



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي
كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية
قسم العلوم الاجتماعية



الرقم التسلسلي:

رقم التسجيل:

الموضوع

أخلاقيات العمل الوظيفي وبناء الهوية التنظيمية للمنظمات الصحية

دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالوادي

أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث (LMD) في علم الاجتماع الإدارة والعمل

إشراف الأستاذ الدكتور:
- رضا قجة

إعداد الطالب:
- عبد القادر حداد

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة	الجامعة
لامية بوبيدي	أستاذ محاضر أ	رئيساً	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي
رضا قجة	أستاذ محاضر أ	مشرفاً ومقرراً	جامعة محمد بوضياف المسيلة
كمال بوقرة	أستاذ	عضواً مناقشاً	جامعة الحاج لخضر باتنة
بلال بوترة	أستاذ محاضر أ	عضواً مناقشاً	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي
فوزي لوحيدي	أستاذ محاضر أ	عضواً مناقشاً	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي

السنة الجامعية: 2019/2018

أَفَرَأَىٰ مَا خَلَقَ الذُّنُبَىٰ وَالذُّنُبَىٰ خَلَقَهُ
ذَمَّهَا نَبَاً عَمَّ سَرْمَالَهَا ذَمَّهَا نَبَاً عَمَّ سَرْمَالَهَا

خَلَقَهُ خَلَقَهُ خَلَقَهُ خَلَقَهُ خَلَقَهُ خَلَقَهُ
ذَمَّهَا نَبَاً عَمَّ سَرْمَالَهَا ذَمَّهَا نَبَاً عَمَّ سَرْمَالَهَا

أَفَرَأَىٰ قَارُونَ وَالذُّنُبَىٰ وَالذُّنُبَىٰ خَلَقَهُ
ذَمَّهَا نَبَاً عَمَّ سَرْمَالَهَا ذَمَّهَا نَبَاً عَمَّ سَرْمَالَهَا

الذُّنُبَىٰ خَلَقَهُ خَلَقَهُ خَلَقَهُ خَلَقَهُ
ذَمَّهَا نَبَاً عَمَّ سَرْمَالَهَا ذَمَّهَا نَبَاً عَمَّ سَرْمَالَهَا

خَلَقَهُ خَلَقَهُ خَلَقَهُ خَلَقَهُ خَلَقَهُ خَلَقَهُ
ذَمَّهَا نَبَاً عَمَّ سَرْمَالَهَا ذَمَّهَا نَبَاً عَمَّ سَرْمَالَهَا

صدق الله العظيم

العلق : الآيات [1-5]

عن أبي الدرداء رضي الله عنه قال: سمعت رسول الله صلى الله عليه وسلم يقول: " من سلك طريقا يبتغي فيه علما سهل الله له طريقا إلى الجنة، وإن الملائكة لتضع أجنحتها لطالب العلم رضا بما يصنع، وإن العالم ليستغفر له من في السماوات ومن في الأرض، حتى الحيتان في الماء، وفضل العالم على العابد كفضل القمر على سائر الكواكب، وإن العلماء ورثة الأنبياء، وإن الأنبياء لم يورثوا دينارا ولا درهما وإنما ورثوا العلم فمن أخذه أخذ بحظ وافر.

رواه أبو داود والترمذي

الكمال لله وحده

وأبى العصمة إلا لكتابه المنزل، ونبه المرسل

والإنسان مهما بلغ فعله يعتريه النقص، ولقد أحسن عماد الدين

الأصفهاني (519-597هـ) في قوله:

(إنني رأيت أنه لا يكتب أحد كتاباً في يومه إلا قال في غده: لو غير هذا لكان

أحسن ولو زيد هذا لكان يستحسن ولو قدم هذا لكان أفضل ولو ترك هذا

لكان أفضل ولو ترك هذا لكان أجمل، وهذا من أعظم العبر وهذا دليل على

استيلاء النقص على جملة البشر)

طالب العلم وخادمه

عبد القادر

قال شمس الدين البابلي (ت: 1077 هـ)

(لا يؤلف أحد كتاب إلا في أحد أقسام سبعة ولا يمكن التأليف في غيرها وهي: إما أن يؤلف في شيء لم يسبق إليه يخترعه أو شيء ناقص يتمه أو شيء مستغلق يشرحه أو طويل يختصره دون أن يخل بشيء من معانيه أو شيء مختلط يرتبه أو شيء أخطأ فيه مصنفه يبينه أو شيء مفرق يجمعه .)

خلاصة الأثر في أعيان القرن الحادي عشر للملا محمد أمين بن فضل الله، طبعة القاهرة، ج4، ص41

ودستور الأخلاق في القرآن لدراز، 1959، ص1

والباحث يرجو الله تعالى أن يكون قد وفقه في إعداد أطروحاته، إنه ولي ذلك والقادر عليه، فإن حصل شيء من ذلك فالحمد لله وحده الذي بنعمته تتم الصالحات، وإن كان غير ذلك فسيحان الله قدر الله وما شاء فعل .

وما أبلغ ما قاله نبي الله شعيب عليه وعلى خاتم النبيين السلام (قال يا قوم أرأيتم إن كنت على بينة

من ربي ورزقني منه رزقا حسنا وما أريد أن أخالفكم إلى ما أنهاكم عنه إن أريد إلا الإصلاح

ما استطعت وما توفيقي إلا بالله عليه توكلت وإليه أنيب) هود 88 .

الإهداء

إلى سبب وجودي في الحياة والدي رحمة الله عليه، لك كل التجلي والاحترام.

إلى والدتي العزيزة، رحمة الله عليها،

إلى شريك حياتي، وسندي بعد المولى عز وجل، زوجتي الكريمة، أطال الله عمرها،

إلى قرة عيني رونق، ابتسامة حياتي، والعزيزة صابرين.

إلى إخوتي وأخواتي

لما قدموه من تشجيع ودعم ومساندة لإتمام دراستي هذه.

إلى كل من وجهني وأرشدني وساندني أثناء إعداد هذه الدراسة.

إلى أروع صديق قضيت معه سنوات ممتعة من مسك الصداقة والحب والوفاء، اسمه سليم وقلبه

رحيم وشأنه عند الله وعند الناس عظيم.

إلى الأنسة فاطمة الزهراء على صبرها وتعاونها

إلى أصحابي وأصدقائي ورفقاء دربي

إلى كل الذين استوطنوا القلب أهدي هذا الجهد المتواضع.

شكر وتقدير

الحمد لله وحده والصلاة والسلام على من لا نبي بعده وعلى آله وصحبه ومن سار على دربه ، (من لم يشكر الناس لم يشكر الله)

أتوجه بكل شكري إلى الأستاذ المشرف لأنه سمح لي أن أحظى بشرف تأطيره، وأشكره على كل التوجيهات والنصائح القيمة التي كان يغزر بها علينا، فجزاه الله عنا كل الجزاء وأمده الله بوافر الصحة، صرح العلم الشامخ الأستاذ الدكتور قجة رضا، فبارك الله فيك أستاذي الفاضل.

كما أتقدم بشكري الخاص إلى أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة الوادي على صبرهم وتعاونهم معنا حتى في أحلك الظروف.

كما أتقدم بالشكر إلى كل من قدم لي يد العون ولو بشيء بسيط، أشكركم جميعاً.

الباحث

حماد عبد القادر

ملخص الدراسة باللغة العربية:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور أخلاقيات العمل الوظيفي في بناء الهوية التنظيمية للمنظمات الصحية، (المؤسسة العمومية الاستشفائية بالوادي محل دراسة)، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث ثلاث أدوات هي (الملاحظة والمقابلة واستمارة البحث) هدفت إلى اختبار الفرضيات وتكون مجتمع الدراسة كالاتي (50 بالنسبة للملاحظة، 21 بالنسبة للمقابلة، 122 بالنسبة لاستمارة البحث) في المؤسسة الصحية بالوادي.

من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

بالنسبة للملاحظة:

وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة تعزى لمتغير الجنس سواء بالنسبة لأخلاقيات العمل أو بناء الهوية التنظيمية للمنظمة الصحية، أما المتغيرات المتبقية وأقصد هنا (العمر، الوظيفة، مدة العمل في المنظمة الصحية) ف سجلنا عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة.

بالنسبة للمقابلة:

وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد أخلاقيات العمل المتعلقة بالجنس في حين كان هناك عدم وجود لفروق في بناء الهوية التنظيمية للمنظمة الصحية، في حين في متغير العمر أو الوظيفة سجلنا عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أخلاقيات العمل أو بناء الهوية التنظيمية للمنظمة الصحية، في حين في متغير مدة العمل في المنظمة الصحية فقد سجلنا وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متغير احترام القوانين والانظمة إلا أن ذلك لم يمنع عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في بناء الهوية التنظيمية للمنظمة الصحية.

بالنسبة لاستمارة البحث:

وجود فروق ذات دلالة إحصائية في بعد السرعة، الإلتقان واحترام الوقت تسبب في صعف بناء الهوية التنظيمية للمنظمة الصحية في حين في الأبعاد المتبقية وأقصد هنا بعد احترام القوامين والأنظمة وبعد العدالة وعدم التحيز سجلنا عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أخلاقيات العمل أو بناء الهوية التنظيمية للمنظمة الصحية.

ومن أهم توصيات الدراسة:

✓ تطبيق ميثاق أخلاقيات العمل الصحي يكون داعما للقوانين الخاصة بالعمل الصحي في الجزائر.

✓ توفير قواعد منصفة للتعيين والترقيات ومنح الحوافز وفق مبدأ الكفاءة.

✓ العمل على وضع قانون لأخلاقيات العمل التي يلتزم بيها العمال.

✓ تشجيع إدارات المنظمات الصحية على المحافظة على سمعة تلك المنظمات وعلى ممتلكاتها.

✓ رفع مستوى متخذي القرار في المنظمات الصحية العامة أو الخاصة بأهمية الهوية التنظيمية بما تتضمنه من سمات مركزية ومنفردة تتصف بالاستمرارية.

كما خلصت الدراسة إلى مجموعة من الاقتراحات أهمها:

✓ إجراء بحوث إضافية فيما يخص الهوية التنظيمية في مؤسسات أخرى.

✓ ربط متغير أخلاقيات العمل بمتغيرات أخرى كالسمعة الوظيفية، التماثل التنظيمي، الصورة

التنظيمية، الصورة الذهنية، التي نمت هي الأخرى بجوار مصطلح الهوية التنظيمية.

Summary

the present study aimed to know the role of job ethics in building the organizational identity of health organizations,(the hospitalization public institution of el-oued). the researcher used the descriptive approach. In order to achieve the objectives of the study, the researcher used three tools (observation, interview and research form) to test hypotheses, the study population is as follows (50 for observation, 21 for interview, 122 for search form) at el-oued healthy institution.

The results of the study reached:

According to observation:

there were statistically significant differences in the responses of the sample members due to the gender variable, whether in terms of work ethic or the organizational identity of the health organization. The remaining variables (age, job, duration of work in the health organization) we noticed that there were not statistically differences in the response the sample members.

According to interview:

there were statistically significant differences in work ethic related to sex while there were no differences in building the organizational identity of the health organization, while in the variable age or function we recorded no statistically significant differences in work ethic or building organizational identity of the health organization. In the variable duration of work in the health organization, we recorded statistically significant differences in the respect of laws and regulations, but this did not prevent the absence of statistically significant differences in the construction of the organizational identity of the health organization.

According to search form:

the existence of differences of statistical significance in the post-speed, perfection and respect for time has caused the weakness of building the organizational identity of the health organization while in the remaining factors and i mean here the respect of the rules and regulations and justice and impartiality, we have noticed that there were no significant differences in work ethics or in building organizational identity of the health organization.

The main recommendations of the study are:

- the implementation of the convention of ethics for healthy work is supportive of the laws of healthy work in algeria.
- provide equitable rules for recruitment and promotion and incentives under the principle of efficiency.
- draw up a low for work ethics in which workers are committed.

□ encourage the administrations of health organizations to maintain the reputation of these organizations and their property.

□ raising the level of decision makers in public or private health organizations to the importance of organizational identity with its central and individual features characterized by continuity.

The study also concluded with a number of suggestions including:

□ conduct additional research on organizational identity in other institutions.

□ link the work ethic variable to other variables such as functional reputation, organizational symmetry, organizational image, mental image, which also grew up with the term organizational identity.

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
هـ	الإهداء
و	شكر وتقدير
ز	ملخص الدراسة باللغة العربية
ط	ملخص الدراسة باللغة الأجنبية
ك	فهرس المحتويات
ف	فهرس الجداول
ت	فهرس الأشكال
1	مقدمة
الفصل الأول: البناء المنهجي للدراسة	
14	أولا: الإشكالية
17	ثانيا: فرضيات الدراسة
19	ثالثا: أهداف الدراسة
21	رابعا: أسباب اختيار الموضوع
22	خامسا: أهمية الدراسة
24	سادسا: متغيرات الدراسة
25	سابعا: نموذج الدراسة
26	ثامنا: المدخل النظري للدراسة
34	تاسعا: مفاهيم الدراسة
49	عاشرا: صعوبات الدراسة
الفصل الثاني: الدراسات والأدبيات السابقة	
54	تمهيد

55	أولاً: الدراسات التي تناولت أخلاقيات العمل
55	1- الدراسات الجزائرية
57	2- الدراسات العربية
69	3- الدراسات الأجنبية
71	ثانياً: الدراسات التي تناولت الهوية التنظيمية
71	1- الدراسات الجزائرية
74	2- الدراسات العربية
81	3- الدراسات الأجنبية
83	ثالثاً: الأدبيات التي تناولت أخلاقيات العمل
83	1- الأدبيات العربية
86	2- الأدبيات الأجنبية
89	رابعاً: الأدبيات التي تناولت الهوية التنظيمية
89	1- الأدبيات العربية
90	2- الأدبيات الأجنبية
93	مناقشة وتقييم
الفصل الثالث: أخلاقيات العمل الوظيفي	
102	تمهيد
105	أولاً: مفهوم أخلاقيات العمل الوظيفي
128	ثانياً: التطور التاريخي لأخلاقيات العمل الوظيفي
134	ثالثاً: أهمية أخلاقيات العمل الوظيفي
140	رابعاً: دور وأساسيات أخلاقيات العمل الوظيفي
140	1- دور أخلاقيات العمل الوظيفي
141	2- أساسيات أخلاقيات العمل الوظيفي

145	خامسا: مصادر أخلاقيات العمل الوظيفي
153	سادسا: عناصر أخلاقيات العمل الوظيفي
159	سابعا: مداخل ونظريات أخلاقيات العمل الوظيفي
162	ثامنا: واجبات ومحظورات الموظف
163	1- الواجبات
165	2- المحظورات
168	خلاصة الفصل
الفصل الرابع: الهوية التنظيمية للمنظمة الصحية	
170	تمهيد
175	أولا: الهوية التنظيمية (المفهوم، المصطلح الشبيه، الأبعاد، التصنيف)
175	1- المفهوم
185	2- المصطلح الشبيه
187	3- الأبعاد
189	4- التصنيف
190	ثانيا: عرض مفصل لأبعاد التماثل مع الهوية التنظيمية
193	ثالثا: من اكتشاف الهوية على صعيد فردي إلى اكتشافها في سياق تنظيمي
195	رابعا: جذور مصطلح الهوية التنظيمية
198	خامسا: دور وأهمية الهوية التنظيمية
198	1- دور الهوية التنظيمية
201	2- أهمية الهوية التنظيمية
204	سادسا: ازدواجية الهوية التنظيمية
206	سابعا: نطاق ومجال الهوية التنظيمية
206	1- نطاق الهوية التنظيمية

211	2- مجال الهوية التنظيمية
213	ثامنا: الهوية الاجتماعية
216	تاسعا: الهوية التنظيمية للمنظمة الصحية
الفصل الخامس: طريقة وإجراءات للدراسة	
230	تمهيد
231	أولا: منهجية الدراسة
234	ثانيا: مجتمع الدراسة
234	1- المجتمع النظري
234	2- المجتمع المتاح
235	3 - المجتمع المستهدف
235	ثالثا: عينات الدراسة
244	رابعا: حدود الدراسة الميدانية
244	1- الحدود الموضوعية
244	2- الحدود المكانية
245	3- الحدود الزمنية
247	4- الحدود البشرية
248	خامسا: أسلوب وأدوات جمع البيانات
249	1- الملاحظة
252	2- المقابلة
253	3- استمارة البحث
253	4- السجلات والوثائق
255	سادسا: الأساليب الإحصائية للدراسة
256	سابعا: اختبار ثبات وصدق الأداة الرئيسية للدراسة

259	خلاصة الفصل
الفصل السادس: مناقشة وتفسير النتائج	
261	تمهيد
261	أولاً: أقرؤه في متغيرات الدراسة وأهم أسئلتها
265	ثانياً: اختبار الفرضيات ومناقشتها بخصوص الأداة المساعدة الأولى في الدراسة (الملاحظة)
276	ثالثاً: اختبار الفرضيات ومناقشتها بخصوص الأداة المساعدة الثانية في الدراسة (المقابلة)
299	رابعاً: اختبار الفرضيات ومناقشتها بخصوص الأداة الرئيسية للبحث (استمارة البحث)
317	خامساً: نتائج الدراسة
317	1- بخصوص أداة الملاحظة
317	أ- وصف أفراد عينة الدراسة
317	ب- النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة
318	2- بخصوص أداة المقابلة
318	أ- وصف أفراد عينة الدراسة
318	ب- النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة
319	3- بخصوص استمارة البحث
319	أ- وصف أفراد عينة الدراسة
320	ب- النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة
320	سادساً: واقع الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة
321	سابعاً: التوصيات والاقتراحات المستقبلية
321	1- التوصيات

323	2- الاقتراحات المستقبلية
325	قائمة المراجع
قائمة الملاحق	
341	أسماء المحكمين
342	أداة الملاحظة في صورتها النهائية
344	أداة لمقابلة في صورتها النهائية
349	استمارة البحث في صورتها النهائية

فهرس الجدول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
93	نوع الدراسة، عددها وزمنها	(1.2)
95	الأدبيات نوعها وعددها وزمنها	(2.2)
126	الفرق بين مصطلحي الأخلاق والأخلاقيات	(3.3)
226	الفرق بين الهوية المعيارية والهوية النفعية	(4.4)
237	عدد مفردات عينة الدراسة	(5.5)
239	حجم عينة الدراسة	(6.5)
240	عدد ومجموع الأشخاص المعنيين بالمقابلة	(7.5)
241	حجم العينة البديلة	(8.5)
242	ملخص العينات المستخدمة في الدراسة	(9.5)
246	العينة في المرحلة الاستطلاعية	(10.5)
247	الحدود البشرية للدراسة	(11.5)
258	قياس ثبات أداة الدراسة	(12.5)
258	معامل ألفا كرونباخ لمحاور أخلاقيات العمل	(13.5)
262	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغيرات الدراسة	(14.5)
265	وصف خصائص عينة الدراسة وفقا للمتغيرات الشخصية	(15.6)
267	نتائج إختبار ت للفروق في إجابات أفراد العينة طبقا لإختلاف الجنس (الأخلاقيات)	(16.6)
268	نتائج إختبار ت للفروق في إجابات أفراد العينة طبقا لإختلاف الجنس (بناء الهوية التنظيمية)	(17.6)
269	نتائج إختبار ف للفروق في إجابات أفراد العينة طبقا لإختلاف العمر (الأخلاقيات)	(18.6)

270	نتائج إختبار ف للفروق في إجابات أفراد العينة طبقا لإختلاف العمر (بناء الهوية التنظيمية)	(19.6)
271	نتائج إختبار ف للفروق في إجابات أفراد العينة طبقا لإختلاف الوظيفة (الأخلاقيات)	(20.6)
272	نتائج إختبار ف للفروق في إجابات أفراد العينة طبقا لإختلاف الوظيفة (بناء الهوية التنظيمية)	(21.6)
274	نتائج إختبار ف للفروق في إجابات أفراد العينة طبقا لإختلاف مدة العمل في المنظمة الصحية (الأخلاقيات)	(22.6)
275	نتائج إختبار ف للفروق في إجابات أفراد العينة طبقا لإختلاف مدة العمل بالمنظمة الصحية (بناء الهوية التنظيمية)	(23.6)
277	وصف خصائص عينة الدراسة وفقا للمتغيرات الشخصية	(24.6)
279	نتائج إختبار ت لأهمية طبيعة العمل لأفراد عينة الدراسة تبعا لمتغير الجنس	(25.6)
280	نتائج إختبار ت للفروق في إجابات أفراد العينة لإحترام القوانين والأنظمة تبعا لمتغير الجنس	(26.6)
281	نتائج إختبار ت للفروق في إجابات أفراد العينة للعدالة وعدم التحيز تبعا لمتغير الجنس	(27.6)
282	نتائج إختبار ت للفروق في إجابات أفراد العينة للسرعة، الإلتقان وإحترام الوقت تبعا لمتغير الجنس	(28.6)
283	نتائج إختبار ت للفروق في إجابات أفراد العينة للهوية التنظيمية تبعا لمتغير الجنس	(29.6)
284	نتائج إختبار التباين الأحادي ANOVA للفروق في إجابات أفراد العينة لطبيعة العمل تبعا لمتغير العمر	(30.6)

285	نتائج إختبار التباين الأحادي ANOVA لأهمية إحترام القوانين والأنظمة تبعا لمتغير العمر	(31.6)
286	نتائج إختبار التباين الأحادي ANOVA لأهمية للعدالة وعدم التحيز تبعا لمتغير العمر	(32.6)
287	نتائج إختبار التباين الأحادي ANOVA لأهمية السرعة، الإلتقان وإحترام الوقت تبعا لمتغير العمر	(33.6)
288	نتائج إختبار التباين الأحادي ANOVA لأهمية الهوية التنظيمية تبعا لمتغير العمر	(34.6)
289	نتائج إختبار التباين الأحادي ANOVA لأهمية طبيعة العمل تبعا لمتغير الوظيفة	(35.6)
290	نتائج إختبار التباين الأحادي ANOVA لإحترام القوانين والأنظمة تبعا لمتغير الوظيفة	(36.2)
291	نتائج إختبار التباين الأحادي ANOVA للعدالة وعدم التحيز تبعا لمتغير الوظيفة	(37.6)
292	نتائج إختبار التباين الأحادي ANOVA للسرعة، الإلتقان وإحترام الوقت تبعا لمتغير الوظيفة	(38.6)
293	نتائج إختبار التباين الأحادي ANOVA لأهمية الهوية التنظيمية تبعا لمتغير الوظيفة	(39.6)
294	نتائج إختبار التباين الأحادي ANOVA لأهمية طبيعة العمل تبعا لمتغير مدة العمل في المنظمة الصحية	(40.6)
295	نتائج إختبار التباين الأحادي ANOVA لإحترام القوانين والأنظمة بمتغير مدة العمل	(41.6)
296	نتائج إختبار التباين الأحادي ANOVA للعدالة وعدم التحيز تبعا	(42.6)

	بمتغير مدة العمل بالمنظمة الصحية	
297	نتائج إختبار التباين الأحادي ANOVA للسرعة، الإتقان وإحترام الوقت تبعا لمتغير مدة العمل في المنظمة الصحية	(43.6)
298	نتائج إختبار التباين الأحادي ANOVA للهوية التنظيمية بمتغير مدة العمل في المنظمة الصحية	(44.6)
299	وصف خصائص عينة الدراسة	(45.6)
301	نتائج إختبار ت للفروق في إجابات أفراد العينة طبقا لأهمية احترام القوانين والأنظمة بمتغير الجنس	(46.6)
302	نتائج إختبار ت للفروق في إجابات أفراد العينة طبقا للعدالة وعدم التحيز بمتغير الجنس	(47.6)
303	نتائج إختبار ت للفروق في إجابات أفراد العينة طبقا للسرعة، الإتقان وإحترام الوقت تبعا لمتغير الجنس	(48.6)
304	نتائج إختبار ت للفروق في إجابات أفراد العينة طبقا للهوية التنظيمية تبعا لمتغير الجنس	(49.6)
305	نتائج تباين التحليل الأحادي ANOVA في متوسطات إجابات أفراد العينة طبقا لإحترام القوانين والأنظمة بمتغير العمر	(50.6)
306	نتائج تباين التحليل الأحادي ANOVA في متوسطات إجابات أفراد العينة طبقا للعدالة وعدم التحيز تبعا لمتغير العمر	(51.6)
307	نتائج تباين التحليل الأحادي ANOVA في متوسطات إجابات أفراد العينة طبقا للسرعة، الإتقان وإحترام الوقت بمتغير العمر	(52.6)
308	نتائج تباين التحليل الأحادي ANOVA في متوسطات إجابات أفراد العينة طبقا للهوية التنظيمية بمتغير العمر	(53.6)
309	نتائج تباين التحليل الأحادي ANOVA في متوسطات إجابات أفراد	(54.6)

	العينة طبقا لإحترام القوانين والأنظمة بمتغير الوظيفة	
310	نتائج تباين التحليل الأحادي ANOVA في متوسطات إجابات أفراد العينة للعدالة وعدم التحيز تبعا لمتغير الوظيفة	(55.6)
311	نتائج تباين التحليل الأحادي ANOVA في متوسطات إجابات أفراد العينة للسرعة، الإتقان وإحترام الوقت بمتغير الوظيفة	(56.6)
312	نتائج تباين التحليل الأحادي ANOVA في متوسطات إجابات أفراد العينة للهوية التنظيمية بمتغير الوظيفة	(57.6)
313	نتائج تباين التحليل الأحادي ANOVA في متوسطات إجابات أفراد العينة لإحترام القوانين والأنظمة بمتغير مدة العمل في المنظمة الصحية	(58.6)
314	نتائج تباين التحليل الأحادي ANOVA في متوسطات إجابات أفراد العينة للعدالة وعدم التحيز بمتغير مدة العمل في المنظمة الصحية	(59.6)
315	نتائج تباين التحليل الأحادي ANOVA في متوسطات إجابات أفراد العينة للسرعة، الإتقان وإحترام الوقت في المنظمة الصحية بمتغير مدة العمل في المنظمة الصحية	(60.6)
316	نتائج تباين التحليل الأحادي ANOVA في متوسطات إجابات أفراد العينة للهوية التنظيمية بمتغير مدة العمل في المنظمة الصحية	(61.6)

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
25	نموذج الدراسة	(1.1)
94	الدراسات التي تناولت أخلاقيات العمل	(2.2)
94	الدراسات التي تناولت الهوية التنظيمية	(3.2)
95	الأدبيات التي تناولت أخلاقيات العمل	(4.2)
96	الأدبيات التي تناولت الهوية التنظيمية	(5.2)
127	المفهوم الشمولي لأخلاقيات العمل	(6.3)
147	أركان أخلاقيات العمل	(7.3)
160	أخلاقيات المبدأ وأخلاقيات الواجب	(8.3)
243	العينة المستهدفة بالإستمارة	(9.5)
243	العينة المستهدفة بالملاحظة	(10.5)
243	أفراد المقابلة	(11.5)
243	العينة البديلة	(12.5)
246	العينة في المرحلة الإستطلاعية	(13.5)
266	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس	(14.6)
266	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر	(15.6)
266	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الوظيفة	(16.6)
266	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مدة العمل في المنظمة	(17.6)
278	وصف خصائص عينة الدراسة وفقا للجنس	(18.6)
278	وصف خصائص عينة الدراسة وفقا للعمر	(19.6)
278	وصف خصائص عينة الدراسة وفقا للوظيفة	(20.6)

278	وصف خصائص عينة الدراسة وفقا لمدة العمل في المنظمة الصحية	(21.6)
300	وصف عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس	(22.6)
300	وصف عينة الدراسة وفقا لمتغير العمر	(23.6)
300	وصف عينة الدراسة وفقا لمتغير الوظيفة	(24.6)
300	وصف عينة الدراسة وفقا لمتغير مدة العمل في المنظمة الصحية	(25.6)

في الحقيقة بزرت العديد من المتغيرات عبر العقود القليلة الماضية التي عدلت طريقة تفكير المنظمات في عالم الأعمال اليوم، حيث تسعى أغلب المنظمات إلى تحقيق جودة الأداء من خلال تعزيز منظومة أخلاقيات العمل أو آداب المهنة (PROFES-SIONAL ETHICS)، وفي هذا الوقت الحالي في عالمنا اليوم يصعب أن نتخيل مؤسسة من تحقيق تنميتها الاقتصادية والاجتماعية دون أن يعرف لديها العنصر البشري، حيث تبنت الكثير من المنظمات شعار " البشر هم أكثر الاستثمارات أهمية" (1)، كما يسهم التحليل الاجتماعي في دراسة المعايير التي تشاد عليها المنظمات الفاعلة في المجتمع، وفي توضيح مقدار توافق أهدافها وغاياتها مع المعايير الاجتماعية والقيم الأخلاقية السائدة في التنظيم الاجتماعي العام (2)، ذلك أن الأداء الإنساني للتنظيمات الاجتماعية يرتبط بمدى التوافق بين الأسس الأخلاقية التي تشاد عليها هذه التنظيمات مع المعايير الاجتماعية، كما يعاني العاملون في وقتنا الحالي بمختلف المنظمات مشكلات عدة أهمها أخلاقيات العمل للعمال الذين يعملون فيها، كما تشهد منظمات اليوم تطورات سريعة ومتتابعة في مختلف المجالات الاجتماعية والسياسية والاقتصادية وغيرها، ويعزى ذلك إلى الثورة التكنولوجية والمعلوماتية التي يشهدها العالم في هذا العصر، والتي أثرت تأثيراً كبيراً في المنظمات الإنسانية التي يعد الإنسان جزءاً منها، إضافة إلى ذلك يخاطب المولى عز وجل رسوله الكريم في الآية أربعة من سورة القلم بعد قوله بسم الله الرحمن الرحيم:

﴿ وَإِنَّكَ لَعَلَىٰ خُلُقٍ عَظِيمٍ ﴾ (3)، دلالة على الدور البالغ الذي يلعبه الإنسان في الحياة الاجتماعية من خلال عميق أخلاقه، إذ تسهم الأخلاق بصفة عامة في فهم السلوك الإنساني

(1) اتحاد الخبراء والاستشاريون الأوروبيون، عائد الاستثمار في رأس المال البشري، غيترك للنشر والتوزيع، القاهرة، 2004، ص ص 176 - 178.

(2) أحمد الأصفر وأديب عقيل، علم اجتماع التنظيم ومشكلات العمل، منشورات جامعة دمشق، سوريا، 2012، ص 11.

(3) سورة القلم، الآية 04.

مقدمة

والتنظيمي، وأنطلق من منجزى هذا من ما حاز في نفسي طيلة سنوات مضنية من الخدمة، والتي كان يقلقني فيها أن من يمارسون الخدمة في المنظمات الصحية الخاصة هم نفسهم عمال المنظمات الصحية الحكومية، وكنت أتساءل دوماً عن الضبط الإداري في كلا الجهتين وإلى غير ذلك ما يحوز بجوارحي حول أخلاقيات العمل وأخلاقيات العمال في هذه المنظمات، حيث يطلق البعض من الدارسين والباحثين على عصرنا الحاضر **عصر المنظمات**، لكون المنظمات تهيمن على مختلف نواحي الحياة كخدمات المنظمات الصحية، وينطلق الباحث عادة من حيث توقف الباحثون الآخرون في بحوثهم حول موضوع دراسته وكلما أشار الباحث أو استعان ببحوث الآخرين كلما كان أقرب إلى الموضوعية والمنهج العلمي، ويدخل ذلك كله في مطاف كتابة البحوث وإنجازها ويعني هذا باختصار إثراء عملية التراكم المعرفي، وعليه فإن طرق باب التنظيم ونظرياته في علم الاجتماع يستوجب القيام بمسح مغتضب لسيرورة الظواهر التنظيمية الحديثة في بلداننا العربية أو تلك التي عرفتها المجتمعات الغربية، وكان بوجدنا أن نتعرف على مسار ظاهرة التنظيم التي طبعت الحضارة الغربية لذلك جاء هذا المنجز، تزامناً مع تأثير الجانب الاجتماعي على الأعمال حيث أصبح موضوع أخلاقيات العمل أكثر أهمية خلال السنوات الأخيرة، في حين يقف العالم على أعتاب عصر جديد تتلشى فيه القضايا الخاصة بالتأكد وتتحجم فيه الأساليب التقليدية في أداء الأعمال تبعاً لذلك، لتحل محلها أساليب جديدة، وفي مثل هذا العالم لا بد من وجود منظمات قادرة على التعلم المتواصل والتميز بهويتها التنظيمية وتؤمن بضرورة ضمان البقاء، حيث أن الأدبيات الإدارية المعاصرة بدأت تزخر بمجموعة من المفاهيم الحديثة التي عكست في مجملها ما يشهده العالم من تغيرات بنيوية عميقة، وتحول فكري واسع النطاق، فالיום ترد مصطلحات جديدة مثل قواعد وآداب المهنة، أخلاقيات الوظيفة، أخلاقيات الأعمال، وأخلاقيات الإدارة حيث تهتم أخلاقيات العمل بتحديد المبادئ لتقييم علاقات عمل المنظمة مع الأطراف الأخرى ومع المحيط الذي

مقدمة

تنشط فيه، وحتى الدراسات الأجنبية تعترف بأن العمل باحترام أخلاقيات العمل هو السبيل الوحيد للتطوير المستمر للمنظمات، وفي الحقيقة يعتبر هذا الموضوع (أخلاقيات العمل وبناء الهوية التنظيمية) من أهم الموضوعات وأحدثها في مجال العلوم الإنسانية والاجتماعية من حيث الطرح لم يتناوله في حدود علمي - إلا قلة من الباحثين والدارسين في الجزائر - هذه على الأقل خلاصة ما توصلت إليه بعد الإطلاع الواسع على سلسلة من البحوث والدراسات التي استطعت الوصول إليها، فهناك نقص فادح تشكو منه المكتبة الوطنية والعربية مما اضطرنا إلى إجراء عملية الترجمة لبعض المراجع الأجنبية وخاصة فيما يتعلق بالمتغير التابع في هذه الدراسة (الهوية التنظيمية)، وسيتم اختبار هذا الموضوع من خلال تحديد دور أخلاقيات العمل في بناء الهوية التنظيمية للمنظمات الصحية، وقد ارتأينا التركيز بالضبط على المنظمات الحكومية لعلمنا وإطلاعنا البالغ وخبرتنا المحترمة ضمن هذا القطاع ناهيك على علمنا بطبيعة المكون البشري الذي يعمل ضمن المنظمات الخاصة والذي هو نفسه يشكل المكون البشري الأساسي بالمنظمات الحكومية، وهذا يعتبر في حد ذاته أحد الأسباب المشوهة للصورة الانطباعية لهذه المنظمات، حيث أن من أهم ما أفرزته تطورات المحيط الاقتصادي، التكنولوجي والاجتماعي تنامي وعي الأفراد في كل البلدان سواء المتقدمة أو النامية، مس هذا الوعي مختلف جوانب الحياة لذلك أصبحت المؤسسات الصحية بالتحديد تواجه تحدي جديد المتمثل في تنامي ضغط جماعات المصالح بما فيهم المعالجين والمستهلكين مما ألزم عليهم الاهتمام بمفاهيم تقليدية من حيث ظهورها جديدة من حيث ضرورة تبنيها والاهتمام بها مثل أخلاقيات العمل والهوية التنظيمية وهذا المنجز يدرس العلاقة التفسيرية بين المتغيرين، حيث تعد الأخلاق منطلقا مهما لحياة المجتمعات ومؤسساتها ومهناها، إذ تستند كل مهنة إلى أخلاقيات تنظم السلوك العام لأعضاء المهنة مع بعضهم

مقدمة

البعض ضمن تلك المهنة ومع غيرهم من العاملين في مجالات المهن الأخرى، وتتسجم مع قيم المجتمع، وتعد الأخلاق قاسما مشتركا بين المهن المختلفة في المجتمع، حيث تحتل مهنة الصحة مكانة مرموقة وعليا بين المهن وهي من أشرف المهن وأنبأها وتعد الصحة ضرورة ملحة في كل عصر وزمان، حيث تواجه منظمات الرعاية الصحية في عصرنا الحالي فضائح وفسادا أخلاقيا في عصر يتميز بالتغير السريع والتطور في جميع جوانبه العلمية والاجتماعية والاقتصادية والنفسية والسياسية، وبما أننا نعيش في عصر العولمة فلا بد من مواجهته بنوعية جيدة من أنماط السلوك الذي يتسم بالمرونة والجودة والإبداع التي من شأنها الارتقاء بهوية شتى المنظمات.

لا شك أن هناك أسبابا كثيرة للفضائح الأخلاقية التي تعانيها المنظمات الصحية بعضها ناتج عن البيئة الاجتماعية والظروف المعيشية وبعضها ناتج عن بيئة العمل الداخلية كانهدام الرقابة الإدارية وقصور القوانين وعدم وضوحها وفشل الإدارة في وضع الأنظمة التي تساعد على الحد من الفساد والسلوكيات السيئة ومعالجتها، ولعل المنتبغ لأوضاع منظماتنا الصحية يلمس هذه المشكلة بشكل واضح وجلي من خلال تفشي الرشاوى والمحسوبية في التعامل مع المرضى وعدم تلقي العناية والاهتمام بشكل متساوي، بالإضافة إلى الانتظار لوقت طويل في بعض الأحيان لحين وصول الدور مما يدخل الشك لدى المواطن بوجود ثغرة أخلاقية عميقة، وفي هذا السياق يقول **دراكر** رائد الإدارة الأمريكية الحديثة مقولته المأثورة بمطلع الثمانينات من القرن الماضي " أنه ينبغي أن يتعلم أبناؤنا علم المنظمة كما تعلم أسلافنا الزراعة "، وهذا يمثل الدليل القاطع بأن النجاح والبقاء للأصلح يتم من خلال النهوض بعلم الإدارة والتنظيم وجعله الركيزة الأساسية في الفاعلية والكفاءة وتطوير عملية الإنتاج للحياة السعيدة وبناء أمم الرفاهية، من هذا المنطلق فإن ركائز الإدارة عديدة متعددة تتصل بأخلاقيات الموظفين الذين يمارسونها، إذن فالأخلاقيات مقدمة لأي

مقدمة

عمل يقدم عليه الموظف، كما تعتبر **مطلبا** وظيفيا يحتاجه الجميع سواء المنظمة أو حتى المجتمع لتؤدي بذلك وظيفة اجتماعية سامية تسهم في استقرار وتماسك البناء الاجتماعي.

بداية يدور الحديث حول أخلاقيات العمل وقضايا البناء التنظيمي للمؤسسات الخدمية التي تحتل خدماتها مساحة عريضة في البناء الاجتماعي، وبمراجعة متأنية لما تناولته مؤلفات علم الاجتماع الأوروبي والأمريكي في دراسة المنظمات نجد ملاحظة جديرة بالاهتمام وهي بكريه هذا الموضوع (أخلاقيات العمل وبناء الهوية التنظيمية) رغم تناول الهائل لموضوع الأخلاق الذي تربطه صلة مباشرة بأخلاقيات العمل وبناء هوية أي منظمة.⁽¹⁾

وبهدوء شديد في قراءة مؤلفات علم اجتماع التنظيم في دولنا العربية نجد كثيرا منها تنحصر في شرنقة فكر علماء أوروبا وأمريكا نقلا وشرحا وكأن مهمة علماء الاجتماع العرب هي تعريب هذه الثقافة وفرضها في عقول مجتمعاتهم كموروثات ثقافية عرضت على الذات المفكرة في عالمنا المعاصر.⁽²⁾

إن قيمة الدراسات السوسيولوجية وأهميتها تكمن في تصورنا لمدى نجاحها في إدارة وبلورة مسائل وقضايا اجتماعية جديرة بالاهتمام، من هنا يأتي هذا المنجز ليؤكد في أغلب فصوله على أهمية القيم الأخلاقية وفعاليتها في المجتمعات والشعوب وهو أمر ذو أهمية حقيقية في منحى أخلاقيات تلك الشعوب وأهدافها ونظرياتها الكامنة والمعلنة، ومدى مصداقية هذه الأخلاق في تمييز الهوية التنظيمية، كما يشير إلى أن مجتمع المعرفة الآن يفرض علينا عودة ضرورية إلى عالم القيم والأخلاق من أجل إحداث نهضة إنسانية

(1) السيد حنفي عوض، العمل وقضايا الصناعة في الإسلام، المكتب العلمي للكمبيوتر والنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، ب.ت، ص 07.

(2) المرجع نفسه، ص 07.

مقدمة

وعلمية راقية تتفق وأصالة المجتمع العربي التي تطالب بالإحياء من جديد قصد المواجهة مع الآخر وتنمية الشعور بالندية والتساوي الحقيقي معه، وقد استعان هذا المنجز بالنظرية الوظيفية والنظرية التفاعلية وأفكار روادهما كركيزة أساسية لتدعيم التصورات النظرية والعملية وتحمل مسؤولية العيش مع مجتمع الحاضر والمستقبل كما أنه يسعى جاهدا لإثبات أن القواعد الخلقية بحاجة إلى فحص ونقد وإذعان لقاعدة الحكم العقلي حيث من شأن هذه الأخلاقيات أن ترسم صورة وهوية المنظمات الاجتماعية التي تنطوي تحتها.

يعد موضوعي أخلاقيات العمل الوظيفي والهوية التنظيمية من الفروع المستحدثة في علم الإدارة العامة يتناولان على التوالي المبادئ والمفاهيم السلوكية التي يتعين أن ينتهجها الموظف أثناء أداء واجبات عمله، وأن يحافظ على سمعة الوظيفة والمرفق أو المنظمة التي يعمل فيها مما يكسب هذه الأخيرة ولاء وانتماء وقوة تنظيمية تسهم في بناء هوية تنظيمية.

اكتسب هذا الموضوع (أخلاقيات العمل الوظيفي وبناء الهوية التنظيمية)، أهمية بالغة بسبب تردي مستوى الموظف وتفشي صور الفساد والانحراف في معظم الأنظمة الغربية والشرقية، وقد اتخذ هذا الفساد في الدول النامية عموما والدول العربية على وجه الخصوص صورة مخيفة، ودب هذا الفساد وتغذى من الفساد السياسي مما أثر جملة وتفصيلا في رسم الهوية التنظيمية للمنظمات بشتى أصولها خدمية كانت أو صناعية أو غير ذلك.

إن تحلي الموظف بسلوك نظيف وإيمان صادق في النظام الأخلاقي والقيمي للمجتمع وإخلاصه للأهداف العامة أصبح من أُلزم الضروريات، التي بتوافرها يتاح لمرافق الدولة العامة أو الخاصة أن تؤدي واجباتها وخدماتها ووظائفها على نحو يرضي الشعب، وبالأهمية بمكان أن يتقيد الموظف بأخلاقيات الوظيفة الموكلة إليه تقيدا عن قناعة ورضا وليس عن قسر وخوف، لذلك يتعين تهيئة الظروف والعوامل الاجتماعية

مقدمة

والسياسية والاقتصادية والتنظيمية التي تفرز على نحو طبيعي قيما للعمل أو الخدمة من شأن توافرها تحقيق الإبداع في العمل.

اندفعت إلى هذا الموضوع نظرا لحدائته وندرة المتخصصين فيه في قطرنا الغالي ولعدم وجود كتاب جامع في هذا الموضوع فأستتعت بالله ثم أقدمت ومن طبعي الإقدام على كل جديد بحزم وهمة ومثابرة ورحابة صدر، والذي يدفعني إلى التأليف في هذا الموضوع البكر أكثر مما ذكرت أنني كنت أتضايق من روح المادية والجشع وإنغلاب القناعة أمام الطمع وتفشي الفساد الاجتماعي والإداري في كثير من المؤسسات، وكنت أعاني نفسيا من تصرفات بعض أصحاب الوظائف في تعاملاتهم مما ألمسه من السطو والسيطرة وخداع أمثالي من الأبرياء وأعتقد أن هذا خير دليل على اندفاعي الصادق للكتابة وأنه أفضل مصدر للتوسع والإحاطة.

كل هذه العوامل دفعتني لإجراء هذه الدراسة بهدف التعرف على واقع ودور أخلاقيات العمل الوظيفي في بناء الهوية التنظيمية للمنظمات الصحية الجزائرية وبالضبط المنظمة المبحوثة، حيث نال موضوع الهوية التنظيمية هو الآخر اهتمام الباحثين والمفكرين لما له من انعكاسات نفسية وبراغماتية على سلوك العامل وعلى المنظمة الصحية التي تعتبر من أهم المنظمات الصحية الجزائرية التابعة لوزارة الصحة والتي تقدم الخدمات للعدد الأكبر من المرضى، وذلك بهدف تقديم النصح والنصيحة للعاملين في هذا المجال للاستفادة من نتائج الدراسة في ترشيد قراراتهم وتصويب آرائهم وتحسين الخدمة، بما يحقق بناء هوية تنظيمية متميزة للمنظمة المبحوثة وصولا إلى تحقيق الرضا لدى المرضى وأبناء مجتمعنا الجزائري.

في إطار هذا الاهتمام تأتي هذه الدراسة لتلقي الضوء على موضوعات مهمة وحيوية ومعاصرة في مجال لا يزال بعيدا عن الاهتمام المنظم والجاد في إدارة منظماتنا بما يتماشى

مقدمة

من تطور وثورة معرفية على المستوى العربي والأجنبي سواء على مستوى البحث العلمي والتعليم المنهجي في الجامعات والمؤسسات العلمية والخدمية المختلفة في منظماتنا العربية.

في الحقيقة هذا الموضوع متشعب المضمون ومتعدد الجوانب ولذلك سأقسمه إلى ثلاثة أبواب، الباب الأول يضم فصلين (الفصل الأول والفصل الثاني)، بالنسبة للفصل الأول فقد كرسته للبناء المنهجي للدراسة أي ما يتعلق بالإطار الأكثر تجريدا فيها والمتضمن للإشكالية والفروض والأهداف والأهمية ونموذج الدراسة والمدخل النظري بالإضافة إلى المفاهيم ذات الصلة بالموضوع وفيما يتعلق بالفرضيات فقد احتوت هذه الدراسة على ثلاث فرضيات فرعية تغطي الأولى والثانية المتغيرات الديموغرافية بينما الثالثة تغطي فرضياتها الفرعية أبعاد الأخلاقيات المعتمدة في الدراسة، أما المدخل النظري الذي اعتمده في دراستي هذه ينطلق من مدخلين، الأول وظيفي نظرا لاعتباري وظيفي التام أن الأخلاقيات مقدمة ومطلب لأي عمل يقدم عليه الموظف، والثاني تفاعلي نظرا لكثرة العلاقات التي تحدث داخل المنظمة الصحية المبحوثة، حيث يشكل هذين الأخيرين أساسا وإطارا فكريا للدراسة ومناقشة السلوك الوظيفي والتنظيمي موضحا ذلك من خلال الفصول اللاحقة المكونة للباب الثاني والثالث من هذه الدراسة حيث اعتبرت التنظيم الطبي نسق اجتماعي، أما مفاهيم الدراسة فيمكن القول أنه إذا اعتبرنا الخلفية النظرية للبحث الاجتماعي مجموعة مفاهيم كأدوات للتحليل فإن بحثي يضم مفاهيم المدخل المعتمد كما يضم مفاهيم المنجز المعتمدة، وأخيرا فقد ختمت هذا الفصل بالصعوبات التي واجهتني في إعداد هذه الدراسة سواء كانت نظرية أو ميدانية.

من جديد يتكون الباب الأول من فصل ثاني الذي تعرضت فيه لأهم الدراسات (الجزائرية، العربية، الأجنبية) التي رتبها تاريخيا من التاريخ القديم حتى الجديد من أجل إدراك أهمية هذه المتغيرات وحدثتها في بيئتنا الجزائرية، ناهيك أنني بررت توظيف بعض

الدراسات لإدراك أهمية وحداثة المتغيرات المتناولة في هذه الدراسة وقللة الدراسات التي عالجتها (مما جعل استفادتنا منها تعتمد عليها وعلى ما احتوته)، كما تناولت هذه الدراسات ومتغيراتها برؤية علمية نفعية للوصول إلى رؤية واضحة تحدد معالم هذا المنجز، وقد استفدت من هذه الدراسات أيما استفادة حيث تمكنت من تحديد البنود العريضة التي تخدم هذا المنجز والتي سأنتقل منها خاصة في ما يتعلق بالإطار الأكثر تجريدا فيها (الإطار النظري) لهذه الدراسة والوسائل المستخدمة ناهيك عن عينة ومنهج الدراسة وكل ما يخدم هذه الدراسة التي سأعالجها تبعا لفصولها، وفي نهاية الفصل عمدت إلى تقديم مناقشة من أجل تقييم هذه الدراسات حيث أوضحت أوجه الشبه والاختلاف بين هذه الدراسة والدراسات السابقة كما تمكنت من حجز رؤية لواقع أخلاقيات العمل عبر مشوارها الزمني لدى الفرد الجزائري والمنظمة الجزائرية ونوع الثقافة المكتسبة لديه من أجل السمو بهوية تنظيمية للمنظمة الصحية وبالتحديد سنركز على المنظمة المبحوثة، أما **الباب الثاني** فسوف أخصه للفصول التجريدية (النظرية) الخاصة بهذا المنجز وقد قسمته إلى فصلين (يضم الفصل الثالث والفصل الرابع)، **الفصل الثالث** الخاص بهذه الدراسة عنونته **بأخلاقيات العمل الوظيفي** وفيه تعرضت إلى ماهية علم الأخلاق وتأسيس علم الأخلاق وصولا إلى الأخلاقيات وكذلك عناصر أخلاقيات العمل وأهميتها من خلال أخلاقيات العمل وبيان ماهية العمل من خلال الوظيفة العامة، ختاماً بيان الواجبات التي يلتزم بها الموظف والمحظورات التي يتعين ألا يقترفها البتة.

أما الفصل الرابع والذي خصصته للمصطلح الحديث في بيئتنا العربية وأقصد هنا المتغير التابع في هذه الدراسة (**الهوية التنظيمية**)، فقد اجتهدت فيه من خلال عملية الترجمة التي أجريتها بخصوصه كما حاولت جاهدا الشرح المستفيض فيه لإعطاء الدلالات العلمية حوله من أجل إثراء مكتبتنا فيه ومحاولة فهمه أكثر، وعليه قد قسمته إلى نقاط من أجل توضيحه أكثر حيث انطلقت بإعطاء مفهومه من خلال ما تعرضت له الدراسات

مقدمة

الأجنبية وبعض المحاولات العربية كما تعرضت من خلاله إلى علاقته بالمصطلح الشبيه الذي نمت بجواره مروراً بأبعاده وتصنيفه.

على كل حال لما كان هذا الفصل محورياً في دراستي هذه فإنني أجريت فيه توسعاً وتعرضت فيه إلى تعريفه وعلاقته بالمصطلح الشبيه ثم أنني عرجت على أبعاده وتصنيفه ثم تناولت العلاقة الوطيدة بينه وبين المصطلح الشبيه الذي نمت بجواره ثم أنني عرجت من خلاله إلى نسق هذا المصطلح من سياق فردي إلى سياق تنظيمي، كما أنني عرجت من خلاله إلى نطاقه ومجاله. وكذا عيّنت بدوره وشرحت تعددية هذا المصطلح من خلال عنصر ازدواجيته، ولما تيقنت من خلال ما طالعت به بخصوصه أنه نمت بفعل نظرية الهوية الاجتماعية كان ولا بد أن أتطرق إلى هذا المدخل والمتعلق بالهوية الاجتماعية التي نمت في ظلها مصطلح الهوية التنظيمية التي تعيننا إضافة إلى المصطلح الشبيه الذي تم التعرض له في هذه الدراسة، ولما كنت أجري دراستي ضمن منظمة صحية فإنني حاولت جاهداً التطرق إلى هوية هذه المنظمة من خلال نسقها المثالي الأخلاقي الذي تمارسه ضمن البناء الاجتماعي.

أما **الباب الثالث** لهذه الدراسة فقد قسمته هو الآخر لفصلين هما (الفصل الخامس والسادس)، أما **الفصل الخامس** فقد عرضت فيه الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية وباشرته من المنهج الذي اعتمده في هذه الدراسة حيث بينت فيه المناهج الفرعية التي ساعدتني كما بينت فيه مجالات الدراسة وأسس اختيار عيني وأهم الأدوات المستعملة في جمع المعلومات والأساليب الإحصائية التي سأستغلها لاحقاً من الميدان الذي عرفته سابقاً بعد القيام بعمليات الصدق والثبات التي تعني أداتي الرئيسية المستخدمة في هذه الدراسة.

في حين شكل **الفصل السادس** محور الدراسة الميدانية، إذ تم فيه عرض وتحليل البيانات التي حصلت عليها من الأدوات المستخدمة في الدراسة، وكذا تفسيرها في ضوء

مقدمة

الفرضيات المطروحة والإطار النظري المعتمد وصولاً إلى استخلاص النتائج وتوضيح دلالتها بالنسبة لأهداف الدراسة وبناء على هذه النتائج قدمت مجموعة من التوصيات التي آمل أن تؤخذ بعين الاعتبار ويسترشد بها في فهم سلوك العاملين داخل المنظمات الصحية.

الباب الأول

الفصل الأول: البناء المنهجي للدراسة

الفصل الثاني: الدراسات والأدبيات السابقة

الفصل الأول: البناء المنهجي للدراسة

أولاً: الإشكالية

ثانياً: فرضيات الدراسة

ثالثاً: أهداف الدراسة

رابعاً: أسباب اختيار الموضوع

خامساً: أهمية الدراسة

سادساً: متغيرات الدراسة

سابعاً: نموذج الدراسة

ثامناً: المدخل النظري للدراسة

تاسعاً: مفاهيم الدراسة

عاشراً: صعوبات الدراسة

أولاً: الإشكالية

نظراً لقلّة الدراسات والبحوث التي أجريت على أخلاقيات العمل والهوية التنظيمية في مجال الإدارة والعمل فضلاً عن دراسة أخلاقيات العمل التي يتسم بها عمال المنظمات الصحية، ولكون الباحث هو أحد الممرضين في المنظمة الصحية المبحوثة يرغب في إجراء هذه الدراسة بغية معرفة العلاقة بينهما وفي نفس الوقت إغناء المكتبة الوطنية والعربية بمثل هذا البحث الذي تقتقر إليه، حيث يلاحظ أن التحول والتطور في إدارة الموارد البشرية في المؤسسات الصحية يدرك ويوضح قيمة العمل الإنساني، كما أن المتتبع لشأن النظام الصحي يجد أنه يعاني من مشكلات عديدة يعزوها المتخصصون في الإدارة لخلل في تطبيق القوانين الإدارية غير أن هناك أمر غير ظاهر للوهلة الأولى، ويحتاج إلى تمحيص وتحري دقيق وإلى مجهود لاكتشافه والتعرف عليه ووضع علاج مناسب له وهذا الأمر هو الأخلاق، ولا ريب أن العوامل الاقتصادية لا تتفرد بالتأثير في واقع التنظيمات الصحية بل توجد إلى جانبها عوامل بشرية، اجتماعية، نفسية لا تقل عنها تأثيراً في ضبط علاقات العمل ويرى كثير من خبراء المجتمع والثقافة أن استثمار الموارد البشرية بالشكل الصحيح يتصدر بقية شروط النجاح للتنظيمات الصحية⁽¹⁾، وفي بيئة عامة تتسم باللايقين والهشاشة استحوذ نظام الصحة في الجزائر على نسبة عالية من الخدمات التي لها صلة مباشرة بالحياة الاجتماعية، حيث يعمل في هذا القطاع عدد معتبر من الموظفين الذين يتفرعون إلى عديد التخصصات، حيث يعد هذا المورد البشري الهائل الميزة التنافسية الأكثر تأثيراً في بناء الهوية التنظيمية لهذه المنظمات، إضافة إلى توليد هذا القطاع إلى آلاف الوظائف المرتبطة بالبناء الاجتماعي لذا فقد حرصت هذه المنظمات على الالتزام بأخلاقيات العمل لدى هذا المورد البشري الذي يسهم بصورة فعالة في بناء وتميز الهوية التنظيمية لهذه

(1) رشيد رايس وآخرون، أخلاقيات العمل الوظيفي، الملتقى الدولي حول "أخلاقيات العمل الوظيفي"، كلية الآداب واللغات والعلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة العربي التبسي، تبسة، الجزائر، أيام 13-14 أكتوبر 2013، ص 02.

المنظمات في عصر باتت فيه المعرفة بحاجة إلى رقي فعال في أخلاق الموظفين وخاصة هذا القطاع الحساس، تزامنا مع وقت كثر فيه الحديث عن أخلاقيات الوظيفة وتعالق الأصوات من أجلها في السنوات الأخيرة، ومع تزايد الفضائح الأخلاقية وانتشار مظاهر الفساد بشكل لافت النظر نتيجة تراجع النظم الإقليمية التي تعدو الإجراءات المقابلة لهذه الظواهر سوى تشديد الحلقات الرقابية وتكييف القواعد المحددة للسلوك وهذا يزيد بدوره من حالة التفتن في الغش جريا بقاعدة كل ممنوع مرغوب، كما أن تعقد الأعمال وعولمتها أصبح موضوعا لم يعد الصمت إزاءها ممكنا ولا بد أن تقابل رؤية الأعمال المسندة إلى المعايير الأحادية برؤية لا تسقط عن حساباتها معايير الأخلاقيات الوظيفية التي لا تقل أهمية عن معايير الربحية والكفاءة، وفي هذا فإن هوية المنظمات الصحية بصفة عامة تقع خارجها إذ أن المواطن يبحث عن المتميز منها والأقوى والأحسن، كما يتسم عالم اليوم بسرعة التغيير تلك السمة التي أصبحت مميزة لجميع أوجه النشاط البشري وإدارته للمنظمات الصحية المختلفة نتج عن هذا السياق المحموم انحراف وظيفي واضح في المنظمات الصحية نتيجة تجاوز قيم الحق والخير والعدل بل أضحي استغلال هذه القيم لتحقيق أغراض أخرى سمة تميز وظيفة المنظمات العامة والدولية، كما يعتبر ترجيح الجانب السلبي من تيار العولمة وسيطرة الاتجاه المادي وتجاهل القيم الفاضلة والمثل العليا من أكبر العوامل تأثيرا على زيادة الانحراف الوظيفي بالمنظمات الصحية وعلى سلوك الأفراد وأخلاقياتهم فيها وبالتالي على أخلاقيات الوظيفة بصورة عامة، يضاف إلى ما سبق حدة الضغوط التنافسية وتباين الثقافات بين المنظمات الصحية واللهث وراء تكوين الثروات وانتشارها من خلال تعظيم الربح المادي بفرض نظم معينة على الوظيفة الصحية والإدارة ككل.

أدت جميع العوامل السابقة إلى اضمحلال القيم الخلقية التي ينبغي أن تسود في سلوك الموظف العام في المنظمات الصحية وهو ما دعت إليه جميع القيم والأعراف

السليمة والرسالات السماوية، لهذا تزايد الاهتمام في الوقت الحاضر بأخلاقيات الوظيفة على نحو واضح وملفت للنظر فالיום ترد مصطلحات كثيرة مثل قواعد وأدب المهنة وأخلاقيات الوظيفة وأخلاقيات الأعمال، حيث أنه لا أحد من المواطنين يستطيع أن يستغني عن مراجعته للمنظمات الصحية في الجزائر ومن تعامل مع هذه المنظمات يلمس كثيرا من المعاناة التي يعانيها المواطنون بسبب الإهمال واللامبالاة وسوء المعاملة من العاملين داخل تلك المنظمات، والملاحظ أن هناك بعض المظاهر السلبية التي تصدر من بعض العاملين في المستشفيات الجزائرية، وغالبا ما نسمع كلمة أن هناك فسادا أو فضائح أخلاقية داخل هذه المنظمات، وبصورة عامة المنظمات الصحية لوحظ فيها وبصورة حادة تراجع للنظم الأخلاقية والتي نسمع دائما بالفضائح التي تطالها، هذه المظاهر السلبية جعلت منظمات الرعاية الصحية في الجزائر تعاني درجات متفاوتة من عدم التأكد في البيئة المحيطة لها كالبيئة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية والمنافسة وتوصيات الوزارة الوصية والمنظمات الصحية في الجزائر واجهت تبعات هذا التغيير الذي يحدث في البيئة ومشاكل عدم التأكد مما أثر في تكوين هويتها التنظيمية التي تكسبها مكانتها المرموقة بين جميع المؤسسات الأخرى، كما أنه تبين لي بعد مسح ميداني ودراسات معمقة على واقع المنظمات الصحية، وخصوصا أنه لوحظ أن هناك العديد من الشكاوى تعزى إلى التساهل في القيام بالأعمال ومن خلال معاشتي الطويلة كذلك للعمل في هذه المنظمات تبين واتضح لي أن هناك مشكلة في بناء الهوية التنظيمية لهذه المنظمات وعدم توفر قواعد محددة توجه سلوك الموظف وتضمن معاملته للمستفيدين من الخدمات الصحية على مبدأ أخلاقيات المهنة والمساواة بين الجميع تجعل من هامش مرونة الموظف في التعامل مع المواطنين واسعا جدا، ويتسبب في تشويه الهوية التنظيمية لهذه المنظمات، حيث أن التأثير في التصرف الإنساني أصبح أحد المتغيرات الاقتصادية التي يمكن استغلالها للتأثير على أداء العاملين وبناء الهوية التنظيمية. حيث أنه يمكن أن تشكل الأخلاقيات والقيم أصليين

متكاملين لعلم الاقتصاد والإدارة الحديث الذي قد يملك في المستقبل قدرة كبيرة في حل المعضلات الاقتصادية والاجتماعية التي يعاني منها العالم المعاصر ومختلف منظماته، بناء على ذلك يمكن بلورة إشكالية بحثنا في السؤال الجوهرى التالي:

ما دور أخلاقيات العمل الوظيفي في بناء الهوية التنظيمية للمنظمات الصحية في

الجزائر؟

ويندرج تحت هذا التساؤل الرئيس جملة من الأسئلة الفرعية مفادها:

- ما مدى اهتمام المنظمات الصحية بتطبيق أخلاقيات العمل؟
- ما هي الأبعاد الأكثر أهمية لأخلاقيات العمل التي تساهم في بناء الهوية التنظيمية لمنظمات الرعاية الصحية بالجزائر؟
- ما دور أخلاقيات العمل الوظيفي في التنبؤ بقوة الهوية التنظيمية لهذه المنظمات؟
- ما أثر العوامل الشخصية كالجنس والعمر والرتبة العلمية ومدة العمل في المنظمات الصحية بالجزائر في أخلاقيات العمل الوظيفي وبناء الهوية التنظيمية لها؟

ثانيا: فرضيات الدراسة

الحقيقة من خلال معاشتي الطويلة ضمن المنظمة المبحوثة، فخدمة المريض لا يعتريها مشكل أو خوف أو تردد وما يعتري العمال فيها، سأتطرق له ضمن فرضيات هذه الدراسة ضمن أبعاد محددة، حيث أرى في هذه النقاط المبحوثة الأهمية في الكشف عن جل تأثيراتها في أخلاقيات العمال وبناء الهوية التنظيمية للمنظمة الصحية المبحوثة وفي ضوء مشكلة الدراسة ومتغيراتها والأسئلة الاسترشادية واعتمادا على الأدبيات السابقة فقد تمت صياغة فرضيات الدراسة التي يمكن قياسها واختبارها من أجل تحقيق أهداف الدراسة، حيث تضمنت الدراسة ثلاث فرضيات الأولى والثانية تغطي العوامل الديموغرافية للمتغيرين في

الدراسة، في حين انبثق عن الرئيسية الثالثة ثلاث فرضيات فرعية تغطي كل واحدة منها جانبا من الأبعاد المعتمدة في الدراسة والموضوع.

الفرضية الرئيسية الأولى:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى إدراك المنظمات الصحية الجزائرية لأخلاقيات العمل تعزى للمتغيرات الشخصية (كالجنس والعمر والرتبة العلمية ومدة العمل) لأفراد عينة الدراسة.

الفرضية الرئيسية الثانية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة إزاء الهوية التنظيمية ترجع إلى العوامل الشخصية (الجنس، العمر، الرتبة العلمية، مدة العمل) في المنظمات الصحية.

الفرضية الرئيسية الثالثة:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل (احترام القوانين والأنظمة، العدالة وعدم التحيز، السرعة والإتقان، احترام الوقت) في بناء الهوية التنظيمية.

ويتفرع من هذه الفرضية الرئيسة الثالثة الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل احترام القوانين والأنظمة، في بناء الهوية التنظيمية.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل العدالة وعدم التحيز، في بناء الهوية التنظيمية.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل السرعة والإتقان، احترام الوقت في بناء الهوية التنظيمية.

ثالثاً: أهداف الدراسة

إن الأهداف بالنسبة للدراسة كالأركان بالنسبة للبناء، لذلك فإن لكل دراسة أو بحث علمي أهداف يسعى إلى تحقيقها والوصول إليها ومنه يجب على كل باحث في أي مجال كان أن يسطر الخطوط العريضة لبحثه يضعها نصب عينه من أجل الوصول إليها وتحقيقها وفي ضوء المشكلة البحثية وانطلاقاً من أهمية الالتزام بالأخلاقيات ودورها في تعزيز أداء الأعمال وبناء هوية تنظيمية قوية لها تأثيرها الإيجابي على موقف المنظمة الأخلاقي تجاه موظفيها وأجهزتها وتقليل الأعباء المترتبة عن تشوه صورتها أمام المجتمع الذي تعمل فيه تهدف هذه الدراسة إلى:

✓ إزالة الغموض وتوضيح الصورة وذلك بإبراز الدور الحقيقي لأخلاقيات العمل ودورها في بناء هوية تنظيمية مميزة للمنظمة المبحوثة عن طريق دراسة وتحليل أخلاقيات العمل ومتغيراتها والعلاقات السببية بين تلك المكونات وبناء الهوية التنظيمية لها (إبراز العلاقة بين أخلاقيات العمل والهوية التنظيمية)؛

✓ تعتبر أخلاقيات العمل بمثابة الدليل والمواقف لتشخيص السلوك والمواقف داخل المؤسسة الصحية الجزائرية وتعمل فوق هذا على خلق حصانة ضد التحديات الخارجية والضغوط الداخلية؛

✓ التطرق إلى دراسة ظاهرة هامة جداً في علم الاجتماع والتي طالما تحدث عنها الكثير من العلماء والمفكرين وما زالوا يكتبون فيها ويتناولونها باهتمام متناهي ألا وهي الأخلاق وذلك من خلال التعرف على مختلف المفاهيم السوسولوجية التي تناولته قديماً وحديثاً وإعطاء نظرة وافية عليه في ما يخص ميدان الدراسة؛

✓ أخلاقيات العمل هي الأساس للنجاح التنظيمي ودعامة التطور والتقدم وبناء وتميز الهوية التنظيمية للمنظمة الصحية؛

- ✓ التطرق في هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على المفاهيم المعاصرة في الإدارة ونقصد هنا المتغير المستقل أخلاقيات العمل والمتغير التابع الهوية التنظيمية والتواصل مع جهود الباحثين السابقين وفتح المجال أمام باحثين آخرين في مواضيع ذات صلة بمتغيرات البحث؛
- ✓ التعرف إلى العلاقة بين متوسطات استجابة المبحوثين حول دور أخلاقيات العمل في بناء الهوية التنظيمية للمنظمة الصحية تعزى للعوامل التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة)؛
- ✓ الوقوف على المعوقات التي تحول دون ممارسة أصحاب العمل لأخلاقيات الوظيفة في المنظمات الصحية بالجزائر؛
- ✓ يعتبر هذا البحث بمثابة مساهمة علمية في بناء الإطار النظري لإشكالية ترسيخ أخلاقيات العمل، والتي ينبغي وضعها في المقام الأول، وأن تسير في فلكها جميع الفلسفات الأخرى المنشودة التي تصل جميعها نحو تحقيق هوية تنظيمية متميزة؛
- ✓ التوصل إلى نتائج يمكن من خلالها صياغة بعض التوصيات التي تساعد أصحاب القرار في المنظمات الصحية عن طريق تقديم مقترحات وحلول تطويرية تساهم في تحسين أخلاقيات العمل بالمنظمات الصحية لما له من أهمية في تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفاعلية وتميز هويتها التنظيمية؛
- ✓ التطرق إلى البناء الاجتماعي للتنظيم المدروس (المستشفى) من زاوية علم الاجتماع الطبي.

رابعاً: أسباب اختيار الموضوع

في الحقيقة لم أتردد في قبولي لهذا الموضوع بلهفة علمية كبحت لنيل شهادة الدكتوراه الذي وجهني إليه الأستاذ المشرف وهو مشكور على ذلك ونازعني في هذا الاختيار عدة أمور أهمها:

✓ قلة وعزوف الباحثين الكتابة في هذا الموضوع وخاصة الشح الكبير الذي أوردته سابقاً بخصوص المتغير التابع في هذه الدراسة؛

✓ السر المهني المتين الذي يجب أن يتوافق بين جل المنظمات وهويتها التنظيمية الذي ينطلق من عميق أخلاقيات الموظفين العاملين فيها؛

✓ الفترة المضنية التي قضاها الباحث ضمن المنظمة المبحوثة وما يضايق نفسيته والتي سأسير إليها ضمن الأسباب الذاتية في قبولي وتناولي لهذا الموضوع.

والحقيقة أوصل القول بأن السبب الرئيسي في اختياري لهذا الموضوع هو قناعتي التامة بأهمية أخلاقيات العمل في تحسين الأداء وبناء وتميز الهوية التنظيمية لأي منظمة، كما أنني أعتقد جازماً أن إصلاح منظماتنا وغيرها ينطلق من عميق الأخلاقيات المتوفرة فيها، وعليه وقع اختيارنا على هذا الموضوع لما ذكرته أعلاه وكذلك لعدة أسباب ذاتية وموضوعية أشرحها في التالي:

فالأسباب الذاتية تتمثل في ما يلي:

✓ مدى قناعتي التي أوردتها أعلاه بالأهمية القصوى لأخلاقيات العمل في أي منظمة، وما يضايق نفسية الباحث على مدى سنوات مضنية من الخدمة داخل المنظمة الصحية، كما أن الموضوع عملي يمس حياة معظم أفراد المجتمع، وتكثر قضاياها فلا بد من تسهيل الأحكام المتعلقة به وتوضيحها، كما أن أحكام هذا الموضوع بحاجة إلى زيادة بحث وتجميع وتبويب كي يسهل على الباحث الإطلاع عليه؛

- ✓ عدم وجود بحث مستقل ومتكامل في الموضوع، وما وجد من متفرقات بحاجة إلى تقصي وفحص وتجميع؛
- ✓ جهل العديد من الممارسين في المنظومة الصحية بالضبط على العلاقة مع المرضى أو الأطراف المتعاملة.

أما الأسباب الموضوعية تشمل:

- ✓ تحسيس وتوعية منظمات الأعمال عامة والمنظمات الصحية بصفة خاصة بأهمية أخلاقيات العمل وبالتالي زيادة الاهتمام بها مما يؤدي إلى تحقيق الأداء وتميز الهوية التنظيمية؛
- ✓ الموضوع جدير بالدراسة وينسجم مع التخصص؛
- ✓ بالإضافة إلى ما سبق هذه الدراسة وبحود الإطلاع تعتبر من الدراسات القليلة والحديثة.

خامسا: أهمية الدراسة

• الأهمية العلمية (نظرية)

- ✓ يضيف هذا البحث تشخيصا فكريا متواضعا لإدارة الأعمال حول موضوع أخلاقيات العمل وما له من دور كبير في الارتقاء ببناء هوية تنظيمية متميزة للمنظمة المبحوثة؛
- ✓ إلقاء الضوء على مفهوم الهوية التنظيمية في ظل تعدد الاتجاهات التي تتنازع الأبحاث في تناوله، وإبراز تطور هذا المفهوم وجذوره التاريخية؛
- ✓ الاهتمام بهذا الموضوع في مجال الأجهزة الصحية التي تغطي مساحة شاسعة من البناء الاجتماعي سواء من قبل الأكاديميين أو الممارسين على المستوى الدولي أو المحلي حديث جدا إضافة إلى افتقار معظم دراسات الأخلاقيات الوظيفية إلى فحص أخلاقيات الموظفين في حين لوحظ نقص كبير في دراسة أخلاقيات موظفي الصحة التي تسهم إلى حد بعيد في

الحفاظ على التماسك الاجتماعي والتي تؤثر في هوية منظمات الرعاية الصحية عموماً الدراسات العربية وخاصة الدراسات الجزائرية التي تكاد تكون نادرة أو معدومة - في حدود علم الباحث وما تم الإطلاع عليه - وهذه الدراسة هي محاولة متواضعة لملئ جزء بسيط من هذا الفراغ بشكل عام وعليه سنحاول دراسة السلوكيات الأخلاقية في أحد المنظمات الصحية للتوصل إلى نتائج يتم استخدامها في أيدي المخططين في المجال الصحي للمساهمة في تطوير وتحسين السلوك وتميز الهوية التنظيمية للمنظمات الصحية مكان الدراسة وتكمن الأهمية أيضاً بما تمثله من إضافة معرفية في مجال الدراسات الصحية والإدارية في المجتمع الجزائري وما يمكن أن تقوم به من توجيه الأنظار إلى دراسات أكثر تفصيلاً في المستقبل.

• الأهمية العملية (تطبيقية)

تكمن الأهمية العملية لهذه الدراسة بتحديد مستوى الهوية التنظيمية لدى الأعضاء العاملين بالمنظمات الصحية في المنظمات الرسمية الجزائرية وما تبثه عن علاقة بين أخلاقيات العمل الوظيفي وتشكيل الهوية التنظيمية وكذلك اعتبار أخلاقيات العمل الوظيفي وبناء الهوية التنظيمية من أهم المفاهيم الإدارية الحديثة التي لاقت رواجاً في السنوات الأخيرة في عالم المنظمات العامة والربحية والأهلية. وذلك من خلال:

- ✓ مساهمة أخلاقيات العمل في تحسين علاقة المنظمات بالجمهور ومساعدتها في تحقيق رسالتها وأهدافها التي نشأت من أجلها؛
- ✓ أهمية مفهوم أخلاقيات العمل ومفهوم الهوية التنظيمية وحاجته لإجراء المزيد من الدراسة والتقصي عليه وتزويد المكتبة العربية عموماً والمكتبة الجزائرية خصوصاً بموضوعات تعد الدراسات فيها محدودة وتكاد تكون نادرة؛
- ✓ أهمية الفئة المدروسة المتمثلة في أعضاء الهيئات والمنظمات الصحية والتي تعد أساس العمل في هذه المنظمات، كما يعد هذا المورد البشري أهم أشكال الميزة التنافسية

المتجددة التي تمتلكها المنظمات الصحية وتعمل المحافظة عليها والتي لم تحظ بالدراسة الوافية من جهة الإدارة والعمل؛

✓ تتناول الدراسة في الجانب العملي منها قطاعا يعد واحدا من أكبر القطاعات الخدمية في الجزائر وهو قطاع الصحة؛

✓ يتوقع الباحث توفير معلومات لأعضاء المنظمات الصحية تكون بمثابة تغذية راجعة عن مستوى هويتهم التنظيمية ومستوى أخلاقيات العمل المتوفرة لديهم؛

✓ التوصل إلى تحليل وتشخيص أبعاد أخلاقيات العمل الموضحة في نموذج الدراسة بالنسبة للمؤسسات الصحية التي تواجه تحديات كبيرة في عصر باتت فيه الأخلاق المحطة الأهم في تحسين وتميز الهوية التنظيمية للمؤسسات ومنها المؤسسة المبحوثة وصولا إلى تحديد مستويات التكامل بين أخلاقيات العمل وبناء الهوية التنظيمية.

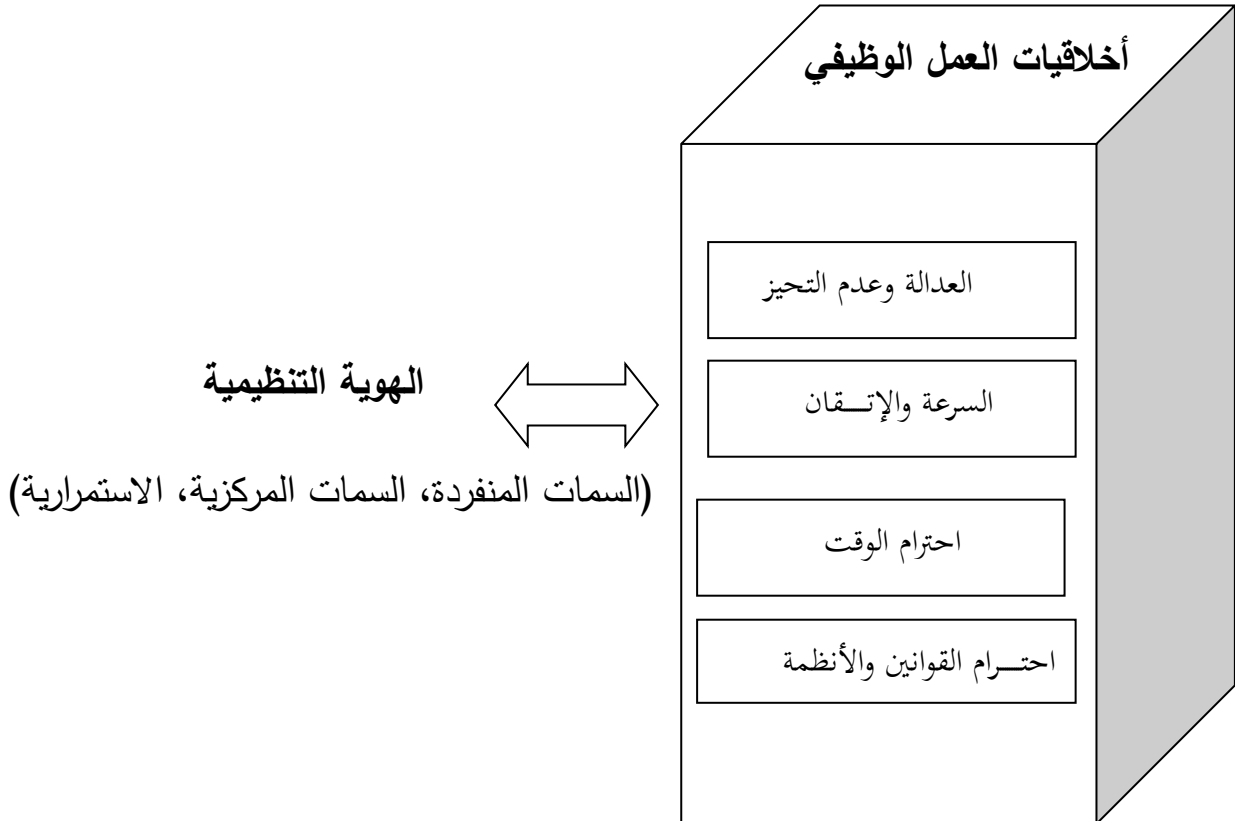
سادسا: متغيرات الدراسة

- المتغير المستقل: أخلاقيات العمل الوظيفي بأبعاده الأربعة المتمثلة في:
 - ✓ العدالة وعدم التحيز؛
 - ✓ السرعة والإتقان؛
 - ✓ احترام الوقت؛
 - ✓ احترام القوانين والأنظمة.
- المتغير التابع والمتمثل في الهوية التنظيمية.

سابعاً: نموذج الدراسة

بناء على مضمون مشكلة الدراسة وأهدافها وفرضياتها واعتماداً على الدراسات السابقة والأدبيات المتعلقة بموضوع الدراسة فقد تم تصميم نموذج افتراضي تنطلق منه هذه الدراسة يوضح العلاقة المنطقية بين متغيرات الدراسة تعبيراً عن الحلول التي يفترضها الباحث للإجابة على الأسئلة البحثية ويبين الشكل رقم (1.1) النموذج المستخدم في هذه الدراسة للمتغير المستقل وهو أخلاقيات العمل بأبعاده الأربعة والمتمثلة في (البعد الأول: العدالة وعدم التحيز، البعد الثاني: السرعة والإتقان، البعد الثالث: احترام الوقت، البعد الرابع: احترام القوانين والأنظمة) والمتغير التابع: الهوية التنظيمية.

الشكل رقم (1.1): نموذج الدراسة.



المصدر: من إعداد الباحث.

ثامنا: المدخل النظري للدراسة

الحقيقة التي لا خلاف فيها أن الأخلاقيات داخل المنظمات الصحية تساهم في الحفاظ على نسق الحياة وتوازنها (كون هذه المنظمات تلعب دور المنسق الأخلاقي داخل البناء الاجتماعي)، كما أشرت في بداية هذا المنجز إلى أن الأخلاقيات تعتبر مقدمة لنجاح أي مهنة أو وظيفة، كما يعترى المنظمة الصحية عديد التفاعلات باعتبارها مستوظفا للعاملين فيه، كما أنها مطلب وظيفي، ولها وظيفة إنسانية واجتماعية راقية يحتاجها المجتمع أو المؤسسة وتحقيقا لأهداف الدراسة السابق ذكرها سوف أستند على مدخلين الأول وظيفي، هذا النموذج ينطوي على جوانب من النظرية التطورية وهو أيضا يستخدم المماثلة بين المجتمع والكائن العضوي، يتألف من أجزاء تسهم جميعها في بنائه واستمراره في الوجود محافظا على كيانه الكلي وبنفس هذا المفهوم ينظر الوظيفيون إلى المجتمع على أنه يتكون من مجموعة من أنساق تسهم في بقاء المجتمع ككل واستمراره محافظا على توازنه، هذا الإسهام هو الوظيفة التي يقوم بها النظام الجزئي من أجل استمرار الكل، وعليه سوف أستند بداية على **المقدمات الوظيفية** لدى إسهامات مجموعة من الوظيفيين بالإضافة إلى **المتطلبات الوظيفية** عند كل من **ليفي ماريون** و**تالكوت بارسونز**، حيث تعتبر هذه الأفكار من أهم المفاهيم المركزية في النظرية الوظيفية في علم الاجتماع ذلك أنها لعبت دورا أساسيا في تحليل وتفسير بعض المشكلات الاجتماعية والتنظيمية التي تقع في حدود الوساطة والغاية أو الوسيلة والأهداف، والثاني **تفاعلي** حيث يظهر هذا بوضوح من خلال الدراسات التي تناولت التنظيمات والتي تهدف إلى بناء العلاقة بين جملة ظروف اجتماعية وبيئية بصفة عامة، وميكانيزمات مادية وعملية معينة وبين وصول التنظيم إلى أهداف أساسية التي وجد من أجلها وتوضيح كل ذلك وإثباته.

