وتؤكد على الحقوق الإنسانية للشخص المتبرع (الشخص الذي يوافق على أن يطبق عليه البحث العلمي)، ويتضمن الدستور ما يلي:

1. إبلاغ الشخص المعني وأخذ موافقته.
2. يجب أن يكون البحث هادفة وضرورية لمصلحة المجتمع.
3. يجب أن يكون البحث قائما بالأساس على الدراسة على الحيوان أو أي مبرر منطقي.
4. تجنيب وحماية الشخص المتبرع من أية إصابة أو معاناة جسدية أو عقلية.
5. يجب أن لا تكون مخاطر البحث على المتبرع أكبر من محاسنه.
6. يجب أن يكون الباحث مجاز علمية.
7. من حق المتبرع أن يمتنع عن الاستمرار في البحث العلمي في أي وقت

5. القسم الطبي إعلان جيف عام (1948):

أقرت الجمعيات الطبية العالمية هذا القسم بعد الفظاعات التي اقترفت باسم الأبحاث العلمية في معسكرات الاعتقال التازي، والمقومات الأساسية لهذا الدستور تتلخص كما يلي:

1. خدمة الإنسانية.
2. الاحترام والعرفان بالجميل للأساتذة.
3. ممارسة المهنة بضمير ونيل.
4. الإحساس بواجب الاهتمام بصحة المريض والزملاء وتقاليد المهنة.
5. ممارسة المهنة بما ينسجم مع القوانين الانسانية.
6. احترام الحياة الإنسانية بما فيها حياة الجنين.

[1] http://www.ehtuish.com

7. الواجب المهني يتقدم على العرق والدين والسياسة أو التمييز الاجتماعي.

6. مبادئ إعلان هيلسينكي عام (1964):

نشر هذا الإعلان لأول مرة عام 1964م وكان بمثابة رد على التجارب الطبية غير الأخلاقية التي أجراها الأطباء النازيون خلال الحرب العالمية الثانية، ولقد تمت مراجعة هذا الإعلان عدة مرات منذ إصداره، وأصدرت آخر نسخة مراجعة منه عام 2000 ولقد نصت على المبادئ التالية:

1. خير ومنفعة الإنسانية مقدم على الاهتمام بالعلم والمجتمع.

2. يجب أن يعمل الطبيب فقط لما ينفع المريض، وأن تكون صحة المريض في مقدمة اهتماماته.

تتداخل كثير من مبادئ هذا الإعلان بقوانين الأبحاث العلمية، ومن ناحية أخرى تناقش النسخة المراجعة استعمال المستحضرات الشاهدة (المستحضرات الخالية من المادة الفعالة والتي تعطي المجموعة من المرضى المجرى عليهم البحث مقابل مجموعة أخرى تناول الدواء الفعال موضوع البحث، وذلك بهدف المقارنة)، وتنصح بأن يكون من واجب لجنة الأخلاق مراقبة التجارب العلمية الجارية، كما تقضي بأن يكشف الباحثون للمتبرعين عن التفاصيل الخاصة بالتمويل، وعن احتمال تضارب المصالح، هناك توصية أخيرة تنص على أن من حق الناشرين رفض الدراسات التي لا تتوافق ما ينص عليه هذا الإعلان.[1]

❖ **أخلاق المهن الطبية في الإسلام:**

تشكل الأخلاق القرآنية معيار مناسبة لجميع الأجناس البشرية، ولكل المهن، وفي كل زمان، حيث أنها توجه سلوك البشر ومواقفهم في حياتهم الخاصة والمهنية، ويجب أن توجه هذه المعايير الأخلاقية والقيم السامية أصحاب المهن الطبية من المسلمين في حياتهم الخاصة وكذلك أثناء أداءهم لأعمالهم.

ويرى (التركي، 2007) أن أصحاب المهن الطبية الذين يتمتعون بقدر من الفضائل لهم قادرون على إتمام متطلبات مهنتهم والتي تتلخص بما يلي:[2]

1. المعرفة: من واجب أصحاب المهن الطبية المسلمين مواصلة اكتساب العلم والمحافظة على المعرفة ومتابعة تطور العلوم الطبية، كما يجب أن يحسنوا من مستوى أدائهم المهني. وهذا ما أمر به الله تعالى

[1] مشعل علي، أزمة أخلاقيات في الاتحاد الطبي العالمي، مجلة حقوق الإنسان، الأردن، 2013، ص 20.

[2] التركي يوسف، الطبيب المسلم تميز وسمات، دار الوطن للنشر، ط1، الرياض، 2007، ص 31.

في كتابه العزيز حيث قال : **(قُلْ هَلْ يَسْتَوِي الَّذِينَ يَعْلَمُونَ وَالَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ)** (الزمر: 9)، كما أمر الله المؤمنين أن يطلبوا منه أن يزيدهم علما : **(وَقُلْ رَبِّ زِدْنِي عِلْمًا)** (طه: 114).

2. احترام القانون: من واجب أصحاب المهن الطبية المسلمين احترام القانون، والأوامر، والقواعد القانونية التي تنظم المهنة. ويبين قول الله تعالى هذا الأمر بشكل واضح في الآية التالية: **(يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آَمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِي الْأَمْرِ مِنْكُمْ)** (النساء :59).

3. **التعهد المهني بالمحافظة على صحة المريض ومصلحته:** باعتبارهم من المسؤولين عن توفير الرعاية الصحية، على أصحاب المهن الطبية أن يروا مدى أهمية المحافظة على صحة المريض ومصلحته، وبشكل غير مباشر على حياته. وقد وضح الله تعالى هذا الموضوع البالغ الأهمية في القرآن الكريم في قوله تعالى : **(مِنْ أَجْلِ ذَلِكَ كَتَبْنَا عَلَى بَنِي إِسْرَائِيلَ أَنَّهُ مَنْ قَتَلَ نَفْسًا بِغَيْرِ نَفْسٍ أَوْ فَسَادٍ فِي الْأَرْضِ فَكَأَنَّمَا قَتَلَ النَّاسَ جَمِيعًا وَمَنْ أَحْيَاهَا فَكَأَنَّمَا أَحْيَا النَّاسَ جَمِيعًا)** (المائدة: 32).

4. تقديم النصائح الطبية: يجب على أصحاب المهن الطبية أن يقدموا للمرضي كل النصائح والإرشادات الطبية اللازمة والمتعلقة بعلاجهم، بشكل يتناسب مع مستوى المريض المعرفي وسنه وثقافته.

5. العلاقات: على أصحاب المهن الطبية المسلمين أن يتبنوا الطريقة الصحيحة في علاقتهم مع المرضى والزملاء.

6. سرية المعلومات المتعلقة بالمريض: على أصحاب المهن الطبية حماية خصوصية وسرية المرضى، فكتمان السر والمحافظة على خصوصية الغير، عهد وأمانة أمر بحفظهما الله كما في قوله تعالى : **(وَالَّذِينَ هُمْ لِأَمَانَاتِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رَاعُونَ)** (المؤمنون :8).

الأخلاقيات التي ينبغي على أصحاب المهن الطبية الالتزام بها:

1. أن يبالغ في المسارعة للعلاج ما أمكنه ذلك لما روي: (أن التارك شفاء المجروح من جرحه شريك جارحة).

2. أن يخلي تبعات هذه المسؤولية عن نفسه بأخذ البراءة من المريض نفسه أو من وليه، وذلك لأنه يضمن ما يجنيه على المريض في ماله لأن خطأه شبيه عمد في موارد إذا كان المريض طفلا لم يبلغ، أو إذا كان مجنون، أو إذا كان بالغة رشيدة بغير إذنه واطلاع منه.

3. أن ينصح المريض بما يجب أن يلتزمة للمساعدة على العلاج وينصحه بتناول ما لا يتعارض مع مرضه ويتفق مع حاجات بدنه ويسهم في توفير العلاج الأمثل والأنجع.

4. أن لا يمنع المريض عن الأكل إذا كان الجوع يضر به ومنه الصوم في شهر رمضان.

5. أن لا يكلف المريض القيام بما يؤدي إلى الإضرار بصحته وجسمه كالمشي في الوقت الذي لا يقوى عليه والركض في الوقت الذي يجده ويضاعف من علته.

6. أن يتجنب وصف الأدوية الضارة أو التي فيها مضاعفات جانبية قدر الإمكان والبحث عن البدائل المأمونة.

7. أن يوفر له الدواء المناسب ويتجنب ما فيه مضاعفات عرضية جانبية، وبالقدر الذي يؤمن العلاج في الفترة المطلوبة ولا يزيد من أمد المرض وفترته، وأن لا يأمره بشراء ما يزيد على حاجته من الدواء ويبذر أمواله بما لا داعي عنه.

8. أن لا يكره المريض على تناول الطعام والشراب بل يلطف به عند ذلك فإذا امتنع لم يكرهه عليه.

9. أن يعطي انتباهه الكافي وتوجهه إلى المريض ويركز فكره عند الفحص لتشخيص المرض بدقة.

10. أن يتصف تشخيصه بالتأني والتؤدة وعدم الاستعجال الأمن من الخطأ.

11. أن يشارك المريض همه ومحنته ويتحسس عواطفه.

12. أن يشفق على المريض ويرفق به ويحسن القيام عليه ويستشعر في قلبه الرحمة تجاهه.

13. أن يرفع من معنويات المريض ويبعث الأمل والتفاؤل في نفسه ليتماثل للشفاء سريعا إن كان في قدره ذلك.

14. أن يحفظ أسرار مرض المريض خصوصا إذا كان فيه معرة ومنقصة وإساءة إلى شخصيته.

15. وهي أخلاقية أخيرة تتعلق بالمريض إذا كان غير مماثل أي إذا كان الطبيب رجلا والمريض امرأة أو العكس فقد ورد أنه إذا أصاب المرأة مرض أو جراحة في موضع من مواضع جسمها واضطرت إلى العلاج عند رجل أجنبي جاز ذلك للضرورة حيث لا يمكن العلاج إلا بالنظر والمعاينة.

16. لكن ينبغي عليه أن يكف بصره عما لا يحل له وإذا اضطر فإن عليه أن تكون نظرته بريئة لا تشوبها الريبة.

17. وكذلك اللمس والمعاينة فلا يكون منه بتلذذ، وعليه أن يقل منه قدر الإمكان إلا ما اقتضته الضرورة.

18. كما عليه أن لا يأمر المرأة بكشف الموضع المصاب أو الذي به العلة بما يزيد على الحاجة للفحص والتشخيص والعلاج.

أسس أخلاقيات المهن الطبية:

أخلاقيات المهنة الطبية لها أسس وضوابط كثيرة اهتم بها الإغريق وفي ذروتها قسم أبقراط، واهتم الأطباء المسلمون بقسم أبقراط بعد تعديله وحذف منه وأضافوا إليه. وأساس هذه الأخلاقيات وأعمدتها التي تقوم عليها المهنة الطبية ستة أسس، وهي على النحو التالي كما يبين الشثري:[1]

1- الإحسان والرحمة:

هو أمر نادى به القرآن الكريم حيث قال تعالى : " وأتوا إن الله يحب المحسنين " (البقرة،195) وقال صلى الله عليه وسلم : " إن الله قد كتب الإحسان على كل شيء فإذا قتلتم فأحسنوا القتلة وإذا ذبحتهم فأحسنوا الذبحة، وليحد أحدكم شفرته وليرح ذبيحته " (رواه الترمذي) فإذا كان الإحسان قد كتب حتى على طريقة الذبح، فهو من باب أولى قد كتب في مجال الطب والتداوي .

2- عدم الإضرار:

وقد صح عن المصطفى صلى الله عليه وسلم قوله : " لا ضرر ولا ضرار" (رواه مسلم) ولا شك أن عدم الإضرار يعتبر أحد الأركان الأساسية في موضوع التداوي. والأمراض الناتجة عن التداوي بالجراحة والأشعة والعقاقير تزداد يوما بعد يوم حتى أصبحت فرعا هاما من فروع الطب يعرف باسم الأمراض الناتجة عن التداوي.

[1] الشثري سعد، أخلاقيات الطبيب المسلم، دار العاصمة، ط1، الرياض، 2007، ص 37.