أنطلق أولا بتقديم إسهامات مجموعة من الوظيفيين من خلال مفهوم المقدمات الوظيفية حيث قام الأستاذ **معنى خليل عمر** بتلخيص أفكار بعض الكتاب الوظيفيين من أمثال **بيرلي**

كوهن وديفز وليفي وستون في المقدمات الوظيفية في التحليل الاجتماعي والتي يمكن رصدها في النقاط التالية:

✓ أن يكون هناك أفراد داخل المجتمع تجمعهم تفاعلات وعلاقات اجتماعية وظيفية، وفي نفس الوقت لهم علاقات مع المحيط الاجتماعي، والحقيقة هذا يتجسد في طبيعة عمل أفراد المنظمات الصحية؛

✓ يجب أن يكون هناك عدد كاف من الأفراد داخل المجتمع وذا نوعية اجتماعية فعالة، مثل توفر مستوى من المهارة الفنية ومستوى عال من التعليم والتخصص الوظيفي، كذلك هذا يتجسد في عديد التخصصات الموجودة في المنظمة الصحية؛

✓ يجب أن يتفاعل هذا المجتمع مع المجتمعات الأخرى بشكل إيجابي لكي تساعده على بقاءه في الوضع الاجتماعي اللائق به، والسمة الأساسية لهذا التفاعل هي التكامل، ونلمس هذه الصفة من خلال طبيعة المنظمات الصحية التي تتكفل بالرعاية الصحية للجميع بغض النظر عن الجنسية أو المذهب أو الانتماء؛

✓ يجب أن تكون عملية الإخصاب حيوية وذات إنتاج بشري مستمر ومتناسب مع موارد المجتمع الاقتصادية والإنتاجية المتاحة والكامنة؛

✓ يجب أن يكون هناك نوعان من الأدوار الاجتماعية المتميزة الواحدة عن الأخرى، الأولى اكتسابية والثانية مكتسبة أي وجود أدوار اكتسابية تقوم على الإنجاز العلمي والثقافي والتحصيل العلمي عبر وجود مؤسسات تعطي الفرد القدرة العلمية المكتسبة، كما يجب أن يكون هناك أدوار موروثية منسبة من قبل المجتمع مثل دور خاص بالذكور ودور خاص بالإناث وآخر خاص بالأطفال وآخر خاص بالمعمرين؛

✓ توفر وسائل الاتصال الخارجي بين الأفراد، إذ لكل مجتمع رموز ثقافية يستخدمها للدلالة على الأفعال والأفكار الاجتماعية، وظيفة هذه الرموز، مساعدة الفرد على التفاعل مع

الآخرين المحيطين به، كما أن العمل الوظيفي يتطلب نشاط الاتصال الاجتماعي وحركتيه على كل المستويات الذي يخلق بدوره التفاعل الوظيفي المؤدي إلى إشباع الحاجات الوظيفية ويمكن لمس ذلك من خلال تنقل رسائل التوجيه بين المتخصصين الذين يمارسون العمل الصحي أو الوصفات التي تحتوي على رتوشات قد لا يعلمها إلا الصيدلي في البناء الاجتماعي؛

✓ وجود مستوى معين من المعرفة العامة المشتركة بين الأفراد، التي تتضمن توفر مفردات ومفاهيم عامة بين جميع أفراد المجتمع منبثقة من تاريخهم وثقافتهم الاجتماعية ومتفاعلة مع ثقافتهم الحالية والثقافات الأخرى؛

✓ توفر آليات للتنشئة الاجتماعية الفعالة والمستجيبة لمدخلات النسق وحاجاته المتزايدة فلا وجود في نظر هؤلاء الكتاب الوظيفيين للوظيفة الاجتماعية في المجتمع دون توفر هذه المقدمات مع وجود قواعد وقيم اجتماعية بتنظيم تفاعل السلوك الاجتماعي الوظيفي.⁽¹⁾

لتحقيق أهداف هذا المنجز أتطرق من جديد إلى فكرة المتطلبات الوظيفية والتي تشير إلى تحقيق وإنجاز الظروف الأساسية التي تساعد التنظيم والنظام الاجتماعي عموماً على البقاء والاستمرار والتطور، من ضمن هذه الظروف نجد إدماج الأفراد اجتماعياً أو وجود لغة يستطيعون من خلالها التفاهم بينهم، وكذا وجود طريقة شرعية أو مبررات عملية تساعد على توزيع الأدوار الاجتماعية على أبناء مجتمعهم.⁽²⁾

في الحقيقة لا يزال مفهوم المتطلبات الوظيفية من المفاهيم التي تحيطها الإشكالية، فالتساؤل فيه مشروع لأنه لا إجابات عن فرضياته مثال هل يؤدي فناء جماعة أو مجتمع محلي إلى زوال المجتمع كلاً؟ أو هل يؤدي تدني الولادات عن معدل الوفيات إلى انتهاء

(1) معنى خليل عمر، نقد الفكر الاجتماعي المعاصر -دراسة تحليلية ونقدية-، دار الآفاق الجديدة، بيروت، 1991، ص 137.

(2) دينكن ميتشل، معجم علم الاجتماع، ترجمة إحسان محمد الحسن، ط 2، دار الطليعة، بيروت، 1986، ص 105.

البشر في يوم ما؟ وهل إنّ الإجابة على هذه الفرضيات صعبة للغاية لأنّ هناك حقائق تنفيها وأخرى تؤيدها مثلاً في مجال استغلال الموارد في دول الخليج ثمّ الاعتماد على أناس من غير مجتمعاتهم لاستخراج واستثمار دفين ثروتهم بما يؤمن ديمومة وجودهم، في حين في اليابان لا توجد لديهم ثروات لكن عندهم طاقات فكرية عظيمة جذورها، لتخلق أداة البقاء من خارج مجتمعهم فقد حصلوا على ما يبقي حياتهم.

إنّ النظرية الوظيفية تشدد على أهمية الإجماع الأخلاقي في الحفاظ على النظام والاستقرار ويتجلى الإجماع الأخلاقي هذا عندما يشترك أغلب الناس في المجتمع في القيم نفسها ويرى الموظفون أنّ النظام والتوازن يمثلان الحالة الاعتيادية للمجتمع ويرتكز التوازن الاجتماعي على وجود إجماع أخلاقي بين أعضاء المجتمع فدوركهائم على سبيل المثال كان يعتقد أنّ الدين يؤكد تمسك الناس بالقيم الاجتماعية الجوهرية ويسهم بالتالي في صيانة التماسك الاجتماعي، ربما كان التفكير الوظيفي هذا يمثل الصدارة بين التقاليد النظرية في علم الاجتماع لوقت طويل ولاسيما في الولايات المتحدة وكان بارسونز وميرتون وكلاهما تهل من أفكار دوركهائم يعتبرون من أبرز الداعين إلى هذا التيار غير أنّ الشعبية التي كانت تتمتع بها المدرسة الوظيفية قد مالت إلى الأفول في الآونة الأخيرة بعد أن اتضح ما تعانيه من أوجه القصور والثغرات ومن جملة ما يوجه لها من انتقادات أنها تغال في التشديد على العوامل المؤدية إلى التماسك الاجتماعي على حساب العوامل الأخرى التي تفضي إلى التجزئة والصراع، إنّ التركيز على نواحي الاستقرار والنظام يعني التقليل من أهمية التقسيمات والتفاوتات التي تنشأ في المجتمع على أساس الطبقة والعرق والجنس كما أنّ الموظفين يميلون إلى التقليل من دور الفعل الاجتماعي الخلاق في المجتمع ويرى كثير من النقاد أنّ التحليل الوظيفي يسبغ على بعض المجتمعات صفات اجتماعية لا توجد فيها

ذلك أنّ الوظيفيين كثيراً ما يقولون أنّ للمجتمع حاجات وأنّ له أهداف رغم أنّ هذه المفاهيم لا تصدق إلا على الأفراد من البشر.⁽¹⁾

سأنتقل فيما يلي إلى إسهامات كل من ليفي ماريون وتالكوت بارسونز ضمن المتطلبات الوظيفية حيث يحدد ليفي ماريون LEVY MARION في كتابه الذي نشره في عام 1952 المعنون بـ: **بنية المجتمع**، ففي هذا الكتاب طرح ليفي ماريون أفكاره حول التحليل الوظيفي للظواهر الاجتماعية حيث يحدد المتطلبات الوظيفية في مجموعة من العناصر المتمثلة في النقاط التالية:⁽²⁾

- تمايز الدور وتحديدّه وهذا يعني أنّ الوظائف لا تظهر ولا تشبع إلا في المجتمعات التي تتميز بتقسيم العمل وزيادة التخصص وانتشار التحديث، مثل هذه المجتمعات عادة يطلق عليها المجتمعات الصناعية التي تتمايز فيها الأدوار على كل المستويات وفي كل القطاعات مثل دور رئيس الدولة ومدير منظمة العمل وزعيم الحزب السياسي وقائد النقابة وهكذا؛

- الاتصال، يتضمن هذا المطلب معنى أنّ الوظائف لا تنتم عن أفراد منعزلين أو بين جماعات متصارعة، وإنما عبر العلاقات القائمة بين التفاعل البيئي في كل الاتجاهات والتواصل بين الأنساق الاجتماعية؛

- التوجيه المعرفي المشترك والذي يعني وجود الثقافة التنظيمية وانتشارها داخل النسق الاجتماعي، والتي إحدى تجلياتها الوظيفية البارزة التشجيع على التعاون والتكامل والتبادل بين الأنساق الاجتماعية؛

(1) أنتونيغدنز، علم الاجتماع، ترجمة فايز الصباغ، ط4، مركز دراسات الوحدة العربية، مؤسسة ترجمان، بيروت، 2005، ص 74.

(2) عامر مصباح، علم الاجتماع الرواد والنظريات، ط1، دار الأمة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2010، ص 221.

- وجود أهداف مشتركة تتفاعل حولها الجماعات والأنساق والأفراد بشكل يؤدي إلى خلق الوظائف المتبادلة؛
- التغييرات العاطفية للمنظمة التي تجسد أساس في الحاجات المختلفة التي تخلف الدوافع السلوكية؛
- عملية التنشئة الاجتماعية والضبط الفعال لأشكال السلوك الاجتماعي باتجاه الفاعلية في القيام بالوظائف؛
- التنظيم المعياري للوسائل المستخدمة في إشباع الحاجات عبر الوظائف.

أما تالكوت بارسونز TALCOTT PARSONS فيرى أنه لتحقيق التكامل بين الأنساق الفرعية ضمن النظام الاجتماعي الكلي لابد من وجود متطلبات وظيفية وشروط لذلك يمكن حصرها في مجموعة من النقاط كالتالي:

- ✓ يجب أن يمتلك النظام الاجتماعي مجموعة كافية من الأفراد مدفوعين بشكل تلقائي وواضح للتصرف والسلوك حسب متطلبات النظام الوظيفية؛
- ✓ يجب الابتعاد عن الاحتكاك مع الأنماط الثقافية التي لا تستطيع أن تحافظ على النظام والابتعاد عن النظام الذي ليس له أتباع أو أنصار.⁽¹⁾

انطلقت في تحديد المقاربة النظرية من ميدان الدراسة بالمؤسسة الإستشفائية العمومية بالوادي واعتمدت في ذلك على المقاربات السابقة (المقدمات الوظيفية والمتطلبات الوظيفية) التي كانت سائدة في علم الاجتماع والتي اقترنت مع مجموعة من المنظرين الذين التفوا حول تالكوت بارسونز في جامعة هارفارد، حيث أعطى بارسونز محاولة رائدة في تعريف المؤسسة بأنها (نسق اجتماعي منظم أنشئ من أجل

(1) عامر مصباح، علم الاجتماع الرواد والنظريات، المرجع السابق، ص 233.

تخفيف أهداف محددة) فاعتبرنا بذلك أن المؤسسة الإستشفائية نسق أخلاقي مفتوح يتكون من عدة أنساق فرعية لكل منها وظيفة مستقلة لتؤدي في الأخير وظيفة جوهرية هي خدمة وشفاء المرضى والتي تتضمن أخلاقيات لا يمكن تصورها بدونها حيث يمكن تفكيك النسق كالاتي (أفراد، تفاعل، قواعد، حيز، أهداف).

على العموم تنطلق البنائية الوظيفية من أربع فروض هي:

- ✓ المؤسسة نظام كلي يتكون من عدد من الأجزاء التي يعتمد كل منها على الآخر؛
- ✓ يأتي هذا الكل النظامي قبل الأجزاء، أي لا يستطيع لأحد فهم أي جزء منفردا إلا بإرجاعه إلى النظام الأوسع الكلي والذي يشكل جزءا منه؛
- ✓ فهم الجزء بإرجاعه إلى الكل يتم في ضوء الوظيفة التي يؤديها للمحافظة على توازن الكل؛
- ✓ الاعتماد المتبادل للأجزاء هو نفسه اعتماد متبادل وظيفي.⁽¹⁾

من جديد نحن ندرك أن الحياة الاجتماعية وما تشمله من ظواهر ما هي إلا شبكة من نسيج التفاعلات والعلاقات بين الأفراد والجماعات، ومن ناحية ثانية نلاحظ أن مضامين هذا المنجز تدعو إلى إدراك صراع الأخلاقيات بين عديد التخصصات داخل المنظمة الصحية، الأمر الذي يشير ويؤكد لحمة الروابط النفسية والاجتماعية التي تتكون لدى عمال المنظمة الصحية من أجل الارتقاء بهوية منظماتهم على غرار المنظمات الأخرى، كما أنه لا يمكن فهم الحياة الاجتماعية إلا بالنظر إلى التفاعلات التي تقع بين الأفراد على ضوء الأدوار التي يحتلها هؤلاء في المجتمع، والواقع الذي نشاهده داخل منظماتنا الصحية يوضح بدرجة قصوى هذا التفاعل وديناميكيته فينتج عن ذلك التفاعل

(1) بلقاسم سلطانية وإسماعيل فيرة، التنظيم الحديث للمؤسسة - التصور والمفهوم -، ط 2، الفجر للنشر والتوزيع، جامعة سكيكدة، الجزائر، 2005، ص 07.

المستمر أن يكون كل فرد صورة ذهنية في شكل رمزي عن الفرد أو الأفراد أو الجماعة التي تفاعل معها ولأننا نعالج منظمة يكثر فيها التفاعل ارتأينا الاعتماد من جديد على مدخل ثاني المتمثل في الاتجاه التفاعلي، حيث يذهب إحسان محمد الحسن في كتابه النظريات الاجتماعية المتقدمة الصادر سنة 2005 إلى أن النظرية التفاعلية تستند إلى المبادئ الأساسية التالية:⁽¹⁾

أ- يدخل الأفراد في علاقات بعضهم مع بعض لمدة قد تكون قصيرة أو طويلة، وهذا حال المنظمة الصحية التي يلتحق بها العمال الجدد كما يبقى فيها عمال قدماء لمدة زمنية معتبرة؛

ب- العلاقات هذه تكون في الجماعات صغيرة أو متوسطة الحجم بحيث يتعرف كل فرد على الفرد الآخر؛

ج- بعد تكوين العلاقات هذه يبدأ كل فرد بتقييم الفرد الآخر، والتقييم قد يكون إيجابيا أو سلبيا بناء على الصورة الذهنية التي كونها الفرد نحو زميله أثناء عملية الاختلاط والتفاعل؛

د- يتم عاجلا أو آجلا تقييم الجماعة للفرد المعني أو المقصود بالتقييم عبر عملية الاتصال والتفاعل؛

هـ- إذا كان تقييم الجماعة للفرد إيجابيا فإن الفرد يقيم نفسه إيجابيا، ولكن إذا كان تقييم الجماعة للفرد سلبيا فإن ذلك ينعكس على ذاته سلبيا، وهذا يقودنا إلى موضوع النظر إلى الذات في المرأة وهو الموضوع الذي عالجه وأهتم به شارلز كولي اهتماما كبيرا، حيث أن الذات هي الفرد والمرأة هي المجتمع؛

و- المجتمع الإنساني هو عبارة عن نسيج معقد من التفاعلات والانطباعات والتقييمات التي يكونها الأفراد بعضهم نحو البعض الآخر؛

⁽¹⁾ نذير زربي، الوجيز في علم الاجتماع -نظريات اجتماعية-، منشورات ليجوند، الجزائر، 2013، ص ص 249-250.

ز- إن العلاقة أو التفاعل الاجتماعي الذي يكونه الفرد مع الآخرين يكون بناء على طبيعة التقييم الذي حصل منهم، فإذا كان التقييم إيجابياً فإن الفرد يكون علاقة إيجابية مع الجماعة التي قيمته، ولكن إذا كان التقييم سلبياً عن الجماعة فإن علاقته بها تكون سلبية مليئة بالشكوك والكراهية والبغضاء مما يؤدي حتى إلى قطع العلاقة مع الجماعة؛

ح- الذات كمبدأ أساسي للنظرية التفاعلية يراها شارلز كولي بأنها ليست هي الفرد أولاً والمجتمع، وإنما هي بحصيلة التفاعل الديالكتيكي أو الجدلي بين الفرد والمجتمع على اعتبار أن كل منهما يعطي ويأخذ من الآخر، ذلك أن تقييم الفرد لذاته إنما يعتمد على تقييم المجتمع له، فالفرد لا يمكن أن يقيم نفسه بل المجتمع هو الذي يقيمه وتقييم المجتمع له يؤثر في تقييم ذاته فأنا كما أقيم نفسي ليس لذلك معنى إلا إذا اقترن بتقييم المجتمع لي، أو يقيمني فلان أو جماعة من الناس.

تاسعا: مفاهيم الدراسة

تمهيد:

عادة يبدأ الباحث في أي علم من العلوم بقضية التعريف وهناك ميل أساسي في العلوم كلها يتجه إلى مفاهيمها ومصطلحاتها وتعريفاتها وتحديد معانيها بهدف التوصل إلى مفاهيم عامة تسمح دلالتها العلمية إلى إدراجها في قاموس تلك العلوم، كما أنه أصبح من البديهي أنه لا يمكن لأي باحث أن ينطلق من بحثه دون أن يستعين بعدد من المفاهيم التي لها علاقة بالموضوع الذي يتناوله بحثه والدراسة التي بين أيدينا غير شاذة عن هذه القاعدة فهي تحاول أن تتناول بعض المفاهيم المعاصرة المرتبطة بالموضوع والتي تساهم في عملية التحليل والدقة باعتبارها إطارا مرجعيا للدراسة الميدانية والبناء النظري بصفة عامة كما عمدت الدراسة إلى إبراز أوجه الاختلاف بين المصطلحات وذلك لتحري أي غموض أو التباس من شأنه تشويه المعاني والأفكار التي يطرحها الباحث خلال بحثه وفضلا عن ذلك

أدرجت تعريفات تعود إلى العلم الذي أتت عليه كما أدرجت تعريفات إجرائية قصد الوصول إلى مؤشرات محددة تساهم بدورها في تصنيف وفرز المعطيات الميدانية، كما تعتبر المفاهيم لغة أساسية في كافة النظريات والبحوث العلمية، ويعتبر التحديد العلمي لها خطوة أساسية في سبيل تمهيد الطريق أمام الباحثين والدارسين لفهم الظاهرة المتداولة لذا يكون من الضروري في هذا المقام، تحديد مدلول بعض المفاهيم التي يدور حولها موضوع البحث، والتي تتحدد في الأخلاق وأخلاقيات العمل والهوية التنظيمية ومكان الدراسة (المنظمة الصحية).

• الأخلاق

يظن البعض أن العمل والتجارة والإدارة لا علاقة لها بالأخلاق، ونحن نسأل إذن أين تكون الأخلاق؟، علماً أن الطبيعة البشرية تستحق في أخلاقها وقفة بل وقفات، كما يجمع المتخصصون بوسائل الاتصال الجماهيرية على أن لكل مهنة في المجتمع أخلاقيات وسلوكيات تعبر في مضمونها عن العلاقات بين ممارسيها من ناحية وبين عملائهم من ناحية ثانية وبينهم وبين المجتمع الذي ينتمون إليه من ناحية ثالثة، وهذه السلوكيات والأخلاقيات قد تكون متعارفاً عليها، وقد تكون مبادئ ومعايير يضعها التنظيم المهني للمهنة⁽¹⁾، كما تعد الأخلاق محصلة لعملية التكيف والتفاعل بين خصائص الفرد وخصائص المنظمة، وفي الحقيقة يتجسد هدف الأخلاق في وضع مثل أعلى أمام الإنسان متمثلاً في قيم ومبادئ خلقية ليسير على هديها ويهتدي بنورها، من هنا ينبغي علينا القول أنه علينا أن نترك الشر ونعمل الخير وعلى أساس هذا يحصل الإنسان على إدراك ثابت لتقييم عمله من الناحية الخلقية.

(1) محمد عبود مهدي، أخلاقيات مهنة الصحفي المفهوم والممارسة، مجلة أهل البيت، المجلد 01، العدد 03، جامعة أهل البيت، العراق، 2006، ص 195.

لغة: يعرف الفيروز أبادي الأخلاق أنها جمع خلق والخلق بضم اللام وسكونها هو الدين والطبع والسجية والمروءة وحقيقة أن صورة الإنسان الباطنة وهي نفسه وأوصافها ومعانيها المختصة بها بمنزلة الخلق لصورته الظاهرة وأوصافها ومعانيها.⁽¹⁾

يكشف هذا التعريف عن البيانات التي يجب أن تميز نفس الإنسان وجل الأوصاف والمعاني المختصة بأفعاله وتصرفاته والتي تبين صورته الظاهرة لعامة الناس والتي تبين حراكه المستمر.

اصطلاحاً: يعرف بن مسكويه الأخلاق أنها حال للنفس داعية لها إلى أفعالها من غير فكر ولا روية، وهذه الحال تنقسم إلى قسمين منها ما يكون طبيعياً من أصل المزاج، فالإنسان الذي يحركه أدنى شيء نحو غضب أو يهيج من أقل سبب، وكالإنسان الذي يجن من أيسر شيء، كالذي يفزع من أدنى صوت يطرق سمعه أو يرتاع من خبر يسمعه وكالذي يضحك ضحكا منوطاً من أي شيء يعجبه وكالذي يغتم ويحزن من أيسر شيء يناله ومنها ما يكون منقاداً بالعادة والتدريب وربما كان مبدؤه الفكر ثم يستمر عليه أولاً فأول حتى يصير ملكة وخلقاً.⁽²⁾

من جديد يكشف هذا التعريف عن طبيعة الأخلاق لدى الأشخاص والتي تصدر عن غير قصد في أغلب الأحيان والتي تسبب الحال التي يكون عليها الشخص وهذه الأخيرة سببها التطبع الذي تطبع عليه الأفراد، ومنها ما يكون مصدره الفكر والتروى لدى الفرد حتى يصير ملكة تتلازم لديه في كل تصرفاته.

(1) الفيروز أبادي ومحمد بن يعقوب، القاموس المحيط، ط 5، دار إحياء التراث العربي، بيروت، 2003، ص 881.

(2) ابن مسكويه وأحمد بن محمد، تهذيب الأخلاق وتطهير الأعراق، دار مكتبة الحياة للطباعة والنشر، بيروت، 1934، ص 21.

كما يعرفها زيدان بأنها مجموعة من المعاني والصفات المستقرة في النفس وفي ضوءها وميزانها يحسن الفعل في نظر الإنسان أو يقبح ومن ثم يقدم عليه أو يحجم.⁽¹⁾

تبعاً لهذه التعريفات فضلاً عن تنوع منابع المعرفة التي تناولت مفهوم الأخلاق، فإن الأخلاق لا تعبر عن مجرد شيء مرغوب وإنما تتضمن تصوراً لما هو مرغوب أي أنه باتجاه أن تكون عملية وهادفة فهي لا تتعامل مع ما هو قائم وإنما تبحث عن ما يجب أن يكون فردياً أو اجتماعياً أو حتى ثقافياً فهي موجهة للسلوك في ضوءها يتم الاختيار والتفضيل في المواقف الاجتماعية، وكل ذلك سببه تأثير الفرد بطبيعة خصائص البيئة الإنسانية التي يعمل ضمنها.

وإجرائياً نرى أن الأخلاق هي السلوك الإنساني المتوافق مع المبادئ الحسنة، إذن هي مجموعة من الأسس والمعايير والمبادئ التي تعتبر الأساس للسلوك السوي الصحيح الذي يجب أن يتعهد الأفراد العمل والالتزام به.

• أخلاقيات العمل الوظيفي

من الضروري النظر إلى أخلاقيات العمل كونها مبادئ معيارية وليست نظرية أو أسلوب يعطي وصفاً لأحكام معينة ومن المتعارف عليه والثابت أن الدراسات الأخلاقية ليست مجرد دراسات جافة منفصلة عن حياة المجتمعات، وإنما هي على صلة وثيقة وطيدة بحياة البشر، والحقيقة التي يعيها جميع العاملون هو أننا بحاجة إلى التمييز بين السلوك الأخلاقي والسلوك غير الأخلاقي، معنى ذلك هو التوافق مع المبادئ الحسنة التي يقرها المجتمع، والحقيقة المتفق عليها أن أخلاقيات العمل آداب وثوابت هي سبب نشأتها والتمسك بها ومراعاتها ومعظمها منبثق عن الأخلاق العامة حيث من الأخلاق تتكون وتنمو الأخلاقيات ومن التنشئة الاجتماعية السليمة تنمو القيم

(1) زيدان عبد الكريم، أصول الدعوة، دار الوفاء للطباعة والنشر، مصر، 2002، ص 79.

الأخلاقية فيذهب الأفراد إلى أماكن عملهم أين يتفاعلون مع غيرهم وهم يحملون في طياتهم محصلة أخلاقهم وتنشئتهم فيتفاعلون عبر العديد من العلاقات والأدوار التي تخلق لكل فرد مكانته فيفرض عليه ذلك التحلي بقدر من الأخلاقيات التي ترسم صورته في المجتمع الذي يتواجد فيه، فتؤدي بذلك الأخلاقيات دورها في الحفاظ على توازن وتماسك المجتمع وهو المطلوب كما أشرنا إلى ذلك في مقدمة هذا العمل بالجملة الإخبارية وهي أن الأخلاقيات مطلب وظيفي، والملاحظ تكون الجملة من ثلاث كلمات مهمة وهي (الأخلاقيات، العمل، الوظيفة) قبل ضبط وشرح هذا المصطلح نعرج في عجالة على هذه المصطلحات:

لـ الأخلاقيات: المسلم به أن أهمية الأخلاقيات تبرز لكونها موضوعا معاصرا ولكن حقيقة ذلك التي لا يجب أن نغفل عنها أن الأخلاقيات كانت مع الإنسان منذ البدء حيث أن أول خطيئة لأبي البشر في جنات عدن كانت درسا أخلاقيا لأنها ميزت بين الخير والشر وأن أقدم مدونة حمورابي التي تضمنت 282 مادة اشتملت على إرشادات وقواعد للتجار وواجبات المهنيين، كذلك كانت الكنفوشية تقوم على مبدأ الطاو وهو سبيل الفضيلة والطريق المستقيم، إلى غير ذلك ما جاءت به الرسالات السماوية من نصح وموعظة وأخلاق.

الأخلاقيات هي نسبة إلى لفظة الأخلاق وواحد الخلق، غير أن النسبة لا تكون صحيحة إلا إذا نسبت إلى المفرد كقولك في النسبة إلى دول: دولي لا دولي، وبالنسبة إلى مدن مدني لا مدني فلزم أن نقول في النسبة إلى الأخلاق: خلقىات، لكن مصطلح الأخلاقيات غدا سائدا في مقرر أخلاقيات المهنة ولهذا ننساق معهم مكرهين.⁽¹⁾

الخفي ومن خلال انقيادنا إلى التعريف المطلق لهذا المصطلح يتضح لنا أن كلمة أخلاقيات تعنى في حقيقتها الأشغال التي يؤديها العمال والتي تحدد المعايير السلوكية المهنية المطلوبة التي يجب أن يتبعها العمال.

(1) ياغي محمد عبد الفتاح، الرقابة في الإدارة العامة، ط 2، دار وائل للنشر، الأردن، 1994، ص 241.

والشيء الأكيد أنه لا يمكن أن تنجح أي منظمة بدونها، فالشفافية والنزاهة والإفصاح هي العناصر الأقوى في ديمومة عمل المنظمة، حيث يعرف ياغي الأخلاقيات بأنها مجموعة القيم والأعراف والتقاليد التي يتعارف عليها أفراد المجتمع حول ما هو عدل في تنظيم أمورهم في هذا المجتمع.⁽¹⁾

يوضح هذا التعريف من جديد أن أغلب الناس تخلط بين الأخلاقيات وبين التصرف بما يتفق مع الأعراف الاجتماعية.

كما يشير الدفس إلى أن الأخلاقيات ETHICS بشكل عام إلى أنها تمثل القيم والمعايير الأخلاقية التي تشير لها أفراد المجتمع لغرض التمييز بين ما هو صحيح وما هو خطأ ويبدو أن المجتمعات قد طورت هذه القيم والمعايير لتشكل وعاءً حضارياً لها عبر فترات زمنية متعاقبة وفي هذا الإطار يمكن النظر للمجتمعات البدائية ومعاييرها الأخلاقية الصارمة ثم المجتمعات الصناعية ومعاييرها الأخلاقية المتجددة المرنة وأخيراً المجتمع العالمي المعرفي ومعاييرها الأخلاقية النسبية التي تستوعب هذا التطور الهائل في مجمل الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية وغيرها.⁽²⁾

بالتعمن الجيد في هذا التعريف فإن الحديث عن أخلاقيات العمل يستند إلى مسارات عديدة تتناسب مع ثقافة الشعوب وطبيعة حضاراتها وهويتها السياسية والاقتصادية. فلا يقتصر وجود الأخلاق على مجتمع دون غيره، كما يشير هذا التعريف إلى أن الأخلاقيات تتأثر بمؤثرات خارجية كثيرة وتقع في مقدمتها ثقافة المجتمع وقيمه وعاداته وهذه القيم حظيت بمراحل تاريخية متعاقبة وتاريخية خاصة بالمجتمعات التي تتبناها، وهذا يدل من جديد كذلك على أن الجماعات المرجعية هي في حقيقتها مصدر مهم لفهم السلوك الفردي الأخلاقي.

⁽¹⁾ ياغي محمد عبد الفتاح، المرجع السابق، ص 241.

⁽²⁾ الدفس محمود موسى، بعض القيم الاجتماعية الأردنية لدى ثلاثة مصانع أردنية، مجلة الدراسات للجامعة الأردنية، مجلد 20، الأردن، 1993، ص ص 10-20.

المسألة الرئيسية التي يجب أن نشير إليها ابتداءً بأن الأخلاقيات ما هي إلا حالة نسبية معبر عنها بسلوك إنساني، وتختلف بين فرد وآخر ومن موقف لآخر ولعل ذلك راجع إلى المفاهيم الخلقية التي يؤمن بها الفرد والتي تكون بمثابة المرشد ودليل للتصرف مع الحالة المطلوبة وهذه المفاهيم ما هي إلا نتائج للتأثير البيئي على الأفراد.⁽¹⁾

يؤكد هذا التعريف هو الآخر على نسبية الأخلاق والمعبر عنها من خلال سلوكيات وتصرفات الأفراد والتي هي دائماً في حالات غير مستقرة تبعا للحالات التي يكون عليها الموظف.

وفي الواقع ارتبطت الأخلاقيات بالمهن والحرف والتجارة دلالة على سلوكيات وتوجهات اجتماعية معينة يجب إتباعها، إذن من خلال هذه التعريفات وما تقدم يتبين لنا قيمة المسؤولية كمكون واضح وأكد في حسن المعاملات التي تلقى قبولا في المجتمع وعليه يمكن قبول التعريف الذي يخوض مخاض الإدراك لدى العاملين تجاه المسلك الوظيفي المنوط لهم بكل أخلاق حميدة، إذن الأخلاقيات تفرض وتتطلب التمتع بأكبر قدر ممكن من الأخلاق والأعراف القادرة على التفاعل مع الآخرين، إذن إجرائيا فالأخلاقيات كما نراها في هذا المنجز مجموعة من المبادئ والقيم الأخلاقية والمعايير السلوكية التي تعبر عن سلوك الموظف وتصرفاته نحو المهام الموكلة إليه داخل مكان العمل.

↳ العمل:

يشغل العمل للأغلبية الساحقة منا مساحة شاسعة من نشاطنا الإنساني، كما أن هدف العمل هو الإنتاج سواء كان هذا الإنتاج ماديا كصناعة شيء ما أو استخراجا من كنوز الأرض ودفينها، وفي جميع الشرائع والسنن الكونية والإنسانية نجد أن للعمل قداسته ونحن نقر في هذا الموقع أن ما يؤديه الموظف هو عمل بمعنى الكلمة نظير راتب أو أجر

(1) ثامر ياسر البكري، التسويق والمسؤولية الاجتماعية، دار وائل، عمان، 2001، ص ص 135 - 136.

يتقاضاه من الدولة ولأننا نعالج مفهومًا أوسع فيجب التمييز بين العمل والنشاط والفعل **فنفسيًا** هو نشاط تلقائي أو مكتسب، ذهني أو جسمي، ويطلق على ما يحدثه الفاعل نفسه دون تأثير خارجي، أو عمل ما يحدثه هو في غيره وأخلاقيا ما يهدف إلى غاية ويصدر عن إرادة، ويخضع لحكم أخلاقي واقتصاديًا كل جهد يبذله الإنسان لتحقيق منفعة، ومنه الأعمال الصناعية وغيرها.⁽¹⁾

إذن فالعمل بمفهومه الواسع يعني كل جهد مبذول من طرف الفرد سواء ماديًا أو معنويًا أو مؤلف منهما معا غرضه منفعة سواء كانت فردية أو جماعية تصدر عن إرادة وتخضع لأحكام أخلاقية غرضها هو تحصيل ما ينفع ويساهم في تمكين توازن البناء الاجتماعي والمحافظة على نسيج العلاقات المكونة له.

ويعد برودون واحدا من أبرز العلماء الاجتماعيين إسهاما في تحديد معالم مفهوم العمل، فهو يرى: أن العمل ما هو إلا قدرة الإنسان المنطقية تجاه العوامل المادية فكل ما في العالم، وما في الإنسان من قدرة على الإبداع تتمثل في العمل، وفيه أيضا يبدو الفكر المعاصر الذي يبحث في حاجات الإنسان من احتياجات تكنولوجية يسخرها لحضارته، والعمل لا يعدو أن يكون في نفس الوقت وسيلة وأداة، ولهذا يتحتم إدارته كوسيلة، وتنظيمه كطريقة، واكتماله كأداة ليكون الإبداع غايته، وهو أسمى ما ينشده الإنسان لحياته الاجتماعية، ونستطيع أن نلمس تأثير العمل في ثلاث حاجيات أساسية من مطالب الإنسان⁽²⁾:

(1) الشخيلي عبد القادر، أخلاقيات الوظيفة العامة، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003، ص 47.

(2) السيد حنفي عوض، مرجع سابق، ص 16.

أولاً: الوجود، وهو وظيفة اقتصادية؛

ثانياً: الإبداع، وهو وظيفة نفسية؛

ثالثاً: التواصل، وهو وظيفة اجتماعية.

يكشف هذا التعريف هو الآخر على أبعاد عديدة للعمل، كما يبين هذا التعريف اهتمام المنظرين والباحثين به، فهو يعد قاسماً مشتركاً ومفهوماً محورياً في فروع عديدة من علم الاجتماع مثل علم اجتماع العمل الاقتصادي، الصناعي، التنظيمي، وعليه فالعمل يمثل قلب النظرية الاجتماعية نظراً لتشابهه مع مفاهيم وقضايا رئيسية وارتباطه الوثيق بالنسق الاقتصادي كما يعتبر العمل المحرك الأساسي لرأس المال ومحور اهتمام سوق العمل، وعليه يمكن النظر إلى هذا المفهوم من عدة زوايا (تقليدية، حديثة).

تبعاً لذلك فإن العامل هو الشخص الطبيعي الذي يشغل إحدى الوظائف العامة، ويتوجب عليه التزامات معينة مقابل حقوق ومزايا وظيفية.

وإجرائياً يمكن تعريف العمل بأنه نشاط إنساني ينبع عن قدرة أخلاقية نحو تعميم الفائدة سواء كانت فردية أو جماعية تسهم في خفض التوترات الفردية والجماعية وتساهم في تماسك وترابط البناء الاجتماعي.

↳ الوظيفة

إن الوظيفة تشكل مركزاً اجتماعياً للفرد، لأن الوظيفة في جوهرها عبارة عن صلاحيات وسلطات لاتخاذ مجموعة من القرارات العلمية التي تستخدم طبقاً لأهدافها في خدمة الصالح العام⁽¹⁾، ومن النشاط المفيد ومن العمل الموجه والهام تلد الوظيفة، حيث يتناول بعض الخبراء الوظيفة على أنها مجموعة من الواجبات والمسؤوليات التي تتطلب شغلها

(1) الشهري مرعي عبد الله، المرجع السابق، ص 24.

توفر عناصر الجدارة فيمن يشغلها مقابل تمتعه بما توفره من مزايا مادية ومعنوية والتزامه بما تفرضه من واجبات ومسؤوليات.⁽¹⁾

من هذين التعريفين نستنتج العائد المادي والمعنوي لشاغل الوظيفة والذي يحتل مكانته ضمن البناء الاجتماعي فعليه العمل على الحفاظ على البناء الاجتماعي حتى يساهم في استقراره وبنائه ضمن أخلاقيات الوظيفة المنوطة إليه.

الواقع أن هناك نقطة جديرة بالملاحظة عند مصطلحي المهنة والصناعة، وهما مصطلحان يختلطان بالوظيفة والحرفة. فالمهنة كما نعلم هي مهارة تكتسب عن طريق دراسة طويلة ومتخصصة ومنظمة وتجارب تدريبية أو خبرات تطبيقية وتخضع للتنظيم كمهنة الطبيب والمهندس، والمدرس، والفني، في حين أن الصناعة هي الحرفة وهي اسم من الاحتراف وهو الاكتساب، يقال هو يحرف لعياله ويحترف بمعنى يكتسب من ههنا وههنا، أي يعمل على الكسب من غير صنعة محددة لكن بكد وجهد، قال عمر رضي الله عنه " لحرفة أحدهم أشد علي من عيلته " أي لعدم حرفة أحدهم والاعتماد لذلك أشد علي من فقره.⁽²⁾

نأتي بعد ذلك إلى إلقاء الضوء على مفهوم الحرفة والملاحظ أنها عملية يمارسها الإنسان سواء لمصلحته أو لدى آخر، ويحصل منها على عائد مادي معين، وهذه الحرفة لا تتطلب دراسة نظرية ولا تدريب طويل، إنما تحتاج فقط إلى تدريب قصير يكتسبه العامل مجرد النظر إلى عمل الآخرين، إذن هي عمل يمارسه الإنسان يحتاج إلى تدريب قصير⁽³⁾،

(1) الشهري مرعي عبد الله، أخلاقيات العمل في الإسلام وآثاره الأمنية، مجلة البحوث الأمنية، مجلد 18، العدد، 43، كلية الملك فهد الأمنية، السعودية، 2009، ص 28.

(2) المرجع نفسه، ص 27.

(3) المرجع نفسه، ص 27.

أما الوظيفة فيمكن أن نطلق معناها على كل عمل يشغله الإنسان لدى الآخر، أو لدى مصلحة حكومية أو شركة مساهمة مقابل أجر محدد أو متفق عليه.

وعليه يمكن القول بأن أخلاقيات العمل الوظيفي هي التصرفات أو السلوكيات المهنية الوظيفية الواجب على الموظف الحكومي أن يسلكها في سبيل أداء واجباته بإتقان لتحقيق المصلحة العامة دون التأثير على كفاية العمليات الحكومية ويشمل من بين الجوانب الأخرى الكثيرة الإخلاص في العمل والولاء للدستور والقوانين واحترام كل ما هو خير وحق وعدل في تنظيم أمور العمل وهذا ما ذهب إليه اللوزي في تعريفه أخلاقيات العمل.⁽¹⁾

كذلك نجد أن هناك عدة تعاريف لأخلاقيات العمل في الأدب الإداري إلا أنه يغلب عليها جوهر واحد وإن اختلفت ألفاظها ومن بين هذه التعريفات القول بأنها مجموعة المبادئ والمعايير التي تحكم سلوك الفرد أو مجموعة وترتبط هذه المبادئ بتحديد ما هو خطأ أو ما هو صواب في موقف معين.

إذن نلاحظ من هذه التعريفات عدة أبعاد مهمة ومشاركة تتجسد في إدراك الموظف للمسلك الوظيفي ناهيك عن المسؤولية التي يجب أن يتحملها الجميع من قادة أو عمال تسهم في خلق أجواء عملية من شأن توافر هذه الأخلاقيات تمكين تماسك البناء الاجتماعي، بالإضافة إلى الحقوق المفروضة في عملية الأداء من توفير مناخ للأنشطة والبنى التنظيمية، وعليه ومما سبق تقديمه من العناصر المركبة لهذا المفهوم العملي والوظيفي يمكن أن تتجسد رؤية بأن إدراك الموظفين بمختلف تخصصاتهم ورتبهم للمسلك الوظيفي والمسؤولية والحقوق الوظيفية التي من شأنها خلق مناخ أخلاقي وتنظيمي يسمو بالمنظمات إلى بناء وتميز هويتها التنظيمية وإجرائيا نرى أنها قيم وأساسيات

(1) اللوزي موسى، تقدير الأفراد العاملين لسلوكهم الأخلاقي -دراسة ميدانية في مؤسسات القطاع العام في الأردن-، دراسات العلوم الإدارية، المجلد 25، العدد 02، الأردن، 1998، ص 29.

ومعايير سلوكية تعبر عن اتجاه المنظمة وتصرفات موظفيها بدقة وإتقان وسرعة وانضباط وجل الاحترام نحو عامة المجتمع وقوانين الدولة ذات العلاقة بتنظيم عمل المنظمات.

من خلال ما تقدم ولأننا نعالج منظمة صحية، فإجرائياً نري أن أخلاقيات العمل الصحي والتي يراها الباحث بأنها المبادئ والممارسات الأخلاقية التي يلتزم بها موظف المنظمة الصحية مهما كان تخصصه في المنظمة الصحية في تعامله مع المعالجين أو المداوين أو الإدارة الوصية وفق ما تحدده أداة القياس المعدة لهذا الغرض والتي تشير إلى أخلاقيات العمل التي يلتزم بها عضو المنظمة الصحية.

• الهوية التنظيمية

يشكل العمل في المنظمة الصحية مصدراً لتشكيل الهوية الفردية والجماعية، ذلك أن العامل يبذل كل العطاء للجماعة الصحية التي ينتمي إليها حيث يتبنى مواقفها واتجاهاتها وميولها مما يجعله ينصهر ضمنها ويتبنى موقفها وموقف الجماعات فيها، بحيث تكون هذه الأخيرة مصدراً لأهم التوجهات الفكرية للعامل في المنظمة الصحية مما يضاعف في إخلاصه وولائه وبذله الجهود الحثيثة في إرضاء الجماعة التي ينتمي إليها وتحقيق أهداف المنظمة الصحية التي يعمل فيها، من ناحية أخرى الباحث في المعاجم العربية الكلاسيكية مثل "المصباح المنير" و"القاموس المحيط" و"لسان العرب" يلاحظ خلوها من لفظ الهوية، هذا المصطلح الحديث، من ناحية أخرى يرى كلود ليفي ستراوس أن الهوية الثقافية تؤثر مباشرة على طبيعة العلاقات السائدة - والعكس صحيح - بما يحقق درجة من التضامن تتجلى في أنماط التواصل والتعامل والتفاعل، وبإسقاط هذه الفكرة على الجماعات التنظيمية نجد أن ثقافة المؤسسة مثلاً من جهة والعلاقات الاجتماعية والتنظيمية السائدة داخلها تتبادل التأثير والتأثر، هذا ما يساهم في

تفعيل التماسك بين أعضائها بخلق قيم جماعية مقبولة، حيث تكون مجموع هذه القيم الجماعية المقبولة، القيمة المركزية التي يتماسك حولها أعضاء الجماعة والتي تعرف بالهوية التنظيمية⁽¹⁾، يكشف هذا التعريف عن القيم الجماعية التي تشكل قيما محورية التي يلتف حولها أعضاء المنظمة وتشكل لديهم قيمة مركزية ثابتة.

مواصلة في هذا السياق يرى حريم أن الهوية التنظيمية تتعلق بمدى انتماء العاملين للمنظمة ككل بدلا من الوحدات التي يعملون فيها أو في مجال تخصصهم المهني⁽²⁾، كما يعرف ALBERT ANDWETTEN الهوية التنظيمية بأنها فهم أعضاء الجماعة للسمات الأكثر جوهرية (مركزية) في المنظمة التي تميزها عن غيرها وتتصف عادة بالاستمرارية، ويفترض بالسمات الأكثر جوهرية في المنظمة أن تستمر وذلك لأنها مرتبطة بتاريخ المنظمة، كما أنه ينبغي أن تبحث المنظمة عن الوسائل التي تساعد على أن تميز نفسها عن المنظمات الأخرى المنافسة⁽³⁾، كما يؤكد هذا التعريف من جديد عن الفهم الواجب توفره دوما لدى الجماعات العاملة بحيث يصبح مشكلا لديهم سمة جوهرية تميزهم وتستمر معهم طول تاريخ المنظمة التي يعملون فيها، كما يعرف AUST الهوية التنظيمية بأنها الشخصية المميزة للمنظمة التي يتم إدراكها من خلال القيم المنتشرة التي تظهر في اتصالات المنظمة بالخارج⁽⁴⁾، يؤكد هذا التعريف من جديد عن قوة المنظمة الذي ينطلق دوما من قيم العاملين فيها.

(1) بوكرومة جلال والعيقة محمد، الهوية التنظيمية في المجال المهني المتعدد الثقافات، الملتقى الدولي الثاني حول "المجالات الاجتماعية التقليدية والحديثة وإنتاج الهوية الفردية والجماعية في المجتمع الجزائري"، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، يومي 26 و 27 نوفمبر 2014، ص 04.

(2) حريم، حسن، السلوك التنظيمي - سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال-، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2004، ص 328.

(3) عبد اللطيف عبد اللطيف ومحفوظ أحمد جودة، دور الثقافة التنظيمية في التنبؤ بقوة الهوية التنظيمية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 26، العدد 02، الأردن، 2010، ص 129.

(4) المرجع نفسه، ص 129.

إذن تسعى المنظمات على اختلاف أعمالها أن يكون العاملون فيها ملتصقين برسالتها وبالرؤية التي تسعى لتحقيقها ويتضمن التزام العاملين وارتباطهم بقيم المنظمة وأهدافها والتوحد معها والاندماج في أعمالها والتضحية الشخصية لصالحها والإنجاز فوق المتوقع لمهامها والإسهام بجهد مشترك لصالحها والرغبة في البقاء فيها والاستمرار في خدمتها.⁽¹⁾

يدل هذا التعريف من جديد على قوة الروابط النفسية والاجتماعية التي تتشكل لدى العمال في أداء الواجبات الموكلة إليهم على أحسن وجه.

إذن من خلال هذه التعريفات وما تقدم نلاحظ أن مواصفات الهوية التنظيمية تتجسد في الإحساس بالتوحد مع أو الانتماء إلى المنظمة، إذن من خلال هذه التعريفات نضطلع إلى عدة أبعاد خفية كالانتماء الذي يبديه العاملون أو ما يظهر في اتصالات المنظمة بالخارج الذي يدل على قيمة وقوة المنظمة، كذلك قوة الروابط النفسية والاجتماعية التي تتكون لدى الأفراد نحو المنظمات التي يعملون فيها، كما نلاحظ أن التميز الذي تبحثه المنظمات عن غيرها من المنظمات المنافسة لا يتجسد إلا من خلال الولاء الذي يبديه العاملون من أجل رسم قوة تنظيمية لمنظمتهم وإجرائيا نرى أن الهوية التنظيمية هي مجموع الروابط النفسية والاجتماعية التي تتكون لدى العمال ويتجسد ذلك ويتضح في حدة الولاء والانتماء الذي يبديه العاملون تجاه تحقيق أهداف ورسالة المنظمة والذي يكسبها قوة تنظيمية بين المنظمات المنافسة لها والتي لديها نفس طبيعة عملها خاصة، مما يكسبها شخصيتها التي لها سمات منفردة وأخرى مركزية تتسم بالاستمرارية.

⁽¹⁾ راتب السعود وخالد أحمد الصرايرة، التماثل التنظيمي لدى أعضاء هيئات التدريس في الجامعات الأردنية وعلاقتها بأدائهم الوظيفي، مجلة دراسات العلوم التربوية، مجلد 26، العدد 36، الأردن، 2009، ص 188.

• المنظمات الصحية

للتوسع والحديث عن المنظمات الصحية ودورها الريادي ضمن البناء الاجتماعي يكفي النظر إلى الخدمات الجليلة في خدمة البناء الاجتماعي لها، حيث أن الشيء البين الواضح للجميع والمتفق عليه أن المنظمة الصحية جزء من المجتمع المحلي، فهي تبنى على أرض المجتمع المحلي وغالبا ما تتوسطه، والمعالجين هم غالبا من العائلات التي تكون المجتمع المحلي، وتختلف المجتمعات المحلية في ثقافتها وبالتالي على العاملين بالمنظمات الصحية أن يدركوا هذه الاختلافات ويعملوا لها حسابا، فالمنظمة الصحية التي تتوسط إحدى قرى الريف يختلف المعالجون الذين يقصدونها عن المعالجين الذين يقصدون منظمة صحية تتوسط المدينة، وهذا الاختلاف يفرض توفر أخلاقيات مضبوطة تتأقلم مع هذا التغيير الثقافي والاجتماعي مع العلم أن المنظمة الصحية تبقى مقصودة من طرف الجميع نظرا لتوفر أنواع عديدة من الرعاية الصحية منها العلاجية ومنها الوقائية، ناهيك عن مختلف المشارب الاجتماعية التي ينحدر منها العاملون بها ومختلف التخصصات التي ينتمون إليها، مع العلم أن المنظمة الصحية لا تنظر إلى الأفراد وجنسياتهم أو انتمائهم الإقليمي وهذا يعود في النهاية إلى طبيعة الخدمات المقدمة من قبل هذه المنظمات التي تلعب دور المنسق والضابط الأخلاقي داخل البناء الاجتماعي.

إذا كان الاهتمام بأخلاقيات العمل موجه إلى قطاع الأعمال وهي قطاع ربحي بالدرجة الأولى، فالأولى الاهتمام بالقطاع الصحي وذلك لأن كفاءة هذه المنظمات ترتبط بسلوكيات وأخلاقيات العاملين فيها، في حين تنظر المنظمة العالمية للصحة إلى التنظيمات الصحية بأنها تنظيمات طبية تشكل جزءا أساسيا من تنظيم اجتماعي وظيفتها تقديم رعاية صحية كاملة للسكان علاجا ووقاية وتعلما وبحثا ودراسة، وإجرائيا نقصد بها في هذه الدراسة منظمات طبية تشكل نسقا أخلاقيا تهدف إلى اكتمال السلامة الجسدية والنفسية والاجتماعية لعامة الناس والتي توفر وتقدم الخدمات العلاجية والوقائية والتي

تتضمن على أخلاقيات لا يمكن تصورها بدونها تنفرد بمسؤولية متميزة. إذن فالمنظمات الصحية تلعب دور المنسق الأخلاقي ضمن هويتها الهجينة في البناء الاجتماعي نظرا لما تقدمه من خدمات سواء كانت علاجية أو وقائية إضافة إلى أنها جسر له أواصر بارزة وفعالة ومهمة ضمن التطوير والتدريب لمختلف التخصصات العاملة فيه، وسنفضل في الهوية التنظيمية أسفله لهذه المنظمات ضمن فصل الهوية التنظيمية للمنظمات الصحية.

وعليه يتطلب توفير هوية تنظيمية لمنظمة بذات هذه الطبيعة الإنسانية والاجتماعية توفر مجموعة من المعايير والأسس الأخلاقية التي تشاد عليها هذه التنظيمات كما أشرنا في مقدمة هذا العمل، والتي سنحاول التفسير فيها لاحقا ضمن عنصر - هوية المنظمة الصحية - في فصل الهوية التنظيمية للمنظمة الصحية وعليه نرى في هذا المنجز أن بناء الهوية التنظيمية هي الشخصية المميزة والتي يتم إدراكها من خلال القيم المنتشرة والتي تظهر في اتصالات المنظمة بالمحيط الخارجي التي تسعى المنظمة دائما للحفاظ عليها من خلال التصرف مع المحيط الخارجي مع اغتنام الفرص والتصدي للتهديدات التي تواجهها لأنها تسعى إلى تكوين شخصية ذاتية قوية تنافس بها باقي المنظمات المحيطة بها، وهي الدرجة التي يتحصل بها المبحوث من خلال إجابته على بنود مقياس الهوية التنظيمية (1).

عاشرا: صعوبات الدراسة

إن أهم المعوقات التي وقفت عليها في هذا المنجز هو عدم توفر مراجع مكتوبة ومفصلة في الموضوع وإن وجدت فهي تهتم بمهن معينة وتسرد الجوانب الإدارية أو القانونية أكثر من الجانب السوسولوجي الذي يعيننا ويهمننا في هذا المنجز، لذلك سيكون اعتمادنا على الدراسات والأدبيات التي سيتم سردها في فصل الدراسات السابقة كما سنوضح ذلك أكثر في حيثيات هذا المنجز حسب ما سنتطرق إليه مستقبلا في الفصول النظرية

(1) مشري ابتسام، أخلاقيات المهنة وعلاقتها ببناء الهوية التنظيمية لدى أساتذة جامعة بسكرة -دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية-، مذكرة ماستر في علم النفس والعمل، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016، ص 11.

اللاحقة، ومن المتفق عليه أن الجميل في كل هذا، هو أن يجد المرء نفسه باحثا يتلمس الواقع حوله، ويعمل الفكر والخيال لنسج خيوط قضية وطنية اجتماعية بأسلوب أكاديمي، ينأى عن الذاتية والأحكام المسبقة بيد أنه من الصعب أن يجد نفسه بين مختلف الأطروحات المختلفة بل والمتضاربة إزاء نفس القضايا والمسائل، بينما الأصعب من ذلك كله أن يجد الباحث نفسه باحثا ومبحثا في الآن ذاته وبكل المقاييس، كما أنه من الممتع أن يجد المرء نفسه باحثا في شؤون القضايا والمسائل الأخلاقية والقضايا التنظيمية للمؤسسات وخاصة الخدمية حيث تغمره مختلف التخصصات بزخم معرفي هائل، لكنه من الصعب أن يستحضر اللغة السوسولوجية أثناء الصياغة فيما تستند العديد من خطواته إما على الواقع المرئي والمحكي أو الواقع المعاش أو كتب علمية مختلفة الطرح والتخصصات من أدب وسياسة واقتصاد وتاريخ وعلم نفس.

ومن الممتع أن يفكر الباحث - وفي ذات الآن - بذهن محلي أو إقليمي في عالم عالمي، لكنه من الصعب أن يتوصل إلى إسقاط مفاهيم العولمة كعملية تتضمن العديد من أنماط الفعل، والعديد من أساليب الهيمنة على مظاهر الحياة اليومية في الواقع الجزائري إذ ليس من اليسير التعاطي مع مفاهيم وقوانين ومصطلحات نشأت بعيدا عن المجتمع الجزائري كما هو الحال في التعرض لمصطلح الهوية التنظيمية مما يصعب قراءة مظاهرها قراءة سوسولوجية ونحت مصطلحات تناسب تلك القراءات.

صحيح أن البحث في أخلاقيات العمل أو الهوية التنظيمية في بيئتنا العربية الجزائرية يسمح بسبر أغوار المجتمع الجزائري عبر مسالك تاريخية تسمح بالتعبير عن مختلف الممارسات والتطورات المعرفية أو حتى التنظيمية لأن الفرد الجزائري مر عبر مراحل عديدة، فقد كان الجزائري فلاحا ومجاهدا إلى مروره تنظيميا عبر مرحلة البناء والتشييد مما اضطرنا إلى الوقوف على البناء المقصود في هذه الدراسة والمتمثل في المنظمة الصحية المبحوثة وتفسير العديد من المواقف للبرهنة أنها تمثل نسقا أخلاقيا، إلا أن

الصعوبة تكمن في غياب المراجع المحكمة والتأصيلية التي تدعو إلى البحث بشيء من الارتياح.

جملة وتفصيلا ترتبط جل الصعوبات التي واجهتني خلال إنجاز هذه الدراسة بعدة جوانب سواء كانت نظرية أو تطبيقية من خلال ميدان البحث ويمكن حصرها في النقاط الآتية:

✓ الإدراك السلبي لبعض أفراد العينة بالمنظمة المبحوثة لأهداف البحث خاصة أن متغيراته تتعلق بأخلاقيات العمل داخل مكان العمل مما شكل عبئا على الباحث لإقناعهم بموضوعية وحيادية أهداف البحث وضرورة تعاونهم وقد كان لهذه الصعوبة أثر في اختيار عينة الدراسة حيث كنا نود إجراء مسح شامل لكن اضطررنا في النهاية إلى الاحتكام لنوع واحد والمتمثل في العينة الطبقية للفئات المكونة لمجتمع المؤسسة المبحوثة؛

✓ ديناميكية المؤسسة المبحوثة وتأثيرها على مجريات البحث خاصة الدراسة الميدانية، فقد يضطر أحد أفراد العينة لتركك أحيانا نظرا لالتزاماته العملية تجاه المرضى، بالإضافة إلى ظروف المتعلقة بالتزاماتي المهنية والتي أضطر في الكثير من الأحيان إلى التعامل معها بكيفية فيها شيء من سوء السلوك التنظيمي؛

✓ لقد شكل عامل المناخ بولاية الوادي (المناخ الصحراوي) الذي جرت فيه الدراسة من رياح ودرجة حرارة مرتفعة صعوبة للباحث خلال التنقل لتوزيع الاستمارة أو إجراء المقابلة أو تسجيل ملاحظاته على عينة البحث؛

✓ ناهيك عن حداثة مصطلح الهوية التنظيمية في بيئتنا العربية والجزائرية حيث كان الباحث قد تمكن من اقتناء بطاقة التأشيرة CARTE VISA للحصول على المراجع التي تناولت موضوع أخلاقيات العمل، فإن الأمر لم يكن كذلك بالنسبة للمتغير التابع (الهوية التنظيمية) الذي يعد حديثا في الأدب العربي حيث وجدت صعوبة في جمع المادة العلمية المتعلقة به بشكل مباشر، مما اضطرنا إلى التعامل مع صديق في الولايات المتحدة

الأمريكية للحصول على بعض الملفات التي تناولت الهوية التنظيمية، وكان التعامل هنا بواسطة (DROPBOX)، حيث حصلنا على بعض الملفات وقمنا بترجمتها، (إجراء عملية الترجمة لبعض ما توفر من المراجع الخاصة بالمتغير التابع الهوية التنظيمية، وبعض الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير المستقل أخلاقيات العمل الوظيفي).

الفصل الثاني: الدراسات والأدبيات السابقة

تمهيد

أولاً: الدراسات التي تناولت أخلاقيات العمل

1. الدراسات الجزائرية

2. الدراسات العربية

3. الدراسات الأجنبية

ثانياً: الدراسات التي تناولت الهوية التنظيمية

1. الدراسات الجزائرية

2. الدراسات العربية

3. الدراسات الأجنبية

ثالثاً: الأدبيات التي تناولت أخلاقيات العمل

1. الدراسات العربية

2. الدراسات الأجنبية

رابعاً: الأدبيات التي تناولت الهوية التنظيمية

1. الدراسات العربية

2. الدراسات الأجنبية

مناقشة وتقييم

تمهيد

نحاول في هذا الفصل قراءة ومراجعة ما كتب في هذا الموضوع وهضمه، حتى نتمكن من إصدار وإعلان نتائج سليمة من التناقض والتعارض ومن أجل معرفة الجوانب والفراغات (الفجوة المعرفية) التي لم يسبق تناولها ومناقشتها من قبل باحثين آخرين، وبغية التزود بمقاربات وأفكار جديدة وكسب قاعدة انطلاق وتحديد الإطار النظري بشكل دقيق، يأتي هذا الفصل الذي خصصناه للدراسات السابقة والتي هي عبارة عن معارف تتجدد، وتتنقد وتبنى على أنقاضها الأفكار بما يتلاءم مع العصر، من خلال تجدد مواضيع البحث الأكاديمي التي تشكل سلسلة حلقات المحاولات الجادة الرامية إلى الوقوف على الحقائق، وهي تعتبر إحدى مفردات البحث تظهر باستعراضها أهمية الموضوع ومدى اهتمام الباحثين به، وتتمثل الدراسات السابقة في كل المساهمات العلمية التي لها صلة بالموضوع المراد بحثه، حيث أن أهمية عرض الدراسات السابقة بالنسبة للباحث تكمن في تكوين خلفية نظرية عن موضوع بحثه والاستفادة من الآخرين والتبصر بأخطائهم⁽¹⁾، من هذا المنطلق يأتي عرض الباحث لمجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت موضوعي أخلاقيات العمل والهوية التنظيمية هادف من مراجعتها والحصول على رؤية واضحة لموضوع دراستي، والاستفادة مما قدمته دراسات الباحثين الآخرين، كما يمكن بيان أوجه الاتفاق والاختلاف بين هذه الدراسة والدراسات السابقة من حيث أهمية وأهداف الدراسة، مفردات عينة الدراسة، الأدوات المستعملة، المناهج المستخدمة، أدوات الدراسة، فرضيات الدراسة، الأساليب الإحصائية المستعملة إلى غير ذلك مما يخدم هذه الدراسة ويضعها في أحسن صورة، كما أنه قبل تقديم هذه الدراسات أي حاولت جاهداً الفصل بين الدراسات التي توصلت إليها من مصادرها الأولية وبين الدراسات التي وردت ضمن دراسات أخرى وكانت كنقطة انطلاق

(1) ميلود سفاري، أسس المنهجية في العلوم الاجتماعية، منشورات جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر 1999، ص 253.

لهذه الدراسات ودراستنا كذلك (والتي سأعنوانها تحت اسم الأدبيات السابقة) وهذا للأمانة العلمية التي نتوخاها وذلك بغية إبراز الأهمية التاريخية وأهم النقاط التي تطرقت إليها هذه الدراسات، وما وقعت فيه تلك الدراسات حتى نتمكن من تداركها، وفيما يلي نقدم مجموعة من الدراسات المرتبة تاريخيا من الزمن الماضي إلى الحاضر القريب التي تناولت متغيرات البحث وحاولت مطابقة التساؤلات والأهداف الواردة فيها.

أولا: الدراسات التي تناولت أخلاقيات العمل (المتغير المستقل)

1- الدراسات الجزائرية

✓ **الدراسة الأولى: دراسة دحيمان لويزة (2012)، بعنوان تأثير أخلاقيات الإدارة على عملية توظيف الموارد البشرية في الجزائر:**

هي دراسة حديثة جدا في البيئة الجزائرية أسردت هي الأخرى بعض الدراسات الأكاديمية الحديثة المتعلقة بأخلاقيات الإدارة والتي كانت موجودة حسب هذه الدراسة ولكن بصورة قليلة، لأن هذه الدراسة رأت آنذاك أن هذا الموضوع يعتبر من المواضيع الحديثة ولم تحظ الأخلاقيات بدراسات معمقة فسارت بذلك النهج الذي سارت عليه تلك الدراسات وكونت لنا إطارا نظريا بحثا ضمننت فيه إطارا نظريا لأخلاقيات الإدارة كما عرجت عن الأساس الأخلاقي للفكر الإداري الغربي، وبينت أخلاقيات الإدارة في بعض التجارب الإدارية وكذا استطاعت أن تفصل في أخلاقيات الموظف العام الجزائري، وتناولت أسباب عدم التحكم في أخلاقيات الإدارة في الجزائر ومدى مصداقية أخلاقيات الإدارة في عملية التوظيف في الإدارة الجزائرية متطرقة في ذلك إلى سياسة التوظيف وأخلاقيات الإدارة وكيفية التصدي للفساد الإداري وصولا إلى علاقة النظام التأديبي بالأخلاقيات الإدارية.⁽¹⁾

(1) دحيمان لويزة، تأثير أخلاقيات الإدارة على عملية توظيف الموارد البشرية، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2012.

✓ الدراسة الثانية: دراسة حسينة بوشيوخ (2014)، بعنوان بيئة العمل الصحفي وأثرها في ممارسة أخلاقيات المهنة -دراسة حالة-:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة التأثير الذي تحدثه بيئة العمل الصحفي في ممارسة أخلاقيات مهنة الصحافة المكتوبة لدى صحف القطاع الخاص في الجزائر، وذلك من خلال معرفة صعوبات العمل الصحفي، وخصوصياته وكيفية تعامل الصحفيين مع الأوضاع المهنية الطارئة والعادية في عملهم اليومي، ولاسيما فيما يتعلق بالجانب الأخلاقي الذي يعتبر دعامة مهمة في عمل الصحافة وأداة من أدوات نجاحها.

وقد استخدمت الباحثة المنهج المسحي واستمارة الاستبيان على عينة عمدية قوامها (40) فردا من الطاقم الصحفي لجريدة الشروق اليومي الجزائرية، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها:

- رصد جملة من الصعوبات المهنية، المادية والمعنوية، التي تواجه عمل الصحفيين، حيث أكد (80%) من أفراد العينة صعوبة الوصول إلى مصادر الخبر الرسمي في الجزائر، وجاء هذا العائق في المرتبة الأولى بنسبة (30%)، ثم تقلص هامش الحرية في التعبير بنسبة (22%)، والصعوبة في تغطية الأخبار ميدانيا بنسبة (13.75%)، كما كشفت الدراسة عن صعوبات مادية أهمها تدني الأجور بنسبة (25.60%). وكان الضغط النفسي أهم الصعوبات المعنوية بنسبة (32.85%)، ثم طريقة تعامل المسؤولين غير المرضية الحصول على التقدير المعنوي المستحق بنسبة (24.28%) و(15.71%) على التوالي؛

- كشفت الدراسة عن أن (80%) من أفراد العينة يعتبرون غياب التكوين والتدريب المتواصل على العمل الصحفي في المؤسسات الإعلامية، سببا مهما في تفهقر مستوى الأداء المهني والأخلاقي في الصحافة المكتوبة الخاصة؛

- أكد (70%) من أفراد العينة، أن بيئة العمل الصحفي تفرض نوعاً من المساومة على أخلاق مهنة الصحافة، وخلصت الدراسة إلى وجود تجاوزات مهنية وأخلاقية، منها التهاون في التحقق من صحة الخبر بنسبة (12.43%)، والاهتمام بالسبق الصحفي على حساب الدقة بنسبة (11.91%)، ثم عدم التأكد من مصداقية المصادر بنسبة (9.84%).⁽¹⁾

2- الدراسات العربية

✓ الدراسة الأولى: دراسة عمر بن ناصر القريوي (2005)، بعنوان أخلاقيات العمل في الدوريات الأمنية:

تجسدت مشكلة هذه الدراسة حول أخلاقيات العمل في الدوريات الأمنية حيث اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وقامت الباحثة بتصميم إستبانة موجهة لضباط وأفراد الدوريات الأمنية العاملين بمنطقة الرياض للتعرف على آرائهم حيال مدى التزام منسوبي الدوريات الأمنية لمدينة الرياض بأخلاقيات العمل ولمعرفة ذلك الالتزام عملياً تم استخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS وكان من أهم النتائج:

- أن ترتيب درجة توافر الرئيسية (تتازليا) لأخلاقيات العمل في منسوبي الدوريات الأمنية في مدينة الرياض من وجهة نظر أفراد العينة كما يلي (تحمل المسؤولية، القدوة الإدارية، المصلحة العامة، الأداء، التعاون، الرقابة الذاتية، الولاء)؛
- كما أنه لا يوجد هناك اختلاف في آراء أفراد الدراسة تجاه أبعاد أخلاقيات العمل باختلاف (العمر، الراتب الشهري، الرتبة العسكرية، طبيعة العمل، الحصول على دورات)؛
- يوجد هناك اختلاف في آراء أفراد العينة تجاه بعض أخلاقيات العمل باختلاف (المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية، سنوات الخدمة)؛

⁽¹⁾ حسينة بوشبخ، بيئة العمل الصحفي وأثرها في ممارسة أخلاقيات المهنة -دراسة حالة-، مجلة رؤى استراتيجيّة، كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة باجي مختار، عنابة، الجزائر، أبريل 2014.

- أهم العوامل تأثيراً على اتجاهات أفراد الدراسة نحو درجة الالتزام بالتعليمات والضوابط الوظيفية (الحالة الاجتماعية، تحمل المسؤولية، الأداء).

أهم المقترحات التي قد تسهم في رفع مستوى أخلاقيات العمل تنازلياً (المعاملة الحسنة من قبل الرؤساء، تكريم ملتزمين بأخلاقيات العمل، العدالة والمساواة في التعامل، تحسين مستوى التعامل بين الإدارة والأفراد، التحفيز المعنوي، إشراك العاملين في اتخاذ القرار، إعطاء دروس دينية عن أخلاقيات الموظف المسلم، اتباع نظام الحوافز المادية والمعنوية، معاقبة المخالفين لأخلاقيات العمل).⁽¹⁾

✓ الدراسة الثانية: دراسة فوزية عباس يوسف (2010)، بعنوان درجة التزام رؤساء الأقسام العلمية بأخلاقيات العمل الإداري وعلاقتها بمستوى الروح المعنوية لأعضاء هيئة التدريس في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت كما يراها أعضاء الأقسام:

هدفت هذه الدراسة إلى تعرف درجة التزام رؤساء الأقسام العلمية بأخلاقيات العمل الإداري وعلاقتها بالروح المعنوية لأعضاء هيئة التدريس في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت كما يراها الأعضاء أنفسهم، ولتحقيق أهداف الدراسة بالإجابة على أسئلتها وذلك من خلال اختيار عينة عشوائية طبقية بلغ عدد أفرادها (355) عضو هيئة تدريس من المجتمع البالغ عدد أفرادها (1074) عضو هيئة تدريس، أي ما بلغت نسبته (33%) موزعين على هيئة الكلية في جميع محافظات الكويت وقامت الباحثة بتطوير الأداة الأولى المتعلقة بأخلاقيات العمل الإداري اعتماداً على الأدب النظري والدراسات السابقة وتكونت بصورتها النهائية من (40) فقرة وتم التحقق من صدقها وثباتها، أما الأداة الثانية فقد تم اختيارها جاهزة لتستخدم في قياس الروح المعنوية لأعضاء هيئة التدريس بعد

⁽¹⁾ عمر ناصر القريوي، أخلاقيات العمل في الدوريات الأمنية، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، 2005.

أن تم التحقق من صدقها وثباتها وتم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل ارتباط بيرسون والاختبار التائي ف T- TEST وتحليل التباين الأحادي.

جملة وتفصيلا هذه الدراسة استعملت هي الأخرى الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS وقد أسفرت الدراسة على مجموعة من النتائج أهمها:

أن درجة التزام رؤساء الأقسام العلمية بأخلاقيات العمل الإداري في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في الكويت كما يراها الأعضاء أنفسهم كان متوسطا كما أوصت الدراسة بالآتي:

- العمل على زيادة مستويات الروح المعنوية لدى أعضاء هيئة التدريس في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت وذلك من خلال الحد من الممارسات الخاطئة في كليات الهيئة وإعادة النظر في سلم الرواتب والأجور والمكافآت لأعضاء هيئة التدريس العاملين في كليات الهيئة؛

- العمل على تفقد أعضاء الهيئة التدريسية العاملة في كليات الهيئة وذلك من خلال إجراء اللقاءات المستمرة معهم والتعرف على احتياجاتهم الرئيسية بما يعزز روحهم المعنوية تجاه العمل؛

- إعطاء الفرصة لأعضاء هيئة التدريس العاملين في كليات الهيئة العامة بالإطلاع على تقارير أعمالهم ومستوياته وذلك للتعرف على أسباب الانخفاض في مستوى أدائهم والعمل على التخلص من أسباب ذلك؛

- زيادة التزام رؤساء الأقسام بالمسؤولية تجاه المجتمع وزيادة التفاعل الاجتماعي وذلك للإسهام في محو الأمية وتعليم الكبار؛

- إجراء دراسات أخرى لاحقة للتعرف على درجة الالتزام لدى الهيئة التدريسية في هذه الكليات بأخلاقيات مهنة التدريس؛

- البحث والاستقصاء في مستوى الروح المعنوية بين أعضاء الهيئة التدريسية حسب متغيرات أخرى كالتخصص والدخل الشهري.⁽¹⁾

✓ الدراسة الثالثة: دراسة جنان شهاب أحمد (2012)، بعنوان أخلاقيات العمل كمنظور إداري معاصر ودورها في تعزيز المسؤولية الاجتماعية للمنظمات:

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على أخلاقيات العمل كمنظور إداري معاصر ودورها في تعزيز المسؤولية الاجتماعية للمنظمات، قام الباحث بإجراء دراسة تحليلية لأداء العاملين في مؤسسة الشاكري للمبرات الاجتماعية، قام الباحث بوضع نموذج للدراسة يوضح أخلاقيات العمل التي سيجري عليها عملية التحليل، عمد الباحث إلى تطوير إستبانة تتكون من (30) فقرة وزعها على (58) فردا من العاملين في المؤسسة المبحوثة كما اعتمد الباحث على المنهج الاستطلاعي لجمع البيانات عن عينة البحث فضلا عن استخدام المنهج الوصفي في عرض البيانات والمنهج التحليلي الاستدلالي في تحليل النتائج، كما قدمت الدراسة إطارا نظريا لمتغيرات البحث واستخدم الباحث الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، حيث أظهرت نتائج الدراسة إيجابية توفر تلك المتغيرات في المنظمة المبحوثة وهذا مؤشر على حرصها في تقديم مستوى عال من الجودة والإخلاص بقصد خدمة ومساعدة وتطوير المبرات العراقية ومنظمات المجتمع المدني علميا وعمليا لتحسين مسار عملها الحالي والمستقبلي والحث على العمل الخيري والتطوعي كذا وضع علاقات ارتباط قوية وإيجابية إلى حد ما بين المتغيرات التي تضمنها نموذج البحث كما أوصت الدراسة بـ:

- ضرورة توفر البني التحتية اللازمة لأداء الشركات والمنظمات لأعمالها وفق أخلاقيات العمل ومجال المسؤولية الاجتماعية بسن التشريعات التي تكفل بتوفير عنصري

(1) فوزية عباس يوسف بو عباس، درجة التزام رؤساء الأقسام العلمية بأخلاقيات العمل الإداري وعلاقتها بمستوى الروح المعنوية لأعضاء هيئة التدريس في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت كما يراها الأعضاء أنفسهم، رسالة ماجستير في العلوم التربوية، جامعة الشرق الأوسط، الكويت، 2010.

الشفافية والإفصاح من قبل تلك المنظمات من جهة وتوفير محفزات نظامية على ضوء تميز المنظمات والشركات العاملة في العراق بمجال المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل؛

- ضرورة الاهتمام بالأفراد العاملين الجدد أو الذين يحضون برعاية المنظمة والذين لم ينالوا فرصة الاهتمام كأفراد السابقين لتبقى الصورة الذهنية للمنظمة في أذهان المجتمع تزداد ثقة وولاء؛

- وضع خطة متكاملة لثقافة المنظمة حول تطبيق وممارسة أبعاد أخلاقيات العمل من جانب والمسؤولية الاجتماعية من جانب آخر لحث الأفراد العاملين على المزيد من ممارسة سلوك أفضل تجاه عملهم مع مراعاة تقدمهم في العمل ومنحهم فرص أفضل لتطوير مهاراتهم وخبرتهم؛

- التوجيه المستمر لأفراد المجتمع نحو أفضل الطرق التي من خلالها يتم التعامل مع المنظمة لتجنب الوقوع في المشاكل؛

- الاهتمام بإشراك جميع العاملين في برامج تدريبية من قبل المنظمة المبحوثة لنشر مبادئ أخلاقيات العمل وثقافة المسؤولية الاجتماعية بينهم مما ينعكس على اندفاعهم للعمل وبالتالي تقديم خدمات أفضل للمجتمع؛

- تضمين المناهج التدريسية كتاب أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية يدرس في كليات الإدارة والاقتصاد وغيرها من الكليات ذات العلاقة لما لهذين المتغيرين من أهمية كبيرة يجب أن يعيها الأكاديمي في المراحل الدراسية لكي يمارسها ويعيشها حقيقيا داخل العمل في المنظمات مستقبلا.⁽¹⁾

✓ الدراسة الرابعة: دراسة بلال خلف السكارنه (2012)، بعنوان أخلاقيات العمل وأثرها في إدارة الصورة الذهنية:

(1) جنان شهاب أحمد، أخلاقيات العمل، منظور إداري معاصر في تعزيز المسؤولية الاجتماعية للمنظمات، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 15، العدد 04، الكويت، 2013.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مدى اهتمام شركات الاتصالات الخلوية الأردنية في تطبيق أخلاقيات العمل ضمن الأبعاد التالية (احترام القوانين والأنظمة، العدالة وعدم التحيز، السرعة والإتقان، احترام الوقت) وتحديد مستوى الفروق في إدراك أفراد عينة الدراسة لأبعاد أخلاقيات العمل تعزى لمتغيراتهم الشخصية، كما هدفت الدراسة إلى تقييم أثر أخلاقيات العمل في إدارة الصورة الذهنية وقد تم جمع بيانات الدراسة الميدانية عن طريق استبانة وزعت على المديرين والموظفين المتواجدين في المراكز الرئيسية، كما تم استخدام الأساليب الإحصائية التي ناسبت أسئلة وفرضيات الدراسة وكذا استخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS في هذه الدراسة إضافة إلى اعتماد نموذج موحد للدراسة يبين أسس العلاقة بين أخلاقيات العمل وإدارة الصورة الذهنية، وقد توصلت الدراسة إلى أن شركات الاتصالات الخلوية الأردنية أظهرت مستوى عال من الاهتمام بأخلاقيات العمل بأبعادها الأربعة كما أشارت هذه الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك أفراد عينة الدراسة لأخلاقيات العمل تبعاً لمتغيراتهم الديموغرافية وأن هناك أثراً معنوياً لأخلاقيات العمل بأبعادها مجتمعة في الصورة الذهنية الذاتية في حين قدمت هذه الدراسة بعض التوصيات المهمة منها:

✓ مضاعفة الاهتمام من قبل شركات الاتصالات الخلوية الأردنية بأخلاقيات العمل لاسيما في ظل تنامي متطلبات وحاجات المجتمع المحلي من جهة والمسؤوليات الأخرى التي أصبحت تشكل التزاماً أخلاقياً وقانونياً يقع على عاتق منظمات الأعمال من جهة أخرى من خلال التنوع في طرق وأساليب أعمالها بهذا الخصوص؛

✓ ضرورة بلورة رؤية واضحة فيما يخص أخلاقيات العمل فضلاً عن إدراجها ضمن أهدافها الإستراتيجية؛

✓ أفصحت النتائج عن عدم وجود أثر معنوي لأخلاقيات العمل في إدارة الصورة الذهنية الذاتية، مما يعني ضرورة بذل المزيد من قبل الشركات تجاه أبعاد أخلاقيات العمل

المتعلقة بـ (احترام القوانين والأنظمة، العدالة وعدم التحيز، السرعة، الإتقان، احترام الوقت)، لأن استقطاب أو بقاء موظفين أكفاء يعتمد بالضرورة على مدى التزام الشركات في مسؤولياته أخلاقيات العمل حيال موظفيها، فضلا عن بناء جسور الثقة يعتمد بالضرورة على مدى التزام الشركات بمسؤولياتها تجاه موظفيها؛

✓ يتطلب من شركات الاتصالات الخلوية الأردنية بذل المزيد في إدارة صورتها الذهنية بأنواعها الثلاثة، الذاتية والمرغوبة والمدركة، وذلك عبر الانخراط الأكثر في الأعمال الخيرية؛

✓ عقد مؤتمرات وورش عمل من قبل شركات الاتصالات الخلوية الأردنية كوسيلة تتصل من خلالها مع الموظفين، لتنمية الشعور بالمسؤولية من قبل الشركات والعاملين نحو التزام بأخلاقيات العمل؛

✓ يتطلب من شركات الاتصالات الخلوية الأردنية بناء نظام تقييم متقدم، وذلك لتعتمد عليه في تقييم أدائها المتعلق بأنشطة أخلاقيات العمل بشكل دوري، الأمر الذي سيعزز لديها إمكانية التحسين المستمر في التزاماتها الأخلاقية للعمل؛

✓ إنشاء قسم متخصص في إدارة الموارد البشرية يعنى بأخلاقيات العمل لتعزيز الصورة الذهنية الإيجابية عند العاملين، لاسيما في ظل احتدام حدة التنافس بين الشركات، وما يمكن أن يؤثر ذلك على الصورة الذهنية، ويزيد من فرص التميز؛

✓ لقد استهدفت الدراسة شركات الاتصالات الخلوية الأردنية ميدانا لإجراء الدراسة، الأمر الذي يشجع على إجراء دراسة مستقبلية مثيلة لكن في قطاعات أخرى، بهدف تقييم مدى التزام الشركات الأخرى بأخلاقيات العمل.⁽¹⁾

✓ الدراسة الخامسة: دراسة عواد محمد العطوي (2013)، بعنوان أخلاقيات العمل في تحقيق كفاءة الأداء:

(1) بلال خلف السكارنة، أخلاقيات الأعمال وأثرها في إدارة الصورة الذهنية في منظمات الأعمال، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 33، بغداد، العراق، 2012.

تلخصت مشكلة الدراسة في التعرف على دور أخلاقيات العمل في تحقيق كفاءة الأداء حيث تم اختيار عينة عشوائية قوامها 157 فرداً، قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي كما استخدم الاستبانة كأداة لتحليل البيانات، كما استخدمت الدراسة الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS حيث أظهرت نتائج الدراسة أن كفاءة أداء الأعمال التي يمارسها منسوبي قيادة قطاع حرس الحدود بحقل جاءت بدرجة عالية جداً وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة كما كشفت النتائج عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) فأقل في اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول الاقتراحات التي تسهم في رفع مستوى أخلاقيات العمل لدى منسوبي الفئة المشتركة التي تمارس العمل الميداني والإداري في نفس الوقت وفي ضوء هذه النتائج التي كشفت عنها هذه الدراسة بشقيها النظري والميداني قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات كانت كالتالي:

- ✓ التركيز على اختيار أصحاب الخلق الحسن قبل التعيين وذلك بالاستعانة بذوي الاختصاص من علماء الاجتماع وعلماء النفس في المقابلة الشخصية وإجراءات القبول؛
- ✓ تقديم وصفا لأخلاقيات التي يجب أن يتمتع بها العاملون في الجهاز والتي بموجبها يتم القبول؛
- ✓ اختيار القادة المثاليين والذين يكونون بأخلاقهم وحسن تعاملهم وتحقيقهم للعدل والمساواة قدوة حسنة للعاملين؛
- ✓ العمل على تلمس احتياجات العاملين وتلبيتها وتأمين سبل العيش الكريم لهم وإعفائهم من طلب مصادر أخرى للكسب قد تكون غير شريفة؛
- ✓ سد الطرق المؤدية لفساد الأخلاق ومنها القنوات المنحلة التي تدعو للرزيلة وتعليم تعاطي المخدرات والمسكرات وتروج لها؛

- ✓ تكريم الملتزمين بأخلاقيات العمل.⁽¹⁾
- ✓ الدراسة السادسة: دراسة هيا عبد الرحمان العقيلي (2014)، بعنوان أخلاقيات العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي:

هدفت الدراسة إلى استكشاف أخلاقيات العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي حيث عمدت الباحثة إلى تطوير إستبانة وزعتها على (313) موظفة بجامعة الملك سعود بالرياض، كما عمدت الباحثة إلى استخدام المنهج الوصفي الإرتباطي كما استخدمت الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS وقد أظهرت النتائج:

- ✓ يوجد تفاوت في درجة موافقة أفراد الدراسة على بعد (التزام الموظفين الإداريات بالأخلاقيات الوظيفية)، حيث تراوحت متوسطات موافقتهم ما بين (32.2 إلى 11.4)؛
- ✓ يوجد تفاوت في آراء أفراد الدراسة حول مستوى الرضا عن الأجر، حيث تراوحت متوسطات موافقتهم ما بين (2.20 إلى 2.88)؛
- ✓ توجد علاقة قوية طردية ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات العمل الوظيفية ومستوى الرضا الوظيفي، بمعنى أنه كلما توفرت أو تحسنت أخلاقيات العمل الوظيفية لدى الموظفين أدى ذلك تحسين أو ارتفاع مستوى الرضا لدى الموظفين.

وكان من أهم التوصيات:

- ✓ التركيز في الإدارات على مراعاة العدالة والمساواة في منح مكافآت للموظفات وعدم التفرقة بينهن في المعاملة.
- ✓ الاهتمام بتوفير وتكثيف الدورات التدريبية المتخصصة لتحمل أعباء الوظيفة؛
- ✓ العمل على توفر ووضوح للمهام ومسؤوليات العمل؛

(1) عواد محمد العطوى، أخلاقيات العمل ودورها في كفاءة الأداء، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2013.

- ✓ التأكد على ضرورة منح الموظفة الصلاحيات الكافية للقيام بالمسؤوليات؛
- ✓ العمل على وضع دليل لأخلاقيات العمل الواجب الالتزام بها من قبل الموظفين؛
- ✓ الاستمرار في بذل المزيد من الجهود وتطوير الأداء للوصول إلى أفضل مستوى في العمل، وذلك بوضع مهام وظيفية واضحة في العمل.⁽¹⁾
- ✓ الدراسة السابعة: دراسة عطيانى وجميل (2014)، بعنوان أثر ممارسة أخلاقيات عمل إدارات الموارد البشرية على رضا العاملين، دراسة ميدانية في الشركات الخلوية الأردنية:

هدفت هذه الدراسة إلى تعرف أثر الممارسات الأخلاقية لإدارات الموارد البشرية على رضا العاملين في شركات الاتصال الخلوية في الأردن، ولتحقيق هذا الهدف تم تطوير استبانة خاصة وزعت على عينة من العاملين في شركات الاتصالات الخلوية الثلاث بواقع (100) استبانة على كل شركة حيث تم استرجاع (228) استبانة صالحة للتحليل من أصل (300) تم توزيعها بما يمثل نسبة استرداد (76%) إذ تعتبر هذه النسبة مناسبة لهذا النوع من الدراسات، وباستخدام الأساليب المناسبة في جمع وتحليل البيانات لتحليل الفرضيات، كما تم استعمال الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، فقد خلصت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للممارسات الأخلاقية في كافة المجالات التي تمارسها إدارات الموارد البشرية في رضا العاملين في شركات الاتصال، وفي نهاية الدراسة قام الباحثان بتقديم مجموعة من التوصيات والاقتراحات التي يريانها ضرورية لتحقيق مستوى أعلى لرضا العاملين في كافة أنشطة ووظائف المنظمة تمثلت في:

- ✓ ضرورة الالتزام بتطبيق أخلاقيات العمل في كافة أنشطة ووظائف المنظمة لما لذلك من انعكاسات إيجابية على العاملين في تلك الشركات؛

(1) هيا عبد الرحمان العقيلي، أخلاقيات العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للموظفات الإداريات بجامعة الملك سعود بالرياض، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2014.

- ✓ إجراء المزيد الدراسات حول أثر أخلاقيات العمل في مجال تسويق المنتجات غير الصحية وأثرها على قرار شراء الأطفال للأغذية غير الصحية؛
- ✓ إجراء دراسة معمقة حول أثر عدم الالتزام بأخلاقيات العمل في العالم العربي وأثر ذلك على انخفاض مستويات الإنتاج والإنتاجية وزيادة رقعة البطالة والفقير؛
- ✓ إجراء المزيد من الدراسات التي تبين مدى التزام المنظمات الصحية في العالم العربي بمسؤولياتها الأخلاقية والاجتماعية تجاه البيئة التي تعمل فيها؛
- ✓ إجراء دراسة مقارنة تبين حجم الإنفاق على المسؤوليات الاجتماعية في الشركات الصناعية في الأردن ومقارنتها هذه المؤشرات مع شركات صناعية في دول أخرى.⁽¹⁾
- ✓ الدراسة الثامنة: دراسة أسامة محمد خليل الزناتي (2014)، بعنوان دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية (مجمع الشفاء الطبي نموذجاً):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية (مجمع الشفاء الطبي نموذجاً)، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم إعداد وتوزيع استبانته هدفت إلى اختبار الفرضيات، وتكون مجتمع الدراسة من أصحاب المواقع الإشرافية (رئيس شعبة، رئيس قسم، مشرف تمريض، نائب مدير دائرة، مدير دائرة، مدير عام) في مجمع الشفاء الطبي بقطاع غزة، حيث تم توزيع عدد (180) استبانته على عينة الدراسة، وتم استرداد (152) استبانته أي ما نسبته (84.44%).

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

⁽¹⁾ مراد سليم عطيانى وعبد الله جميل أبو سلمى، أثر ممارسة أخلاقيات عمل إدارات الموارد البشرية على تحقيق رضا العاملين، مجلة دراسات العلوم الإدارية، المجلد 41، العدد 02، الأردن، 2014.

- ✓ حظي بعد أخلاقيات المهنة نحو الإدارة العليا على المرتبة الأولى، تلى ذلك أخلاقيات المهنة نحو الزملاء، وجاءت أخلاقيات المهنة نحو المجتمع المحلي في المرتبة الثالثة، ثم أخلاقيات المهنة نحو العاملين في المرتبة الرابعة؛
- ✓ جاء بعد واقع المسؤولية الدينية والأخلاقية على المرتبة الأولى من بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية، وجاء واقع المسؤولية الجماعية في المرتبة الثانية، تلى ذلك واقع المسؤولية الوطنية في المرتبة الثالثة، وجاء واقع المسؤولية الاجتماعية الذاتية في المرتبة الرابعة؛
- ✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a < 0.05$) بين متوسطات استجابة المبحوثين حول دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في مجمع الشفاء الطبي بغزة تعزى لمتغيرات (الجنس، العمر، المؤهل العلمي)، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة؛
- ✓ توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($a < 0.05$) بين ممارسة أخلاقيات المهنة بأبعادها وتعزيز المسؤولية الاجتماعية في مجمع الشفاء الطبي بقطاع غزة.

ومن أهم توصيات الدراسة:

- ✓ تطبيق ميثاق أخلاقيات العمل الصحي الفلسطيني ليكون دعماً للقوانين الخاصة بالعمل الصحي في فلسطين؛
- ✓ إنشاء وحدة متخصصة في المستشفيات لربط المؤسسات الصحية بالمجتمع المحلي تختص بالمسؤولية الاجتماعية؛
- ✓ إنشاء لجان دعم ومساندة مكونة من المجتمع المحلي للقطاع الصحي يكون دورها توعية أفراد المجتمع المحلي وعمل أيام صحية تطوعية للعمل على تكامل المسؤولية الاجتماعية؛

- ✓ العمل على تكامل القطاع الصحي الحكومي ومنظمات المجتمع المدني في تقديم الخدمة للمواطنين بحيث تقوم منظمات المجتمع المدني بسد النقص الذي تعانيه بعض مناطق قطاع غزة من حيث المراكز الصحية والمستشفيات؛
- ✓ تفعيل دور المسؤولين في المجال الصحي في المجتمع من خلال أخذ آرائهم وتوصياتهم بما يخص المجتمع المحلي.(1)

3- الدراسات الأجنبية

✓ الدراسة الأولى: دراسة DENIS COLLINS (2009)، بعنوان أفضل الممارسات

التشغيلية في أخلاقيات الأعمال التجارية - أداة القياس العملي والمنهجي:-

توضح هذه الدراسة أداة القياس التي يمكن أن يستخدمها المديرون لتحديد السياسات التنفيذية والعمليات التي يمكن أن تعزز أداء المؤسسة الاجتماعية والأخلاقية. واعتمدت الدراسة على أداة قياس استمدت من دراسة استقصائية لـ (13) بعداً، يضم (110) بنداً استناداً لـ "الأخلاقيات المثلى" لنموذج النظم، هذه الممارسات الفضلى في أخلاقيات الأعمال التجارية مستمدة من تحليل وتقييم البنى التحتية المؤسسية ومعايير المساءلة السبعة المقدمة لمساعدة المديرين في تحسين أدائهم الاجتماعي والأخلاقي، كما أوصت هذه الدراسة بأن يقوم بعض المديرين بتعيين فرد واحد معين من البنية التحتية المؤسسية وأن تعتمد المساءلة.(2)

✓ الدراسة الثانية: جبار عبيد كاظم الجباري (2011)، بعنوان أخلاقيات العمل الإداري

للمدراء في الوزارات العراقية من وجهة نظر الموظفين:

(1) أسامة محمد خليل الزناتي، دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية بالمستشفيات الحكومية الفلسطينية -مجمع الشفاء الطبي نموذجاً-، رسالة ماجستير في برنامج القيادة والإدارة، جامعة الأقصى، فلسطين، 2014.

(2) Dennis Kulan, meilleure pratique en éthique des affaires-outil de mesure pratique et méthodologique,

.traduction de chercheur, Hoboken New Jersey, John Wiley & Sons, Irak, 2009

هي دراسة أجريت في بيئة عربية (في العراق) بلغة أجنبية تدخل ضمن متطلبات الحصول على درجة الدكتوراه قدمت لجامعة سانت كليمنتس العالمية (قسم الإدارة العامة)، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أخلاقيات العمل الوزاري الإداري للمديرين في الوزارات العراقية من وجهة نظر الموظفين (الذكور والإناث)، أما حدود البحث فقد تجسدت في أخلاقيات العمل الإداري الوزاري، ومن وجهة نظر الوزارات العراقية لعام 2009، أما الإطار النظري لهذه الدراسة فقد عرض الباحث فيه عددا من الأمور النظرية بدءاً من الإدارة، وأنماط القيادة، والنظريات التي تتعامل مع الإدارة، أما مجتمع البحث فقد شمل سكان موظفي البحث الحالي للوزارات العراقية عام 2009، أما الأساليب الإحصائية المستعملة فقد استعانت الدراسة بالرمزة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، ولتحقيق الغرض قامت بالحسابات الرياضية التالية: معامل ارتباط بيرسون ومعامل ارتباط سيرمان، وأظهرت النتيجة أن رئيس الإدارة يتمتع بمستوى عال من الأمانة العامة، الأمانة يعني الحفاظ على كافة المهام الإدارية لمهنة الإدارة، كما تشير النتيجة إلى أن رئيس الإدارة مقابض مفتوحة وصريحة على ما يبدو مع موظفيه، وأنه كان بعيداً عن هذه الصفة من الكذب والمراوغة ومسترشداً بالصبر والحكمة في جميع تعاملاته.⁽¹⁾

(1) جبار عبيد كاظم الجباري، أخلاقيات العمل الإداري للمدراء في الوزارات العراقية من وجهة نظر الموظفين، ترجمة الباحث، أطروحة دكتوراه منشورة، جامعة سانت كليمنتس العالمية، العراق، 2011.

ثانياً: الدراسات التي تناولت الهوية التنظيمية

1- الدراسات الجزائرية

✓ **الدراسة الأولى:** دراسة بوكرومة جلال والعيقة محمد (2014)، بعنوان **الهوية التنظيمية في المجال المهني المتعدد الثقافات:**

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز مدى مساهمة التعدد الثقافي على خلق هوية تنظيمية في فرق العمل متعددة الثقافات في مؤسسات الشراكة الأجنبية ولتحقيق هذا الهدف اختيرت عينة قصدية قوامها 75 وحدة إحصائية من فرق عمل معمل تكرير البترول TOPPING DE CONDENSAT سكيكدة، وتحليل النتائج الميدانية استعانت الباحثة بالرمزة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS وقد استطاعت الدراسة البرهنة على أن اختلاف القيم المتعددة الثقافات (جراء الاحتكاك بالشريك الأجنبي) تكسب العامل هوية تنظيمية جديدة وكذا البرهنة (تحقيق الفرضية البديلة) التي تنص على اختلاف السلوكيات بين الأعضاء متعددي الثقافات لا تساهم في بناء الهوية التنظيمية، كما خلصت الدراسة إلى ضرورة معرفة أن الهوية التنظيمية لا يمكنها بأي حال من الأحوال تخطي عقبة التعدد الثقافي دون التكيف مع مقتضياته التنظيمية والثقافية والاجتماعية والأنثروبولوجية التي من شأنها أن تضع أسس لها يمكن أن يعرف بالهوية التنظيمية المتعددة الثقافات.⁽¹⁾

✓ **الدراسة الثانية:** دراسة هشام سبع ومحمد لمين هيشور (ب.س)، بعنوان **مساهمة الثقافة التسييرية في بناء الهوية التنظيمية في المؤسسة الصناعية الخاصة، دراسة ميدانية بمؤسسة صرموك للمشروبات الغازية (سطيف):**

هدفت الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمها إبراز العلاقة بين ثقافة التسيير والهوية التنظيمية في المؤسسة الصناعية الخاصة وكذا تشخيص مكونات ثقافة التسيير في

⁽¹⁾ بوكرومة جلال والعيقة محمد، مرجع سابق.

المؤسسة الصناعية الخاصة ومن ثم أهميتها الإستراتيجية في المؤسسة الجزائرية في مرحلة اقتصاد السوق وكذلك محاولة تحديد خصائص الثقافة التسييرية ومميزاتها والدور الذي تلعبه في تشكيل السلوك والأفعال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وصولاً إلى حصر الأسباب التي تساهم في عدم تحقيق الهوية التنظيمية في المؤسسة مجال البحث ولتحقيق هذه الأهداف اختيرت عينة عشوائية بسيطة قوامها ثمانون (80) فرداً حيث استخدم الباحثان المنهج الوصفي وقاما بجمع البيانات عن طريق تصميم استمارة كما أجريت المقابلة مع الإطارات القيادية في المؤسسة المبحوثة وكان من أهم النتائج المتوصل إليها:

✓ بينت نتائج الدراسة أن نسبة (35.82%) تمثل حجم الطاقة الشبابية في المؤسسة وهذا يدل على أن العمل في القطاع الخاص - المؤسسة الصناعية الخاصة- يركز على طاقة شبابية أو فئة سوسيو مهنية أكثر ديناميكية وهي فئة الشباب التي تمتلك مشروع حياة، وتطمح إلى تحقيق آمال ونجاحات اجتماعية - السكن، السيارة، الزواج... الخ؛

✓ فيما يخص المستوى التعليمي فإن المؤسسة الصناعية الخاصة تستقطب أولئك الذين لفظتهم المدرسة ولم يواصلوا مشوارهم التعليمي، وذلك بنسبة (37.31%)، وثاني نسبة مواليد تقدر بـ (35.82%) مستوى ابتدائي، وإذا جمعنا النسبة الأولى والثانية فإننا نجد أن أكثر من ثلثي النسبة ذات مستوى منخفض، ويمكن تفسير ذلك أن العمل في مؤسسة صرموك لا يعتمد فئة حاملي الشهادات، وأن طبيعة المهام المجزأة لا تفرض وجود مستوى تعليمي معين؛

✓ أوضحت الدراسة أن نسبة العمال ذوي الأقدمية في المؤسسة لا تعرف ارتفاعاً، حيث سجلت أعلى نسبة في فئة "سنتين أقدمية"، وذلك بنسبة تقدر بـ (34.32%)، ثم باقي الفئات على التوالي، وهذا دليل على عدم استقرار العاملين في المؤسسة مجال البحث، ومن جهة أخرى يمكن تفسير ذلك بظاهرة دوران العمل التي تعرفها المؤسسات الاقتصادية الجزائرية "وجود بدائل عمل أخرى" والتي تؤثر سلباً على الأداء الكلي للمؤسسة؛

✓ أجاب العمال بنسبة (59.70%) بإيجابية العمل الجماعي وفوائده على مستوى الإنتاج والأداء، فمؤسسة صرموك تحبذ العمل بالسلاسل أو ما يعرف بفرق العمل، وهذه الطريقة في الأداء تحسس العامل بقيمته الاجتماعية والتنظيمية، مما ينعكس إيجاباً على هوية العامل الشخصية، وكلما اندمج العامل في المشروع الصناعي الخاص وتكيف مع فريق العمل، كلما تحسن مستوى أدائه ومردوده الفردي؛

✓ العمل مع فريق العمل يحقق الإشباع النفس والاجتماعي للعامل ويرفع من الروح المعنوية لديه، ويقلل من ضغوط العمل وإكراهات التنظيم، حيث أجاب ما يقارب نسبة (74.62%) أن العمل مع الجماعة مفيد من الناحية السيكو اجتماعية، والعامل يشعر بهويته وعضويته المؤسسية كلما تعمقت صلته بالجماعة غير الرسمية.⁽¹⁾

✓ الدراسة الثالثة: دراسة بخوش أحمد وحمدواوي عمر (ب.س)، بعنوان الهوية التنظيمية وتشكيل رأس المال الاجتماعي للأساتذة الباحثين في مؤسسة التعليم العالي دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، ورقة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مساهمة الهوية التنظيمية سواء كانت قوية أو ضعيفة في تشكيل الرأسمال الاجتماعي خاصة الفكري كما يسميه بيار بورديو في المجالات الاجتماعية التي تكون فيها مؤسسة التعليم العالي والتي تتطلب على مستخدميها مجموعة من الخصائص والميزات الواجب توفرها في كل فرد ينتمي إليها ومن بينهم الأساتذة الباحثين بالدرجة الأولى، كما استخدمت الدراسة المنهج الوصفي معتمدة في ذلك على العديد من الأدوات البحثية هي (الملاحظة، استمارة الاستبيان، المقابلة) ومن بين النتائج العامة المتوصل إليها من خلال الإجابات أن هوية الفرد العامل بالمؤسسة تقوى لديه عندما يتعلق

(1) هشام سبع ومحمد لمين هيشور، مساهمة الثقافة التسييرية في بناء الهوية التنظيمية في المؤسسة الصناعية الخاصة -دراسة ميدانية بمؤسسة صرموك للمشروبات الغازية (سطيف)-، الملتقى الدولي الثاني حول "المجالات الاجتماعية التقليدية والحديثة وإنتاج الهوية الفردية والجماعية في المجتمع الجزائري"، علم الاجتماع والديموغرافيا، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، يومي 26 و 27 نوفمبر 2014.

الأمر بحياته الخاصة، ومصالحته وفردانيته فهو يستخدمها من أجل الوصول إلى أهدافه الخاصة فلا يقدر الأمور إلا على مستواه الشخصي وتكون متوسطة عندما يتعلق الأمر بمصلحة الجماعة لأنه يلتقي معها في نقاط كثيرة يلبي من خلالها الحاجات التي يراها مهمة بالنسبة إليه وتكون ضعيفة عندما يتعلق الأمر بالمؤسسة التي يعمل فيها فهو لا يكثر بالتغيرات الحاصلة لا من ناحية المحيط المادي والعمراني الذي يعمل فيه ولا من ناحية التغيرات العلمية والثقافية التي تتشكل فيها وتغير من صورتها.⁽¹⁾

2- الدراسات العربية

✓ الدراسة الأولى: دراسة رشيد (2003)، بعنوان الهوية التنظيمية والتماثل التنظيمي،:

سعت الدراسة إلى إلقاء الضوء على مفهوم الهوية التنظيمية والتماثل التنظيمي فضلا عن الدراسة التطبيقية للمفهومين من خلال محاولة الإجابة عن سؤالين يتعلقان بدرجة تماثل أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك سعود مع الجامعة وأقسامها الأكاديمية، وذلك باختبار فرضيتين الأولى تتعلق بمستوى التماثل مع القسم الأكاديمي الذي ينتمي إليه عضو هيئة التدريس مقارنة بالتماثل على مستوى الجامعة والثانية تتعلق بالارتباط بين عدد سنوات خدمة عضو هيئة التدريس في الجامعة بمستوى التماثل التنظيمي وأظهرت نتائج الدراسة أن التماثل مع الجامعة والأقسام كان نسبيا وإن كان التماثل مع الأقسام أقوى منه مع الجامعة إلى حد ما فضلا عن ذلك فقد أظهرت النتائج أن مستوى التماثل للفرد يزيد بزيادة عدد

(1) بخوش أحمد وحماوي عمر، الهوية التنظيمية وتشكيل الرأسمال الاجتماعي للأساتذة الباحثين في مؤسسة التعليم العالي -دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية-، الملتقى الدولي الثاني حول "المجالات الاجتماعية التقليدية والحديثة وإنتاج الهوية الفردية والجماعية في المجتمع الجزائري"، علم الاجتماع والديموغرافيا، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، يومي 26 و 27 نوفمبر 2014.

سنوات الخبرة وقد أوصت الدراسة بضرورة دعوة الباحثين إلى التوسع في دراسة المحددات المختلفة التي تؤثر في مستوى التماثل.⁽¹⁾

✓ الدراسة الثانية: دراسة فهمي خليفة صالح الفهداوي (2007)، بعنوان دور الهوية التنظيمية في أبعاد المسار المهني:

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار دور الهوية التنظيمية في أبعاد المسار المهني، لأعضاء هيئة التدريس في جامعة الأنبار العراقية، وقد طور الباحث استبانة مكونة من (35) فقرة، لغرض قياس المتغيرات والأبعاد، على مقياس ليكرت LIKERT ذي الخمسة أوزان. وتم وضع أربعة أسئلة وخمس فرضيات، كآليات لهذه الدراسة في تحقيق أهدافها، وجرى اختبار عينة عشوائية بسيطة بلغ تعدادها (218) مستجيباً يمثلون نسبة (27%) من أصل المجتمع الكلي للدراسة.

واستخدمت الدراسة رزمة الحاسوب (SPSS.12) بالإضافة إلى بعض التقنيات الإحصائية الوصفية والتحليلية، لغرض الإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها، وتأكد صدق محتوى الاستبانة بواسطة المحكمين والخبراء اعتماد على معامل ثبات (كرونباخ ألفا CHRONBACH ALPHA): (0.89).

وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها:

✓ إن تصورات المبحوثين إزاء المتغير المستقل (الهوية التنظيمية)، قد جاءت بدرجة منخفضة وبمتوسط نسبته (2.11)؛

✓ إن تصورات المبحوثين إزاء المتغير التابع (المسار المهني)، جاءت بدرجة متوسطة بنسبة (2.66)؛

⁽¹⁾ مازن رشيد فارس، الهوية التنظيمية والتماثل التنظيمي -تحليل للمفهوم والأبعاد السلوكية-، إصدارات مركز البحوث بكلية العلوم الإدارية، الرياض، السعودية، 2003.

✓ ثمة علاقة ارتباط بدلالة إحصائية، طبقا إلى (بيرسون - PEARSON) بين المتغير المستقل والمتغير التابع، بنسبة مرتفعة بلغت (0.554).

وقدمت الدراسة توصيات مستقبلية منها:

✓ تفعيل دور الهوية التنظيمية من قبل الجامعات لغرض دعم سلوك أعضاء هيئة التدريس عبر حوارات الشفافية والاستماع إلى الآراء بصورة دورية مستمرة؛
 ✓ بشكل ايجابي ينعكس على دعم العملية التعليمية يجب تكريس الاهتمام المادي والمعنوي من قبل الجامعات تجاه أعضاء هيئة التدريس في الجامعة؛
 ✓ قيام المؤسسات التعليمية بنشر ودعم القيم الإيجابية مثل: الاهتمام بالأعضاء والعدالة، الثقة، والقيم الاجتماعية، لغرض تحقيق الفاعلية الجامعية، وبلورة قيمها في أداء أعضاء الجامعة. (1)

✓ الدراسة الثالثة: دراسة عبد اللطيف عبد اللطيف ومحفوظ أحمد جودة (2010)، بعنوان دور الثقافة التنظيمية في التبوء بقوة الهوية التنظيمية:

هدفت الدراسة إلى تحديد دور الثقافة التنظيمية في التبوء بقوة الهوية التنظيمية ولتحقيق هذا الهدف اختيرت عينة من أربع جامعات أردنية خاصة بصفة عشوائية ووزعت (280) إستبانة على أعضاء هيئة التدريس فيها حيث أسترجم منها (226) إستبانة أخضعت للتحليل التمييزي وقد استطاعت الدراسة بناء نموذج يتكون من الأبعاد الداخلة في التحليل منها (التعاون، الابتكار، والالتزام والفاعلية) وقد تمكن النموذج من تصنيف المبحوثين إلى مجموعتين من لديهم شعور ضعيف بالهوية التنظيمية، ومن لديهم شعور قوي بها بدقة وصلت إلى (83.2%) كما أظهرت الدراسة مجموعة من النتائج أهمها:

(1) فهمي خليفة صالح الفهداوي، التنظيم وأداء المنظمات، بحوث محكمة منتقاة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2010، ص ص 101-145.

- ✓ هناك رؤية مشتركة لدى أعضاء الهيئة التدريسية بالجامعات الخاصة بالأردن إزاء الهوية التنظيمية، إذ بلغ الوسط الحسابي (3.414) وهو أعلى من الوسط الحسابي لمقياس أداة الاستبانة؛
- ✓ تمكن النموذج الذي قدمه الباحثان بتصنيف المبحوثين إلى مجموعتين: الأولى تمثل أفراد العينة الذين يعد شعورهم بالهوية التنظيمية منخفضا والثانية تمثل أولئك الذين يعد شعورهم بالهوية التنظيمية مرتفعا. وقد تمكن هذا النموذج من تصنيف المبحوثين بدقة عالية وصلت إلى (83.2%) ؛
- ✓ أشارت نتائج الدراسة إلى أن للفاعلية التي بلغت القيمة المعيارية لها (454)، المساهمة الكبرى في الدالة التمييزية بين المجموعتين، يليها في ذلك التعاون الذي بلغت القيمة المعيارية له (424)؛
- ✓ كما أشارت النتائج إلى أن للابتكار الذي بلغت القيمة المعيارية له (233)، المساهمة الأقل في الدالة التمييزية بين المجموعتين؛
- ✓ عند تقييم قدرة النموذج في المحافظة على دقته في التنبؤ بينت الدراسة أن القدرة التنبؤية كانت تقريبا في المستوى نفسه، حيث وصلت إلى نسبة (80.6%) لدى إجراء الاختبار على عينة أخرى مختلفة؛
- ✓ أشارت نتائج الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة إزاء الهوية التنظيمية ترجع إلى العوامل الشخصية المتعلقة بالجنس، والعمر. ولا تتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة أبو حلاوة (2008) بأن الجنس والعمر كان لهما تأثير واضح في إدراك العاملين لأبعاد الهوية التنظيمية؛
- ✓ أظهرت الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة إزاء الهوية التنظيمية ترجع إلى العوامل الشخصية المتعلقة بالرتبة الأكاديمية؛

- ✓ أكما أظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة إزاء الهوية التنظيمية ترجع إلى مدة العمل في الجامعات الخاصة، إذ تبين أنه كلما زادت مدة العمل في الجامعات الخاصة ترسخت الهوية التنظيمية بشكل أعمق.
- اعتمادا على النتائج التي توصل إليها الباحثان قدم الباحثان مجموعة من التوصيات أهمها:
- ✓ العمل على بناء ثقافة تنظيمية قوية داعمة للإبداع والعمل الجماعي والجودة الشاملة لأجل تحقيق الأهداف التي تسعى الجامعات للوصول إليها؛
- ✓ ضرورة قيام الإدارة بصياغة رؤية المنظمة ورسالتها بمشاركة الأطراف المعنية مع نشر الرؤية والرسالة وتعميمها، وذلك لأنهما المرشد الذي تسير عليه المنظمة سلوكيا من أجل تحقيق أهدافها؛
- ✓ رفع مستوى وعي متخذي القرار في الجامعات الخاصة والعامة بأهمية الهوية التنظيمية بما تتضمنه من سمات مركزية ومتفردة تتصف بالاستمرارية؛
- ✓ بناء على نتائج الدراسة التي أشارت إلى أن لبعد الفاعلية المساهمة الكبرى في الدالة التمييزية بين المجموعتين، يوصي الباحثان بضرورة اهتمام إدارات الجامعات الخاصة في الأردن بالفاعلية والعمل على تحسينها؛
- ✓ تشجيع إدارات الجامعات لأعضاء هيئة التدريس لديها على المحافظة على سمعة تلك الجامعات وعلى ممتلكاتها.
- ✓ تطبيق النموذج في منظمات أخرى وخاصة بعد ثبوت قدرته على التنبؤ بقوة الهوية التنظيمية للمنظمة؛
- ✓ إجراء بحوث إضافية فيما يخص الهوية التنظيمية في مؤسسات تعليمية أخرى كالجامعات الرسمية والمعاهد العليا.⁽¹⁾

(1) عبد اللطيف عبد اللطيف ومحفوظ أحمد جودة، مرجع سابق.

✓ الدراسة الرابعة: دراسة ماجدة (2013)، بعنوان العلاقة بين القوة التنظيمية والهوية التنظيمية،:

هدفت الدراسة إلى التعرف عن العلاقة بين القوة التنظيمية والعلاقة التنظيمية لدى مدراء المدارس الإعدادية، إذ استخدمت الباحثة المنهج الوصفي وضمت عينة البحث من مدراء المدارس الإعدادية (ذكور-إناث) لمديرية تربية الكرخ الأولى، والبالغ عددهم (20) مدير ومديرة، إذ تم اختيارهم بطريقة عشوائية، إذ بلغت النسبة المئوية لعينة البحث (58.5%) من مجتمع البحث البالغ (34) مديرا ومديرة في الكرخ الأولى، إذ تم إعداد إستبانة المكونة من مقياس (القوة التنظيمية والهوية التنظيمية) التي تم إعدادها مسبقا بعد إجراء بعض التعديلات ليلائم بيئة الدراسة وقد تم توزيع الإستبانة الخاصة بالبحث على مدراء المدارس الإعدادية، بعدها استخدمت الباحثة الحقيبة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS لمعالجة نتائج بحثها وتوصلت الباحثة إلى استنتاج بأنه توجد علاقة ارتباط قوية بين القوة التنظيمية والهوية التنظيمية لدى مدراء المدارس الإعدادية كما أوصت الدراسة بإجراء بحوث على مدراء المدارس الأخرى (الابتدائية والمتوسطة) وتعريف المدراء بأهمية كل من القوة التنظيمية والهوية التنظيمية في تحقيق أهداف المؤسسة بشكل عام، والتأكد من وضوح القوة التنظيمية والهوية التنظيمية لدى مدراء المدارس وذلك بعمل كتيب يوزع على إدارة المدارس من أجل التوعية بأهميتها في العملية التعليمية. (1)

(1) ماجدة عبد الإله عبد الستار، القوة التنظيمية وعلاقتها بالهوية التنظيمية لدى مدراء المدارس الإعدادية في مديرية الكرخ الأولى، مجلة التربية الرياضية، المجلد 26، العدد 01، جامعة بغداد، العراق، 2013.

✓ الدراسة الخامسة: دراسة العطوى عامر علي حسين والخالدي خيرية عبد فضل (2015)، بعنوان دور فجوة الهوية التنظيمية في زيادة السلوك المنحرف -دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في معمل سمنت الكوفة-:

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار دور فجوة الهوية التنظيمية في زيادة سلوك العمل المنحرف لعينة من العاملين في معمل سمنت الكوفة، إذ تم توزيع (307) استمارة استبيان على العاملين ورؤساء الأقسام في معمل سمنت الكوفة. وبعد تفحص الاستمارات المسترجعة استبعدت (15) استمارة لعدم صلاحيتها وعدم تحقيق الشروط المطلوبة للإجابة عن الاستبيان، وبذلك يكون عدد الاستمارات الصالحة للدراسة والتحليل (292) استمارة. يضم مفهوم فجوة الهوية التنظيمية متغيرين هما خصائص هوية المنظمة الحالية وخصائص هوية المنظمة المثالية أو المرغوبة أما متغير سلوك العمل المنحرف فيتكون من ثلاث أبعاد رئيسية هي: سلوك العمل المنحرف تجاه المنظمة، وسلوك العمل المنحرف تجاه المشرف المباشر وسلوك العمل المنحرف تجاه زملاء. وتطور الفرضيات الرئيسية للدراسة حول فكرة أساسية مفادها بأنه كلما كانت خصائص الهوية التنظيمية الحالية منسجمة مع خصائص الهوية المرغوبة (فجوة صغيرة) كلما انخفض سلوك العمل المنحرف تجاه (1) المنظمة (2) المشرف المباشر و(3) زملاء العمل. وتم اختبار فرضيات الدراسة من خلال استخدام معادلات الإنحدار المتعدد الحدود REGRESSION EQUATIONS POLYNOMIAL ومنهجية استجابة السطح METHODOLOGY RESPONSE SURFACE.

وقد أثبتت نتائج الدراسة صحة الفرضيات وتوصلت إلى مجموعة من الاستنتاجات الهادفة من أهمها بيان السبب الأساسي لحصول فجوة بين خصائص الهوية التنظيمية الحالية والهوية التنظيمية المرغوبة يعود لعدم استجابة المنظمات للتغيرات البيئية مما يجعل العاملين يدركون بأن ما عليه المنظمة حالياً منحرف كثيراً عن ما يجب أن تكون عليه، وهذا في حقيقة الأمر قد ينعكس سلباً على اتجاهات العاملين وسلوكهم. كما أن الفجوة بين

خصائص الهوية التنظيمية الحالية والهوية التنظيمية المرغوبة يفسر أكثر من ربع التباين الحاصل في بعدي سلوك العمل المنحرف تجاه المنظمة وتجاه المشرف المباشر في حين لم يفسر مستوى الفجوة التباين الحاصل في بعد سلوك العمل المنحرف تجاه الزملاء وفي ضوء هذه الاستنتاجات صيغت مجموعة من التوصيات كان من أهمها تقليل محفزات ممارسة سلوك العمل المنحرف ووضع العوائق والمعوقات أمام من يمارسه⁽¹⁾.

3. الدراسات الأجنبية

✓ الدراسة الأولى: دراسة J.M. GUTTELING & M.D.T. DE JONG (2006)، بعنوان العلاقات بين الهوية التنظيمية، وتحديد الهوية والأهداف التنظيمية -دراسة تجريبية في البلديات -:

تحقيق الأهداف التنظيمية يعتمد إلى حد كبير على سلوك الموظف، وسلوك الموظف يتأثر بدوره، بقوة الهوية التنظيمية للموظف، في هذه الدراسة سيتم تحديد العلاقات بين الهوية التنظيمية وتحديد الهوية ومن أجل تحقيق الأهداف التنظيمية بين العاملين في البلديات الخمس المتمثلة في المركزية والاستمرارية، وكذلك تحديد العلاقة بين الهوية والموظف يبدو التأثير على معارف العاملين في المواقف والسلوك، ومع ذلك كان تأثير الاستمرارية سلبية، وأثر في تعريف الموظف بمركزية السلوك وهيبتها الخارجية المتصورة، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها هو ضرورة أن يركز المديرين على إبراز القيم المركزية للمنظمة والأهداف، وحفز ديناميكية جميع الموظفين وإيجاد مستويات عالية من تحديد الهوية.⁽²⁾

(1) العطوي عامر علي حسين والخالدي خيرية عبد فضل، دور فجوة الهوية التنظيمية في زيادة سلوك العمل المنحرف، مجلة المثنى للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 05، العدد 02، جامعة الكوفة، العراق، 2015.

(2) Jung and Qutlin, relationships between organizational identity and identification and organizational objectives-pilot study in municipalities-, translation of research report of Urban Studies, Faculty of Business and Commerce, University of Twenty, Enshaidah, 2006.

✓ الدراسة الثانية: دراسة BACHELOR THESIS (2013)، بعنوان دور الهوية التنظيمية في تزايد الخدمات المهنية للشركات:

بحثت هذه الدراسة دور الهوية التنظيمية في تزايد الخدمات المهنية، وقد أشارت هذه الدراسة إلى أن الدراسات السابقة أظهرت أن الهوية التنظيمية لها تأثير على القرارات الإستراتيجية للشركات والخيارات فضلاً عن مسألة تفسيرات الأدب في الفئة الفنية لشركات الخدمات وجسدت التحديات في خلق التعاون الناجح بين الشركات الدولية وهكذا أسهمت هذه الأطروحة في إبراز أهمية الهوية التنظيمية في التزايد الدولي لشركات الخدمات المهنية، وهو الافتراض بأن تمتلك شركات الخدمات المهنية هوية تنظيمية متماسكة على الرغم من التدويل، وأن هذه الهوية تؤثر في توسع الشركة، ولاختبار الفرضيات أجرى الباحث دراسة إفرادية حول شركة خدمات مهنية، تسمى **اكو فيس**، الذي أنشأ شبكة شركات الخدمات المهنية لخاصة به، وقد اتبعت نهجاً نوعياً، وهو نهج تفسيري بتطبيق مفهوم تحليل محتوى درس البيانات المجمع، حيث تم جمع البيانات من أربعة مصادر مختلفة، وتوصل خلال أبحاثه إلى نتائج كان قد تتبأ بها تكشف عن تصور مشترك للهوية التنظيمية داخل شبكة الشركة، وعلاوة على ذلك فإنه يظهر أن الهوية التنظيمية قاعدة الشروع في توسيع نطاق الشركة، وعلاوة على ذلك تحديد الشركات الشريكة الجديدة، واختتمت الورقة أن الهوية التنظيمية أداة قوية لخلق توسع شركات الخدمات المهنية الناجحة، ولذلك فإنه ينبغي أن تؤخذ في النظر فيه قبل وأثناء التوسع (1).

(1) Pasglor Tizis, le rôle de l'identité organisationnelle dans la joue croissante de l'entreprise, la traduction de l'envie, le département d'études urbaines, Pearl-Sen école d'économie et de droit, Allemagne, 2013

ثالثاً: الأدبيات التي تناولت أخلاقيات العمل

1- الأدبيات العربية

✓ الدراسة الأولى: دراسة الرومي (2009)، بعنوان درجة التزام المشرفين التربويين في محافظات غزة بأخلاقيات المهنة من وجهة نظرهم وسبل تطويرها:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة التزام المشرفين التربويين في محافظات غزة بأخلاقيات المهنة، وما سبل تطوير التزام المشرفين التربويين في محافظات غزة بأخلاقيات المهنة.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية

✓ كانت النسبة المئوية لدرجات تقدير المشرفين التربويين لدرجة التزامهم بأخلاقيات المهنة (5.85%) وهي نسبة جيدة جداً؛

✓ جاء في المرتبة الأولى مجال الوظيفة ثم مجال المعلمين ثانياً ثم مجال الزملاء ثالثاً ثم مجال الإدارة العامة ثم المجتمع المحلي أخيراً؛

✓ لا توجد فروق دالة بين متوسطات درجات تقدير المشرفين التربويين في محافظات غزة لدرجة التزامهم بأخلاقيات المهنة من وجهة نظرهم تعزى لمتغير سنوات الخدمة في الإشراف التربوي أو التدريس أو لتخصص (علوم، آداب) أو المؤهل العلمي أو جهة العمل (الوزارة، الوكالة)؛

✓ توجد فروق دالة تعزى لمتغير التخصص في المجال الأول فقط نحو المعلمين لصالح الآداب، وكذلك فروق تعزى لمتغير جهة العمل في المجال الثالث فقط نحو الزملاء لصالح الوكالة.

وكانت أهم التوصيات كما يلي:

- ✓ عقد دورات تدريبية متخصصة في أخلاقيات المهنة للمشرفين التربويين؛
- ✓ زيادة أعداد المشرفين التربويين لخفض نصاب المشرف من عدد المعلمين؛
- ✓ تحسين ظروف عمل المشرفين التربويين وتوفير الأمن الوظيفي لهم والطمأنينة من حيث الراتب والعلوة والتقاعد.⁽¹⁾

✓ الدراسة الثانية: دراسة يحيى (2010)، بعنوان درجة التزام مديري المدارس الحكومية الثانوية الفلسطينية بأخلاقيات مهنة الإدارة المدرسية من وجهة نظر معلمي مدارسهم:

هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة التزام مديري المدارس الحكومية الثانوية الفلسطينية بأخلاقيات مهنة الإدارة المدرسية من وجهة نظر معلمي مدارسهم، كما هدفت الكشف عن وجود فروق في متوسطات نظر معلمي المدارس، تبعاً لمتغيرات: الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، والمديرية.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- ✓ إن درجة التزام مديري المدارس الحكومية الثانوية الفلسطينية بأخلاقيات مهنة الإدارة المدرسية من وجهة نظر معلمي مدارسهم، كانت كبيرة جداً؛
- ✓ جاء ترتيب المجالات كالتالي: مجال أخلاقيات المدير نحو المهنة، ثم مجال أخلاقيات المدير نحو الوطن، مجال أخلاقيات المدير نحو الطلبة، مجال أخلاقيات المدير نحو أولياء الأمور، ثم مجال أخلاقيات المدير نحو المجتمع المحلي، أخلاقيات المدير نحو نفسه، وأخيراً مجال أخلاقيات المدير نحو المعلمين؛

(1) وردت الدراسة في: أسامة محمد خليل الزناتي، مرجع سابق، ص 74 - 75.

✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في درجة التزام مديري المدارس الحكومية الثانوية الفلسطينية بأخلاقيات مهنة الإدارة المدرسية من وجهة نظر معلمي مدارسهم، تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

وقد كانت أهم التوصيات كالتالي:

✓ أظهرت الدراسة أن مجال أخلاق المدير نحو المعلمين كان أقل مجالاً من بين مجالات الدراسة، وعليه أوصت الباحثة باعتماد وزارة التربية والتعليم لتقارير يقيم فيها المدير من قبل المعلمين، مما يشكل دافعاً لتعزيز العلاقة بين المديرين والمعلمين؛

✓ عقد دورات ومحاضرات للمعلمين لزيادة توعيتهم بأهمية الدراسات التربوية، وأهمية دقة الإجابة على أسئلتها في تحسين مستويات المدارس والخدمات التربوية، بغية الوصول إلى أفضل وضع ممكن لتلاميذ المدارس.⁽¹⁾

✓ الدراسة الثالثة: دراسة المقصص وآخرون (2012)، بعنوان درجة توفر أخلاقيات الوظيفة العامة في الأداء الوظيفي لدى مديري ومعلمي البادية الوسطى:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة توفر مدونة أخلاقيات الوظيفة العامة في الأداء الوظيفي لدى مديري ومعلمي تربية البادية الوسطى، والبالغ عددهم (913) وقد تم اختيار (183) من أفراد مجتمع الدراسة بطريقة العينة العشوائية البسيطة، وقد تم تقسيمهم إلى (138) معلماً ومعلمة، (47) مديراً ومديرة وبنسبة مئوية بلغت (20،15%) من مجتمع الدراسة، واستخدم الباحث أساليب التحليل الوصفي والاستنتاجي للبيانات من أجل تحديد مدى جوهرية الاختلافات.

أهم النتائج:

(1) وردت الدراسة في: أسامة محمد خليل الزناتي، مرجع سابق، ص ص 73 - 74.

أظهرت الدراسة أن درجة توفر أخلاقيات الوظيفة العامة في الأداء الوظيفي لدى مديري ومعلمي تربية البادية الوسطى (مرتفعة)، حيث بلغ المتوسط الحسابي للمبحوثين (5.00:4.36) وقد رتبت المجالات وفقاً لأعلاها متوسطاً، وهي كالتالي: الواجبات والمسؤوليات العامة (4، 00:4.41) قبول أو طلب الهدايا والامتيازات والفوائد الأخرى (5.00:4.21) والمال العام ومصالح الدولة وممتلكاتها (5.00:4.49) إضافة إلى عدم وجود فروق تعزى إلى متغيرات: الجنس، المؤهل العلمي، الوظيفة، الخبرة.⁽¹⁾

2- الأدبيات الأجنبية

✓ الدراسة الأولى: دراسة موهار MOHAR (1989)، بعنوان فهم المديرين والمعلمين والمشرفين للسلوك الأخلاقي:

هدفت الدراسة إلى إيجاد درجة فهم المديرين والمعلمين والمشرفين للسلوك الأخلاقي في إدارات المدارس الابتدائية ودرجة الاختلاف في توقعات السلوك الأخلاقي والفهم بالنسبة لمدير ما والمشرفين والمعلمين الذين يعملون تحت إمرته في مواقف أخلاقية معينة، وأظهرت نتائج الدراسة أنه لا يوجد اختلاف جوهري في توقعات وفهم السلوك الأخلاقي بالنسبة إلى كل من المديرين والمشرفين في المدارس الابتدائية كما أظهرت وجود أثر للأنشطة الاجتماعية على السلوك الاجتماعي وأن عملية التألف والمؤانسة تستجلب توافق الأخلاق للمديرين والأفراد الذين يعملون تحت إمرته.⁽²⁾

✓ الدراسة الثانية: دراسة أوندر AWender (2001)، بعنوان إدراكات المعلمين والمديرين لأخلاقيات الإدارة المدرسية:

(1) وردت الدراسة في: أسامة محمد خليل الزناتي، مرجع سابق، ص ص 53-54.
(2) ديب ذياب حمادة، درجة التزام معلمي اللغة العربية ومعلماتها بأخلاقيات مهنة التعليم من وجهة نظر مديري المدارس ومديرياتها في مديريات التربية والتعليم لمحافظة المفرق، المجلة الأردنية للعلوم التربوية، مجلد 09، عدد 01، الأردن، 2013.

هدفت الدراسة إلى تعرف إدراك المعلمين والمديرين لأخلاقيات الإدارة المدرسية، وقد أجريت عينة الدراسة بالطريقة العشوائية على مدارس أساسية في مدينة أونتاريو، في كندا إذ تم توزيع استبيانات الدراسة على المعلمين ومديري المدارس والمشرفين العاملين في هذه المدارس.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها:

- ✓ أن إدراك المعلمين والمشرفين مختلفة نحو التزام مديري المدارس بأخلاقيات عملهم بشكل عام، وما يتعلق بعملية التدريس بشكل خاص؛
- ✓ كان هناك اختلافات ما بين المعلمين والمشرفين والمديرين في تحديد نوعية هذه الأخلاقيات فقد ركز المعلمون والمشرفون على أخلاقيات معينة، في حين ركز المديرون على أخلاقيات أخرى؛
- ✓ إدراك المشرفين تتركز على الأخلاقيات المتعلقة بالعملية التدريسية، وبخاصة الجانب الفني؛
- ✓ إدراك المدراء ركزت على أخلاقيات تتعلق بالجوانب الإدارية، سواء أكانت المرتبطة منها بالعملية التدريسية أم مرتبطة بالمجالات الأخرى التي تتعلق بالمدرسة.⁽¹⁾
- ✓ الدراسة الثالثة: دراسة هاي HIGH (2005)، بعنوان المبادئ الأخلاقية عند القادة التربويين:

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد المبادئ الأخلاقية الهامة التي يجب أن يمتلكها القادة التربويون ويتصف بها سلوكهم من وجهة نظر من لديهم رغبة في القيادة التربوية أو يعملون بها أو لهم علاقة بها واستخدم الباحث أسلوب دلفي لتحديد المبادئ الأخلاقية الهامة للقادة التربويين، وأظهرت نتائج الدراسة أن من أبرز المبادئ الأخلاقية للقادة التربويين التفكير

(1) وردت الدراسة في: أسامة محمد خليل الزناتي مرجع سابق، ص 17.

الناقد الذي يشمل عدة مبادئ منها السمات الخلقية والسلوك الأخلاقي كأهم مبدأ أخلاقي للسمات التربوية كما أظهرت أيضا أن هناك قصورا في التركيز على تعليم الأخلاق في برامج التدريب والتعليم وقصورا في ممارستها من قبل القادة التربويين الذين هم في الميدان. (1)

✓ **الدراسة الرابعة: دراسة FLEISCHMAN AND VALENTINE (2008)، بعنوان البرامج الأخلاقية من منظور المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي:**

هذه الدراسة مسحت عينة مكونة من (131) من المتخصصين في مجال الأعمال وقد كشفت الدراسة عن علاقة ذات دلالة إحصائية بين عقد البرامج التدريبية وزيادة سلوك مستوى الضبط الأخلاقي لدى العاملين، وهذه البرامج تعمل على تعزيز منظومة القيم الأخلاقية، كما كشفت الدراسة عن أن برامج التدريب على الممارسات الأخلاقية تقع كمتغير وسيط بين منظومة القيم والرضا الوظيفي. (2)

✓ **الدراسة الخامسة: دراسة STATION AND ZAHARIA (2012)، بعنوان توقعات الموظفين جراء تطبيق الشركات للمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل.**

حيث جرت هذه التجربة بالمنظمات الرومانية، تلك المنظمات التي مرت في مراحل انتقالية من زمن الشيوعية إلى زمن الانفتاح الاقتصادي وقد وجدت الدراسة أن التشريعات الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية مازالت تمر في مراحل التطويرية، كما كشفت نتائج الدراسة ميول الموظفين بعدم الرغبة في الاغتراب حال طبقت الشركات استراتيجيات تقوم على أساس المسؤولية الاجتماعية، كما خلصت الدراسة أيضا إلى ضرورة قيام الشركات متعددة

(1) وردت الدراسة في: ديب ذياب حمادة، درجة التزام معلمي اللغة العربية ومعلماتها بأخلاقيات مهنة التعليم من وجهة نظر مديري المدارس ومديرياتها في مديريات التربية والتعليم لمحافظة المفرق، المجلة الأردنية للعلوم التربوية، مجلد 9 عدد 1 سنة 2013، ص 34.

(2) المرجع نفسه، ص 392.

الجنسية بتطبيق وممارسات المسؤولية الاجتماعية التي تتناسب مع المجتمعات التي تعمل فيها بدلا من استيراد ممارسات المسؤولية الاجتماعية من البلد الأصلي لتلك الشركات.⁽¹⁾

رابعاً: الأدبيات التي تناولت الهوية التنظيمية

1- الأدبيات العربية

✓ الدراسة الأولى: دراسة أبو حلاوة (2008)، بعنوان الهوية التنظيمية لشركة كهرباء محافظة إربد،:

هدفت الدراسة إلى استكشاف الهوية التنظيمية لشركة كهرباء إربد وقياس أبعادها، وقد قامت الباحثة بتطوير استبانة ووزعتها على عينة مكونة من (151) فردا من المديرين والموظفين العاملين في الشركة، كما عمدت الباحثة إلى استخدام أسلوب المقابلة المتعلقة لعدد (20) مديرا وموظفا لتأكيد البيانات، أظهرت نتائج الدراسة أن الأوجه الأكثر بروزا لهوية شركة كهرباء محافظة إربد هي طبيعة علاقة الشركة مع المجتمع المحلي والزبائن ثم الأوجه المستديمة للهوية ثم الأوجه المركزية لها، تليها أوجه طبيعة العلاقة بين الموظفين أنفسهم ثم طبيعة العلاقة بين الشركة والموظفين، ثم أوجه العلاقة بين الموظفين والإدارة العليا وأخيرا الأوجه المميزة للشركة كما أظهرت الدراسة أن العوامل الديموغرافية كان لها تأثير واضح في إدراك العاملين لأبعاد الهوية التنظيمية وقد خلصت الباحثة إلى بعض الاستنتاجات والتوصيات التي من الممكن أن تخدم الشركة للمحافظة على هويتها التنظيمية فضلا عن بعض التوصيات التي قد تخدم الباحثين في مجال الهوية التنظيمية.⁽²⁾

⁽¹⁾ وردت الدراسة في: ديب نياح حمادة، المرجع السابق، ص 391.

⁽²⁾ عبد اللطيف عبد اللطيف ومحفوظ أحمد جودة، مرجع سابق، ص 136.

2- الأدبيات الأجنبية

✓ الدراسة الأولى: دراسة FIOL AND HUFF (1992)، بعنوان كفاءة عضو التدريس الجامعي في زيادة الأداء.

خلصت هذه الدراسة إلى أن كفاءة عضو هيئة التدريس الجامعي في أدائه، تتزايد فاعليتها طالما تزايد شعوره،

✓ الدراسة الثانية: دراسة RYFF AND KEYES (1995)، بعنوان شعور عضو هيئة التدريس الجامعي بالأمان.

توصلت هذه الدراسة إلى أن شعور عضو هيئة التدريس الجامعي بالأمان خلال مساره الوظيفي سوف يحفزه للارتقاء بمكانته الاجتماعية والاقتصادية في المجتمع.⁽¹⁾

✓ الدراسة الثالثة: دراسة PATT AND FOREMENT (2000)، بعنوان تأثير الهوية التنظيمية على السلوك الإنساني.

أوضحت هذه الدراسة أن الهوية التنظيمية ذات تأثير عالي المستوى في السلوك الإنبوعوناساني لأعضاء المنظمة، وفي المقابل فإن السلوك الإنساني للأعضاء يؤثر على الهوية التنظيمية بشكل واضح وهذا يعتمد على مفهوم التعلم التنظيمي.⁽²⁾

(1) طلال بن عابد وآخرون، مرجع سابق، ص 113

(2) المرجع نفسه، ص ص 113 - 114.

✓ الدراسة الرابعة دراسة WOODS AND JEFFRY (2002)، بعنوان قدرة أعضاء هيئة التدريس.

دللت هذه الدراسة على أن أعضاء هيئة التدريس من ذوي الخبرة السابقة والخدمة التعليمية يمتلكون قدرة عالية على المعرفة بهويتهم الذاتية وحقيقة واجباتهم المهنية، أكثر من الأعضاء الجدد الذين ليس لهم خدمة تعليمية سابقة.⁽¹⁾

✓ الدراسة الخامسة: دراسة SCHRODT (2002)، بعنوان العلاقة بين مدة الخدمة ومستوى الإحساس بالهوية التنظيمية.

توصلت هذه الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية تصاعدية، بين تزايد مدة خدمة الأعضاء في منظماتهم، وارتفاع مستوى إحساسهم بعمق الهوية التنظيمية التي تربطهم في منظماتهم.⁽²⁾

✓ الدراسة السادسة: دراسة MARGOLIS AND HANSEN (2002)، بعنوان أثر دمج المنظمات والتغييرات الأخرى في البيئة في الهوية التنظيمية:

هدفت الدراسة إلى تعرف أثر دمج المنظمات والتغييرات الأخرى في البيئة في الهوية التنظيمية، قام الباحثان بإجراء الدراسة على إحدى شركات الطيران التجارية التي كانت قد اندمجت مع شركة أخرى لدراسة مكونات الهوية التنظيمية وتأثيرها، توصل الباحثان إلى وضع نموذج لسمات الشركة يتكون من نوعين: السمات الجوهرية وسمات التطبيق وقد أظهرت النتائج أن السمات الجوهرية (الأهداف المركزية وفلسفة الشركة الخاصة بالتميز) هي المكون الأساسي للهوية التنظيمية أما سمات التطبيق (الأولويات والممارسات والتصورات) فلم يكن لها تأثير كبير ويمكن تعديلها دون فقدان السمات الجوهرية والتمييزية

(1) طلال بن عابد الأحمد وآخرون، مرجع سابق، ص 114.

(2) المرجع نفسه، ص 114.

أو الاستمرارية في الشركة وقد أوصى الباحثان بالتوسع في إجراء بحوث مستقبلية في المجال. (1)

✓ الدراسة السابعة: دراسة BRIKSON (2005)، بعنوان ربط الهوية التنظيمية بأطراف أخرى:

هدفت الدراسة إلى بيان كيفية قيام إدارة المنظمة بربط هويتها التنظيمية بالأطراف الأخرى، اختارت الباحثة عينة مكونة من (1126)موظفاً على نحو (88) منظمة تعمل في صناعات المشروبات دون كحول في بريطانيا، وتوصلت الدراسة إلى أن العلاقات مع الأطراف المعنية لها تأثير كبير في إدراك الفرد لماهية المنظمة التي يعمل فيها، كما أوصت الباحثة بضرورة الاهتمام بالهوية التنظيمية إذ أن المنظمات كالأفراد تمتلك هوية تنظيمية خاصة بها. (2)

✓ الدراسة الثامنة: دراسة SHULTZ (2006)، بعنوان التغيرات البيئية التي تدعو الموظف إلى إثارة الأسئلة حول الهوية التنظيمية:

قام الباحث بإجراء دراسة هدفت إلى بيان التغيرات البيئية التي تدعو الموظف إلى إثارة الأسئلة عن الهوية التنظيمية، توصل الباحث إلى نتائج من أهمها تسليط الضوء على دور الثقافة التنظيمية في التأثير في تصورات العاملين وإدراكاتهم وقد قام الباحث بتطوير إطار نظري يبين كيفية تفاعل تصورات العاملين في المنظمة مع الثقافة التنظيمية لتشكل الفهم المشترك للهوية التنظيمية، وقد أوصى الباحث بضرورة تركيز إدارة المنظمة على الثقافة التنظيمية لدورها المؤثر في هذا المجال. (3)

(1) عبد اللطيف عبد اللطيف، محفوظ أحمد جودة، مرجع سابق، ص 136.

(2) وردت الدراسة في: المرجع نفسه، ص 137.

(3) المرجع نفسه، ص 137

• مناقشة وتقييم

✓ التسجيلات الأولية وجوانب الاستفادة

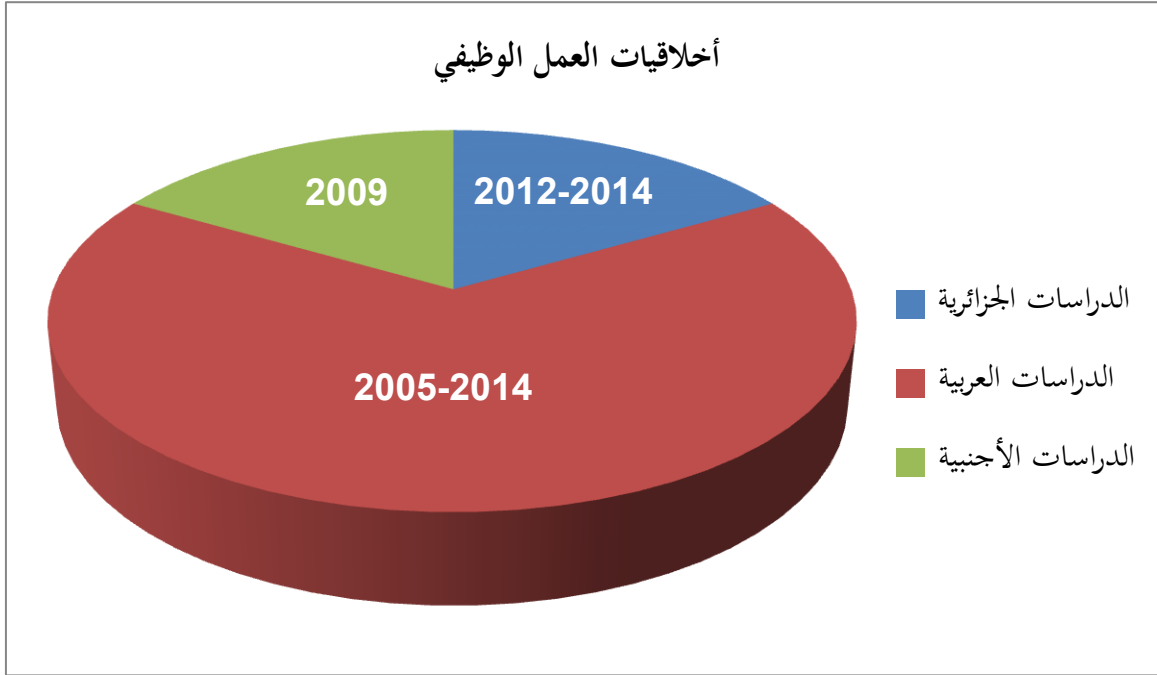
قبل تسجيل مجموعة الملاحظات الخاصة بهذه الدراسات والأدبيات نقوم بتلخيص هذه الدراسات حسب الجدولين (1.2) و(2.2) والأشكال (2.2) و(3.2) و(4.2) و(5.2) كالتالي:

الجدول رقم (1.2): نوع الدراسة، عددها وزمنها.

التوقيت الزمني للدراسات	المتغير التابع: الهوية التنظيمية	التوقيت الزمني للدراسات	المتغير المستقل: أخلاقيات العمل الوظيفي	نوع الدراسة عدد الدراسات وتوقيتها
ب.ت	03	2014-2012	02	الدراسات الجزائرية
2015-2003	05	2014-2005	08	الدراسات العربية
2013-2006	02	2009	02	الدراسات الأجنبية

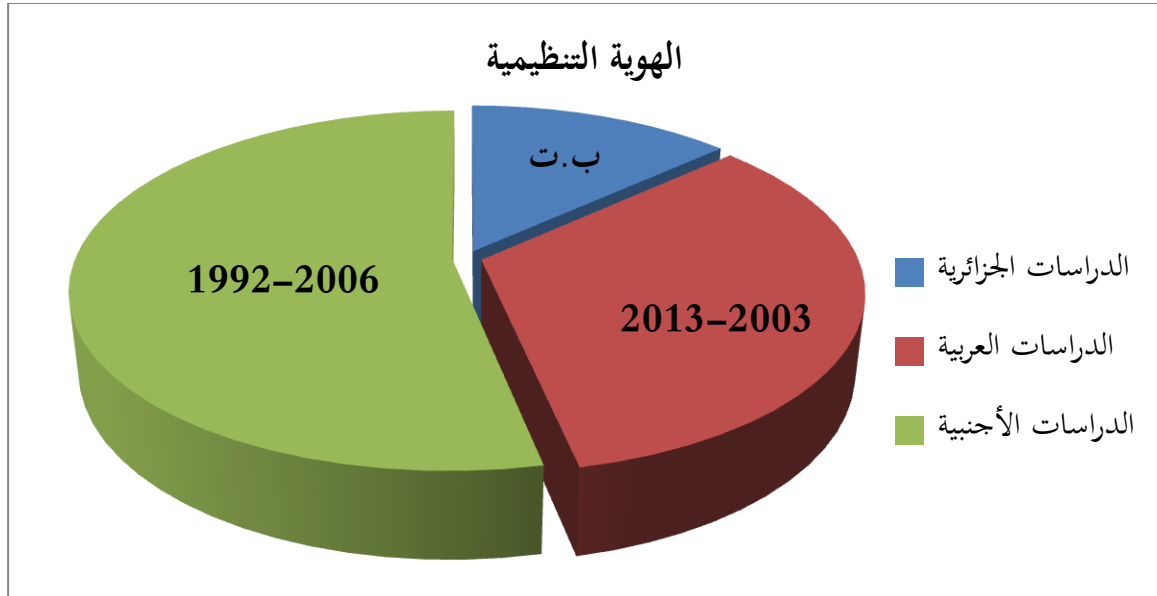
المصدر: إعداد الباحث.

الشكل رقم (2.2): الدراسات التي تناولت أخلاقيات العمل الوظيفي.



المصدر: من إعداد الباحث.

الشكل رقم (3.2): الدراسات التي تناولت الهوية التنظيمية.



المصدر: من إعداد الباحث.

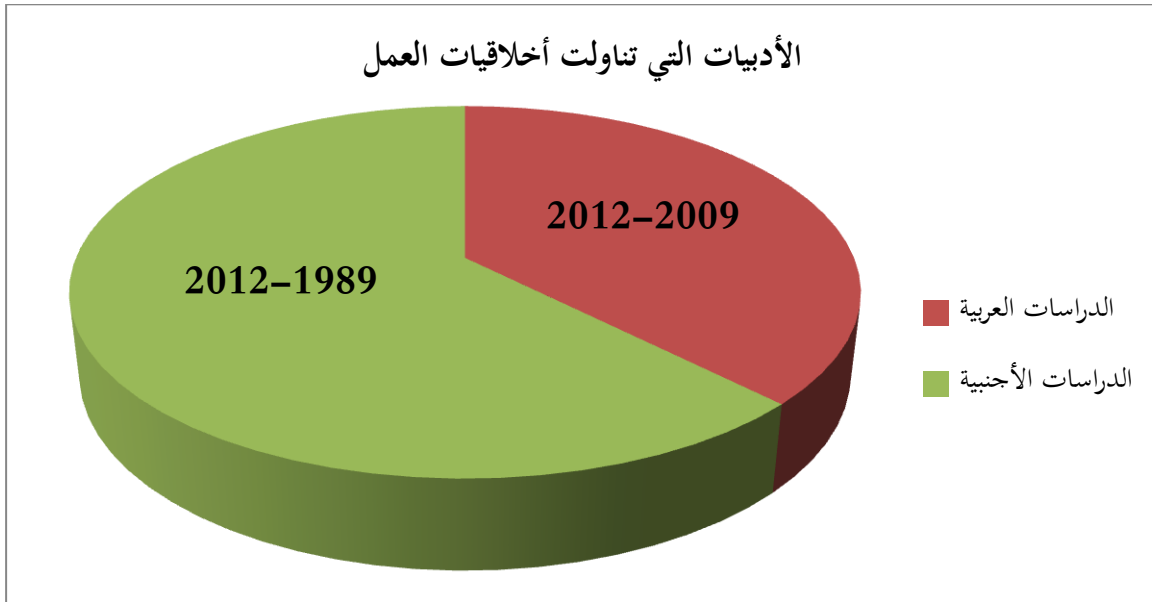
بعد تمثيل الدراسات السابقة نأتي الآن لتمثيل الأدبيات السابقة، مع العلم أننا نقصد بهذه الأدبيات الدراسات التي تضمنت ضمن دراسات أخرى:

الجدول رقم (2.2): الأدبيات: عددها وزمنها.

التوقيت الزمني للدراسات	المتغير التابع: الهوية التنظيمية	التوقيت الزمني للأدبيات	المتغير المستقل: أخلاقيات العمل الوظيفي	نوع الأدب المعروف عدد الأدبيات وتوقيتها
2008	01	2012-2009	03	الأدبيات العربية
2006-1992	08	2012-1989	05	الأدبيات الأجنبية

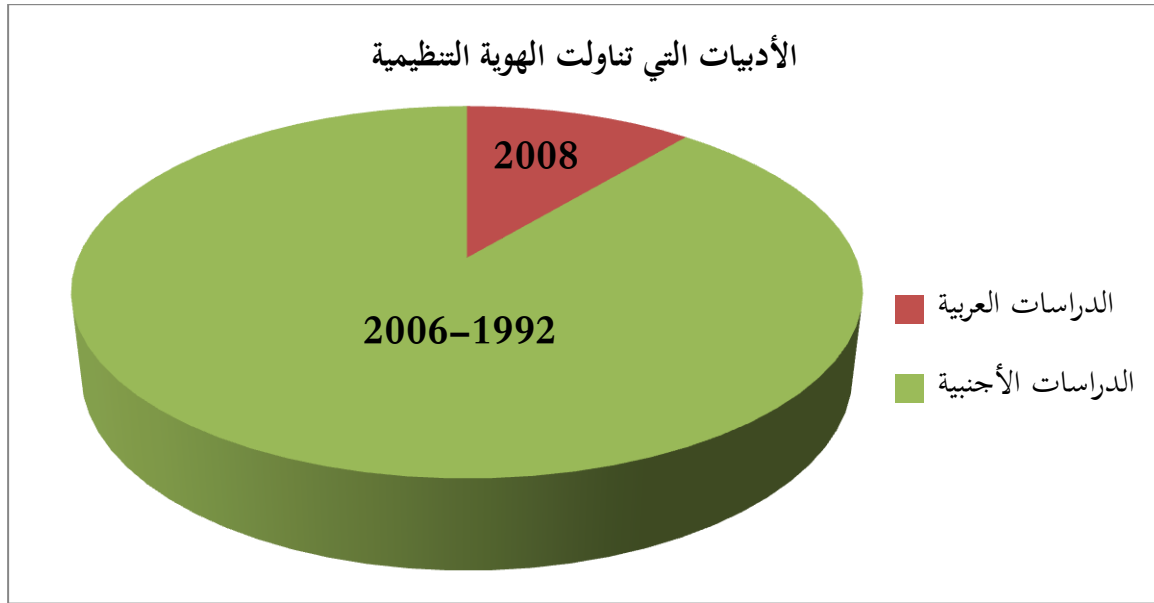
المصدر: من إعداد الباحث.

الشكل رقم (4.2): الأدبيات التي تناولت أخلاقيات العمل.



المصدر: من إعداد الباحث.

الشكل رقم (5.2): الأدبيات التي تناولت الهوية التنظيمية.



المصدر: من إعداد الباحث.

بعد الاستعراض والاطلاع على الدراسات والأدبيات السابقة تبين لي أهمية المتغيرين المبحوثين في دراسة التنظيمات وخاصة في البلدان العربية التي تناولتها دون مراعاة للأبعاد الاجتماعية والثقافية لهذه البلدان وكأن الهم الوحيد هو تعريب ثقافة الغير كما أشرنا في مقدمة هذا العمل، وما تمكن الباحث من العثور عليه مما يتعلق بالموضوع المراد بحثه، وما تم عرضه من خلال الجدول (1.2) و(2.2) والأشكال (2.2) و(3.2) و(4.2) و(5.2) السابقة وقبل تسجيل ملاحظاتي بخصوص هذه الدراسات فإني أريد أن أبرر لما قمت بذكر دراسات واردة ضمن دراسات أخرى وفصلتها تحت مسمى (الأدبيات السابقة)، وذلك نظرا لحدثة هذه الدراسات والنقص الفادح الذي تشكوه المكتبة العربية والوطنية والتي تناولت متغيرات هذا المنجز وخاصة المتغير التابع في هذه الدراسة (الهوية التنظيمية) والتي لم أتمكن من الحصول على مراجع تخصها من مصادرها الأولية نظرا للشح الذي أورده سابقا، كذلك بعض الدراسات الأجنبية التي تناولت المتغير المستقل أخلاقيات العمل والتي أود سردها لتأكيد بعض الأمور كعنوان الدراسة وسنة نشرها والبيئة

التي جرت فيها وعددها وما استخدمته تلك الدراسات من منهج واختيار عينة لخدمة الدراسة الحالية، وعليه نسجل الآتي:

✓ أنها متنوعة ومتعددة في الزمان والمكان وحدودها البشرية والمؤسسية ومناهج البحث والأداة، حيث شملت العديد من البلدان؛

✓ إعادة التركيز على المتغيرين في عالم الأعمال والمنظمات كان حديثا في البيئة العربية ومحدودا جدا في بيئتنا الجزائرية؛

✓ أسبقية الدراسات الأجنبية مقارنة بالدراسات العربية لكلا المتغيرين سواء المستقل أو التابع؛

✓ تناول المتغيرين في بيانات عديدة وعدم تناولها لقطاع مهم مثل القطاع الصحي الأمر الذي دفعنا لتناول هذا القطاع الحساس والمهم ضمن البناء الاجتماعي حيث سجلنا دراسة وحيدة هي الدراسة الثامنة لـ: **أسامة محمد خليل الزناتي** المتعلقة بأخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية؛

✓ نسجل الاهتمام المتزايد بالمتغيرين في معظم المنظمات المعاصرة، وأن الدراسات التي خصت المتغير التابع (**الهوية التنظيمية**) في بيئتنا الجزائرية كانت محدودة ومقتصرة جدا، ولم تكن دراسات معمقة ومفصلة واقتصرت على مجرد مداخلات؛

✓ التركيز في الدراسات السابقة على أخلاقيات مهن معينة أما أخلاقيات العمل الوظيفي بصفة عامة فلم تنل العناية الكافية في البلدان العربية بشكل عام وفي دولة الجزائر بشكل خاص مما يضيف المزيد من الأهمية على هذه الدراسة ويزيد الحاجة إلى إجرائها، وجاءت هذه الدراسة مكملية للدراسات السابقة في رفق وتعميق ومعرفة دور أخلاقيات العمل في بناء هوية تنظيمية متميزة للمنظمة الصحية المبحوثة.

نخلص من خلال هذه التسجيلات الخاصة بالدراسات السابقة تناولها للمتغير المستقل (أخلاقيات العمل) بشكل مباشر، لهذا جاءت هذه الدراسة لسد النقص الحاصل في هذا

المجال وتناولها لقطاع جزائري هام ضمن المؤسسات العامة لم تتناوله الدراسات السابقة وهو قطاع رائد من خلال مساهمته في الحراك والاستقرار الاجتماعي وهذا ما يميز الدراسة الحالية عن غيرها، كما يميزها كذلك بعد مراجعة متأنية لهذه الدراسات هو أن قليلا من الدراسات العربية ركز على دراسة مفهوم الهوية التنظيمية حيث كانت الانطلاقة في تعاطي هذا المفهوم حديثة وبطيئة وهذا مؤشر يؤكد أن مفهوم الهوية التنظيمية يعد حديثا في الأدب العربي، في حين كانت الدراسات الأجنبية أكثر تعرضا لمفهوم الهوية التنظيمية وربطه بمتغيرات عديدة كالمتغيرات البيئية ودمج المنظمات والمتغيرات الأخرى والأطراف الأخرى، أما ما يميز هذه الدراسة هو ربط متغير أخلاقيات العمل في الدراسات العربية بمتغير الهوية التنظيمية الذي سبقت فيه الدراسات الأجنبية وهذا يعتبر نقطة انطلاق للأكاديميين في ربط معنى أخلاقيات العمل بمتغيرات جديدة ليست موجودة في أدبيات الإدارة العربية.

أما عن جوانب الاستفادة وأقصد هنا مدى استفادة هذه الدراسة من الدراسات السابقة، فنسجل حصولنا على ثروة علمية وإطار مرجعي يخدم الباحث ويتجسد ذلك من خلال إحاطتنا ووقوفنا بالجانب النظري الذي احتوته تلك الدراسات لننطلق منه في بناء وتحديد الجانب النظري لهذه الدراسة، كما وقفنا على العديد من الأمور القيمة التي تخدم دراستنا هذه منها معرفة الأساليب الإحصائية التي سيتم استخدامها ناهيك عن المنهج الذي سيتم استخدامه وحجم العينة الذي سيتم اختياره وكيف تمكنت تلك الدراسات من صياغة إشكالياتها ووضع الفروض الخاصة بها، كذلك تم استقاء أهداف وأهمية هذه الدراسة وفي مايلي سوف نقف على أوجه الاختلاف والاتفاق بين دراستنا هذه والدراسات والأدبيات السابقة التي تم التعرض لها:

✓ بناء الإستبانة وتحديد مجالاتها والتأكد من صدقها وثباتها، حيث استخدمت معظم الدراسات السابقة الإستبانة كأداة أساسية وقد استخدم الباحث إستبانة مكونة من ثلاثة أجزاء،

جزء منها معد مسبقا بعد التأكد من صدقها وثباتها كما تميزت هذه الإستبانة بتناول المتغيرات الديموغرافية في جزءها الأول على غرار جميع الاستبيانات التي تناولت المتغيرين في الدراسات السابقة، كما تم إعداد الإستبانة من حيث المجالات والعبارات التي يحتويها كل مجال استنادا إلى الأدبيات والدراسات السابقة؛

✓ كما تباينت أحجام عينات الدراسات السابقة في المؤسسات المبحوثة من (20) حتى تجاوز الألف في بعض الدراسات (وصل حتى 1126 فردا) وفي هذه الدراسة سيتم اختيار عينة طبقية لأفراد المجتمع المبحوث تغطي جميع المبحوثين من الجنسين لدى الفئات غير المتجانسة، وبالتالي وجهتنا هذه الدراسات إلى اختيار عينة البحث وتحديد إجراءات الدراسة ومنهج البحث المناسب؛

✓ بالإضافة إلى ما ذكر آنفا فإن ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة من حيث الهدف، حيث أن الدراسات السابقة هدفت إلى التحري عن مدى الالتزام بأخلاقيات المهنة في مجالات عملهم أما الدراسة الحالية فقد عنيت بمعرفة دور أخلاقيات العمل الوظيفي في بناء الهوية التنظيمية للمنظمة المبحوثة؛

✓ كذلك تتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة باعتمادها على نموذج دراسة وبالتالي تختلف هذه الدراسة عن جل الدراسات السابقة ماعدا الثالثة والرابعة المتعلقة بأخلاقيات العمل في اعتمادها على نموذج دراسة يوضح العلاقة المنطقية بين أخلاقيات العمل وبناء الهوية التنظيمية؛

✓ أما من حيث المعالجة الإحصائية فتتفق هذه الدراسة مع أغلب الدراسات التي استعانت بالبرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، وبالتالي تحديد الأساليب الإحصائية المناسبة؛

✓ التحليلات الإحصائية ومناقشة وتفسير النتائج وما تقدمه من توصيات.

الباب الثاني

الفصل الثالث: أخلاقيات العمل لوظيفي

الفصل الرابع: الهوية التنظيمية للمنظمة الصحية

الفصل الثالث: أخلاقيات العمل الوظيفي

تمهيد

أولاً: مفهوم أخلاقيات العمل الوظيفي

ثانياً: التطور التاريخي لأخلاقيات العمل

ثالثاً: أهمية أخلاقيات العمل الوظيفي

رابعاً: دور وأساسيات أخلاقيات العمل الوظيفي

خامساً: مصادر أخلاقيات العمل

سادساً: عناصر أخلاقيات العمل

سابعاً: مداخل ونظريات أخلاقيات العمل الوظيفي

ثامناً: واجبات ومحظورات الموظف

خلاصة الفصل

تمهيد:

شعورا منا بقيمة الجانب الأخلاقي ودوره في دفع عجلة التقدم والارتقاء بالمجتمع والأفراد، كما تعزز الهوية التنظيمية وتساهم في الاستقرار الوظيفي، حيث أنه منذ أن وجدت الخليقة على وجه البسيطة ظهرت الحاجة إلى إدارة الأفراد والحقيقة التي لا خلاف يعترها هو أنه تعد القيم الإنسانية أحد ركائز الأخلاقيات فهي نقطة البداية في التحليل الأخلاقي.

بداية يعتبر حديثنا عن أخلاقيات العمل في هذا الفصل إسهاما متواضعا في شرح ما يعاني منه الموظفون والمواطنون على حد سواء من تصرفات وسلوكيات لا أخلاقية وعلى ضوء خبرتنا ومعارفنا في هذا الحقل وضمن المنظمة المبحوثة فإن الحاجة للبحث والتفكير والكتابة توضح على أن الأصل في كل إنسان محبة الأعمال النافعة دون الضارة، ورغبة في التحلي والاتصاف بالأخلاق الحسنة وأن يوصف بها وبغضا للإتصاف بالأخلاق الرديئة، كما أنه من خلال التفاعل والحراك الاجتماعي يتبين لنا أن الأخلاق نوعين منها ما يكون وليد من طبيعة الإنسان وغيخته ومنها ما هي مكتسبة تطبع عليها، كما تمارس الأخلاق دوراً فعالاً في مسيرة تقدم الشعوب على اختلاف الفلسفات والرؤى التي تتبناها، وينعكس أثر الأخلاق في سلوك الأفراد بحيث يصبح سلوكهم متصفاً بالتوافق والترابط، وعندئذ تشكل الأخلاق أحد مظاهر الضبط الاجتماعي لدى الأفراد، وتشكل دافعاً ومحركاً وموجهاً، وتعمق لديهم إحساسهم بالانتماء إلى مجتمعهم، كما تساعدهم على التكيف مع واقع المجتمع الذي يعيشون فيه، وفي الحقيقة تتمثل المسائل الأساسية للفلسفة الخلقية في البحث عن ماهية الخير والشر وعن الأساس النظري للواجبات وعن العلاقة بين الخلق والسعادة... إلخ.⁽¹⁾

إن الحديث عن السلوك والأخلاق والمبادئ التي يجب أن يمارسها الفرد في أي بيئة أو أي مجتمع من المجتمعات تعتبر من المعايير الحقيقية التي يقاس بها السمو والتقدم في ذلك

(1) محمود حمدي زقزوق، مقدمة في علم الأخلاق، ط3، دار القلم، الكويت، 1983، ص 13.

المجتمع، فالإنسان مفطور على الخير والشر عارض لها أي أن الإنسان خير بطبعه مفطور على حب الخير مجبول على حب النفع لكن الشر يعرض له حين يغفل عن فطرته، لأنه من السهل أن يمارس الإنسان الأخلاق الحسنة ذات النطاق المحدود في التعامل مثل بر الوالدين وحسن المعاشرة بين الزوجين، ولكن المحك الأكبر هو التعامل العام مع أصناف البشر من خلال الوظيفة والمهنة حيث تتكاثر المغريات والمشكلات، ويمر الإنسان بعشرات الطبائع البشرية بما تحمله من هموم ورغبات وطموحات واختلافات ورعونات⁽¹⁾، وفي هذا السياق يمكن القول وبلا مجازفة أنه إذا أردت أن تريح الكثير فعليك أن تبذل الكثير لإشاعة وترسيخ أخلاقيات العمل وهذا هو ما أكده أحد الخبراء الغربيين بقوله " إذا حضرت الأخلاق فلا وزن لأي فشل يصيبك وإذا غابت الأخلاق فلا وزن لأي نجاح يصيبك "، ولهذا ولغيره من الأسباب كان من اللازم العناية بأخلاقيات العمل والتركيز عليها خاصة في العصر الذي ضعف فيه الوازع الأخلاقي عند كثير من الناس، ومع تزايد الفضائح الأخلاقية وانتشار مظاهر الفساد الإداري، ومع تزايد الفضائح الأخلاقية واتساع الانتقادات للأعمال ومعاييرها المتمثلة بالربح والكفاءة، إلى حد إهمال مسؤوليتها الاجتماعية والأخلاقية والخدمية، لم يعد الصمت سهلاً إزاء ذلك فتحوّلت الرؤية القائمة على الربح والكفاءة المادية إلى رؤية أخرى قائمة على أخلاقيات الوظيفة ومعاييرها الخاصة، حيث تعتبر أخلاقيات العمل الوظيفي مجموعة متكاملة من المقالات المتعلقة بأخلاقيات عمل المنظمات كتبها مؤلفون محترمون، ويعرضها هذا المنجز على شكل فصل حيث تعد أخلاقيات العمل الوظيفي من أساسيات النجاح الذي يعكس ثقة المنظمة بموظفيها وأجهزتها، وكذلك ثقة المجتمع حيث أن الالتزام يقود إلى تطوير العاملين كما يعكس الاهتمام الذي يوليه الموظف بالالتزام بعناصر أخلاقيات الوظيفة كالشفافية والنزاهة، حيث أن عدم الالتزام سوف يؤثر بشكل مباشر على سمعة وهيبة المنظم

(1) سعيد بن ناصر الغامدي، أخلاقيات العمل ضرورة تنموية ومصالحة شرعية - دعوة الحق -، الإدارة العامة للإعلام والثقافة برباطة العالم الإسلامي، السعودية، 2010، ص 09.