3- المحافظة على السر:

وهو أمر أساسي في الحياة وفي الطب. إذ يطلع الطبيب على كثير من أسرار المريض، فلا يجوز له أن يفشيها إلا في حالات نادرة محددة حيث يمكن أن ينتج عن كتمان السر ضرر بالغ بالآخرين، وقد وردت أحاديث كثيرة عن الحبيب المصطفى صلوات الله وسلامه عليه تحث على حفظ السر ومنها قوله صلى الله عليه وسلم: "المستشار مؤتمن".

4- العدالة:

والمقصود بذلك العدالة في توزيع الخدمات الصحية بحيث لا تكون مقصورة على الأغنياء وذوي النفوذ والجاه والمال بينما يحرم منها الفقراء والضعفاء والمساكين. وهو أمر قد حثت عليه الشريعة الغراء كما أن الأنظمة الحديثة قد تنبهت له. ومن الخطأ التركيز في الخدمات الطبية والصحية على المستشفيات الضخمة المكلفة والتي تستهلك ميزانيات وزارة الصحة والقطاع الخاص، وهي إن كانت تقدم خدمات طبية مهمة، إلا أن هذه الخدمات لا تصل إلا لعدد محدد من أفراد المجتمع وبكلفة عالية جدا، بينما لا تصل أية خدمة على الإطلاق للملايين في الأرياف والنجوع وإذا وصلت فهي خدمة رديئة ضئيلة محدودة .

5- الاستقلالية والذاتية:

والمقصود بذلك أن كل فرد في المجتمع بالغ عاقل راشد يتمتع بالحق في قبول أو رفض أي علاج طبيعي أو أي إجراء طبي، ولا ينتهك هذا الحق إلا في حالات الإنقاذ وخاصة عند فقدان الشخص المصاب لإدراكه ووعيه أو عند اضطراب هذا الوعي. وفي حالة معالجة الأطفال أو غير الراشدين فإن ولي هذا الشخص هو الذي يعطي الموافقة للإجراء الطبي أو العلاج إلا فيما ذكرنا في الحالات الإسعافية، ولذا يجب وجود موافقة متبصرة من المريض العاقل البالغ أو وليه في حالة كونه قاصرا أو غير مدرك. والمقصود بالموافقة المتبصرة (الإذن بالإجراء الطبي) أن يعرف المريض ماذا سيعمل له، وما هي الفوائد المتوقعة وما هي الأضرار المحتملة حتى يكون على بصيرة من أمره. وإذا كان الله تعالى يقول : "لا إكراه في الدين" (البقرة:256). فمن باب أولى لا إكراه في الطب.

6- المسؤولية الطبية:

ويلخصها حديث الرسول الكريم صلى الله عليه وسلم: من تطيب بغير علم فهو ضامن". والطبيب مسؤول عن عمله وقد فصل علماء الإسلام في ذلك تقصيلا دقيقا فكان موقفهم وسطا بين الإفراط والتفريط الذي تعاني منه البشرية.[1]

[1] الشثري سعد، المرجع السابق، ص 41-42.

خلاصة فصل:

من خلال دراستنا لهذا الفصل توصلنا إلى أنه مهما تعددت تعريف أخلاقيات المهنة إلا أنه معظمها نصت على أنها مجموع المبادئ والمعايير التي تعتبر أساسا لسلوك أفراد المهنة المستحب والتي يتعهدون بالتزامها وعدم الخروج من أحكامها ومن هذه المبادئ نذكر منها: الانضباط، الولاء، الثقة، الصدق، الأمانة، وروح المسؤولية.

هناك عدة عوامل تؤثر في أخلاقيات المهنة وقد تؤدي إلى الإخلال بها نذكر منها: الظروف الاجتماعية، والأوضاع الاقتصادية والبيئة السياسية.

تتمثل أهمية أخلاقيات المهنة في تعزيز سمعة المنظمة على المستوى المحلي والإقليمي وحتى الدولي، بالإضافة إلى ضبط سلوك المني الشخصي لأفراد المنظمة مما يوفر بيئة مواتية لروح الفريق ويساعد على زيادة الإنتاجية ما يعود بالفائدة على الجميع.

الفصل الرابع

الدراسة الميدانية

تمهيد:

بعد أن تطرقنا في الفصول السابقة إلى الجانب النظري في الدراسة فصل إلى جانب الميداني الذي يعد أهم خطوة في البحث العلمي والذي يتطلب منا معرفة الإجراءات المنهجية المستخدمة في الوصول إلى نتائج نهائية صادقة ودقيقة فتحديد الإطار المنهجي في أهم أسس الدراسة العلمية الذي من خلاله تحددت طبيعة وقيمة كل بحث، كما أن ضبط منهجية سليمة للبحث العلمي يضمن الدقة ولتسلسل المنطقي لمراحل المنهجية التي سنتطرق لها في هذا الفصل في البداية إلى وفرضيات الدراسة وكذا وصف منهج الدراسة وعينة الدراسة وأداتها وعينه الدراسة الأساسية وأداتها.

1. تقديم عام مديرية الصحة والسكان:

1.1. تعريف مديرية الصحة والسكان:

أنشئت مديرية الصحة والسكان بتاريخ 1974/01/01 تحت اسم مديرية الصحة والمجاهدين والشؤون الاجتماعية، وفي سنة 1980 إلى غاية 1990 سميت مديرية الصحة والسكان ،؟ ومن سنة 1991 إلى غاية 1997 سميت مديرية الصحة والحماية الاجتماعية، ثم أصبحت باسم مديرية الصحة والسكان بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 97/261 المحدد لقواعد مديريات الصحة وتنظيمها وسيرها إلى غاية يومنا هذا.

ومن مهامها:

1/ تسهر على تطبيق التشريع والتنظيم في جميع المجالات المتصلة بأنشطة الصحة والسكان.

2/ تنشط وتنسق وتقوم بتجسيد البرامج الوطنية والمحلية للصحة لا سيما ف مجال الوقاية العامة وحماية الأمومة والطفولة والحماية الصحية في الأوساط الخاصة وكذلك في مجال التحكم في النمو الديموغرافي والتخطيط العائلي وترقية الصحة.

3/ تسهر على إنشاء وانجاز المشاريع المتعلقة ببناء الهياكل الصحية كالمستشفيات والمراكز المختصة والعيادات المتعددة الخدمات وكذا صيانتها بما يستلزم وتجهيزها بالعتاد الطبي الثقيل والخفيف، والسعي لدعمها بالموارد البشرية من أطباء بكل اختصاص وممرضين وأعوان للتمريض.....الخ

ذلك أنها السلطة الوصية والتنفيذية على مستوى الولاية وكل هذه الأعمال تكون بالتنسيق مع المجالس الإدارية والطبية واللجان المختصة كل فيما يخصه في مجاله حسب نصوص قوانين السلطة المركزية والتي هي وزارة الصحة وإصلاح المستشفيات.

وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 140/07 المؤرخ في 02 جمادى الأولى عام 1428 الموافق ل 19 ماي 2007 والمتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الاستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية وتنظيمها وسيرها، والتي تخضع بدورها للسلطة الوصية "مديرية الصحة

والسكان" ذلك أن هذه المؤسسات العمومية الاستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية هي مؤسسات ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتوضع تحت وصاية الوالي.

وللملاحظة: فان مهام المؤسسة العمومية الاستشفائية تتمحور في التكتل بصفة متكاملة ومتسلسلة بالحاجات الصحية للسكان حيث تتولى على الخصوص المهام التالية:

- ضمان تنظيم وبرمجة توزيع العلاج الشفائي والتشخيص وإعادة التأهيل والاستشفاء.
- تطبيق البرامج الوطنية للصحة.
- ضمان حفظ الصحة والنقاوة ومكافحة الأضرار والآفات الاجتماعية.
- ضمان تحسين مستوى مستخدمي مصالح الصحة وتجديد معارفهم.
- كما يمكنها ميدانيا استخدام التكوين الطبي والشبة الطبي والتكوين في التسيير الاستشفائي على أساس اتفاقيات تبرم مع مؤسسات التكوين.

أما المؤسسات العمومية للصحة الجوارية فمهامها تتمثل فيما يلي:

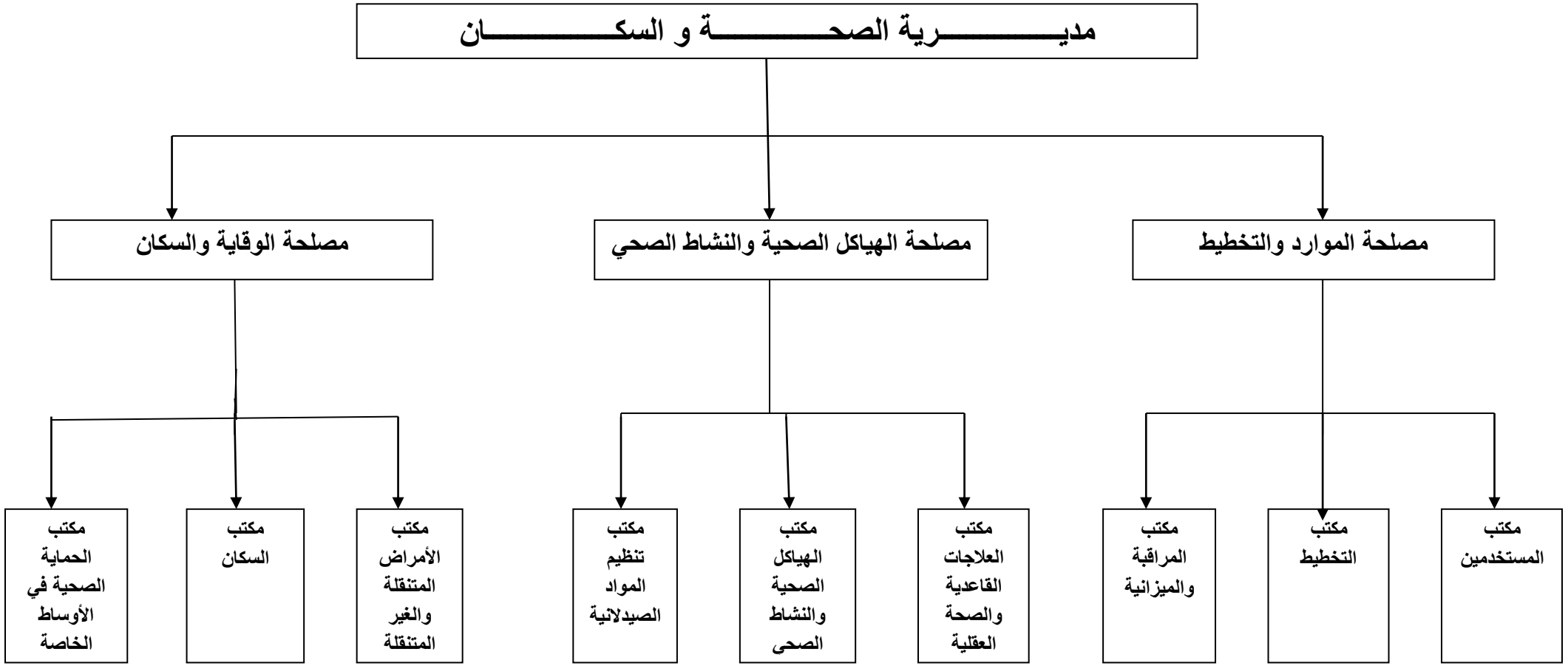
- الوقاية والعلاج القاعدي.
- تشخيص المرضى.
- العلاج الجوار
- الفحوصات الخاصة بالطب العام والطب المتخصص القاعدي.
- الأنشطة المرتبطة بالصحة الإنجابية والتخطيط العائلي.
- تنفيذ البرامج الوطنية للصحة والسكان.

كما تتعلق كذلك بالمساهمة في ترقية وحماية البيئة في المجالات المرتبطة بحفظ الصحة والنقاوة ومكافحة الأضرار والآفات الاجتماعية.

- المساهمة في تحسين مستوى مستخدمي مصالح الصحة وتجديد معارفهم.

ويمكن استخدام المؤسسات العمومية للصحة الجوارية ميدانيا للتكوين الشبه الطبي والتكوين في التسيير الاستشفائي على أساس اتفاقيات تبرم مع مؤسسات التكوين.

على ضوء هذه المعطيات السابقة ذكرها فان التسيير الإداري المتضمن حسن الانجاز والتوفيق لإتمام هذه المهام على أحسن وجه يكون بالتنسيق الجيد مع المصالح المختصة لمديرية الصحة والتي يظهرها الهيكل التنظيمي الإداري لهذه الأخيرة.



الشكل رقم 03 الهيكـــل التنظيمي لمديرية الصحة والسكان

حسب الرسم التخطيطي في الجدول السالف الذكر المتضمن الهيكل التنظيمي لمديرية الصحة والسكان يوضح لنا بشكل بياني أن هذه الأخيرة تتكون من ثلاث مصالح تشمل كل واحدة منها ثلاث مكاتب، كل هذه المصالح تتلقى الأوامر من مكتب المدير الولائي والذي هو المسير الإداري الرئيسي والأمر بالصرف، ولكل مصلحة لها مهامها الخاصة والتي تقوم بها بالتنسيق مع ما يتبعها من مكاتب وكذا الجهات الإدارية الأخرى سواء كانت إدارات عمومية خارجة عن نطاق قطاع الصحة أو شكل التابعة للمديرية كالمؤسسات العمومية الاستشفائية أو الصحة الجوارية أو المؤسسات العمومية المختصة كما هو مبين أدناه.

2.1. مصلحة الموارد البشرية والتخطيط:

تشمل هذه المصلحة كما سبق ثلاث مكاتب.

- مكتب المستخدمين والتكوين والمنازعات.
- مكتب التخطيط.
- مكتب الميزانية.

1/مكتب المستخدمين:

مهامه الإدارية: يقوم هذا المكتب بمهام الحركة الإدارية للموظفين ابتداء من تاريخ توظيفهم إلى غاية التقاعد كما يعد ويسهر على توزيع المناصب الجديدة الممنوحة لفائدة المؤسسات العمومية للصحية وذلك لتوزيعها بينهم، ومتابعة كامل الإجراءات الوظيفية لها مع كل مؤسسة على حدى، كما يسهر بالتنسيق مع اللجنة المتساوية الأعضاء في عمليات التثبيت والترقية، وكذا العقــوبات المعاقبة طبقا للقوانين المعمول بها في هذا السياق، كما يقوم من خلال هذه المهام بتحرير:

- القرارات والمقررات الإدارية المتضمنة التوظيف والتعيين والتثبيت والترقيات ومحاضر التنصيب، والاجتماعات وسندات العطل لعمال المديرية ومدراء المؤسسات العمومية إلى جانب ذلك يقوم هذا المكتب في بداية السنة بتحضير وإعداد ما يلي:

- ✓ القائمة الاسمية.
- ✓ مخطط التسيير.
- ✓ جدول 13-14.

وهذا كعملية إحصاء المناصب الموجودة، والى جانبها الجديدة الممنوحة للمديرية وكيفية التوظيف فيها، وهذه العملية تتم كما ذكرنا سالفا في بداية السنة عند مجيء الميزانية والمناصب المالية الجديدة ومن

مهامه تحرير قرارات إنشاء الجمعيات التي تنشط في مجال الصحة، والنقابات والخدمات الاجتماعية ومتابعة إجراءات إنشائها بالتنسيق مع المصالح المختصة بالولاية وبالتنسيق مع الهيئات المستخدمة لها.

2/مكتب الميزانية والوسائل: مهامه:

يقوم هذا المكتب بأعماله الإدارية المتمثلة في:

- ✓ أجور العمال ورواتبهم الشهرية.
- ✓ انجاز المنح المتمثلة في:
- المنح العائلية.
- منح المردودية لكل ثلاثي من السنة.
- دفع مستحقات الكهرباء والغاز والماء.
- اقتناء التجهيزات المكتبية.
- تسديد أمر القيام بالمهمات.
- نفقات التكوين لفائدة العمال المتوفر فيهم شروطها.
- اقتناء لوازم وصيانة السيارات من حيث: البنزين والعجلات والصيانة وكل هذه المهام تنطلق بعد عملية استلام الميزانية والتي تمر في انجازها بالمراحل التالية:

1-إعداد وتحضير الميزانية وهذا يكون في نهاية السنة وإيداعها لدى المصالح المختصة بالسلطة المركزية "الوزارة" وبعدما تتم دراستها والموافقة عليها ترسل إلى المديرية حيث يقوم هذاالأخير بإعداد ما يسمى ببطاقات الدفع «Fiches d'Engagements» حسب كل البنود والمواد التابعة لها وذلك لإتمام الإجراءات الإدارية الخاصة بالمالية وهذا لتسهيل عمليات النفقات والتسديد ودفع رواتب العمال.....والخ.

هذا إلى جانب الأعمال الإدارية اليومية كالبريد الوارد والصادر اليومي، كما يقوم هذا المكتب بدراسة ومراقبة ميزانيات المؤسسات العمومية للصحة والمتمثلة في المستشفيات والمراكز المختصة ومؤسسات الصحة الجوارية، كما يقوم باجتماعات مع المجالس الإدارية لهذه الأخيرة في نهاية السنة وعند بدايتها للدراسة والتقييم لكلا الجانبين المادي والبشري.

3/مكتب التخطيط:

يسمى بمكتب الصفقات العمومية، وهذا المكتب يشمل ثلاث مكاتب تعمل بالتنسيق مع بعضها ومن مهامه:

-إصدار الإعلان عن الصفقات والمشاريع بواسطة الجرائد اليومية حيث يرسل هذا الأخير سند طلب ممضى ومؤشر عليه من طرف مصالح المراقب المالي ويرسل هذا السند إلى المطبعة المركزية للجرائد لإصدار الإعلان في الجرائد اليومية كالشعب، الآفاق، المغرب، المجاهد.....الخ

حيث تحدد في الإعلان مشتملات الصفقة من الملف المطلوب والذي يتكون بدوره من ملفان. ملف تقني، وملف مالي. تعرض في الملف التقني الوثائق الإدارية الخاصة بالمؤسسة المشاركة في المناقصة المطروحة والتي تتم بواسطتها (أي الوثائق) تأسيس هذه المؤسسة.

أما ملف العرض المالي فيشمل مدة الانجاز وقيمة العملية، كما يحدد الإعلان كذلك مدة إيداع الملفات لدى أمانة المديرية حيث بعد ذلك تستلم من طرف اللجنة التقنية المعينة بموجب مقرر ولائي لدراسة هذه الملفات آجالها المحددة حسب الإعلان وبعد دراسة اللجنة التقنية يتم تقييم

العروض التقنية والمالية من طرف اللجنة الثانية والمسماة بلجنة تقييم العروض والتي يتم إنشائها بموجب مقررممضى من طرف السيد الوالي، وكلتا اللجنتان تتكون من رئيس وأعضاء يتم اقتراحهم بعد المشاورة من طرف مدير المؤسسة إلا لجنة التقييم المالي للعروض يكون رئيسها مدير المؤسسة، وبعد هذه الدراسات يتم انتقاء المقاول أو المؤسسة اقل كلفة والمستوفية الشروط المنصوص عليها في دفتر الشروط وتقييم بعد ذلك الإجراءات الإدارية المتضمنة لانطـــلاق العملية.

-كما يقوم هذا المكتب بإصدار بطاقات الدفع على مراحل حسب حالات الدفع situations des payments الخاصة بالإنجاز.

-مراقبة الانجاز وتتبع الأشغال مع مكتب الدراسات، وهذا المكتب يكون قد لقي القبول من طرف صاحب المشروع بعد عملية العروض التقنية والمالية المسبقة للإنجاز بحيث تصدر المديرية إعلانها على انجاز مشروع ما بنفس العملية التي تتم في إجراءات الإعلان عن المشروع أو المناقصة

-القيام بعملية اقتناء العتاد الطبي الثقيل والخفيف وسيارات الإسعاف المجهزة طبيا والعادية وتوزيع حسب الأولية والاحتياج للمؤسسات الصحية.

-دراسة المشاريع المستوجب انجازها على مستوى الولاية وذلك مع السلطة المركزية، الوزارة ودراسة العلاقات المالية ومديرية الميزانية والبرمجة.

من الملاحظ أن هذه تعد أهم الأعمال التي يقوم بها هذا المكتب وكلها بمقتضى قوانين وتشريعات مضبوطة خاصة منها المتعلقة بالصفقات.

إذا كانت هذه المشاريع تتعلق بعيادات متعددة الخدمات فبعد انجازها تسلم للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية التابعة لها، ويكون ذلك عن طريق تحرير محضر استلام موقع من طرف مكتب الدراسات والمقاول القائم بالأشغال وصاحب المشروع والمؤسسة المستلمة له وهذا يكون إلا بعد كل انجاز المشروع حيث تنطلق بعد ذلك عملية التجهيز الطبي وعملية تعيين الموارد البشرية

العاملة من طاقم طبي وشبه طبي وطاقم إداري يسهر على تسيير هذه الوحدة الجديدة.

يمكننا القول أن هذا المكتب يسهر بصفة عامة وواسعة على كل انجازات وتجهيزات الهياكل الصحية المتمثلة في بناء مراكز مختصة، مستشفيات، عيادات متعددة الخدمات وتجهيزها، كما يمكن للمؤسسة الصحية المستلمة للهيكل أن تجهزه كذلك بتجهيزات طبية خفيفة.

3.1. مصلحة الهياكل الصحية والنشاط الصحي:

تتكون هذه المصلحة كذلك من ثلاث مكاتب هي:

- مكتب تنظيم الهياكل العمومية والخاصة للصحة وتقييمها.
- مكتب العلاج القاعدي والاستعجالات وطب الأمراض العقلية.
- مكتب تنظيم المنتوجات الصيدلانية.

من خلال مدلول اسم هذه المصلحة يتبين للقارئ إن مهام هذه الأخيرة تنحصر في علاقاتها بالهياكل الصحية العمومية والتي هي المستشفيات أو ما يسمى في المنظومة الصحية الجديدة بالمؤسسات العمومية الاستشفائية والمراكز العمومية المختصة المتوفرة على مستوى الولاية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية وما يتبعها من وحدات صحية كالعيادات المتعددة الخدمات وقاعات العلاج. وكذلك الهياكل الصحية الخاصة كالعيادات الطبية المختصة الخاصة والدواوين الطبية الخاصة، والصيادلة الخواص، والشبه الطبيين الخواص والمراكز الطبية الاجتماعية التابعة للهيئات والإدارات العمومية والمؤسسات الصحية الخاصة، كالنقل الصحي ومؤسسات بيع الأدوية بالجملة.....الخ، وسيظهر ذلك من خلال التوضيحات التالية حسب كل مكتب.

- مكتب تنظيم الهياكل العمومية والخاصة للصحة وتقييمها:

تكتمل مهام هذا المكتب طبقا للقوانين وقرارات إدارية وتعليمات تنظيمية للمؤسسات العمومية والخاصة بمقتضاها تتم مهام هذا المكتب صادرة عن المصالح المختصة بالوزارة بخصوص، والتي يمكن

حصرها في قضية فتح وتحويل أي هيكل أو صحي خاص كما سبق ذكره من عيادات مختصة خاصة أو دواوين طبية أخصائية كانت أو عامة أو صيادلة.....الخ.

ولكل عملية مراحل تمر بها لإنهاء الإجراءات الإدارية التي تتم بها طبقا للقوانين المعمول بها في هذا المضمار سواء كانت للأطباء أو جراحو الأسنان أو الصيادلة، ذلك أن لكل اختصاص من هذه الاختصاصات قوانين وقرارات تنظيمية تحدد كيفيات العملية سواء في الفتح أو الغلق أو التحويل.

كما يقوم هذا المكتب إلى جانب هذه الأعمال بعمليات التقييم التي تدخل في إطار المهمات التالية:

✓ التقييم المنجز من خلال عمليات التفتيش والرقابة بالزيارات المفاجئة للهياكل العمومية والخاصة حسب برنامج يسطر من طرف المكتب ويؤشر عليه بالموافقة من طرف مدير المديرية.