والمنظمة، وانطلاقاً من أهمية الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة ودورها في تعزيز وتقوية الهوية التنظيمية للمنظمات لما لها من أثر إيجابي على موقف المنظمة الأخلاقي تجاه موظفيها وأجهزتها وتقليل الأعباء المترتبة عن تشوه صورتها أمام المجتمع الذي تعمل فيه، يهدف هذا الفصل إلى، تناول الهدف المسطر في هذه الدراسة وهو تتبع ظاهرة مهمة جداً في حياة الأفراد والجماعات والأمم وهي **الأخلاق** كما تم تقسيم هذا الفصل وتناوله حسب العناصر التالية:

أولاً: مفهوم أخلاقيات العمل الوظيفي

ثانياً: التطور التاريخي لأخلاقيات العمل

ثالثاً: أهمية أخلاقيات العمل الوظيفي

رابعاً: دور وأساسيات أخلاقيات العمل الوظيفي

خامساً: مصادر أخلاقيات العمل

سادساً: عناصر أخلاقيات العمل

سابعاً: مداخل ونظريات أخلاقيات العمل الوظيفي

ثامناً: واجبات ومحظورات الموظف

أولاً: مفهوم أخلاقيات العمل الوظيفي

تعد الأخلاقيات بمثابة الدعامة الأولى لحفظ الأمم والمجتمعات، فهي تتصل اتصالاً وثيقاً بالعملية الحياتية باعتبارها من أهم المبادئ والقواعد المنظمة للسلوك الإنساني، وتنعكس الأخلاقيات على التزام الفرد بمهنته، فالمهنة وسيلة بالنسبة للفرد لتحقيق التوافق النفسي والاجتماعي بما يعود ذلك بالنفع على الفرد والمجتمع، ولهذا فإن القضايا الأخلاقية متكاملة ومتراصة بعضها مع البعض وغالبا ما تتضمن الأبعاد العقلية والمعرفية بجانب الأبعاد العاطفية الوجدانية ويؤثر كل منها على السلوك والتصرف الإنساني⁽¹⁾، كما تعتبر أخلاقيات العمل من الموضوعات التي حظيت باهتمام السلوكيين والإداريين ومن وجهة النظر السوسولوجية تعتبر الظاهرة الإنسانية الاجتماعية نسقا علميا ومنتجا إنسانيا، حيث تؤكد أغلبية الديانات غفلة الإنسان الحديث رغم ما يعتريه حتى أنه على ظاهر تقدمه العلمي والتقني إنسان جهول فصار يقدم قليل النفع على كثيره، ولاشك أن البشر جميعا ينشدون السعادة وهذا الهدف الكبير لا يتحقق إلا من خلال تزكية النفس وتهذيبها وهذا بطبيعة الحال يكون عن طريق اكتساب مكارم الأخلاق وتلقي الفضائل وتفادي الرذائل الأخلاقية، وفي الحقيقة لا تستقيم الحياة الإنسانية ويكمل سيرها بانتظام إلا بضوابط سلوكية تنظم علاقات الناس فيما بينهم ومن ضمن تلك الضوابط (الأخلاق)، كما يشير العديد من أهل الاختصاص أن للأخلاق أهمية بالغة في حياة الأمم، والواقع أن أول ما ينبغي أن نبدأ وننطلق به في أي علم من العلوم هو التعريف به وبموضوعه والحقيقة أنه لا نستطيع في أي لحظة من لحظات حياتنا أن نستغني عن المسائل والضرورات الأخلاقية لأنها في الواقع دافع ومحرك الحياة العملية فإذا كانت الأخلاق جملة من المبادئ فهي إذن قواعد ثابتة أما إذا كانت مجرد معاملات فهي لا تعدو أن تكون سلوكيات تختلف

(1) محمد يوسف عقلة، إدارة الأفراد، ط 1، دار البداية ناشرون وموزعون، الأردن، 2011، ص 81

باختلاف المجتمعات والأزمنة وبتغيير الأفراد والشعوب⁽¹⁾، حيث تهتم جل المجتمعات وجميع المنظمات الإنسانية التي تنشط ضمنها بكافة أنواعها وأشكالها بالمسائل الأخلاقية في العمل الوظيفي، وتحاول الكثير منها تطوير بعض المفاهيم التي من شأنها تحسين السلوك الأخلاقي للعاملين فيها، بحيث يسعى كل فرد في مجال عمله باتخاذ قراراته وتحديد خياراته وفقاً لمضامين أخلاقية معروفة ومسترشداً في ذلك بالسياسات المكتوبة والمعايير غير المكتوبة، ومقتدياً في ذلك بمديري المستويات الأعلى، ومن المسلم به أن أخلاق المجتمع تمثل أساساً قوياً لأخلاقيات الوظيفة، ليس لأنها فقط خلفية مسبقة في تكوين أفراد المجتمع الذين يأتي منهم العمال والمديرون، بل لأن الوظيفة لا تعمل من فراغ وإنما في بيئة حية ومتفاعلة، ولا بد من أخذ قيم هذه البيئة ومحدداتها الأخلاقية في قرارات الوظيفة وعملياتها المختلفة، حيث تمثل الأخلاق أو الأخلاقيات **ETHICS** كما سنستخدمها في هذا المنجز مجموعة القيم والمعايير التي يعتمد عليها أفراد المجتمع في التمييز بين ما هو جيد أو ما هو سيئ، بين ما هو صواب وما هو خطأ، فهي إذن تتركز في مفهوم الصواب والخطأ في السلوك. والأخلاقيات تقدم دليلاً من خلال معاييرها على الأنشطة الأخلاقية وغير الأخلاقية، وعلى ما هو مقبول أو غير مقبول اجتماعياً، ولا شك في أن الأخلاقيات في كل مجتمع هي نتاج تطور تاريخي طويل، لهذا فهي ضرورية في تكوين المجتمع، وبناء هوية مؤسساته وفي الاستقرار والمحافظة على الترابط والتوازن والتكامل الاجتماعي، وعليه تعتبر أخلاقيات العمل مجموعة المبادئ التي تنشأ عن الاتجاه والرأي العام للمجتمع، وتهدف إلى تحقيق درجة عالية من المثالية، وهي تمثل ضابطاً أخلاقياً يجب على كل فرد في المجتمع أن يحترمه ويتبعه، وفي الحقيقة يوجد تناقض بين أخلاقيات العمل النبيلة التي يدعو إليها القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة وجميع الديانات السماوية وبين التطبيق العملي واليومي لبعض تلك

(1) زروقي ثامر، الامتياز في الفلسفة، ط 1، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2009، ص 155.

الأخلاقيات في العمل، وفي هذا الإطار أشار البعض إلى أن إثارة الانتباه نحو أخلاقيات العمل يعد من المسائل الحاسمة في إطار ما تشهده البيئة من تغيرات أساسية وما تواجهه منظمات الأعمال التي تهدف إلى الريح والتي لا تهدف إليه من تغيرات وضغوط مسارعة، من هنا برزت مسألة عدم ثبات القيم، فالقيم التي كانت سائدة في الماضي أصبحت اليوم محل تساؤل يتعلق بإمكانية تبنيها أو انتهاجها، لذلك فإنه ليس هنالك من أخلاقيات واضحة ومرسومة لإرشاد القادة لمعالجة المشكلات المعقدة الناجمة عن تحديد ما هو صحيح وما هو خاطئ⁽¹⁾.

وتعتبر الأخلاق وسيلة لنجاح الإنسان في الحياة، كما أنه ليس هناك على مر العصور وتعاقب الأجيال خلاف على كون الأخلاق الركيزة الأساسية لتحقيق الأمن للأمم ونجاحها الإنساني والاقتصادي والسياسي والاجتماعي حيث تزداد الحاجة للأخلاق وتتضاعف أهميتها في مجال العمل الصحي وخاصة داخل المنظمات الصحية، ومما يزيد أهمية هذا العمل هو زيادة التفاعل بين العامل في المنظمة الصحية والمداوون من أبناء المجتمع.

في الحقيقة قبل الحديث عن أخلاق العمل في هذا المنجز يحسن بنا أن نعرض على بعض المعاني اللغوية والمفاهيم الاصطلاحية أو بالأحرى التطرق إلى ظواهر هامة شددت انتباه وقلم المؤلفين ومازلوا يتناولونها باهتمام متناهي عساها أن تسعفنا ببعض الإضاءات الكاشفة عند ولوج الحديث عن هذا الموضوع المهم.

نبدأ بالمصطلح الأول وهو الأخلاق وقبل الحديث عن مفهوم الأخلاق بودي أن أجري الحديث عن العلاقة بين هذا العلم وعلم الأخلاق الديني وبوسعي القول أنه لا خلاف بينهما إذ أن الهدف واحد في كلا الحالتين ولكن الخلاف بينهما هو في المنهج الذي يتبعه كل

(1) <http://www.managementhelp.org/ethics/ethxdge.htm>, consulté le: 24/02/2017.

منهما فنقطة الانطلاق في علم الأخلاق الفلسفي والديني مختلفة إلا أن الطريق الذي يسلكه كل علم واحد أي أن الوصول إلى الهدف واحد - مختلف⁽¹⁾، وهذا دليل منطقي أن الأخلاقية وحدها تجعل أفق الإنسان مستقلا عن البهيمية⁽²⁾، حيث تعني الأخلاق وهي جمع لكلمة خلق الشكل الباطني للإنسان⁽³⁾، كما تعد الأخلاق (ETHICS) ركنا مهما وأساسيا من الأركان التي تقوم عليها المجتمعات، فهي في مفهومها ودورها في البناء الاجتماعي تتجاوز دور الموجه والضابط على الصعيد الشخصي إلى الدور الموجه والضابط على الصعيد الاجتماعي العام، وقد حثت جميع الديانات السماوية على مكارم الأخلاق والتعامل النزيه والشفاف بين الناس، كما تلعب الأخلاق فيها دورا كبيرا في تغيير سلوك الإنسان، وسلوك الإنسان هو محور التغيير في هذا الكون.

إن للأخلاق أهمية بالغة لما لها من تأثير كبير في حياة الأفراد والجماعات والأمم، فالأخلاق مهما اختلف تعريفها هي الأساس الأول والأبرز الذي يقدمه الأفراد من أجل الوصول إلى الثقة المتبادلة بين الآخرين، فالناظر في كتب اللغة العربية يجد أن كلمة أخلاق تطلق ويراد بها الطبع والسجية والمروءة والدين وحول هذه المعاني بقول الفيروز أبادي الخلق بالضم وضممتين السجية والطبع والمروءة والدين كما يقول بن منظور الخلق والخلق السجية فهو بضم الخاء وسكونها الدين والطبع والسجية، ويفسر بن منظور ذلك بقوله: " وحقيقته أي الخلق، أنه صورة الإنسان الباطنة، وهي نفسه وأوصافها ومعانيها المختصة بها بمنزلة الخلق لصورته الظاهرة وأوصافها ومعانيها، ولهما

(1) محمود حمدي زقزوق، مرجع سابق، ص 13

(2) طه عبد الرحمان، سؤال الأخلاق - مساهمة في النقد الأخلاقي للحدثاء الغربية -، ط1، المركز الثقافي العربي، الدار البيضاء، المغرب، 2000، ص 16.

(3) آية الله محمد ورضا مهدي كني، البداية في الأخلاق العملية، دار الهادي، بيروت، لبنان، 2002، ص 06.

أوصاف حسنة وقبيحة وفي هذا المعنى يقول الراغب لأصفهاني " الخلق في الأصل شيء واحد".⁽¹⁾

أما في الاصطلاح فقد عرفها العلماء بتعريفات كثيرة لا يتسع المجال لذكرها ولكن سنذكر أهم تلك التعريفات ومنها:

ما تطرق إليها **بن مسكويه** بأنها حال في النفس وداعية لها إلى أفعالها من غير فكر ولا روية وهذه الحال تنقسم إلى قسمين، منها ما يكون طبيعياً من أصل المزاج كالإنسان الذي يحركه أدنى شيء نحو غضب ويهيج من أقل سبب كالإنسان الذي يجن من أيسر شيء وكالذي يفزع من أدنى صوت يطرق سمعه أو يرتاع من خبر يسمعه وكالذي يضحك ضحكا مفرطاً من أي شيء يعجبه وكالذي يغتم ويحزن من أيسر شيء يناله، ومنها ما يكون مستفاداً بالعادة والتدريب وربما كان مبدؤه الفكر، ثم يستمر عليه أولاً فأول حتى يصير ملكة وخلقاً، كما يعرفها **الغزالي** بأنها هيئة راسخة في النفس تصدر عنها الأفعال ببسر وسهولة من غير حاجة إلى فكر وروية، وفي الحقيقة المتأمل لهذين التعريفين يلاحظ أنهما يجنحان إلى نهج فلسفي وإلى حد بعيد، **فابن مسكويه** كان متأثراً في فكره الأخلاقي بالتفكير الأرسطي إلا أن تفكير **ابن مسكويه** كان متأثراً إلى حد ما بالجهود الفكرية الإسلامية ومع ذلك فإن التعريفين كشفنا لنا معان مهمة وهي أن الأخلاق صفات مستقرة في النفس تصدر عنها الأفعال والردود السريعة بطريقة تلقائية، كما يعرفها **زيدان عبد الكريم** بقوله: " أن الأخلاق مجموعة من المعاني والصفات المستقرة في النفس وفي ضوئها وميزانها يحسن الفعل في نظر الإنسان أو يقبح ومن ثم يقدم عليه أو يحجم عنه "، ولا يخفى أن هذا التعريف هو نفسه تعريف **الغزالي** مع إضافات غير خافية وتكمن

(1) بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2009، ص 18.

إضافته الحسنة بأن المعاني والصفات المستقرة هي الضابط للإقدام أو الإحجام عن الفعل بحسب حسنه وقبحه.⁽¹⁾

كما عرفها بعض العلماء بقولهم بأنها المبادئ والمعايير التي تعتبر السلوك المستحب من أفراد العمل ويتعهد أفرادها بالالتزام به، وقد عرفها البعض الآخر بأنها " التحلي بالمليح والتخلي عن القبيح " ولاشك أن هذا التعريف هو أخصر التعريفات السابقة وأقرب إلى الدلالة على المطلوب، كما وردت العديد من التعريفات والمؤكد أنها تصب في واد واحد وإن اختلفت.

أشرنا سابقا إلى أن هدف الأخلاق وضع مثل أعلى أمام الإنسان والسؤال الذي يطرح نفسه هنا من وجهة النظر الفلسفية وقد تطرقنا إلى هذه العلاقة أعلاه وهو العلاقة الموجودة بين هذا العلم وعلم الأخلاق الديني وأشرنا أنه لا خلاف بينهما إذ أن الهدف واحد في كلا الحالتين ولكن الخلاف بينهما في المنهج الذي يتبعه كل منهما والحقيقة أن للأخلاق أهمية بالغة باعتبارها من أفضل العلوم وأشرفها وأعلاها قدرا لذلك نجد بعض العلماء عندما يتحدث عن بيان قيمة علم الأخلاق بالنسبة للعلوم الأخرى يقول بعضهم " إنه إكليل العلوم جميعا " ومنهم من يقول إنه " تاج العلوم " ومنهم من يقول إنه " زبدة العلوم " ونحن بدورنا نقول إنه " أشرف العلوم " مصداقا لقوله صلى الله عليه وسلم " **إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق** " ذلك أن العلوم الأخرى تساعد أساسا على الأخلاق في الكشف عن النافع والضار والخير والشر وهو موضوع الأخلاق، وهذا يعني أننا لا نستطيع في أي لحظة من لحظات حياتنا أن نستغني عن الاهتمام بالمسائل الأخلاقية لأنها في الواقع ضرورة للحياة العملية، فإذا نظرنا في الشق العملي للأخلاق وجدناها تبحث في أنواع الملكات الفاضلة التي ينبغي على الإنسان أن يتحلى بها وإذا أمعنا النظر في الشق النظري وجدناها تبحث في المبادئ الكلية التي تستنبط منه الواجبات الشرعية وهذا ما يقودنا إلى فائدة هذا العلم

⁽¹⁾ بلال خلف السكارنة، المرجع السابق، ص 19.

التي أسسها سقراط على رأس القائلين بقبول أخلاق الإنسان للتغيير وذهب إلى أن السبيل لتغييرها هو العلم، فالعلم عنده هو الفضيلة والجهل هو الرذيلة، أي أن العلم بالفضائل تتبع التحلي بها والجهل بها هو مصدر الرذيلة.⁽¹⁾

في هذا كله نشأت المشكلة في ميدان البحث الأخلاقي، وهو أن الأخلاق ترفض دافع البحث عن اللذة لذاتها كسلوك أخلاقي، لأن الشعور الخلقى يظهر أن ابتغاء اللذة لذاتها كسلوك أخلاقي، لأن الشعور الخلقى يظهر أن ابتغاء اللذة لابد أن يفضي إلى حالة أليمة من التشتت الروحي والضياع النفسي، أي أن مسايرة الطبيعة من حيث نشدان اللذة وتجنب الألم لا تحقق لدى الإنسان مكارم الأخلاق التي يستمدّها من معرفته للقيم والمبادئ الأخلاقية والمثل العليا، وفي نظرة إجمالية عامة لآراء فلاسفة الأخلاق رأينا سقراط قد خلع على الأخلاق طابعا عقليا لأنه عد الفضيلة علم والرذيلة جهل، وكذلك اتجه كانط في العصر الحديث إلى اعتبار الأوامر المطلقة في الأخلاق بمنزلة البديهيات في الرياضة إلى الطبيعة.⁽²⁾

أواصل وأقول أن العلماء قدموا للأخلاق تعريفات عديدة كثيرة لا يتسع المجال لذكرها لكن سنورد بعضا منها على سبيل الذكر لا على الحصر:

تعريف **DECENZO AND ROBBINS** الذي يرى أن الأخلاق لديهم هي مجموعة القواعد والمبادئ التي تحدد ما هو السلوك الصحيح والسلوك الخاطيء.⁽³⁾

كما رأى **TURBAN** أن الأخلاق رافد فلسفي يتعامل مع ما يعتبر صحيح وخاطيء وقدم **DEWEY.J** الأخلاق بأنها تمثل منطلقات في التمييز بين ما هو جيد (الفضيلة) وما هو

(1) مصطفى حلمي، الأخلاق بين الفلاسفة وعلماء الاجتماع، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان، 2004، ص ص 19-18.

(2) هيا عبد الرحمان العقيلي، مرجع سابق، ص 21.

(3) المرجع نفسه، ص 14.

سيء (الرديلة)، وبالتالي يعكس هذا المفهوم الأخلاق المثالية ETHICS IDEAL التي تتجسد في مقولة DEWEY الشهيرة: (إذا سرق جاري فإنني سارق أيضا).⁽¹⁾ فإذا نظرنا في تعريفات بعض علماء الأخلاق المعاصرين وجدنا:

أن لوسن يعرف الأخلاق بأنها "مجموع متفاوت النسق من التحديات المثالية والقواعد والغايات التي يجب على الأنا - من منظور على أنه مصدر مطلق - أن يحققها بفعله في الوجود حتى يزداد هذا الوجود قيمة"، ويوجز لوسن تعريفه بقوله "الأخلاق هي تحديد السلوك الإنساني بشرط أن تفهم هذا التحديد"، ومن ناحية أخرى يرى رجبس جوليفيه أن الأخلاق هي "العلم الباحث في استعمال الواجب لحرية الإنسان ابتغاء بلوغه غايته النهائية"، أما جورج جوسدروف فهو يعرف الأخلاق فيقول "الأخلاق هي طريقة معينة للنظر إلى جهود التعبير عن الإنسان في العالم" والأخلاق هي مجموعة القيم والمعايير التي يعتمد عليها أفراد المجتمع في التمييز بين ما هو جيد (الفضيلة) وما هو سيئ (الرديلة)، غير أن شارلز جاريت وجونز يشيران في كتابهما "الإدارة الإستراتيجية" إلى أن الغرض من الأخلاق في مجال العمل ليس فقط لتعلم الفرق بين الصواب والخطأ، ولكن لتسليح الأفراد بالأدوات اللازمة للتعامل مع تعقيد السلوك الأخلاقي تلك الأدوات التي يمكن أن يستخدموها للتفكير والتعرف أثناء التطبيق الأخلاقي للقرارات الإستراتيجية.⁽²⁾

في علم الاجتماع يرى دوركايم من موقعه كعالم اجتماع تحويل مجال المساءلة الأخلاقية من مساءلة فلسفية إلى مساءلة علمية، فالأخلاق هي ظاهرة قابلة للدراسة الموضوعية، فيقول أن: مجال الأخلاق ليس ما يجب أن يكون، ليس معيارا بل هو مجال بحث في ما هو كائن وقابل للاختبار، كما يعتبر دوركايم أن المجتمع هو مصدر الأخلاق وهي تتميز بتعارضها مع الطبيعة البشرية وتتنافى مع السلوك الأخلاقي، وأن كل أمر

⁽¹⁾ هيا عبد الرحمان العقيلي، المرجع السابق، ص 27.

⁽²⁾ دحيمان لويضة، مرجع سابق، ص ص 09 - 10.

اجتماعي فهو خير وكل نهى فهو شر وأن القيم الأخلاقية الفردية هي انعكاس للجماع، فالضمير الفردي كما يقول إميل دوركايم مرآة عاكسة للضمير الجمعي وأنه إذا تكلم الضمير فينا فإن المجتمع هو الذي يتكلم بعاداته وتقاليده وقيمه فالأخلاق الاجتماعية تتميز بالنسبية من فرد لآخر، في حين أنه وجهت عدة اعتراضات لهذا التوجه تمثلت في أن الأخلاق ليست نسبية في كل الأحوال إلا إذا كان مصدرها المجتمع، بينما إذا كان مصدرها العقل فتتميز بالثبات وبعدم التغير وتوصف بأنها مطلقة فكل ما يأمر به المجتمع ليس دائماً خير وكل ما ينهى عنه ليس دائماً شر.⁽¹⁾

ويقول أيضاً دوركايم أن المجتمع هو الذي يحدد قيمتي الخير والشر، إذ لا وجود لقيم في ذاتها وإنما تتسم بالنسبية، وينزع المجتمع من خلال آليات الإلزام إلى إدماج الأفراد داخل المنظومة الاجتماعية كي يحقق استمرار القيم. حيث يقول "تبدأ الأخلاق حيث يبدأ التعلق بالمجموعة"، كما يقول دوركايم أن النظام الأخلاقي يوجهنا نحو السيطرة على النفس بالذات ويعلمنا كيف نسلك على غير ما تريد دوافعنا الباطنية، فلا يترك نشاطنا ينساب في مجراه الطبيعي، ولكن يعلمنا كيف نقدم السلوك بمجهود ولذا فإن كل فعل أخلاقي يتضمن مقاومة بنديها لفعل معين وكتبنا لشهوة ما وتقبيدا لنزوع خاص، وفي علم الاجتماع من جديد ينحى كارل ماركس منحى آخر فيقول أن الأخلاق من صنع الأقوياء، فالماركسية في نظرتها المادية التاريخية ترى أن القيم الأخلاقية - قيما الخير والشر - من إنتاج الأقوياء اقتصاديا في المجتمع. وبعبارة أوضح مصدر وجودها النظام الاقتصادي الذي يعيشه المجتمع.⁽²⁾

أما في ما يخص الأخلاق في الفكر الاشتراكي، فيتفق الفكر الاشتراكي بما يدعو إليه من إزالة استغلال الإنسان للإنسان، وتحقيق إنسانية الإنسان وبناء جنة على الأرض، معا لمثل الأخلاقية وقيم العدالة والاشتراكية تدعو لتطبيق هذه القيم في الواقع العملي

(1) زروقي ثامر، مرجع سابق، ص 162.

(2) دحيمان لويضة، مرجع سابق، ص 11.

وتطرح حلولاً ومنهجاً ملموساً لتطبيقها عملياً في الحياة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية كما يعد الفكر الاشتراكي العقلاني المتحضر أحد أهم مصادر الوعي والتوازن في المجتمعات البشرية، والذي يلعب غيابه دوراً في تشوش الرؤية، وتزعزع الاستقرار في المجتمعات وهيمنة النزاعات الاحتكارية اللاعقلانية وازدياد حدة التناقضات التآحرية والأمراض الاجتماعية، فتسود المجتمعات حالة من الاضطرابات والصراعات الحادة.⁽¹⁾

أما النظام الرأسمالي الحديث يرى رواده أنه يعود في روحه إلى الذهنية البروتستانتية التي أنتجت قيم ومعايير عقلانية جديدة شجعت على العمل الحر والادخار وخلقت مناخاً فكرياً ساعد بدوره على تطور النظام الاقتصادي الحر وبالتالي على تطور ونمو الرأسمالية في أوروبا، ولقد جاءت أطروحة **ماكس فيبر** حول البروتستانتية وروح الرأسمالية لإعادة الاعتبار إلى الثقافة والدين كقيم وممارسات ليعارضها أطروحة **كارل ماركس** التي تولي عنايتها للتشكلات الاجتماعية الاقتصادية المحددة للثقافة التي تتغير بتغير الواقع الاقتصادي المادي وأن القيم الدينية هي المسؤولة عن نوع ومستوى النشاط الاقتصادي الذي يكون روح الرأسمالية.⁽²⁾

إن مفهوم الأخلاق متعدد فحسب بعض الفلاسفة (أرسطو، أفلاطون، سبينوزا، كانت، ...الخ) يشمل كل الأحكام الفكرية والدينية وكذا السياسية كما يمكن اعتبار الأخلاق دستوراً للمجتمع وهي تشمل كل القواعد المقبولة في الكيان الاجتماعي، كما تلعب دوراً هاماً في تعديل وضبط العلاقات فيما بين الأفراد.

⁽¹⁾ دحيمان لويظة، مرجع سابق، ص 12.

⁽²⁾ المرجع نفسه، ص 12.

في الحقيقة اتجهت مدرسة لعلم الاجتماع في فرنسا بالأخلاق في نهاية القرن الغابر ومطلع القرن الراهن اتجاها اجتماعيا صورت فيه الأخلاق فرعا من علم الاجتماع ومنهجاً.⁽¹⁾

إن مفهوم الأخلاق لديه وزن وتأثير على السلوك التنظيمي، ومن ناحية أخرى إذا نظرنا إلى الأخلاق على أنها مكتسبة وباعتبارها تعني ما يمتلكه الفرد من اتجاهات سلوكية اكتسبها من محيطه وتتعاكس على سلوكه وحياته، فإنها تحمل بهذا المعنى وجهين مختلفين هما الوجه النظري والوجه العملي.⁽²⁾

• **الوجه النظري:** الذي يحدد ويضع المبادئ والنظريات والأصول التي يقوم عليها السلوك الإنساني ولهذا الفرع تنتمي ما يسمى فلسفة الأخلاق ETHICS، أي طبيعة الخير والشر وقضايا السلوك والأهداف النهائية وهي التي تعالج الأحكام المختصة بما هو صحيح وخطأ.

• **الوجه العملي:** والذي يبحث في التطبيقات العملية للسلوك داخل كيان محدد، ومن ذلك أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية وقواعد الآداب ومواثيق الشرف وغير ذلك مما ينتمي إلى ميادين التطبيق والسلوك.

بعد هذه الجولة ضمن التعريفات اللغوية والاصطلاحية، تتب بعض الباحثين الأفاضل مثل الدكتور **يالجن** فحدد مفهوم الأخلاق لنا في نظر الإسلام بأنها عبارة عن علم الخير والشر والحسن والقبيح وله قواعده التي حددها الوحي لتنظيم حياة الإنسان وتحديد علاقته بغيره على نحو يحقق الغاية من وجوده في هذا العالم على أكمل وجه، والملاحظ أن الأخلاق في المعنى الاصطلاحي لا تبتعد كثيرا عن المعنى اللغوي، فنجد بينهما نسبا

(1) مصطفى حلمي، مرجع سابق، ص 17.

(2) عرفه أحمد وشلبي سمية، الإدارة وتحديات العولمة- مدخل دحر الفراغ الإداري-، حقوق الطبع محفوظة للمؤلفين، المسيلة، الجزائر، 2000، ص 20.

وصهرا (فالعلماء يريدون بها تلك الصفات التي تقوم بالنفس على سبيل الرسوخ، ويستحق الموصوف بها المدح أو الذم).⁽¹⁾

قبل أن نعرض على المصطلح الثاني نؤكد من جديد أن الأخلاق علم فلسفي تعرف به الفضائل السامية التي يجب أن يتحلى الإنسان بها وكيفية اقتنائها لتمثلها النفس، وتعرف به الرذائل وكيفية توقيها والتخلي عنها، وهو علم فلسفي يعالج سلوكيات الإنسان المترتبة على إدراكه لمفاهيم الخير والشر وهو مجموعة علوم إنسانية متكاملة تسعى إلى معالجة النفس البشرية وموضوعه الأخلاق والملكات والنفس الناطقة من حيث الاتصاف بها.⁽²⁾

نرجح حالياً على المصطلح الثاني وهو العمل حيث أن البديل للعمل هو البطالة التي لا يطبقها أغلبية الناس حيث يبرز في العمل عديد الخصائص ومن ضمنها (الدخل المادي، مستوى النشاط، التنوع، البنية الزمنية، التواصل الاجتماعي، الهوية الشخصية)⁽³⁾، وكنت تعرضت لهذا المفهوم سابقاً ضمن إسهامات علم الاجتماع وأواصل أن هذا المفهوم الحديث يتأثر بالاستعمالات التي قام بها كل من د. هيوم (D- HUME 1711- 1776) و(أ- سميث A - SMITH 1723-1790) وذلك من خلال فصلهما بين موضوعات الاقتصاد السياسي، الأخلاق والإرادة الإنسانية⁽⁴⁾، وحيث يعد العمل ظاهرة إنسانية شاملة على حد عبارة عالم الاجتماع والأنثروبولوجيا مارسال موس MARCEL MAUSE 1872م * 1950م ذات أبعاد متعددة منها البيولوجي المتمثل فيما يبذله الإنسان من طاقة جسدية عند ممارسته للعمل، ومنها النفسي ذو الصلة بشخصية العامل الوثيقة ومختلف انفعالاته الكامنة وتفاعلها مع

(1) بلال خلف السكارنه، أخلاقيات العمل، مرجع سابق، 2009، ص 20.

(2) محمد التونجي، أخلاقيات المهنة والسلوك الاجتماعي، ط 1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص 95.

(3) أتوني غدنز، علم الاجتماع، ترجمة فايز الصباغ، ط 1، مركز دراسات الوحدة العربية، مؤسسة ترجمان، بيروت، 2005، ص 436.

(4) بوبكر بوخريسة وآخرون، تسيير وتدبير الموارد البشرية، ط 1، مركز الكتاب العربي، عمان، الأردن، 2015، ص 54.

مكان عمله ومحيطه، ومنها الاجتماعي ذو الصلة بشبكة العلاقات الجماعية التي تتسج بين الأفراد الموجودين داخل مجال العمل⁽¹⁾. كما أشرنا سابقاً أن للعمل مكانته ضمن البناء الاجتماعي حيث يختلط هذا المصطلح بعدد المصطلحات منها الحرفة والصناعة والمهنة والوظيفة حيث نرى أن الصناعة هي حرفة يدوية فهي أضيق أفقا من المهنة مثل صناعة الصياغة وصناعة التجارة، لكنهم لم يقولوا صناعة الهندسة وصناعة التعليم، إنما قالوا صناعة الطب لأنها يدوية⁽²⁾، حيث يمثل العمل قاسماً مشتركاً بين جميع البشر، فهو بمثابة عملية ديناميكية تتجز بين الإنسان والطبيعة يتم تحقيقها عبر استخدام التقنية، وهو يمثل بذلك جملة من الأنشطة ذات الأهداف الإجرائية ينفذها الإنسان على المادة بواسطة عقله ويديه وعبر استخدام الآلة، وتسهم تلك المجموعة من الأنشطة المنفذة بدورها في تطوير أوضاع الإنسان.

العمل كما جاء في القاموس وعديد المراجع التي تناولته هو المهنة والفعل⁽³⁾، وجمعه أعمال، وأعماله واستعمله غيره، واعتمل عملاً بنفسه ولغة المهنة، والفعل عن قصد، واصطلاحاً هو ما يقوم به الإنسان من نشاط إنتاجي في وظيفة أو مهنة أو حرفة وهذا يبين لنا ركني العمل الأساسيين وهما النشاط والإنتاج فالنشاط هو لب العمل سواء كان نشاطاً جسدياً أو ذهنياً.

ولذا فإن الإسلام لا يحبذ الحصول على المكاسب دون نشاط ولهذا حرم الإسلام القمار لأنه وسيلة للقعود والكسل، إذ عن طريقه يحصل الرجل على المال دون جهد أو نشاط فإنه يبذل المال لبيد له أكثر منه، والركن الثاني للعمل هو هدفه وهو الإنتاج سواء

(1) عائشة التايب، النوع وعلم اجتماع العمل والمؤسسة، منظمة المرأة العربية، القاهرة، مصر، ص 15.

(2) محمد التونجي، مرجع سابق، ص 184.

(3) المرجع نفسه، ص 184.

كان إنتاجا ماديا كصناعة شيء ما أو استخراجا من كنوز الأرض أو معنويا كالوظائف الكتابية أو الحراسة التي يكون مردودها على إنتاج الدولة أو المؤسسة أو الشركة.

ويعرف بعضهم العمل بأنه: مجموعة محددة من الواجبات والمسؤوليات يلزم للقيام بها توافر اشتراطات معينة في شاغلها تتفق مع نوعها وأهميتها وتسمح بتحقيق الهدف من إيجادها.

وقال **الراغب الأصفهاني** العمل كل فعل يكون من الحيوان بقصد فهو أخص من الفعل لأن الفعل قد ينسب إلى الحيوانات التي يقع منها بغير قصد والعمل يستعمل في الأعمال الصالحة والسيئة.

والظاهر أن هناك فرقا بين العمل والمهنة فكل مهنة عمل وليس كل عمل مهنة لأن المهنة تقتضي الإتقان والمعرفة الدقيقة بخلاف العمل، فقد يعمل الإنسان في عمل لا يتقنه فلا يمكن أن نسميه في هذه الحالة ممتنها حتى يتقنه، أما الوظيفة لغة ما يقدر من عمل أو طعام أو رزق وغير ذلك في زمن معين، وتأتي بمعنى الخدمة المعينة، أما اصطلاحا فهي وحدة من وحدات العمل تتكون من عدة أنشطة مجتمعة مع بعضها في المضمون والشكل ويمكن أن يقوم بها موظف واحد أو أكثر أو هي كيان يتضمن مجموعة من الواجبات والمسؤوليات توجب على شاغلها التزامات معينة، مقابل تمتعه بالحقوق والمزايا الوظيفية.⁽¹⁾

وعليه كما أشرنا سابقا فإن الموظف العام هو الشخص الطبيعي الذي يشغل إحدى الوظائف العامة للخدمة.

بعد الحديث ضمن هذين المفهومين نتوصل إلى المفهوم المركب وهو الغرض الأبرز ضمن هذا المنجز والذي هو امتداد للمبادئ والمعايير التي تعد مرجعا للسلوك

(1) محمد التونجي، مرجع سابق، ص 27.

المطلوب لأفراد الوظيفة أو المهنة الواحدة والتي يعتمد عليها المجتمع في تقييم أدائهم إيجابا وسلبا، حيث أشرنا سابقا أنه من الأخلاق تنمو الأخلاقيات فيذهب الأفراد إلى أماكن عملهم وهم يحملون في طياتهم محصلة أخلاقهم فيتفاعلون عبر العديد من الأدوار التي تخلق لكل فرد مكانته ضمن البناء الاجتماعي فيؤدي الفرد ضمن ذلك وظيفته ضمن الأخلاقيات المتعارف عليها والتي تلقى قبولا واستحسانا في المجتمع أو يستهجنها المجتمع تبعا للعرف السائد في ذلك المجتمع.

في الحقيقة إن محاولة وضع تعريف واضح ومحدد لأخلاقيات العمل يعتبر أمرا في غاية الصعوبة لأنه يرتكز على مبادئ ومعايير تحكم سلوك الأفراد في بيئات مختلفة، وعلى الرغم من تعدد هذه التعريفات واختلاف ألفاظها ومصادرها إلا أنها جميعا يغلب عليها جوهر واحد، وهناك تعريفات عدة لأخلاقيات العمل نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر: (1)

يعرفها بعضهم بأنها المبادئ والمعايير التي تعتبر أساسا للسلوك المستحب من أفراد العمل ويتعهد أفرادها بالالتزام به، وهناك من يتطرق إليها على أنها المعتقدات والقيم والمبادئ التي تحكم سلوك الفرد في اتخاذ القرارات والتمييز بين الصواب والخطأ الجيد أو السيء الحلال أو الحرام... الخ.

إن كلمة الأخلاقيات باللغة الإنجليزية هي "ETHICS" وهي مأخوذة من كلمة "ETHOS" اليونانية والتي تعني دراسة العادات (2)، فالأخلاقيات هي معتقدات الفرد الشخصية حول ما إذا كان السلوك أو العمل الذي يمارسه الفرد أو القرار الذي يتخذه صحيحاً أم خطأ، وفي الحقيقة المتأمل في هذه الاجتهادات والتعريفات يلاحظ أنه لا يمكن

(1) بلال خلف السكارنة، مرجع سابق، ص ص 20 - 21.

(2) بوزراع أمينة، دور أخلاقيات الأعمال في تحسين الأعمال، دراسة عينة من البنوك التجارية الجزائرية، رسالة ماجستير في علوم التسويق، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2013، ص 13.

الفصل بين الأخلاق العامة للفرد وبين أخلاقيات العمل الواجب مراعاتها، في حين أنه يجب على الفرد أن يتعامل مع مشاكل العمل من منطلق المعايير الأخلاقية العامة التي يؤمن بها والتي حصلها سابقا من خلال تنشئته، ويجتهد هنا في الحفاظ على توازن وترابط البناء الاجتماعي الذي يخدمه من خلال الوظيفة المنوطة إليه، ولأن مصطلح أخلاقيات العمل الوظيفي مصطلح جديد الاستخدام في بيئة الأعمال، فقد تعددت وتتنوع تعريفاته ولم يتم ضبطه بالشكل المناسب بعد فقد حاولنا فيما يلي التطرق إلى مجموعة من التعريفات:

ينظر إلى الأخلاقيات بأنها معتقدات الفرد الشخصية حول ما إذا كان السلوك أو العمل الذي يمارسه الفرد أو القرار الذي يتخذه صحيحا أم خطأ، وهذا ما أشار إليه **GRIFFIN** في تعريفه للأخلاقيات فقال فيها: أنها المعتقدات الشخصية الفردية والتي تتعلق بالتصرفات الصحيحة والخاطئة⁽¹⁾، ويتفق هذا التعريف للأخلاقيات مع ما أشار إليه **GAIDEN** فهي من وجهة نظره تطبيق الفرد لما يؤمن به من القيم خلال القيام بسلوك معين في موقف معين، كما عرفها **BYARS ET RUE** بأن الأخلاقيات هي المعايير والمبادئ التي تحكم سلوك الفرد أو الجماعة⁽²⁾، ولم يخرج **PURTILO** عن هذا الإطار فقد ربط في وصف الأخلاقيات بين قواعد السلوك الخاصة والمثل العليا التي يتمسك بها الفرد، إذ رأى أن هذه القواعد والسلوك والمثل تتحكم فيها استقامة الفرد أو عدم استقامته ومدى استجابته الإدراكية للقيم والمثل التي يراها المجتمع، أما **DAFT 2003** فقد أوضح بأن الأخلاقيات تتعلق بالقيم الداخلية والتي هي جزءا من البيئة الثقافية للمنظمة وأيضا بأشكال القرارات المتعلقة بالمسؤولية لاجتماعية وذلك بما يتصل بالبيئة الخارجية، إذ أن المسألة الأخلاقية تؤثر على تصرفات الفرد أو المجموعة أو المنظمة بشكل سلبي أو ايجابي على الآخرين.⁽³⁾

(1) بوذراع أمينة، المرجع السابق، ص 13.

(2) أسار فخري عبد اللطيف، أثر الأخلاقيات الوظيفية في تقليل فرص الفساد الإداري في الوظائف الحكومية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 29، العراق، 2006، ص 02.

(3) هيا عبد الرحمان العقيلي، مرجع سابق، ص 13.

في حين تطرق قاموس لونغمان LONGMAN إلى الأخلاقيات ETHICS بأنها: مبادئ السلوك أو الآداب التي تحكم الفرد أو الجماعة، وترتبط هذه المبادئ بتحديد ما هو صواب وما هو خطأ في موقف معين، ويرى البعض أن الأخلاقيات هي: " مجموعة القواعد والأسس التي يجب على المهني التمسك بها والعمل بمقتضاها ليكون ناجحاً في تعامله مع الناس، وناجحاً في مهنته مادام قادراً على اكتساب ثقة زبائنه والمتعاملين معه من زملاء ورؤساء ومرؤوسين".⁽¹⁾

وهناك من عرف الأخلاقيات بأنها: مجموعة مبادئ مدونة أو غير مدونة تأمر أو تنهى عن سلوكيات معينة، وهي انعكاس للقيم التي يتخذها الفرد ك معايير تحكم سلوكياته.⁽²⁾ من النظرة الشمولية للتعريفات السابقة يمكن القول بأن الأخلاقيات يتصف بها الفرد وهي المسؤولة عن سلوكياته وتصرفاته تجاه المواقف التي يتعرض لها.

في الحقيقة تأتي أخلاقيات العمل في المرتبة الأولى من بين الصفات المرغوبة لدى الموظفين، متقدمة على صفات أخرى كالذكاء والحماس والمستوى التعليمي حيث تبعاً لهذه الأخيرة يرى البعض أن الأخلاق علم فلسفي يتناول مسألة المعايير السلوكية الواجبة للإنسان عن طريق تحديد مفاهيم الخير والشر، الالتزام والواجب، والصدق والحقيقة، وذلك في سبيل استنباط المفاهيم والقيم الخيرة، والأخلاقيات في الحقيقة يمكن أن تمثل لدى البعض منطلقات للتمييز بين ما هو جيد (الفضيلة) وما هو سيء (الرذيلة).

أشرنا سابقاً أن هذا ما تمثله الأخلاق المثالية، وهذا ما عبر عنه جون ديوي حين قال جملته المشهورة " إذا سرق جاري فإني سارق أيضاً "، كما تمثل الأخلاقيات لدى البعض الآخر مسألة نسبية فهي إذا تفصيلات اجتماعية معينة تستند إلى ما يفضل الأفراد في

⁽¹⁾ هيا عبد الرحمان العقيلي، مرجع سابق، ص 13.

⁽²⁾ الشبخلي عبد القادر، مرجع سابق، ص 12.

المجتمع وكذلك ما يستهجنونه من سلوك وتصرفات في ظروف معينة، وتلك الأخلاق النسبية التي يمثلها التعبير الشائع "إذا كنت في روما فتصرف كالرومان".⁽¹⁾

وعليه فتبدو الأخلاقيات أمراً ضرورياً للفرد والمجتمع على حد سواء فهي تساعد على إيجاد التوافق والانسجام بين حاجات الفرد الخاصة وبين متطلبات العيش في وسط الجماعة التي ينتمي إليها وتشكل بالتالي الضابط لجميع أنواع السلوك على المستوى الفردي والجماعي، كما أننا في حاجة إلى تفسير سلوك الأفراد الذين نتعامل معهم في محاولة لفهم هؤلاء الأفراد بل لفهم أنفسنا أيضاً⁽²⁾، ونستطيع بموجبها الحكم على مدى التوافق والانسجام بين أخلاق الفرد وبين مبادئ الجماعة ومعاييرها، فإذا كانت متوافقة مع هذه المبادئ والمعايير كانت تلك الأخلاق بالنسبة للجماعة أخلاقاً حسنة وإيجابية وإلا كانت مخالفة لمبادئ الجماعة ومعاييرها وعندئذ تكون أخلاقاً لا يقبلها المجتمع، فيما يجمع ويتفق العديد من المنظرين بأن أخلاقيات العمل تمثل مبادئ مهمة للسلوك المرتبط بمعايير السلوك الجيد أو غير الجيد أو السلوك الصحيح والسلوك الخاطئ في تصرفات الأفراد والجماعة داخل المنظمة.

وبالنظر إلى الأخلاق على أنها مكتسبة، وباعتبارها تعني ما يمتلكه الواقع نستتير ونرى أن مصطلح "أخلاقيات العمل" مبدأ اجتماعي يركز على كون الفرد مسؤولاً عن العمل الذي يؤديه، وينطلق من إيمان راسخ بأن للعمل قيمة جوهرية يجب احترامها والإصرار على تسميتها، وعادة ما ترتبط أخلاقيات العمل بالأفراد الذين يعملون بجد ويحسنون الإتقان والتصرف في عملهم.

(1) هيا عبد الرحمان العقيلي، مرجع سابق، ص 14

(2) سليمان بن ناصر المسلم، السلوك الوظيفي وأخلاقيات الأعمال، ط1، فهرسة مكتبة الملك فهد أثناء النشر، الرياض، 2006، ص 11.

بعد الجولة الماضية بخصوص الأخلاق والأخلاقيات فإن جل التعريفات تقريبا كأنها انفتحت وتوحدت بأن أخلاقيات الإدارة هي " المسار الذي اتخذته وصممت فيه الإدارة بمعونة من يمارسونها في منظمات الأعمال وتصرفاتها وسلوكياتها رفقة المشاركين ". من الكتاب من تناول أخلاق العمل من مبدأ أن هناك مسؤولية أخلاقية للمهنة وتأتي المسؤولية النظامية كرافد لها حيث تقول بدران وحوسه في تعريف أخلاق العمل أنه " السلوك الأخلاقي الذي أقره المجتمع وهو يتكون من مجموعة القواعد التي تبين للأفراد كيف يتصرفون في الحالات والمواقف التي يتعرضون لها دون أن يخالفوا في ذلك ضمائرهم أو العرف السائد في مجتمعهم، أما الأخلاق المهنية فهي المبادئ والمعايير التي تعتبر أساسا لسلوك أفراد المهنة ويتعهد أفراد المهنة بالتزامها " (1).

بناء عليه فإن **PRIDE** ينحى ويقر بأن أخلاقيات العمل ما هي إلا تطبيق للمعايير الأخلاقية الفردية في مواقف الأعمال المختلفة، غير أن البعض يرى أن أخلاقيات العمل هي مجموعة من المبادئ أو الأسباب، والتي يجب أن تغطي تصرف منظمات الأعمال، سواء على المستوى الفردي أو الجماعي (2)، هذا التعريف يؤكد على أن أخلاقيات العمل ما هي إلا مبادئ أو أسس تحكم سلوك أو تصرف المنظمات وفي نفس المفهوم أشار المزجاجي بأنها مجموعة القيم التي تفرض نمطا معيناً من السلوك على تصرفات الفرد في لمجتمع الإنساني. (3)

(1) بدران أمية فارس وحوسه راسم، دراسات في قوانين المهنة وآدابها، دار الصفا للنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص 94.

(2) وليام هشاو، أخلاقيات منظمات الأعمال، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2005، ص 07.

(3) سليمان بن سلام بن خليل الرومي، درجة التزام المشرفين التربويين في محافظات غزة بأخلاقيات المهنة من وجهة نظرهم وسبل تطويرها، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2009، ص 81.

ويقول محبوب أن أخلاقيات العمل " هي مجموعة القواعد التي تحدد الواجبات المهنية، أي تحدد السلوك الذي يجب على العامل التزامه في ممارسته لأعمال مهنته".⁽¹⁾

وأعطى "المعاضدي" بعداً شاملاً لأخلاقيات الأعمال إذ يرى بأنها هي الإطار الشامل الذي يحكم التصرفات والأفعال تجاه شيء ما، وتوضح ما هو مقبول وصحيح وما هو مرفوض أو خاطئ بشكل نسبي في ضوء المعايير السائدة في المجتمع بحكم العرف والقانون، والذي تلعب فيه ثقافة المنظمة والقيم وأنظمة المنظمة وأصحاب المصالح دوراً أساسياً في تحديده.⁽²⁾

وفي ضوء ما تقدم من تعريفات لأخلاقيات العمل نرى أن معظمها يركز أو يتفق على مجموعة من النقاط هي:⁽³⁾

✓ أنها مبادئ تحدد سلوك الأفراد في المنظمة؛

✓ أنها سلوكيات حسنة ينتج عنها أفعال حسنة؛

✓ هي إطار شامل يشكل السلوكيات والأفعال الأخلاقية وغير الأخلاقية، تسهم عوامل عدة في تكوينه مثل: ثقافة المنظمة، القيم الشخصية لأفراد المنظمة، أنظمة المنظمة، وأصحاب المصالح.

وبحسب المواقف والتفضيلات الاجتماعية فإن أخلاقيات العمل تعني ما يقدرونه الأفراد في المجتمع وكذلك ما ينتهجونه من سلوك وتصرفات في مواقف العمل وفي فترات معينة.

⁽¹⁾ محبوب، جابر محبوب، قواعد أخلاقيات المهنة - مفهومها، أساس إلزامها ونطاقها-، النسر الذهبي للطباعة، القاهرة، مصر، 2001، ص 13.

⁽²⁾ المعاضدي محمد عصام أحمد، أثر أخلاقيات العمل في تعزيز إدارة المعرفة، رسالة ماجستير في الآداب وعلوم الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، العراق، 2005، ص 06.

⁽³⁾ بوذراع أمنية، مرجع سابق، ص 16.

في الحقيقة يأخذ الحديث عن قيم وأخلاقيات العمل مسارات عديدة تتناسب مع ثقافة الشعوب وطبيعة حضاراتها وهويتها السياسية والاقتصادية، فلا يقتصر وجود القيم والأخلاق على مجتمع دون غيره إلا أنه في ظل تدني معايير القيم والأخلاق المتعارف عليها أصبح البحث عن القيم والأخلاق مطلباً رئيسياً للمجتمعات المتقدمة والمتخلفة على حد سواء، حيث أصبحت أخلاقيات العمل تشكل جزءاً رئيسياً من صناعة النمو في المجتمعات وداخل مؤسساتها وذلك عقب ذلك القدر الهائل من التجاوزات واتساع دائرة الجرائم والفضائح الأخلاقية والفساد الإداري خاصة جرائم الاختلاس والرشوة واستغلال النفوذ التي تشهدها المنظمات على مستوى العالم وحاجة المنظمات إلى وجود قيم وأخلاق عمل أكثر رقياً.

والملاحظ من غالبية هذه التعريفات أنها شملت مختلف جوانب أخلاقيات العمل، ولقد ركزت عموماً على الضوابط السلوكية للإنسان وتحدد جوانب الخير والشر، إذن ينطوي مفهوم أخلاقيات العمل على معانٍ متعددة، فليس هناك تعريف محدد ودقيق لأخلاقيات العمل بل إن هناك اختلاطاً في مفهوم أخلاقيات العمل وأخلاقيات الإدارة، والسلوك الأخلاقي، فقد تعني أخلاقيات العمل استخدام الأخلاقيات كإستراتيجية عمل لتحسين سمعة وأداء الشركة. وقد يشير إلى التبعات الأخلاقية لقرارات وسلوكيات العمل، وتأثيرها على رفاة الناس والبيئة، بحيث تكون مجموعة من المبادئ التي تهيمن على السلوك الإداري وتتعلق بما هو صحيح أو خطأ، كما يمكن أن يشير أيضاً إلى السلوك الأخلاقي للإدارة، وأصحاب العمل، والموظفين في تحقيق أهداف المؤسسة، وبناء هويتها أو تبني قواعد أخلاق تهدف إلى التأثير في سلوكيات الموظفين. وأخيراً، فإن أخلاقيات العمل قد تعني الالتزام بالقيم الأخلاقية (الأمانة، والاستقامة، والثقة، والصدق).

في الحقيقة إن نظرة ثاقبة وفاحصة للتعريفات السابقة المتعلقة بالأخلاق والأخلاقيات توضح أن هناك فرقا بين المصطلحين فالأخلاقيات هي محاولة منظمة عبر استخدام السبب لإعطاء قيمة للخبر فردية أو اجتماعية، بطريقة ما لتحديد القواعد التي تحكم السلوك البشري

أما الأخلاق فهي التي تعبر عن القيم والمبادئ التي يعدها أفراد الجماعة مهمة، وعليه يمكن توضيح الفرق بين المصطلحين في الجدول التالي:

الجدول رقم (3.3): الفرق بين مصطلحي الأخلاق والأخلاقيات.

الأخلاقيات	الأخلاق
قيم ومعايير خاصة وفردية. وضع معايير الأخلاقيات بما يتوافق مع الأهداف المرسومة. يتم اكتسابها في مراحل متقدمة عند الانضمام لمجتمع ما. الجيد هو كل ما يعتبر جيدا. البحث والعثور على السعادة.	قيم ومعايير شاملة ومشاركة بين جميع الناس. معايير الأخلاق إجبارية على الجميع. يتم تعلمها في مراحل مبكرة من حياة الفرد. الجيد هو كل ما يتوافق مع المعايير الأخلاقية. البحث عن الكمال والأمثلية.

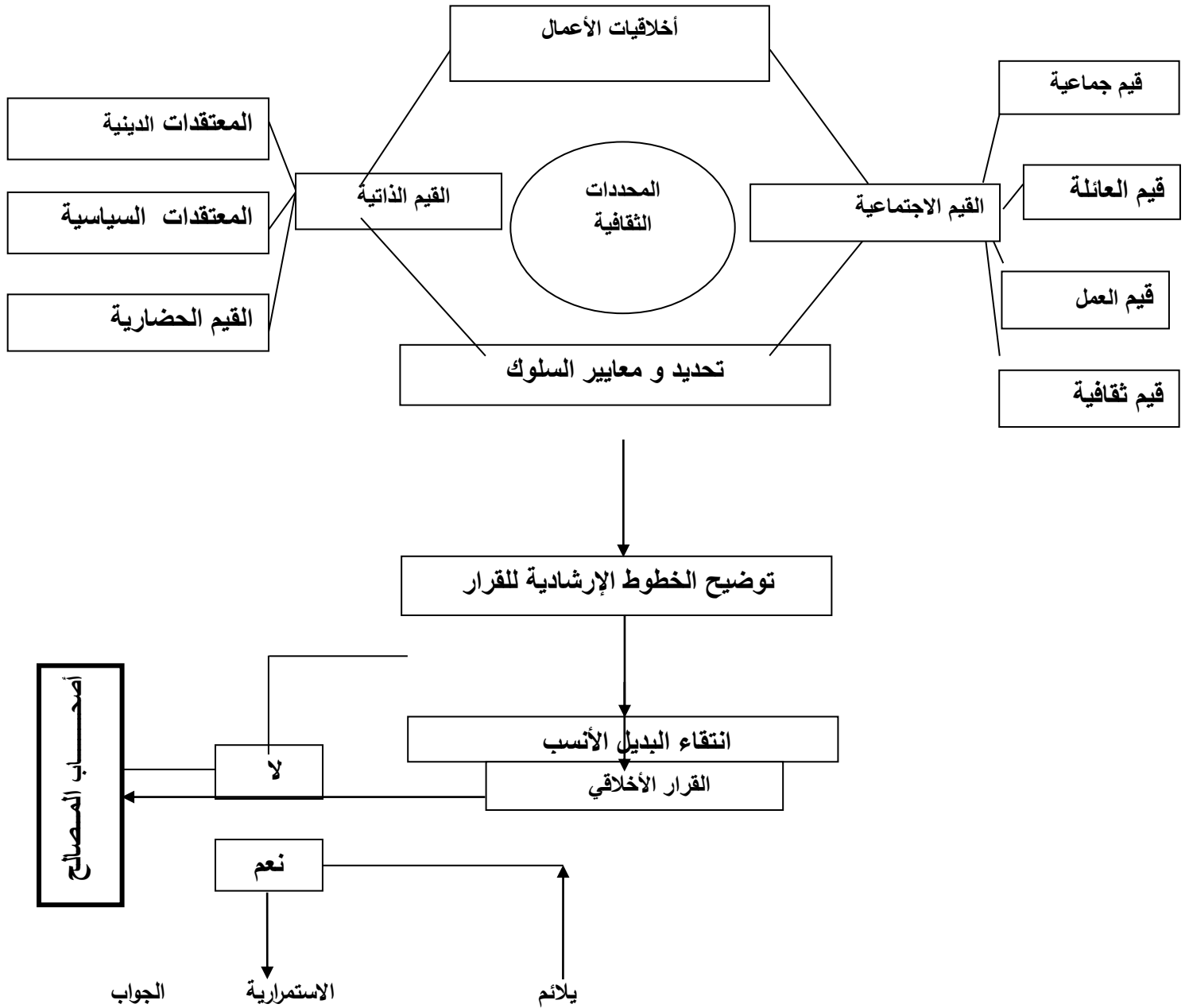
المصدر: خدير نسيمة، أخلاقيات الأعمال وتأثيرها على رضا الزبون-دراسة حالة شركة

الخطوط الجوية الجزائرية-، -مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة محمد بوقرة،

بومرداس، 2011، ص 42.

جملة وتفصيلا يمكن القول وفقا لما سبق أن أخلاقيات العمل هي نظام مكون من مجموعة من القواعد والأسس والقيم المستمدة من الدين والبيئة الاجتماعية والتي تكون مطلوبة في سلوك العاملين في العمل الوظيفي ويجسد الشكل (6.3) التالي المفهوم الشمولي لأخلاقيات العمل:

الشكل رقم (6.3): المفهوم الشمولي لأخلاقيات العمل.



المصدر: زكريا الدوري، مبادئ ومداخل ووظائفها في القرن الحادي والعشرون، دار

اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص 43.

ثانيا: التطور التاريخي لأخلاقيات العمل

اهتماما منا ومن أجل معرفة الأشواط التي قطعتها أخلاقيات العمل عبر مشوارها التاريخي نتصفح بعض مجريات الكتابات والتاريخ في هذا الشأن، فبدون مراجعة التاريخ يكون محتوما علينا عدم الاستفادة من منجزاته، حيث يسعى التاريخ إلى إقامة تتابع للأحداث التي تمت بالفعل، ومن الجدير بالإشارة أنه ما يزال المهتمون يصرون على ضرورة مراجعة الفكر الإداري وأخلاقيات العمل وذلك لكونهما قضيتين غامضتين، ولم يكشف الشيء الكثير عنهما بالمجال أو بالمدى الذي يفرض أن يكون ونحن في الألفية الثالثة، إذن وبغية تحديد هذه الفجوة في الفكر الإداري، فالقراءة الحالية ستختبر بشكل دقيق للغاية ثمرة التطور التاريخي، حيث أن إحدى فضائل التاريخ هي أنه يزودنا باستمرار بقدر أكبر من المعرفة في كل مرة جديدة نعود فيها إليه وأن نظرتنا إلى المستقبل في موضوع مثل الأخلاقيات لا تساويها في الأهمية في أكثر الأحيان إلا نظرة في الماضي وأن أية نظرة إلى المستقبل بدون مراجعة الماضي سوف يكون محكوما عليها بهذا القدر أو ذاك أن تعيد هذا الماضي بكل خطايا وأخطائه، وفي الحقيقة:⁽¹⁾ إن الأخلاقيات وهي مجموعة القيم التي تميز ما هو جيد عما هو سيء، كانت مع الإنسان منذ البدء، ومن المؤكد أن أول خطيئة لأبي البشر في جنات عدن - بقدر ما كانت خطيئة - كانت درسا أخلاقيا لأبي البشر وللبنشر جميعا ليحولوا الشجرة المحرمة إلى شجرة الحكمة، لأنها مكنت من التمييز بين الخير والشر برغم أنهم دفعوا ثمن هذه الخطيئة، وأي ثمن وهذه القصة الخالدة بقدر ما كشفت عن الثمن الكبير الذي دفعه البشر في حرمانهم من الجنة، فإنها كشفت أيضا - كما أشار ثيودور ليفيت (T.LEVITT) - أن السقوط الأول للإنسان لم يحدث في السوق أو في الاجتماعات السياسية

(1) نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة في عالم متغير، منشورات المنظمة العربية للتنمية البشرية، جامعة الزيتونة الأردنية، 2015، ص 45.

أو الصالونات الأدبية، ولكنه حدث في الجنة حيث لا يوجد مال ولا منافسة تغري أو تفسد الإنسان، ولكن كان هناك الفضول وحب الاستطلاع... الخ.

بالاعتماد والتصفح على التاريخ من جديد فإن أقدم مدونة أعمال قانونية، وجدت منذ أكثر من أربعة آلاف سنة في وادي الرافدين وهي مدونة حمورابي (THE CODE OF HAMMURABI)، الذي يعتبر أول مرشد أخلاقي يسجله التاريخ، حيث قال فيها سارتون (G.SARTON)، إن قانون حمورابي هو أحد المعالم البارزة في التاريخ البشري. فهذا القانون تضمن (282) مادة، رغم أن قوانينه تضمنت مقاييس لعالمنا المعاصر غير أخلاقية إلا أنها اشتملت على إرشادات وقواعد للتجار وواجبات المهنيين كالبنايين والأطباء وغيرهم، والعقوبات المترتبة على عدم قيامهم بهذه الواجبات بشكل صحيح، وفي الحقيقة من بعض ما تضمنه الوصايا العشر لموسى كما تعرض إلى القرآن الكريم ففي الأديان لاسيما الإسلام كانت هناك إشارات واضحة على أهمية الأخلاق في العمل⁽¹⁾، بالإضافة أنها مجموعة من القواعد التي أتاحت وجود الحضارة والتجارة ومهدت لحضارات قديمة بوضع موثيق خاصة بها مثل " إنجيل كونفوشيوس " عام 500 قبل الميلاد، هذا إلى جانب الموثيق الإلهية كما أسلفنا سابقا مثل الوصايا العشر.

يبدو التأكيد هنا أن الحقل الأكاديمي لأخلاقيات العمل لا يزال في مراحلها المبكرة، حيث يجدر بنا الإشارة هنا أن الحضارة المصرية القديمة تطورت الأعمال والإدارة بشكل كبير إلى الحد الذي دعا بيتر دراكر P. F. DRACKER إلى أن يقول عام 1987 في إحدى محاضراته التي تذاغ عبر دائرة تليفزيونية في الشركات والجامعات عبر الولايات المتحدة: إن أفضل المديرين كانوا أولئك الذين اضطلعوا بمهمة بناء الأهرام في مصر، فقد استطاع هؤلاء المديرين بمواردهم العلمية المحدودة، ووسائل النقل البسيطة، وأساليبهم التنظيمية المبكرة، أن يحققوا إنجازا يعد من عجائب الدنيا، مما يلاحظ أن تطور الأساليب

(1) بودراع أمينة، مرجع سابق، ص 19.

التي ساعدت في بناء الأهرام بلغ ذروته في مرحلة مبكرة في عهد الأسرة الرابعة (2975-2900 ق.م) في حين أن التطور الآخر المهم في هذه الحضارة، وهو التطور في بزوغ فجر الضمير (DAWN OF CONSCIENCE)، لم يحقق إلا بعد فترة طويلة من ذلك، فالاختمار الخلقى والديني بلغ ذروته العالية في عصر المسلات في عهد الأسرتين الثامنة عشرة والتاسعة عشرة (1280-1205 ق.م). وهذا هو مضمون العبارة الشهيرة أن " طائر الحكمة (المنيرفا) لا يطير إلا عند الغسق"، وهو ما سنجد في عصرنا الحديث أيضا.⁽¹⁾

يوصل التاريخ تزويدنا بالوقائع فيتوقف عند حضارة اليونان والتي استفادت من أصول الحضارات السابقة، فإنها بحكماتها السبعة وفلاسفتها الكبار، اعتبرت الأعمال التجارية ضرورية ولكنها غير مرغوبة ومكروهة، حيث وضعوا الصناع والحرفيين في مرتبة أدنى، وجمهورية أفلاطون تعكس رؤية أهل اليونان، حيث الطبقة العليا فيها هم الحكام (يقابلها في الإنسان القوى العاقلة)، تليها طبقة المحاربين (تقابلها الإرادة الإنسانية)، وأخيرا طبقة الصناع والحرفيين (تقابلها الرغبة في الإنسان) وضمن هذه الطبقة العبيد وكان الرومان مثل اليونان، فقد تحملوا - تحت ضغط الضرورة - النشاطات التجارية إلا أنهم أعطوا من يمارسها مركزا اجتماعيا متدنيا، ومن جهة أقصى الشرق فإن الصينيين كانت لهم حضارة ذات إرث تاريخي عظيم إلا أن عزلتهم القوية حدت من تأثير حضارتهم في الأزمنة. وفي الفترة التاريخية الأحدث فإن الكونفوشية (CONFUCIANISM) نسبة إلى مصلح الصين الكبير كونفوشيوس (479 - 551 ق.م) كانت تقوم على مبدأ الطاو (TAO) وهو سبيل الفضيلة والطريق المستقيم، إذا سارت عليه البلاد تقدمت والوظائف ازدهرت وعم الخير وانتشر، وإذا انزوت عنه تراجعت البلاد واعتزل الناس الوظائف وعم الفقر وانتشر. وتقوم الكونفوشية على الاقتداء بالحكماء أو الشخصيات المثالية التي تتميز بست عشرة ميزة منها: الاستقامة، الإخلاص، الملامح الأخلاقية، تولي الوظيفة الرسمية، التودد إلى الناس، العمل

(1) نجم عبود نجم، مرجع سابق، ص ص 46-47.

النزيه المنفرد، الأدب وحسن السلوك... الخ. والواقع أن هذه المثل بطابعها العملي شكّلت نموذجا للمواطن الصيني إلى الطريق المستقيم في السلوك وفي الوظيفة.⁽¹⁾

في الحقيقة يتفق المنظرون على أن الإدارة كحقل معرفي قد بدأ قديما وتوجيه الرؤية إلى الأديان السماوية الكبرى فإن اليهود كانوا أكثر تقبلا للأعمال التجارية، وكان إقراض الأموال بفائدة مقبولا وغير محظور عند اليهود، كما كان جمع الثروة واكتنازها سلوكا يهوديا مألوفاً، في حين كانت المسيحية في البدء خلاف ذلك، فقد ناهضت الكنيسة في العصور الوسطى الأعمال والنشاط التجاري ونظمتها من خلال قواعد وحدود مشددة، واعتبرت إقراض الأموال بفائدة خطيئة دينية، وجمع الثروة سلوكا وفعلا يتعارض مع تعاليم المسيح، أما الإسلام فإنه دين الوسطية (وكذلك جعلناكم أمة وسطا) حيث حقق الربط بين الخلق والعمارة (هو أنشأكم من الأرض واستعمركم فيها)، والربط بين الآخرة والدنيا (وابتغ فيما آتاك الله الدار الآخرة ولا تنس نصيبك من الدنيا)، والربط بين التجارة وواجبات المؤمن (رجال لا تلهيهم تجارة ولا بيع عن ذكر الله)، وفي الحديث الشريف (التاجر الصدوق يحشر مع الشهداء والصدّيقين)، والربط بين المال والحق (يا أيها الذين آمنوا لا تأكلوا أموالكم بينكم بالباطل)، وإلى جانب الوسطية والاعتدال والتوازن فإن الإسلام يمثل أساسا لتكوين شخصية أخلاقية، فالرسول الكريم (صلى الله عليه وسلم) هو القدوة كما وصفه الله (لقد كان لكم في رسول الله أسوة حسنة) يمثل قمة الأخلاق (وإنك لعلی خلق عظیم). وجاء بالحديث الشريف (إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق). فالأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، والصدق، والاستقامة، والأمانة، والوفاء بالعهود، وإعطاء الحقوق، والتقوى... الخ، كلها سمات أخلاقية عملية للإنسان المسلم، ومطلوب تجسيدها في الحياة.⁽²⁾

⁽¹⁾ نجم عبود نجم، مرجع سابق، ص 48.

⁽²⁾ المرجع نفسه، ص ص 48 - 49.

في الحقيقة الحديث عن أخلاقيات العمل قد يذهب أدراج الرياح لو لم نتعرض إلى مرحلة العصور الوسطى التي ظهرت فيها حركة الإصلاح الديني في المسيحية في أوروبا، حيث ظهرت روح فريدة جديدة في عصر النهضة، والتي بدأ المجتمع يعطي قيمة عالية للترشيد في الإنفاق والحماس في العمل، وهي عناصر أساسية لما يشار إليه بالأخلاق البروتستانتية (PROTESTANT ETHICS)، وبعد حركة الإصلاح حل الملوك والأمراء محل رجال الكنيسة، فساهم هؤلاء في إيجاد الروح التجارية (MERCANTILISM) لجمع الثروة من خلال نشاط الأعمال والتجارة لدعم الدولة.⁽¹⁾

في آخر مطاف هذه القراءة فإنه حري بنا كمتخصصين في الإدارة أن نعلم ونتعلم ونواصل طريقة البحث في جذور إسهامات أولئك الخيرين الذين حملوا ثقل هذا العلم على أيديهم وعلى رؤوسهم ليقدموا للأجيال تلك الخدمة الجليلة في تقديم الزاد العلمي الزاخر على طبق من ذهب حيث تنبهوا وأشاروا إلى أنه في خضم الثورة الصناعية في القرن الثامن عشر أصدر آدم سميث (A. SMITH) كتابه المعروف (البحث في طبيعة وأسباب ثروة الأمم) الذي دعا فيه إلى حرية الأعمال مشيراً إلى ما أسماه باليد الخفية التي تؤدي الأعمال وهي تسعى للربح من خلال المنافسة الحرة، هذه الفكرة التي أنتقدها DRUCKER الذي يعد من رواد الإدارة فكرة اليد الخفية وأكد على مدراء المنظمة أن يختاروا أهدافاً مسؤولة اجتماعياً وقال أن: " اليد الخفية تحول الرذائل الخاصة إلى فضائل عامة "، وتجدر الإشارة هنا أن ما ينتاب الأكاديميين في مجال أخلاقيات العمل هو الشك والريبة وأحياناً التردد فيما يتعلق بشرعية هذا المجال العلمي الذي ظهر حديثاً في هذه المرحلة الحرجة (مرحلة الثمانينات من القرن الماضي) والتي توجهت فيه الأنظار إلى جوانب أخرى ومغايرة عدوها المتخصصين أكثر أهمية وقوة مثل الإدارة الإستراتيجية، الإدارة التحويلية، إدارة الجودة الشاملة، الاستحواذ على القيمة، خلق القيمة المضافة، ولا بد من الإشارة إلى أن رواد

(1) نجم عبود نجم، مرجع سابق، ص ص 49-50.

الإدارة العلمية في بداية هذا القرن كانوا يعملون من خلال قواعد العلم الجديد الذي دعى فيه تايلور إلى تقديم معالجة فنية - هندسية للممارسات والآثار البغيضة التي كانت شائعة في الأعمال والمصانع⁽¹⁾، إذن **جملة وتفصيلا** نلاحظ أنه قد تعاقبت فترات طويلة من الفكر والتطبيق كان العنصر الإنساني فيها مهملا أو متجاهلا بدرجات متفاوتة، ويمكن حصر فترات التطور في الفكر الإداري من حيث النظرة للجانب الإنساني في:⁽²⁾

- ✓ حركة الإدارة العلمية (1900 - 1920)؛
- ✓ حركة العلاقات الإنسانية (1930 - 1950)؛
- ✓ مدخل العملية الإدارية (1950 - 1960)؛
- ✓ مدخل اتخاذ القرارات وعلم الإدارة (1960 - الآن)؛
- ✓ المدخل السلوكي (1960 - حتى الآن).

في فترة السبعينات من القرن الماضي يمكن اعتبارها فترة الاهتمام بأخلاقيات العمل وقد تزايد اهتمام الدارسين الأكاديميين والحكومات في الدول العربية في هذه المسألة كثيرا، ومن الناحية التاريخية فإن الاهتمام الشعبي بسلوك الموظفين الحكوميين وقضاياهم كان موجودا دائما في مختلف الدول الغربية ولاسيما الولايات المتحدة الأمريكية.⁽³⁾

الغاية من هذا العرض التحليلي لأخلاقيات العمل وتطورها هو ربط الماضي بالحاضر لأن الوصول إلى المستقبل ينطلق من الماضي وقبل سدل الستار عن هذه الثمرة والتي تحتاج إلى أكثر من تقصي ووقفات نشير أنه بتحليل أفكار المنظرين المحدثين نلمس من خلال قراءتنا وتصفحنا العميقة أن هناك شك وريبة بقي ينتاب الأكاديميين وعليه يحسن بنا الانتقال إلى مجال الأعمال حيث أن الاهتمام بالأخلاقيات ظهر في سبعينات القرن

(1) نجم عبود نجم، مرجع سابق، ص 50.

(2) أنظر علي السلمي، السلوك الإنساني في الإدارة، دار غريب للطباعة، القاهرة، مصر، ب.س، ص ص 08 - 10.

(3) بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل، مرجع سابق، ص 95.

الماضي، ويؤرخ الباحث BOWIE NORMAN تاريخ ولادة أخلاقيات الأعمال في حقل المنظمات عام 1974، حيث عقد المؤتمر الأول لأخلاقيات الأعمال في جامعة كنساس والذي فتح الباب لتكون الأخلاقيات ضمن مناهج المنظمات، إذ تم إصدار العديد من الكتب والمؤلفات والبحوث التي تخص أخلاقيات الأعمال⁽¹⁾، وبالعودة إلى العصر الحالي عصر المعرفة وثورة المعلومات والانفتاح العالي أصبحت أخلاقيات العمل تمثل تحدياً حقيقياً يواجه المنظمات، ويحدد لها سبل النجاح والبقاء في عالم المنافسة، جملة وتفصيلاً فإن العودة للماضي تمكننا من تصحيح المسارات وتصحيح الأفكار فضلاً عن تحديد الفائدة التي ستحقق من تعلم طريقة البحث الصحيحة.

ثالثاً: أهمية أخلاقيات العمل

لكل مهنة في المجتمع الإنساني مرتكزات أخلاقية ومهنية يتبعها العاملون فيها، فإذا كان التقدم مطلوباً، فإن طرح وبناء منظومة للأخلاقيات في شتى مجالات الحياة العملية يعزز من ترابط الموظفين وتفاعلهم بشكل أفضل مع بعضهم البعض وإلا فما هو اختلافنا الجوهري عن الحيوانات ولماذا كرمنا الله بالعقل إن لم نعقل هذه الأمور، فأخلاقيات العمل مهمة للحياة الطيبة المستقرة وضرورة لوجود الثقة المتبادلة والتنمية الصحيحة ولقد أثبتت التجارب الكثيرة أنه عندما يترك العاملون على وقف رغباتهم وأمزجتهم فإن مفسدات كثيرة ستتراكم وسوف تحصل منها الخسارة والإفلاس، وتراكم الأعمال، وتناظر العاملين، ونفور العملاء والمراجعين، وإتاحة المجال للمفسدات الإدارية كالإهمال والرشوة والمحسوبية وتمكن الفاسدين وغير الأسوياء على حساب المخلصين الأسوياء، ومع طول المدى يصبح انتهاك أخلاقيات العمل أمراً معتاداً يؤدي إلى صعوبة احترامها.

هنا يأتي دور الأخلاق وأهميتها ونسجل ضمن هذه الأهمية النقاط التالية:

(1) بودزاع أمينة، مرجع سابق، ص ص 20 - 21.

✓ أشرنا سابقا أن للأخلاق أهمية بالغة باعتبارها من أشرف العلوم وأعلاها قدرا، ذلك أن الأخلاق وعلومها تساعد وتستخدم العلوم الأخرى في الكشف عن مهمتهم وتحقيق أهدافهم؛

✓ زينة الآداب الإنسانية وحليتها الجميلة وبقدر ما يتحلى بها الإنسان يضيف على نفسه جمالا وبهاء وقيمة إنسانية وبالتالي نمو السلوكيات الأخلاقية وآدابها التي تميز سلوك الإنسان عن سلوك البهائم في تحقيق حاجاته الطبيعية؛

✓ على قول أحد الأخلاقيين الفرنسيين بأن الحياة من غير قيم - وإن كانت حلوة على الشفاه - فإنها مرة على القلوب والنفوس، يتضح من خلال هذه المقولة أن القيم الأخلاقية ضابطة للنوازع وإلا كثر الشرور الذي يسبب التعاسة والشقاء في حياة الأفراد والجماعات إذن فهدف الأخلاق هو تحقيق السعادة في الحياة الفردية والحياة الجماعية؛

✓ الأخلاق هي وسيلة لتحقيق نجاح الإنسان في الحياة، فالإنسان الشرير المعتدي على حقوق الناس وأنفسهم وأعراضهم، لا يمكن أن يكون محبوبا بين الناس فلا يتقون فيه ولا يتعاملون معه، ثم أن الغشاش لابد أن ينكشف يوما فيظهر غشه أمام الجميع وينكشف خداعه عاجلا أو آجلا وقد قال الشاعر: ومهما يكن عند امرئ من خليقة وإن خالها تخفي على الناس تعلم فإذا انكشف غشه وخداعه لا شك أنه معاقب بعدم التعامل معه؛

✓ الأخلاق هي وسيلة للنهوض بالأمة، ذلك أن التاريخ يؤكد ويخبرنا على كثير من الأمم والحضارات انهارت بسبب انهيار الأخلاق كما قرر ذلك بن خلدون وغيره.⁽¹⁾

وقد أكدت الأبحاث الإدارية أن الاهتمام بقيم المهنة وأخلاقياتها من أهم أسباب التنمية والتطور لأي مؤسسة وأي مجتمع، كما أن عدم الاكتراث بهذه الأخلاقيات يعد من أهم عوائق النجاح والنهضة والإتقان والإنجاز، وأصحاب المهن والأعمال الذين تقتصر مفاهيم

⁽¹⁾ بوزراع أمينة، مرجع سابق، ص ص 22-24.

العمل عندهم على الحضور والغياب، يقتصر الدعم لديهم على المادي المشبع للبطون دون الأذهان سوف يوفر فرص عمل مزيفة، وكتلا بشرية متشعبة بالاتكالية وراسخة في التراخي والإهمال، إن العناية بأخلاقيات العمل يجب أن يكون في أعلى قائمة الاهتمامات الإدارية تدريباً وتأهيلاً وتوظيفاً، إذا كان هناك بحث عن التميز والجودة في الأعمال.⁽¹⁾

ولهذا كان النهج السديد في إصلاح النفوس وتقويم سلوكهم وتيسير سبل الحياة الطيبة لهم أن يبدأ المصلحون بإصلاح النفوس وتهذيبها وتزكيتها وغرس معاني الأخلاق الحميدة والجيدة فيها ولهذا أكد الإسلام على صلاح النفوس، وخص الخلق بالهيئات والأشكال والصور المدركة بالبصر وخص الخلق بأقوى السجايا المدركة بالبصيرة، قال تعالى: "وإنك لعلى خلق عظيم".

من خلال هذا العرض اللغوي يمكن ملاحظة ثلاثة أمور هي:⁽²⁾

1. الخلق يدل على الصفات الطبيعية في خلقة الإنسان الفطرية على هيئة مستقيمة متناسقة؛
2. تدل الأخلاق على الصفات المكتسبة حتى أصبحت كأنها خلقت فيه فهي جزء من طبيعته؛
3. أن للأخلاق جانبين، جانب نفسي باطني، وجانب سلوكي ظاهري.

إذن فالأخلاق طباع ذاتية وسجايا باطنية، لا تبدو للعيان ولا يراها الإنسان، إنما يدركها بالأفعال، فإن خرجت أخلاقه من ذاته بالقول أو الفعل دعيت " السلوك الاجتماعي "

(1) سعيد بن ناصر الغامدي، مرجع سابق، ص 35.

(2) بلال خلف السكارنه، مرجع سابق، ص 24.

والتي لها أهمية قصوى على المستويين الفردي والاجتماعي أما أهميتها بالنسبة للفرد فتكمن في: (1)

- ✓ تساعد في بناء حياة الفرد وتشكيل شخصيته؛
 - ✓ المعيار الذي تحكم تصرفات الإنسان في حياته العامة وتضبط سلوكه وتوجيهه؛
 - ✓ تمثل أحكاما معيارية في تقييم سلوك الفرد وسلوك الآخرين في بعض المواقف والتصرفات، وتحدد إذا كانت إيجابية ومرغوبة أو غير مرغوبة؛
 - ✓ تعمل على وقاية الفرد من الانحراف؛
 - ✓ تلعب دورا رئيسيا في حل الخلافات واتخاذ القرارات عند الأفراد.
- وأما أهميتها بالنسبة للمجتمع فتكمن في:

- ✓ تحفظ للمجتمع تماسكه، وتحدد له أهدافه ومثله العليا ومبادئه الثابتة؛
- ✓ تعمل كموجات لسلوك الأفراد والجماعات، وتقي المجتمع من الانحرافات الاجتماعية، ولا يستقيم المجتمع بدونها؛
- ✓ يتحقق بها الانضباط للفرد والجماعة وتنظم العلاقات في ضوء الأخلاق المستمدة من الكتاب والسنة؛
- ✓ توجه كل نشاط إنساني نحو الأهداف السامية؛
- ✓ تلعب الأخلاق دورا بارزا في تحقيق التنمية للمجتمع؛
- ✓ تؤدي دورا مهما في العلاقات الإنسانية بين أبناء المجتمع وتبعد بهم عن العنف والصراعات.

ومع حلول عصر البريد الإلكتروني والإنترنت نسجل هنا عدة أسباب لهذا الاهتمام بأخلاقيات العمل ونذكر منها على سبيل المثال لا على سبيل الحصر:

(1) بلال خلف السكارنه، مرجع سابق، ص ص 24-25.

✓ **التحول في مفاهيم الكفاءة وأهداف المنظمات:** نقصد هنا كفاءة العمل أي القدرة عليه وحسن تصرفه وهي كلمة مولدة وكلمة الكفاءة من أصل لاتيني COMPETENCE وقد ظهرت الكلمة سنة 1968 في اللغات الأوروبية بمعان مختلفة⁽¹⁾، حيث تتجسد رغبة المنظمات في تعزيز الريح والمكانة مع المنظمات المنافسة تسبب لها في تشويه صورتها وبالتالي تحويل رؤيتها وصورتها القائمة على أخلاقيات العمل إلى رؤية قائمة على الربحية والكفاءة مما يؤدي إلى تعزيز السلوكيات السيئة وارتكاب تصرفات غير قانونية مما يؤدي إلى خلق مشاكل أخلاقية؛

✓ **تعقد وتداخل المصالح في الشركات الحديثة:** في الحقيقة أخذت مجتمعات الأعمال في تعلم وإعادة تعلم درس مفاده أنه لا يوجد أي بديل يغني عن وضع الأنظمة السياسية للأعمال والإدارة موضع التنفيذ لكي تصبح تلك الأعمال ذات قدرة على النجاح والمنافسة سواء على المستوى المحلي أو الدولي⁽²⁾، حيث يأخذ في عين الاعتبار أن قرارات المنظمة لا تتعامل مع المساهمين بمفردهم بل يتجاوز الأمر حتى العاملين والموردين والعملاء؛

✓ **إرساء مبادئ الإدارة السليمة (الحوكمة):** في ظل البحث عن أدوات لمعالجة المشكلات والأزمات التي أدت إلى انهيار عدد من المنظمات لأسباب عدم التزام المسؤولين فيها بأخلاقيات العمل، فقد نتجت مجموعة من الأسس والممارسات التي تطبق بصفة خاصة على المنظمات والتي تتضمن الحقوق والواجبات لكافة العمال؛

✓ **الاهتمام بالتعليم والتدريب:** إن أهمية التدريب والتعليم مكنت الدول الصناعية من إصدار الكتب المدرسية المتخصصة والمنهجية على نطاق واسع وهو جانب معتبر في التصدي للمشكلات لأسباب عدم التزام المسؤولين بأخلاقيات العمل ويتضح ذلك من خلال مبادئ توجيهية لدمج الأخلاقيات في مواد التدريس في الإدارة العالمية؛

(1) WWW.ELBASSAIR.COM, consulté le: 08/09/2017

(2) اتحاد الشركات الإستثمارية، حوكمة الشركات، مكتبة آفاق، الكويت، 2011، ص 09.