✓ التقييم المنجز من خلال المراسلة الإدارية المتضمنة طلب جداول النشاطات الطبية والصحية التي ترسل من المؤسسات العمومية الصحية وتشمل كل النشاطات على مستوى كل المصالح الاستشفائية والصحية الجوارية كل مؤسسة على حدى حيث يتم بعد ذلك دراستها من طرف المكتب ومقارنتها بسابقاتها لدراسة الحالات الصحية والنسب وتحدد هذه النشاطات بفترات معينة ثلاثية وسداسية وسنوية حيث يتم كل إحصائها في جداول موحدة يتم تأليفها على شكل كتب معطيات ويرسل كتقرير ثلاثي أو سداسي أو سنوي للمصالح المختصة بالوزارة، ذلك أنها تشمل كل المعطيات التي فيها تعداد المستخدمين الطبيين والشبه الطبيين والتقنيين والعتاد الطبيب المجهز لكل مؤسسة والمتوفر لديها وحظيرة سيارات الإسعاف، حيث يطرح من خلالها في جدول خاص كل نقص أو عجز يعيق مساعي المنظومة الصحية الجديدة وبالتالي يمكن تداركه أو رفعه سواء كان في الجانب المادي أو البشري.

- مكتب العلاج القاعدي والاستعجالات والأمراض العقلية:

أكثر ما يختص به هذا المكتب هو ما يندرج في الإمراض العقلية وكذا الإدمان حيث يقوم وبالتنسيق مع المركز الوسيط للصحة العقلية ومركز مكافحة الإدمان، إذ يقوم بعدة برامج يمكن تلخيصها فيما يلي:

- إحصاء النشاطات المتمثلة في:
  - عملية إحصاء المرضى المصابين عقليا.
  - كيفيات العلاج وتقديم الأدوية.
  - متابعة حالات المرضى وسلوكاتهم داخليا وخارجيا أي في البيوت وعند الخروج منها.
  - تسطير برامج إذاعية للتوعية وكيفية المعاملة مع هذه الشريحة.

- دراسة الآثار الجانبية للمريض أثناء وبعد مراحل العلاج.
- تحضير يوم عالمي للصحة العقلية وأيام مفتوحة تتضمن محاضرات ومداخلات ذوي الاختصاص.
- إجراء اجتماعات في الوسط المفتوح بالثانويات والمتوسطات.

إلى جانب هذه المهام تندرج كذلك مهامه مع مركز معالجة الإدمان والذي يعتبر حديث النشأة أو الولادة ومازال في معطياته الأولى ،إذ سيتم إحصاء المدمنين وكيفية طرق العلاج به ومدى تقديم النشاطات الطبية.

الاستعجالات: هي كل نشاط تقوم به المصالح الاستعجالية على مستوى المؤسسات العمومية الاستشفائية أو العيادات المتعددة الخدمات التابعة للصحة الجوارية والمعينة كنقاط استعجالية، حيث يتم تسجيل كل الأنشطة الطبية والصحية وترسل على شكل جداول تشمل الفحوصات والعلاجات المقدمة للمرضى الذين تم وفودهم إلى هذه المصالح وتمت معالجتهم، ذلك أن كل حالة تدونه في السجل الخاص والذي يحمل كل البيانات ويسمى بسجل الاستعجالات يملا ويؤمن ويمضى من طرف الطبيب المعالج والقائم بالمداومة على مستوى الاستعجالات.

كما يقدم إلى جانب إحصاء هذه المهمة بالزيارات المفاجئة إلى هذه المصالح بصفة رسمية إدارية حيث تقدم لجنة التفتيش بمرافقة السجلات، الأدوية، الوسائل المادية والبشرية ومدى تقديم الخدمة الطبية للمواطنين.

العلاج القاعدي: يشمل تقريبا نفس المعطيات السالفة الذكر من حيث تدوين نشاطات العلاج بالعيادات المتعددة الخدمات وخاصة قاعات العلاج لاسيما المتواجدة بالمناطق النائية حيث تتم زياراتها من فترة لفترة لمراقبة تزويدها بالأدوية ودوريات الفحص المبرمجة للأطباء خاصة تلك المتواجدة بقاعات العلاج النائية جدا.

- **مكتب تنظيم الشؤون الصيدلانية:**

يهتم هذا المكتب بالصيادلة الخواص والعموميين.

إذا كان مكتب تنظيم الهياكل العمومية والخاصة للصحة له دور فعال في قضية فتح وغلق وتحويل ومراقبة تفتيشية للهياكل العمومية والخاصة خاصة منها الصيادلة والدواوين الطبية الخاصة فان هذا المكتب له دوره كذلك في مراقبة الأدوية، حيث يقوم بالزيارة لمراقبة الأدوية والاطلاع على تواريخ مدة الصلاحية والانتهاء.

إيحال الفاكسات الاستعجالية لسحب دواء ما من الصيدليات لأسباب عملية قانونية وأكثر مهامه تختصر في القطاع العمومي حيث يراقب الصيدليات التابعة للمؤسسات العمومية للصحة من حيث المنتوج، تاريخ الصلاحية، كيفية التخزين، استمارات التخزين، تحولات فروع الأدوية والتسجيلات.

كما يعتبر الرابط بين مصالح الصيدلة المركزية الحيوية لبيع الأدوية والصيدليات العمومية وذلك بالتدخل والعمل بالتنسيق مع المصالح المعنية بالوزارة لتزويد هؤلاء بالمنتوجات الصيدلانية التي تسجل نقص أو عجز على مستوى المؤسسات أي بما نسميه .larépture

3- مصلحة الوقاية:

تعد هذه المصلحة من أهم المصالح في المديرية وذلك لأهمية النشاطات التي تقوم بها اتجاه المواطن خاصة في ميدان الوقاية ومعالجة الأمراض التي يمكن أن تسبب أخطارا فادحة في المجتمع لولا مكافحتها والقضاء عليها والتي تظهر كما هو مبين في مهام المكاتب الثلاثة التي تتكون منها هذه المصلحة.

- مكتب الحماية الصحية في الأوساط المفتوحة.
- مكتب السكان.
- مكتب الأمراض المتنقلة وغير المتنقلة.

مهامها:

❖ مكتب الحماية الصحية في الأوساط المفتوحة: يقوم هذا المكتب بالنشاطات التالية:

✓ تجسيد ومراقبة وتقييم مختلف البرامج الوطنية المتعلقة بالصحة المدرسية، الجامعية.....الخ.

✓ البرامج الموسعة والخاصة بالتلقيحات لمكافحة الأمراض البيئية، لسعات العقارب، الأمراض المتنقلة.

✓ متابعة صحة الأم والطفل عبر مصالح الأمومة والطفولة المتواجدة على مستوى العيادات المتعددة الخدمات وهذا طبقا لبرنامج وطني مسطر ومتبع.

✓ تنظيم زيارات أو خرجات للفرقة الطبية المتنقلة لإجراء التلقيح والفحوصات للسكان البدو والرحل والقاطنين في مناطق نائية معزولة، وتتكون هذه الفرقة من طبيب عام، جراح أسنان، ممرض، وقابلة.....الخ.

✓ تعميم الفحوصات المختصة على مستوى كل العيادات المتعددة الخدمات وذلك بالتنسيق مع المؤسسات العمومية الاستشفائية لتسطير برنامج لهذه الفحوصات على شكل رزنامة جدولية لتحديد الأيام والاختصاصات فيها وتعيين العيادات والتصريح بها على شكل
إعلانات بالعيادات المعنية وإعلان عن طريق الإذاعة.

✓ العمل مع المكاتب الوقائية التابعة للبلديات عبر الولاية حيث تنشا لجنة خاصة لهذه المهمات الوقائية.

✓ تعيين أطباء أخصائيين في الطب الوقائي على مستوى المؤسسات العمومية للصحة الجوارية بالعيادات المتعددة الخدمات.

✓ ترقية النشاطات من خلال بث حصص إذاعية، إجراء أيام مفتوحة، الموائد المستديرة المحاطات للتوعية من أخطار الأمراض الاجتماعية المتفشية كالإدمان، السيدا، اللشقنيات، لسعات العقارب....الخ.

✓ زيارة ومراقبة النظافة العامة على مستوى المؤسسات التعليمية الابتدائيات، المتوسطات، الثانويات، الجامعة.

2. منهج الدراسة:

إن طبيعة الموضوع تتحكم في اختيارنا للمنهج وكذلك الأداة و للمنهج العلمي أهمية كبيرة للبحث وان البحث العلمي هو الذي يحدد لنا المنهج الذي يلائم الدراسة. وفي ضوء طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها استخدمنا المسح الشامل حيث يعتبر المنهج امن اشهر المناهج واكثرها استخداما في الدراسات الوصفية خاصة وانه يوفر الكثير من البيانات والموضوعات الدراسة التي تتطلب استقصاء آراء عينة من مجتمع الدراسة بهدف تحليل الظاهرة المدروسة و الوصول إلى نتائج تساهم في حل بعض المشكلات أو التخطيط للمستقبل.

المنهج الوصفي:

يعرف على أنه عبارة دراسة الظاهرة موجودة في جماعة معينة و طبيعة وسمات خصائص محتمع معين أو موقف أو جماعة أو فرد معين وتكرارات حدوث الظواهر المختلفة أو هو كل استقصاء ينصب على دراسة الظاهرة كما هي قائمة في الحاضر بقصد تشخيصها وكشف جوانبها وتحديد العلاقات بين عناصرها كما انها تدرس الظواهر كما هي دون تدخل الباحث فيها وتاثيرها على مجرياتها ، حيث تم استخدامه عن طريق المسح الشامل لمجتمع الدراسة و الذي هو نفسه العينة وفي

دراستنا الانتماء التنظيمي وأخلاقيات العمل وفي المسح الاجتماعي تم جمع البيانات من مجتمع البحث بالاستبيان والمقابلات ويتمثل الغرض الرئيسي من اجراء المسح في انتاج بيانات تشكل اساسا للتعميم حول مجتمع المسح أو الجماعة المستهدفة (وهي كل عمال مديرية الصحة والسكان بولاية الاغواط) .

مجال الدراسة:

1.3. المجال المكاني:

جاء اختيارنا لمديرية الصحة والسكان بولاية الاغواط نظرا لأهميتها التي تتمتع بما تقع مديرية الصحة والسكان فيحي المستقبل .

2.3. المجال الزمني:

كانت الزيارة الميدانية الأولى عبارة عن زيارة استطلاعية لمديرية الصحة والسكان حيث تعرفنا على نوع عملها وعدد مصالحها وعدد العمال فيها وكان ذلك يوم 03 افريل2019 على الساعة 10أما عن الانطلاق الرسمي في انجازنا للبحث الميداني كان في يوم 23 افريل حيث تم توزيع الاستمارات على كل عمال مديرية الصحة والسكان وتم استلامها.

المجال البشري: فقد تمت الدراسة على عمال مديرية الصحة والسكان بولاية الأغواط حيث بلغ عدد العمال 44 عاملا من مختلف الفئات المهنية .

3. **عينة الدراسة:**

اختيار العينة في علم الاجتماع أمر مهم بالنسبة للباحث في دراستنا الانتماء التنظيمي واخلاقيات العمل حيث قمنا بمقابلة مع مسؤول الموارد البشرية كانت مقابلة غير مقننة حيث زودنا بمعلومات عن عدد العمال حيث اعتمدنا على المسح الاجتماعي شامل للمديرية لإفراد مجتمع البحث والسبب الذي جعلنا نختار هذا النوع من العينة وذلك نظرا لصغر حجم العينة العمال الذي لا يعتبر كبيرا في المؤسسة ، حيث أصبح عينة الدراسة هي نفسها مجتمع البحث.

4. أدوات جمع البيانات:

يقصد بها الوسيلة التي يستعملها الباحث لجمع البيانات الميدانية بهدف الإحاطة بالظاهرة قيد الدراسة وقد اخترنا لدراستنا هذه الاستمارة :

ثم استخدام الاستبيان والتي تعرف على أنها استمارة بحيث تضم أسئلة عن مواضيع مختلفة تتعلق بمواضيع الدراسة، تسلم إلى المبحوثين وتتم الإجابة عنها من طرفهم، وتتم تنفيذ الاستمارة عن طريق المقابلة الشخصية أو أن ترسل إلى المبحوثين، وهدت الاستمارة إلى:

- معرفة الانتماء التنظيمي في المديرية.