✓ **التزام بروح القانون وأهمية البعد الاجتماعي:** لعل الأمر هنا لا يتوقف على ضرورة توفير المواد المالية والمادية بقدر ما هو متوقف إجباراً على الموارد البشرية⁽¹⁾، وفي الحقيقة يأخذ الحديث عن أخلاقيات الأعمال وروح بعدها الاجتماعي مسارات عديدة تتناسب مع ثقافة الشعوب وطبيعة حضاراتها وهويتها السياسية والاقتصادية. فلا يقتصر وجود الأخلاق على مجتمع دون غيره، إلا أنه في ظل تدني معايير الأخلاق المتعارف عليها أصبح البحث عن الأخلاق مطلباً رئيسياً للمجتمعات المتقدمة والمتخلفة على حد سواء، حيث تؤدي الرؤية المقتصرة والضيقة لأخلاقيات العمل التي تقتصر مخرجات العمل فيها على تحقيق الربحية إلى تجاهل ممارسات العمل الضارة، بسبب الالتزام الحرفي بنصوص القانون وتجاهل روح القانون، ومن أمثلة ذلك الفشل في معالجة الأمور الخارجية السلبية التي تعرفها المنظمة، وفي هذا تعكف الكثير من كليات الأعمال والتجارة حول العالم على الاستفادة من مصادر الأخلاق والاعتماد على التقاليد لإعداد جيل المستقبل من قادة المنظمات؛

✓ **البحث عن إنتاج ما هو مفيد للبشر وتحسين نوعية الحياة:** تتعلق الرؤية الشاملة هنا بأخلاقيات العمل التي تتعلق بما يجب وما لا يجب أن تنتجه المؤسسات، حيث يتم هنا تجنب العمليات الدعائية الخادعة التي لا فائدة منها من أجل تحصيل ما هو مفيد للمجتمع، وذلك بأن تخلق احتياجاتها وأن تستخدم الأساليب الدعائية والأساليب التسويقية والترويجية الأخرى ذات الصلة في إقناع المستهلكين بشراء منتجاتها وخدماتها.

(1) بلحاج أمينة، الأداء الكلي المستدام للتنمية المستدامة -دراسة ميدانية على الشركات الدوائية الأردنية-، الملتقى الدولي الثالث حول "المسؤولية الاجتماعية ودورها في ترشيد إستراتيجية الموارد البشرية كمدخل لتحقيق التنمية المستدامة"، أبي بكر بلفايد، تلمسان، 2010، ص 16.

رابعاً: دور وأساسيات أخلاقيات العمل الوظيفي

1- دور أخلاقيات العمل الوظيفي

في الحقيقة تتكون الأخلاقيات الوظيفية من أبعاد ثلاثة كالبعد المعرفي والبعد السلوكي الأدائي والبعد الخلقى، وفي عالمنا اليوم ليس لدى أفراد المنظمات بديل في ظل احتدام المنافسة سوى أن يكون لديهم مسؤوليات والتزامات أخلاقية، من هنا يتبادر للذهن داخل المنظمات الحكومية الجزائرية عكس المنظمات الخاصة مشكل يتجسد في ضمور أو غياب قيم العمل لدى كثير من العاملين، وفي اعتقادي أن الأسباب الكامنة وراء ذلك تتمحور حول عدم تقدير قيمة العمل لدى كثير من الأفراد العاملين، وهنا نطرح السؤال العميق في دور أخلاقيات العمل في التصدي لهذا الفراغ، وفي هذا يرى **مرعي وبلقيس** أن الالتزام بأخلاقيات العمل يسهم في تحسين المجتمع بصفة عامة، إذ تقل الممارسات غير العادلة، ويتمتع الناس بتكافؤ الفرص، ويجني كل امرئ ثمرة جهده، أو يلقي جزاء تقصيره، وتسد الأعمال للأكثر كفاءة و علماً وتوجه الموارد لما هو أنفع، وتضيق الخناق على المحتالين، والانتهازيين، وتوسع الفرص أمام المجتهدين، كل هذا وغيره يتحقق إذا التزم الجميع بالأخلاقيات كما أن الأخلاقيات 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 أولاً أو أخيراً قيمة أخلاقية؛

(1) مرعي توفيق وبلقيس أحمد، أخلاقيات مهنة التعليم، شركة مطبعة عمان ومكتباتها المحدودة، عمان، 14 كانون الثاني 2010، ص 21.

✓ إن وجود موثيق أخلاقية معلنة، يوفر المرجع الذي يحتكم إليه الناس ليقرروا السلوك الواجب، أو ليحكموا على السلوك الذي وقع فعلاً.

2- أساسيات أخلاقيات العمل

صوب تحديد الرؤية الصائبة ودون ترك مساحة للاختيار، أجمع العديد من الكتاب والمؤلفين على عديد النقاط الأساسية التي تعد من أساسيات أخلاقيات العمل الوظيفي في شتى مجالات الوظيفة وتواصلها مع هذه الإسهامات نورد فيما يلي أهم النقاط التي تعرض لها بلال خلف السكارنة مع غيره في مؤلفه أخلاقيات العمل وتتجسد هذه النقاط في: (1)

✓ عدم وجود تضارب في المصالح:

تلتزم المنظمة في أعمالها بالممارسات المهنية التي تنشد المساواة والتي تتطلب منها أن تتصرف بشكل يتحلى بالأمانة والنزاهة والمصداقية والقيم الأخلاقية في جميع أعمالها وتعاملاتها مع المساهمين والموظفين، والعملاء، والموردين، والمنافسين، والجهات الإشرافية والأجهزة الحكومية، والجمهور ومجتمع الأعمال، وبما يسمح بمنافسة مفتوحة وعادلة وفقاً لشروط تنافسية متكافئة.

✓ عدم الغش والكذب والخداع:

الحقيقة أن أداء المنظمات يتأثر كثيراً بانتشار الكذب لأن تكلفة التحكم في مجموعة ينتشر بينها الكذب وعدم الثقة هي تكلفة عالية جداً⁽²⁾، ينبغي لكل مكلف أن يحفظ لسانه عن جميع الكلام إلا كلاماً ظهرت فيه المصلحة، ومتى استوى الكلام وتركه في المصلحة،

(1) بلال خلف السكارنة، مرجع سابق، ص ص 73 - 75.

(2) سامح محمد، أخلاقيات العمل والإدارة، موقع الإدارة والهندسة الصناعية، 2008، متاح على الرابط:

فالواجب الإمساك عنه لأنه قد ينجر الكلام المباح إلى حرام أو مكروه، وذلك كثير في العادة، والسلامة لا يعدلها شيء؛

✓ الحفاظ على البيئة:

نعيش على هذه الأرض ونستمتع بما حباها الله به من نعم ومزايا أوجدها في هذا الكوكب ليكون للحياة والعيش الكريم، والحفاظ على البيئة يعني عدم تلويث البيئة بمخلفات الإنتاج ويشمل عدم تلويث الهواء والبحار والأنهار والأرض، لذلك نجد بعض المنظمات تشير في مواقعها على الشبكة الدولية لما توليه من عناية فائقة بالبيئة وتقوم به للمحافظة عليها؛

✓ عدم تشغيل الأطفال:

تعد ظاهرة عمالة الصغار من الظواهر المستحدثة التي بدأت طريقها إلى مجتمعنا العربي لتصبح مشكلة تضاف إلى مشكلاتنا المستعصية التي تحتاج إلى حل حاسم وسريع، حيث تتسبب هذه الظاهرة في استغلال الأطفال وتعويقهم عن التعليم الإلزامي بالإضافة إلى أنه غالبا ما يعرض الأطفال لمخاطر أو استغلالهم في أعمال غير آمنة، وفي هذا تؤكد الدراسات والإحصاءات أنه يمكن تحديد أسباب عمل الأطفال إلى: أسباب اجتماعية، أسباب تعليمية، أسباب اقتصادية، أسباب قانونية؛⁽¹⁾

✓ عدم استخدام معلومات غير متاحة للعامة:

وذلك لتحقيق مكاسب من العمل مهما اختلف نوعها وهو ما يسمى تجارة العليم ببيواطن الأمور، أي عدم استخدام معلومات متاحة للجميع؛

(1) رانيا فاروق، دور منظمة العمل العربية في مجال عمل الأطفال، الورشة الإقليمية حول "سياسات الحد من عمل الأطفال"، المجلس العربي للطفولة والتنمية ومنظمة العمل العربية وبرنامج الخليج العربي للتنمية "إجفند"، شرم الشيخ، مصر، يومي 3 - 4 ديسمبر 2015، متاح على الرابط:

✓ احترام حقوق الملكية الفكرية:

احترام حقوق الملكية الفكرية مسألة أخلاقية قبل أن تكون قانونية، فلا يجوز إعادة طبع كتاب بدون إذن مؤلفه إذ أن مخالفة ذلك يعتبر إخلالا قانونيا قد تعرض صاحبها للطرد؛

✓ عدم تقاضي الرشوة:

هذا أمر واضح في شتى المعاملات ومحرم في جل الديانات؛

✓ عدم حصول الموظفين على هدايا سوى ما تسمح به اللوائح:

فبعض المنظمات قد تسمح للموظفين بقبول هدايا في حدود قيمة مالية محددة مثل عدة دولارات أو بمعنى آخر بأنه يسمح بقبول هدايا رمزية فقط، أي مخالفة لذلك تعتبر إخلالا بالأمانة وقد يترتب عليها فصل العامل بمعنى طرده من العمل، ونؤكد هنا عن صفة النزاهة فمن أتبعها أبعد عنه حب الطمع وتمكنت فيه الأمانة؛⁽¹⁾

✓ عدم التفرقة في التوظيف والترقية والتدريب:

هنا نقصد المعاملة الجيدة في العمل والتي يجب أن تبتعد عن لون أو نوع أو ديانة أو أصل العامل المتقدم للعمل أو المرشح للترقية، حيث من شأن هذه التفرقة أن تسبب عديد العوامل التي تؤدي بالإنسان العامل أو الموظف للخروج عن اختياره أو تضطره للقيام بأعمال غير مشروعة؛⁽²⁾

✓ عدم التفريق في التعيين والترقيات:

تشدد هذه النقطة على الموازنة التامة بين شخص متقدم للوظيفة بسبب وجود إعاقة ما لم تكن هذه الإعاقة تمنعه من أداء العمل أو الترقية بسبب عدم قدرة الأداء الذي يبرر به القادة عادة؛

(1) محمد التونجي، مرجع سابق، ص 198.

(2) بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل، مرجع سابق، ص 137.

✓ الصدق والدقة في التقارير:

في الحقيقة عندما يكون هناك صدق وتعاون واحترام وأمانة منتشرة في أخلاقيات العاملين فإن هذا يؤدي إلى تفجر طاقات العاملين في العمل⁽¹⁾، ونذكر على سبيل المثال تقارير المنظمات السنوية وما تحتويه من قوائم مالية، هذا أمر قد يترتب على مخالفته الفصل والعقوبات مثل الحبس، هذا الأمر يُقابل باستهجان كبير من العامة عند اكتشافه لأنه عمل غير أخلاقي ويضر بمصالح الكثير من الناس الذين يستثمرون في هذه الشركات؛

✓ الحفاظ على أمان وصحة العاملين:

إن حماية الإنسان من الإصابات الناجمة عن مخاطر بيئة العمل وذلك بمنع تعرضهم للحوادث والإصابات، هنا نسجل احتراما عظيما لأنظمة الأمان في العمل، لأن هذه الأنظمة تهدف إلى حماية العاملين بالمصانع ومنشآت العمل من الحوادث المحتملة التي قد تسبب إصابات للعامل أو وفاة لا قدر الله وأيضا أضرار أو تلفا لممتلكات المنشأة.

✓ احترام سرية بعض المعلومات الخاصة بالمنظمة وعدم إعلانها:

تدخل هذه السرية ضمن ثقافة المنظمة الخاصة التي تحفظ بدورها سر المهنة داخل المؤسسة والتي قد يسبب إفشاؤها تعرض الموظف لعقوبات رادعة تصل حتى الخصم أو الفصل من العمل وقد وضحت قوانين الدولة الخاصة هذه العقوبات وعلى سبيل المثال لا الحصر فقد بين الأمر (06-03) الخاص بالوظيفة العمومية الجزائري هذه العقوبات المنجزة على إفشاء السر المهني؛

(1) عبد القادر الشيلخي، مرجع سابق، ص 68.

✓ عدم استخدام موارد المؤسسة في المصالح الخاصة:

تتجلى الوظيفة المثلى هنا في المورد البشري الذي يمثل المثل الأعلى وأصلا من أصول المؤسسة وطريقها المؤدية إلى النجاح حيث تعرف هذه الأخيرة بأنها الوظيفة التي تقوم بشؤون الاستخدام الأمثل للموارد البشرية على جميع المستويات بالمؤسسة بغية المساعدة على تحقيق أهداف هذه المؤسسة⁽¹⁾، وهنا تتجلى النزاهة والشفافية التي ينبغي أن يتحلى بها المدراء والأفراد في العمل وأن لا تسود أطماعهم وأغراضهم الشخصية في موارد ووسائل وممتلكات الخدمة وأن يعطوا ويقدموا أولوية المؤسسة على أطماعهم الشخصية من أجل النمو والارتقاء بالخدمات إلى أعلى مستوى؛

✓ عدم السرقة أو أخذ أموال من المؤسسة بغير حق:

ويدخل هذا ضمن الأمانة والنزاهة والشرف والثقة التي تضعها المؤسسة في أفرادها، خلاصة القول هو أن الأخلاق الحميدة مثل الصدق والأمانة والوفاء بالوعد وعدم الغش وعدم الخداع هي من الأمور المحمودة عند المجتمعات المتقدمة، حيث نلاحظ أن هذه الأخلاقيات هي أخلاقيات العمل الأساسية. قد يكون الدافع للالتزام بالأخلاق مختلفا من شخص لآخر فهذا يعتبرها جزءا من الدين وهذا يعتبرها أمرا محمودا وهذا يخاف أن يحتقره الآخرون وهكذا، ولكن على أي حال لن تجد مجتمعا يفتخر بكونه مجتمعا كذابا ولا يعترف بالأمانة.

خامسا: مصادر أخلاقيات العمل الوظيفي

الحقيقة التي يجهلها الكثير أن مصادر أخلاقيات العمل تتجسد في السلوك الأخلاقي الجيد أو السيئ، وقبل بداية حديثي عن مصادر الأخلاقيات الوظيفية أشير أنه قد أجمع العديد من المفكرين أن من القضايا التي شغلت علماء الأخلاق قضية مصدر القيمة الأخلاقية، وعليه إذا كانت الأخلاق تشير إلى النظام القيمي والمعايير الأخلاقية التي

(1) شنوفي نور الدين، أنظمة وآلية تسيير الموارد البشرية في المؤسسات والإدارات العمومية، سند خاص بالتكوين المتخصص، المعهد الوطني لتكوين مستخدمي التربية وتحسين مستواهم، الجزائر، 2011، ص 08.

يستند لها المديرون في قراراتهم المختلفة آخذين بنظر الاعتبار ما هو صح وما هو خطأ فإن ما نريد أن نوكد عليه هنا هو أن الأخلاق لدى هؤلاء المدراء تتجسد بسلوكيات أخلاقية تراعي عدم خرق القواعد والمعايير والمعتقدات في المجتمع من جانب وكذلك القوانين والمدونات الأخلاقية المعمول بها من جانب آخر⁽¹⁾، كما أن المبادئ والقيم التي يحملها الفرد تشكلت من خلال عدة مصادر تختلف من مجتمع لآخر، ويرى " راد كليف براون " أن الأفراد في الغالب يتصرفون بالأسلوب الذي يرون أنه يتفق مع القيم المرجعية للجماعة التي ينتمون إليها، خاصة إذا ما توقعوا أن هذا التصرف أو السلوك سوف يؤدي إلى كسب رضا الجماعة والمحافظة على تماسكها أما الأسباب الرئيسية التي تدفع الفرد العامل إلى الانضمام للجماعة فمن أهمها شعور ذلك الفرد بأن القوانين الحكومية واللوائح المنظمة لعمل المؤسسة التي يعمل فيها لا توفر له الحماية الكافية لحقوقه وبالتالي فهو يرى أن الانتماء لجماعة تحميه ربما تعوض له ذلك التقصير في قوانين العمل ذات العلاقة، وأهم مصادر الأخلاقيات في العمل هي المصدر الديني أولاً ثم القوانين والتشريعات ثانياً، وثالثاً الانتماء للجماعات، وفي الحقيقة لا يأتي السلوك الإنساني من فراغ حيث تقف عدة عوامل وراءه، ولذلك فإن التعرف على مصادر السلوك أمر في غاية الأهمية، حيث أن الاهتمام به يؤدي إلى تماسك سليم وإيجابي في بنیان المؤسسة وأدائها إضافة إلى أن التعرف على مصادر السلوك لدى الأفراد في المؤسسة يفيد في التنبؤ بالظواهر المرتبطة بهذا الجانب، ومن ثم السيطرة عليها أو التكيف معها بالشكل الذي يكون في صالح المؤسسات وبشكل عام يمكن أن تستند أخلاقيات الأعمال إلى ركنين أساسيين:⁽²⁾

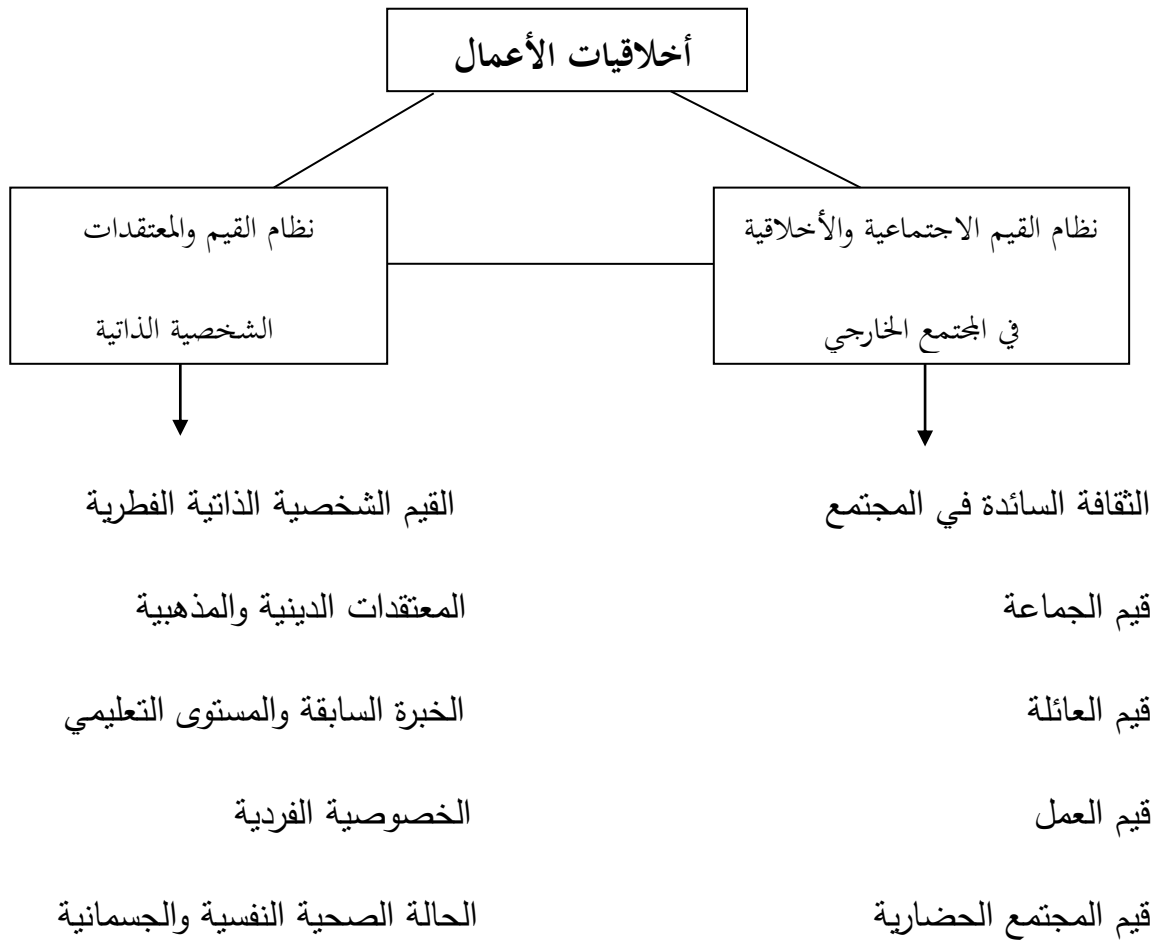
(1) رشيد رايس وآخرون، مرجع سابق، ص 01.

(2) ياغي محمد عبد الفتاح، الأخلاقيات في الإدارة، ط 1، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2012، ص 01.

أولاً: نظام القيم الاجتماعية والأخلاقية والأعراف والتقاليد السائدة في المجتمع.
ثانياً: نظام القيم الذاتية المرتبطة بالشخصية والمعتقدات التي تؤمن بها المنظمة وكذلك خبرتها السابقة.

والشكل رقم (7.3) التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (7.3): أركان أخلاقيات الأعمال.



المصدر: بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل، مرجع سابق، ص 57.

كما ورد الشكل في: طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، ط 3، دار وائل للنشر، عمان، الأردن،

2010، ص 193.

إن ما يمثل مصادر لأخلاقيات العمل يشكل مؤثرات فعلية في السلوك الأخلاقي، ويمكن إجمال هذه المؤثرات والإشارة إلى المصادر التي تتجسد في السلوك الأخلاقي الحميد أو السيء في النقاط الآتي ذكرها: (1)

✓ **العائلة والتربية البيئية:** أشار جورج فوستر FOSTER GEORGE في كتابه عن الأنثروبولوجيا التطبيقية إلى اهتمام الأنثروبولوجيا التطبيقية بوصف التغيرات في العلاقات الإنسانية وفي السلوك الإنساني كمحاولة لحل المشكلات، وإلى وجود برامج موجهة للمجتمع تهدف إلى التغيير، وهذا ما أكد عليه اليوتشابل الأولى لدى الفرد لذلك اهتمت الأديان والمجتمعات الحضارية ببناء العائلة وأكدت على التماسكات، حيث يبدأ الفرد صغيراً باكتساب سلوكه الحسن أو السيء من هذا المنبع الأول، والمعروف أيضاً أن عملية التطبيع الاجتماعي SOCIALIZATION للطفل تتم من خلال كل مؤسسات المجتمع التي يتفاعل معها، إلا أن أكثر هذه المؤسسات تأثيراً هي مؤسسة الأسرة، لذلك تؤكد معظم المصادر والتوجهات تعظيم دور المدرسة في هذا السبيل، لقد تعارف المربون على أن الأسرة تقوم بثلاث وظائف أساسية هامة في المجتمع، وهي:

1. إنتاج الأطفال وإمدادهم بالبيئة الصالحة لتحقيق حاجاتهم البيولوجية والاجتماعية ؛
2. إعدادهم للمشاركة في حياة المجتمع وفي التعرف إلى قيمه وعاداته وتقاليدته؛
3. تزويدهم بالوسائل التي تهيئ لهم تكوين ذاتهم داخل المجتمع.

✓ **ثقافة المجتمع وقيمه وعاداته:** يتأثر سلوك الفرد بمؤثرات خارجية كثيرة يقع في مقدمتها ثقافة المجتمع وقيمه وعاداته، ففي بداية الاحتكاك تتضح القابلية لدى الفرد في أخذ قيم الجماعة التي تشكل لديه روح الانتماء للجماعة فيصبح بالتالي مدافعاً على روحها وقيمتها وأعرافها وتقاليدتها، فإذا كانت هذه الأعراف والقيم متطابقة ومنسجمة مع بنائه الأسري

(1) بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل، مرجع سابق، ص 57 - 64.

الأولي تراها دائما مجسدة من خلال سلوكياته في العمل وبصفة عامة تتباين المجتمعات الإنسانية مع نوع ثقافتها⁽¹⁾، وبعيداً عن متاهات المصطلحات والمفاهيم والإختلافات المنهجية والفكرية، فالمبادئ والقيم هي خلاصات فكرية ومعايير تربوية ومؤشرات أخلاقية، إنسانية ودينية توجه الفرد للأهداف العامة وتقوم أهدافه الخاصة تجاهها، تضيء له مسارات الحياة منفرداً ومتعاملاً مع الآخرين ومشاركاً لهم في الخير والحق وفي مواجهة الشر والباطل، فهي الممارسات السلوكية الآخذة موقعها من الثقافة الإنسانية حينما تؤمن بها أعداد كبيرة من البشر في أماكن ومجتمعات متنوعة مختلفة قد لا تجمعهم قرابة أو لغة أو دين أو ثقافة، فهي مفاهيم فلسفية ذات آفاق رحبة يقلُّ الجدل حولها.

✓ **التأثر بالجماعات المرجعية:** حيث نجد من بين هذه العوامل القوى الاجتماعية التي تمارس الضغط في تحديد سلوكه الوظيفي إذ تعد العجلة التي تدفعه إلى الإقدام على العمل كما من شأنها أن تكون للأفراد كابحا يجعله يعزف عن العمل فهو يعمل على نيل مكانة ومنزلة اجتماعية مرموقة جراء التزاماته المهنية وأداء أعماله كما يسعى إلى نيل الترحيب والاستحسان من الغير ويعمل على تجنب وتوخي سخريتهم وسخطهم وتختلف درجة تأثير هذه العوامل حسب نوع القرار المتخذ وحسب طبيعة الأفراد في حد ذاتهم⁽²⁾، حيث يتأثر سلوك الفرد هنا بمؤثرات خارجية كثيرة تقع في مقدمتها ثقافة المجتمع وقيمه وعاداته.

✓ **المدرسة ونظام التعليم في المجتمع:** لا بد لنا من معرفة حقيقة مهمة وهي أن المدرسة بكل تخصصاتها وفروعها العلمية والإنسانية والمهنية، إنما هي ضمان لمستقبل جميع الأمم كما أن الحقيقة التي لا خلاف فيها أن النظام التعليمي يلعب دوراً مهماً

⁽¹⁾ بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل، مرجع سابق، ص 58.

⁽²⁾ طحطاح أحمد، دراسة مدى تأثير العوامل الاجتماعية على قرار شراء سلع التسوق -حالة شراء فستان لدى النساء في منطقة الوسط-، رسالة ماجستير، تخصص تسويق، بن يوسف بن خدة، الجزائر، 2009، ص 81.

في المجتمع وفي تكوين القيم الأخلاقية وتنمية السلوك الأخلاقي لديه وتوضح هذه الأهمية وبقوة من خلال نشر السلوكيات الأخلاقية وغرس وتعزيز القيم الإيجابية ضمن النظام التعليمي مثل المنافسة الشريفة والثقة والصدق والعمل المثابر وآداب الحوار وتبادل الأفكار والنقد البناء وقبول الرأي الآخر والتفاعل الإيجابي واحترام القوانين إلى غيره مما يساهم في تماسك وتعزيز البناء الاجتماعي.

✓ **إعلام الدولة والصحافة ومؤسسات الرأي:** لا خلاف أن الصحافة وأدوات الرأي الأخرى هي الأكثر انتشاراً فهي أدوات واسعة تبتث قيماً وأفكاراً تصلنا حيثما نكون، حيث تلعب المؤسسات الإعلامية دوراً توجيهياً وتربوياً وأخلاقياً بالدرجة الأولى، ويصطدم العامل أو الموظف إثر اشتغاله في القطاع بواقع سلبي تندفع فيه المؤسسات الإعلامية إلى تحقيق الأرباح المادية، إذ تحولت صناعة الصحافة والإعلام في الفترة الأخيرة من التركيز على المعلومات والقضايا التي تهتم الجمهور إلى التعامل مع المتقبلين كمستهلكين وحرفاء، فصار المعلنون يحددون التوجهات والسياسات الإعلامية ما أثر سلباً على الإعلام وحاد به عن دوره الأساسي، وقلل من قيمة الأخلاقيات الوظيفية، ويجد الموظف نفسه بذلك أمام منافسة شرسة تقضي على طموحه، وتفرض عليه التخلص من مبادئه والاندماج في هذا الواقع السلبي، وأنصح الموظف بتحقيق التوازن بين مبادئه الأخلاقية وتوجه المؤسسة التي يعمل فيها وأن ينأى عن كل توجه سياسي يؤثر في حياته الوظيفية حيث بدأنا نشهد اليوم بروز الإعلام الاقتصادي والرياضي كبوادر محفزة ولكن الحاجة لا تزال إلى تطوير كبير.

✓ **مجتمع العمل الأول:** الأفراد هم كائنات اجتماعية تتأثر بالتفضيلات الاجتماعية، والشبكات الاجتماعية، والهويات الاجتماعية، والأعراف الاجتماعية حيث يهتم أكثر الناس بما يفعله المحيطون بهم، وبكيفية التأقلم مع جماعاتهم ومن المؤكد أنه خلال حياتنا اليومية التي نعيشها وندركها ونتفاعل معها أن مجتمع العمل بكل مكوناته يؤثر على الأفراد ويغير من أخلاقياتهم وحتى طباعهم وبخاصة مجتمع العمل الأول أو أول وظيفة يمارسها الإنسان،

فحالات مثل احترام الوقت والتعاون وحب العمل الجماعي والمشاركة في الرأي وتحمل المسؤولية واستعمال السلطات وإصدار الأوامر أو تلقيها كلها أمور مهمة تنعكس على قناعات الشخص وسلوكه اليومي سلبا أو إيجابا.⁽¹⁾

✓ **سلطة القديم والقيم الشخصية المتأصلة لدى العاملين:** يبدو أن فكرة انتقال شيء ما عبر الزمن هو المعنى الأصلي لمصطلح التراث، والتراث هو شكل ثقافي متميز يعكس الخصائص البشرية عميقة الجذور في المجتمعات التقليدية فإن للموروث الثقافي والحضاري تأثير كبير على سلوكياتنا وأخلاقياتنا خاصة وأن هذا الموروث جاء متأصلا عبر فترات زمنية متلاحقة، وهنا ينبغي فك لغز التأثير بعبارات أو مقولات أو شخصيات لها أثرها الديني أو القبلي في المجتمع تؤثر بشكل كبير على أخلاقيات الأفراد وسلوكهم وبالتالي نحتاج إلى فحص وتحليل وحوار لغرض فرو ما هو غث منها ويأتي بنتائج سلبية إذا ما أخذ في إطار الوضع الراهن.⁽²⁾

✓ **القوانين واللوائح الحكومية والتشريعات:** يركز القانون على العنصر البشري باعتباره أصلاً استثمارياً يجب إدارته وتطويره بفعالية وكفاءة، كما أنه يعكس رؤيا مستقبلية وبعد نظر للاحتياجات المستقبلية للموارد البشرية، ويساهم في تطوير النظم والسياسات وبيئة العمل بما يسمح ربط خيط التنمية البشرية في الوزارات بالأهداف والمقومات الإستراتيجية كما أنه يفتح الآفاق للجميع من أجل تحسين أداء العاملين، وهكذا تمثل القوانين رغبات المجتمع كما أنها تعد رادعا للسلوكيات غير المقبولة والمنحرفة أما اللوائح الحكومية فإنها مجموعة المعايير المحددة من قبل السلطات للممارسات المقبولة وغير المقبولة لذلك يتم إصدار اللوائح الهادفة إلى الحد من التلوث والتقليل من الزحام والضوضاء في المدن الكبيرة فهذه

(1) بوزراع أمنة، مرجع سابق، ص 61.

(2) المرجع نفسه، ص 62.

تعبّر عن مساهمة الحكومة بترسيخ المسؤولية الأخلاقية تجاه المجتمع⁽¹⁾، وهكذا فإن تأثير اللوائح والقوانين والتشريعات يبدو واضحا في تأصيل قواعد السلوك الأخلاقي.

✓ **قوانين السلوك الأخلاقي والمعرفي للصناعة والمهن:** توجد داخل المنظمات العديد من القواعد الأخلاقية غير المكتوبة والتي يجب على العاملين إتباعها داخل العمل وهذه القواعد تعتبر بمثابة إرشادات لما يجب أن يكون عليه سلوك العاملين الأخلاقي، وقد تلجأ المنظمة إلى عمل مجموعة من القواعد الإرشادية أو ميثاق الشرف التي يلتزم بها العاملون في المنظمة* وتهدف هذه القواعد إلى توجيه وإرشاد المديرين وتذكير العاملين بالمتطلبات الأخلاقية وتعريفهم بالنواحي الأخلاقية في المنظمة وتقوية ودعم الثقة في المنظمة وتقوية انضباط العاملين أخلاقيا داخل المنظمة*، وتوجد في المنظمة لجان تحكيم هدفها الفصل في المنازعات داخل المنظمة.

ويتبرر حكمهم نافذا لمعرفةهم بالقواعد الأخلاقية داخل المنظمة وتحقق هذه القوانين والسلوكيات مجموعة من الأهداف:⁽²⁾

- توجيه إرشاد المديرين في المجالات غير الواضحة للسلوك المهني؛
- تذكير العاملين والمديرين بالمتطلبات القانونية والأخلاقية؛
- الإعلان عن المرتكزات الأخلاقية للمنظمة؛
- تقوية ودعم الثقة بالمنظمة؛
- تقوية الانضباط الذاتي لدى المنظمة بقواعد السلوك الأخلاقي.

✓ **الخبرة المتراكمة والضمير الإنساني الصالح:** تعتبر خبرة الإنسان مصدرا كبيرا جدا لسلوكياته وتمتعه بأخلاقيات معينة وتنمي قدراته نحو حل المشاكل والقضايا التي تواجهه أثناء العمل، ولذلك فإن العديد من المنظمات تتفق أموالا طائلة في تدريب

(1) عز الدين التميمي، العمل في الإسلام، دار عمان، الأردن، 2002، ص 92.

(2) بلال خلف السكارنة، مرجع سابق، ص 63.

عمالها وموظفيها وإكسابهم العديد من الخبرات كنوع من استثمار الموارد البشرية وخاصة لدى المرء.

✓ **جماعات الضغط في المجتمع الإنساني:** بالإضافة إلى المصادر السابقة تشكل جماعات الضغط بجميع أشكالها مصدرا مهما لقواعد السلوك الأخلاقي للعاملين في منظمات الأعمال حيث تسعى هذه الجماعات بوسائلها الخاصة على عملية صنع السياسات العامة لدفعها في الاتجاه الذي يحقق مصالح أعضائها المادية والمعنوية دون السعي للمشاركة في الحكم أو تحمل المسؤولية، ولعل أوضح الأمثلة على جماعات الضغط نقابات العمال وجمعيات حماية المستهلكين.

سادسا: عناصر أخلاقيات العمل

بدون الالتزام على نطاق واسع بمعايير أخلاقية معينة، لا يستطيع أي نظام أن يعمل بنجاح، وفي هذا هناك من يسأل عن سر تأخر الأعمال لدينا في معالجة قضايا التجاوزات الأخلاقية في منظماتنا، وهناك من يسأل عن سر تخلف منظماتنا الصحية التي تعيننا بالضبط في إنهاء المعاملات مع الأطراف الأخرى وتجدر الإشارة إلى أن إجماع الخبراء في هذا الشأن يتوجه حول ضرورة فهم وتبني عناصر أخلاقيات العمل، ويهدف الموالى في هذا المساق إلى رصد أهم العناصر الداخلة في أخلاقيات العمل وفي ما يلي نذكر أهم النقاط التي تطرق لها بلال خلف السكارنة رفقة آخرين:⁽¹⁾

✓ **احترام الأنظمة والقوانين:** ثقافة احترام النظام هي القناعة التي يجب أن تكون عند كل فرد في أي مجتمع من مجتمعات الدنيا بأن يحترم الأنظمة السارية في بلاده ذلك لأن ثقافة احترام الأنظمة تساهم مساهمة فعّالة في تجذير احترام حقوق الآخرين، وتتحدّر الواجبات الوظيفية العامة عادة من تشريع الدولة بدءا من دستور الدولة إلى الأوامر السارية المفعول داخل المنظمات، حيث نلاحظ هنا وأنه ضمن واجبات الموظف العمومي في الدولة

⁽¹⁾ بلال خلف السكارنة، أخلاقيات الأعمال وأثرها في إدارة الصورة الذهنية في منظمات الأعمال، مرجع سابق، ص ص

الجزائرية أوامر الأمر رقم 06-03 التي تتعلق بالقانون الأساسي للوظيفة العمومية وما يصدر من واجبات ومحظورات في أداء الوظيفة وما تطرق له هذا القانون من ترقيات وعقوبات وفي آخر هذا المنجز يمكن التطرق إلى بعض هذه النماذج ضمن ملاحق الدراسة، وفي هذا تعتبر النظرية الأخلاقية ذات اتصال دائم مع القانون وأن الحكومة مسؤولة عن إعطاء الوجهة والقوة لأفرادها؛

✓ **احترام قيم وعادات المجتمع والجمهور:** تكمن أهمية العنصر الأخلاقي في ممارسة نشاط العلاقات العامة بمسؤوليتها الاجتماعية، وفلسفتها العامة وسياستها والتزامها بالصدق فيما يصدر عنها من معلومات وكذلك قيامها على تنمية الثقة والاحترام المتبادل بين العاملين في المؤسسات الصحية⁽¹⁾، كما ينظر إلى هذه الأمور على أنها مثاليات يصعب تحقيقها، ولكن يجب علينا أن نسعى في تحقيق ذلك بقدر المستطاع، من هنا فإن الأخلاقيات هي عبارة عن مجموع القيم والأعراف والتقاليد التي يتعارف عليها أفراد المجتمع، وهذه القيم هي مجموعة القواعد والمعايير التي يمكن من خلالها التمييز بين الصحيح والخطأ، إذن الأخلاقيات هي نمط سلوكي يخضع في النهاية إلى حكم أفراد المجتمع، هذه الأمور تولد اتجاهها نفسيا إيجابيا يحمله الفرد تجاه مؤسسته التي يعمل فيها، ويرى أحدهم واضعا نصب عينه الاهتمام بالجمهور داعيا إلى أهمية دورهم في أي شكل من أشكال استخدام السلطة من قبل الموظف؛

✓ **العدالة وعدم التحيز:** العدالة وعدم التحيز في الإدارة والوظيفة من الموضوعات الفاعلة والمهمة، حيث ظهر مفهوم العدالة في بادئ الأمر في كتابات علم الفلسفة لتعبر عن آراء الفلاسفة بشأن هذا المفهوم، ثم ظهر في كتابات علم الاجتماع ليعكس طبيعة الأخلاقيات

(1) كريم مشط الموسوي، أخلاقيات العاملين بالعلاقات العامة في الصحافة العراقية، مجلة الباحث الإعلامي، العدد 08، كلية الإعلام، جامعة بغداد، العراق، آذار 2010، ص 01.

الإنسانية⁽¹⁾، وفي هذا يقول رسول الله صلى الله عليه وسلم " اعدلوا " ليلخص بذلك في هذه قيمة التعاملات الإنسانية، كما يقول علي رضي الله عنه "ولتكن أحب الأمور إليك أوسطها في الحق وأعمها في العدل"، وقال رضي الله عنه أيضا " أنصف الله وأنصف الناس من نفسك وخاصة أهلك ومن لك فيه هوى من رعبتك "، وكذلك أكدت نظرية العدالة لأرسطو على أهمية تقديم الخدمات العامة للمواطنين دون تمييز وبنفس الشروط، فالوظيفة العامة هي وظيفة الذين يتحلون بمواصفات الأمانة والأخلاق والموضوعية والعدالة والاستقامة كما أنه لا يجوز التمييز بين المواطنين على أساس الدين أو العرق أو الجنس أو الانتماء السياسي، فهذا السلوك الذي يبديه الموظف يعمل على تقوية مشاعر الموظف تجاه المؤسسة التي يعمل فيها وينمي روح الانتماء والولاء لها؛

✓ احترام الوقت والتقييد بالدوام: في الحقيقة الإشارة إلى هذه النقطة يكتسي أهمية بالغة في حياة العاملين بالمنظمات حيث أن أهمية الوقت ورد ذكرها عدة مرات في القرآن منه قوله تعالى "والليل إذا يغشى والنهار إذا تجلى"⁽²⁾، كما أن الالتزام بوقت الدوام واجب وظيفي ومظهر حضاري، فالوقت كلمة بسيطة في لفظها جليلة في معناها وأهميتها كلمة نعرفها جميعا، إلا أن القليل منا من يقدر الوقت حق تقدير، ويتقن إدارته من أجل الاستفادة القصوى منه، ومن المعروف أن حسن إدارة وتنظيم الوقت يساعد على تكال النجاح، بينما سوء إدارة الوقت وعدم القدرة على تنظيمه والالتزام بالمواعيد الهامة يؤدي حتما إلى الفشل كما يجب الالتزام بالدوام وقت الحضور ووقت المغادرة وعدم تأخير حاجات المواطنين وقد ورد عن الإمام عمر رضي الله عنه " لا تؤخروا عمل اليوم إلى الغد، فأنتم إن فعلتم ذلك تكاثرت عليكم الأعمال، فلا تدرون بأيها تبدؤون ولا بأيها

(1) عمر محمد درة، العدالة التنظيمية وعلاقتها ببعض الاتجاهات الإدارية المعاصرة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة عين شمس، 2008، ص 23.

(2) عدنان ماشي والي، فن إدارة وتنظيم الوقت، شعبة التطوير والبحوث، قسم التطوير الإداري، دائرة التخطيط والمتابعة، ب.ب.ن، 2011، ص 04.

تؤخرون"، وفي هذا الصدد لا يجوز الانهماك في القضايا الخاصة مع الزملاء لأن ذلك قتل لوقت الوظيفة والمؤسسة واختلاس له وهذا الوقت له أجر مدفوع له الأجر ومحاسب عليه أمام الله وأمام الضمير؛

✓ **الانتماء والولاء للمؤسسة:** إن الانتماء الوظيفي يمكن أن يساعدنا إلى حد ما في تفسير كيفية إيجاد الأفراد هدفا لهم في الحياة⁽¹⁾، والولاء والانتماء الوظيفي يتأصلان من خلال ربط الأهداف الشخصية والمهنية للعاملين مع أهداف المؤسسة، وهما يحتاجان إلى بيئة حاضنة ومشجعة لنموها وانعكاسها في سلوكهم، فالعاملون في أي مؤسسة يمتلكون أهدافهم وقيمهم الخاصة بهم، والتي قد لا تتوافق مع أهداف وقيم المؤسسة، مما قد يؤدي إلى حدوث تعارض المصالح بين العاملين والمؤسسة، لهذا على الموظف أن يعمل على رفع قيمة العمل الحكومي وأن يكون مخلصا للعمل الذي يؤديه وأن لا يهاجم سياسة الدولة لأنها وجدت لبناء الوطن وخدمة أفرادها، لذا وجب على الموظف الذود بكل قوة وهيبة على مبادئ عمله ومؤسسته، فالموظف الحكومي الجيد هو الموظف المعتد بنفسه وكرامته ولهذا يجب أن تتركز جهودنا على التركيز وخلق الكبرياء عنده؛

✓ **حب العمل:** في الحقيقة يتوقف نجاح أي مهنة أو عمل على عاملين رئيسيين الأول مقدار مهارتك في ذلك العمل والثاني مقدار لباقتك ونجاحك مع المتعاملين معك في هذا العمل⁽²⁾، وعليه فإن العمل نعمة عظيمة لا يعي قيمتها إلا القليل من الناس، أو من يفقدها لأي سبب كان، وقد يُلاحظ من البعض التذمر المستمر من ضغوط العمل ومن الصعوبات التي تواجههم، أو قلّة المميزات في أعمالهم، لكن مهما كانت التحديات أو الصعوبات التي يواجهها المرء في عمله فعليه أن يتحملها فهي بالتأكيد مؤقتة، ولا تلبث إلا أن تزول، فيكتسب الإنسان منها الخبرة والجد والقدرة على تحمل المزيد من الأعباء الوظيفية وتجاوز

(1) عبد الباقي صلاح الدين، مبادئ السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2005، ص 316.

(2) علاء فرغلي، نجاحك في العمل يعتمد على لباقتك ولباقتك في التواصل، مجلة النفس المطمئنة، العدد 111، مصر، أبريل 2015، ص 01.

ضغوط العمل المختلفة، وعليه يجب أن يلتزم الموظفون بأخلاقيات العمل الشاق ويتمثل ذلك في العمل الدؤوب والجاد، وإصلاح شأن المتقاعسين والمتخاذلين وتشجيع المتفوقين والتميزين منهم، وعليه أن يجتهد مقدما كل ما في وسعه لإنجاح عمله بما يرضي رب العالمين وكذلك دخله؛

✓ **الأدب والكمياء:** يجب أن يجسد الموظف جميع الفضائل العامة والصفات الحسنة المحمودة في العمل كالجدية والاهتمام والنزاهة والكرامة والإخلاص والعدالة والانضباطية والصبر والاستجابة وما إلى ذلك من جميع الصفات الحسنة التي يجب أن تتوفر في شاغل الوظيفة وأن يعامل الجمهور معاملة حسنة ولا يخرج عن طوره في حالات الغضب إن كان في وضع نفسي قلق ولا ينفر بوجوه الآخرين ويتحلى بالصبر في حال أصابته مشكلة معينة وأن يتعامل بأدب واحترام مع رؤسائه وزملائه بالعمل وأن يعمل مع الجميع بروح الفريق وأن يتصرف بشكل لائق في حل المشكلات مع الزملاء؛

✓ **السرعة والإتقان:** يتمثل الإتقان في العمل بكونه ممارسة الأفراد للنشاطات الإنسانية بناء على مهارات عالية ودرجات كبيرة من الجودة، كما يجب على شاغل المرفق العام أن يؤدي واجباته بكفاءة وأن لا يعرقل السير العام للعمل بشكل مقصود أو غير مقصود بشرط الابتعاد عن بعض الإجراءات التي لا مبرر لها والتي تعيق الوقت وإنجاز الأعمال، وقد أشار صالح المنجد في هذا أن نتيجة التخطيط المقنن هو خروج الناس من الأزمت سالمين⁽¹⁾؛

✓ **المحافظة على الممتلكات:** بطبيعة الحال الإنسان كائن اجتماعي والممتلكات العامة برمتها ملك للجميع (ومن يفهم غير ذلك فهو لا يفهم) وسواء كانت هذه الممتلكات خاضعة تحت مظلة المؤسسات العامة أو خارجها تظل - أينما وجدت - رهن حاجة الجميع أينما كانوا وفي أي زمان فوجودها مرتبط بوجود الإنسان أيا كانت مكانته، فمثلا الكتابة على

(1) محمد صالح المنجد، الإتقان، متاح على الرابط: <https://almunajjid.com/80> : 26/10/2016 consulté le .

جدران دورات المياه مجرد عبث وتخريب وفقدان التوعية بالحرص على الممتلكات، ونعني بالممتلكات العامة كل شيء يدخل في حسابات الدولة - أو بعبارة أخرى المال العام الذي ليس مملوكا لأحد ملكا خاصا والذي يستفيد منه المجتمع بأكمله - ومنها المرافق العامة والمؤسسات والمساجد والمدارس والمستشفيات والطرق والجسور... الخ. هذه الممتلكات وجدت لأجلنا فحسب، ولأنها مسؤولية خطيرة يجب على الموظف أن يكون حريصاً على الأموال العامة كحرصه على ماله الخاص فيحسن التصرف به مراعيًا إمكانيات البلد المادية، وأن لا يتصرف إلا بحدود الميزانية المتاحة، وأن يجذبه حب تحقيق المصلحة العامة أكثر من تحقيق المصالح الاقتصادية والاجتماعية الضيقة وفي خلاصة حديثنا يمكننا الجزم بأن الموظف مواطن من نوع خاص يختلف عن المواطن العادي في سعيه للمحافظة على الممتلكات⁽¹⁾؛

✓ **الإنتاجية:** على كل حال تتطلب الإنتاجية إتقان الأعمال قدر المستطاع وتخصيص الوقت كله للعمل مع ضرورة تطبيق خاصية الإنتاج، وفي العمل الصحي تتجسد الإنتاجية أكثر في توفر الخدمات العلاجية والوقائية التي تبعث بشيء من الارتياح لدى المواطنين، فتمثل هنا الأعمال المنجزة والمنتجة من أداء الأعمال الصحية في تحقيق أهداف الجهات الوصية من هذه المؤسسات، وعليه فإن إتاحة أكبر قدر من الخدمات الصحية لأوسع شريحة من أفراد المجتمع يعتبر شرطا أساسيا لجعل قضية الهوية التنظيمية لهذه المؤسسات قضية وطنية يشارك فيها كافة أفراد المجتمع.

ضمن التشريع الجزائري يحدد الأمر رقم 06-03 المؤرخ في 16 يوليو 2006 القواعد القانونية الأساسية المطبقة على الموظفين والضمانات الأساسية الممنوحة لهم في إطار تأدية المهام حيث يشرح هذا القانون جل الواجبات التي يجب أن يلتزم بها الموظفون والمحظورات التي يجب أن لا يقترفوها البتة، حيث أن تتبع بنود هذا القانون الأساسي ضمن

(1) عبد القادر الشخلي، مرجع سابق، ص 68.

التشريع الجزائري يؤكد في ثنايا بنوده على عناصر أخلاقيات العمل التي تم التعرض لها سابقا.

سابعا: نظريات أخلاقيات العمل الوظيفي

ربما لا يختلف المنطق اليوم في إننا نعيش في عصر تراجع فيه الأسس الأخلاقية الكبرى، ويشهد انحطاطا أخلاقيا يتسرب إلى معظم مؤسسات المجتمع، وذلك في ظل تزايد الحاجة الملحة للأخلاق بسبب زيادة قدرة الإنسان وقوته بفعل ثورة التكنولوجيا والمعلومات، فهي إن كانت قدرة موجهة لما هو غير أخلاقي مارست دورا تدميريا عظيما يعوق مسيرة النمو والتنمية، أوجب ذلك الاهتمام بالأخلاق وفلسفتها في عصرنا هذا، فخرجت العديد من النظريات الأخلاقية المعاصرة التي تبني وتؤسس الأخلاق على الدين أو القيم الجمالية والإبداعية أو قيم التواصل الإنساني والحوار المعقول... الخ.

لذلك أصبحت أخلاقيات العمل على صعيد المفاهيم العلمية والممارسة العملية مجالاً مهماً من مجالات المعرفة التي تستلزم قدراً من الدراسة المنهجية والخبرة المنظمة، لتوفير الأسس السليمة للتعامل مع المشكلات الأخلاقية، هذا التطور على مستوى المفاهيم أدى إلى تزايد الكتب المنشورة والدوريات وكذلك المؤتمرات والندوات العلمية والبرامج والدورات التدريبية في هذا المجال مما أدى إلى تطور كبير على صعيد المفاهيم والممارسات، حيث يمكن أن نميز بين نوعين من الأخلاقيات هما: (1)

1- أخلاقيات المبدأ: وهي تقوم على القيم المطلقة والنهائية التي لا توسط ولا مساومة ولا مبادلة فيها سواء بين الصواب والخطأ أو بين صواب أفضل من صواب أو بين خطأ أهون من خطأ؛

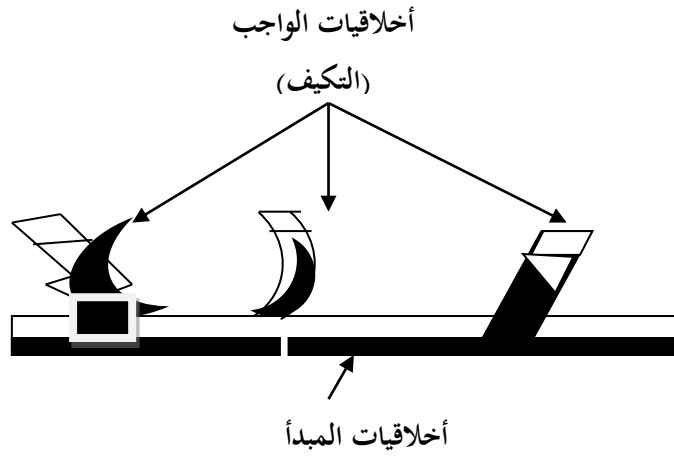
2- أخلاقيات الواجب: وهي تقوم على القيم النسبية فالوسيلة والأساس فيها ما هو محدد في بيئتها المحدودة، والتي يطلق عليها اسم علم الواجب التي تعبر عن أخلاق الواجب المعبر

(1) <https://app.box.com/s/oh1l8zj75juf474020rlp> 8, consulté le : 24/07/2017.

عنها في مجموعة نظريات ومدارس فلسفية، يمكن أشهرها بين الناس على الإطلاق نظرية الأمر الإلهي DIVINE COMMAND THEORY التي تقول أن كل فرد عليه التزامات وواجبات أخلاقية مفروضة عليه وفي الحقيقة هذا النوع من الأخلاقيات ينشد الوصول إلى أقصى درجات الكمال.

ويمكن تمثيل كلا النوعين من الأخلاقيات من خلال الأواني المستطرقة، فأخلاقيات المبدأ هي قاعدة الأواني المستطرقة، حيث هي الاعتقاد الثابت والأساس الذي لا يتغير لا في المسائل ولا في الشكل، في حين تكون أخلاقيات الواجب هي الأواني بأشكالها وأحجامها وأوضاعها المتباينة، مع ملاحظة مهمة هي أن هناك اتصالاً قائماً بين الاثنين دون إهمال ما يمثل القاعدة وما يمثل الحالات الخاصة ويمكن تمثيل ذلك من خلال الموالي:

الشكل رقم (8.3): أخلاقيات المبدأ وأخلاقيات الواجب.



المصدر: نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة في عالم متغير، ط 2، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2013، ص 53.

في الحقيقة هناك العديد من النظريات الأخلاقية التي أوردها المهتمون، والتي ينبغي على المنظمات الإطلاع عليها والأخذ بما هو مناسب وترك ما لا يناسب مجتمعاتها واحتياجاتها وثقافتها وما لا يناسب أعمالها، وقد تطورت نظريات عديدة في هذا المجال

ودون التوسع في ذلك نشير إلى أن فولمير (FULMER - P-F) في تناوله لأخلاقيات الوظيفة والإدارة أشار إلى وجود أربع نظريات أخلاقية هي: (1)

1- **النظرية التجريبية:** وتقوم هذه النظرية على أن الأخلاق تشتق من التجربة الإنسانية وأن ما هو أخلاقي وغير أخلاقي يعتد به من خلال الاتفاق العام وهذا ما لا يتحقق إلا بالتجربة أولاً وأن ما يحدد ويقاس من عوامل هذه التجربة يحقق الوصول إلى ذلك الاتفاق ثانياً؛

2- **النظرية العقلانية:** وتقوم على أن العقل يمتلك القدرة على أن يحدد ما هو جيد وما هو سيء، وأن هذه التحديدات المنطقية هي أكثر استقلالاً عن التجربة، وبالتالي فإن حل المشكلات الأخلاقية يمكن أن يتم عن طريق ما هو عقلاني، وأن التأثيرات الذاتية والشخصية هي التي تحد من تحقيق ذلك؛

3- **نظرية الحدس:** وترى هذه النظرية أن الأخلاق لا تشتق بالضرورة من التجربة أو المنطق وإنما بما يمتلكه الفرد بشكل فطري وتلقائي من حدس كقدرة ذاتية على التمييز بين ما هو صحيح وما هو خاطئ، وأن سوء التصرف الأخلاقي يعود إلى البيئة السيئة، والتربية الناقصة وغير السليمة، وعوامل التنشئة غير الملائمة؛

4- **نظرية الوحي:** وترى هذه النظرية أن تحديد الخطأ والصواب أعلى من الإنسان وأن الله يخبر الإنسان بالمبادئ التي تساعد على تحديد ما هو صحيح وما هو خطأ وهذا ما فعلته الأديان السماوية.

وهكذا فإن جميع العمال بجميع تخصصاتهم في قراراتهم وتصرفاتهم الإدارية يتأثرون بهذه النظريات، كما يتأثرون ببيئة الأعمال التي يعملون فيها مما يلقي بضلاله الكثيفة على طريقة العمل بكل نظرية من هذه النظريات.

(1) نجم عبود نجم، مرجع سابق، ص ص 54 - 55.

الأخلاقيات شكل من أشكال الوعي الإنساني، ومجموعة من القيم والمبادئ تحرك الأشخاص والشعوب كالعدل والحرية والمساواة، بحيث ترتقي لتصبح مرجعية ثقافية لتلك الشعوب وسنداً قانونياً تستقي منه الدول الأنظمة والقوانين، حيث نلاحظ أن هذه النظريات تساعد في تفسير جوانب من الظاهرة الأخلاقية، وهي تلك المتعلقة بوسائل التوصل إلى ما هو أخلاقي أو لا أخلاقي كالتجربة، العقل، الحدس وأخيراً الوحي، والواقع أن الشرق بخصائصه المميزة يكون في تجربته أكثر ميلاً إلى الحدس (كقدرة ذاتية) وإلى الوحي (كقدرة إلهية)، في مقابل ذلك نجد الغرب أقرب إلى الحسيات في التجربة والاستقراء والاستدلال في العقل، وفي هذا السياق يمكن أن نلاحظ أن قطاع الأعمال في الغرب تسوده ثلاث نظريات أخلاقية هي: (1)

- ✓ **النظرية النفعية:** وهي التي تقوم على مبدأ المنفعة القائل " إن تحقيق أعظم الخير والنفع لأكبر عدد من الأفراد يجب أن يكون هو السلوك الإنساني؛"
- ✓ **نظرية الحقوق والواجبات:** وهذه النظرية تقوم على أساس أن للأفراد حقوقاً يتمتعون بها وهذه الحقوق نوعان " : حقوق أخلاقية وحقوق ملكية "؛
- ✓ **نظرية العدالة:** تثير العلاقة بين الحقوق والواجبات مشكلة العدالة والإنصاف فالمنافع لا بد أن توزع بطريقة عادلة وعلى الجميع.

ومما يلاحظ أن هذه النظريات تستجيب بقدر أكبر لمتطلبات الحياة العملية على أساس التكافؤ بين الأطراف.

ثامناً: واجبات ومحظورات الموظف

كفل المشرع للموظف العام جملة من الحقوق حددها في القوانين واللوائح وفي مقابل ذلك ألزمه بواجبات محددة لا يجوز مخالفتها أو الاتفاق على ما يخالفها باعتبارها من النظام العام، ويضم الأمر رقم 06-03 المؤرخ في 16 يوليو 2006 جميع المعايير والأحكام التي

(1) نجم عبود نجم، مرجع سابق، ص ص 56-57.

تثبت في مجموع هذه النقاط التي تتعلق بالواجبات أو المحظورات وسنتطرق في هذه النقطة إلى الحقوق والواجبات التي يلتزم بها الموظف العام:⁽¹⁾

1 - الواجبات

يمكن تسميتها بالمهام التي تم انجازها، قد تكون طويلة وذلك لوصف كل واجب ضروري أو مسؤولية التي تتضمن وظائف هذا الموظف، بدءاً من الواجبات الرئيسية، فالواجبات التي يلتزم بها الموظف عديدة ومتنوعة منها ما ينص عليه قانون الخدمة ومنها ما يشتق من طبيعة الوظيفة ومنها ما يفرضه العرف الوظيفي، وعليه يمكن التعرض إلى مجمل النقاط الملزم بها العامل والمناطة إليه.

✓ **واجب أداء العمل:** أكد مجموعة من علماء الدين أنه لا يجوز قراءة القرآن الكريم في الدوام الرسمي، لذلك يتوجب على العامل أداء العمل بنفسه، وأن يؤديه بدقة وأمانة وإتقان وأن يكون حريصاً في أداء العمل الموكل به وأن لا يتهاون ولا يقصر في أداء واجباته أو يؤخر تعاملاته أو يؤجلها أو يجري تمييزاً بين المستفيدين من طبيعة عمله، كما عليه الالتزام بوقت عمله ولا ينصرف من مقر عمله إلا عند انتهاء الدوام فعليه يجب أن يمارس كل نشاطاته بأمانة ونزاهة؛

✓ **واجب إطاعة الأوامر:** الطاعة في اللغة هي الانقياد، يقال هو طوع أي مفاد له أما اصطلاحاً فللطاعة مدلولين أحدهما واسع والآخر ضيق، فالمدلول الواسع للطاعة يعني أنه يجب على الموظف العمومي كباقي مواطني الدولة احترام دستورها وقوانينها وحتى لوائحها (احترام الشرعية)، فالحياة في كنف دولة القانون تستلزم حتماً احترام ما يصدر عن سلطاتها من قوانين وتشريعات على اختلاف مسؤولياتها⁽²⁾، والحقيقة التي لا يختلف فيها اثنان أن

(1) الشبخلي عبد القادر، مرجع سابق، ص ص 59-81، وانظر الأمر رقم 06-03 المؤرخ في 16 يوليو 2006.

(2) محمد دحدوح، واجب الطاعة في الوظيفة العامة، رسالة ماجستير في الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2013، ص 08.

هذا الواجب يتعلق بالتطور الحضاري للشعب وبدرجة تطور النظم السياسية وشكل البيروقراطية المطبق ومبدأ احترام سلطة القانون، فهنا تلعب الأخلاق الدور البارز في عملية الضبط الأخلاقي حيث تمكن الأخلاق من فهم الرئيس الإداري لسلطته المتميزة وهل هو يميل إلى المفهوم التكليفي أم المفهوم التشريفي، كما تمكن جميع العمال بمختلف تخصصاتهم من التطبع بهذه النقطة الضرورية في أداء العمل؛

✓ **واجب الحفاظ على أسرار الوظيفة:** تعتبر المحافظة على أسرار العمل من الواجبات الملقة على عاتق الموظفين سواء كانوا يعملون بالقطاع الحكومي أو القطاع الخاص وفي الحقيقة الانغماس داخل الحياة الاجتماعية لا يحول دون وجود مجال معين من حياة الإنسان، كما أن الوظيفة تتيح للموظف الإطلاع على أمور وأسرار لم يكن باستطاعته الإطلاع عليها لولا وظيفته سواء كانت تلك الأسرار ذات طابع شخصي أو طابع عملي وبحكم طبيعة العمل في هذا يكون الموظف على علم بالغ بعدد الأسرار التي تخص الدولة أو المجتمع ومنه ما يتصل بالأفراد، وهذه الأسرار تعبر عن مصالح مباشرة وأكيدة لأطرافها وإفشاؤها يشكل ضررا لهم، إذن فأساس الحفاظ على أسرار الوظيفة يتمثل في صيانة مصالح لا يقبل أطرافها المساس بها، كما ترفع السرية عن الأمور في حالتين **أولها** عند ترخيص السلطة المسؤولة **والثانية** عند إفشاء السر من قبل الموظف وفي هذه الحالة يتعرض الموظف لثلاثة أنواع من العقوبة هي إما (جنائية، أو تأديبية، أو مدنية)؛

✓ **واجب التحفظ:** أكدت المادة 42 من الأمر 06-03 أنه يجب على الموظف تجنب كل فعل يتنافى مع طبيعة مهامه ولو كان ذلك خارج الخدمة⁽¹⁾، وتقتضي الأعراف أن يلتزم المسؤول وحتى الموظف والإطار في أي منظمة سواء عمومية أو خاصة من التحفظ إزاء

(1) عماري عبد العزيز، نظام التعاقد في الوظيفة العمومية، مذكرة ماستر، تخصص قانون إداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2014، ص 20.

الأسرار التي تسنى له الإطلاع عليها بمناسبة المسؤولية التي تولاها، ولأن نطاق حرية الموظف أضيق من نطاق حرية المواطن العادي فهو ليس حراً في أن يباشر وظيفة إدارته كأن يفشي أسراراً للصحافة أو أن يتكلم ما يشاء في مجال خصوصياته أو خصوصيات مؤسسته، فبعض الأقوال قد تكون من قبيل أسرار المؤسسة؛

✓ **واجب الحفاظ على كرامة الوظيفة:** إن أساس هذا الواجب هو أن شرف الموظف من شرف الدولة كما أن الموظف مواطن من نوع خاص وهذا الواجب يتطلب أخلاقاً عالية ومثالية لشاغلي الوظائف الذي يجب أن يتصف بحسن السيرة والسلوك.

2- المحظورات

تلتقي المحظورات مع الواجبات في كونها توجه العاملين سواء بالسلب أو بالإيجاب نحو السلوك السوي والارتقاء بمستوى الأداء والتصرف عما يعرض صاحبه للمساءلة أو العقاب، وتمتد هذه التوجيهات والإرشادات إلى حياة العاملين العامة والخاصة. ومثلما تتباين الواجبات زمانياً ومكانياً فإن المحظورات هي الأخرى تختلف من قطاع لآخر ومن مهنة لأخرى، كما يشتمل النظام الأخلاقي في الوظيفة العامة على جملة من المحظورات والنواهي أبرزها ما يلي:

✓ **حظر الإضراب:** يعد الإضراب من المسائل التي حظيت بعناية فائقة في التشريع الجزائري كما أن هذه الظاهرة عرفت تذبذباً بحكم أن الفرد الجزائري مر عبر العديد من المراحل بدءاً بممارسته ضمن منظمات المستعمر إلى وضعيات مختلفة عرفت معظم المنظمات الوظيفية في الجزائر إلى ما تشهده اليوم المنظمات في ظل تسارع الحياة وللنظر أكثر في هذا يمكن تتبع مختلف القوانين والمراسيم التنظيمية التي عنيت بالموظف الجزائري

في أداء وظيفته⁽¹⁾، والإضراب هو التوقف عن العمل بصورة مقصودة وجماعية وهدفه الضغط على رب العمل من قبل الأجراء، وتسمى أيضا إضرابات الحوادث التي تؤلف توقفا عن العمل لإجبار الطرف المقابل للاستجابة للمطالب وهناك ثلاثة أنظمة إضراب في العالم:

- **النظام الأول:** وهو النظام الذي يحظر الإضراب حظرا تاما وهو حال الأنظمة الفاشية والمستبدة؛

- **النظام الثاني:** وهو النظام الذي يبيح الإضراب إباحة مطلقة انطلاقا من الإقرار بحقوق الإنسان وهو حال الأنظمة الديمقراطية، كما أن هناك أنظمة تتيح الإضراب في المشروعات الخاصة وتمنعه في المرافق العامة على اعتبار أن المرافق العامة في خدمة الشعب وخصوصا مرافق الجيش والأمن؛

- **النظام الثالث:** الذي يبيح استخدام الإضراب مع وجود قيود تبرره وتنظمه كما هو الحال في النظام الفرنسي الذي يشترط في تنظيم الإضراب أن تعلم الجهة التي تتوي القيام بها الجهة التي تستخدم الإضراب ضدها قبل أسبوع على الأقل ذلك لمواصلة المفاوضات بين الطرفين؛

✓ **حظر الجمع بين الوظائف وممارسة الموظف التجارة:** بالتأمل الواضح من جديد للتشريع الجزائري وبالتمعن الجيد في مواده وما نصت عليه المادة 41 من الأمر رقم 06-03 والتي تحث على أن الموظف يجب أن يمارس مهامه بكل أمانة ودون تحيز⁽²⁾، يدل على أن الأصل في أن الموظف مكلف بشغل واحد يخصص له جهده ووقته، أما ممارسة عمل موازي فهو مساس بحق العمل، ولن تتوفر الأعمال لكل الراغبين مادام الاحتكار بهذه

(1) لتتبع أكثر ما يميز حق الإضراب للموظف الجزائري أنظر أكثر: عتيقة بلجبل، الإضراب في المرافق العامة -دراسة مقارنة-، رسالة ماجستير في القانون العام، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2005.

(2) دأشر مسعودة وحمادي سعيدة، علاقة الموظف العمومي بالإدارة العمومية في الجزائر -دراسة حالة مديرية النقل لولاية ورقلة-، مذكرة ليسانس، تخصص اتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2014، ص 07.

الطريقة، وبهذه الطريقة فإن الجمع بين وظيفتين للموظف يعني الاهتمام بأحدهما على حساب الأخرى وعدم القيام بهما معاً، أما حظر التجارة بالضبط فثمة أسباب عديدة منها أن التجارة تشتت جهوده أو أن يسير سلطات وامتيازات الوظيفة لصالح نشاطه التجاري أو أن يتسبب له هذا النشاط التجاري في ممارسته الكذب والذي يتعارض مع ممارسة الوظيفة أو أن يتعرض هذا المواطن إلى الموت المدني بسبب الإفلاس؛

✓ **حظر الاقتراض من المتعاقدين مع الإدارة:** من المؤكد أن الإدارة لديها العديد من المعاملات التجارية مع الموردين، وقد يقع الموظف في ضيق أزمة مالية قد تعثره للاقتراض من المتعاقد فيؤثر هذا العامل على الدولة أو المرفق العام حيث يتمكن المتعاقد من تسخير سلطات الموظف المقترض لتحقيق أغراضه غير المشروعة؛

✓ **حظر الظهور بمظهر سكر بين في محل عام:** يحاول المشرع عدم التدخل في الشؤون الخاصة للموظف الحكومي، إلا أنه يمنع الموظف من الظهور في حالة سكر في محل عام يرتاده كل فئات الشعب؛

✓ **حظر الاختلاط بالمشبوهين والأسر السيئة السمعة:** إن من دلائل صدق الموظف هو إخلاصه التام لتشريعات الدولة وفي نفس الوقت على الموظف أن يسلك مسلكاً شريفاً، لأنه يد الدولة في تسيير شؤونها، وهذا ما يتناقض مع المشبوهين وذوي السوابق ولمتابعة هذا الشيء يشير أحدهم بإعداد سجل مركزي لجميع موظفي الخدمة المدنية وتوثيق جميع التشريعات والمراجع المتعلقة بالخدمة المدنية.⁽¹⁾

(1) بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل، مرجع سابق، ص 206.

خلاصة الفصل:

بغية مسايرة التحولات المختلفة وروح العصر الجديد الساري في معظم الدول وبهدف تأكيد الالتزام بالأخلاقيات، فإن الأبحاث في مجال الأخلاقيات تمكنت من أن تضي على نفسها صفة العلم بالمفهوم الذي ينطبق مع خصوصيات موضوعاتها ومفاهيمها، لذا حرص الفصل على تقديم دراسة استعراضية لموضوع شديد الأهمية على جل المستويات خدمية، تعليمية... إلخ، ألا وهو أخلاقيات العمل الوظيفي التي تتطرق من الأخلاق العامة للفرد والأساسيات التي يجب أن يلتزم بها أصحاب الوظيفة، وبعد هذه القراءة والجولة الموسعة نوعاً ما ضمن هذا الفصل فإن ما يمكنني أن أنوه إليه هو الواقع المرير الذي تتخبط فيه منظماتنا العربية والتي نراها تعاني من أزمات ونكوص في بناء ثقافة المنظمة على أسس سليمة، وبالتأكيد سوف ينعكس هذا الأمر على وجود ممارسات لا تستند إلى سلوك أخلاقي قويم يأخذ بنظر الاعتبار مصلحة المنظمة والمجتمع، وإذا أردنا أن نعطي تصوراً عن مظاهر الأزمة الأخلاقية السلوكية وانحدار الثقافة في منظماتنا فلا يوجد طريق غير طريق النهوض بالقيم الأخلاقية المستمدة من سماحة ديننا الحنيف والتي تمكن من بناء الموظف القادر والذي يسمو من خلال مكانته وأدواره المنوطة إليه بالارتقاء بهوية المنظمة التي يمارس فيها نشاطاته.

الفصل الرابع: الهوية التنظيمية للمنظمة الصحية

تمهيد

أولاً: الهوية التنظيمية (المفهوم، المصطلح الشبيه، الأبعاد، التصنيف)

ثانياً: عرض مفصل لأبعاد التماثل مع الهوية التنظيمية

ثالثاً: من اكتشاف الهوية على صعيد فردي إلى اكتشافها في سياق تنظيمي

رابعاً: جذور مفهوم الهوية التنظيمية

خامساً: دور وأهمية الهوية التنظيمية

سادساً: ازدواجية الهوية التنظيمية

سابعاً: نطاق ومجال الهوية التنظيمية

ثامناً: الهوية الاجتماعية

تاسعاً: الهوية التنظيمية للمنظمة الصحية

خلاصة الفصل

تمهيد

بالنظر إلى ما تطرقنا له إجرائياً بخصوص مصطلح الهوية، فأهميته كمفهوم تكمن في كونه يشكل نقطة التقاء بين ما هو سيكولوجي واجتماعي وثقافي، إنه يرتبط بمفاهيم سوسيولوجية مثل الدور والمكانة الاجتماعية والجماعية، والاندماج الاجتماعي، والقيم والتنشئة الاجتماعية... إلخ، كما يرتبط ارتباطاً عضوياً بمفاهيم سيكولوجية مثل الذات والإحساس بالذات والتمثلات والإدراك والعواطف والاتجاهات... إلخ. وهذا الوضع الإبستمولوجي زاد من تعقده ومن إضفاء الضبابية عليه، مما جعل البعض يتحفظ في استعماله. وتواصلنا مع الجهود السابقة بخصوص هذا الموضوع فقد تبين لنا أن موضوع الهوية التنظيمية نال في السنوات الأخيرة اهتمام الباحثين والدارسين في مجالات الإدارة كلها وذلك لما له من أهمية كبيرة في التأثير في سلوك العاملين ومن ثم في أداء المنظمة كما أثارت الهوية كونها ظاهرة اجتماعية، اهتمام العديد من الفلاسفة والمفكرين السابقين في علم النفس وعلم الاجتماع لمدة طويلة، والقراءات الأولية توحى أنه قد حظي موضوع الهوية التنظيمية في الإدارة بنصيب قيم من البحث في البيئة الأجنبية وبعض الشح في البيئة العربية خلال الفترة السابقة، إلا أن ذلك لا يجعلنا نقف عند هذا القدر من الدراسات والأبحاث والتحليل، فموضوع الهوية التنظيمية موضوع حيوي يتميز بالأصالة والتجدد ويرتبط بكثير من المفاهيم الجديدة التي تواجهها المنظمات ويؤثر في سمعتها الوظيفية ضمن البناء الاجتماعي، سأحاول ضمن هذا الفصل تحقيق أهداف هذا المنجز وهو محاولة التوسع في المفهوم الحديث في البيئة العربية وأقصد (مفهوم الهوية التنظيمية)، وذلك من خلال إجراء بعض التعمق فيه والشرح المستفيض، لإعطاء الدلالات العلمية حوله، نظراً لحدائته في بيئتنا العربية وكذلك سأحاول البرهنة على أن المنظمة المبحوثة وأقصد هنا (المنظمة الصحية)، تلعب هويتها التنظيمية الهجينة دور المنسق الأخلاقي ضمن البناء الاجتماعي، تزامناً مع الوقت الذي تواجه فيه المنظمات

الصحية في الجزائر من جراء الظروف غير الطبيعية المحيطة بها أزمة حقيقية في إثبات الهوية التنظيمية التي تشتمل عليها رؤيتها ورسالتها وأهدافها في المجتمع وما يرتبط برمزا ومكانتها في المجتمع والحياة والبيئة العامة، في الوقت الذي أثارت الهوية كونها ظاهرة اجتماعية، اهتمام الفلاسفة والمفكرين السابقين في علم النفس وعلم الاجتماع، لذلك يمكن القول جازما بأن الاهتمام بالهوية هو اهتمام قديم الحدوث في البيئة الأجنبية جديد التداول في بيئتنا العربية، حيث يمكن اعتبار الهوية التنظيمية كمنظومة وجدت لتقدم الرؤية لشخصيات وسلوكيات المنظمات وأعضائها، كما تعتبر الهوية التنظيمية أحد المداخل والمفاهيم التي أحدثت ثورة هائلة في علم الإدارة، وفي حقيقة الأمر يعد هذا المفهوم من المفاهيم الحديثة التي ظهرت في أدبيات السلوك التنظيمي ونالت اهتمام العديد من الباحثين، ومن ناحية أخرى لا يوجد اختلاف على الدور البارز والفاعلية التي تلعبها المنظمات الصحية في البناء الاجتماعي، حيث تواجه المنظمات الصحية في الجزائر من جراء الظروف غير الطبيعية أزمة حقيقية في إثبات الهوية التنظيمية التي تشتمل عليها رؤيتها ورسالتها وأهدافها وما يرتبط برمزا وأهدافها ومكانتها في المجتمع والحياة والبيئة العامة كما أشرنا إلى ذلك سابقا، في الوقت الذي يبسط فيه مفهوم الهوية التنظيمية نفوذه في اكتشاف الهوية على المستوى الفردي، ويجب أن نشير هنا أن الأصول الفكرية الأولى لنظرية الهوية التنظيمية أتت جذورها من فروع علمية عديدة يأتي في مقدمتها علم الأجناس وعلم النفس وعلم الاجتماع التي ساعدت الباحثين في دراسة الهوية الشخصية للفرد ومن ثم مهدت الطريق إلى إعطاء المعنى لموضوع الهوية الاجتماعية⁽¹⁾، ومن الحقائق المسلم بها أن المنظمات تنتج منتجات أو تقدم خدمات، ولكن من الحقائق الأقل بروزا أن المنظمات كذلك تنتج وتوزع المكانة والأدوار والامتيازات وغيرها

(1) سعد علي وحمود العنزي، الفكر التنظيمي في إدارة الأعمال، ط1، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013، ص

من المزايا الاجتماعية، كذلك فإن المنظمات هي أماكن لخلق الإدراكات والإيديولوجيات والثقافة، إذن فمخرجات المنظمات لا تقتصر على المنتجات وإنما تشمل كذلك الأدوار والمكانة والأعراف والهويات والعديد من الحقائق الاجتماعية⁽¹⁾، حيث أخذ مفهوم الهوية في العلوم الاجتماعية حيزاً كبيراً من الاهتمام خاصة في السنوات الأخيرة حيث اتسع هذا المفهوم حتى أضحى من الصعب تحديده، كما يعد موضوع الهوية التنظيمية في الأدبيات العربية الحديثة من المواضيع المهمة التي يثيرها الباحثون والدارسون للنقاش، في مجال علم اجتماع الإدارة والعمل بالخصوص إذ أنه يعبر عن ظاهرة مركبة بين ما هو فردي وبين ما هو جماعي تتمثل صفاته عند كل فاعل اجتماعي، والحقيقة التي يعيها كل فرد أن عمله في أي منظمة يشكل له مصدراً مهماً في تكوين هويته، وفي هذا السياق ينطلق لسان **بن خلدون** في قوله بأن الإنسان كائن اجتماعي أي بمعنى أن الفرد بحاجة ماسة للانضمام إلى مجموعة ينتمي إليها ويتبع تقاليدها، وفي حياتنا اليومية نلاحظ أن الفرد الذي يعمل ضمن منظمة معينة يذوب ضمن الإطار العام لهذه المنظمة فتلتصق مفاهيمه ومبادئه وممارسته ضمن هذه المنظمة والجماعة التي يعمل فيها مع مفاهيمه الذاتية مما يوجد ويولد لديه الاستعداد الأمثل لبذل الجهود والسعي لتحقيق أهداف المؤسسة التي يعمل فيها، فمن خلال هذه الجهود الفردية تتكون هويات تنظيمية لهذه المنظمات التي تحاول أن تتميز عن المنظمات المشابهة لها والتي لها نفس طبيعة عملها، سنحاول في هذا الفصل تسليط الضوء على هذا المفهوم المعاصر في أدبيات الإدارة العربية، حيث نال هذا الموضوع (كما أسلفنا سابقاً) اهتمام الباحثين والدارسين في مجالات الإدارة كلها، واهتماماً منا وتواصلاً مع جهود الباحثين السابقين، يسعى هذا الفصل قدر الإمكان تسليط الضوء على هذا المفهوم المعاصر في أدبياتنا العربية، والذي لاقى رواجاً متزايداً من قبل الباحثين وتم تعريفه من قبل المعنيين تعريفات

(1) رشيد مازن فارس، مرجع سابق، ص 04.

متنوعة طبقا للتوجه الفكري والغاية التطويرية التي ينشدها كل رأي رغم النقص الفادح الذي تشكو منه المكتبة العربية والوطنية وصولا إلى إثراء مكتبتنا العربية والوطنية بهذا المفهوم المتجدد، ومما لاشك فيه أن لأخلاقيات العمل والهوية التنظيمية الراقية آثار إيجابية في الأداء الوظيفي لأعضاء المنظمات الصحية، فكلما زاد مستوى الأخلاقيات داخل المنظمة الصحية أدى ذلك إلى تماسك هويتها التنظيمية، فالهوية التنظيمية ذات المستوى العالي يزيد من فاعلية المنظمة الصحية فيعود ذلك إلى وجود أهداف مشتركة بين العاملين والمنظمة الصحية مما يساعد على إنجاز الواجبات الموكولة على الوجه الأكمل، أما في حالة حدوث التضارب في الأهداف فإن النتيجة تتعكس سلبا على المنظمة الصحية وأهدافها.

سنحاول في هذا الفصل التوسع نوعا ما في هذا المفهوم المتجدد في أدبياتنا العربية انطلاقا من الرؤية الاجتماعية التي تقوم عليها هذه المنظمات وروح وجودها ومقياس تقدمها أو تخلفها حيث ورد في مقدمة هذا المنجز كيف يكون لأخلاقيات العمل دور في بناء الهوية التنظيمية للمنظمات الصحية التي تساهم في توازن نسق البناء الثقافي والاجتماعي، كما تلعب هذه المنظمات دور المنسق الأخلاقي ضمن البناء الاجتماعي، وعليه تم تقسيم هذا الفصل وتناوله كالاتي:

أولاً: الهوية التنظيمية (المفهوم، المصطلح الشبيه، الأبعاد، التصنيف)

ثانياً: عرض مفصل لأبعاد التماثل مع الهوية التنظيمية

ثالثاً: من اكتشاف الهوية على صعيد فردي إلى اكتشافها في سياق تنظيمي

رابعاً: جذور مفهوم الهوية التنظيمية

خامساً: دور وأهمية الهوية التنظيمية

سادسا: ازدواجية الهوية التنظيمية

سابعا: نطاق ومجال الهوية التنظيمية

ثامنا: الهوية الاجتماعية

تاسعا: الهوية التنظيمية للمنظمة الصحية

خلاصة الفصل

أولاً: الهوية التنظيمية (المفهوم، المصطلح الشبيه، الأبعاد، التصنيف)

1 - المفهوم

بداية يمكنني القول أن شعور الفرد بالانتماء إلى مؤسسة ما تتميز بهوية خاصة، حيث تشكل الهوية عاملاً هاماً في بقاء المجتمعات كما تعد الهوية من المرتكزات الأساسية لأي مجتمع أو مؤسسة في تقدمها أو انهيارها، وكذلك على مستوى المؤسسات فهي تحتاج إلى ترسيخ مفهوم الهوية الخاصة بها والذي يجعل الفرد يتفانى من أجل بقاء هذه المؤسسة ودوام نجاحها وتفوقها، فمجموعة القيم التي تتبناها المؤسسة تعكس ولاء تنظيمها وشعورها بالرضا نابعا من إيمان الفرد بانتسابه إلى هذه المنظمة وهو ما يسمى بالهوية التنظيمية، حيث اهتمت المنظمات المعاصرة بموضوع الهوية التنظيمية مؤخرا خلال منتصف أعوام الثمانينات من القرن المنصرم لأن ذلك يشكل مطلباً أصيلاً في خلق النجاح المتواصل نحو تحقيق فاعلية أنشطتها وبلوغ غاياتها وأهدافها⁽¹⁾، كما أجمعت العديد من الدراسات الأجنبية على أن الهوية بصفة عامة هي مجموعة الخصائص التي يمكن من خلالها التعرف على شيء بشكل بين، فهي الطبيعة الأساسية لكل شيء سواء كان كياناً مادياً موضوعياً أو بناءً ذهنياً ذاتياً⁽²⁾، كما تطرق إليها إريكسون سنة 1968، وفي نفس السياق عرفنا سابقاً أن نظرية الهوية الاجتماعية تشكل إطاراً أساسياً لفهم السلوك الإنساني في محيط المنظمات⁽³⁾، وقبل بداية تعرضي لموضوع الهوية التنظيمية يجب أن أشير أنه موضوع المنظمات الفاعلة في الدول المتقدمة أصبح يحتل مكانة متميزة في عقلية متخذي القرار، كما أن النظرية والبحث في مجال الهوية التنظيمية لازال في مراحله المبكرة والتي لا تدعو إلى البحث بشيء من الارتياح، وقبل أن أجري جولة هنا في التوسع والتعرض لهذا المفهوم المعاصر بودي أن أتطرق إلى ما تعرضت له من خلال عديد الأدبيات وهو أن

(1) طلال بن عايد الأحمد وآخرون، مرجع سابق، ص 110.

(2) مازن رشيد فارس، مرجع سابق، ص 15.

(3) المرجع نفسه، ص 29.

هذا المفهوم يستمد قوته جزئياً من تحديد الكيانات القائمة سواء كانت فرداً أو جماعة أو مؤسسة، وفي الحقيقة تواجه البيئة الاجتماعية والإدارية بمختلف منظماتنا اليوم عالماً سريع التغير وفي ظل احتدام الاحتكار والمنافسة، أصبحت مفاهيم التخصص والعولمة تهيمن على واقع تنظيماتنا، إذ أشرنا في مقدمة هذا الفصل لحدثة مصطلح الهوية حيث وضحت لنا جليا مختلف الدراسات والأدبيات العربية التي تعرضنا إليها سابقاً أن مفهوم الهوية التنظيمية يعد مفهوماً دخليلاً وجديداً في أدبيات الإدارة العربية، كما تمعنا ولمسنا وعرفنا أن تزامن ظهور عدد من العوامل أفضى إلى أهميتها العملية في الحياة التنظيمية المعاصرة وجعل منها مفتاحاً رئيسياً في فهم المنظمات المعاصرة.⁽¹⁾

من خلال التجوال في الأدبيات التي تناولت الهوية التنظيمية، فإن ويتن 2006 يرى الهوية التنظيمية مبنية باستخدام إطارين مرجعيين وهما:⁽²⁾

- **إطار مرجعي تاريخي:** يرى أن الهوية التنظيمية مبنية داخل عملية مرجعية ذاتية، حيث يتم تقييم النشاطات الجارية وفقاً لما يتم تذكره بشكل جماعي على كونه أحد ميزات المنظمة في وقت سابق (المركزية، الثبات)، حيث أن تناسق الهوية التنظيمية مختبر، وفي حالة الضرورة يتم ترميمه؛

- **إطار مرجعي مقارن:** يرى أن الهوية التنظيمية مرتبطة بالمحيط (مميزة)، حيث يتم استخدام عناصر الهوية التنظيمية كمرجعيات للتمييز بين المنظمة ومنظمات أخرى وتسجيل أوجه الشبه من ناحية الانتماء إلى نوع معين من المنظمات لاحقاً، في الجدل حول الهوية التنظيمية فقد تم التجادل على، وبسبب "عدم استقرار تلامي".

⁽¹⁾ مازن رشيد فارس، مرجع سابق، ص 05.

⁽²⁾ Albert and Whetten Revisited, **Strengthening the Concept of Organizational Identity**, *Journal Of Management Inquiry*, Vol 15, N 03, Western Academy of Management, September 2006, PP 219-234.

وعلى هذا الأساس يرى عديد الباحثين أن الهوية التنظيمية ليست ثابتة لكن لديها استمرارية، وهذه الاستمرارية مكررة البناء في عملية دائمة من التذكر، التفسير، والتحدي.

وكما ذكرت أعلاه يعد الباحثين الهوية التنظيمية شكلا خاصا من أشكال الهوية الاجتماعية شيدت اجتماعيا من خلال الأفكار والمشاعر والسلوكيات الفردية لأعضاء المجموعة داخل المحيط التنظيمي، والقراءة الأولية توضح أن مصطلح الهوية يستعمل في الغالب استعمالا غامضا فالكلمة تشكل ومن أجل فهم أفضل للهوية كمفهوم سوسيولوجي، علينا الرجوع إلى ما جاءت به كتابات علماء الاجتماع الفرنسيين الأوائل، وفي محاولة منا لتحديد موقعه في علم الاجتماع الفرنسي اليوم علينا تمحيص ما كانت عليه عبر التاريخ، فقد كانت الهوية تعبر عن معرفة الماضي من أجل فهم وتفسير أدق للمستقبل، في حين كان استعمال هذا المفهوم في مجال العمل حديثا في علم الاجتماع الفرنسي وذلك مع ظهور مؤلف سانسوليو SAINSELIEUR والذي يحمل عنوان **الهوية في العمل**، حيث يشير من خلاله إلى أن الهوية هي تعريف الذات بالذات بالإضافة إلى التعريف بالذات من خلال الغير.⁽¹⁾

معنى ذلك أن هوية الفرد لها ارتباط قوي بالهوية التنظيمية إذ يمكن أن يكون للهوية التنظيمية تأثير فعال في السلوك الفردي داخل العمل وخارجه، أو أنها الشخصية المميزة للمنظمة التي يتم إدراكها عن طريق القيم المنتشرة التي تظهر في اتصالات المنظمة بالخارج⁽²⁾، كما برزت ووجدت الهوية التنظيمية لتقدم الرؤية الشاملة لسلوكيات المنظمات وأعضائها، ومن الجدير بالذكر والملاحظة في بادئ الأمر أن هناك بعض الأسئلة المثيرة للاهتمام حاليا المتعلقة بالمنظمة على الصعيد التنظيمي والتي يبدو بأنها

(1) كاري نادية أمينة، العامل الجزائري بين الهوية المهنية وثقافة المجتمع، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، كلية العلوم

الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2012، ص 33.

(2) عبد اللطيف عبد اللطيف، محفوظ أحمد جودة مرجع سابق، ص 129.

لا زالت غير مكتشفة بشكل كاف لكنها تشكل خطة عمل طموحة، إضافة لذلك فمن المهم أيضا مواصلة دراسة هذا المفهوم نظريا، فمن الملاحظ أن الأمر الذي يتبادر للعيان للوهلة الأولى أن مكانة الفرد في المجتمع تتشكل من خلال هويتين، هويته الشخصية التي تعكس سماته الفريدة مثل الذكاء والمؤهل العلمي وهويته الاجتماعية التي تعكس خصائص المجموعة التي ينتمي إليها، فبطبيعة الحال الفرد يمتلك هوية شخصية واحدة وهويات اجتماعية متعددة كالعائلة والفريق الرياضي الذي يشجعه أو الجماعة التي يعمل فيها، وقد اهتمت المنظمات المعاصرة بموضوع الهوية التنظيمية خلال منتصف أعوام الثمانينات من القرن المنصرم لأن ذلك يشكل مطلبا أصيلا في خلق النجاح المتواصل نحو تحقيق فاعلية أنشطتها وبلوغ غاياتها وأهدافها⁽¹⁾، وعليه أخذ مفهوم الهوية في العلوم الاجتماعية حيزا كبيرا من الاهتمام خاصة في السنوات الأخيرة حيث اتسع هذا المفهوم حتى أضحى من الصعب تحديده، في الوقت الذي ينحى فيه DE SOUZA CARRIERE AND DE FARIA منحى آخر فيقول أن الهوية التنظيمية تعبر عن إدراك مشترك بوجود تفسيرات عن نكون كمنظمة⁽²⁾، وهذا دليل على التصور الذي يحمله أعضاء المنظمة بحثا على التميز في الواقع الفعلي، وقد تم التطرق إلى الهوية التنظيمية انطلاقا من نظرية الهوية الاجتماعية الداعية إلى فهم وتحليل وتفسير السلوك الإنساني في الكيانات الاجتماعية⁽³⁾، كما تعد دراسة الهوية التنظيمية في علم الإدارة من الموضوعات الحديثة نسبياً والتي أصبحت يتناولها الباحثون والدارسون، إذ تأتي في سياق تحفيز العاملين، من هنا يقدم العاملون أنفسهم في كثير من الأحيان بصفتهم أعضاء في المنظمة التي يعملون فيها، فالعمل في هذه الأخيرة يشكل لهم مصدرا مهما في تكوين هوياتهم الفردية ذلك لأن الأفراد يحتاجون مجموعات للانضمام إليها، كما يرى ذلك بعض علماء الإدارة

(1) ارشيد مازن فارس مرجع سابق، ص 110.

(2) المرجع نفسه، ص 129.

(3) المرجع نفسه، ص 110.

والتنظيم، حيث أنه يجب البحث عن أساليب جديدة للتحفيز، بحيث تتسق هذه الأساليب مع كل من قيم الموظفين، وأهداف الإدارة فمن المهم تطوير مفاهيم جديدة عن الحوافز وأخلاقيات العمل وقيمه، لأنها تؤثر في السلوك الوظيفي للعاملين مما يؤدي إلى بناء الهوية الخاصة بالمنظمات، كما أشرنا سابقاً أننا في عصر يطلق عليه البعض عصر المنظمات، وأن نجاح الدول في تحقيق أهدافها وتطلعاتها يرتبط بقدرة منظماتها على إنجاز المهام الموكلة لها على أحسن وجه وعلى قدرة تلك المؤسسات على استكشاف العناصر المترتبة على الأداء البشري من حيث الكفاءة والإنتاجية الأمر الذي ينعكس أثره على الفعالية الكلية للمنظمة. ويمثل العنصر البشري مورداً هاماً من موارد المنظمة وأصلاً من أصولها، إذ لا يمكن أن تحقق أهدافها دون وجود الموارد البشرية المدربة الماهرة، وهو حجر الزاوية في العملية الإدارية وغاية المجتمع ورأس مال المنظمة، ومع دخول المنظمات إلى القرن الحادي والعشرين، وما حدث من تغييرات متسارعة، حتى أصبح الشيء الثابت هو التغيير، والتحديات العالمية التي تمثلت في العولمة وسماتها، في الوقت الذي تؤكد فيه الأدبيات العلمية على أن المنظمة قبل أن تعرف ما يتوجب عليها عمله، يجب أن تدرك ما هي؟، ما ماهيتها؟، أو ما يعرف بـ "الهوية التنظيمية". ويشير مصطلح الهوية التنظيمية ORGANIZATIONAL IDENTITY إلى ما يشعر به أفراد المنظمة وما يفكرون به وما يحملونه من اتجاهات ورؤى مشتركة تجاه منظماتهم، قيماً وفلسفةً وهياكل تنظيمية ونمط عمل والتي تتشكل من خلال العديد من العوامل والمؤثرات. ومن أبرز تلك العوامل هو تأثير القادة والمديرين وما يحملونه من رؤى وفلسفة وما يطورون من استراتيجيات وما يخلقونه من ثقافة تنظيمية، ويميل الكثير من الكتاب إلى القول بأن الهوية التنظيمية تشكل الصورة الانطباعية في أذهان الأفراد تجاه منظماتهم بجوانبها السلبية والإيجابية، إذن يمكننا القول بأن الهوية التنظيمية هي "الصورة الانطباعية الداخلية"

وتعتبر تلك الصورة انعكاساً ديناميكياً لطبيعة الثقافة التنظيمية، كما يقرر ذلك بعض الباحثين.⁽¹⁾

من جديد يتناول البعض الآخر الهوية التنظيمية بأنها ذلك العنصر أو المكون الذي يشير إلى السلوك الجماعي والذي من خلاله يعبر أعضاء المنظمة عن علاقتهم بخصائص المنظمة الأساسية وأبعادها كالقيم والمعتقدات والمبادئ والقيادة وما يشكل معنى لأولئك الأعضاء⁽²⁾، وتعرف كذلك بأنها الشعور الذاتي المتولد عند عضو المنظمة بالاندماج والتوحد مع منظمته التي يعمل فيها.⁽³⁾

في الحقيقة يعد التعريف الكلاسيكي الذي وضعه ALBERT AND WHETTEN للهوية التنظيمية أساساً في معظم المعالجات النظرية، إذ عرفا هذا المفهوم بأنه السمات والخصائص التي ترى على أنها سمات جوهرية ومركزية للمنظمة وتجعل المنظمة فريدة ومميزة عن المنظمات الأخرى وتتصف بالديمومة والاستمرارية بغض النظر عن التغيرات التي تحدث في البيئة التنظيمية، كما عرفت كذلك في الأدب الإداري والتنظيمي بأنها استنتاج تراكمي راسخ بثقافة وتاريخ وهيكل المنظمة ومركزها وسمعتها تجاه المنافسين وسمعتها وزبائنها والمجتمع بوجه عام وأنها صيغت ورسخت عبر الزمن.⁽⁴⁾

ومن المهم الإشارة إلى أن هذه المسألة تعد من المسائل البحثية الحديثة حيث لم يلتفت الباحثون لدراساتها بشكل ملحوظ إلا في التسعينيات الميلادية، ولكن يجب ألا نخلط بين دراسة أي ظاهرة نظرياً وحقيقة وجودها، أي أن عدم دراسة الظاهرة لا ينفي وجودها في

(1) عبد الله البريدي، هوية المنظمة: كيف ينظر الأفراد إلى منظماتهم؟، مجلة التدريب والتقنية، العدد 96، المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني، الرياض، يناير 2007، ص 01.

(2) عبد اللطيف عبد اللطيف محفوظ أحمد جودة، مرجع سابق، ص 29.

(3) رشيد مازن فارس، مرجع سابق، ص 111.

(4) المرجع نفسه، ص 54.

عالمنا الذي نعيشه، وهذه نقطة منهجية يجب أن نتقن لها جيداً ونعي مدلولاتها، كما يتوجب علينا إدراك أن تلك الصورة الانطباعية لا يلزم أن تكون متجانسة بين إدارات أو أقسام أو فروع المنظمة، أي أنها قد تكون إيجابية في إدارة وسلبية في إدارة أخرى.

وعموماً فالهوية التنظيمية هي مجال دراسة في النظرية التنظيمية، التي تسعى للإجابة كما أشرنا أعلاه على السؤال: " من نحن؟ " كمنظمة، حيث تسعى الكثير من المنظمات وخاصة في المجتمعات الأجنبية والغربية وحتى العربية منها على وجه الخصوص أن تتجنب مقاطعتها من قبل الزبائن والمواطنين، لذلك فهي شديدة الحرص على تجنب نفسها من مثل هذه المواقف الأمر الذي يدفعها لبذل المزيد في أنشطتها الاجتماعية، وكإحدى مكونات الذاكرة يتطرق كل من BEER ET .ALL سنة (2005) إلى أن الهوية التنظيمية تشير إلى الفهم المشترك بين أعضاء المنظمة، فيما يتعلق بخصائص المنظمة وحدودها ومهمتها ومجال نشاطها والصورة التي يرى بها أعضاء المنظمة الداخليون وكذلك الأفراد من خارج المنظمة ذاتها فيما إذا كانت ناجحة أو غير ناجحة، قوية أو ضعيفة، حسنة السمعة أو سيئة، هذه الهوية التنظيمية تمكن المنظمة من تمييز نفسها عن المنظمات، كما أنها قد تكون سبباً في بقاء المنظمة واستمرارها في أداء مهامها وخاصة إذا كانت هذه الهوية قوية وإيجابية من وجهة نظر أعضاء المنظمة والمتعاملين معها من الخارج⁽¹⁾، كما يقصد بمفهوم الهوية التنظيمية مجموعة من البنى التي يعتقد العضو التنظيمي بأنها مهمة و متميزة ودائمة لوصف المنظمة، أي أنها المزايا التي تستعملها المنظمة لغرض تمييز نفسها إيجابياً عن الآخرين، وهذه المزايا تمتد حول ما هو مطلوب وما هو مثالي لنوع محدد من المنظمات⁽²⁾، ونشير أن من الوظائف الإستراتيجية للمنظمات هو سعي هذه المنظمات إلى تعريف الهوية التنظيمية الخاصة بها وذلك بوضع الرسالة

(1) فايز عبد الرحمان الفروخ، التعلم التنظيمي وأثره في الأداء الوظيفي، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص 28.

(2) سعد علي وحمود العنزي، مرجع سابق، ص 152.

والرؤية، إضافة إلى وضع أهداف قابلة للقياس من خلال صياغة ووضع الإستراتيجية لتحقيق تلك الأهداف المسطرة، ويتم كل ذلك عن طريق تطبيق الخطة الإستراتيجية اللازمة، ولكن شيئاً فشيئاً أصبحت الغاية المعلنة أقل أهمية من ذي قبل وذلك من منطلق المفهوم الجديد لنجاح المنظمة وما تفرضه بيئة الأعمال الحالية من تحديات، ولعل الباحثين وأهل الاختصاص والأدبيات تؤكد على أهمية الاستثمار في الأنشطة التي تنسجم وتنطلق من مبادئ المسؤولية الاجتماعية التي حددها القانون والقيم الأخلاقية التي تبرز هوية المنظمات التي تتطوي تحتها، والحقيقة أنه في غمرة التغييرات الهائلة التي يشهدها العالم، زالت كل الحواجز التي تفصل بين الدول ووجدت المنظمات نفسها في عالم واسع الكل فيه مرتبط بالكل، وأي تغيير يحدث ولو كان يبعد مسافة قارة سيؤثر بالمنظمة بشكل أو بآخر، وهكذا أصبحت المنظمة مواطناً من مواطني المجتمع. وكأي مواطن من المواطنين فإن للمنظمة حقوقاً كما عليها واجبات، ولعل من أهم واجباتها والتي تبرز يوماً بعد يوم خدمة المجتمع والمساهمة في التنمية المستدامة له، هذه التغييرات الهائلة فرضت على هذه المنظمات التميز من خلال هوياتها التنظيمية، وفي ظل احتدام شدة المنافسة تحرص المنظمات أكثر من أي وقت مضى على صورتها وهويتها في أذهان جميع الأطراف المتعاملة معها، لأن لكل منظمة صورة انطباعية وهوية تنظيمية في أذهان جميع المتعاملين معها شاءت في ذلك أم لم تشأ، وسواء خطت لذلك أم لم تخطط، ولاشك أن الهوية التنظيمية الحسنة يمكن أن تسهم الكثير في نجاح المنظمة واستمرارها.

LA DEFINITION DU SOI PAR SOI ET LA DEFINITION DU SOI PAR LES AUTRES

نواصل التوسع في هذا المفهوم وفي الحقيقة يعد موضوع الهوية التنظيمية موضوعاً حيوياً يتعلق بالسمات الرئيسية التي تميز المنظمة عن غيرها من المنظمات، إذ تسهم هذه السمات في وضع أطر اتخاذ القرار في المنظمة، حيث نال هذا الموضوع اهتمام الدارسين والباحثين في مجالات الإدارة كلها، وكما أوضحنا سابقاً أن الهوية التنظيمية مجال دراسة في

النظرية التنظيمية، التي تسعى للإجابة على السؤال: "من نحن كمنظمة؟"، إذ بدأ الاهتمام بهذا الموضوع خلال منتصف أعوام الثمانينات من القرن المنصرم حيث اهتمت المنظمات المعاصرة بموضوع الهوية التنظيمية، لأن ذلك يشكل مطلباً أصيلاً في خلق النجاح المتواصل نحو تحقيق فاعلية أنشطتها وبلوغ غايتها وأهدافها حيث يكون نشاطنا في أوجه عندما يكون جزءاً من الأشياء التي تعتبر في عداد المفهومة ضمناً، حتى ولو لفترة ما، في الواقع هذه هي الوظيفة المركزية للإستراتيجية في المنظمات، فهي تحل القضايا الكبرى التي تمكننا من التفرغ للتفاصيل، ومع مرور الزمن تتكون لكل منظمة هوية خاصة بها تختلف عن غيرها، فوجود هوية تنظيمية متميزة للمنظمة يسهم بترسيخ أسلوب تفكير موحد لأعضائها ويساعد على وضع أسس مشتركة لاتخاذ القرارات، وهذا ما يوضح ويؤكد أن أحد الأبعاد المهمة جداً في التخطيط والتفكير الاستراتيجيين، هو فهم من أنتم كمنظمة؟، ولكن قبل كل شيء يجب حل القضايا الكبيرة ذات العلاقة بهوية منظماتكم، وعليه فإن أحد المركبات الحيوية لإدارتكم الإستراتيجية هو العمل من خلال فهم كامل لخصوصيتكم كمنظمة ومعرفة القدرات والإنجازات وفهم الشكل الذي تتسجم فيه المنظمة مع بيئتها الخارجية، ونسجل هنا أنه فرق إذا كانت المنظمة حديثة العهد أو عريقة، هذا الوعي يبدأ بهوية المنظمة.⁽¹⁾

نعيد ونكرر أن هذه المسألة باتت تعد من المسائل البحثية الحديثة حيث لم يلتفت الباحثون لدراساتها بشكل ملحوظ إلا في التسعينيات الميلادية، ولكن يجب ألا نخلط بين دراسة أي ظاهرة نظرياً وحقيقة وجودها، أي أن عدم دراسة الظاهرة لا ينفي وجودها في عالمنا الذي نعيشه، وهذه نقطة منهجية يجب أن نتفطن لها جيداً ونعي مدلولاتها كما يتوجب علينا إدراك أن تلك الصورة الانطباعية لا يلزم أن تكون متجانسة بين إدارات أو أقسام أو

(1) Camillus. J, "Strategic Planning: Positioning Identity, Values and Aspirations". Tropman Report, The Forbes Funds, Vol. 1, N 09, Allegheny, November 2002, P 8.

فروع المنظمة، أي أنها قد تكون إيجابية في إدارة وسلبية في إدارة أخرى وهذا ما أكدنا عليه أعلاه.

وقد انتهت العديد من الأبحاث في الأدبيات الغربية إلى أن الصورة الانطباعية الداخلية الإيجابية المكتنزة في أذهان الأفراد تجاه المنظمة شرط في تحقيقها للنجاح والتميز، وبشكل أكثر تفصيلاً أشارت هذه الأبحاث إلى أن تلك الصورة تؤدي إلى: (1)

1. زيادة منسوب الولاء التنظيمي والالتزام التنظيمي (اتجاهات الأفراد الإيجابية نحو المنظمة)؛

2. رفع مستويات الإنتاجية وتحسينها وتدعيم الفعالية.

الحقيقة أن موضوع الهوية التنظيمية يتضمن أبعاداً مهمة وعديدة من القيم والأخلاقيات كما يتضمن بعداً منطقياً يجب عن التساؤلات الإنسانية والعقلانية التي يطرحها جميع المواطنين المرتبطين بالمنظمات والدوائر الحكومية العامة بما يؤدي إلى معرفة الذات والنشاط والغاية والجدوى. (2)

لقد اتصفت جل التعريفات والمفاهيم التي تعرضت إلى الهوية التنظيمية بنهجها الواسع وتدفعها عبر العديد من الفروع العلمية وعت بذلك قوة الروابط النفسية والاجتماعية التي تؤدي إلى بروز سلوك براغماتي لتعطي هوية للمنظمة من ناحية والعاملين فيها من ناحية أخرى، هذه التطبيقات التي عنت هذا المفهوم توضح وتبين أن الإدراك الذاتي للفرد لا يتولد إلا من خلال عضويته في مجموعة اجتماعية يذوب ضمن إطارها العام فتلتصق مبادئه ومفاهيمه بها مما يولد لديه الاستعداد لبذل الجهود الحثيثة في خدمة منظمته والسمو بها.

(1) طلال بن عابد وآخرون، مرجع سابق، ص 01.

(2) رشيد مازن فارس، مرجع سابق، ص 104.

جملة وتفصيلا نستشف من هذه المفاهيم مجموعة من السمات التي تميز الهوية التنظيمية وهذه السمات تتجسد في: (1)

- ✓ شعار المنظمة؛
- ✓ القانون الداخلي؛
- ✓ العلامة التجارية؛
- ✓ الأهداف المنشودة؛
- ✓ الميزة التنافسية؛
- ✓ الجود والابتكار؛
- ✓ التطوير التنظيمي؛
- ✓ الإبداع؛
- ✓ الآداب المهنية.

2- المصطلح الشبيه

حتى أقوم بتوضيح وبفهم المعاني المختلفة المرتبطة بمفهوم الهوية التنظيمية، فقد تحريت وقمت باكتشاف المعاني المختلفة بشكل منظم وذلك باستعمال تحليل المفهوم كمنهجية، لقد كان الهدف تحليل وزيادة استيعاب المفهوم وإدراكه كما قمت بتحليل علاقاته التبادلية مع مفاهيم متعلقة به كالهوية، الهوية الذاتية، الثقافة التنظيمية، والصورة التنظيمية، السمعة التنظيمية لفهم كيف تختلف الهوية التنظيمية من ناحية المقارنة بالمفاهيم المتصلة بها، وبالتالي فما هي الميزات التي يمكن الحكم عليها بأنها صفات هامة للهوية التنظيمية، لقد درست كيفية إمكان استيعاب المفهوم استنادا على نماذج، وظيفة، تفسيرات، ووجهات نظر حديثة لأبحاث مختلفة ووجدت عديد المصطلحات هذه والتي

(1) مشري ابتسام، مرجع سابق، ص 65.

أوردتها أعلاه جد شبيهة بهذا المصطلح، ولكن بجدر بنا أن ننوه هنا إلى حداثة المصطلح الشبيه والأكثر التصاقاً بمصطلح الهوية التنظيمية والمتمثل في مصطلح التماثل التنظيمي الذي نَمى هو الآخر بمساعدة نظرية الهوية الاجتماعية، (التي سنفسر فيها أكثر أسفله)، حيث يدل مصطلح التماثل خلالها تطابق أهداف المنظمة والأهداف الخاصة بالفرد، وترجع جذوره إلى النظرية السياسية للازويل 1965 LASSWELL التي ركزت إلى حد بعيد على تماثل الجماهير.⁽¹⁾

وفي الحقيقة يخط الكثير بين مصطلحي الهوية التنظيمية ORGANIZATIONAL IDENTITY والتماثل التنظيمي ORGANIZATIONAL IDENTIFICATION إلا أنه يمكن النظر إلى التماثل على أنه شعور الموظف بوجود روابط تربطه بالمنظمة التي يعمل فيها، حيث يتجاوز الاختلاف الثانوي مع المنظمة لكي يتوصل إلى الأمور التي يتفق فيها مع الآخرين، كما يمكن القول أنه يشير إلى التشابه في القيم والأهداف والرغبات بين العامل والمنظمة⁽²⁾، أما الهوية التنظيمية فهي خصائص أو سمات موروثية ومتميزة طورت عبر الزمن من خلال تاريخ المنظمة، وهي تركز على محاولة إجابة الأفراد عن السؤال المتعلق بمن نحن كمنظمة؟، أي ما يميزنا عن غيرنا من المنظمات المماثلة وما الإدراكات المشتركة بين العاملين فيما يخص السمات الجوهرية للمنظمة.⁽³⁾

كما يعني التماثل اعتناقاً وفهماً وارتباطاً بحيث يتجاوز الفرد الاختلافات للوصول إلى مواطن الالتقاء مع الآخرين.

(1) رشيد مازن فارس، مرجع سابق، ص 20.

(2) سامر عبد المجيد البشابشة، أثر العدالة التنظيمية في بلورة التماثل التنظيمي في المؤسسات الأردنية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 4، العدد 4، الجامعة الأردنية، الأردن، 2008، ص 436.¹

(3) عبد اللطيف عبد اللطيف، محفوظ أحمد جودة، مرجع سابق، ص 130.

من أجل الخوض أكثر في هذا المفهوم المعاصر يكون من المناسب مواصلة التمييز بين الهوية IDENTITY والتماثل IDENTIFICATION، فالهوية بصفة عامة هي مجموعة الخصائص التي يمكن من خلالها التعرف على شيء بشكل بين فهي تعرف الطبيعة الأساسية لكل شيء سواء كيانا ماديا موضوعيا أو بناء ذهنيا ذاتيا، ولفهم طبيعة الأشياء يتوجب علينا أن نفهم طبيعة الهوية في المقام الأول ومن هنا فإن الهوية تتطوي في الأساس على كيان يسأل " من أنا؟ " وفي حالة الجمع يسأل " من نحن؟ "، وتمثل بطاقات العمل ورخص القيادة وجوازات السفر أنواعا فرعية للهوية الفردية، فهي الفرد وتاريخ ولادته ومكانه وعمله ومكان إقامته وبعض ملامحه الجسمية وتتضمن صورة حديثة له وكذلك تحمل اسم أو شعار الجهة المصدرة للوثيقة ومدة صلاحيتها وما إلى ذلك من الأمور، وإحدى هذه الوثائق أو اثنتان منها تكون في العادة كافية لتحديد هوية الفرد، ويمكن تصنيف بطاقات الهوية التي تهدف إلى تمييز كل فرد عن الأفراد الآخرين والإشارة إليها على أنها الهوية الفردية إلى تتعدد الاتجاهات التي تتنازع الباحثين حولها من ناحية أخرى يفيد في تقديم منظورات متعددة للمفهوم تعمق فهمنا له⁽¹⁾، وبمراجعة الأدبيات والدراسات السابقة نلاحظ أنها أجمعت أن الهوية تشير إلى اسم أو مادة، وفي المقابل فإن التماثل يشير إلى فعل أو إلى عملية غير نهائية تتغير عبر الزمن والسياقات المختلفة.

3- أبعاد الهوية التنظيمية

في العقدين الماضيين، شهدت المنظمات عديد الضغوط من عدد من المصادر بما في ذلك المنافسين، المساهمين والمستهلكين التي أدت بالمنظمات إلى إتباع استراتيجيات مختلفة (سنحاول التفسير في هذا الإتياع أسفله وخاصة عند عنصر ازدواجية الهوية)، كما أن التزايد المستمر في دور المنظمات في عصرنا الحالي زاد من موقعها الفعال

(1) عبد اللطيف عبد اللطيف، محفوظ أحمد جودة، مرجع سابق، ص ص 15-16.

في الحياة الاجتماعية كما زاد من مسؤولياتها واهتماماتها فأضاف لها أهدافا لم تكن موجودة سابقا، وفي الحقيقة قبل التطرق إلى أهم الأبعاد التي تستند إليها المنظمات ومن بينها المنظمات الصحية التي تعنينا في هذه الدراسة في فرض هويتها التنظيمية والتميز بها عن منافسيها خاصة، بودي أن أنوه وأدعو المنظمات الرائدة في هذا المجال للمسارعة إلى نشر تجاربها وخبراتها، كما نطالب الجمعيات والمنظمات العربية بعقد ندوات ومؤتمرات متخصصة لدراسة تلك القضية وتمكين المنظمات من الاستفادة من تلك التجارب والخبرات وقصص النجاح ودروس الإخفاق (سأطرق إليها في التوصيات الخاصة بالدراسة)، حيث يوضح ALBERT AND WHETTEN من خلال تعريفه للهوية التنظيمية أبعاد الهوية التنظيمية، إذ يمكن وضع ثلاثة أبعاد أساسية في هذا المجال هي: السمات المركزية والسمات المنفردة والاستمرارية.⁽¹⁾

✓ **السمات المركزية للمنظمة:** هي تلك السمات التي يمكن عدها جوهرية فيما يخص المنظمة، وفي الواقع فإنه لا يمكن تحديد سمات معينة تكون دليلا للسمات المركزية المفروض توافرها في أي منظمة، إذ أن هذه السمات تختلف من منظمة إلى أخرى وقد تختلف في المنظمة نفسها من وقت إلى آخر؛

✓ **السمات المنفردة:** السمات التي تميز المنظمة عن المنظمات الأخرى، وقد تعرف بعض المنظمات بسمة مميزة مثل IBM SERVICE أو الهلال بالنسبة للمستشفيات على غرار المؤسسة التي سنجري فيها دراستنا؛

✓ **الاستمرارية:** استمرار وجود السمات المركزية والمنفردة في المنظمة بمرور الزمن، وهذه الصفات لها صفة الديمومة ولا تتأثر سريعا بتغيرات البيئة.

بعد ذكر هذه الأبعاد نلاحظ تشابه مفهوم الهوية الشخصية مع مفهوم الهوية التنظيمية لتشابه موضوع العلاقات الاجتماعية بين الأشخاص، بعضهم بالنسبة للهوية الشخصية مع

⁽¹⁾ عبد اللطيف عبد اللطيف، محفوظ أحمد جودة، مرجع سابق، ص ص 130-131.

العلاقات الاجتماعية بين المنظمات وبعضهم بالنسبة إلى الهوية التنظيمية من خلال عملية التفاعل مع الآخرين، وبالمنطق نفسه يقع التفاعل مع المنظمات فضلا عن تفاعل الأفراد مع المنظمات، كما ننوه أن سمات المنظمة تظهر بشكل واضح للعمال أمام الأطراف الأخرى، وبمرور الزمن تترسخ الثقافة التنظيمية وتتفاعل لتكون الهوية التنظيمية.

4- تصنيف الهوية التنظيمية

الحقيقة تتجاهل المنظمات الصحية أن أفرادها يكتنون صورة ذهنية انطباعية تجاه منظماتهم، فتلك الصورة لا تكون بحسب ما تعتقد تلك المنظمات أو تمليه عليهم بل بحسب ما يرى أولئك الأفراد وما يشعرون به وما يجدونه داخل أروقة منظماتهم، وفي الحقيقة أنه بعد ترسخ الثقافة التنظيمية ومرور الزمن وترسم سمات معينة للمنظمة، يتكون فهم جماعي للمنظمة الصحية اعتمادا على الخصائص والسمات المتعلقة بالمنظمة، فمن الضروري وجود السمات المركزية والمنفردة إذ يعد هذا البعد مهما وركنا أساسيا في موضوع الهوية التنظيمية فإذا لم يتحقق هذا الأمر وهذا البعد فإن مفهوم الهوية التنظيمية يكون ضعيفا، وعليه يمكن تصنيف الهوية التنظيمية إلى مستويين هما: (1)

✓ **الهوية التنظيمية الضعيفة:** يكون شعور الأطراف المعنيين بالهوية التنظيمية ضئيلا إذ قد تتوافر السمات الجوهرية وقد تكون السمات المميزة على المنظمات كلها، إلا أنه لم يمض الزمن الكافي (عامل الاستمرارية) لتعميق هذا الشعور، وقد تتغير هوية المنظمة نتيجة لتبني أنماط سلوكية جديدة مما يتطلب بروز هوية أخرى وتغييرات في الهوية السائدة لكن هذا التغيير في الهوية سيكون ضعيفا حتى يمر عليه وقت طويل لكي يترسخ في أذهان كافة الأطراف المعنية؛

(1) عبد اللطيف عبد اللطيف ومحفوظ أحمد جودة، مرجع سابق، ص 131.

✓ **الهوية التنظيمية القوية:** يشعر الأطراف المعنيون بالهوية التنظيمية القوية عند وجود السمات المميزة والجوهرية التي تميزها عن غيرها من المنظمات، ومع مرور زمن طويل على تلك السمات فالهوية التنظيمية التي يتم الاتفاق على ماهيتها وأبعادها بين الأطراف المعنية كلهم تساعد الإدارة على تخطي الأزمات التي قد تواجهها، ومن ثم تسهم في نجاح إدارة المنظمة ورفع مستوى أدائها.

ثانياً: عرض مفصل لأبعاد التماثل مع الهوية التنظيمية

أولاً أقول أن من هذه التساؤلات والتي سبقتها اتهامات وتشكيكات، وإثماً هي دعوة خالصة في النظر إلى العلاقة الوطيدة بين المصطلحين عن طريق إمعان النظر وبودي في ذلك القول بسرد رغبتني الجامعة في التواصل مع جهود الباحثين السابقين وإقراراً مني بذلك سوف آتي على عرض مفصل لأبعاد المصطلح الشبيه الذي تم التعرض له سابقاً والأبعاد التي تم شرحها بالنسبة للمصطلح الحديث لذي يعنينا في دراستنا هذه وأقصد المصطلح الذي يصعب نحت مصطلحات اجتماعية تناسب قراءته وهو مصطلح **(الهوية التنظيمية)**، وهذا حسب نموذج الدراسة المعتمد: (1)

✓ **البعد الأول، التمركز:** يتشكل التماثل في هذا المحور من خلال تمحور الموظف حول قيم ورؤية ورسالة المنظمة، حيث تشير الهوية التنظيمية إلى مجموعة السمات المركزية التي تحدد جوهر المنظمة، وكما أن الهوية الشخصية في السياق الاجتماعي مرتبطة بدور الفرد بهذا السياق فإن هوية المنظمة مرتبطة برسالتها وتشابه مع الهوية الشخصية حيث أنها لا تتطور بشكل عشوائي بل تتطور وفق ما يتطور لها من قيم ومبادئ تتشابه وتتفق مع قيمه

(1) محمد زين عبد العابدين عبد الفتاح ومحمود سيد علي أبوسيف، دور القيادة الخادمة في تحقيق التماثل مع الهوية التنظيمية بمدارس التعليم قبل الجامعي بمصر من وجهة نظر المعلمين، مجلة العلوم التربوية، المجلد 24، العدد 02، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية، أبريل 2016، ص 15.

ومبادئه الإيجابية وبالتالي فإن الأفراد يسعون إلى عدة أشياء تتحقق معها الهوية التنظيمية كما يلي:

- **المعرفة الشخصية:** وتتمثل في الدليل الواضح على سمات الفرد التي لا تتعارض مع التقييم الذاتي؛
- **الدعم الذاتي:** المتمثل في التغذية الإيجابية الراجعة عن النفس؛
- **التطوير الذاتي:** ويعني السعي نحو تحقيق الذات المثالية.

ثانياً أقول أن موضوع الهوية التنظيمية نصب في المسعى العلمي لردم الفجوة الحاصلة بين أهداف الأعضاء وأهداف المنظمة، وبناء على ما سبق فإن تعزيز الهوية التنظيمية يتم بناء على تحقيق رغبات وميول وما يفضله الأفراد في المنظمة⁽¹⁾، وبالتالي فإن مفهوم التمرکز كما يري **EMPSON 2004** يعكس احتياجات ومتطلبات الإدارة في حال تبني أعضاء المنظمة ونشر هذا الفهم، وتدور فكرة التمرکز حول شبكة أو شكل هرمي من السمات، وقد أوضح **MARKUS AND WURF 1987** أن المفاهيم الذاتية المركزية تميل أن تكون واضحة بشكل جيد ومتصلة، وتقدم مفاتيح قوية للإدراك والسلوك والتأثير، وبالتالي فإن الهوية التنظيمية تشير إلى مجموعة السمات المركزية التي تتأغم المعتقدات والقيم والمعايير التنظيمية مع رسالة المنظمة في تنفيذ أنشطتها؛

✓ **البعد الثاني، التميز:** ويقوم على مقارنة المنظمة مع المنظمات الأخرى خاصة المتشابهة والتي لها نفس طبيعة العمل وتحمل على العموم نفس الخصائص والسمات التنظيمية وترتأي بتقديم نفس الخدمات في مجال محدد من حيث مكانتها الاجتماعية والمهنية والأكاديمية التي تجعل الفرد يرغب في الالتحاق بهذه المنظمة. إن إدراك أفراد المنظمة للهوية التي تصف الشخصية المتميزة لمنظمتهم يتم تكوينها على أساس المقارنة مع

(1) محمد زين عبد العابدين عبد الفتاح ومحمود سيد علي أبوسيف، مرجع سابق، ص 16.

ASHFORD AND MAEL منظمات أخرى تمثل محك تميز على مستوى البيئة المحيطة
1996 .

✓ البعد الثالث، الإستمرارية: ويشير إلى مدى استدامة واستقرار المنظمة، كونها تضمن الأمان الوظيفي للعاملين بحيث يستجمع الفرد كل جهوده ويسخرها لإنجاح المنظمة والحفاظ عليها ويبدل كل ما بوسعه لبقاء المؤسسة وديمومتها، من خلل تحقيق أهدافها للمجتمع المستهدف.

وقسم 1995 LUX أبعاد التماثل مع الهوية التنظيمية من خلال بنية موحدة من الملامح التنظيمية معتمدا على نموذج 1995 GUILFORD الذي أجرى تعديلا لأربعة آلاف صفة يستخدمها الناس لوصف بعضهم البعض وقد توصل إلى سبعة أبعاد، وقد كون LUX نموذج بناء على ذلك ليشمل الأبعاد التالية للهوية التنظيمية ويمكن تقسيمها في ضوء الأبعاد الثلاثة السابقة على النحو التالي:

• التمرکز ويشمل:

- الاحتياجات: وتتمثل في الملامح المركزية التي تحفز السلوك الإنساني مثل التطور والأمن والمناخ التنظيمي الصحي؛

- الكفاءات المتميزة **DISTINCTIVE COMPETENCIES**: من خلال الملامح التنظيمية المنافسة والمنفردة؛

- الاتجاه **ATTITUDE**: ويتمثل في فلسفة المنظمة وخلفيتها السياسية.

• التميز ويشمل:

- التأسيس أو البنية **CONSTITUTION**: وتتمثل في الموقع الجغرافي والبنية الهيكلية وشرعية عمل المنظمة؛

- شخصية المنظمة **TEMPERAMENT**: وتتبلور في الطريقة التي تحقق بها المنظمة أهدافها وقدرتها على عزل الأشياء غير المرغوبة.

• الإستمرارية وتشمل:

- الميراث HERITAGE وهو الترابط بين شخصية المنظمة الحالية بكل سابقها؛
- الارتكاز للأهداف GOAL ORIENTATION: وهو متعلق بطبيعة أهداف المنظمة طويلة المدى، وقصيرة المدى.

ثالثا: من اكتشاف الهوية على صعيد فردي إلى اكتشافها في سياق تنظيمي

يظهر من مراجعة الأدبيات في مجال الهوية التنظيمية أنه يغلب عليها التنظير كما يشير العديد من المنظرين أن الهوية التنظيمية أصبحت عدسة نظرية هامة لشرح العلاقة بين الموظف وصاحب العمل، كما أثارت الهوية، كونها ظاهرة اجتماعية اهتمام الفلاسفة والمفكرين السابقين في علم النفس وعلم الاجتماع لمدة طويلة جدا لذلك يمكن القول حرفيا بأن الاهتمام بالهوية هو اهتمام قديم، حيث يتجذر مفهوم الهوية التنظيمية في اكتشاف الهوية على صعيد فردي، وقد بدأ الباحثون في وقت لاحق بإجراء أبحاث حول الهوية في حالة مجموعات وأخيرا في سياق تنظيمي وقد تم تقديم مفهوم الهوية التنظيمية لأول مرة كما تطرقنا لذلك سابقا من طرف ألبـرت وويتن، واستنادا إلى نتائج أبحاثهما التجريبية، فقد اقترحا بأن الهوية التنظيمية تجسد خصائص منظمة ما يرى أعضاؤها بأنها مركزية، مميزة، وثابتة في منظمة ما عندما يتم أخذ الماضي، الحاضر، والمستقبل في الحسبان. وحسب آشفورث ومايل 1996، فإن الطابع الرئيسي للمنظمات متأصل في النظام النسبي المتكون داخليا من الاعتقادات المحورية، القيم، والعادات المرتكزة عادة على المهمة التنظيمية التي تبلغ معنى العمل، ومن ذلك حسب إيمبسون 2004، فإن مفهوم المركزية يعكس حاجات وأفضليات الإدارة العليا لكن فقط إلى الحد الذي يتشارك فيه الأعضاء التنظيميون هذا التفاهم، كما يكمل آشفورث ومايل قولهما أن إدراك الأعضاء للخصائص المميزة التي تصف الهوية على مستوى تنظيمي تتشكل على أساس المقارنة مع منظمات مرجعية والتي تكون معظم الحال معتبرة كمنافسات رئيسيات. أما بالنسبة لصفاتي المركزية

والتميز، فإن مفاهيم الصفات الثابتة مفتوحة للإدراكات الانتقائية وتفسيرات الأعضاء التنظيميين، وحسب إيلسباك وكرايمر 1996، فيمكن بالنسبة لأعضاء التنظيميين فهم مخططهم المعرفي أو إدراكهم لخصائص منظماتهم المميزة والمركزية، ويشمل ذلك حالتها الموضوعية ومجموعات المقارنة ذات الصلة ومن جديد حسب ويتن 1996، تدل الخصائص على الفضاء الاجتماعي المميز للمنظمة، وعلى مستوى عملي حيث تطالب الهوية التنظيمية الأعضاء بنتائج الأبحاث التي تدل بأن الهوية هي المفهوم المفتاحي الذي يمكنه تزويد منظمة ما بإطار صالح لفهم العمل، كما يمكن للهوية التنظيمية تصفية، تحديد، وتشكيل أعمال وإدراكات الأعضاء، وهذا ما أشار إليه كل من (داتن وديوكريتش، 1991، غيويو 1998، ويتن 2006).⁽¹⁾

عندما نشر ألبرت وويتن نتائج أبحاثهما، أصبح بعض الباحثين مهتمين بالتحقيق في أمر الهوية التنظيمية، واهتم وصف التعريف الأولي للهوية التنظيمية الأبحاث التي تم إجراؤها بفعالية، رغم ذلك فقد نتج عنه بعض الانتقادات أيضا، خاصة فيما يخص صفتي " التميز " و " الثبات " اللتان كانتا موضوعا للنقاش، حيث شكك الباحثون أمثال: غيويو وتوماس 1996، غيويو 1998، فومبران 1996، وأوتالا 1996، بالتميز كصفة تصف الهوية وكان برهانهم بأن المنظمات في يومنا هذا تشبه بعضها البعض لحد كبير مع ذكر أن هذا التشابه يبدو كأنه منتشر على مستوى عالمي، حيث تم إيجاد بأن " الثبات "، كصفة تصف الهوية التنظيمية، من جهة أخرى يعد إشكالية بسبب التغير السريع للأعمال في كافة مجالات الحياة في هذا الزمن، مع حدوث كل هذه التغيرات، كيف يكون بالإمكان إيجاد شيء لم يتغير داخل منظمة ما؟، حيث نجد أنه من الباحثين الذين ساهموا خصيصا في هذا الجدل على سبيل المثال: بويكولاينن 1994، غيويو وتوماس 1996، ويتن وغودفري

(1) ANU PUUSA, **CONDUCTING RESEARCH ON ORGANIZATIONAL IDENTITY**, EJBO ELECTRONIC JOURNAL OF BUSINESS ETHICS AND ORGANISATION STUDIES , VOL 11, N 02, School of Business and Economics, University of Jyväskylä, Finland, 2006, P 22.

1998، بيتكانن 2001، بــــراون وايزنهارت 1997، غوتسافسونوريجر 1995، بارني وآل 1998، غيوبيا وآل 2000، هــــوغ وتيري 2000، بالرغم من ذلك يستعمل معظم الباحثين تعريف ويتن وألبرت الأصلي للهوية التنظيمية كأساس لأبحاثهم، حيث يلاحظ أن هذا التعريف كان موضوع تحقيقات مطولة، فقد تمكن أيضا من تحديد اكتشاف سعة وديناميكية المفهوم.⁽¹⁾

رابعاً: جذور مفهوم الهوية التنظيمية

نظرا للشح الكبير لذي أوردته سابقا بخصوص المتغير التابع في دراستي هذه وما يتعلق بمصطلح (الهوية التنظيمية) تناولت ضمن أهداف هذا المنجز سرد رغبتني الجامعة في تتبع الجذور التاريخية لهذا المصطلح الحديث في بيئتنا العربية كما أنني نوهت أنني سأحاول التواصل مع بحوث الباحثين السابقين، وإقرارا بذلك فإني حاولت جاهدا تتبع آثار هذا المصطلح وجذوره التاريخية ولاحظت أن الوحيد الذي بذل عطاء جاهدا وسعى في ترجمته هو رشيد مازن فارس (الذي أوردته سابقا ضمن المرجع المتحصل عليه من جامعة أم القرى) وللأمانة العلمية فإني سأنتقل إلى ما أجتهد فيه هذا الباحث، وفي الحقيقة من خلال قراءتي فيه (مصطلح الهوية) فقد لاحظت وتيقنت وتثبت أنه تمت دراسة الهوية التنظيمية على المستوى الفردي والجماعي من خلال علم النفس الاجتماعي وكانت المساهمة الأكثر في هذا السياق تعود لما يعرف بمدخل الهوية الاجتماعية⁽²⁾، وحتى نتمكن من البرهنة بشكل علمي على الأصول التاريخية لنظرية الهوية التنظيمية يجدر بنا أن نذكر أنه أشرنا سابقا إلى أن الأصول الأولى لنظرية الهوية التنظيمية أتت من فروع علمية عديدة إذ أن استخدام مفهوم الهوية قديم قدم المنطق والفلسفة التقليدية ولتصفح هذه الجذور أكثر فحري بنا أن ننطلق كما أشرنا سابقا من

⁽¹⁾ IBID, P 25.

⁽²⁾ طلال بن عابد وأخرون مرجع سابق، ص 54.

مجال علم المنطق، ونذكر أن: مفهوم الهوية يعد أساسيا، ويعبر عن فكرة أن شيئا ما هو الشيء نفسه مثل شيء آخر وما يسمى " بمبدأ الهوية "، يعد الضلع الثالث للأضلاع الثلاثة التي تكون تقليديا أسس علم المنطق، وفي الفلسفة التقليدية فإن المفهوم التقليدي للهوية يعني الذات، أو التماثل التام SAMENESS والتوحد ONENESS والتفرد لما يشكل حقيقة الأشياء وكثيرا ما تنسب الملامح الأولية لهذا المفهوم في إطار الفلسفة التقليدية إلى المفكر الإغريقي **هرقليطس HEARCLITUS** الذي عاش في القرن السادس قبل الميلاد، حيث قاده اهتمامه بالهوية إلى تقديم النظرية الكلاسيكية الأولى للنفس الإنسانية، وفي الحقيقة من هذين المصدرين (علم المنطق الأساسي والفلسفة الكلاسيكية) انتقلت وبرزت الشرارات الأولى لهذا المفهوم إلى باقي الحقول والعلوم الأخرى فبات مستخدما وسائدا في العديد منها وكان من أوائل الاستخدام لهذا المفهوم خارج المنطق وفي مجال التحليل النفسي عندما استخدمه **فرويد 1922 FREUD** ليعبر عن " الهوية الداخلية " بما تحمله من قوى نفسية غامضة وعلاقتها بالأنما، الأمر الذي شكل نقطة انطلاق أساسية للاستخدامات المستقبلية للمصطلح وخاصة في وصف الظواهر العملية وتصنيفها، وحسب **CLADAS** و **WOODS** فإن الاستخدام المبدئي ساوي بين " الهوية " و " الذات " إلا أن الاثنين يختلفان رغم ترابطهما فالهوية ترجع إلى المحتوى والخاصية بينما الذات تمثل الكيان الذي يتضمنها.⁽¹⁾

لاحظنا سابقا أن هناك تأثير فعال في السلوك الفردي داخل العمل وخارجه، أو أنها الشخصية المميزة للمنظمة التي يتم إدراكها عن طريق القيم المنتشرة التي تظهر في اتصالات المنظمة بالخارج وهذا ما يوضح من جديد أصول هذا المصطلح، حيث أن قراءتنا توقفت سابقا عند مؤلف **سانسوليو** الذي يحمل عنوان الهوية في العمل، وقد أشرنا أن الهوية هي تعريف الذات بالذات بالإضافة إلى التعريف بالذات من خلال الغير ومما يدل يقينا أن

(1) رشيد مازن فارس، مرجع سابق، ص 18.

الأنا تعني المفهوم الذي يكونه الشخص عن نفسه، وفي علم التحليل النفسي فإنها تشير إلى سلسلة من وظائف الشخصية التي تسمح للفرد من التعامل مع الواقع وتبقى مستقرة بشكل معقول أثناء حياته، وقد استخدم فرويد الأنا كأحد العناصر في نموذجه عن العقل، حيث استخدمها ليشير إلى وسيلة واعية منطقية يتم تحفيزها من ناحية من خلال الدوافع الغريزية (إلهي) ومن ناحية أخرى يتم السيطرة عليها من خلال الأنا العليا، وبعد فرويد قام تلاميذه بتوسيع مفهوم الأنا داخل نطاق علم التحليل النفسي وخارجه وصار المفهوم المعاصر للأنا يستخدم ليشير إلى الشعور الواعي للفرد لذاته، ونشاطاته وهويته وتوحده وتفرد به بشكل يمزج فكرة الأنا مع ما أصبح يطلق عليه الهوية الفردية، وقد أسهم منظرو ما أصبح يعرف اليوم بعلم النفس التبايني (DIFFERENTIAL PSYCHOLOGY) في انتشار مفهوم الهوية وفقا لعلم التحليل النفسي، على نحو واسع، وخاصة عالم التحليل النفسي الشهير الأمريكي ذو الجذور الألمانية إريك إريكسون (ERIKERIKSON)، حيث كان أول من طرح مصطلح " أزمة الهوية " أثناء عمله في مجال العلاج النفسي أثناء الحرب العالمية الثانية، وهكذا انتشر مفهوم التحليل النفسي " للهوية الفردية " وأصبح يعني " الشعور القوي بالتشابه التام SAMENESS والاستمرارية، والعملية الواقعة في صميم الفرد وكذلك في صميم ثقافة مجتمعة، وفي نهاية الأمر، فإن مفهوم التحليل النفسي للهوية الفردية، اتخذ معنى الإحساس الذاتي (غير الموضوعي) بالتشابه التام SAMENESS والتوحد والاستمرارية، الذي يشعر به الأفراد داخل أنفسهم، ولكنهم يتأثرون في هذا الإحساس ببيئتهم وثقافتهم المحيطة بهم. وبمعنى آخر، فإن المفهوم الأكثر انتشارا للهوية يعرفها على أنها تصنيف للذات يعبر عن الفرد بأنه مختلف بشكل متميز عن الآخرين، وكذلك مشابه للأعضاء من الفئة نفسها وهذا المفهوم "الهوية الفردية" انتشر بشكل كبير حتى إنه أصبح يرجع إليه لتفسير أشياء أخرى في الحقول الاجتماعية المختلفة، ومن هنا جاءت فكرة أن لكل من المجموعات، الأمم، المنظمات، ونحوها، هويات متميزة. وهكذا تبنى الباحثون في كل حقل من حقول

المعرفة وسائل للتحليل خاصة بهم، وسعى كل منهم إلى تعريف المفهوم وفقاً لأهدافه واهتماماته، وقدموا منظورات متميزة للهوية، ومن ضمن حقول المعرفة التي غدت تشكل مجالاً خصباً لدراسة الهوية، حقل الإدارة، حيث أخذ ما يسمى " الهوية التنظيمية " يجذب اهتمام الباحثين في المنظمات.⁽¹⁾

خامساً: دور وأهمية الهوية التنظيمية

1- دور الهوية التنظيمية

الحقيقة أنه من خلال تجولنا في أحوال المنظمات العربية نجد أن بعضها يجتهد من حيث يشعر أو لا يشعر لخلق صورة انطباعية سلبية، وبعضها الآخر لا يكثرث بهذه المسألة، وقسم ثالث لا يعي بوجود تلك الصورة ولا بحجم تأثيرها أصلاً، وقسم رابع - وهو قليل في نظري - من يبذل جهوداً من أجل إيجاد صورة انطباعية إيجابية، ومن خلاله يجب أن نعي الدور الفعال الذي تقوم به الهوية في رسم معالم المنظمات التي تتطوي تحتها، وعليه فالهوية التنظيمية هي الميكانيزم أو الآلية التي تقوم بالوساطة بين الضغوط الخارجية والطلب الداخلي⁽²⁾، وحسب براون 2001 دائماً، فإن أحد أكثر التطورات في نظرية التنظيم التي حدثت في السنوات الأخيرة هي تخصيص وتطبيق مفهوم الهوية على المنظمات نفسها. غير أن هنالك مشاكل أساسية وغير مكتشفة بعد بخصوص الدور الذي تؤديه الهوية التنظيمية والتي لا تزال صعبة الحل، حيث أصبحت الهوية التنظيمية في السنوات الأخيرة موضوعاً لدراسات تنظيمية مكثفة. إن تطبيق المفهوم على عدة مستويات

⁽¹⁾رشيد مازن فارس، مرجع سابق، ص 20.

⁽²⁾ STEFAN KIRCHNER, ORGANIZATIONAL IDENTITIES AND INSTITUTIONS: Dynamics of the Organizational Coore as a Question of Dependence ,Report of MAX PLANCK INSTITUTE FOR THE STUDY OF SOCIETIES, , Germany, COLOGNE JUNE 2010, P 03.

تحليلية وقدرته على دمج نظراته التحليلية على المستوى لجزئي، المتوسط، والكلّي يؤكد بشكل أكبر قدرته الاستيعابية.⁽¹⁾

لقد تم العثور على أن الهوية التنظيمية تقدم البصيرة لطابع وسلوك المنظمات وأعضائها، أمل بأن تقوم هذه المراجعة حول البحث والآداب المتعلقة بالهوية التنظيمية بتشجيع باحثين أكثر لاستكشاف الهوية التنظيمية نظرياً وتجريبياً، وعليه فإن للهوية التنظيمية فوائد مهمة للمنظمة من خلال أعضائها، وفي هذا السياق يمكن تحديد المؤشرات التنظيمية الآتية:⁽²⁾

✓ تحديد رؤية الأعضاء حيال عملية اتخاذ القرارات التنظيمية في المنظمة؛
 ✓ تحديد البناء التنظيمي وهيكل المنظمة من خلال ما يدركه أعضاء المنظمة من وظائف المنظمة في التوجه والاتصالات؛

✓ تحديد طبيعة العلاقات الوثيقة بالمجالات الاجتماعية للمنظمة.
 وفي الحقيقة تعمقت الدراسات التي تناولت الهوية التنظيمية نظراً لأهميتها ودورها الريادي في النمو بمختلف المنظمات وتعاملت معها من منظورين وهما:⁽³⁾

- الأول (خارجي): ويتضمن الإجابة عن السؤال من نحن؟؛
 - الثاني (خارجي): ويتضمن التعرف على قيم المنظمة وسماتها وخصائصها.
 بالإضافة إلى هذا الدور البالغ يتضح دور آخر للهوية التنظيمية والذي يتضح في عديد الهويات التي تظهر في سياقات مختلفة والتي يجب التمييز بينها وضرورة إحلال التكاملية بين عديد هذه المفاهيم وخاصة عند بناء الهوية التنظيمية ونذكر هنا مثلاً:

(1) BROWN.A.D, "ORGANIZATION STUDIES AND IDENTITY: TOWARDS A RESEARCH AGENDA", HUMAN RELATIONS, VOL 54, N 26, University of BATH, London, Thousand Oaks CA, New Delhi, 2001, p 16.

(2) طلال بن عايد الأحمد وآخرون، مرجع سابق، ص 112.

(3) المرجع نفسه، ص 133.

- فكرة تناقض الهوية التي نشأت بمحاذاة البذور الأولى لتطور نظرية الهوية التنظيمية والتي تشير أن العديد من المنظمات لديها هوية تتصف عناصرها بالتناقض والتناقض وعدم التوافق فيما بينها، وهذا التصريح أشار إليه كل من **ALBERT AND WHETTEN** في مقالتيهما الرائدة " **الهوية التنظيمية** " حيث ركزت هذه المقالة على توضيح حالة التعددية والتناقض في هوية المنظمات⁽¹⁾؛

- مواصلة التمييز بين " الهوية الفعلية " و " الهوية المثالية "، لتوضيح وبلورة رسالة وأهداف المنظمة التي نشأت من أجلها.

الحقيقة غدا موضوع الهوية التنظيمية مرتبط وجد ملتصق بالحياة الوظيفية، إذ يتجسد الدور البالغ للهوية التنظيمية من حيث أنها تقدم معيارا معلوما حول تقييم بقاء الأعضاء في المنظمة وعدم مغادرتهم لها والعمل على خلق حصانة تنظيمية في نظر الجميع وخاصة المتعاملين معه، مما يوفر ويحقق الفائدة المرجوة من ذلك والتي تتمثل في حيوية التحفيز نحو الأداء وتحقيق تكاملية الولاء والالتزام التنظيمي والعمل على بلورة ما يعرف بالمواطنة التنظيمية وسلوكيات الدور الإضافي.

إذن من خلال الدور البارز للهوية التنظيمية نخلص أن هناك حقيقة يعيها كل فرد وهو أن عمله في أي منظمة يشكل له مصدرا مهما في تكوين هويته، وفي هذا السياق ينطلق لسان **بن خلدون** في قوله بأن الإنسان كائن اجتماعي أي بمعنى أن الفرد بحاجة ماسة للانضمام إلى مجموعة ينتمي إليها ويتبع تقاليدها، وفي حياتنا اليومية نلاحظ أن الفرد الذي يعمل ضمن منظمة معينة يذوب ضمن الإطار العام لهذه المنظمة فتلتصق مفاهيمه ومبادئه وممارسته ضمن هذه المنظمة والجماعة التي تعمل فيها مع مفاهيمه الذاتية مما يوجد ويولد لديه الاستعداد الأمتثل لبذل الجهود والسعي لتحقيق الدور الفعال الذي تنشده المؤسسة التي

(1) سعد علي وحمود العنزي، مرجع سابق، ص 152.

يعمل فيها، فمن خلال هذه الجهود الفردية تتكون هويات تنظيمية لهذه المنظمات التي تحاول أن تتميز عن المنظمات المشابهة لها والتي لها نفس طبيعة عملها.

2 أهمية الهوية التنظيمية

أشارت الأدبيات ذات الصلة أن الهوية التنظيمية تساهم بشكل كبير بعملية بقاء المنظمة ونجاحها في بيئة الأعمال وهذه الأهمية تأتي من دورها الأساسي بالتأثير على مشاعر وإدراكات الأفراد العاملين الذي ينعكس بدوره على أداء المنظمة وقدرتها على مواجهة التحديات المختلفة من دون أدنى شك⁽¹⁾، ولما للهوية التنظيمية من أهمية قصوى في كسب ولاءات الأفراد يسعى القادة في المنظمات إلى انتهاج الأنماط القيادية الأكثر تأثيراً في الأفراد لتعزيز الهوية التنظيمية لديهم ومن هذه الأنماط، نمط القيادة الخادمة SERVANT LEADERSHIP الذي يعطي اهتماماً كبيراً للعاملين ويحسن العلاقة بينه وبينهم، ويراعي مشاعرهم ويحرص على تلبية احتياجاتهم المادية والنفسية وصولاً لتحقيق الهوية التنظيمية لدى العاملين⁽²⁾، كما يشير البشباششة سنة 2008 إلى أهمية الهوية التنظيمية كقيمة تولد مجموعة من القيم بالنسبة للمنظمة والفرد من خلال الالتزام والدافعية والأداء والمواطنة التنظيمية وكذلك تقليل من حالات الاحتكاك والصراع وزيادة درجات الولاء والالتزام والتعاون مع المنظمة، وتحسين مكانة المنظمة في المجتمع ورفع قدرتها التنافسية من خلال دفاع الفرد عن منظمته أمام المجتمع وأمام المنظمات الأخرى وبذل قصارى جهده ليحقق أهدافه وهذا يساهم في جعل مخرجات المنظمة تتميز بالجودة والقدرة على مجاراة تنافسية السوق، إضافة إلى أن الهوية التنظيمية تسهل إحداث عملية التغيير بدون مشاعر القهر والإكراه والمقاومة⁽³⁾، وعلى اعتبار أن المنظمات المهنية هي مواقع لإنتاج الثقافة في مستوى النسق

(1) فضل عباس مهدي الشامي، روحانية مكان العمل وانعكاساتها في سلوك المواطنة بتوسيط جاذبية الهوية التنظيمية،

رسالة ماجستير، علوم إدارة الأعمال، جامعة كربلاء، العراق، 2014، ص 76.

(2) محمد زين عبد العابدين عبد الفتاح ومحمود سيد علي أبوسيف، مرجع سابق، ص 15.

(3) المرجع نفسه، ص 15.

الاجتماعي ذاته يكشف سانسوليو 1987 SAINSAULIEU من جانبه أن المؤسسة على سبيل المثال، ليست وحسب فضاء إنتاج المنافع والخدمات التي تؤسس التبادلات الاقتصادية، بل إنها فضاء تتطور فيه آليات المؤسسات والتغيير الفردي والاجتماعي عبر عمليات امتلاك وبناء وتفكيك القيم والمعايير التي تحكمها⁽¹⁾، كما أشرنا سابقا أن موضوع الهوية التنظيمية يعد موضوعا حيويا يتعلق بالسمات الرئيسية التي تميز المنظمة عن غيرها من المنظمات إذ تسهم السمات الرئيسية بالهوية التنظيمية في وضع أطر اتخاذ القرار والتنبؤ بالاستجابات السلوكية المتوقعة⁽²⁾، وعلى غرار المفاهيم الشبيهة التي تم التعرض لها سابقا، أصبحت سمة الهوية التنظيمية ملازمة للمنظمات الناجحة التي يحدث فيها نوع من التوافق والانسجام بين الفرد والمنظمة، حيث أن ضعف الهوية التنظيمية، كسمة بارزة يمكن أن تتعرض لها المنظمات سوف يؤثر على هذه المنظمات وعلى أدائها ومخرجاتها ورضا العاملين فيها وبالتالي يؤثر سلباً على ولاء عمالها لها ومدى نجاحها واستقرارها وبالتالي على تميزها بين الآخرين، والحقيقة التي يجب التأكيد عليها هو أن الهوية كأساس لظاهرة التنظيمات أو الجماعات يقودنا إلى التأكيد على أن الهوية بناء ثري يتيح مجالاً خصباً للدراسة والبحث للمهتمين بفهم الظواهر التنظيمية وفي الحقيقة أثارت الهوية كونها ظاهرة اجتماعية، اهتمام الفلاسفة والمفكرين السابقين في علم النفس وعلم الاجتماع لمدة طويلة جداً، لذلك يمكن القول حرفياً وبلا مجازفة بأن الاهتمام بالهوية هو اهتمام قديم، حيث يتجذر مفهوم الهوية التنظيمية في اكتشاف الهوية على صعيد فردي. وقد بدأ الباحثون في وقت لاحق بإجراء أبحاث حول الهوية في حالة مجموعات وأخيراً في سياق تنظيمي، حيث تم تقديم مفهوم الهوية التنظيمية لأول مرة كما تعرضنا لذلك سابقاً من طرف ألبرت وويتن عام 1985، استناداً إلى نتائج أبحاثهما التجريبية، فقد اقترحا بأن الهوية

(1) بويكر بوخريسة وآخرون، مرجع سابق، ص 259.

(2) عبد اللطيف عبد اللطيف ومحفوظ أحمد جودة، مرجع سابق، ص 121.

التنظيمية تجسد خصائص منظمة ما يرى أعضاؤها بأنها مركزية، مميزة، وثابتة في منظمة ما عندما يتم أخذ الماضي، الحاضر، والمستقبل في الحسبان⁽¹⁾، وللتطرق أكثر إلى الأهمية العملية لهذا المفهوم علينا النظر إلى عملية التفاعل بين أعضاء المنظمة بعضهم ببعض ويذكر **ALBERT AND WHETTEN**، أن موضوع الهوية التنظيمية تظهر أهميته من خلال الأحداث التي تحصل في دورة الحياة كما يأتي:⁽²⁾

✓ في الحقيقة هناك أسئلة تثار حول غايات المؤسسة والوسائل التقنية التي تستعملها وهذا الأخير يحدد الكيفية التي تؤسس بها المنظمات؛

✓ في وقت ما قد تلجأ المنظمة للبحث عن مؤسسين جدد للقيام بترسيخ الهوية التنظيمية للمؤسسة، وكأنني به أتعرض لفقدان عناصر أساسية مسؤولة على الحفاظ عن الهوية؛

✓ في حالة تغير سبب وجود المنظمة قد تسعى هذه الأخيرة كي تحافظ على سماتها الرئيسية للحفاظ على وجودها، نلاحظ هنا تركيز بعض المنظمات على نشاطات معينة والتركيز عليها؛

✓ في حالات بذخ المنظمات أي تحقيق عائد رفيع المستوى سواء كان ماديا أو معنويا فإن المنظمة تأخذ موضوع الهوية التنظيمية في الحسبان وتوجه نفسها بالشكل الصحيح بغية التميز والنمو السريع؛

✓ أشرنا سابقا إلى تشابه موضوع الهوية الشخصية مع موضوع الهوية التنظيمية، فقد تحدث أحداث في حياة الفرد كالزواج أو الإنجاب أو الطلاق فالأمور نفسها تحدث للمنظمات فقد تحدث تهديدات الاستحواذ على المنظمة ومباحثات دمجها مع غيرها مما يؤدي إلى إجبار المنظمة على إعادة صياغة رسالتها والرؤية التي تقوم عليها؛

(1) BROWN.A.D OPCIT, P 25.

(2) المرجع نفسه، ص 132.

✓ ترشيد استخدام النفقات بالنسبة للمنظمة لأن ذلك يتطلب تعريف الهوية التنظيمية من حيث ما هي المنظمة وماذا تريد أن تكون وذلك بحسب الحاجة إلى وضع أولويات لاستخدامات مخصصات الموازنة، إذن فتخفيض النفقات أحيانا يكون داعي لإعادة صياغة رسالة المنظمة وتعريف الهوية التنظيمية الخاصة بها.

عموما غدا للهوية التنظيمية أهمية مرتبطة بالحياة الوظيفية والمسار المهني للموظف في منظمته التي يعمل فيها من خلال بعض المعطيات الأساسية مثل: دعم الموظف لذاته واحترامه لنفسه، وبلوغه لدرجة الارتقاء فوق اعتبارات الذات، واكتسابه لصفة مميزة للحياة، وتزايد مستوى الأمل والطموح عنده، ثم إحساسه بدرجة واضحة من الانتماء والإخلاص للمنظمة التي يعمل فيها.⁽¹⁾

سادسا: ازدواجية الهوية التنظيمية

منذ القدم افترض أرسطو أنه يوجد العديد من الهويّات المُختلفة ضمن الفرد الواحد، ويمكن تفسير هذا من خلال الجدليات المعاصرة التي ترى أن الفرد قد تكون له عدة هويّات اجتماعية بعدد عضويته في المجموعات المختلفة كما أشرنا إلى ذلك أعلاه بخصوص النادي الرياضي الذي يشجعه الفرد أو الحزب السياسي الذي ينتمي إليه. وبالتمعن العميق في الأدبيات السابقة يمكن ملاحظة أن الهويّات التنظيمية تتسم بالتعدد أحيانا والازدواجية أحيانا أخرى وربما عدم الاستقرار أحيانا أخرى، ومنه وجب على هذه الهويّات أن تستدعي الاستجابة لها وإدارتها؛ وذلك حتى يمكن الاستفادة منها إلى أقصى حد، والحد من آثارها السلبية قدر الإمكان. ويختلف المفكرون في ما ينبغي للمنظمات عمله للتعامل مع الهويّات المتعددة، فقد تطرق المفكرون إلى عدد من الاستراتيجيات للتعامل مع الهويّات المتعددة بما يحقق مصلحة المنظمة، وحسب دراستي الشخصية في هذا الأمر وما اطلعت عليه فإن من بعض الحلول في هذا الأمر هو التخلص من بعض الهويّات القائمة، أو

(1) طلال بن عايد الأحمد وآخرون، مرجع سابق، ص 113.

تقسيمها أو دمجها لتحقيق التكامل بينها أو ضم بعض الوحدات الصغيرة ضمن فئة مركزية لتكوين هوية عظمى من شأنها تحقيق التكامل وإتاحة فرصة واحدة لهوية معتبرة حتى لا تتلاشى بمرور الزمن.

وقد يكون لرسالة المنظمة في هذا وطبيعة عملها دور في هذه الازدواجية أو التعددية، فالمنظمات الصحية التي تعنينا في هذه الدراسة على أي حال لها هوية هجينة بين النفعية التي تهدف إلى اكتمال السلامة والصحة الجسدية والنفسية، تهدف من خلالها إلى تحقيق رسالة سامية تتعلق بالصحة المثلى للإنسان، كما أن لها هوية معيارية تتجسد من خلال عمليات التعليم والتدريب التي يجريها العاملون بالمنظمة الصحية، فهوية المنظمات الصحية بصفة عامة هي هوية هجينة " كونها تمارس دور الموجه والضابط والمنسق الأخلاقي داخل البناء الاجتماعي"، وبين عدة هويات لأنها تقدم الكثير لصالح الفرد أو البناء الاجتماعي ككل فهي تبحث عن المكانة والشيء الإيجابي دوماً.

يمكنني الجزم هنا أنه عندما تتعرض المنظمات الصحية لأوضاع مالية (كنقص العتاد الطبي الفني) أو استثمارية (كنقص اليد العاملة الماهرة)، كحصول هجرة بعض الأطباء المختصين عند اكتمال المدة الزمنية القانونية لهم، ويحدث تنقل الناس إلى منظمات صحية أخرى أو قد يضطر إلى السفر بحثاً عن العلاج، فما هو التصرف في هذه المواقف آخذين بالحسبان إمكانية غلق مصالح وخدمات ضرورية ومهمة لأنها هادفة وأكثر من ضرورة، إلا أنه بالرغم من هذه الصعوبات فإن ضرورة استمرار العملية الصحية لازمة، لأن العملية التي تجريها المنظمات الصحية لها رسالة إنسانية يجب العمل على تحقيقها مهما كانت الظروف والإمكانات.

وفي هذا يتطرق **ALBERT AND WHETTEN** إلى أن تحول إزدواجية الهوية

التنظيمية **DALITY** يرجع إلى عدة أسباب أهمها: (1)

(1) عبد اللطيف عبد اللطيف ومحفوظ أحمد جودة، مرجع سابق، ص 133.

1. **تعقيد البيئة:** إن تغيرات البيئة التي تجعل المنظمة تعمل بشكل سريع وأصبحت بيئة معقدة لتفرز خلطا من الفرص والمخاطر فإن المنظمة ذات الهوية المزدوجة **DUAL IDENTITY ORGNISATION** تتمتع بقدرتها على التكيف والعمل على الاستفادة من الظروف البيئية الجديدة.

2. **الاضطرار إلى الازدواجية:** قد يكون من الضروري لبعض المنظمات ولاسيما التي تعمل في القطاع الحكومي، أن يكون لها أكثر من هوية تنظيمية، إذ أنها أصبحت مستودعا للقيام بكل الأمور التي لا تقوم بتأديتها المنظمات الأخرى؛

3. **التحول الإجباري:** من السهل الحصول على هوية تنظيمية خلال بداية عمل المنظمة ولكن تغير خصائص الهوية القديمة إلى خصائص جديدة بعد ذلك قد يتطلب وجود أكثر من هوية خلال مرحلة الانتقال الخارجي؛

4. **نجاح المنظمة:** إن نجاح المنظمة في مجال معين قد يجعلها في مجال آخر من النشاط مما يعني وجود هوية مزدوجة، فبعض المنظمات التي تحقق أرباحا كبيرة قد تدعي إلى القيام بدور في مجال دعم القانون (أو الرياضة) لها أكثر من هوية.

الحقيقة أن الإدارة الفعالة هي التي تستفيد من هذا التعدد، فتعدد الهويات يعطي قوة زائدة ودافعة للفرد، ومن أجل سمو أكبر بهذه التعددية يجب إيجاد انسجام مطلق بين الهوية الفرعية والهوية الأساسية.

سبعاً: نطاق ومجال الهوية التنظيمية

1- نطاق الهوية التنظيمية

في هذه النقطة وكأني أجيب عن السؤال التالي (ما الذي نعرفه عن الهوية لحد الساعة؟)، وقد أشار **غويوا**، بأن الدراسات تُظهر في هذا المجال أن المنظمات المعاصرة تُدير هويّات قد تكون متنافسة أحيانا (الأفراد، فرق العمل، الفروع الجغرافية، المهن، العضويات الاجتماعية، أصحاب المصالح الخارجيين)، فعلى سبيل المثال يلاحظ **ألبرت**

وويتن 1998 أن المنظمات كثيراً ما تتصارع مع هويّات متعددة، ويحدث هذا عندما تُفرض على المنظمة أدوار إضافية لا ترغب القيام بها، أو عندما تواجه صعوبة في التخلص من هويّة قديمة في الوقت الذي تسعى فيه إلى تبني هويّة جديدة، ويشير كل من (ريجر 1998، ستيمبرت وآل 1998) إلى كون الهوية التنظيمية مجال غني بفرص كبيرة لاستكشافه، نظراً للقدرة التفسيرية الواضحة لمفهوم الهوية التنظيمية، إلا أنه لا يزال هناك تحقيق صغير متعلق بالأمر في سياق تنظيمي، حيث تظهر الأبحاث حول الهوية على صعيد فردي وعلى مستوى تنظيمي مرارا في آداب علم التنظيم، لكن لا تزال هناك الكثير من الأسئلة المطروحة حول الهوية التنظيمية وهذا استناداً لبراون 2001، بينما ربط الباحثون مفاهيم الهوية فإنه كان لا يزال للمفهوم تاريخ طويل في دراسات التنظيم، لذلك لم ينتشر لفظ "الهوية" بشكل واسع إلا في السنوات الأخيرة، حيث يعكس التقبل والاستخدام الواسع لهذا المفهوم اهتماماً جديداً حول المشاكل المتمركزة حول الهوية، ليس فقط على مستوى فردي، بل لأن المفهوم يطبق على المجموعات أيضاً. على مستوى فردي، فقد تم إجراء البحث حول الهوية بشكل واسع في مجال علم النفس، التفاعل الرمزي، والديناميكية النفسية⁽¹⁾.

وقد واصل العديد من الباحثون ومن ضمنهم (آشفورث ومايل 1989، آشفورث ومايل 1996، ألبرت وآل 2000، هاتش وشولتز 2002، رافازي وريكوم 2003)، في مرات عديدة أبحاثاً معمقة من منظور معرفي، حيث ركزت أبحاث الهوية التنظيمية التي تم إجراؤها من منظور نفسي اجتماعي على تطور والمحافظة على الهويات الجماعية وعلاقتهم بالهويات الفردية، فاستناداً لإيمبسون 2004 فإن الهوية التنظيمية تمثل الصفات المميزة على مستوى فردي، والتي يربطها الأفراد بعضويتهم في منظمة ما، من جهة أخرى وعلى المستوى التنظيمي، فإن الهوية تتشكل من تكتل الصفات المميزة من الأعضاء، ومنه فإنه يمكن التصريح بأن الأعضاء التنظيميين يشكلون الهوية التنظيمية ويتم تشكيلهم

⁽¹⁾ BOUCHIKHI, OPCIT, P 25.

من طرفها خلال هذه العملية الديناميكية الجدلية على المستوى الجماعي، فقد استند الإطار النظري على نظرية الهوية الاجتماعية ووجهات نظر مختلفة عن الهويات الوطنية، العرقية، وهويات النوع مما يوفر اكتشاف صفات الهوية الفردية الأساس لتعميم المفهوم على المنظمات، بالرغم من هذا وبالرغم من الأبحاث التي تم إجرائها لحد الساعة، فلا يزال يعد استيعاب هذا المفهوم إشكالا نوعا ما وهذا لوجود العديد من التعريفات المقترحة حيث تختلف التعريفات المقدمة فيما بينها عن طريق افتراضاتها الأساسية المتعلقة بكونها معرفية الظاهرة لذلك، فإنه يتم ربط بعض المعاني المختلفة بمفهوم الهوية التنظيمية بالإضافة لذلك، وعلى سبيل المثال، يقترح ألبرت 1998 بأنه لا يمكن قياس الهوية بكل ما في كلمة قياس من معنى بدل ذلك، وعلى كلا المستويين الفردي والتنظيمي، فإن الهوية قد تكون آخر ملجأ للنوعية في عالم من الجيوش المحتلة المدججة بالمساطر والمداور بتعبير آخر، فإن الهوية تعبر عن الحاجة للتفرد والخصوصية، إنها تكرم ما لا يمكن وصفه، بالإضافة لهذا واستنادا إلى حقيقة أن الهوية مفهوم متعدد المستويات والتي يمكن اكتشافها على المستوى الفردي، الجماعي، والتنظيمي، وأن مفهوم هوية المنظمة، المتجذر في الهوية الذاتية، قد أدى إلى خلط في المفاهيم، وفي الحقيقة يستوعب الباحثون من مختلف مجالات الدراسة المفهوم بطرق مختلفة حتى الباحثون الذين يكونون في نفس مجال الدراسة يقومون بربط معان كثيرة بمفهوم الهوية التنظيمية ولذلك يقومون بفهم المصطلح والظاهرة بشكل مختلف⁽¹⁾.

كما أشار كل من (ألبرت 1998، بوزا 2005) استنادا إلى البحث الذي يمكن استنتاجه بأن مفهوم الهوية التنظيمية هو مفهوم متعدد المستويات ذو معان كثيرة، فإن مفهومها

(1) ASHFORTH B.E. AND MAEL F.A., “ SOCIAL IDENTITY THEORY AND THE ORGANIZATION ”, The ACADEMY OF MANAGEMENT REVIEW, VOL 14, N 01, University of Texas Dallas, United States, 1989, PP 20-39.

المتعدد المستويات يشير إلى حقيقة إمكانية بأنه يمكن دراسة أو طرح الهوية للبحث على أي مستوى تحليلي، على سبيل المثال: (1)

أ- على المستوى الفردي، الجماعي، التنظيمي، أو على مستوى صناعي من الناحية النظرية، كما يمكن ملاحظة مستويان من المفهوم، المستوى الداخلي والمستوى الخارجي، والذان يحددان منطقة الاهتمام الرئيسية الخاصة بالدراسة، المستوى الخارجي متعلق بمجال دراسة التسويق عبر تركيز اكتشاف المستوى الخارجي للهوية التنظيمية، كما يدرك الباحثون الهوية بصريا بمساعدة الاتصالات التسويقية المتعمدة، وتعبير آخر الرموز الخارجية والبصرية للهوية مهمة، حيث يمكن أن تكون بعض هذه الرموز أسماء رموز، علامة تجارية أو شعارات تنظيمية. من خلال هذا التفسير، وكما هو متوقع بطبيعة الحال، بأنه يمكن (إلى حد ما) معالجة الهوية التنظيمية، كما يشير هذا إلى استخدام الخدمات كالاستشارة والتسويق على سبيل المثال في بناء هوية منظمة فالهدف من بناء هوية بصرية هو مساعدة أصحاب المصالح ومالكي الأسهم للتعرف على المنظمة وللتفريق بينها وبين شركات أخرى بواسطة السمات الخارجية، وعندما يتم فهم الهوية في هذا الإطار المرجعي، فذلك يساعد أيضا في فهم وتحليل الصورة المنشودة للمنظمة وبالتالي فسيتمكن فهم الهوية التنظيمية أيضا بسبب ارتباطها الوثيق مع الصورة التنظيمية.

ب- المستوي الداخلي: من جهة أخرى يرى غيويا 1998، أن المستوى الداخلي للهوية التنظيمية يرتبط بدراسات سلوكيات المنظمة، وبشكل أساسي بمشاكل الإدارة، الموارد البشرية، إدارة الأداء، والاستراتيجية، كما يمكن استكشاف المستوى الداخلي للهوية التنظيمية من وجهة نظر إدارية، شخصية، أو كظاهرة على مستوى تنظيمي حيث يتم فهم الهوية التنظيمية على أنها عملية تطويرية تحدث داخل المنظمة ولا يمكن الاستعانة بمصادر

(1) IBID, P 35.

خارجية لتعويضها، إذن فأهم صفة للهوية هي التمرکز وفي الكثير من الأحيان تكون مفاهيم المعنى، الاستيعاب، الهوية، والتفسير مركزية في محاولة فهم المستوى الداخلي للهوية المركزية، حيث أن الهوية التنظيمية مفهومة كونها ذات طابع جماعي بطبيعة الحال، ما يقود الباحث إلى استكشاف صفاتها المميزة عندما يتم إدراكها في هذا الإطار المرجعي، وعليه فإنه سيتم إيجاد آراء مختلفة حول ما إذا كان يمكن أو لا يمكن معالجة الهوية، بالنسبة لكلا الطرفين فقد وافق الباحثون بأنه حتى ولو لم يكن بالمقدور معالجتها 100%، فإن هناك العديد من الطرق لمحاولة التأثير عليها، وفي هذا تمت ملاحظة أنه تتصاعد تصريحات مختلفة بين العلماء النظريين في المنظمات والباحثين الذين يحاولون تحليل الهوية التنظيمية من افتراضات نموذجية مختلفة حول كينونة ومعرفيات المنظمات، وبسببه هيمن المنظور الوظيفي بشكل رئيسي على التصورات والبحوث في الهوية التنظيمية.