- معرفة مدى التزام العمال بأخلاقيات المهنة.

كانت هذه الاستمارة الأداة مهمة في جمع البيانات الخاصة بموضوع البحث حيث وزعت الاستمارة على العمال وقد تمت الاستمارة بشكلها النهائي وفقا للخطوات التالية:

- باعتمادنا على التساؤلات ومؤشرات قمنا بصياغة مجموعة أسئلة وتم عرضها على الأستاذ المشرف التي قام بدوره بتصحيحها وتوجيهنا لبعض الأسئلة وإلغاء البعض منها وإعادة، عادة صياغتها.

5. عرض وتحليل ومناقشة النتائج:

الجدول رقم (01) يمثل توزيع العينة حسب متغير السن :

الفئات	التكرار	النسبة المئوية
من 26 الى 35	9	٪30
من 36 الى 45	12	٪40
من 46 الى 55	7	٪23
اكبر من 56 سنة	2	٪07
المجموع	30	٪100

- من خلال الجدول رقم 01 نرى أن فئة السن الاكثر تكرارا واكثرها نسبة هي فئة من 36 الى 45 سنة بنسبة 40 ٪ ثم تليها فئة السن من 26 الى 35 سنة بنسبة 30 ٪ ثم تليها فئة السن من 46 الى 55 بنسبة 23 ٪ ثم أخر فئة عمرية كانت فئة الاكبر من 56 سنة بنسبة 07 ٪.

الجدول رقم (02) يمثل توزيع العينة حسب متغيير المستوى التعليمي

الفئات / التكرارات	التكرارات	النسبة المئوية
جامعي	21	٪70
تقني سام	5	٪17
تكوين مهني	3	٪10
شهادات اخرى	1	٪3
المجموع	30	٪100

- من خلال الجدول رقم 02 نرى أن الفئة الاكثر تكرارا واكثرها نسبة هي فئة خريجي الجامعة بنسبة 70٪ ثم تليها فئة التقني سامي بنسبة 17 ٪ ثم تليها فئة التكوين المهني بنسبة 10 ٪

الجدول رقم (03) يمثل متغير الفئة المهنية

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
اطار	**19**	**63 ٪**
عون تحكم	**5**	**17٪**
عون تنفيذ	**6**	**20٪**
المجموع	**30**	**100٪**

- من خلال الجدول رقم 03 نرى أن الفئة الاكثر تكرارا واكثرها نسبة هي مهنة اطار بنسبة 63 ٪ ثم تليها مهنة عون تحكم بنسبة 17 ٪ ثم تليها مهنة عون تنفيذ بنسبة 20 ٪

الجدول رقم (04) يمثل متغير ملائمة طبيعة العمل

ملائمة طبيعة العمل	التكرار	النسبة المئوية
نعم	**24**	**80٪**
لا	**6**	**20٪**
المجموع	**30**	**100٪**

- من خلال الجدول رقم 04 نرى أن نسبة 80 ٪ من العينة أي الاغلبية يرون بان الوظيفة التي يقومون بها هي ملائمة لهم، بينما نجد نسبة قليلة قدرت ب 20 ٪ من العينة يرون بان الوظيفة التي يقومون بها هي غير ملائمة لهم .

الجدول رقم (05) يمثل توزيع العينة حسب متغير الخبرة المهنة

الفئات	التكرار	النسبة المئوية
اقل من 05 سنوات	**10**	**33٪**
من 05 الى 10	**09**	**30٪**
من 11 الى 15	**04**	**13٪**
اكثر من 15 سنة	**07**	**23٪**
المجموع	**30**	**100٪**

- من خلال الجدول رقم 05 نرى أن فئة الاقدمية الاكثر تكرارا واكثرها نسبة هي فئة **اقل من 05 سنوات** بنسبة 33 ٪ ثم تليها فئة الاقدمية**من 05 الى 10**سنة بنسبة 30 ٪ ثم تليها فئة الاقدمية**اكثر من 15 سنة** بنسبة 23 ٪ ثم أخر فئة الاقدمية كانت فئة **من 11 الى 15**سنة بنسبة 07 ٪

الجدول رقم (6) طبيعة عقد العمل

طبيعة عقد العمل	التكرار	النسبة المئوية
دائم	**25**	**83٪**
مؤقت	**5**	**17٪**
المجموع	**30**	**100٪**

- من خلال الجدول رقم 05 نرى أن نسبة 83 ٪ من العينة أي الاغلبية لديهم عقد دائم للعمل ، بينما نجد نسبة قليلة قدرت ب 17٪ من العينة لديهم عقد مؤقت .

الجدول رقم(7) يمثل إجابات المبحوثين حول الحوافز

الحصوص على الحوافز	التكرار	النسبة المئوية
نعم	8	٪26
لا	22	٪74
المجموع	30	٪100

من خلال الجدول رقم 05 نرى أن نسبة 74 ٪ من العينة لم يحصلوا على حوافز داخل المؤسسة، بينما نجد نسبة 26 ٪ من العينة أنهم قد حصلوا حوافز .

نلاحظ أن المديرية لا تهتم بمنح الحوافز لهم من أجل تشجيعهم وحثهم عن العمل بحيوية ونشاط في المديرية، برغم ان عامل التحفيز له أثر كبير على زيادة الانتاجية وتحسينه كما ونوعا، ويعمل على تشجيع الابتكار لدى العمال الممتازين، وكذا تحقيق الرضا النفسي والمعنوي لديه.

فالحوافز تولد طاقة إضافية لدى العمال، وتوجه سلوكه نحو زيادة النشاط وتحقيق أداء متميز.

- **جدول تابع لأجوبة المبحوثين حول الحوافز**

الفئات	التكرار	النسبة المئوية
لم أحصل على حوافز	22	74٪
حوافز مادية	4	13٪
حوافز معنوية	4	13٪
المجموع	30	100٪

من خلال الجدول نرى أن نسبة 13 ٪ من العينة حصلوا على حوافز مادية داخل المؤسسة، و نجد أيضا نسبة 13 ٪ من العينة أنهم قد حصلوا حوافز معنوية.

جدول رقم (08) يمثل حصول البحوثين على الترقية

الأجوبة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	21	70٪
لا	9	30٪
المجموع	30	100٪

من خلال الجدول نرى أن نسبة 70 ٪ الأفراد الذين تحصلوا على الترقية، وقد سجلنا نسبة لا بأس بها لم يستفيدوا من أي ترقية حيث تقدر النسبة ب 30 % وهذا ما يزيد من إحباطهم وعدم مبادلاتهم في العمل وعدم رضاهم عنه، خاصة إذا لا حظوا أن من يحصل على الترقية ليس أهلا لها، ورغم ذلك تبقى فرص الترقية في العمل من الأهداف التي يرغب العامل في تحقيقها من خلال العمل أو الوظيفية، لأنها توفر له إمتيازات إضافية سواء مادية أو اجتماعية أو نفسية، فالأجر يتحسن شيئا فشيا، وأوضاعه الاجتماعية يطرأ عليها هي الأخرى نوع من التحسين، بالإضافة إلى التقدير من طرف المحيطين به داخل المؤسسة أو خارجها، وهذا طبعا يؤدي إلى حالة الرضا عن العمل ويزيد من الانضباط ومعدل الإنتاجية، وعدم التفكير من مغادرة المؤسسة ما دام العامل يشعر أنه محل اهتمام من قبل مسؤولية ومطمئن على مستقبل المهني، والمشرفون هم الذين يراقبون ويتعاملون مباشرة مع العمال، وهم أكثر دراسة بقدرات كل عامل في ميدان العمل، من خلال تقارير العمل وملاحظة مستوى الأداء والمواظبة والكفاءة.

جدول (09) يمثل أجوبة المبحوثين حول متغير صنع القرار

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	8	27٪
لا	7	23٪
احيانا	15	50٪
المجموع	30	100٪

من خلال الجدول نرى أن نسبة 50 ٪ من العينة يشاركون أحيانا في صنع القرار داخل المؤسسة، ونجد نسبة 27٪دائما يشاركون في صنع القرار داخل المؤسسة، بينما نجد نسبة 23 ٪ لا يشاركون في صنع القرار داخل المؤسسة وهذا ما يدل على أن الادارة لا تشارك العاملين في كل القرارات بل البعض منها، برغم ان مشاركة الموظف في اتخاذ القرار ينتج عنها القدرة على انتاج افكار جديدة، كما تجعله يحرص على التغيير نحو الأفضل، وتنظيم الافكار واقتراح الحلول وتحمل المسؤولية اتجاه المواقف والقدرة على الحوار مع المسؤولين.

حيث إن مشاركة أكثر من شخص في اتخاذ القرارات يعني ذلك أن هناك بدائل عديدة أنظمة عديدة ومقترحات عديدة فكما يقال في المثل أن رأسين أحسن من ر أس وثلاثة أحسن من اثنين، وأيضا إن الكثير من القرارات أو حل المشكلات يدرك عمقها الموظفون أو العاملون أكثر من إدراك المديرين أو المشرفين فتأت ي القرارات أو الحلول أكثر فعالية واقعية، كما قد يلعب التحيز والمزاج من قبل المدير أو المشرف دورا كبيرا في اتخاذ القرار أو حل المشكلة بالمشاركة تتيح فرص الدقة والعدالة في اتخاذ القرار قد تكون المعلومات التي لدى المدير أو المشرف عن موضوع القرار أو المشكلة غير كافية أو غير دقيقة فمشاركة الناس الآخرين تعزز الثقة بالمعلومات أو تصحيحها وينعكس ذلك على نوعية القرار وفعاليته.

الجدول رقم (10) يمثل أجوبة المبحوثين حول المنصب الامن داخل المؤسسة

الأجوبة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	22	73٪
لا	8	27٪
المجموع	30	100٪

من خلال الجدول نرى أن نسبة 73 ٪ من العينة يرون بأن المنصب يحقق الامن داخل المؤسسة، ونجد نسبة 27 ٪ يرون بأن المنصب لا يحقق الامن داخل المؤسسة .

يعتبر المنصب امر مهم بنسبة للموظف فهو يشعره بالأمن والأريحية، فهو يميزه عن باقي الموظفين، كما يجعله واثقا بنفسه وبقدراته الفكرية والعلمية، ويدافع عن نفسه في حالة تعرضه للإهانة أو حرمانه حقه، الافراد الذين ليس لهم منصب جيد أو عالي فقد يسكتون عن حقهم خوفا من طردهم من العمل، لذا المنصب الجيد يجعل الموظف في راحة تامة ويأدي عمله بكل حرية ومصداقية.

الجدول رقم (11) يمثل المشاركة في العمل

الأجوبة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	24	80٪
احيانا	6	20٪
المجموع	30	100٪

- نلاحظ من خلال النتائج الموضح في الجدول ان اكبر نسبة هي 80% من العينة التي أكدت ان هناك تعاون بين الموظفين، وهذا يدل ان هناك تبادل في الثقة وهي حجر الزاوية عند التعامل مع الناس في العمل. وجود الثقة هو الأساس للتواصل الفعال، والعلاقات الشخصية الإيجابية، وتحفيز الموظفين للمساهمة بطاقة ايجابيه، والجهد الإضافي الذي يستثمره العاملين طواعية في العمل. عند وجود الثقة في مؤسسة أو في علاقة ما، تقريبا كل شيء آخر هو أسهل وأكثر راحة للتحقيق. في التعامل مع زملاء العمل، الثقة أمر حاسم لتشكيل علاقات داعمة تمكن من الإنجازات والتقدم.

الجدول رقم (12) يمثل شعور المبحوثين بالمسؤولية تجاه المنظمة

الأجوبة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	29	97٪
لا	1	03٪
المجموع	30	٪100

من خلال الجدول نرى أن نسبة 97 ٪ من العينة يشعرون بالمسؤولية تجاه مؤسستهم، ونجد نسبة 03٪لا يشعرون بالمسؤولية.

حيث ترتكز المسؤولية على الحقوق، والواجبات، وإشباع الحاجات، وحل المشكلات، وأنها لابد أن ترتبط بمدى مساهمة أفراد المجتمع، واشتراكهم لإشباع احتياجاتهم، وحل مشكلاتهم معتمدين على أنفسهم، والمسئولية تكون متبادلة بين الأفراد والجماعات، وبين المجتمعات المحلية والمجتمع العام .ونلاحظ ان الاغلبية يشعرون بالمسؤولية ولذلك راجع الى ان المؤسسة توفر لهم الامان وتشعرهم بالانتماء، ومن اخلاقيات الموظف هي ان يحافظ ويخاف على ممتلكات كما يخاف على حياته. وبالتالي كلما كان هناك شعور بالمسؤولية كلما تحققت اهداف سواء اهداف عامة أو خاصة.

الجدول رقم (13) يمثل نمط العمل المفضل لدى المبحوثين

الأجوبة	التكرار	النسبة المئوية
ضمن فريق	25	83٪
العمل المنفرد	5	17٪
المجموع	30	100٪

- نلاحظ من خلال النتائج الموضح في الجدول ان اكبر نسبة هي 83% من العينة التي تفضل العمل ضمن فريق، بينما نسبة 17% يفضلون العمل الانفرادي، ومنه نستنتج ان معظم الموظفين يعملون كفريق واحد لان العمل كفريق يمثل مهارة نجاح، ويشترط التركيز والوضوح والتدوين

والموضوعية وتجنب الفردية والاتصال، ويهدف إلى التطوير وحل المشكلات يتم عبر اختبار المشكلة والتخطيط للعلاج ودراسة المشكلة والمناقشة الجماعية.

إن مهارات النجاح في العمل تشمل مهارات التعامل والتواصل مع الآخرين، وإقامة العلاقات الإنسانية الجيدة، والمقدرة على العمل كجزء من فريق، هذه المقدرة التي أضحت حاجة ماسة لمواجهة متطلبات عالم العمل، فالتعاون بين الناس (أفرادا وجماعات) والعمل معهم، أصبح من ضرورات الحياة، سواء استخدمت في ذلك مهارات الاتصال المباشر أو غير المباشر.

الجدول رقم (14) يمثل تلقي المبحوثين المعاملة الحسنة من الزملاء

الأجوبة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	**25**	**100٪**
لا	**00**	**00٪**
المجموع	**25**	**100٪**

- نلاحظ من خلال النتائج الموضح في الجدول ان اكبر نسبة هي 100% من العينة التي اكدت انها تتلقى معاملة الحسنة من قبل زملائها في العمل، ومنه نستنتج ان الجو في المؤسسة يسوده الاحترام التقدير بين الموظفين وانهم يعشون كاسرة واحدة، وان توزيع العمل على الأفراد بدقة وبشكل واضح وضع لائحة لتنظيم التعامل بين الموظفين تنظيم أنشطة جماعية لتوطيد علاقات الموظفين ببعضهم البعض العمل بروح الفريق تنمية التنافسية في العمل بين الأفراد.

الجدول رقم (15) يمثل شعور بالإرتباط للمؤسسة

الأجوبة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	20	67٪
لا	01	03٪
احيانا	9	30٪
المجموع	30	100٪

- نلاحظ من خلال النتائج الموضح في الجدول ان اكبر نسبة هي 67% من العينة التي اكدت انها تشعر بالارتباط بالمؤسسة.

الجدول رقم (16) يمثل إمكانية تغيير المؤسسة من طرف المبحثوين

الأجوبة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	20	67٪
لا	10	33٪
المجموع	30	100٪

نلاحظ من خلال النتائج الموضح في الجدول ان اكبر نسبة هي 67% من العينة التي اكدت انها ستترك العمل في حالة اتيحت لها فرصة جديدة لعمل، ونسبة 33% الذين لن يتركوا العمل، وهذا رجع لعدة عوامل أو اسباب، قد تكون اسباب تتعلق بالفرد فهناك من يعمل في مؤسسة تكون بعيدة عن اسرته وعندما تظهر له فرصة عمل قريبة من مكان تواجد اهله يضطر الى تركها، وهناك عامل أو سبب اخر يكون سبب في تركه للعمل وهو الاجر حيث اذا تم عرض عليه اجر اكبر من الاجر الذي يتقضاه بطبع سيترك منصبه، وايضا الراحة النفسية للفرد حيث هناك افراد لا يشعرون بالاستقرار والامن داخل المؤسسة يدفعهم الى تغيير العمل اذا اتيح لهم، وهناك من لا يحظى بفرصة الترقية وترسيمه في مؤسسته الحالية وتظهر له في مؤسسة اخرى فيتوجه مباشرة اليها.

الجدول رقم (17) يمثل الاهتمام بسمعة المؤسسة

الأجوبة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	**29**	**97٪**
لا	**1**	**03٪**
المجموع	**30**	**100٪**

- :نلاحظ من خلال النتائج الموضح في الجدول ان اكبر نسبة هي 97% من العينة التي تهمهم سمعت، ونسبة 03% لا تهمهم سمعت المؤسسة

حيث تعرف السمعة على انها مجموعة القيم المنسوبة للمؤسسة مثل: الأصالة، المصداقية، النزاهةوالمسؤوليةالتيىستشعرهاالمرءعنالمؤسسةمنخلالالصورةالتييحملها عنها. لذا يجب على كل من يعمل في المؤسسة ان يحافظ على سمعتها لأنها تمثل صورة المؤسسة وايضا صورة الفرد بحد ذاته.

الجدول رقم (18) يمثل الإهتمام بمستقبل المؤسسة

الأجوبة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	**30**	**100٪**
لا	**00**	**٪00**
المجموع	**30**	**٪100**

- نلاحظ من خلال النتائج الموضح في الجدول ان اكبر نسبة هي 100% من العينة التي يهمها مستقبل المؤسسة، على الموظف أن يؤدي عمله على خير وجه، في الوقت والمكان المناسبين والمحددين لذلك، ويجب عليه أن يعرف مهامه بشكل جيد ويسعى لفهم عمله والتكيف معه والاجتهاد في تقديم الخدمة من خلاله. ولا يمكن أن نتوقع أن يقوم آخر بالعمل بدلا من العامل المسمى للعمل. ويجب على الموظف أن يعمل على تأهيل نفسه وتطوير مقدراته المعرفية ومهاراته العملية الخاصة بعمله فتطوير نفسه سيطور مؤسسته ونوعية الخدمات المتوقعة منه. بالإضافة إلى الاستفادة الشخصية المتوقعة له.

ماهو تصورك للانتماء التنظيمي ؟

إن الانتماء التنظيمي يعد في غاية الأهمية لمعظم الشركات التي بدأت بتوجيه عناية فائقة لهذا الموضوع، خصوصاً أن بعض الباحثين ذكروا أن زيادة تكاليف الشركات وتحملها أعباء مالية جاء نتيجة زيادة حدة المنافسة المحلية والعالمية التي تستدعي منها تعزيز مبدأ الانتماء

إن إيجاد بيئة عمل مناسبة مع تقديم الحوافز المادية والمعنوية، وتطبيق مبادئ الإدارة الحديثة كل ذلك يسهم في زيادة شعور الموظف بانتمائه إلى شركته، حيث يأتي هنا الدور الأكبر للمديرين في تقديم المحفزات مع الاعتراف بما حققوه من إنجازات، إضافة إلى استخدام السلوك الداعم للمرؤوسين وإقامة علاقات ود وصداقة معهم، وحسن السيطرة على المواقف المختلفة التي يمر بها كلاهما.

الجدول رقم (19) يمثل إجابات المبحوثين حول كشف أسرار العمل (مواقفهم)

الأجوبة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	05	17٪
لا	22	73٪
احيانا	03	10٪
المجموع	30	100٪

بطبيعة العمل الوظيفي قد يتعرف الموظف على المؤسسة أو الأفراد وعلى الموظف أن يكون أميناً في المحافظة على هذه الأسرار داخل وخارج نطاق العمل وألا يحتفظ بشكل شخصي بوثائق خاصة بوظيفته. ويخضع تقدير سرية المعلومات للقوانين المختصة بهذه المعلومات وفي حال مخالفة الموظف لأمانة وسرية المعلومات بتعرض الموظف للمسؤولية الأخلاقية والجنائية.

كتمان المعلومات والوثائق التي يطلع عليها بحكم وظيفته واثناءها اذا كانت سرية بطبيعتها أو يخشى من افشاءها الحاق الضرر بالمؤسسة أو الاشخاص أو صدرت اليه اوامر من رؤسائه بكتمانها ويبقى هذا الواجب قائما حتى بعد انتهاء خدمته

جدول رقم (20) يمثل تفضيل المبحوثين للمصلحة العامة على المصلحة الخاصة

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	23	77٪
لا	7	23٪
المجموع	30	100٪

دون التحيّز لأي موقف مسبق في اتخاذ أي قرار وظيفي. فالخيار الأول للموظف هو مصلحة المؤسسة، فلا يأخذ الموظف بالمحسوبيات والواسطة. ولا تأثير على قرار من مزاج أو موقف عرقي أو سياسي أو ديني أو غيره.

الجدول رقم (21) يمثل العلاقة الارتباطية بين الفئة المهنية و المسؤولية إتجاه المؤسسة

الفئات	اطار		عون تحكم		عون تنفيذ		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
نعم	19	63%	4	%14	6	20	29	%97
لا	0	%00	1	%03	0	00	1	%03
المجموع	19	%63	5	%17	6	20	30	%100

من خلال الجدول المركب للسؤالين 03 مع 12نرى أن نسبة 63٪ من اطارات المؤسسة يشعرون بالمسؤولية اتجاه مؤسستهم ونرىان نسبة 14٪ من أعوان التحكم ايضا يشعرون بالمسؤولية اتجاه مؤسستهم , بينما نجد نسبة 03٪ من أعوان التحكم لا يشعرون بالمسؤولية اتجاه مؤسستهم .

وهذا راجع الى ان فئة الاطارات تهتم بكافة المسؤوليات والواجبات المترتبة عليهم، لذلك عليه أن تحرص على تنفيذها بطريقة صحيحة؛ سواء داخل مؤسسة مما تساهم في تطبيق العمليات الإدارية، أو خارجها والذي يعكس صورة إيجابيّةً عن المؤسسة أمام المؤسسات الأخرى، ومن أهم المَهام التي تقوم بها هذ الفئة: الإشراف على كافةِ النشاطات والعمليات اليومية في المؤسسة عن طريق متابعتها بشكلٍ دائم مستمر. ضمان تنفيذ أفضل الاستراتيجيات التي تضمنالتطور المستمر في بيئة عمل المؤسسة. وضع الأهداف الخاصة بكافة المهام، وقياس مدى نجاح الأداء في تنفيذها، ومتابعة التّقارير

الخاصة بها. الاهتمام بمراقبة عمل المدراء التنفيذيين، ورؤساء الأقسام، والمشرفين عن الأعمال المختلفة. البحث عن أفضل البرامج الوظيفية التي من الممكن تطبيقها ضمن بيئة المؤسسة بنجاح. السعي للربط بين المنتجات والخدمات المقدمة من قبَل المؤسسة، مع طبيعة العملاء المستهدفين في المجتمع. الاهتمام بتوظيف الموظفين الأكفاء، والذين يساهمون في تحقيق التطور المهني في كافة المجالات الوظيفية. إصدار القرارات النهائية حول المشروعات الكبرى، والخطط التنموية التي سيتم العمل على تطبيقها. التعامل مع كافة موظفي الشركة، وسماعُ آرائهم وتحفيزهم للمشاركة في الاجتماعات من أجل التعرّف على الإنجازات والتحديات التي تواجههم. اما بما يخص اعوان التحكم فهناك بعض الاعمال الموكلة اليهم ويجب تنفيذها وتكون لديهم مسؤولية كبيرة اتجاه هذا العمل.