من ناحية أخرى ذكر **بوزا** 2005 استناداً على افتراضات نموذجية مختلفة، بأنه يظهر تحليل مفهوم الهوية من خلال البحث فإنه من المهم أن يتم تبليغ الافتراضات الأساسية المقدمة من طرف الباحثين أكثر من تقديم تعريف دقيق لمفهوم الهوية.

كما تطرق **ألبرت** 1998، أنه عندما يتم دراسة الهوية التنظيمية من خلال افتراضات أساسية مختلفة، فإنه يتم فهمها بأشكال مختلفة من ناحية المفهوم ومن ناحية كونها ظاهرة واقعية اجتماعية، ولهذا فإنه لدى الدراسات المستندة على عدة دراسات نموذجية اهتمامات مختلفة بالنسبة لأهداف الدراسة، حيث يمكن اعتبار الهوية التنظيمية كبنية، سؤال، أو كمجاز. يؤدي فهم الهوية كبنية إلى السؤال إذا كان يمكن قياسها أم لا، ونلاحظ أنه رغم هذا فإنه إذا تم اعتبار الهوية سؤالاً يقود المقاربة إلى مناقشات حول مدى ارتباط وأهمية الهوية بالسياق المختار، وعلاوة على ذلك، إذا تم فهم الهوية التنظيمية كمجاز عوضاً عن

فهمها كبنية، فسيظهر سؤال مثير للاهتمام وهو: ما هي أنواع المجاز التي يختار الأفراد تطبيقها في سياق معين عندما يحاولون وصف منظماتهم؟⁽¹⁾

2- مجال الهوية التنظيمية

حديثي عن مجال الهوية التنظيمية وكأني به أسأل من جديد (ما الذي يجدر بنا استكشافه؟)، أكثر عند استكشاف الهوية التنظيمية، فإنه يمكن استكشاف خصائصها وميزاتها كما يمكن استكشاف المعاني المختلفة المتعلقة بها، كما يمكن أيضا دراسة أهمية الهوية التنظيمية بالنسبة للتغيرات الحادثة. إن أحد أكثر عناوين الأبحاث إثارة للاهتمام هو مدى ارتباط الهوية التنظيمية في حالة أزمة علاوة على ذلك، فإن استكشاف الهوية ومظاهرها في منظمة ما هو مشروع بحث مثير للاهتمام حيث يركز هذا النوع من الأبحاث على تحليل إذا ما كانت توجد هوية أو هويات متعددة في نفس الوقت داخل منظمة معينة ويسعى إلى فهم التأثيرات الناتجة عن هذا الحدث حيث يقترح كلا من رافازي وفيليبس بأن التحقيقات الإضافية حول عوامل الوحدة والتعدد الوظيفي الخاصة بالهوية مهمة للمنظمة وقد تكون طريقا واعدة للبحوث المستقبلية، ويقترح براون 2001 بأن استكشاف الهوية التنظيمية قد يساعد كلا من الاستكشافات النظرية والتجريبية حول علاقات محيط المنظمة سواء أمكن أم لم يمكن معالجة الهوية التنظيمية فإن هذا في حد ذاته يشكل موضوعا مثيرا للاهتمام، كما هو الحال بالنسبة لمدى تأثير الإدارة على الهوية التنظيمية وتكوينها، فإن استيعاب الهوية التنظيمية كمورد قيم ومعقد اجتماعيا والذي يمكن أن يكون مصدرا لميزة تنافسية هي فكرة مقنعة تحتاج المزيد من التحقيق فيها، بكلمة أخرى فإنه يجب البحث أكثر في أسئلة

(1) David A. Whetten & Paul C. Godfrey, **IDENTITY IN ORGANIZATIONS. BUILDING THEORY THROUGH CONVERSATIONS**, SAGE PUBLICATIONS, UNITED STATES OF AMERICA, 1998, PP 01-13.

مثل: "كيف ترتبط الإستراتيجية بالهوية التنظيمية؟، أو ما هو الدور الذي تلعبه الهوية التنظيمية في خلق ميزة تنافسية؟".⁽¹⁾

يقر غيوبا وآل، 2000 أن للهوية التنظيمية والصورة التنظيمية علاقة متبادلة تتضح في الإجابة عن السؤال هل يؤثر تغيير ما في الهوية على الصورة؟، وماذا عن العكس؟، فحسب ريفازي وفيليبس فإنه من الضروري إجراء الكثير من الأبحاث لاكتشاف الديناميكيات وذلك لتوفير فهم أعمق وأوسع لديناميكيات الهوية، الصورة، وكيفية معالجتهما بالإضافة لذلك، فقد أشارت الدراسات حول تغير الهوية إلى مشاكل متصاعدة من التناقضات بين الصور، مشاريع المنظمة، وتوقعات المقومات الخارجية، كما أنه يجب مواصلة استكشاف هذا الموضوع وفي جميع الأحوال فقد صرح بعض الباحثين في الهوية بأنه يجب على البحث أن يركز على استكشاف الهوية التنظيمية بدل استكشاف الهوية الذاتية في السياق التنظيمي فقط، بتلك الطريقة سيتحسن الانطباع المأخوذ عن الهوية التنظيمية كظاهرة كاشفة وتحليلية كما ينبغي اعتبارها.⁽²⁾

وينحى ألبرت رفقة آخرين 1998 استنادا لحقيقة أن الهوية التنظيمية لا تزال لا تمتلك منصة ثابتة في آداب وإدارة المنظمات، لذلك فإنه لازال من المهم كذلك دراسة المفهوم نظريا حيث يجب أخذ الحذر خلال هذه الدراسة في المشكلات التالية: ما الذي يجعل مفهوم الهوية التنظيمية مفهوما مميذا؟، كيف يختلف المفهوم مع المفاهيم المتعلقة به؟، أيمن استكشاف الهوية كعملية، كنوع من ظاهرة ملموسة، أو كمورد للمنظمة؟، أتتعلق الهوية بالسلوكيات أو بالعملية المعرفية؟. تعتمد معظم النظريات المعروفة على أن الهوية هي تركيبة من كل هذه

(1) DAVID A. WHETTEN & PAUL C. GODFREY., OPCIT, P 27.

(2) GIOIA, D.A., MAJKEN, S. AND CORLEY, K.G, " ORGANIZATIONAL IDENTITY, IMAGE, AND ADAPTIVE INSTABILITY ", THE ACADEMY OF MANAGEMENT REVIEW, VOL 25, N 01, University of Texas Dallas, United States, 2000, PP 63-81.

العناصر، فهي تجمع العمليات المعرفية، البنيات والتفسيرات المختلفة، الاستيعاب المشترك، الأحاسيس والقيم المشتركة.⁽¹⁾

لنلخص كل هذا، فإن الأسئلة تقع في قلب المسعى الأكاديمي، فحسب بوشيخي وآخرون من باحثي الهوية التنظيمية أنه توجد بعض الأسئلة المتعلقة بالهوية على مستوى تنظيمي والتي يبدو بأنه لم يتم استكشافها بشكل كاف، لكنها تشكل خطة عمل طموحة فإنها على سبيل المثال تقوم بإثارة مواضيع البحث التالية: ما هي العمليات التي تسهل أو تعيق تطور الهوية التنظيمية؟، ما هو دور السلطة والسياسة في بناء الهوية والمحافظة عليها وتغييرها؟، كيف ستميل الهوية التنظيمية للهويات الهجينة في حين أن البيئات التنظيمية تصبح معقدة أكثر فأكثر؟ كيف تسهل الهوية أو تعيق التغير التنظيمي؟، ما هي العلاقات التجريبية داخل الهوية والمفاهيم في الشبكة القانونية للهوية: الصورة، السمعة، الثقافة... إلخ؟، ما هي آثار الثغرات والانقطاعات بين الهوية، الصورة، والسمعة؟، ما هي آثار تأكيد أن الهوية مفهوم داخلي وخارجي في نفس الوقت؟.⁽²⁾

ثامنا: الهوية الاجتماعية

تشكل نظرية الهوية الاجتماعية إطاراً أساسياً لفهم السلوك الإنساني في محيط المنظمات كما عرفنا سابقاً أن الأرضية المعرفية لفكرة تناقض الهوية من الإطار المفاهيمي لنظرية الهوية التنظيمية التي أتت أصولها، كما تطرقنا سابقاً أيضاً من فروع علمية متعددة في طبيعتها مثل علم الأجناس وعلم النفس وعلم الاجتماع التي ساعدت الباحثين في دراسة

(1) GIOIA, D.A., MAJKEN, S. AND CORLEY, K.G, OPCIT, P 26.

(2) BOUCHIKHI. H., FIOL, M., GIOIA, D.A., GOLDEN-BIDDLE, K., HATCH, M.J., RAO, H., RINDOVA, V. AND SCHULTZ, M, " THE IDENTITY IN ORGANIZATIONS, IN WHETTEN D. AND GODFREY P.C. (EDS.), IDENTITY IN ORGANIZATIONS. BUILDING THEORY THROUGH CONVERSATIONS, SAGE PUBLICATIONS, UNITED STATES OF AMERICA, 1998, PP. 33-80.

الهوية الشخصية ثم مهدت الطريق إلى إعطاء المعنى لموضوع الهوية الاجتماعية⁽¹⁾، وفي الحقيقة توضح الدراسات أن الهوية الاجتماعية ساعدت على إشعال الشرارة الأولى لنظرية الهوية التنظيمية، وفي الواقع هي نظرية نفسية فرضت ذاتها في مختلف المجالات ويمكن تتبع ذلك في ما تعرضنا له خلال تطرقنا للجذور التاريخية لمصطلح الهوية التنظيمية حيث عرفنا وتطرقنا أنه نمت بفعل نظرية الهوية الاجتماعية، وفي الحقيقة يعتبر مفهوم الهوية له جذور راسخة في نظرية الهوية الاجتماعية التي قدمها **هنري تاجفيل وجون تيرنر** 1979 TAJFEL AND TURNER 1978 TAJFEL⁽²⁾، وفي هذا يذكر **أحمد زايد** أنه تعد الهوية الاجتماعية نظرية سيكولوجية خالصة، إذ هي مزيج من المكونات الدفاعية والمعرفية حيث تعد الهوية الاجتماعية نظرية سيكولوجية خالصة⁽³⁾، كما ذكر العديد من الباحثين أنه من خلال الإطلاع على عدد كبير من الأبحاث السيكولوجية والسوسيولوجية حول مفهوم الهوية، وقفوا على نوعين من التناول له يختلفان أساساً باختلاف الإشكالية المقترحة للبحث، وكذلك حسب الزمان والمكان، كما ارتبط استعمال الهوية في عدد من الدراسات السوسيولوجية، وبالأخص السوسيولوجيا الديالكتيكية - التي تستوحي مفاهيمها من ماركس- والسوسيولوجيا الوظيفية⁽⁴⁾.

وعليه حاولت الهوية التنظيمية التأكيد على أن السلوك بين الجماعات يرتبط بالهوية الاجتماعية في حين أن السلوك بين الأفراد يرتبط بالهوية الشخصية.

(1) سعد علي وحمود العنزي، مرجع سابق، ص 153.

(2) رشيد مازن فارس، مرجع سابق، ص 21.

(3) أحمد زايد، قراءة في الهوية الاجتماعية، العروبة، العدد 12297، مؤسسة الوحدة للطباعة والنشر والتوزيع، حمص، 2006، ص 01.

(4) المصطفى حديبة، الهوية بين علم النفس وعلم الاجتماع، متاح على الرابط:

<http://www.elmostafahaddiya.com/2016/05/blog-post.html#.Ws4Uw9TwbIV>, consulté le : 30/04/2017.

وفي الحقيقة كنا قد أشرنا أعلاه أننا سنفصل في نظرية الهوية الاجتماعية التي أتت منها نظرية الهوية التنظيمية، ونظرية الهوية الاجتماعية يمكن أن تسلط قدرا من الضوء على عدد من الظواهر التنظيمية، كما برزت ضمنها العديد من المصطلحات المشابهة على غرار المصطلح الشبيه (التمائل التنظيمي)، حيث تطرقنا سابقا إلى أن الدراسات في الهوية التنظيمية اتصفت بنهجها الواسع نظرا لعمق تعقيدها عبر العديد من الفروع العلمية (علم النفس، علم الاجتماع والإدارة)، وكذلك عبر مستويات من التحليل (الفردية والجماعية والتنظيمية)، والحقيقة أن ما يهمنا من كل هذا هو أن المساهمة الأكثر أهمية تعود إلى ما يعرف بمدخل الهوية الاجتماعية، ومن جانب آخر توسع جانب الهوية ليشمل المستوى التنظيمي عندما بدأ **STUARTALBERT AND DAVID WHETTEN** عام 1985 ومنذ ذلك الحين والفائدة العلمية للهوية التنظيمية استمرت بالنمو، حيث يعد الباحثين الهوية التنظيمية شكلا من أشكال الهوية الاجتماعية، كما أن لها جذورا راسخة في نظرية الهوية الاجتماعية.⁽¹⁾

بادئ ذي بدء يمكن فهم الهوية التنظيمية بأنها ميزة المنظمة كمثل اجتماعي، والحقيقة التاريخية التي يجب أن ننطلق منها أن نظرية الهوية الاجتماعية قدمت لأول مرة كما عرفنا سابقا من قبل **هنري تاجفيل وجون تيرنر TAJFEL AND TURNER 1978** على أنها " ذلك الجانب من مفهوم الذات الذي ينشأ عن معرفة الفرد بعضويته في مجموعة أو (مجموعات)، اجتماعية معينة، ومن الأهمية المتصلة بتلك العضوية "، وبناء على القراءات السابقة تبين لنا أن هذه النظرية تستقي من علم النفس مبدئين رئيسيين هما:

- الأول: النزعة الإدراكية للفرد لتنظيم التجارب وتصنيفها؛
- الثاني: النزعة الاجتماعية للبحث عن مصادر لتقدير الذات وإعلاء شأنها.

(1) العطوي عامر علي الحسين والخالدي خيرية عبد فضل، مرجع سابق، ص 54.

وبرؤية أخرى أوضحت لنا الدراسات المهمة في هذا الشأن أن نظرية الهوية الاجتماعية تتضمن ثلاث جوانب محورية هي التصنيف والتماثل والمقارنة.⁽¹⁾

ختاماً ما أكد عليه في هذا الصدد هو أن نظرية الهوية الاجتماعية يمكن أن تسلط قدراً من الضوء على عدد من الظواهر التنظيمية.

جملة وتفصيلاً تلعب الهوية الاجتماعية دوراً محورياً في تعزيز تقدير الفرد لذاته.

تاسعاً: الهوية التنظيمية للمنظمة الصحية

الواقع أن فهم الصحة والرعاية الصحية لا يكتمل إلا بإدراجها في سياق اجتماعي أكبر بما يضمنه من عناصر تؤثر على إدراك الفرد لمدى حاجته للمساعدة الطبية وقراره بالبحث عنها واستجابته لها، كما أن الشيء الذي له أهداف ضمن هذا العنصر يتمثل في الاعتراف بأن الهوية التنظيمية للمنظمة المبحوثة تؤدي دور المنسق الأخلاقي ضمن البناء الاجتماعي الأكبر، ويمكن تتبع ذلك من خلال أخلاقيات المهنة الطبية السائدة في هذه المنظمات، حيث يمثل هذا العنصر ضمن هذا المنجز محاولة جادة يتم من خلالها الكشف عن الهدف الرئيسي الكامن وراء عملية تقييم الأداء في المستشفيات الجزائرية عن طريق مراجعة عملية تقييم الأداء وبناء الهوية التنظيمية لها والتي هي في نظري تلعب دور المنسق الأخلاقي ضمن البناء الاجتماعي الكبير كما أشرت لذلك سابقاً، حيث نميز في هذا البناء وجود علاقة متبادلة بين المستشفى وبين المجتمع الذي توجد فيه، حيث ينظر إلى المنظمة الصحية على أنها جهد جماعي لتحقيق أهداف مشتركة، من أجل توجيه خدماتها الصحية أو النفسية أو المادية لتحقيق أهدافها التنظيمية، إلا أن المنظمات الصحية تعترضها مشاكل وأزمات عنيفة وعديدة أثرت في بناء هويتها التنظيمية وزيادة التفاعل الإيجابي مع البيئة الاجتماعية، تبعاً لذلك برزت أهمية خاصة لدراسة السلوك التنظيمي وتحويل منظور

⁽³⁾ أنظر أكثر، العطوي عامر علي الحسين والخالدي خيرية عبد فضل، مرجع سابق، ص 21 - 23.

المنظمات تجاه الفرد وعلاقته بالجماعة والبيئة التنظيمية التي يعمل فيها أو البيئة الاجتماعية الخارجية التي يتفاعل معها، كما أن الحقيقة التي تتضح هي أن المنظمات الصحية تسعى جاهدة أن يكون موظفيها ملتصقين برسالتها وأن يكون سلوكهم منصب على تحقيق أهداف منظماتهم، والحقيقة المولية أن خصائص الهوية التنظيمية لهذه المنظمات أكثر من أي خصائص أخرى لهم، لأن الهوية التنظيمية لهذه المنظمات تعطيها قوة لضمان نسق من السلوك المتناسب لعدد كبير من الأفراد ضمنها مع طبيعة أدائها لواجباتها التي نشأت من أجلها، وقبل إجراء محاولتي هذه في إثبات أن الهوية التنظيمية لهذه المنظمات تلعب دور المنسق الأخلاقي ضمن البناء الاجتماعي فإني ما أفيد به أولاً هو تقيدي بالمنظمة المبحوثة (المستشفى)، حيث يتميز عضو المنظمة الصحية (المستشفى) بتعدد الأدوار ونحن في حياتنا اليومية نلاحظ بروز هذه الأدوار حتى خارج المنظمات الصحية (المستشفيات)، مما يؤكد الدور الكبير الذي يؤديه هؤلاء الأعضاء من خلال المكانة والأدوار التي يحتلها هؤلاء العاملون في هذه المنظمات من خلال الحراك والتفاعل داخل البناء الاجتماعي، وفي رأيي البسيط هي أدوار موروثية تعكس طبيعة هذه المنظمات التي تؤدي دور الضابط والمنسق داخل البناء الاجتماعي كما يعيق هذه المنظمات كغيرها من المؤسسات الإدارية عانت ولا تزال تعاني من مشاكل هذه البيئة التي تتميز بشدة التنافس، حيث أصبحت هوية وثقافة المنظمة الصحية والعاملين فيها تتأثر بهذه الظروف المحيطة مما أثر على ولاء العاملين وانتمائهم لهذه المنظمات.

من ناحية علمية وعملية أخرى نحن نعرف أن موضوع الهوية التنظيمية يعد من الموضوعات الحديثة التي برزت مبررات الاهتمام بها على صعيد مختلف المنظمات، حيث تلعب الهوية التنظيمية لهذه المنظمات (المنظمات الصحية) الدور الأبرز في جلب العملاء للتعامل معها والبحث عن الصحة والسلامة من المرض حيث تتجلى

العناصر الأساسية لهذه المنظمات كمنسق أخلاقي فعلىنا العودة والنظر للبناء الاجتماعي لها والرسالة والأهداف التي نشأت من أجلها والتي تؤديها المستشفيات من خلال سياستها المنشودة. وقبل أن أجري جولة ضمن البناء المقصود في هذه الدراسة بودي التطرق أولاً إلى المنظمة الصحية قل التطرق إلى أخلاقيات المهنة الطبية السائدة في هذا التنظيم.

1- هوية المنظمة الصحية

قبل تعرضي للهوية التنظيمية للمنظمة المبحوثة (المنظمة الصحية)، بودي التطرق إلى العمق الذي ينتاب الجميع حول المركبات الحيوية للإدارة الإستراتيجية والعمل في هذه المنظمات، وحقيقة ذلك تتضح في الفهم الكامل لمنظمة ذات طبيعة إنسانية اجتماعية وكأني أجيب عن سؤال مهم هنا وهو مما يتكون DNA في منظمة بهذه الطبيعة وحقيقة ذلك التي لا خلاف يعترتها تتجسد في ما هو قائم بالمنظمة لفترة طويلة ويميزها عن منظمات أخرى.⁽¹⁾

في الموالي نحاول أن نختبر بعض النقاط التي تساعد في التفكير في الأبعاد الأساسية التي تشكل هوية منظمة بهذه الطبيعة، ونحن ندرك أن العاملين في المنظمات الصحية يواجهون على وجه خاص مشكلات أخلاقية تثير حيرتهم وتدفعهم إلى البحث عن إجابات لتساؤلاتهم، كما أنه من خلال عديد النقاط التي أشرت إليها وما تعرضت له إجرائياً بخصوص المنظمة الصحية، يؤكد العديد من أهل الاختصاص والإدارة أن المنظمات الصحية تعتبر القطب الأساسي في المجتمع الذي يقوم بالوقاية والعلاج بواسطة نشر الحملات التحسيسية لبعض الأمراض وإقامة مؤتمرات للتعريف بها كما تقوم بدور العلاج وذلك من خلال تقديم الإسعافات اللازمة، كما تقوم هذه المنظمات بدور تعليمي من خلال تحضير الملتقيات العلمية.

(1) جابر عساقلة وآخرون، التفكير الإستراتيجي في خدمة التغيير، مجد للتصميم والفنون، حيفا، فلسطين، 2012، ص

وفي الواقع المعاش من خلال الحياة اليومية نؤكد من جديد أن موقع المنظمة الصحية يؤثر من الناحية النفسية والجسمية بحيث يجب أن يكون:

- سهل الوصول إليها؛

- خارجة نوعا ما عن البيوت السكنية وغير بعيدة.

وعليه فإن المنظمة الصحية ينظر إليها من عديد الجوانب:⁽¹⁾

✓ **الجانب الإداري:** تتعلق النظرة بالجانب الإداري بالترتيبات الخاصة للإدارة

الداخلية للمنظمة الصحية من حيث:

- تدرج السلطة من قمة الهرم الذي يمثله المدير وإلى مستويات الهرم وتشمل كل

التخصصات العاملة فيه؛

- تسلسل تدفق القرارات وفقا لتسلسل السلطة؛

- تعيين الواجبات وتحديد الأدوار؛

- الإشراف على ترتيبات التحاق العمال الجدد.

✓ **الجانب المهني:** ويتعلق هذا الجانب بالأدوار التي تمكن أفراد المجتمع من الحصول

على الخدمات العلاجية والوقائية.

✓ **الجانب الاجتماعي:**

- و يتعلق بالترتيبات التي تجعل المنظمة الصحية مجتمعا في حد ذاتها؛

- العلاقات الشخصية بين أعضاء المنظمة الصحية؛

- وجود رقابة خارجية تمثل المجتمع الكبير (وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات).

بعد كل هذا العرض الخاص هناك سؤال مهم بخصوص هذه المنظمة الصحية وكأني

أعيد وأكرر عن سؤال مهم وهو مما يتكون DNA في منظمة بهذه الطبيعة والحقيقة، إنه

(1) نورية صبار، علوم التربية، تكوين أساتذة التعليم الأساسي، وهران، الجزائر، نوفمبر 2008، ص 99.

يتكون من كل ما هو قائم في المركز لفترة طويلة ويميز المنظمة الصحية عن منظمات أخرى، في الموالي نختبر أدوات تساعدنا على التفكير في الأبعاد التي تشكل هوية منظمة بهذه الطبيعة.⁽¹⁾

✓ **بلورة إعلان الرسالة:** إن إعلان الرسالة من شأنه أن يعكس الأسباب لما تقوم به منظمة بهذه الطبيعة.

✓ **توضيح القيم الجوهرية:** في الحقيقة تحرك القيم الجوهرية الثقافة التنظيمية وأولويات المنظمة.

✓ **إعادة النظر في التاريخ التنظيمي:** بكل بساطة لأن المعرفة التاريخية المشتركة تساعد على التعلم من الماضي لفهم عميق لحاضر المنظمة.

✓ **بلورة إعلان الرؤيا:** في الحقيقة وظيفة الرؤيا هي تصميم القرارات والنشاطات الإستراتيجية للمنظمة.

2- أخلاقيات المهنة الطبية: ونحن في العصر الحديث زادت الأخلاق الطبية بزيادة التطور التكنولوجي، ونحن على يقين أن الأخلاق الطبية تراوحت بين مختلف الديانات السماوية، حيث حاول الإنسان منذ نشأة الحضارات أن يضع قوانين تحدد سلوكه ومعاملاته لحماية المجتمع من التدهور وكان من بينها **شريعة حمورابي** ملك بابل (2001 ق- م) التي تطرقنا لها سابقا شملت كل جوانب الحياة العملية حتى الطب، حيث وضعت قواعد مشددة تحدد أجور الأطباء وتحمي المريض⁽²⁾، كما أن التزايد المستمر في دور المنظمات الصحية في يومنا الحالي وسعيها الدؤوب لمواكبة التطور والنمو زاد من مسؤوليتها فأضاف للمنظمات الصحية أهدافا لم تكن سابقا ضمن أولوياتها، فالمنظمات الصحية الحديثة تسعى إلى الاستمرار والديمومة في البيئة العالمية التي تتسم بالتنافسية

(1) جابر عساقلة وآخرون، مرجع سابق، ص ص 20-34.

(2) ناهدة البقصي، الهندسة الوراثية والأخلاق، عالم المعرفة، الكويت، 1993، ص 38.

والتغير السريع والمنظمات الصحية منظمات اجتماعية وجدت لتحقيق أهداف معينة لإشباع احتياجات المجتمع من خلال مجموعة المهام والأعمال الموكلة لها انطلاقاً من عميق أخلاقيات الأفراد الذين يعملون فيها والذين يسهمون في خدمة المجتمعات وبناءها بما يقدمونه من أشكال مختلفة من الخدمة بهذه المنظمات التي تسهم بصورة فعالة في بناء البيئة المحيطة وتطويرها من خلال مخرجاتها التنسيقية التي تجعل عامل المنظمة الصحية يتميز بسماته الخاصة في البيئة الصحية كما أشرنا سابقاً أن هذه المنظمات تتوفر على أخلاقيات لا يمكن تصورها بدونها، كما أنه يجب على عمال المنظمات الصحية التحلي بأخلاق سامية إنسانية يترفعون بها عن الماديات والسلبيات، والحقيقة أن الخدمة الطبية تعتبر فناً ومهنة تتعلق بحفظ الصحة ومقاومة المرض وإعادة الصحة للمريض⁽¹⁾، كما تهتم الأخلاق الطبية بالبحث في الأسس الأخلاقية لممارسة مهنة الطب بشكل عام كممارسة إنسانية أو بشكل خاص في ما يتعلق بالاختصاصات الطبية المختلفة ويهدف إلى رسم السلوك الصحيح أمام ممارسي العمل الصحي بجل اختصاصاتهم وفي علاقتهم مع المرضى والآخرين، وهذا السلوك مبني على جدار مهني سليم وقويم وبعيدا عن الاعوجاج والانحراف وراء النوازع والأهواء البشرية. والأخلاق الطبية موضوع ديناميكي وعلمي وتقني متطور كتطور علوم الطب المختلفة وبواكب جميع تطورات مهنة الطب وعبر جميع العصور والمؤكد أن للوظيفة الصحية دور مهم وحساس ضمن البناء الاجتماعي، فإن الحديث عن الأخلاق والآداب المرتبطة بها بدأ قديماً منذ آلاف السنين وما زال يجلب ويستقطب جميع الفئات الفاعلة في المجتمع، حيث ارتبطت مهنة الطب بجميع الديانات والشرائع السماوية وعلى رأسها الدين الإسلامي الحنيف بالآداب العامة للمجتمع

(1) أقطي جوهرة ومقرش فوزية، أثر حوكمة المستشفيات على أخلاقيات المهنة الطبية -دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية لولاية جيجل-، الملتقى الوطني حول "أثر حوكمة المستشفيات على أخلاقيات المهنة الطبية"، جامعة محمد خيضر، بسكرة، يومي 06 و 07 ماي 2012، ص 08.

وبالأعراف والتقاليد كما تم التطرق لهذا الموضوع المهم ضمن عدة علوم مثل علم النفس وعلم الاجتماع والقانون...إلخ.

زيادة على ذلك فإن من أهم أخلاقيات عمال المنظمات الصحية وواجباتهم كما يشير إلى ذلك بعض الباحثين في هذا الشأن، هو دراسة وتتبع أحدث المستجدات الطبية وأن يطلع على ما يكتشف في عالم الطب، لأن هذا العصر الذي نعيشه عصر الاختراعات الطبية وتطوراتها، وأن يقرأ الدوريات الأجنبية والعربية التخصصية ويستفيد مما كتب في موضوع تخصصه، وأن يحضر المؤتمرات ويشارك فيها علما وعملا.⁽¹⁾

3- المستشفى كتنظيم وبعض خصائصه الرسمية

أ- أهداف المستشفى: في الحقيقة تعتبر أخلاقيات العمل الرابط الأساسي بين العامل ومنظّمته الصحية والمجتمع الذي يعمل فيه، ومن أجل التجول بعض الشيء في هذا التنظيم المتميز، فإن ما يجب الجزم به هو أن المستشفى شأنه شأن أي مشروع منظم هدفها تنظيمي، فلقد وصف أكثر الباحثين فيه على أنه نموذج التنظيم الذي له أهداف متعددة فهي مكان للإقامة ومدرسة ومعمل ومكان للعلاج في نفس الوقت.⁽²⁾ وهناك من زاد عن ذلك، ويرى أنه مكان لتقديم الرعاية الطبية التي يحتاجها الجميع كما أنها مكان للتعليم والتدريب والبحث.

وفي الحقيقة بالتجول في مختلف التخصصات التي يحتويها هذا التنظيم يتبين لنا وجود مجموعة من الأهداف الأدنى ومن هذه الأهداف مثلا ما يؤكد الإداريون بخصوص الاستقرار الاقتصادي وقد لا يكون لهذا الأمر أهمية في نظر الطاقم الطبي الذي يهدف إلى الرعاية الطبية. إذن فأهداف المستشفى تتمتع بحسب الاختصاص القريب من العمل المؤدى فقد يهتم الهيئة الطبية غير توفر وسائل التعليم والتدريب.

(1) محمد التونجي، مرجع سابق، ص 282.

(2) مرجع سابق، غالب محمود سنجق وموسى أحمد خير الدية، مرجع سابق، ص 310.

ب- بناء السلطة في المستشفى: إن الالتزام بالمبادئ والسلوك الأخلاقي سواء على صعيد الفرد، أو الجماعة، أو المؤسسات والمنظمات بمختلف نشاطاتها يعتبر ذو أهمية بالغة لمختلف شرائح المجتمع حيث إن هذا الأمر يقوي الالتزام بمبادئ العمل الصحيح والصادق، والحقيقة أنه يتم إنجاز هذه الأهداف التنظيمية من خلال ميكانزمات التنظيم البيروقراطي ويقصد به الترتيب الهرمي للمناصب، وذلك بهدف تحقيق التنسيق الرشيد بين واجبات الأعمال الجماعية.⁽¹⁾

ج- تقسيم العمل في المستشفى: تعد الصحة المركز الرئيس في خدمة البناء الاجتماعي كما تعتبر الصحة مكانا لتفجير الطاقات الهائلة التي أودعها الله فيها وهذه الطاقة لا بد من أن تسيج الأخلاق والقيم الإنسانية الفاضلة ويمكن ملاحظة هذه السمة للأخلاقيات فيها والأكثر تنظيما داخل المستشفيات فقد لاحظنا ذلك فعلا فيما يتعلق بالمهنة الطبية والخدمات الإدارية وغيرها من التسهيلات والخدمات داخل أقسام المستشفى.

4- البناء الاجتماعي للمنظمات الصحية (المستشفى)

تعد أخلاقيات مهنة الصحة من أهم الموجهات المؤثرة في سلوك جميع العاملين ضمن البناء الاجتماعي كما أن البناء الاجتماعي لها هو الإطار التنظيمي العام الذي يندرج تحته كافة أوجه السلوك الإنساني في مجتمع ما، كما يتكوّن البناء الاجتماعي بصفة عامة من عناصر متشابكة، يتمّ التفاعل فيما بينها بشكل إيجابي (تبادلي وتكاملي). ولذلك يرتبط البناء الاجتماعي بالأسس التي تعمل على تنظيم الحياة الاجتماعية والبيولوجية نظرا لارتباط كفاءة هذه المنظمات وفعاليتها بسلوكيات وأخلاقيات العاملين فيها، ومن ناحية ثانية تعمل المنظمات الصحية على تنظيم الحياة الاجتماعية، ونحن نعرف أن قاموس علم الاجتماع تطرق للبناء الاجتماعي في أحد تعريفاته بقوله أن البناء الاجتماعي هو النموذج المستقر للتنظيم الداخلي لجماعة ما، وهنا يتبين لنا أن المنظمة الصحية تنظم داخليا

(1) محمد علي محمد وآخرون، مرجع سابق، ص 311.

وخارجيا خدمات عديدة وقائية وعلاجية في خدمة المجتمع، وبالتمعن لضخامة المستشفى كمنظمة صحية تعيننا في هذه الدراسة يتبين لنا المعالم والحدود التي يجري في إطارها التفاعل الاجتماعي، ولما كنا نرغب الآن في التركيز عن البناء الاجتماعي للمستشفى فمن الضروري أن نحص بعناية الأنماط العامة للعلاقات الاجتماعية التي قد تلاحظ في إطار هذا الموقع النظامي. وطالما كان البناء الاجتماعي يظهر استنادا إلى الأنماط النظامية فإنه من المتوقع أن تكون مسؤوليات الدور والمكانة وقواعد السلوك بمثابة جوانب هامة في هذا البناء⁽¹⁾، وفي الحقيقة لو قمنا بتدقيق ملاحظتنا العميقة عن خصائص وسمات المستشفى كنسق السلطة المزدوج أو تقسيم العمل نلاحظ تأثيرا عميقا على ما يجري بداخله من تفاعل، ولهذا يمكن القول عند تحليل مكان عمل كبير كالمستشفى أن تحدد الجماعات الهامة في هذا البناء، الأهداف التي تسعى إليها هذه الجماعات، كما يمكن ملاحظة العديد من الأمور المتداخلة داخل هذا البناء من ضمنها:

- الصراع على الهدف في التعارض بين الاستقلال المهني والضبط البيروقراطي ويتضح ذلك في إقرار الأطباء بأحقيتهم في اتخاذ القرارات؛
- وقوع رعاية المريض في نطاق السلطات المتداخلة؛
- تعدد الأدوار داخل المستشفى بسبب عديد التخصصات وقد أثبتت ذلك عديد الدراسات؛
- محاولة بعض الأصناف العاملة داخل المستشفى أن تحظى بميزات مهنية على حساب فئات أخرى.

رغم كثرة الوظائف المنوطة للمستشفى نلاحظ أن الصراع الذي ينشأ بين العاملين الذين يتعاملون مباشرة مع المرضى قد تحل الصراعات التي تنشأ بين العاملين في العلاج والإدارة.

(1) محمد علي محمد وآخرون، مرجع سابق، ص 317.

إذن من خلال هذا الوصف فإن البناء الاجتماعي للمستشفى يضع قيوداً قاسية على عملية أداء المستشفى لوظائفها.

5- رسالة المنظمة الصحية:

تسعى المؤسسات الصحية إلى تحقيق جودة الأداء من خلال تعزيز منظومة أخلاقيات العمل والذي بدوره ينعكس على نمو المجتمع. وفي الحقيقة إن إعلان أي رسالة لأي منظمة كانت يجب أن يجيب عن سؤال مفاده أي فائدة تترجى من نشاطاتنا ولأجل من ننظمها، وبداية أقول أنه لا يكاد يخلو مجال من المجالات الاجتماعية إلا وقد أثبت علم الاجتماع قدرته على الإسهام في وصفه وتشخيصه، حيث عكف علماء الاجتماع الذين اهتموا بالصحة - لفترة طويلة - على موضوع المرض والمريض وتفسيره بالاستناد لآراء الأطباء وفي الحقيقة تمتاز رسالة الصحة بنبل أهدافها وشمول خدماتها وموضوعيتها وحرصها على ضمان توفير خدمة صحية شاملة ومتكاملة وبكفاءة عالية، وذلك من خلال إرساء القيم الصحية باعتبارها ثقافة كل فرد في المجتمع، وبودي أن أوضح هنا أهم النقاط أو العناصر التي تقوم عليها هذه الرسالة باختصار:⁽¹⁾

- **العنصر الأول:** تقديم خدمة صحية متكاملة شاملة رفيعة المستوى؛
- **العنصر الثاني:** السمات الصحية؛
- **العنصر الثالث:** العناية الفائقة بالمرضى (بالعملاء).

من خلال تنظيم المستشفى وأهدافه والرسالة التي يقوم عليها وبنائه الاجتماعي المميز في الحياة التنظيمية يتبين لنا أن رعاية المرضى هي الهدف الأساسي للمستشفى ومخرجاته الرئيسية التي تسمو بالهوية التنظيمية لهذه المنظمات الإنسانية، وعليه نخلص من هذا العنصر إلى عديد الأمور وأهمها:

(1) أنظر أكثر: غالب محمود سنجق وموسى أحمد خير الدية، مبادئ الإدارة في المنظمات الصحية، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص ص 69 - 75.

- المنظمات الصحية لها رسالة إنسانية يجب العمل على تحقيقها؛
 - المنظمات الصحية التي عينا بها في هذه الدراسة على أي حال لها هويات عديدة نظرا لأنها تمارس دور المنسق الأخلاقي ضمن البناء الاجتماعي الأكبر، فلها هوية نفعية تهدف إلى اكتمال السلامة والصحة الجسدية والنفسية، كما أن لها هوية معيارية لأنها تقدم خدمات التدريب والتعليم والبحث تهدف من خلالها إلى تحقيق رسالة سامية تتعلق بالصحة المثلى للإنسان، فهوية المنظمات الصحية بصفة عامة هي هويات (هجينة)، عديدة متعددة تبحث عن المكانة الإيجابية والتميز دوما من خلال مهامها الإنسانية العالية الأخلاق والمثالية.

وعليه فإن فكرة تناقض الهوية التي طرحها ALBERT AND WHETTEN والتي جعلت أغلب الباحثين المهتمين بموضوع الهوية التنظيمية يدركون العمل الرائد لهما كان يركز في توضيح حالة التعددية والتناقض في هوية المنظمات، ولتوضيح ذلك أكثر ندعم تصورات الهويتين رفقة الجدول التالي:

جدول رقم (4.4): يوضح الفرق بين الهوية المعيارية والهوية النفعية.

الهوية النفعية	الهوية المعيارية	البيان
أنشطة منشآت الأعمال	الأنشطة الثقافية، أو التعليمية، أو التعبيرية، أو الدينية	الأنشطة التي تجسدها
تعظيم الأداء الاقتصادي	السير وفق المعايير والقيم العليا	الأهداف العليا
مقدار العوائد المالية	خدمة المجتمع والابديولوجيات التي تؤمن بها	معيار النجاح
مقدار ونوعية الجهد المبذول	الالتزام بالمعايير والمثل والقيم العليا	تقييم العاملين
مقبول	غير مقبول	التنافس لكسب العملاء والزبائن

المصدر: سعد علي وحمود العنزي، مرجع سابق، ص 158.

وعليه في إطار عمل المنظمات الصحية فإن الهوية النفعية تتمثل بالاهتمام بالخدمة وودتها وقيمتها . كما أن التنافس للحصول على الزبائن والعملاء يكون مبررا في مفردات نظامها القيمي، كما يكون الأداء الاقتصادي من الأمور المهمة لتحقيق أهداف ورسالة المنظمة إلى غير ذلك ما تم توضيحه في حيثيات الجدول المرفق، أما بخصوص الهوية المعيارية فهي تتجسد في الاهتمام بالعضوية والعلاقات الاجتماعية.⁽¹⁾

خلاصة الفصل:

تسمح لنا دراسة الهوية التنظيمية من تحسيس وتوعية المنظمات التي تكون مسؤولة عن المعضلة الأولية التي يعانيتها الموظفون كما تعمل قدر الإمكان على الحد من حالات عدم الرضا التي قد تفرز حالات تسبب انتشار المظاهر الأخلاقية وغير المسؤولة البتة ولهذا تعرضنا من خلال تطرقنا للهوية التنظيمية للمنظمة الصحية أن أخلاقيات العمال فيها جعلت ومسكت بينهم روابط نفسية واجتماعية تربطهم بالمنظمة، ومن خلال ما تمت مراجعته من أدبيات في مجال الهوية التنظيمية، عرفنا أن مصطلح الهوية التنظيمية نال القليل من الاهتمام من قبل الباحثين في المنظمات، إلا أننا هدفنا من خلال هذا الفصل إلى بعض التوسع وإلقاء الضوء على هذا المفهوم الجديد في بيئتنا العربية (مفهوم الهوية التنظيمية)، حيث استطعنا الإلمام بمختلف التوجهات الفكرية التي عنيت بتعريفه، كما تمكنا من معرفة جذوره التاريخية ناهيك عن دوره وأهميته وأبعاده وتصنيفه والمواقف التي يختلط فيها هذا المفهوم مع عديد المفاهيم والمصطلحات المتشابهة والمتداخلة معه، إلا أن الشيء الذي يهنا أكثر هو ضرورة تبني منظماتنا العربية لهذا المفهوم لما له من دور تاريخي واستراتيجي يسمو بالمنظمات إلى إنجاز أهدافها ورسالتها التي أسست من أجلها.

(1) سعد علي وحمود العنزي، مرجع سابق، ص ص 153 - 154.

الباب الثالث

الفصل الخامس: طريقة وإجراءات الدراسة

الفصل السادس: عرض وتحليل البيانات

الميدانية

الفصل الخامس: طريقة وإجراءات الدراسة

تمهيد

أولاً: منهجية الدراسة

ثانياً: مجتمع الدراسة

1-المجتمع النظري

2-المجتمع المتاح

3-المجتمع المستهدف

ثالثاً: عينات الدراسة

رابعاً: حدود الدراسة الميدانية

1. الحدود الموضوعية

2. الحدود المكانية (الجغرافية)

3. الحدود الزمنية

4. الحدود البشرية

خامساً: أسلوب وأدوات جمع البيانات

1-الملاحظة

2-المقابلة

3-الاستمارة

4-السجلات والوثائق

سادساً: الأساليب الإحصائية للدراسة

سابعاً: اختبار ثبات وصدق الأداة الرئيسية للدراسة

خلاصة الفصل

تمهيد:

في الحقيقة الدراسة التي نتناولها هنا ضمن الدراسات الوصفية الكشفية، ونحن نعلم أن العلوم الاجتماعية بصفة عامة ودراسة السلوك الاجتماعي بصفة خاصة لم تقطع شوطا كبيرا في التقدم يقارن بذلك الذي وصلت إليه العلوم التجريبية، يضاف إلى ذلك أن الموضوع الذي ندرسه في هذه العلوم له طبيعته الخاصة المتميزة إذ يصعب من خلاله إجراء اختبارات وتجارب توازي في دقتها تجارب علماء الطبيعة، فالكائنات الإنسانية ذات إرادة وقدرة على الإبداع والابتكار كما أن الظواهر الاجتماعية سريعة التبدل والتغير ولهذا يقال أن موضوع العلوم الاجتماعية معقد إلى أبعد حدود التعقيد وأن مهمة الباحث في هذه العلوم أدق وأصعب بكثير من مهمة الباحث في مجال العلوم الطبيعية، ومن ثم كان تقدم البحوث في ميدان له هذه الخصائص يعتمد أولا على توافر درجة معينة من المعرفة المنظمة بجوانب الواقع الاجتماعي وبطبيعة السلوك الاجتماعي ومعنى ذلك أنه يجب علينا أن نقضي فترة كافية في التعرف على الظواهر التي سندرسها ومعايشتها واكتشاف أهم ميادين المشكلات التي يجب أن يوجه إليها الباحث نصب عينيه وملاحظاته العميقة، ولاشك أن الإجابة على تساؤلات الدراسة تتطلب منا دراسة الخطوات والمراحل الإجرائية التي يمر بها البحث منذ أن يبدأ فكرة إلى أن ينتهي في تقرير مفصل ومتكامل، فكأن تصميم البحث وتنفيذه هي أساسا مسألة تتعلق بتطبيق القواعد الأساسية للمنهج العلمي كما يعتبر الحصول على البيانات والمعلومات التي سوف تعتمد عليها الدراسة من أهم خطوات البحث العلمي ويرجع ذلك إلى أن قيمة البحث الاجتماعي ومدى دقة نتائجه وقدرته على الإسهام في تقدم العلم الاجتماعي، ويرتبط كل ذلك بمدى قدرة الباحث على الحصول على المعلومات اللازمة للدراسة، سنجري في هذا الفصل وصفا مفصلا لإجراءات الدراسة التي تطرق لها الباحث في تنفيذ وإنجاز الدراسة، ومن ذلك التعريف بمنهج الدراسة ووصف مجتمع الدراسة، إعداد عينة الدراسة وتحضير أدوات الدراسة للاستعمال

الأمثل والتأكد من صدقها وثباتها والأساليب الإحصائية التي استعملت في تحليل وتفسير النتائج وفي ما يلي وصف وتتبع لهذه الإجراءات.

أولاً: منهجية الدراسة

إن البحث ذو أهمية نظرية وعملية، والمنهج العلمي هو سمة مميزة للعلم، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام **المنهج الوصفي** وذلك من خلال وصف الظاهرة موضوع الدراسة (أخلاقيات العمل الوظيفي وبناء الهوية التنظيمية)، بالاعتماد على المراجع والكتب والرسائل الجامعية لما تيسر من دراسات خاضت في متغيرات الموضوع الذي بين يدي إذ أن التركيز على موضوعي الأخلاقيات والهوية التنظيمية جاء أساساً كون البحث يكتسب أهمية كبيرة في هذا العصر، وعليه سنحاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة وتحليل بياناتها وبيان العلاقة بين مكوناتها والآراء التي تطرح حولها والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تحدثها، وهو أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة وتصويرها كميّاً عن طريق جمع بيانات ومعلومات مقننة عن الظاهرة أو المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسات الدقيقة.

من الضروري أن نقدم في عرضنا هذا لمناهج البحث الاجتماعي بعرض موجز لبعض الأطر المنهجية الخاصة التي أرشدت العمل السوسولوجي لفترة طويلة والتي تتكفل بالظواهر التنظيمية والاجتماعية المتقاربة والمشابهة لدراستنا هذه، ونقصد بذلك مداخل الدراسة أو القواعد والمخططات المستخدمة في رؤية الظواهر الاجتماعية وفي ضوء دراستي والأهداف المكتبية والميدانية المرتقبة، يعد المنهج هنا عنصراً مهماً وعليه فإنني سوف أعتمد على المنهج الوصفي كما أشرت سابقاً، حيث يقوم هذا المنهج على دراسة وتحليل وتفسير الظاهرة من خلال تحديد خصائصها وأبعادها وتوصيف العلاقات القائمة بينها بهدف الوصول إلى وصف علمي متكامل لها، لذلك فإن

المنهج الوصفي يشتمل على عدد من المناهج والأساليب الفرعية المساعدة كأن يعتمد على دراسة الحالة أو الدراسة الميدانية أو التاريخية أو المسوح الاجتماعية (1):

وعليه فقد استعان الباحث ببعض المناهج الفرعية ضمن المنهج الوصفي وهي:

أ- المنهج الوصفي التحليلي

اتباع الباحث المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته أغراض هذه الدراسة، وفي الحقيقة يستخدم هذا المنهج لدراسة المشكلات المتعلقة بالمجالات الإنسانية، كما يعتمد هذا المنهج على الباحث في جمع المعلومات (2)، وهو المنهج الذي يهتم بالظاهرة كما هي في الواقع، ويعمل على وصفها، وتحليلها، وربطها بالظواهر الأخرى، حيث اعتمد الباحث على مصادر المعلومات ذات الصلة بموضوع الدراسة وتحليلها، ومن ثم تجميع البيانات عن طريق الإستبانة، التي أعدت بناء على الإطار النظري والدراسات السابقة، كما أن هذا المنهج يعرف على أنه كل استقصاء ينصب على ظاهرة من الظواهر الاجتماعية كما هي قائمة في الحاضر بقصد تشخيصها وكشف جوانبها وتحديد العلاقات بين عناصرها أو بين ظواهر اجتماعية أخرى (3)، وفي هذا المنجز قمت بتوظيف هذا المنهج في الجانب النظري منه لاكتشاف بعض النقاط الجوهرية والمهمة التي تمثل البناء الاجتماعي ولاسيما نظام القيم والسلوك الفردي لدى الأشخاص وأخلاقيات الأفراد العاملين بالمنظمة الصحية (نظام المنظمة الصحية خصوصا)، كما قمت بإجراء وصف مطلق للمصطلح الحديث والجديد نسبيا في أدبياتنا العربية وهو مصطلح " الهوية التنظيمية "، فضلا عن هذا أتاح لي هذا المنهج ومكنتني رغم اختلاف المستويات من التعمق في هذا النوع من الدراسات لأن

(1) محمد علي محمد، علم الاجتماع والمنهج العلمي، دار المعارف الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1986، ص 181.

(2) شيراز جاري، مسؤولية الموظف عن إفشاء السر المهني، مذكرة ماستر، تخصص قانون إداري، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014، ص 04.

(3) تركي رايح، مناهج البحث في علوم التربية، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1990، ص 06.

البعض منها اكتفى بالوصف الكمي أو الكيفي دون دراسة الأسباب والعوامل التي أدت إلى ما هو حادث كما مكنتني هذا المنهج نوعا ما من الحصول على مستوى معين من التجريد كما تمكنت بفضل هذا المنهج من النفاذ إلى حقيقة أخلاقيات العمل المتوفرة لدى الأعضاء العاملين بالمنظمة الصحية، وقد ساعدني هذا المنهج على جمع قدر معتبر من المعلومات التي توضح متغيرات الدراسة كما يتضح استخدامي لهذا المنهج في وصفي للخصائص والمتغيرات الديموغرافية والاجتماعية للمبحوثين سواء تعلق الأمر بنوعهم الاجتماعي أو مستواهم التعليمي أو خبرتهم المهنية أو أعمارهم أو أقدميتهم في العمل، كما استفدت من هذا المنهج في كشف أوجه الشبه والاختلاف في إجابات العمال إزاء علاقاتهم مع الأطراف الموضحة في نموذج الدراسة.

ب- منهج دراسة الحالة

تعد دراسة الحالة من الطرق البالغة الفائدة خصوصا عند محاولة بحث وحدة معينة بدرجة عالية من التعمق، والحقيقة التي لا يختلف فيها اثنان أن منهج دراسة الحالة من أقدم أدوات البحث الاجتماعي ومن محاسن الصدق أننا نتتبع في هذه الدراسة ظاهرة قديمة الوجود حديثة التداول وهي ظاهرة الأخلاق كما أننا بصدد دراسة منظمة صحية عن طريق استخدام العينة التطبيقية حيث أن هذه الطريقة في البحث دائما تحتاج إلى خبرة ومران وإنفاق الباحث لوقت طويل وهو دراسة الحالة بواسطة جمع المعلومات، توافق معي ومع خصوصيات وضعيتي العملية ضمن هذه المنظمة مما زاد وأنى من رغبتني الجامعة في القيام والتوظيف لهذا المنهج العلمي نظرا لما أوضحت سابقا ضمن إشكاليتي في هذا المنجز وهو أنني كنت أتضايق من تصرفات بعض أصحاب المهن مما ألمسه من السطو والسيطرة وخداع أمثالي من البـراء، إذ أن اعتمادنا على هذا المنهج ذو أهمية بالغة فهو يمكننا من النفاذ إلى أعماق الظواهر والمواقف المدروسة عن قرب وتتبعها عن طريق ملاحظتها بدلا من الاكتفاء بالجوانب السطحية العابرة، وذلك كله في سبيل الوصف

الكامل والمستفيض لحالة أخلاقيات العمل البارزة في المنظمة الصحية المبحوثة ومعرفة دورها في بناء الهوية التنظيمية لها.

ثانياً: مجتمع الدراسة

بعد صياغة مشكلة الدراسة ضمن مفاهيم وقضايا محددة وبعد الانتهاء من صياغة الفرضيات التي ستدور حولها الدراسة، وبغية الوصول إلى حقائق دالة ولها علاقة مباشرة بالمنظمة المبحوثة وبناء على خبرة الباحث ودرايته بالواقع العملي ستنشأ الحاجة فيما يلي للتطرق إلى مجتمع الدراسة الذي ستدور حوله التوصيات المستقبلية، فقد تكون مجتمع البحث حسب الآتي:

1- المجتمع النظري

تكون مجتمع الدراسة من جميع عمال المنظمات الصحية، هذه الفئة تحمل وتحدد خصائص معينة تتوفر في الموضوع المدروس، أما عن سبب اختياري لعمال المنظمات الصحية فقد أشرت سابقاً إلى عديد التخصصات التي تضم هؤلاء العمال ومختلف المشارب الاقتصادية والاجتماعية التي ينحدرون منها، ناهيك عن قلة الدراسات التي عالجت هذه المنظمات كما أن قضية الأخلاق وبناء الهوية التنظيمية للمنظمة الصحية هي قضية الجميع ودون استثناء وقد عد مجتمع الدراسة والبحث مناسباً لمطابقة الوضعية العامة للمؤسسة الصحية الجزائرية وواقع أخلاقيات العمل وصولاً لتحقيق أغراض الدراسة ووضعها في أيدي القائمين على المنظومة الصحية.

2- المجتمع المتاح

هو المجتمع المحدود الذي يستطيع الباحث تحديد أفراد، ويختار منه العينة المناسبة لدراسته ويعمم عليه نتائجه وفي دراستنا هذه المجتمع المتاح هم عمال المنظمات الصحية.

3- المجتمع المستهدف

يعنى المجتمع المستهدف المجموعة التي يهتم بها الباحث، ويهدف إلى تطبيق نتائج دراسته عليها، إذن بعد كل هذا فمجتمع البحث المستهدف في دراستنا هذه مجموع الحالات التي ينطبق عليها خصائص معينة تحدد وفقا لموضوع الدراسة كما أشار إلى ذلك **علي عبد الرزاق جبلي** رفقة آخرين⁽¹⁾، أي مجموع وحدات البحث التي أريد الحصول عليها وبخصوص دراستي هذه فقد أشرت سابقا أن مجتمع البحث يتألف من عمال المؤسسة الصحية المبحوثة بجميع تخصصاتهم، وقد أوضحت سبب اختياري لعمال هذه المؤسسة لأنه من خلال سلوك الأفراد العاملين بها يمكن تتبع دور أخلاقيات العمل الوظيفي في بناء الهوية التنظيمية للمنظمات الصحية.

ثالثا: عينات الدراسة

1- العينة

بادئ ذي بدء أقول أنني سأواصل وأفسر في العينات المستخدمة في هذا المنجز، تبعا أسفله في هذه الدراسة والهدف لتوضيح أكثر طرق توظيف العينات، كما أنه لا خلاف أنه يصعب على الباحث الاتصال بعدد كبير من المعنيين بأفراد بحثه لكي يستجوبهم في موضوع دراسته وي طرح عليهم الأسئلة التي تشغله ويحصل منهم على الأجوبة، فإنه تبعا لذلك يلجأ إلى استخدام أسلوب أخذ العينات، وفي الحقيقة أنه بعد التعرف على المجتمع المستهدف في البحث فالباحث الآن بصدد اختيار العينة، وعليه أن يعي تماماً أن هناك شروطاً أساسية تحكم قدرته على تعميم نتائجه على المجتمع الأصلي، إنه التمثيل ويتطلب هذا توفر بعض الشروط مثل توفر كل صفات وخصائص المجتمع الأصلي في العينة وكذلك منح جميع أفراد المجتمع الأصلي فرصة متكافئة لأن يتم اختيارهم للانضمام

(1) علي عبد الرزاق جبلي وآخرون، البحث العلمي الاجتماعي - لغته ومدخله ومناهجه وطرائقه -، دار المعارف الجامعية، الأزهرية، الإسكندرية، مصر، 2003، ص 309.

للعيينة، بمعنى آخر موضعية الاختيار وعدم التحيز لفرد معين أو فئة معينة دون غيرها، حيث تعد العينة نموذجاً يشمل جزءاً من المجتمع الأصلي للبحث، حيث تكون ممثلة له وتحمل صفاته وميزاته المشتركة حيث أن هذا النموذج يسمح للباحث بتفادي دراسة كل وحدات المجتمع الأصلي أحياناً، ويقول **عبيدات** في هذا أن العينة هي عدد الحالات المختارة للدراسة والبحث، باعتبارها ممثلة للمجتمع الأصلي⁽¹⁾، أما بالنسبة لحجم عينتي في هذا البحث فقد ارتأيت أن تكون ممثلة لمجتمع الدراسة، ولأن المجتمع المتاح بين أيدينا غير متجانس من جهة، ومن جهة أخرى يلاحظ انخفاض لعدد أفرادها على بعض المستويات فقد ارتأيت هنا استعمال العينة الطبقية في المجموعات المختارة للدراسة.

2- أسس اختيار العينة

من جديد يقصد بحجم العينة مجموع عدد الحالات المختارة للدراسة والبحث، باعتبارها ممثلة للمجتمع الأصلي⁽²⁾، أما بالنسبة لحجم عينتي في هذا البحث فقد ارتأيت أن تكون ممثلة لمجتمع الدراسة المبحوث، ولأن المجتمع المتاح بين أيدينا غير متجانس من جهة ومن جهة أخرى يميزه وجود انخفاض لعدد مفرداته في بعض المستويات فإنني فضلت الآتي:

- جمع البيانات بأسلوب العينة الطبقية في المجموعات، على اعتبار أن ذلك مقبول إحصائياً وقد ارتأيت أن تكون النسبة 20 بالمائة للمجموعات والجدول رقم (5.5) يوضح ذلك:

(1) محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن، 1990، ص 85.

(2) علي عبد الرزاق جلبي وآخرون، مرجع سابق، ص 311.

جدول رقم (5.5): عدد مفردات عينة الدراسة.

عدد مفردات العينة	عدد العمال	المجموعة المعنية
87	433	المجموعة الأولى المجموعة التقنية
10	47	المجموعة الثانية المجموعة الإدارية
25	124	المجموعة الثالثة المجموعة الفنية

المصدر: من إعداد الباحث.

إن مجموع الأفراد الذين ستجرى عليهم اختيار بواسطة العينة التطبيقية بلغ 604.

وبناء على الأرقام الواردة في الجداول السابقة الخاصة بتوزيع مفردات العينة على

المجتمع الأصلي يتضح ما يلي:

- عدد أفراد المجموعة الأولى المتعلقة بالمجموعة التقنية بلغ 87 مفردة؛

- عدد أفراد المجموعة الثانية المتعلقة بالمجموعة الإدارية بلغ 10 مفردات؛

- عدد أفراد المجموعة الثالثة المتعلقة بالمجموعة الفنية بلغ 25 مفردة.

ومنه فإن الحجم الكلي لعينة الدراسة بواسطة الاستبيان المعد أصبح 122 مفردة.

3- طريقة اختيار العينة

✓ لقد إخترت عينة طبقية للمجموعات، أما إجراءات الاختيار بالنسبة للعينة التطبيقية فتتمثل في الطريقة الآتية:

- بعد تحليلي لمجتمع البحث للكشف عن الخصائص المتشابهة بين أفرادهِ ووحداتهِ، قمت

بتصنيف هذا المجتمع إلى فئات متجانسة فيما بينها ومتشابهة عن بعضها البعض في ضوء

عدد من الخصائص أو الأبعاد (المتغيرات) المتعلقة بموضوع دراستي ويتعلق الأمر بجميع

الدوائر الإدارية والمصالح التقنية والطبية (التقنية) التي ينتمي لها الأفراد، وكذا نوع

المهمة التي يزاولها كل فرد من أفراد المجتمع والفئة المهنية التي ينحدرون منها، وبعد ذلك جرى تحديد النسبة العامة من كل فئات المجتمع التي سيجرى عليها البحث والتي سيتم تمثيلها في مجتمع البحث، أما اختيار مفردات كل فئة فكان اختياراً عشوائياً حيث دونت في البداية أسماء كل فئة داخل علبة متميزة ومنفردة ثم قمت بسحب كل فئة واحدة تلو الأخرى على حدة دون النظر إلى الاسم أو إرجاعه وقمت بتسجيلها في قائمة خاصة إلى أن تحصلت على العدد المطلوب الذي سيمثل كل فئة.

الحقيقة ولأنني سأواصل التطرق إلى استعمال أدوات الملاحظة والمقابلة كأدوات مهمة ضمن البحث الاجتماعي، فإني أعيد وأؤكد عن أسباب الشخصية التي دفعتني إلى استعمال هذه الأدوات وهذه الأسباب تتمثل في:

أولاً: المناهج الفرعية المستخدمة في هذه الدراسة إضافة إلى خبرتي المتواضعة ضمن الإطار العام لهذه المنظمة وقناعاتي التامة من خلال ما عايشته عن قرب ولمسته ولاحظته من عديد السلوكيات والتي تتعارض مع الفطرة من ناحية، كما أنها تتعارض مع الأخلاقيات المفروض توفرها لدى عديد العمال بالمنظمة الصحية من ناحية أخرى، وفي هذا فإني أعتذر من جديد عن أخلاقيات علمية أدبية أنني أطلقت عليه مسميات متنوعة لأنها توضح سلوكيات غريبة ودخيلة عن عمل منظمة بهذه الطبيعة الإنسانية الاجتماعية، كما أنني اجتهدت من خلال قانون الوظيفة العمومية وخاصة الأمر الذي تطرقت إليه سابقاً ويتعلق بيت القصيد هنا بالأمر 06-03 المتعلق بالقانون الأساسي لها ولم أجد لها أي محل من الإعراب بخصوص طبيعة المهام المنوطة لصالح العمال فيها، مما سبب مشاكل جمة من بينها انتشار كلمة غياب المستخدمين MANQUE PERSONNEL وأنا أرى أن هذا ناتج عن سوء التسيير من ناحية وأخلاقيات البعض الآخر الذي خان وظيفته الموكلة إليه وتفرغ للواسطة من أجل الظفر بمناصب عليا وهذه كما أشـرت واجتهدت وأطلقت عليها

أسم " خيانة وظيفية " أو " نفاق وظيفي "، وكل هذه المشاكل تسببت في تشويه الصورة الانطباعية لهذه المنظمات كما أثرت على هويتها التنظيمية.

ثانياً: من جديد ارتأيت استعمال الملاحظة على كافة فئات المجتمع المتبقية بعد حفظ المجتمع المتبقي من استمارة الدراسة كما أني عنيت بأخذ نسبة 10 بالمائة من المجتمع المتبقي من عمال المؤسسة، وعليه تتحصل على الجدول رقم (6.5) التالي:

الجدول رقم (6.5): حجم عينة الدراسة.

فئات تخصصات العمال	مجتمع الدراسة	نسبة المعاينة	حجم العينة
المجموعة الأولى المجموعة التقنية	346	%10	36
المجموعة الثانية المجموعة الإدارية	37	%10	4
المجموعة الثالثة المجموعة الفنية	99	%10	10

المصدر: من إعداد الباحث.

(المجموعات غير المذكورة تم اعتمادها ضمن الحصر الشامل سابقاً ضمن استمارة البحث)، وعليه بلغ العدد الذي ستجرى عليه الملاحظة 50 فرداً موزعين حسب الجدول أعلاه.

أواصل استعمال الأدوات التي اعتمدها وأقربتها في هذه الدراسة ولأني أقصد هنا المقابلة مع مجموعة من الأشخاص المهمين والذين يصعب ملاحظتهم عن كثب فأني سأعتمد هذه الأداة مع الأشخاص الذين يشغلون مناصب حساسة ومهمة نوعاً ما والجدول رقم (7.5) يوضح مجموع وعدد الأشخاص الذين ستجرى معهم المقابلة.

الجدول رقم (7.5): عدد ومجموع الأشخاص المعنيين بالمقابلة.

المجموع المعني بالمقابلة	العدد	المعني بالمقابلة
21	1	المدير العام
	1	المدير الفرعي للمصالح الصحية
	1	المدير الفرعي للمصالح الاقتصادية
	1	المدير الفرعي للموارد البشرية
	1	رئيس مصلحة المستخدمين
	1	رئيس مصلحة الاستعمالات الطبية الجراحية
	1	رئيس مصلحة طب الرجال
	1	رئيس مصلحة جراحة العظام
	1	رئيس مصلحة جراحة النساء
	1	رئيس مصلحة جراحة الرجال
	1	رئيس مصلحة طب النساء
	1	رئيس مصلحة طب العيون
	1	رئيس مصلحة أمراض الأنف والأذن والحنجرة
	1	رئيس مصلحة الأمراض المعدية
	1	رئيس مصلحة غرفة العمليات
	1	رئيس مصلحة الصيانة
	1	رئيس مكتب الدخول
	1	رئيس مصلحة حفظ الجثث
	1	رئيس مصلحة تصفية الدم
	1	رئيس مصلحة الأورام والعلاج الكيميائي
	1	رئيس مصلحة الأشعة

المصدر: من إعداد الباحث.

وعليه فإن العدد المعني بالدراسة والمعني جميعه بلغ: 122 للاستـمارة، 50 للملاحظة، 21 للمقابلة المجموع 193.

4- العينة البديلة

في نهاية هذا التخصيص الخاص بأدوات هذه الدراسة أقوم الآن بتحديد عينتي البديلة التي قد اضطر إليها في عديد الحالات منها (عطلة العامل، تغيير مكان عمل العامل، هلاك عامل أو أحد ذويه، سفر العامل...الخ).

وعليه أخذ المتبقي من الأدوات الماضية وبنفس الطريقة عشرين بالمائة من المجتمع المتبقي، وفي هذه المرة فيصبح عندي العدد أسفله حسب الجدول رقم (8.5)، لتمثيل العينة البديلة:

الجدول رقم (8.5): حجم العينة البديلة.

فئات تخصصات العمال	مجتمع الدراسة	نسبة المعاينة	حجم العينة البديلة
المجموعة الأولى المجموعة التقنية	310	%20	62
المجموعة الثانية المجموعة الإدارية	33	%20	7
المجموعة الثالثة المجموعة الفنية	89	%20	18

المصدر: من إعداد الباحث.

إذن مجموع العينة البديلة هو: 87.

ملاحظة هامة: سيكون السحب للعينات المعتمدة في الدراسة بالطريقة السابقة التي طبقت في استمارة البحث بسحب عشوائي بسيط دون النظر إلى الأسماء.

ختاماً سأقوم أسفله بتمثيل العينات المعتمدة في هذه الدراسة حسب الجدول (9.5) والأشكال التالية:

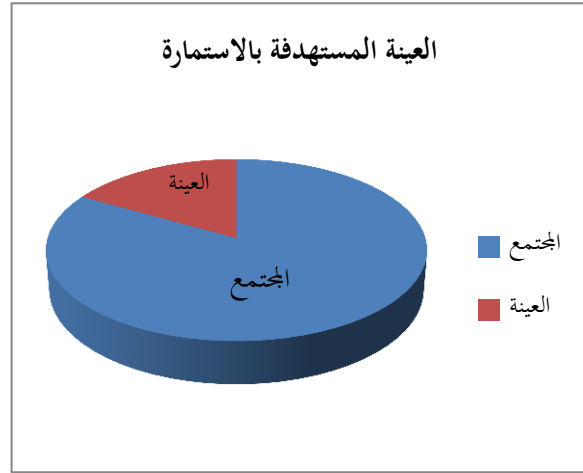
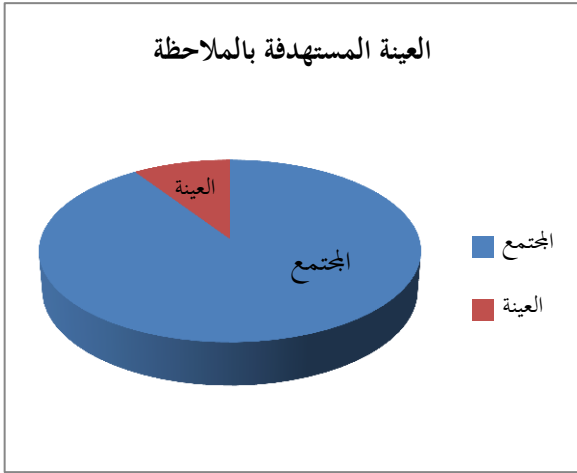
الجدول رقم (9.5): ملخص العينات المستخدمة في الدراسة.

المجموع	العينة المستخدمة	المجموع	المجتمع المدروس
122	عينة الاستمارة	604	عمال المنظمة الصحية
50	عينة الملاحظة	482	عمال أداة الملاحظة
21	عدد أفراد المقابلة	482	عمال أداة المقابلة
<u>87</u>	<u>العينة البديلة</u>	<u>411</u>	<u>العمال الباقين</u>

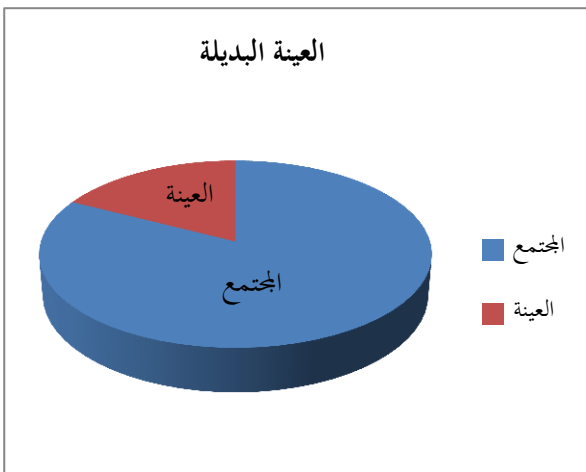
المصدر: من إعداد الباحث.

الأشكال (9.5) و(10.5) و(11.5) و(12.5): توضح عينات الدراسة والأفراد الذين ستجرى معهم المقابلة.

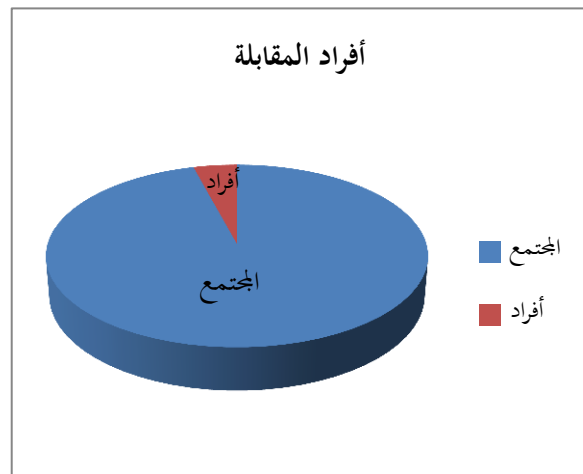
الشكل رقم (9.5): العينة المستهدفة بالإستمارة. الشكل رقم (10.5): العينة المستهدفة بالملاحظة.



الشكل رقم (12.5): العينة البديلة.



الشكل رقم (11.5): أفراد المقابلة.



المصدر: من إعداد الباحث.

رابعاً: حدود الدراسة الميدانية

سنبين أسفله حدود ومجالات الدراسة:

1- الحدود الموضوعية

تحدد الموضوعية لهذه الدراسة في معرفة دور أخلاقيات العمل الوظيفي في بناء الهوية التنظيمية للمنظمات الصحية.

2- الحدود المكانية

في الحقيقة السبب القوي في اختياري للمنظمة الصحية العمومية بالوادي يأتي لأسباب عملية وعلمية تتحدد في الآتي:

الإعتبرات العلمية فتتمثل في:

- كون المؤسسة تقع في محيط الباحث وهذا ما يسهل تنقلاته اليومية وعلى مدار أسابيع إلى مجال الدراسة؛

- تمكنه من تذليل الصعوبات التي قد تعرقل السير الحسن للبحث والدراسة الميدانية وذلك من خلال الاستعانة بالعلاقات والصلات الشخصية؛

- وجود معرفة سابقة بالمؤسسة لدى الباحث، بحكم أنها مجال عمله لمدة زمنية معتبرة ، حيث أن هذه المدة الزمنية المعتبرة كانت حافزا مهما وقويا لإجراء هذه الدراسة، ناهيك عن ما يضايق نفسية الباحث من تصرفات بعض أصحاب المهن وانتشار بعض السلوكيات والتي تتعارض مع الطبيعة والفطرة؛

- ناهيك أن هذا الاختيار له ما يبرره من حيث الاقتصاد في الجهد والوقت وهو ما يتناسب وقدرة وطبيعة الباحث.

أما الاعتبارات العلمية فتتعلق بطبيعة البحث نفسه والنتائج المتوخاة من إجراءاته وكذا أهمية المنظمة المبحوثة والتي يرى الباحث أنها لم تتل النصيب الوافر من البحث والتحري على غرار مؤسسات أخرى، ناهيك عن بنية المؤسسة المبحوثة كونها تضم أفراد أتوا من مشارب ثقافية واجتماعية مختلفة من ولاية الوادي وخارجها، فضلا عن ذلك فإن المؤسسة تقع في محيط إقامة الباحث فإن ذلك يساعد أكثر من خلال فهم وإطلاع الباحث على الخصوصيات الثقافية والاجتماعية للأفراد العاملين أو المداوين ناهيك عن مستوياتهم العلمية ومعلوماتهم الديموغرافية ودقة البيانات التي يمكن الحصول عليها ومطابقتها للبحث.

3- الحدود الزمنية

تمت دراستي الميدانية على مرحلتين:

✓ **المرحلة الاستطلاعية:** تم إيداع طلب إجراء الدراسة لدى المدير الفرعي للموارد البشرية وبعد الموافقة مباشرة شرعت بإجراء مقابلة مع المدراء ورؤساء المصالح حيث شرحت لهم هدف ومغزى الدراسة التي سأقوم بها كما قمت باستكشاف المؤسسة من حيث الشكل العام والتعرف على هيكلها التنظيمي.

هذا الاتصال مكاني من تعرف بعض الحثيات التي كنت أجهلها سابقا ولا ألقى لها بال بسبب طبيعة عملي التي لا تمكني من التفرغ لعديد الأمور، فأفرزت بذلك خطة مفصلة تمكني من التحرك والنشاط مستقبلا.

✓ **المرحلة التطبيقية:** بدأت هذه المرحلة يوم 01 أفريل 2017 حيث تمكنت من خلالها إجراء بحث أولي لاستمارة بحثي حيث أخذت ما يمثل 10% من أفراد مجتمع (عينة) بحثي المتبقية من الأدوات السابقة كمحك لاختبار استمارتي.

في الحقيقة بفضل هذه الخطوة أمكن لي من كشف بعض العيوب جرى تداركها بحذف بعض الأسئلة واستبدالها بأخرى وتعديل الصياغة بالنسبة لبعض الأسئلة،

وهذا كله من أجل تحقيق أكبر تجاوب من المبحوثين، وعلى ضوء هذا الاختبار الميداني تمت الصياغة النهائية لاستمارة البحث في صورتها النهائية وهذا وقد استغرقت مدة فحصها من قبل المبحوثين (مدة ثلاثة أشهر أي إلى غاية 30 جويلية)، وهو تاريخ الانتهاء من جمع البيانات الخاصة بالمؤسسة واملء استمارة البحث، وعليه تحصلت على الجدول التالي:

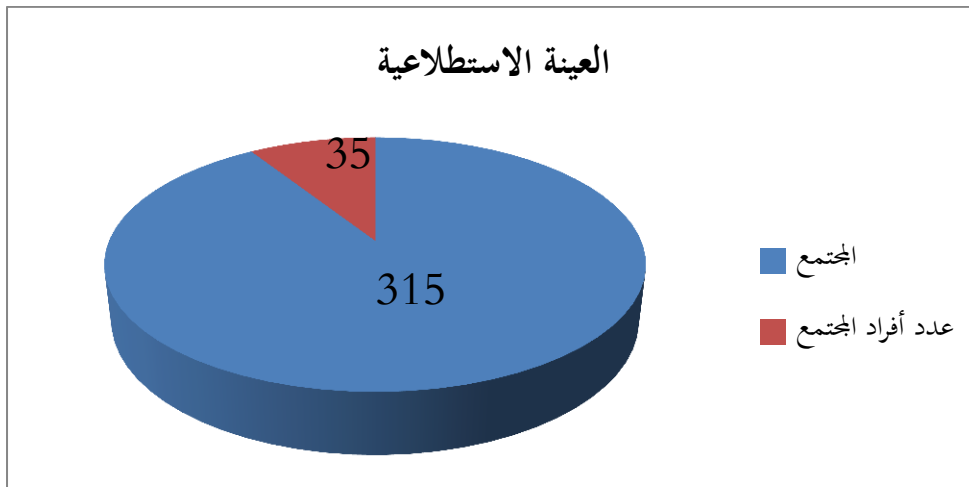
الجدول رقم (10.5): العينة في المرحلة الإستطلاعية.

مجتمع الدراسة	مجتمع الدراسة المتبقي	نسبة المعاينة	حجم العينة الاستطلاعية
المجموعة الأولى المجموعة التقنية	248	%10	25
المجموعة الثانية المجموعة الإدارية	26	%10	3
المجموعة الثالثة المجموعة الفنية	71	%10	7

المصدر: من إعداد الباحث.

إذن عينتي ضمن المرحلة التطبيقية التي تمثل محك استمارتي في دراستي هذه هي: 35 فردا، وعليه أمثل عينتي التطبيقية حسب الشكل التالي:

الشكل رقم (13.5): العينة في المرحلة الإستطلاعية.



المصدر: من إعداد الباحث.

4- الحدود البشرية

أجريت هذه الدراسة في المؤسسة العمومية الاستشفائية بالوادي والتي تضم 604 موظفا موزعين حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (11.5): الحدود البشرية للدراسة.

المجموع: المجتمع المبحوث	العدد	نوع العمل داخل المنظمة الصحية
604	52	المجموعة الأولى (طبيب مختص)
	51	المجموعة الثانية (طبيب عام)
	25	المجموعة الثالثة (شبه طبي رئيس للصحة العمومية)
	242	المجموعة الرابعة (شبه طبي للصحة العمومية)
	09	المجموعة الخامسة (شبه طبي مؤهل)
	54	المجموعة السادسة (مساعد شبه طبي)
	03	المجموعة السابعة (نفساني عيادي)
	19	المجموعة الثامنة (بيولوجي للصحة العمومية)
	99	المجموعة التاسعة (الخدمات العامة: عمال مطبخ، عمال صيانة، عمال نظافة، سائقين)
	09	المجموعة العاشرة (أعوان التأطير)
	19	المجموعة الحادية عشرة (أعوان التحكم)
	19	المجموعة الثانية عشرة (أعوان التنفيذ)
03	المجموعة الثالثة عشرة (الصيدلة لممارسين)	

المصدر: إحصائيات شهر أوت 2016، مصلحة المستخدمين بالمؤسسة الإستشفائية

العمومية بالوادي.

خامسا: أسلوب وأدوات جمع البيانات (مصادر البيانات)

بعد الإلمام بأساليب اختيار العينات نتطرق الآن إلى بعض وسائل جمع البيانات حيث أن دقة البيانات وصدق المعلومات والاعتماد على مصادر موثوق بها تعتبر دعامة أساسية في التوصل إلى أي نتيجة علمية⁽¹⁾، كما يعتبر الحصول على البيانات والمعلومات التي سوف تعتمد عليها الدراسة من أهم خطوات البحث، ويرجع ذلك كله إلى أهمية البحث العلمي ومدى دقة النتائج وقدرته في الإسهام في تقدم العلم الاجتماعي، أما عن الطريقة والإجراءات التي قام بها الباحث للحصول على البيانات الضرورية فقد اعتمدت على مسارين هما: الأول نظري والثاني ميداني، فقد استخدمت في الأسلوب النظري أسلوب المسح المكتبي فقد شملت المصادر الثانوية حيث تم الإطلاع على الكتب والمراجع والمصادر والدراسات السابقة والدوريات والأدبيات التي لها علاقة بموضوع ومتغيرات الدراسة كما تم الاستعانة بشكل خاص بالشبكة الدولية للإنترنت ونشير هنا إلى أن حداثة الموضوع المعالج فرضت علينا امتلاك بطاقة التأشير التي سهلت الحصول على بعض المراجع، كما أنني قمت بالجلوس مطولا في بعض المكتبات الوطنية في عديد الجامعات الوطنية، ناهيك عن مكتبة جامعة أم القرى أثناء قيامي بمناسبة العمرة أين قمت بتسجيل العديد من الأمور من مصادرها الأولية كما أنني حصلت على مرجع مهم جدا يتمثل في (الهوية التنظيمية والتماثل التنظيمي) لصاحبه رشيد مازن فارس وهو المؤلف الوحيد الذي سمح لي بتصويره، كما قام الباحث في المسار الثاني (الميداني)، بالاستعانة بالبيانات الأولية التي جمعت من أفراد عينة الدراسة بواسطة الأدوات المستعملة في هذه الدراسة، حيث تعرف الأداة على أنها عبارة على وسيلة يلجأ إليها الباحث

(1) عمار بحوش ومحمد محمود الذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011، ص 37.

لاستخدامها للحصول على البيانات والمعلومات التي يتطلبها موضوع البحث⁽¹⁾، وفي الحقيقة يرتبط ذلك بمدى قدرة الباحث على الحصول على المعلومات اللازمة للدراسة التي ترتبط بالأهداف العامة للبحث من جهة، والتي يجب أن تكون على درجة عالية من الثبات والصدق من جهة أخرى، على أن البحث العلمي لا ينتهي عند مرحلة جمع البيانات بل من الضروري أن يكون واضحاً تماماً أن هذه المرحلة تأتي بعد خطوات أخرى يمر بها البحث الاجتماعي وتأتي بالضرورة بعد أن يحدد الباحث أهداف دراسته بدقة، إذ لا قيمة للبيانات التي نحصل عليها من الميدان على الإطلاق دون أن تكون ذات صلة وثيقة بالبحث، ومن المسلم به أن نجاح البحث في تحقيق أهدافه يتوقف على الاختيار الأنسب والرشيد للأدوات الملائمة للحصول على البيانات والجهد الذي يبذله الباحث في تمحيص هذه الأدوات وتنقيحها وجعلها على أعلى مستوى من الكفاءة، وفي دراستي هذه استعنت بعدة وسائل لجمع البيانات تتمثل في:

(الملاحظة والمقابلة والاستمارة والسجلات والوثائق).

1- الملاحظة

الملاحظة العلمية تلك التي يقوم بها العقل، لذلك فهي وسيلة هامة من وسائل جمع البيانات، نظرياً العلم يبدأ بالملاحظة، ثم يعود إليها مرة أخرى لكي يتحقق من صحة النتائج، إذن فنقطة البداية تكون من خلال الحواس حيث تقوم ما يحدث حولها من ظواهر طبيعية واجتماعية، فيلاحظ الباحث ما حوله ويسجل ملاحظاته ومشاهدته كما عايشها، حيث نسجل هنا فرق بين الملاحظة السريعة السطحية التي يقوم بها الإنسان في ظروف الحياة العادية، وبين ملاحظة الباحث والمحاولة العلمية التي يقوم بها ببصيرة وأناة للكشف عن تفاصيل الظواهر وعن العلاقات التي توجد بين العناصر، إذن الملاحظة العلمية هي التي

(1) علي عبد الرزاق جلبي وآخرون، مرجع سابق، ص 111.