الجدول رقم (22) يمثل العلاقة بين الأقدمية وصنع القرار

الفئات	اقل من 05 سنوات		من 05 الى 10		من 11 الى 15 سنة		اكثر من 15 سنة		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
نعم	6	%20	9	%30	3	10%	2	%07	20	%67
لا	0	%00	0	%00	1	03%	0	%00	1	%03
احيانا	3	10%	3	%10	3	10%	0	%00	9	%30
المجموع	9	30%	12	%40	7	23%	2	%07	30	%100

من خلال الجدول المركب للسؤالين 05 مع 09نرى أن نسبة 30٪ من ذوي الاقدمية (من 05 الى 10) أنهم يشاركون في صنع القرارات ونجد نسبة 10 **% منهم احيانا** يشاركون في صنع القرارات, ونرى أن نسبة 20٪ من ذوي الاقدمية (الاقل من 05 سنوات) أنهم يشاركون في صنع القرارات ونجد نسبة 10 **% منهم احيانا** يشاركون في صنع القرارات , ونجد أيضا أن نسبة 10٪ من ذوي الاقدمية (من 11 الى 15 سنة) أنهم يشاركون جميعهم في صنع القرارات و نسبة 10٪ احيانا يشاركون في صنع القرارات و نسبة 03 ٪ لا يشاركون في صنع القرارات ونجد أيضا أن نسبة 07٪ من ذوي الاقدمية (الاكثر من 15 سنة) أنهم يشاركون في صنع القرارات.

يعرف صنع القرار بانه "الطريقة المنظمة لمواجهة المواقف والمشكلات في أثنـــاء العمل عن طريق توفير المعلومات الكافية وإيجاد البدائل المناسبة واختيار البديل الأكثر مناسبة من بينها، في سبيل تحقيق الهدف المرغوب حسب الموقف وظروفه.

ليس من السهل صنع قرار واتخاذه بل يتطلب كفاءات ومهارات عالية واشخاص ذات خبرة في هذا المجال بانه يحدد مصير مؤسسة من خلال اتخاذ هذا القرار، لذلك نلاحظ ان فئة ذو الاقدمية(اكثر من 15 سنة) هي اقل تكرارا برغم ان هذه الفئة لها خبرة عالية ودراية في كيفية صنع واتخاذ القرارات، حيث يعتمد عليها في جميع امور التي تتعلق بالمؤسسة، ولكن قد يرجع السبب احتلال مركز الاول الفئة ذو الاقدمية (من5الى10) الى توزيع العشوائي للاستمارة، وايضا ربما تمتاز هذه الفئة بفئة الشباب القادرون على الابداع واختراع افكار جديدة وتتصف فئة الشباب بقدرة على التحمل الاعباء والخسائر وتقديم حلول، ويتصفون بروح المغامرة في اتخاذ القرارات.

الجدول رقم 23 يمثل العلاقة بين المستوى التعليمي مع العدالة في المؤسسة نحو الترقية

الفئات		هل تشعر بالعدالة في سياسات المؤسسة نحو الترقية								المجموع	
		جامعي		تقني سامي		تكوين مهني		شهادات اخرى			
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الاقدمية	نعم	09	%30	01	%03	01	%03	01	%03	12	% 40
	لا	12	%40	04	%14	02	%07	00	%00	18	% 60
	المجموع	21	%70	05	%17	03	%10	01	%03	30	100%

من خلال الجدول نجد أن نسبة 40% من ذوي المستوى الجامعي لا يشعرون بالعدالة في سياسات المؤسسة نحو الترقية ونجد نسبة 30% منهم يشعرون بالعدالة في سياسات المؤسسة نحو الترقية.

بينما نجد نسبة 14% من ذوي مستوى التقني سامي لا يشعرون بالعدالة في سياسات المؤسسة نحو الترقية ونجد نسبة 03% منهم يشعرون بالعدالة في سياسات المؤسسة نحو الترقية .

ونجد نسبة 07% من ذوي مستوى التكوين المهني لا يشعرون بالعدالة في سياسات المؤسسة نحو الترقية ونجد نسبة 03% منهم يشعرون بالعدالة في سياسات المؤسسة نحو الترقية.

ونجد نسبة 03% من ذوي مستوى الشهادات الاخرى يشعرون بالعدالة في سياسات المؤسسة نحو الترقية

"برغم ان الترقية نقل الافراد من منصبهم الحالي الى منصب اعلى منه وذلك اختيار أكفاء وأصلحهم لتولي وظائف ذات مستوى أعلى من حيث المسؤولية والسلطة في التنظيم الإداري، أي أن شاغل الوظيفة الجديدة يتحمل واجبات ومسؤوليات أكبر في مقابل ذلك يتمتع بمزايا مادية أفضل مما كان يتمتع بهافي الوظيفة السابقة." وتمتاز فئة ذو مستوى الجامعي بكفاءات عالية الا انهم لا يشعرون بعدالة في سياسات المؤسسة نحو الترقية، ومنه نستنتج ان المؤسسة لا تهتم بهذه الفئة من حيث الترقية.

الجدول رقم (24) يوضح العلاقة بين متغير السن مع الرضا حول زيادة ساعات بعد الدوام

الفئات	نعم		لا		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
اقل من 25سنة	00	% 00	00	% 00	00	00%
من 26 الى 35 سنة	05	17%	04	% 13	09	% 03
من 36 الى 45 سنة	08	%27	04	%13	12	%40
من 46 الى 55 سنة	04	%13	03	10%	07	%33
اكبر من 56 سنة	01	%03	01	03%	02	%07
المجموع	18	76%	12	% 24	30	%100

من خلال الجدول نجد أن نسبة 27% من ذوي فئة السن **(من 36 الى 45 سنة)** يرضون بالعمل ساعات اضافية بعد الدوام ونجد نسبة 13% منهم لا يرضون بالعمل ساعات اضافية بعد الدوام.

و نجد أن نسبة 17% من ذوي فئة السن **(من 26 الى 35 سنة)** يرضون بالعمل ساعات اضافية بعد الدوام ونجد نسبة 13% منهم لا يرضون بالعمل ساعات اضافية بعد الدوام.

و نجد أن نسبة 13% من ذوي فئة السن **(من 46 الى 55 سنة)** يرضون بالعمل ساعات اضافية بعد الدوام ونجد نسبة 10% منهم لا يرضون بالعمل ساعات اضافية بعد الدوام.

و نجد أن نسبة 03% من ذوي فئة السن (**الاكبر من 56 سنة**) يرضون بالعمل ساعات اضافية بعد الدوام ونجد نسبة 03% منهم لا يرضون بالعمل ساعات إضافية بعد الدوام. وتعرف الساعات الاضافية بانها الساعات الزائدة على الساعات القانونية التي يحددها القانون عقد عمل، يطلبه رب العمل في أحوال محددة، تهدف إلى ثني أو منع أرباب العمل من إجبار موظفيها على العمل لساعات طويلة للغاية، قد تأخذ هذه القوانين في الحسبان اعتبارات أخرى مثل الإنسانية، والحفاظ على صحة العامل، بحيث يمكن أن يستمر في إنتاجية، أو زيادة المستوى العام للعمل في الاقتصاد. وأحد مناهج التنظيم العمل الإضافي هو إلزام أصحاب العمل بدفع أجور للعمال في معدل أعلى للساعة العمل الإضافي، يمكن للمؤسسات أن تختار دفع رواتب الموظفين أعلى دفع العمل الإضافي حتى لو لم تكن مضطرة إلى القيام بذلك بموجب القانون، ونلاحظ ان ذوي فئة السنة (من 36الى45) اعلى نسبة وتليها فئة (من 46الى 55) يرضون بالعمل ساعات اضافية بعد الدوام وذلك يعود الى ان هذه الفئة يعتمد عليها من ناحية انها تملك خبرة، والصبر في العمل، والسبب الثاني ربما مهتمة برفع أو زيادة الأجر، أو انهم ذو مناصب التي يضطرون اضافة الساعات لإنهاء العمل.

7. نتائج الفرضيات:

من خلال نتائج الضاهرة في الدراسة نستنتج بأن الفرضية رقم 01

- يختلف مستوى الإنتماء بأخلاقيات الوظيفية والشخصية فرضية موجبة ومؤكدة وتحققت نسبيا.

من خلال النتائج الضاهرة في الدراسة نستنتج بأن الفرضية رقم 02

- يتجسد الإنتماء التنظيمي في مديرية الصحة والسكان في مدى رغبة الفرد للإنسياغ طوعا لقانون المنظمة ومدى مساهمته في إستمرارها وتصخير نفسه لخدمة أهدافها بالشكل المرغوب فرضية موجبة ومؤكدة وتحققت نسبيا.

من خلال نتائج الضاهرة في الدراسة نستنتج بأن الفرضية رقم 03

- يظهر إلتزام العامل بأخلاقيات العمل في مديرية الصحة والسكان من خلال مدى إنظباطه وعمله الجاد وتدريب ذاته على إتباع هذه القيم موجبة ومؤكدة وتحققت نسبيا.

خاتمة

خاتمة:

وأخيرا يمكننا أن نعتبر الانتماء التنظيمي كعامل أو متغير يمثل محصلة مختلف المشاعر التي تكونت لدى الفرد تجاه عمله و المؤسسة التي يعمل بها، وهذا نستطيع القول أن درجة الانتماء التي يشعر بها الفرد تجاه عمله بصفة عامة، ودرجة الالتزام.

بأخلاقيات العمل تعبر عن الناتج النهائي الدرجات الانتماء الفرد لعمله مختلف الجوانب التي يتصف بها العمل الذي يشغله، ويمكن تصور العلاقة بين ما يسمى عامل الانتماء التنظيمي العام وعوامل لانتماء الفرعية. ولإرساء الانتماء التنظيمي و أخلاقيات العمل.

وجب دعم أهمية الرقابة الذاتية، خلق قوانين عمل واضحة، القدوات القيادية (يكون القائد المثل الأعلى للعمال)، التقييم المستمر والعادل، العقاب الواضح والرادع، خلق الوعي بين العمال بأهمية الأخلاق، وضع أسس علمية وموضوعية برامج عادلة للحوافز، تقرير مشاركة العمال في اتخاذ القرار، تفضيل العلاقات بين العمال، التعريف بأهمية الانتماء من خلال دورات العمال، تطوير آليات الترقية.

قائمة المراجع

قائمة المصادر والمراجع:

1. القرآن الكريم (رواية حفص)

أولا: المراجع باللغة العربية

2. ابن منظور، لسان العرب، نقلا عن الصحيفة إبراهيم خ ير. تمر التعليم في تعزيز الانتماء عالم الكتاب، القاهرة، مصر، 2000.

3. أبو النصر، مدحت محمد، قيم وأخلاقيات العمل والإدارة، الدار العالمية للنشر، ط1، الجيزة، 2008.

4. أبو سمرة، م، سلامة، ك، الالنتماء التنظيمي وعوامل تعزيزه لدى العاملين في جامعة الاستقلال، 2013.

5. أبو سن، أحمد ابراهيم، الإدارة في الإسلام، دار الخريجي للنشر والتوزيع، 1996.

6. احمد زكي بدوي: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، ط 1، مكتبة بيروت، لبنان، 1975.

7. الاستانبولي، محمود مهدي، كيف نربي أطفالنا "مباحث مبسطة في التربية وعلم النفس تهم الآباء والأمهات"، المكتب الإسلامي، بيروت، 1985، ص 55.

8. باهي، أسامة حسين إبراهيم، رؤية تصويرية لدور التربية في توجيه الشباب نحو بعض الموضوعات الاخلاقية، مدخل في التربية الأخلاقية من منظور إسلامي، مجلة التربية، جامعة التربية، جامعة الأزهر، العدد 23، 1992.

9. بن حفيظ، علاقة نمط القيادة حسب نظرية "هيرسي وبلانشارد بالولاء التنظيمي لدى عينة من معلمي المدارس الابتدائية بمدينة ورقلة، رسالة ماجستير منشورة، قسم علم النفس تخصص العمل والتنظيم، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2013.

10. بن علي الغامدي، القيادة التحويلية وعلاقتها بمستويات الولاء التنظيمي لدى الضباط الميدانيين بقيادة الحرس الحدود بمنطقة مكة المكرمة، رسالة ماجستير في العلوم الادارية منشورة، الرياض، 2011.

11. بن نابي، الالتزام التنظيمي وعلاقته بالأداء في العمل لدى أطباء المركز الاستشفائي الجامعي نذير محمد بولاية تيزي وزو، رسالة ماجستير منشورة في علم النفس تخصص العمل والتنظيم، جامعة الجزائر (2)، 2012.

12. بني خالد، خلف حمدان سميران، درجة التزام الإداريين التربويين في مديريات التربية والتعليم في محافظة المفرق بأخلاقيات مهنة التعليم من وجهة نظر مديري المدارس الثانوية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الهاشمية، الأردن، 2007.

13. بوحفص مباركي: العمل البشري، ط2، دار المغرب، وهران، الجزائر، 2004.

14. التركي يوسف، الطبيب المسلم تميز وسمات، دار الوطن للنشر، ط1، الرياض، 2007.

15. جرار غازي، المواطنة العالمية، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2010.

16. جوهرة إقطي، فوزية مقراش، أثر حوكمة المستشفيات على أخلاقيات المهنة الطبية، حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والاداري، جامعة محمد خيضر، الجزائر، 2012.

17. حريم، ح. مبادئ الإدارة الحديثة، دار حامد للنشر والتوزيع، ط 2، الأردن.

18. حسين عبد المجيد احمد رشوان، علم الاجتماع الأخلاقي، ط1، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2002.

19. الحمداني، الولاء التنظيمي لأعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الخاصة، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية قسم الأصول والإدارة التربوية منشورة، جامعة مؤتة، سلطنة عمان، 2009.

20. الحوراني، غالب صالح عبد الرحمن، تطوير مدونة الأخلاقيات الأكاديمية للأستاذ الجامعي من موجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلبة الجامعة الأردنية، رسالة دكتورة غير منشورة، الجامعة الأردنية، الأردن، 2005.

21. خالد محمد احمد الوزان، المناخ التنظيمي وعلاقته بالإلتزام التنظيمي، رسالة ماجستير في العلوم الادارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2000.

22. ختام عبد الله، السمات الشخصية والولاء التنظيمي لدى معلمات المرحلة الأساسية في المدارس الحكومية في محافظة نابلس، رسالة ماجستير منشورة في الإدارة التربوية بكلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية في نابلس، فلسطين، 2005.

23. رشيد زوراني: تدريبات على منهجية العلوم الإجتماعية، ط1، جامعة المسيلة، الجزائر، 2004.

24.رونالد ريجيو، المدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي، تر: فارس حلمي، ط1، دار الشروق، الأدرن، 1999.

25.زويلف مهدي حسن، علم النفس الإداري ومحددات السلوك الإداري، المنظمة العربية للعلوم الإدارية، 1982.

26.زويلف، مهدي حسن، واللوزي، سليمان أحمد، التنمية الإدارية والدول النامية، دار مجدلاوي، ط1، الأردن، 1993.

27. السيد الحسني، النظرية الاجتماعية ودراسة التنظيم، دار قطرين الفجاءة، قطر، 1986.

28. الشثري سعد، أخلاقيات الطبيب المسلم، دار العاصمة، ط1، الرياض، 2007.

29. صلاح السنواني: اقتصاد العمل في الفقه الإسلامي، ديوان المطبوعات، 1974.

30. الصنيع، صالح بن إبراهيم، الإرشاد الأخلاقي "منظور إسلامي"، مجلة الإرشاد النفسي، مركز الإرشاد النفسي، جامعة عين الشمس، العدد 13.

31. الطراونة، تحسين أحمد، الفلسفة الأخلاقية وعلم القيادة وتطبيقاتها في قيادة فرق العمل الأمنية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2012.

32. العرفج، التحفيز وكسب ولاء أعضاء هيئة التدريس، دراسة تطبيقية على التعليم العالي بالمملكية العربية السعودية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2010.

33. عصفور، أ.م. قيم ومعتقدات الأفراد وأثرها على فاعلية التطوير التنظيمي، جامعة الدول العربية المنظمة العربية للتنمية الادارية، دون طبعة، مصر، 2008.

34.علي سلامة الخضور: الانتماء والمواطنة، ط1، دار كنوز المعرفة، عمان، الأردن، 2010.

35.علي عبد الهادي وآخرون: السلوك الإنساني في المنظمات، ط1، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2012.

36. عماد محمد علام: دراسات في علم الاجتماع التنظيم، ط1، مكتبة انجلو المصرية القاهرة، مصر، 1994.

37. الغالبي، طاهر محسن، العامر، صالح مهدى، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، دار وائل للنشر، ط1، عمان، 2005.

38. الغامدي سعيد، أخلاقيات العمل ضرورة تنموية ومصلحة شرعية، الإدارة العامة للثقافة والنشر، العدد 42، مكة المكرمة، 2010.

39. الغزالي، الإمام أبو حامد، تحقيق: سيد عمران، إحياء علوم الدين، دار الحديث، الجزء الثالث، القاهرة، 2004، ص 182.

40. غوشة، زكي راتب، أخلاقيات الوظيفة في الإدارة العامة، مطبعة التوفيق، ط 1، عمان، الأردن، 1983.

41. محمد احمد درويش: نظرية الإلتزام التنظيمي، ط1، عالم الكتب، القاهرة، مصر، 2008، ص 390.

42. محمد النوبي: مقاييس الانتماء، ط1، دار الصفاء، عمان، الأردن .

43. محمد صلاح الدين أبو العلا: ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي: منكرة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2009.

44. محمد عارف، المجتمع بنظرة وظيفية، نقلا عن اعتماد محمد علام.

45. محمودي . هـ، تأثير العوامل النفسية والاجتماعية (الرضاالمهني والقيم الشخصية، الالتزام التنظيمي) على فعالية أداء المسيرين في منظمة العمل الجزائرية، رسالة ماجستير غير منشورة علم النفس العام، جامعة وهران (2)، 2004.

46. مرعي توفيق، وبلقيس أحمد، أخلاقيات مهنة التعليم، مطبعة عمان ومكتباتها المحدودة، 1993.

47. المزروعي، خميس بن محمد بن خميس، مدى التزام مديري المدارس الثانوية بأخلاقيات المهنة من وجهة نظر الهيئات الإدارية والتدريسية بسلطنة عمان، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السلطان قابوس، سلطنة عمان، 2003.

48. مشعل علي، أزمة أخلاقيات في الاتحاد الطبي العالمي، مجلة حقوق الإنسان، الأردن، 2013.

49. المشوخي، عابد، أخلاقيات مهنة الوراقة في الحضارة الإسلامية، مجلة جامعة الملك سعود، الآداب، العدد 2، السعودية، 2003.

50. المغربي، ع.ح. المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، ط 1، مصر، 2007.

51. مقدم، سعيد، أخلاقيات الوظيفة العمومية، دراسة نظرية تطبيقية، دار الأمة للطباعة والترجمة والنشر، ط1، الجزائر، 1997.

52. المنجد في اللغة والإعلام، منشورات دار الشروق، ط 33، 1992.

53.منذر الضامن، أساسيات البحث العلمي، ط1، دار الميسرة، عمان، الأردن، 2007.

54. موريس أنجرس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، تر: بوزيد صحراوي واخرون، دار النشر وآخرون، 2004.

55.مؤيد نعمة الساعاتي: دور محددات التنظيمية وأثرها في توجيه المنظمة نحو العمل وأخلاقيات الإدارة، دراسة ميدانية في شركة تعبئة الغاز، 2008.

56. ناصر، محمد، التربية الأخلاقية، دار وائل للنشر، عمان، 2006.

57. نجار عامر، اليونان إيداعات الطب والفلك والرياضيات، مجلة التقدم العلمي، العدد 86، 2014.

58.نجم عبود نجم أخلاقيات الإدارة في عالم متغير، ط1، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2000.

59. نور الدي، عصام، معجم نور الدين الوسيط، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان، 1971.

60. هلالي، سعد الدين مسعد، المهنة وأخلاقها، دراسة فقهية مقارنة بالقوانين الكويتية، مجلس النشر العلمي، الكويت، 2006.

61. ياغي، محمد عبد الفتاح، الأخلاقيات في الإدارة، المكتبة الوطنية، الأردن، عمان، 1995.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

62. Handy, C :trust and vitual organization, HBR, 2005.

ثالثا: مواقع الإنترنت

63. http://www.ehtuish.com

64. http://www.ehtuish.com

الملاحق

الملحق-1-

جامعة عمار ثليجي الاغواط

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع و الديمغرافيا **تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل**

تحية طيبة وبعد.

يسعدني أن نضع بين يديك هذه الاستمارة التي تم تصميمها لأغراض البحث العلمي ،و ذلك من اجل جمع المعلومات اللازمة لتحضير رسالة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل و التي أقوم بإعدادها حول موضوع :**الانتماء التنظيمي وأخلاقيات العمل** .

إعداد الطالب: **إشراف الأستاذ :**

إبراهيمي احمد منصف **د. نوري محمد**

الموسم الجامعي 2018 /2019

المحور الأول : البيانات العامة

I - البيانات الشخصية

1- السن :

أقل من 25 سنة ☐ من 26-35 سنة ☐ من36-45 سنة ☐

من 46-55 سنة ☐ أكبر من 56 سنة ☐

2- المستوى التعليمي:

جامعي ☐ تقني سامي ☐ تكوين مهني ☐ شهادات أخرى ☐

3- الفئة المهنية :

إطار ☐ تحكم ☐ تنفيذ ☐

4- هل الوظيفة التي تقوم بها ملائمة لك ؟ نعم ☐ لا ☐

في كلتا الحالتين أذكر السبب:.....

.....

.....

5- الأقدمية

أقل من 05 سنوات ☐ من 05 سنوات إلى 10 سنوات ☐

من 11 سنة إلى 15 سنة ☐ أكثر من 15 سنة ☐

II - البيانات الوظيفية

6- طبيعة عقد العمل

دائم ☐ مؤقت ☐

7- هل حصلت على حوافز ؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كان الجواب نعم : هل هي : مادية ☐ معنوية ☐

8- هل حصلت على ترقية ؟

نعم ☐ لا ☐

9- هل تشارك في صنعا لقرارات ؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

10- هل يحقق لك منصبك الأمن داخل المؤسسة ؟

نعم ☐ لا ☐

المحور الثاني: تجسيد الانتماء التنظيمي داخل المؤسسة

☐ ☐

11- هل تشعر بالمسؤولية تجاه مؤسستك؟ نعم لا

12- هل يسود التعاون بينك و بين زملائك في العمل ؟ نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

علل مهما كان جوابك على ذلك

:.....

.....

.....

13- هل تفضل العمل ... ضمن فريق ☐ العمل المنفرد ☐

كيف ذلك و لماذا ؟

.....

.....

.....

14- هل تتلقى المعاملة الحسنة من قبل الزملاء في العمل ؟ نعم ☐ لا ☐

15- هل تشعر بالارتباط بالمؤسسة ؟ نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

16- إذا أتيحت لك فرصة عمل جديدة هل تترك هذه المؤسسة ؟ نعم ☐ لا ☐

17- هل تهمك سمعة مؤسستك ؟ نعم ☐ لا ☐

ما هي أسباب ذلك ؟

.....

.....

.....

18- هل يهمك مستقبل مؤسستك ؟ نعم ☐ لا ☐

19- ما هو تصورك للانتماء التنظيمي ؟

.....

.....

....

المحور الثالث: مدى التزام العامل بأخلاقيات العمل

☐ ☐

20- هل اطلعت على النظام الداخلي للمؤسسة نعم لا

إذا كانت الإجابة بـــ لا ، لماذا ؟ .....

21- مارأيك بالنظام الداخلي للمؤسسة ؟ جيد ☐ متوسط ☐ سيئ ☐

علل :.....

22- هل كشف أسرار العمل أمر عادي بالنسبة لك ؟ نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

23- هل تشعر بالعدالة في سياسات المؤسسة نحو الترقية ؟ نعم ☐ لا ☐

كيف ذلك ؟ .....

24- هل ترى أن عملية تقييم الأداء موضوعية ؟ نعم ☐ لا ☐

كيف ذلك :.....

25- هل تفضل المصلحة العامة على مصلحتك الشخصية ؟ نعم ☐ لا ☐

26- هل أنت راض بالعمل ساعات إضافية بعد الدوام ؟ نعم ☐ لا ☐

27- هل المحافظة على وسائل العمل تعزز الثقة بين المؤسسة و العامل ؟ نعم ☐ لا ☐

كيف ذلك ؟.....

28- هل ترى أن الحفاظ على أملاك المؤسسة هو المحافظة على المؤسسة ؟ نعم ☐ لا ☐