يجريها العقل بدور كبير من خلال ملاحظة الظواهر وتفسيرها وإيجاد ما بينها من علاقات ولهذا فهي وسيلة هامة من وسائل جمع البيانات، تسهم إسهاما كبيرا في البحوث الوصفية والكشفية والتجريبية، وهي تتميز عن الملاحظة العابرة بأن الباحث يقوم بها لخدمة بحث معين، وإدراكا مني بأهمية الملاحظة كأداة هامة في مثل هذا المنجز الذي بين يدي (أخلاقيات العمل الوظيفي وبناء الهوية التنظيمية للمنظمات الصحية) أثرتنا استخدام الملاحظة لأنها تحقق لنا المزايا التالية:

- تمكنا الملاحظة من التغلب على بعض الصعوبات التي صاحبت جمع البيانات عن طريق الاستمارة والمقابلات حيث تمكنا من ملاحظة والتحقق من تلك المعلومات ميدانيا؛

- مكنتني الملاحظة من تكوين علاقات مع الأطراف والجماعات التي سأبحث فيها، كما مكنتني الملاحظة من التحقق القريب والميداني من بعض السلوكيات والتصرفات التي تؤثر على أخلاقيات العمل؛

- كما مكنتني هذه الملاحظات أن أسجل الغرض من الملاحظة وما الذي يجب ملاحظته وكيف نسجل هذه الملاحظات.

وعمليا، لضمان ملاحظة جيدة سعينا في هذه الدراسة إلى توضيح الاستخدام الأمثل لهذه الأداة كالتالي:

- قمت بجمع مادة علمية قيمة عن الموضوع الذي بحوزتي، ناهيك أن فحوى عملي هي ثمرة سنوات مضنية من الخدمة؛

- قمت بتحديد الأهداف العامة لهذه الملاحظة؛

- قمت بتحضير وسيلة ملائمة لتسجيل النتائج، بالإضافة أني قمت بتحضير الوحدات الإحصائية اللازمة؛

- قمت بتحديد أفراد البحث الذين سأجري عليهم الملاحظة؛
- حددت السلوك الذي أريد ملاحظته وركزت في ذلك على الأبعاد الواردة في نموذج الدراسة، وكذلك ركزت على التعليمات والمذكرات الصادرة عن السلطة المسؤولة في المؤسسة والموجهة إلى كافة العمال، كما أنني عينت جدول محورين أحدهما يوضح أنواع السلوك المراد ملاحظته، والآخر رأسي يوضح الفترات الزمنية التي تمت فيها الملاحظة؛
- أخيرا تمت الملاحظة بطريقة منظمة، لأنني قمت بتحضير الموضوع الذي يجب ملاحظته كما قمت بتصنيف البيانات فضلا عن ذلك قمت بتقسيم الظواهر التي أود ملاحظتها والتي أوضحتها سابقا ضمن نموذج الدراسة أو تعليمات ومذكرات المؤسسة.

تجدر الإشارة أننا في بادئ الأمر قمنا بإجراء الملاحظات العابرة البسيطة لمعرفة حدوث الظواهر تلقائيا، والتي سنجري عليها الملاحظة المنظمة وقياسها بعد ذلك كميا للمساهمة في إثراء المنجز وأتبعنا هنا نمطين في هذه الملاحظة أجريناها عن طريق المشاركة أحيانا بحكم طبيعة عملي ضمن هذه المنظمة، كما أجريناها بعيدا أي (بدون مشاركة) بغية ملاحظة السلوك الفعلي في ظروفه الطبيعية، ونظرا للاختلاف العلمي بين الملاحظة البسيطة والملاحظة المنظمة ارتأيت تنظيم ملاحظتي وضبطها علميا وقد قمت بذلك بطريقتين هي الأخرى عن طريق المشاركة كما وضحت سابقا عن ظروف عملي في هذه المؤسسة وبدون مشاركة بواسطة الاختفاء عن أعين من أعرضهم لملاحظاتي وكنت في ذلك أسجل كل ملاحظاتي، أما عن الطريق الذي أتبعته في تسجيل ملاحظاتي فقد نظمت المادة المراد ملاحظتها وسجلتها زمنيا، والملحق رقم (01) يوضح البطاقة المعدة لهذا الغرض.

2- المقابلة

نظريا هي إحدى وسائل جمع المعلومات من مصادرها، وفي الحقيقة تهدف فلسفة المقابلة إلى التعرف على جوهر الإنسان الذي لا يمكن الوصول إليه عن طريق المشاهدة، فالمقابلة كأداة للبحث هي حوار لفظي وجها لوجه بين الباحث القائم بالمقابلة وبين شخص آخر أو مجموعة أشخاص آخرين فالمقابلة الشخصية هي الاستبيان الشفوي، وتعني الالتقاء بعدد من الناس وسؤالهم شفويا عن بعض الأمور التي تهتم الباحث بهدف جمع إجابات تتضمن معلومات وبيانات يفيد تحليلها في تفسير المشكلة أو اختبار الفروض، والحقيقة هذه الأداة تحتاج إلى مهارة وخبرة ومران وتدريب يكتسبها الباحث عن طريق الممارسة العملية، بالنزول إلى الميدان والاحتكاك بجمهور البحث والقدرة على النفاذ لواقع ودوافع السلوك ومع العلم بوجود أنواع عديدة للمقابلة منها (الحرية والمقننة والبؤرية) إلا أننا من خلال منجزنا هذا ولخصوصيته العملية قررنا الاستعانة بالمقابلة المقننة حيث قمنا **عمليا بـ:**

بالمقابلة بوضع قائمة من الأسئلة التزمنا اتجاه هذه الأسئلة بنفس الكلمات تجاه المبحوثين وبنفس الترتيب لجميع الأفراد المبحوثين وقد تمت هذه المقابلة من خلال تقديم استمارة واحدة لكل المبحوثين من فئة عمال المنظمة، لعلمنا وإطلاعنا البالغ أن هذه الفئات تمثل عصب العمل داخل المنظمة الصحية بمختلف تخصصاتهم، وقد شكلت المقابلة في هذا البحث أداة أساسية في جمع البيانات، نظرا لما وفرته لنا من تسهيلات في جمع المعطيات حول الموضوع، وتضم استمارة المقابلة المستخدمة في هذا البحث مجموعة من الأسئلة، قسمت على عدة محاور، حيث ضم المحور الأول عدة أسئلة تتعلق بالبيانات الشخصية والعامة الخاصة بالمبحوثين، ويضم المحور الثاني أسئلة تتعلق ببيانات أخلاقيات العمل الوظيفي في المؤسسة مجال الدراسة، أما المحور الثالث فيضم أسئلة تدور حول المتغير التابع والحديث في البيئة العربية وهو مصطلح الهوية التنظيمية.

3- الوثائق والسجلات

في الحقيقة الهدف إلى لجوئنا إلى سجلات المنظمة للثبوت من عدم وجود مغالطات في التصريح خاصة فيما يتعلق بعديد المعلومات الديموغرافية، هذه الوثائق والسجلات تحصلنا عليها عن طريق الإدارة، حيث تمكنا من خلالها الإطلاع على عدد العمال، وعلى التدرج الوظيفي لهؤلاء العمال، وكما تحصلنا على بعض الوثائق المتعلقة بالعقوبات جراء السلوكيات الأخلاقية المتعلقة بالقانون الداخلي للمؤسسة، واطلعنا كذلك بعض الوثائق المتعلقة بظاهرة التغيب، وظاهرة دوران العمل وحوادث العمل ومعدلاتها في المؤسسة مجال الدراسة وبعض المشاهدات التي لا تصب في صالح الموظفين كما يراها الموظفين والتي تؤثر حسب نظرنا في الهوية التنظيمية للمؤسسة المبحوثة.

4- الاستمارة

نظريا استمارة البحث نموذج يضم أسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف ويتم تنفيذ الاستمارة إما عن طريق المقابلة الشخصية أو أن ترسل إلى المبحوثين عن طريق البريد، ومن أجل التغلب على الصعوبات التي تعيق الباحث في ملء الاستمارة وجمع البيانات عمد الباحث مع رجاء التعاون في استيفاء البيانات المطلوبة ثم إعادة الاستمارة كما يجب أن ننوه هنا ما يطمئن الأفراد على سرية المعلومات وأنها لا تستعمل إلا لغرض البحث العلمي وأن محتويات البحث لن يستفيد منها غير الهيئة المشرفة على البحث التي لا يهمها أسماء الأفراد أو الأسر بقدر ما يهمها المعالم العامة والبيانات الأساسية للمجتمع موضوع الدراسة، كما تركنا حرية الإجابة بصدق لأفراد البحث مع متسع من الوقت لتحديد الرؤية الصحيحة والصائبة.

وعمليا فقد تمتثلت استمارة البحث المتعلقة بالمنجز الذي بين أيدينا (ملحق) المتكيفة مع الواقع البيئي والاجتماعي والقيمي لأعضاء المنظمة الصحية المبحوثة حيث

تمت صياغة الفقرات في الاستبانة من قبل الباحث عقب استقراء الخلفيات النظرية والأدبيات الفكرية والسلوكية التي تناولت الأبعاد ذات العلاقة فضلا عن الوقوف عند الأدوات المماثلة التي تضمنتها الدراسات السابقة في هذا الخصوص وفيما يلي توضيح مكونات أداة الدراسة التي تكونت من مقياسين جاهزين بعد أن تم إجراء تعديلات طفيفة على بعض فقراتها لتتلاءم مع متطلبات المنجز والمنظمة المبحوثة وهي كالآتي:

المكون الأول: يتضمن البيانات المتعلقة بالخصائص الشخصية أي الجنس والعمر والرتبة العلمية ومدة العمل في المنظمة الصحية المبحوثة؛

المكون الثاني: يتضمن (24) فقرة لغرض قياس أبعاد المتغير المستقل التي يحدد فيها آراء جميع الفئات العاملة بالمنظمة الصحية المبحوثة، وقد تم تحديد وتكييف فقرات هذا الجزء بالاعتماد على عدد من الدراسات التي أجراها WHITE 2005. FISHER 2003 SMITHE 2004. HUMMELS 2004. وترجمها للعربية بلال خلف السكارنه 2012، وكانت على النحو التالي، من (1-5) تقيس بعد أخلاقيات العمل فيما يتعلق باحترام القوانين والأنظمة، الفقرات من (6-11) تقيس بعد أخلاقيات العمل فيما يتعلق بالعدالة وعدم التحيز والفقرات من (12-18) يقيس بعد أخلاقيات العمل فيما يتعلق بالسرعة والإتقان، الفقرات من (19-24) يقيس بعد أخلاقيا العمل فيما يتعلق بالالتزام بالوقت.

المكون الثالث: يتضمن (23) فقرة لقياس أبعاد المتغير التابع (الهوية التنظيمية)، وقد قام الباحث باستقراء المقياس الذي وضعته ABU HALLWEH 2008، بعد أن أجريت عليه التعديلات كي يصبح ملائما لطبيعة الدراسة وطبيعتها، كما قام الباحث باستقراء دراسة ASHFORTH AND MAEL لسنة 1995 التي ترجمها هي الأخرى للعربية فهمي خليفة صالح الفهداوي (مرجع سابق)، بالإضافة إلى الأدبيات التي تناولت الهوية التنظيمية على غرار دراسة عبد اللطيف عبد اللطيف ومحفوظ أحمد جودة تحت عنوان دور الثقافة

التنظيمية في التبوء بقوة الهوية التنظيمية (مرجع سابق) التي ترجمت هي الأخرى الاستمارة التي صممها تشيني عام 1982.

سادسا: الأساليب الإحصائية للدراسة

الواقع أن الموضوع المعالج جديد معاصر من جهة ومعقد ومتشابك من جهة ثانية لمعالجته أخلاقيات العمل وعلاقتها ببناء الهوية التنظيمية للمنظمات الصحية، ميدانها صعب الضبط وفي ضوء طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها وسعيا مني لإعطاء أكبر مصداقية على الدراسة التي بحوزتي ففد عمدت إلى جمع البيانات عن الظاهرة موضوع الدراسة، فكما تبين عند وضع الفروض والتفسيرات المبدئية للظاهرة فإننا نحتاج إلى إثبات صحتها من عدمه وهذا يتطلب استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، وكما أسلفنا ذكره سابقا، استفادت الدراسة واستخدمت رزمة الحاسوب الإحصائي SPSS، في تحليل البيانات المختلفة التي تم جمعها، سواء في الإحصاء الوصفي لتحديد قراءات عامة عن خصائص وملامح هيكل مجتمع الدراسة وتوزيعه، إذ تم استخدام: التوزيع التكراري، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية لبيان مدى تركيز إجابات عينة الدراسة لمجموع فقرات الدراسة التي تمثل متغيرات الدراسة الرئيسية والفرعية، حيث تم استخدام: (1)

✓ **التكرارات والنسب المئوية:** وقد استخدم الباحث هذا الأسلوب للتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة لدراسة وتحديد استجابات أفرادها تجاه عبارات المحاور التي تتضمنها الدراسة.

✓ **الوسط الحسابي:** وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن المحاور الرئيسية مع العلم أنه يفيد في ترتيب المحاور حسب أعلى متوسط حسابي موزون؛

(1) علي سلوم جواد ومازن حسن جاسم، الإحصاء وتطبيقاته في المجال الرياضي باستخدام برنامج SPSS، ط1، مكتبة المجتمع العربي للنشر، عمان، الأردن، 2014، ص ص 281-324.

- ✓ الانحراف المعياري: وذلك للتعرف على مدى إحراف أو تشتت استجابات الدراسة لكل عبارة من متغيرات الدراسة ولكل محور من المحاور الرئيسية عن متوسطها الحسابي؛
- ✓ اختبار ت (T-TEST): هو الذي يعد من الاختبارات الإحصائية المهمة والشائعة التي تستعمل بشكل واسع لمعرفة وقياس الفروق المعنوية بين المتوسطات؛
- ✓ تحليل التباين (ANOVA): يعد تحليل التباين واحدا من أهم التحليلات الإحصائية وأكثرها شيوعا إذ يستعمل لإيجاد الفروق المعنوية بين المتوسطات ضمن متغير واحد لعدة مجاميع أو ضمن عدة متغيرات؛
- ✓ استخدم تحليل التباين (ف): لاختبار الفرضيات المتعلقة بين عدد من الأوساط الحسابية للكشف عن الفروق بين أكثر من مجموعتين.

وقد أعتمد الباحث على مقياس ليكرث الخماسي لأنه سهل الإعداد والتطبيق، وقد تبنى الباحث في إعداد المحاور الشكل المغلق والذي يحدد الاستجابات المحتملة.

سابعا: اختبار ثبات وصدق الأداة الرئيسية للدراسة

يشمل وصف الأداة الرئيسية للدراسة على صدق الاتساق الظاهري للأداة وثبات وصدق الاتساق الداخلي للدراسة وذلك على النحو التالي:

✓ صدق الاتساق الظاهري (الخارجي) لأداة لدراسة (FACE VALIDITY):

الصدق للأداة أو المقياس يعني إلى أي درجة سوف يقيس المقياس ما صمم لقياسه فعلا ولا شيء غير ذلك⁽¹⁾، ويعني ذلك أن صدق الاستبيان سوف تقيس ما أعدت لأجله، وأيضا شمول الإستبانة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها.

(1) هيا عبد الرحمان العقيلي، مرجع سابق، ص 81.

وللتحقق من الصدق الظاهري للإستبانة قام الباحث بعرضها على ستة (6) من المحكمين من جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي من قسم علم الاجتماع وذلك لإبداء رأيهم على مدى وضوح فقرات الاستبانة ومدى مناسبتها، بالإضافة لبعض الملاحظات العامة حول الإستبانة ومدى ملاءمة التدرج الخماسي الذي يحدد إستجابة أفراد الدراسة حول كل محور من محاورها، وبعد إجراء التعديلات التي أوصى بها المحكمون من حذف وتعديل صياغة بعض الفقرات وخاصة تلك التي لا تتناسب صياغتها مع تساؤلات الدراسة وفرضياتها، تم اعتماد المحاور والفقرات والعبارات التي أجمع عليها المحكمين.

✓ صدق الاتساق الداخلي والثبات لأداة الدراسة INSTRUMENT RELIABILITY:

لقد تم استخراج معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا (CRONBACH ALPHA)، لجميع فقرات الاستبيان وقد وجد أنه (0.933)، وهي نسبة عالية تؤكد صحة الاستبيان كما تم اختبار عوامل الدراسة حيث بلغ الأتساق الداخلي لفقرات أخلاقيات العمل (0.933) ولفقرات الهوية التنظيمية (0.921) وهذا يدل على أن جميعها حصل على نسبة تقترب من واحد صحيح فكلما كانت قيمة كرونباخ - ألفا تقترب من واحد صحيح كلما ارتفع الثبات الداخلي لأداة الدراسة⁽¹⁾، والجدول التالي يوضح ذلك:

(1) بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل، مرجع سابق، ص 19.

الجدول رقم (12.5): قياس ثبات أداة الدراسة.

المحور	عدد العبارات	معامل الثبات ألفا كرونباخ
أخلاقيات العمل الوظيفي	24	0.933
الهوية التنظيمية	23	0.921
الإستبانة ككل	47	0.933

المصدر: من إعداد الباحث.

كما قام الباحث بحساب معامل ألفا كرونباخ لمحاور أخلاقيات العمل وتحصل على النسب التالية حسب الجدول رقم (13.5):

الجدول رقم (13.5): معامل ألفا كرونباخ لمحاور أخلاقيات العمل.

البعد	عبارات القياس	معامل ثبات ألفا كرونباخ
باحترام القوانين والأنظمة	من 01 إلى 05	0.698
العدالة وعدم التحيز	من 06 إلى 11	0.711
السرعة والإتقان	من 12 إلى 18	0.867
إحترام الوقت	من 19 إلى 24	0.800

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS.

كما قام الباحث من التأكد من الصدق البنائي لأداة الدراسة عن طريق حساب معادلة لوشي لصدق البند

كالآتي:
$$\frac{\text{عدد المحكمين الموافقين (تقيس)} - \text{عدد المحكمين المعارضين (لا تقيس)}}{\text{العدد الإجمالي للمحكمين}}$$

العدد الإجمالي للمحكمين

وعليه فإن معادلة لوشي لقياس الإستمارة كانت كالآتي: مجموع معدلات صدق البنود

العدد الكلي للبنود

وعليه كان صدق إستبيان أخلاقيات العمل الوظيفي وعلاقته ببناء الهوية التنظيمية

هو: 0.84

وبذلك اعتبرت الأداة صالحة لقياس ما وضعت من أجله.

خلاصة الفصل:

بعد الإلمام بمختلف الإجراءات المنهجية التي تعيننا وتهمنا في هذه الدراسة من (منهج، مجتمع الدراسة، عينة الدراسة، أدوات جمع البيانات الخاصة بالدراسة، الأساليب الإحصائية المستخدمة)، يأتي الباحث الآن لملئ المعلومات التي يحتاجها من الميدان عن طريق النزول المباشر واستجواب المبحوثين المعنيين في هذه الدراسة وهذا كله في سبيل التراكم العلمي والمعرفي المنشود لإثبات صحة الفرضيات التي انطلقت منها الدراسة، وفي الحقيقة مجموع العمليات هذه يسبق الخطوة الأخيرة من هذا البحث والتي تعرف بمرحلة تحليل المعطيات.

الفصل السادس

عرض البيانات الميدانية وتحليلها وتفسير النتائج

تمهيد

أولاً: قراءة تحليلية في متغيرات الدراسة وأهم أسئلتها

ثانياً: اختبار الفرضيات ومناقشتها خصوص الأداة المساعدة الأولى في الدراسة (الملاحظة).

ثالثاً: اختبار الفرضيات ومناقشتها خصوص الأداة المساعدة الثانية في الدراسة (المقابلة).

رابعاً: اختبار الفرضيات ومناقشتها خصوص الأداة الرئيسية للبحث (استمارة البحث)

خامساً: النتائج العامة

سادساً: واقع الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة

سابعاً: التوصيات وبعض الاقتراحات

تمهيد:

الواقع تعتبر مرحلة عرض البيانات وتفسيرها وتحليلها آخر مرحلة في ابحاث السوسيولوجي، حيث بدأت بتفريغ البيانات الواردة في أدوات الدراسة من (الملاحظة والمقابلة واستمارة البحث) ثم بعد ذلك عرضها على جداول مختلفة وبسيطة اقتصرت على النسب المئوية والتكرارات والفئات.

بعد ذلك قمت بتفريغ هذه البيانات تبعا للأداة المستعملة في الدراسة وفي الخطوة الموالية لجأت إلى تحليل هذه البيانات كميًا من خلال الاستعانة بطائفة من الأساليب الإحصائية مثل الوسط الحسابي، الانحراف المعياري، اختبار، اختبار ف، اختبار ANOVA، وفضلا عن التحليل الكمي فقد استخدمت التحليل الكيفي من خلال التعليق على النتائج ومناقشتها ونقدها ومقارنتها وتفسيرها وكان واضح استعانتني بالشواهد الكمية أو الكيفية نظرا لطبيعة الموضوع المعالج في الدراسة.

أولا: قراءة تحليلية في متغيرات الدراسة وأهم أسئلتها

في تحليل نتائج الدراسة تم الاسترشاد بنتائج التحليل الإحصائي (المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية) وقد تم تقييم مستوى أهمية تطبيق أخلاقيات العمل من قبل المنظمات الصحية في الجزائر تجاه بناء الهوية التنظيمية وفقا للقيم التي تم تحديدها في المنهجية.

حيث يتضح من الجدول رقم (14.6) إجابات أفراد عينة الدراسة والتي تتعلق بأهمية تطبيق أخلاقيات العمل من قبل المنظمة الصحية الجزائرية المبحوثة، وبالنظر إلى معطيات الجدول يظهر أن إجابات أفراد عينة الدراسة كانت جميعها عالية ومقاربة، فيبين أن المنظمات الصحية تولي اهتماما أكبر لأخلاقيات العمل المتعلقة بالعدالة وعدم التحيز حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد عند الذكور (21) وعند الإناث (20.62)، وبانحراف معياري قدره (3.007) عند الذكور و(3.604) عند الإناث، يليه في المرتبة الثانية بعد

احترام القوانين والأنظمة حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي لدى الذكور (19.50) ولدى الإناث (18.35)، بانحراف معياري قدره (19.50) عند الذكور و(18.35) عند الإناث، ثم تبعه بالمرتبة الثالثة بعد السرعة والإتقان واحترام الوقت حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي عند الذكور (18.57) وعند الإناث (19.52) وبانحراف معياري قدره (4.557) عند الذكور و(3.963) عند الإناث، إن هذه النتيجة تؤكد على أن المنظمات الصحية في الجزائر حريصة على التزامها بأخلاقيات العمل لاسيما مع من تتعامل معهم، حيث بلغ الوسط الحسابي لأخلاقيات العمل (19.39) وبانحراف معياري قدره (3.8646).

الجدول رقم (14.6): يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغيرات الدراسة.

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الأبعاد	الجنس
3.829	19.50	إحترام القوانين والأنظمة	ذكر
4,228	18.35		أنثى
3.007	21	العدالة وعدم التحيز	ذكر
3.604	20.62		أنثى
4.557	18.57	السرعة والإتقان، احترام الوقت	ذكر
3.963	19.52		أنثى
14.050	74.50	الهوية التنظيمية	ذكر
13.496	78.12		أنثى

المصدر: من إعداد الباحث.

بخصوص السؤال الذي يتعلق بدور أخلاقيات العمل الوظيفي في التنبؤ بقوة الهوية التنظيمية للمنظمات الصحية، فإني أقول أن أخلاقيات العمل تعمل على إرساء قيم للمنظمة ومعتقداتها والأعراف السائدة فيها وبمرور الزمن تستقر هذه القيم والمعتقدات

والأعراف وتعمل على تعميق فهم عام حول سمات المنظمة لتصبح بعد ذلك سمات جوهرية خاصة بالمنظمة تميزها عن غيرها من المنظمات وبهذا تبرز الهوية التنظيمية التي تعتمد على اخلاقيات العمل السائدة فيها، وخبرات العمل والتفاعل المستمر بين الاعضاء وتعكس الإدراك الجماعي لسمات المنظمة وخصائصها المنفردة والمستمرة، وبناء على ذلك إذا ترسخت أخلاقيات العمل في عقلية العمال أدى ذلك إلى ترسيخ هوية تنظيمية متميزة. كما تشير نتائج الدراسة أنه يمكن التنبؤ بقوة الهوية التنظيمية للمنظمة الصحية المبحوثة من خلال معرفة أبعاد أخلاقيات العمل السائدة بالمنظمة، حيث نميز هنا مجموعتين وهم من كان شعورهم بالهوية منخفض ومن كان شعورهم بالهوية مرتفع وقد كان لبعدهم احترام القوانين والأنظمة وبعدهم العدالة وعدم التحيز تليه بعد السرعة، الإلتقان واحترام الوقت المساهمة الكبرى في التنبؤ بقوة الهوية التنظيمية للمنظمة الصحية المبحوثة.

بصفة عامة فإن القراءة التحليلية الحقلية للدراسة توصلت إلى أن أخلاقيات العمال وتعاونهم داخل مكان العمل أي داخل المؤسسة مجال الدراسة يستند أساسا وبنسبة كبيرة على أسس مهنية متقاربة في إجابات أفراد العينة مثل الرسالة التي تقوم عليها المنظمة في نفس فريق العمل " التشابه في المهنة " فضلا عن العمل في نفس المصلحة أي أن الفئة تميل في أخلاقياتها إلى الفئة التي تعمل معها وينعكس ذلك في إجابات أفراد عينة الدراسة حسب السن أو العمر أو الوظيفة أو مدة العمل في المنظمة الصحية.

ونستدل من هذه القراءة لآتي كما سنوضحه في مناقشة الفرضيات:

- في متغير الجنس وجدنا أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة مما تسبب في وجود فروق في إجابات أفراد عينة الدراسة في بناء الهوية التنظيمية للمنظمة الصحية، وهذا في أداة الملاحظة في حين في الأبعاد المتبقية لاحظنا عدم وجود

فروق ذات دلالة إحصائية في الأبعاد المعتمدة في الدراسة، وهذا في المتغيرات المتبقية وأقصد هنا متغير العمر والوظيفة ومدة العمل في المنظمة الصحية.

- في أداة المقابلة سجلنا وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة في جميع الأبعاد المتعلقة بمتغير الجنس رغم ذلك سجلنا عدم وجود فروق في إجابات أفراد عينة الدراسة تجاه بناء الهوية التنظيمية، في حين في أبعاد العمر والوظيفة سجلنا عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة تجاه الأبعاد المعتمدة في الدراسة أو في بناء الهوية التنظيمية لها، رغم ذلك سجلنا تفاوتاً في متغير مدة العمل وكذا وجود فروق ذات دلالة إحصائية في كل من طبيعة العمل واحترام القوانين والأنظمة، رغم ذلك تحصلنا على عدم وجود فروق في بناء الهوية التنظيمية للمنظمة الصحية.

- في استمارة البحث سجلنا في متغير الجنس تواجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة في متغير الجنس في بعد السرعة، الإتقان واحترام الوقت وهو ما سبب ضعف بناء الهوية التنظيمية حيث سجلنا وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة في بناء الهوية التنظيمية للمنظمة الصحية، في حين في متغير العمر سجلنا عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أخلاقيات العمل أو بناء الهوية التنظيمية لها، في حين في متغير الوظيفة سجلنا عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أخلاقيات العمل أو بناء الهوية التنظيمية للمنظمة الصحية، في حين سجلنا نفس الشيء في متغير مدة العمل وهو عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في كل من أخلاقيات العمل أو بناء الهوية التنظيمية للمنظمة الصحية.

ثانياً: اختبار الفرضيات ومناقشتها خصوصاً الأداة المساعدة الأولى في الدراسة (الملاحظة).

1- وصف خصائص عينة الدراسة وفقاً للمتغيرات الشخصية

يبين الجدول رقم (15.6) توزيع عينة الدراسة حسب الخصائص التعريفية لأفراد عينة الدراسة والمتمثلة في (الجنس، العمر، الوظيفة، مدة العمل في المنظمة الصحية)

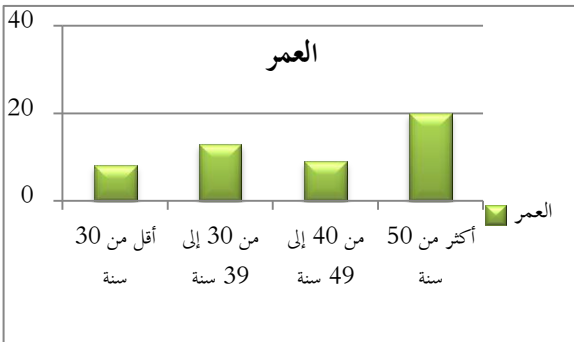
الجدول رقم (15.6): وصف خصائص عينة الدراسة وفقاً للمتغيرات الشخصية.

النسب المئوية	التكرار	المتغيرات الشخصية لأفراد عينة الدراسة	
68%	34	ذكور	الجنس
32%	16	إناث	
16%	8	أقل من 30 سنة	العمر
26%	13	من 30 إلى 39	
18%	9	من 40 إلى 49 سنة	
40%	20	أكثر من 50 سنة	
68%	34	وظيفة تقنية	الوظيفة
16%	8	وظيفة إدارية	
16%	8	وظيفة فنية	
34%	17	أقل من 05 سنوات	مدة العمل في المنظمة الصحية
14%	07	من 6 إلى 09 سنوات	
52%	26	من 10 فأكثر	

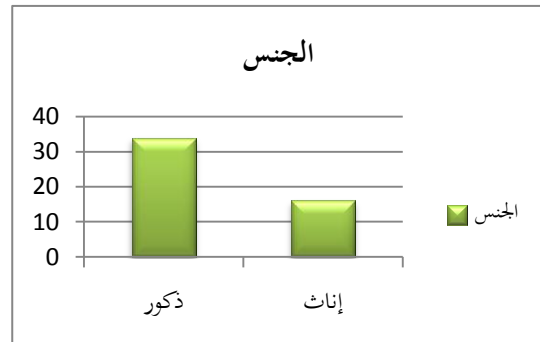
المصدر: من إعداد الباحث.

يبين الجدول رقم (15.6) أن عدد الذكور بلغ (34) أي ما نسبته (68%) أما الإناث فقد بلغ عددهن (16) أي ما نسبته (32%)، أما فيما يتعلق بمتغير العمر فيلاحظ أن النسبة العالية تميل إلى الفئة العمرية (أكثر من 50 سنة) حيث بلغ عددها (20) أي ما نسبته (40%)، أما فيما يتعلق بالوظيفة فتشير نتائج الدراسة أن الوظيفة التقنية كانت أعلى من مثيلاتها وهذا راجع لطبيعة عمل المنظمة الصحية والتي تركز عن اليد التقنية أكثر من مثيلاتها حيث بلغ عددهم (34) فردا أي ما نسبته (68%)، أما فيما يتعلق بعدد سنوات الخبرة فتشير نتائج الدراسة إلى أن غالبية أفراد العينة تميل ممن لديهم أكثر من (10 سنوات) وقد بلغ عددهم (26 فردا) أي ما نسبته (52%)، وعليه نمثل الفئات السابقة كالآتي:

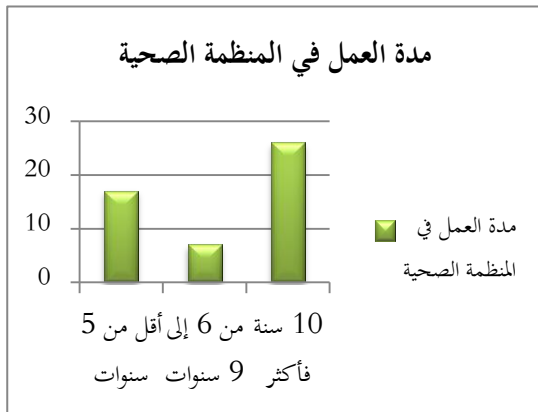
الشكل رقم (15.6): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر.



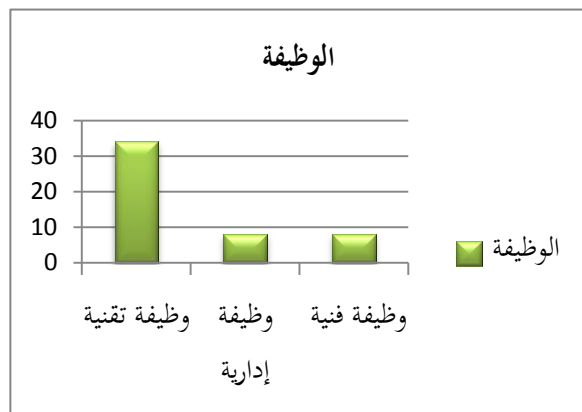
الشكل رقم (14.6): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس.



الشكل رقم (17.6): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مدة العمل في المنظمة.



الشكل رقم (16.6): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الوظيفة.



المصدر: من إعداد الباحث.

5- تحليل النتائج

✓ الجدول رقم (16.6) يوضح نتائج إختبار ت للفروق في إجابات أفراد العينة طبقاً لإختلاف الجنس (الأخلاقيات)

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً لإختلاف الجنس استخدم الباحث تحليل ت لتوضيح الفروق في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (16.6): يوضح نتائج إختبار ت للفروق في إجابات أفراد العينة طبقاً لإختلاف الجنس (الأخلاقيات)

المجموعتين	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	الدلالة الاحصائية	القرار
ذكر	34	20	1.497	-1.914	0.062	توجد فروق
أنثى	16	20.63	0.806			

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يشير الجدول رقم (16.6) بخصوص نتائج إختبار ت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) تعزى لمتغير الجنس لأفراد عينة الدراسة، وهذه النتيجة تدل على أن أفراد العينة يختلفون في نظرتهم لأخلاقيات العمل تبعاً لمتغير الجنس.

مما يعني عدم قبول الفرضية الرئيسية التي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى إدراك العينة في المنظمات الصحية تعزى إلى متغير الجنس، لأفراد عينة الدراسة وهذا يعني قبول الفرضية الأساسية التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية.

✓ الجدول رقم (17.6): يوضح نتائج إختبار ت للفروق في إجابات أفراد العينة طبقاً لإختلاف الجنس (بناء الهوية التنظيمية)

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً لإختلاف الجنس استخدم الباحث تحليل ت لتوضيح الفروق في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (17.6): يوضح نتائج إختبار ت للفروق في إجابات أفراد العينة طبقاً لإختلاف الجنس (بناء الهوية التنظيمية)

المجموعتين	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	الدلالة الاحصائية	القرار
ذكر	34	11.5	1.080	-0.388	0.700	توجد فروق
أنثى	16	11.63	1.025			

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يشير الجدول رقم (17.6) بخصوص نتائج إختبار ت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) تعزى لمتغير الجنس لأفراد عينة الدراسة، وهذه النتيجة تدل على أن أفراد العينة يختلفون في نظرتهم لبناء للهوية التنظيمية تبعاً لمتغير الجنس، لأفراد عينة الدراسة وهذا يعني قبول الفرضية الأساسية التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية.

✓ الجدول رقم (18.6) يوضح نتائج إختبار ف للفروق في إجابات أفراد العينة طبقاً لإختلاف العمر (الأخلاقيات)

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً لإختلاف العمر أستخدم الباحث تحليل ف ANOVA لتوضيح الفروق في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (18.6) يوضح نتائج إختبار ف للفروق في إجابات أفراد العينة طبقاً لإختلاف العمر (الأخلاقيات)

القرار	الدلالة الاحصائية	النسبة الفائية	التباين (متوسط المربعات)	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
لا توجد فروق	0.305	1.243	2.20	3	6.6	بين المجموعات
			1.770	46	81.4	داخل المجموعات
				49	88.00	المجموع الكلي

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يشير الجدول رقم (18.6) بخصوص نتائج إختبار ف إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) تعزي لمتغير العمر لأفراد عينة الدراسة، وهذه النتيجة تدل على أن أفراد العينة لا يختلفون في نظرتهم لأخلاقيات العمل تعزي لمتغير العمر، وهذا يعني قبول الفرضية الأساسية التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزي إلى متغير العمر.

✓ الجدول رقم (19.6): يوضح نتائج إختبار ف للفروق في إجابات أفراد العينة طبقاً لإختلاف العمر (بناء الهوية التنظيمية)

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً لإختلاف العمر أستخدم الباحث تحليل ف ANOVA لتوضيح الفروق في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة، وجاءت النتائج كما يوضحه

الجدول رقم (19.6): يوضح نتائج إختبار ف للفروق في إجابات أفراد العينة طبقاً لإختلاف العمر (بناء الهوية التنظيمية)

القرار	الدلالة الاحصائية	النسبة الفائية	التباين (متوسط المربعات)	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
لا	0.158	1.810	1.916	3	5.747	بين المجموعات
توجد			1.058	46	48.673	داخل المجموعات
فروق				49	38.286	المجموع الكلي

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يشير الجدول رقم (19.6) بخصوص نتائج إختبار ف إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) تعزى لمتغير العمر لأفراد عينة الدراسة، وهذه النتيجة تدل على أن أفراد العينة لا يختلفون في نظرتهم لبناء الهوية التنظيمية تعزى لمتغير العمر.

مما يعني عدم قبول الفرضية الرئيسية التي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى إدراك العينة في المنظمات الصحية تعزى إلى متغير العمر، لأفراد عينة

الدراسة وهذا يعني قبول الفرضية الأساسية التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية.

✓ الجدول رقم (20.6) يوضح نتائج اختبار ف للفروق في إجابات أفراد العينة طبقاً لإختلاف الوظيفة (الأخلاقيات)

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً لإختلاف الوظيفة أستخدم الباحث تحليل ف ANOVA لتوضيح الفروق في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (20.6) يوضح نتائج اختبار ف للفروق في إجابات أفراد العينة طبقاً لإختلاف الوظيفة (الأخلاقيات)

القرار	الدلالة الاحصائية	النسبة الفائية	التباين (متوسط المربعات)	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
لا توجد فروق	0.182	1.767	3.077	2	6.154	بين المجموعات
			1.741	47	81.846	داخل المجموعات
				49	88.00	المجموع الكلي

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يشير الجدول رقم (20.6) بخصوص نتائج اختبار ف إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) تعزى لمتغير الوظيفة لأفراد عينة الدراسة،

وهذه النتيجة تدل على أن أفراد العينة لا يختلفون في نظرتهم لأخلاقيات العمل تعزى لمتغير الوظيفة، وهذه النتيجة تدل على أن أفراد العينة لا يختلفون في نظرتهم لأخلاقيات العمل تعزى لمتغير الوظيفة.

مما يعني قبول الفرضية الرئيسية التي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى إدراك العينة في المنظمات الصحية تعزى إلى متغير الوظيفة، لأفراد عينة الدراسة وهذا يعني قبول الفرضية الأساسية التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية.

✓ الجدول رقم (21.6): يوضح نتائج إختبار ف للفروق في إجابات أفراد العينة طبقاً لإختلاف الوظيفة (بناء الهوية التنظيمية)

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً لإختلاف الوظيفة استخدم الباحث تحليل ف ANOVA لتوضيح الفروق في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (21.6): يوضح نتائج إختبار ف للفروق في إجابات أفراد العينة طبقاً لإختلاف الوظيفة (بناء الهوية التنظيمية)

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	التباين (متوسط المربعات)	النسبة الفائية	الدلالة الاحصائية	القرار
بين المجموعات	2.310	2	1.155	1.042	0.361	لا
داخل المجموعات	52.110	47	1.109			توجد فروق
المجموع الكلي	54.42	49				

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يشير الجدول رقم (21.6) بخصوص نتائج إختبار ف إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) تعزى لمتغير الوظيفة لأفراد عينة الدراسة، وهذه النتيجة تدل على أن أفراد العينة لا يختلفون في نظرتهم لبناء الهوية التنظيمية تعزى لمتغير الوظيفة، وهذه النتيجة تدل على أن أفراد العينة لا يختلفون في نظرتهم لأخلاقيات العمل تعزى لمتغير الوظيفة.

مما يعني قبول الفرضية الرئيسية التي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى إدراك العينة في المنظمات الصحية تعزى إلى متغير الوظيفة، لأفراد عينة الدراسة وهذا يعني قبول الفرضية الأساسية التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية.

✓ الجدول رقم (22.6): يوضح نتائج إختبار ف للفروق في إجابات أفراد العينة طبقاً لإختلاف مدة العمل في المنظمة الصحية (الأخلاقيات)

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً لإختلاف مدة العمل في المنظمة الصحية استخدم الباحث تحليل ف ANOVA لتوضيح الفروق في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (22.6): يوضح نتائج إختبار ف للفروق في إجابات أفراد العينة طبقاً لإختلاف مدة العمل في المنظمة الصحية (الأخلاقيات)

القرار	الدلالة الاحصائية	النسبة الفئوية	التباين (متوسط المربعات)	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
لا	0.362	1.039	1.864	2	3.728	بين المجموعات
توجد			1.793	47	84.272	داخل المجموعات
فروق				49	88.00	المجموع الكلي

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يشير الجدول رقم (22.6) بخصوص نتائج إختبار ف إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) تعزى لمتغير الوظيفة لأفراد عينة الدراسة، وهذه النتيجة تدل على أن أفراد العينة لا يختلفون في نظرتهم لبناء الهوية التنظيمية تعزى لمدة العمل في المنظمة الصحية، وهذه النتيجة تدل على أن أفراد العينة لا يختلفون في نظرتهم لأخلاقيات العمل تعزى لمتغير مدة العمل في المنظمة الصحية.

مما يعني قبول الفرضية الرئيسية التي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى إدراك العينة في المنظمات الصحية تعزى إلى متغير مدة العمل في المنظمة الصحية، لأفراد عينة الدراسة وهذا يعني قبول الفرضية الأساسية التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية.

✓ الجدول رقم (23.6) يوضح نتائج إختبار ف للفروق في إجابات أفراد العينة طبقاً لإختلاف مدة العمل في المنظمة الصحية (بناء الهوية التنظيمية)

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً لإختلاف مدة العمل بالمنظمة الصحية أستخدم الباحث تحليل ف ANOVA لتوضيح الفروق في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (23.6): يوضح نتائج إختبار ف للفروق في إجابات أفراد العينة طبقاً لإختلاف مدة العمل في المنظمة الصحية (بناء الهوية التنظيمية)

القرار	الدلالة الاحصائية	النسبة الفائية	التباين (متوسط المربعات)	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
لا			1.315	2	2.631	بين المجموعات
توجد	0.312	1.194	1.102	47	51.789	داخل المجموعات
فروق				49	54.420	المجموع الكلي

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يشير الجدول رقم (23.6) بخصوص نتائج إختبار ف إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) تعزى لمتغير مدة العمل في المنظمة الصحية لأفراد عينة الدراسة، وهذه النتيجة تدل على أن أفراد العينة لا يختلفون في نظرتهم لبناء الهوية التنظيمية تعزى لمدة العمل في المنظمة الصحية، وهذه النتيجة تدل على أن أفراد العينة لا يختلفون في نظرتهم لأخلاقيات العمل تعزى لمتغير مدة العمل في المنظمة الصحية.

مما يعني قبول الفرضية الرئيسية التي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى إدراك العينة في المنظمات الصحية تعزى إلى متغير مدة العمل في المنظمة الصحية، لأفراد عينة الدراسة وهذا يعني قبول الفرضية الأساسية التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية.

جملة وتفصيلاً: الفروق ذات الدلالة الإحصائية في الدراسة في أداة الملاحظة تحققت في متغير الجنس فقط، في حين أن في المتغيرات الشخصية المتبقية وأقصد هنا (العمر، الوظيفة، مدة العمل في المنظمة الصحية) قد وافقت وحققت فرضيات الدراسة وهو عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية، إذن وجود عامل واحد تسبب في تشويه الهوية التنظيمية للمنظمة الصحية محل الدراسة وتكاثف الأبعاد السابقة تسبب في بناء هوية تنظيمية مضبوطة للمنظمة الصحية، وهذا بدوره يثبت الأثر الذي تلعبه هذه المكونات مجتمعة في بناء الهوية التنظيمية للمنظمة الصحية محل الدراسة.

إذن توضح لنا النتائج السابقة أنه كلما زاد الاهتمام والالتزام بأخلاقيات العمل من قبل عمال المنظمة الصحية زادت درجة الهوية التنظيمية والامتثال لها بالمنظمة الصحية.

ثالثاً: اختبار الفرضيات ومناقشتها بخصوص الأداة الثانية المساعدة في الدراسة (المقابلة).

1- وصف خصائص عينة الدراسة وفقاً للمتغيرات الشخصية

يبين الجدول رقم (24.6) توزيع عينة الدراسة حسب الخصائص التعريفية لأفراد عينة الدراسة والمتمثلة في (الجنس، العمر، الوظيفة، مدة العمل في المنظمة الصحية).

الجدول رقم (24.6): وصف خصائص عينة الدراسة وفقا للمتغيرات الشخصية.

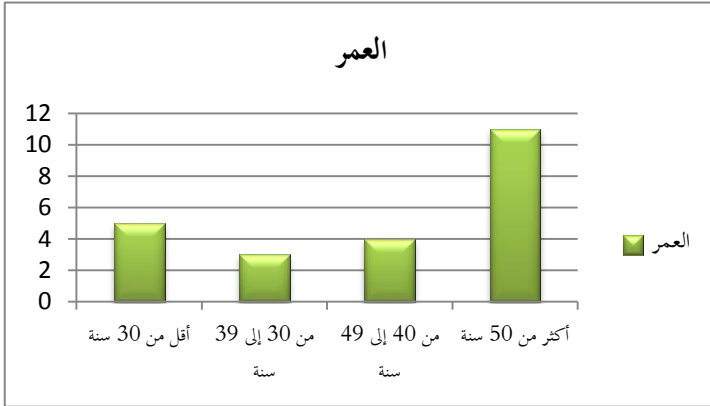
النسب المئوية	التكرار	المتغيرات الشخصية لأفراد عينة الدراسة	
% 47.6	10	ذكور	الجنس
		إناث	
% 52.4	11		
% 23.8	5	أقل من 30 سنة	العمر
		من 30 إلى 39	
		من 40 إلى 49 سنة	
		أكثر من 50 سنة	
% 14.3	3		
% 19	4		
% 42.9	9		
% 66.7	14	وظيفة تقنية	الوظيفة
		وظيفة إدارية	
% 33.3	7		
% 23.8	5	أقل من 05 سنوات	مدة العمل في المنظمة الصحية
		من 6 إلى 09 سنوات	
		من 10 فأكثر	
% % 23.8	5		
% 52.4	11		

المصدر: من إعداد الباحث.

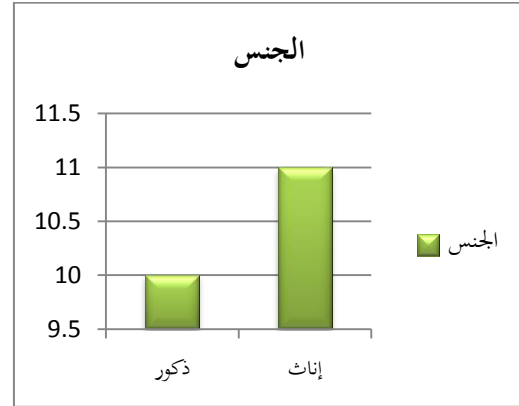
يبين الجدول رقم (24.6) أن عدد الذكور بلغ (10) أفراد أي ما نسبته (47.6%)، في حين بلغ عدد الإناث (11) موظفة أي ما نسبته (52.4%)، أما فيما يتعلق بمستوى العمر فيلاحظ أن النسبة العالية تميل إلى الفئة العمرية أكثر من (50 سنة) وهذا بطبيعة الحال راجع إلى حالة المنظومة الصحية التي تبحث دائما عن الخبرة العملية لدى موظفيها، وهذا بنسبة بلغت (42.9%)، أما فيما يتعلق بالوظيفة فتشير نتائج الدراسة أن الوظيفة التقنية كانت أكثر من مثيلاتها بعدد بلغ (14) فرد أي ما نسبته (66.7%) وهذا راجع لطبيعة عمل المنظمة الصحية، أما فيما يتعلق بنتائج سنوات الخبرة في المنظمة الصحية فتشير

نتائج الدراسة إلى أن غالبية موظفي المنظمة الصحية المبحوثة تميل إلى الفئة العمرية أكثر من 10 سنوات وهو ما أكدناه سابقا في أداة الملاحظة، حيث بلغ العدد (11) أي ما نسبته (52.4%)، وعليه نمثل الفئات السابقة كالآتي:

الشكل رقم (19.6): وصف خصائص عينة الدراسة وفقا للعمر.

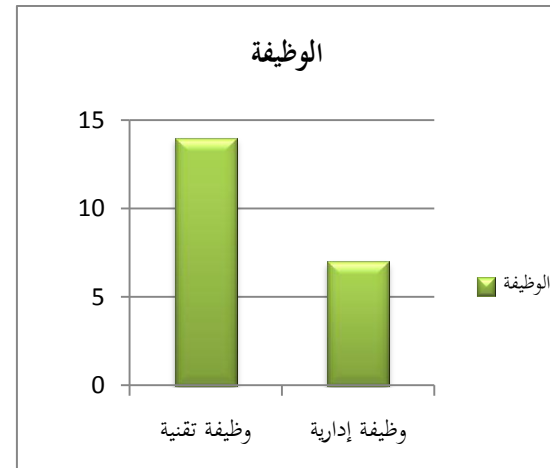
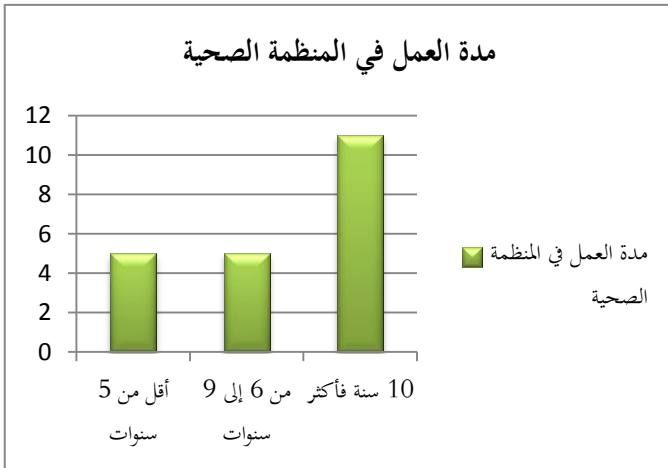


الشكل رقم (18.6): وصف خصائص عينة الدراسة وفقا للجنس.



المصدر: من إعداد الباحث.

الشكل رقم (20.6): وصف خصائص عينة الدراسة وفقا للتوظيف. الشكل رقم (21.6): وصف خصائص عينة الدراسة وفقا لمدة العمل في المنظمة الصحية.



المصدر: من إعداد الباحث.

2- تحليل النتائج

✓ الجدول رقم (25.6) يوضح نتائج إختبار ت لأهمية طبيعة العمل لأفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير الجنس:

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً لإختلاف طبيعة العمل، استخدم الباحث تحليل ت لتوضيح الفروق في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً لطبيعة العمل وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (25.6): يوضح نتائج إختبار ت لأهمية طبيعة العمل لأفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير الجنس.

المجموعتين	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	الدلالة الاحصائية	القرار
ذكر	10	5,733	0,60466667	-0,231	0,16566667	توجد فروق
أنثى	11	5,94	0,74266667			

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات SPSS.

يتضح من خلال نتائج الجدول أعلاه وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في إجابات أفراد عينة الدراسة حول محاور الدراسة المتعلقة بإختلاف متغير طبيعة العمل ويرجع الباحث ذلك إلى أن أفراد العينة يختلفون في نظرتهم لأخلاقيات العمل حسب الجنس.

✓ الجدول (26.6) يوضح نتائج إختبارات للفروق في إجابات أفراد العينة لاحتزام القوانين والأنظمة تبعاً لمتغير الجنس.

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً لإختلاف الجنس استخدم الباحث تحليل ت لتوضيح الفروق في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً للجنس، جاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول (26.6) يوضح نتائج إختبارات للفروق في إجابات أفراد العينة لاحتزام القوانين والأنظمة تبعاً لمتغير الجنس.

المجموعتين	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	الدلالة الاحصائية	القرار
ذكر	10	11.47	1,20933333	-0,462	0,33133333	توجد فروق
أنثى	11	11.88	1,48533333			

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات SPSS.

يتضح من خلال نتائج الجدول أعلاه وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في إجابات أفراد عينة الدراسة حول محاور الدراسة بإختلاف متغير الجنس ويرجع الباحث ذلك إلى وجود عدم رضا من قبل العاملين حول الأجر والعوامل المادية ومنح المكافآت والقوانين الصادرة وخاصة عند الفئة العمرية أكثر من 50 سنة.

✓ الجدول رقم (27.6) يوضح نتائج إختبارات للفروق في إجابات أفراد العينة للعدالة وعدم التحيز تبعاً لمتغير الجنس.

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً لإختلاف الجنس استخدم الباحث تحليل ت لتوضيح الفروق في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً للجنس، جاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (27.6): يوضح نتائج إختبارات للفروق في إجابات أفراد العينة للعدالة وعدم التحيز تبعاً لمتغير الجنس.

المجموعتين	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	الدلالة الاحصائية	القرار
ذكر	10	2,866666667	0,322	-0,338	0,10766667	توجد فروق
أنثى	11	3,03	0,407			

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات SPSS.

يتضح من خلال نتائج الجدول أعلاه وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في إجابات أفراد عينة الدراسة حول محاور الدراسة بإختلاف متغير الجنس ويرجع الباحث ذلك إلى وجود عدم رضا من قبل العاملين حول القوانين السارية والعدالة المطبقة في الترقيات وما شابهه ووجود تحيز لفرد على حساب آخر ضمن المنظمة الصحية.

✓ الجدول (28.6) يوضح نتائج إختبار ت للفروق في إجابات أفراد العينة للسرعة، الإلتقان وإحترام الوقت تبعا لمتغير الجنس.

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة طبقا لإختلاف الجنس، استخدم الباحث تحليل ت لتوضيح الفروق في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة طبقا للجنس، جاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

✓ الجدول (28.6) يوضح نتائج إختبار ت للفروق في إجابات أفراد العينة للسرعة، الإلتقان وإحترام الوقت تبعا لمتغير الجنس.

المجموعتين	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	الدلالة الاحصائية	القرار
ذكر	10	1,209333333	11,46666667	-0,676	0,215333333	توجد
أنثى	11	1,485333333	11,88			فروق

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات SPSS.

يتضح من خلال نتائج الجدول أعلاه وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في إجابات أفراد الدراسة حول محاور الدراسة بإختلاف متغير الجنس ويرجع الباحث ذلك إلى قلة الإنضباط والجدية في خدمة النزلاء والمرضى وكذا عدم إحترام الوقت الذي يبديه العاملون وخاصة عند الفئة التي تمثل ما نسبته أكثر من 50 بالمائة.

✓ الجدول (29.6) يوضح نتائج إختبارات للفروق في إجابات أفراد العينة للهوية التنظيمية تبعاً لمتغير الجنس.

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً لإختلاف الجنس، استخدم الباحث تحليل ت لتوضيح الفروق في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً للجنس، جاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (29.6): يوضح نتائج إختبارات للفروق في إجابات أفراد العينة للهوية التنظيمية تبعاً لمتغير الجنس.

المجموعتين	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	الدلالة الإحصائية	القرار
ذكر	10	8.60	1.317	0.266	0.794	لا توجد فروق
أنثى	11	9.09	1.502			

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات SPSS.

يتضح من خلال نتائج الجدول أعلاه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في إجابات أفراد الدراسة حول محاور الدراسة بإختلاف متغير الجنس ويرجع الباحث ذلك إلى التصور النمطي للشغل ضمن المنظمة الصحية حيث يعاني الموظفون أغلبهم من التعب الذي هو ناتج عن ممارسة النشاط الموازي ضمن المؤسسات الخاصة، السبب الذي يقلل حدة الروابط النفسية والإجتماعية بين العمال، وهو بدوره المحفز الأساسي في بناء الهوية التنظيمية للمنظمة الصحية.

✓ الجدول (30.6) يوضح نتائج إختبار ANOVA للفروق في إجابات أفراد العينة لطبيعة العمل تبعا لمتغير العمر.

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة طبقا لإختلاف العمر، استخدم الباحث تحليل ت لتوضيح الفروق في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة طبقا للعمر، جاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (30.6): يوضح نتائج إختبار ANOVA للفروق في إجابات أفراد العينة لطبيعة العمل تبعا لمتغير العمر.

القرار	الدلالة الاحصائية	النسبة الفائية	التباين (متوسط المربعات)	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
لا	0,25	0,14	0,61	3	1,82	بين المجموعات
توجد			1,49	17	25,26	داخل المجموعات
فروق				20	27,08	المجموع الكلي

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات SPSS.

يتضح من خلال نتائج الجدول أعلاه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في إجابات أفراد الدراسة حول محاور الدراسة بإختلاف العمر ويرجع ذلك الباحث إلى أن أفراد العينة لا يختلفون في نظرتهم لأخلاقيات العمل.

✓ الجدول رقم (31.6) يوضح نتائج إختبار التباين الأحادي ANOVA لأهمية إحترام القوانين والأنظمة تبعاً لمتغير العمر.

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة تبعاً لإختلاف العمر استخدم الباحث تحليل ف ANOVA لتوضيح الفروق في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة تبعاً للعمر، جاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (31.6): يوضح نتائج إختبار التباين الأحادي ANOVA لأهمية إحترام القوانين والأنظمة تبعاً لمتغير العمر.

القرار	الدلالة الاحصائية	النسبة الفائية	التباين (متوسط المربعات)	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
لا	0,50	0,27	1,21	3	3,64	بين المجموعات
توجد			2,97	17	50,51	داخل المجموعات
فروق				20	54,16	المجموع الكلي

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات SPSS.

يتضح من خلال نتائج الجدول أعلاه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في إجابات أفراد الدراسة حول محور الدراسة المتعلق باحترام القوانين والأنظمة بإختلاف متغير العمر ويرجع الباحث ذلك أن غالبية العمال تحترم التوصيات المتعلقة بتعليمات المؤسسة كما يحرص العاملون على الحفاظ على الأسرار الطبية المتعلقة بالمريض.

✓ الجدول رقم (32.6) يوضح نتائج إختبار التباين الأحادي ANOVA لأهمية العدالة وعدم التحيز تبعاً لمتغير العمر.

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة تبعاً لإختلاف العمر، استخدم الباحث تحليل ف ANOVA لتوضيح الفروق في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة تبعاً للعمر، جاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (32.6): يوضح نتائج إختبار التباين الأحادي ANOVA لأهمية العدالة وعدم التحيز تبعاً لمتغير العمر.

القرار	الدلالة الاحصائية	النسبة الفائية	التباين (متوسط المربعات)	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
لا توجد فروق	0,09	0,46	0,54	3	1,61	بين المجموعات
			0,39	17	6,59	داخل المجموعات
				20	8,19	المجموع الكلي

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات SPSS.

يتضح من خلال نتائج الجدول أعلاه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في إجابات أفراد الدراسة حول محور الدراسة المتعلق بالعدالة وعدم التحيز بإختلاف متغير العمر ويرجع الباحث ذلك توفر العدالة الوظيفية لدى العمال ومساهمة الأخلاقيات عندهم في تقليل نسب الفساد ومساهمة الأخلاقيات في زيادة نسبة الولاء.

✓ الجدول رقم (33.6) يوضح نتائج إختبار التباين الأحادي ANOVA لأهمية السرعة، الإتقان واحترام الوقت لمتغير العمر.

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة تبعاً لإختلاف العمر، استخدم الباحث تحليل ف ANOVA لتوضيح الفروق في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة تبعاً للعمر، جاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (33.6): يوضح نتائج إختبار التباين الأحادي ANOVA لأهمية السرعة، الإتقان واحترام الوقت لمتغير العمر.

القرار	الدلالة الاحصائية	النسبة الفائية	التباين (متوسط المربعات)	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
لا توجد فروق	0,19	0,92	1,07	3	3,21	بين المجموعات
			0,77	17	13,17	داخل المجموعات
				20	16,38	المجموع الكلي

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات SPSS.

يتضح من خلال نتائج الجدول أعلاه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في إجابات أفراد الدراسة حول محور الدراسة المتعلق بالسرعة، الإتقان واحترام الوقت بإختلاف متغير العمر، ويرجع الباحث ذلك الاحترام الذي يبديه العاملون في إحترام الوقت وكذلك سرعة الإنجاز وأن فلسفة المنظمة قائمة على إحترام وقت المداومين.

✓ الجدول رقم (34.6) يوضح نتائج إختبار التباين الأحادي ANOVA لأهمية الهوية التنظيمية لمتغير العمر.

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة تبعاً لإختلاف العمر، استخدم الباحث تحليل ف ANOVA لتوضيح الفروق في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة تبعاً للعمر، جاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (34.6): يوضح نتائج إختبار التباين الأحادي ANOVA لأهمية الهوية التنظيمية لمتغير العمر.

القرار	الدلالة الاحصائية	النسبة الفائية	التباين (متوسط المربعات)	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
لا توجد فروق	0.423	0.985	1.890	3	5.669	بين المجموعات
			1.919	17	32.617	داخل المجموعات
				20	38.286	المجموع الكلي

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات SPSS.

يتضح من خلال نتائج الجدول أعلاه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في إجابات أفراد الدراسة حول محور الدراسة المتعلق بالسرعة، الإلتقان واحترام الوقت بإختلاف متغير العمر، ويرجع الباحث ذلك إلى وجود قيم ومعايير ثابتة داخل المنظمة الصحية يعمل العمال من أجل المحافظة عليها، كما أن هناك فلسفة واضحة تقوم عليها هذه المنظمة الصحية.

✓ الجدول رقم (35.6) يوضح نتائج اختبار التباين الأحادي ANOVA لأهمية طبيعة العمل تبعاً لمتغير الوظيفة.

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة تبعاً لإختلاف الوظيفة، استخدم الباحث تحليل ANOVA لتوضيح الفروق في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة تبعاً للوظيفة، جاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (35.6): يوضح نتائج اختبار التباين الأحادي ANOVA لأهمية طبيعة العمل تبعاً لمتغير الوظيفة.

القرار	الدلالة الاحصائية	النسبة الفائية	التباين (متوسط المربعات)	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
لا توجد فروق	0,285	0,08	0,35	2,5	1	بين المجموعات
			1,495	17,5	26,085	داخل المجموعات
				20	27,08	المجموع الكلي

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات SPSS.

يتضح من خلال نتائج الجدول أعلاه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في إجابات أفراد عينة الدراسة حول محور الدراسة المتعلق بطبيعة العمل ويرجع الباحث ذلك إلى أن أفراد عينة الدراسة لا يختلفون في نظرتهم لأخلاقيات العمل تعزى إلى متغير الوظيفة.

✓ الجدول رقم (36.6) يوضح نتائج اختبار التباين الأحادي ANOVA لاحترام القوانين والأنظمة تبعا لمتغير الوظيفة.

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة تبعا لإختلاف الوظيفة، استخدم الباحث تحليل ANOVA لتوضيح الفروق في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة تبعا للوظيفة، جاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (36.6): يوضح نتائج اختبار التباين الأحادي ANOVA لاحترام القوانين والأنظمة تبعا لمتغير الوظيفة.

القرار	الدلالة الاحصائية	النسبة الفائية	التباين (متوسط المربعات)	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
لا توجد فروق	0,565	0,155	0,69	2,5	2,005	بين المجموعات
			2,98	17,5	52,165	داخل المجموعات
				20	54,16	المجموع الكلي

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات SPSS.

يتضح من خلال نتائج الجدول أعلاه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في إجابات أفراد عينة الدراسة حول محور إحترام القوانين والأنظمة، ويرجع الباحث ذلك المسؤولية الأخلاقية التي يتميز بها هؤلاء العمال ونظرتهم المسؤولة إلى كل تعليمات المؤسسة خاصة أو الوصاية على العموم.

✓ الجدول رقم (37.6) يوضح نتائج اختبار التباين الأحادي ANOVA للعدالة وعدم التحيز تبعاً لمتغير الوظيفة.

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة تبعاً لإختلاف الوظيفة، استخدم الباحث تحليل ANOVA لتوضيح الفروق في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة تبعاً للوظيفة، جاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (37.6) يوضح نتائج اختبار التباين الأحادي ANOVA للعدالة وعدم التحيز تبعاً لمتغير الوظيفة.

القرار	الدلالة الاحصائية	النسبة الفئوية	التباين (متوسط المربعات)	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
لا توجد فروق	0,135	0,34	0,41	2,5	1,08	بين المجموعات
			0,405	17,5	7,115	داخل المجموعات
				20	8,19	المجموع الكلي

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات SPSS.

يتضح من خلال نتائج الجدول أعلاه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في إجابات أفراد عينة الدراسة حول محور العدالة وعدم التحيز ويرجع الباحث ذلك إلى توفر العدالة الوظيفية عند هذه الفئة من العمال وعدم تمييزهم على من هم تحت إمرتهم كذلك مساهمة الأخلاقيات عندهم في تقليل نسب الفساد.

✓ الجدول رقم (38.6) يوضح نتائج اختبار التباين الأحادي ANOVA للسرعة، الإلتقان وإحترام الوقت لمتغير الوظيفة.

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة تبعاً لإختلاف الوظيفة، استخدم الباحث تحليل ANOVA لتوضيح الفروق في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة تبعاً للوظيفة، جاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (38.6): يوضح نتائج اختبار التباين الأحادي ANOVA للسرعة، الإلتقان وإحترام الوقت لمتغير الوظيفة.

القرار	الدلالة الإحصائية	النسبة الفئوية	التباين (متوسط المربعات)	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
لا توجد فروق	0,27	0,68	10,5	2,5	2,16	بين المجموعات
			18,5	17,5	14,22	داخل المجموعات
				20	16,38	المجموع الكلي

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات SPSS.

يتضح من خلال نتائج الجدول أعلاه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في إجابات أفراد عينة الدراسة، حول محور السرعة، الإلتقان وإحترام الوقت ويرجع الباحث ذلك إلى الإحترام الذي يبديه العاملون في إحترام الوقت وكذلك سرعة الإنجاز وأن فلسفة المنظمة قائمة على إحترام وقت المداومين.

✓ الجدول رقم (39.6) يوضح نتائج إختبار التباين الأحادي ANOVA لأهمية الهوية التنظيمية لمتغير الوظيفة.

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة تبعا لإختلاف الوظيفة أستخدم الباحث تحليل ANOVA لتوضيح الفروق في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة تبعا للوظيفة، جاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (39.6): يوضح نتائج إختبار التباين الأحادي ANOVA لأهمية الهوية التنظيمية لمتغير الوظيفة.

القرار	الدلالة الاحصائية	النسبة الفائية	التباين (متوسط المربعات)	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
لا			2,6075	2,5	6,159	بين المجموعات
توجد فروق	0,3015	1,4385	1,8385	17,5	32,1265	داخل المجموعات
				20	38,286	المجموع الكلي

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات SPSS.

يتضح من خلال نتائج الجدول أعلاه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في إجابات أفراد عينة الدراسة حول محور الهوية التنظيمية، ويرجع الباحث ذلك إلى وجود قيم ومعايير ثابتة داخل المنظمة الصحية يجتهد العمال من أجل المحافظة عليها، كما أن هناك فلسفة واضحة تقوم عليها هذه المنظمة الصحية.

✓ الجدول رقم (40.6) يوضح نتائج اختبار التباين الأحادي ANOVA لطبيعة العمل لمتغير مدة العمل.

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة تبعاً لإختلاف مدة العمل في المنظمة الصحية، استخدم الباحث تحليل ف ANOVA لتوضيح الفروق في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة تبعاً للعمر، جاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (40.6): يوضح نتائج اختبار التباين الأحادي ANOVA لطبيعة العمل لمتغير مدة العمل.

القرار	الدلالة الإحصائية	النسبة الفئوية	التباين (متوسط المربعات)	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
توجد	0,32	0,02	0,09	2	0,18	بين المجموعات
			1,50	18	26,91	داخل المجموعات
				20	27,08	المجموع الكلي

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات SPSS.

يتضح من خلال نتائج الجدول أعلاه وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في إجابات أفراد الدراسة حول محور الدراسة المتعلقة بطبيعة العمل بإختلاف مدة العمل في المنظمة الصحية، ويرجع الباحث ذلك أن أفراد عينة الدراسة لا يختلفون في نظرتهم لأخلاقيات العمل تعزى لمدة العمل في المنظمة الصحية.

✓ الجدول رقم (41.6) يوضح نتائج اختبار التباين الأحادي ANOVA لاحترام للقوانين والأنظمة بمتغير مدة العمل.

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة تبعا لإختلاف مدة العمل في المنظمة الصحية، استخدم الباحث تحليل ف ANOVA لتوضيح الفروق في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة تبعا للعمر، جاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (41.6): يوضح نتائج اختبار التباين الأحادي ANOVA لاحترام للقوانين والأنظمة بمتغير مدة العمل.

القرار	الدلالة الاحصائية	النسبة الفائية	التباين (متوسط المربعات)	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
توجد	0,63	0,04	0,17	2	0,37	بين المجموعات
			2,99	18	53,82	داخل المجموعات
				20	54,16	المجموع الكلي

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات SPSS.

يتضح من خلال نتائج الجدول أعلاه وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في إجابات أفراد عينة الدراسة حول محور الدراسة المتعلق باحترام القوانين والأنظمة بإختلاف مدة العمل في المنظمة الصحية، ويرجع الباحث ذلك إلى ربما اللامسؤولية اللاأخلاقية التي يتميز بها هؤلاء العمال بحكم مناصبهم النوعية وكذلك بحكم نظرتهم إلى العمال الذين هم تحت إمرتهم وأنهم يمارسون عملا إضافيا ضمن المنظمات الخاصة.

✓ الجدول رقم (42.6) يوضح نتائج اختبار التباين الأحادي ANOVA للعدالة وعدم التحيز بمتغير مدة العمل بالمنظمة الصحية.

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة تبعاً لإختلاف مدة العمل بالمنظمة الصحية، استخدم الباحث تحليل ف ANOVA لتوضيح الفروق في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة تبعاً للعمر، جاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (42.6): يوضح نتائج اختبار التباين الأحادي ANOVA للعدالة وعدم التحيز بمتغير مدة العمل بالمنظمة الصحية.

القرار	الدلالة الاحصائية	النسبة الفائية	التباين (متوسط المربعات)	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
لا توجد	0,18	0,22	0,28	2	0,55	بين المجموعات
			0,42	18	7,64	داخل المجموعات
				20	8,19	المجموع الكلي

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات SPSS.

يتضح من خلال نتائج الجدول أعلاه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في إجابات أفراد الدراسة حول محور الدراسة المتعلقة بالعدالة وعدم التحيز، ويرجع الباحث ذلك إلى الإنشغال الدائم للعمال في أداء المهام الموكلة لهم على أكمل وجه وكذلك الاحترام الذي يبديه العمال في جميع معاملاتهم، وكذلك المعاملات الحسنة التي يبديها العاملون مع مختلف الشرائح الذي يجري معها التعامل.

✓ الجدول رقم (43.6) يوضح نتائج اختبار التباين الأحادي ANOVA للسرعة، الإلتقان واحترام الوقت بمتغير مدة العمل في المنظمة الصحية.

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة تبعاً لإختلاف مدة العمل بالمنظمة الصحية، استخدم الباحث تحليل ف ANOVA لتوضيح الفروق في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة تبعاً للعمر، جاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (43.6): يوضح نتائج اختبار التباين الأحادي ANOVA للسرعة، الإلتقان واحترام الوقت بمتغير مدة العمل في المنظمة الصحية.

القرار	الدلالة الاحصائية	النسبة الفائية	التباين (متوسط المربعات)	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
لا توجد	0,35	0,44	0,55	2	1,11	بين المجموعات
			0,85	18	15,27	داخل المجموعات
				20	16,38	المجموع الكلي

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات SPSS.

يتضح من خلال نتائج الجدول أعلاه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في إجابات أفراد الدراسة حول محور الدراسة المتعلقة بالسرعة، الإلتقان واحترام الوقت، ويرجع الباحث ذلك لاحتزام الوقت الذي يبديه العاملون إضافة إلى احترام وقت المداومين بالإضافة إلى وجود قيم ومعايير مشتركة داخل المنظمة الصحية، يضاف إلى ذلك أن أفراد المنظمة الصحية معنيون بوضع رسالة المنظمة الصحية التي يعملون فيها.

✓ الجدول رقم (44.6) يوضح نتائج اختبار التباين الأحادي ANOVA للهوية التنظيمية بمتغير مدة العمل في المنظمة الصحية.

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة تبعاً لإختلاف مدة العمل بالمنظمة الصحية، استخدم الباحث تحليل ف ANOVA لتوضيح الفروق في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة تبعاً للعمر، جاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (44.6) يوضح نتائج اختبار التباين الأحادي ANOVA للهوية التنظيمية بمتغير مدة العمل في المنظمة الصحية.

التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	التباين (متوسط المربعات)	النسبة الفائية	الدلالة الاحصائية	القرار
بين المجموعات	6.649	2	3.325	1.892	0.180	لا توجد
داخل المجموعات	31.636	18	1.758			
المجموع الكلي	38.286	20				

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات SPSS.

يتضح من خلال نتائج الجدول أعلاه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في إجابات أفراد الدراسة حول محور الدراسة المتعلقة بالهوية التنظيمية، ويرجع الباحث ذلك إلى توفر ووجود قيم مشتركة داخل المنظمة الصحية كما تتميز المنظمة بالعمل الجماعي الذي يعتبر أساسياً لدى كافة العمال كما يسهر العمال على خدمة أفراد المجتمع.

جملة وتفصيلاً: في متغير الجنس كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة تجاه أبعاد أخلاقيات العمل المعتمدة في الدراسة أما بناء الهوية التنظيمية للمنظمة الصحية فقد كانت حسنة وهو عدم وجود فروق فردية في إجابات أفراد عينة

الدراسة، في حين في متغير العمر وافقت فرضية الدراسة وهو عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة المتعلقة بأخلاقيات العمل أو بناء الهوية التنظيمية للمنظمة الصحية، أما في متغير الوظيفة فقد وافقت فرضيات الدراسة، في حين في متغير مدة العمل فقد سجلنا أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية في متغير طبيعة العمل واحترام القوانين والأنظمة في حين وافقت المتغيرات المتبقية الفرضيات التي انطلقت منها الدراسة وهو عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية، رغم كل ذلك فقد سجلنا أثر لهوية تنظيمية قوية، وهو عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية .

رابعاً: اختبار الفرضيات مناقشتها بخصوص الأداة الرئيسية للبحث (استمارة البحث)

1- وصف خصائص عينة الدراسة وفقاً للمتغيرات الشخصية

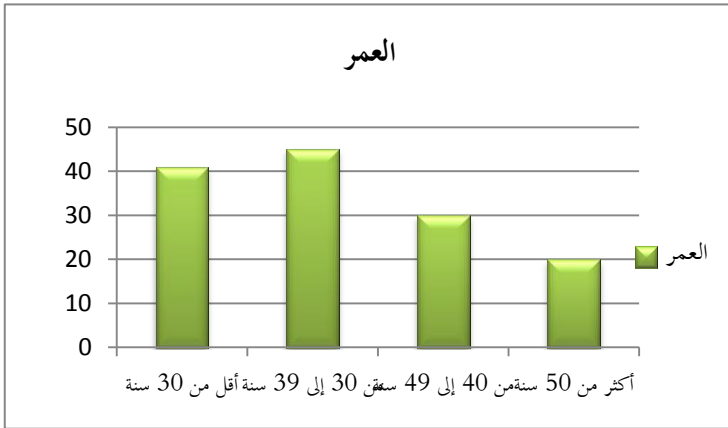
الجدول رقم (45.6): وصف خصائص عينة الدراسة.

النسب المئوية	التكرار	المتغيرات الشخصية لأفراد عينة الدراسة	
57.4 %	70	ذكور	الجنس
42.6 %	52	إناث	
33.6 %	41	أقل من 30 سنة	العمر
36.9 %	45	من 30 إلى 39 سنة	
24.6 %	30	من 40 إلى 49 سنة	
4.9 %	06	أكثر من 50 سنة	
78.7 %	96	وظيفة تقنية	الوظيفة
10.7 %	13	وظيفة إدارية	
10.7 %	13	وظيفة فنية	
45.9 %	56	أقل من 05 سنوات	مدة العمل في المنظمة الصحية
18.9 %	23	من 6 إلى 09 سنوات	
35.2 %	43	أكثر من 10 سنوات	

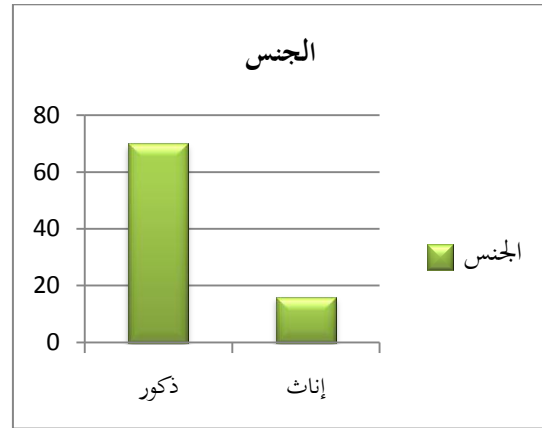
المصدر: من إعداد الباحث.

يبين الجدول أعلاه أن عدد الذكور بلغ (70) فرداً أي ما نسبته (57.4%) في حين بلغ عدد الإناث (52) موظفة أي ما نسبته (42.6%)، أما فيما يتعلق بمستوى العمر فيلاحظ أن الفئة العمرية تميل إلى (من 30 إلى 39 سنة) وهذا بعدد قدره (45) موظفاً أي بنسبة قدرها (36.9%)، أما فيما يتعلق بالوظيفة فتشير نتائج الدراسة أن الوظيفة التقنية كانت أكثر من مثيلاتها بعدد بلغ (96) فرداً أي ما نسبته (78.8%) وهذا راجع لطبيعة عمل المنظمة الصحية، أما فيما يتعلق بنتائج سنوات الخبرة في المنظمة الصحية فتشير نتائج الدراسة إلى أن غالبية موظفي المنظمة الصحية المبحوثة تميل إلى الفئة العمرية (أقل من 05 سنوات) وهذا لحالة التجديد والتشبيب التي تتشدها المنظمة الصحية لدى موظفيها، وعليه تمثل الفئات السابقة كالآتي:

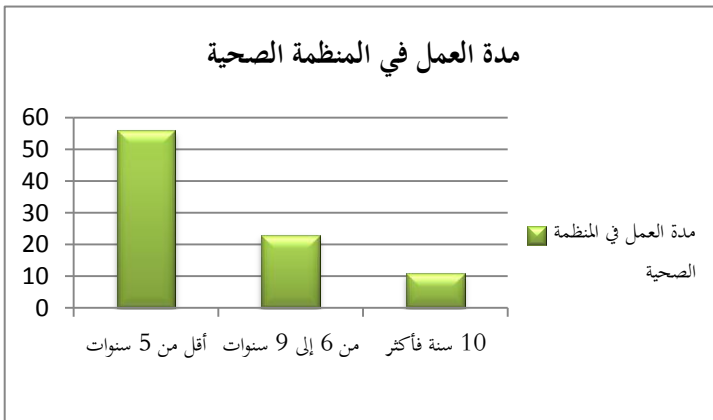
شكل رقم (23.6): وصف عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر



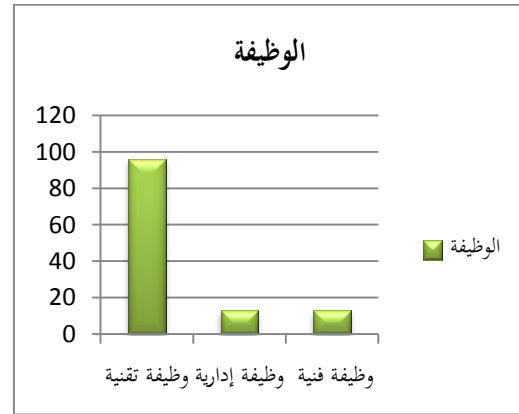
شكل رقم (22.6): وصف عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس



شكل رقم (25.6): وصف عينة الدراسة وفقاً لمتغير مدة العمل في المنظمة الصحية



شكل رقم (24.6): وصف عينة الدراسة وفقاً لمتغير الوظيفة



المصدر: من إعداد الباحث.

2 - تحليل النتائج

✓ الجدول رقم (46.6) يوضح نتائج إختبارات للفروق في إجابات أفراد العينة طبقاً لإحترام القوانين والأنظمة بمتغير الجنس.

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً لإختلاف الجنس، استخدم الباحث تحليل ت لتوضيح الفروق في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (46.6): يوضح نتائج إختبارات للفروق في إجابات أفراد العينة طبقاً لإحترام القوانين والأنظمة بمتغير الجنس

المجموعتين	العدد	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	قيمة ت	الدلالة الإحصائية	القرار
ذكر	70	19,5	3,82	1,57	0,118	لا توجد فروق
أنثى	52	18,35	4,22			

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات SPSS.

تشير نتائج الجدول رقم (46.6) الموضحة أعلاه إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)، فأقل في اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول محور الدراسة المتعلق بإحترام القوانين والأنظمة لدى الموظفين والموظفات بالمؤسسة الاستشفائية العمومية بالوادي بإختلاف متغير الجنس، ويرجع الباحث السبب في ذلك إلى أن طبيعة العمل أكثرها تقنية مما يجعل آراءهم متقاربة بخصوص طبيعة العمل.

✓ الجدول رقم (47.6) يوضح نتائج إختبار ت للفروق في إجابات أفراد العينة طبقاً للعدالة وعدم التحيز بمتغير الجنس.

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً لإختلاف الجنس، استخدم الباحث تحليل ت لتوضيح الفروق في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (47.6): يوضح نتائج إختبار ت للفروق في إجابات أفراد العينة طبقاً للعدالة وعدم التحيز بمتغير الجنس.

المجموعتين	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	الدلالة الاحصائية	القرار
ذكر	70	21	3,0	0,643	0.522	لا توجد فروق
انثى	52	20,62	3,60			

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات SPSS.

تشير نتائج الجدول رقم (47.6) الموضحة أعلاه إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)، فأقل في اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول محور الدراسة المتعلق بالعدالة وعدم التحيز لدى الموظفين والموظفات العاملين بالمؤسسة الاستشفائية بالوادي بإختلاف متغير الجنس، ويرجع الباحث ذلك دائماً إلى طبيعة العمل أكثرها تقنية مما يجعل آراءهم متقاربة بخصوص طبيعة العمل وامتنال العمال بمختلف تخصصاتهم لأوامر وتعليمات المؤسسة دون تحيز مراعية في ذلك تطبيق العدالة.

✓ الجدول رقم (48.6) يوضح نتائج إختبار ت للفروق في إجابات أفراد العينة طبقاً للسرعة، الإتقان وإحترام الوقت بمتغير الجنس.

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً لإختلاف الجنس، استخدم الباحث تحليل ت لتوضيح الفروق في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (48.6): يوضح نتائج إختبار ت للفروق في إجابات أفراد العينة طبقاً للسرعة، الإتقان وإحترام الوقت بمتغير الجنس

المجموعتين	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	الدلالة الاحصائية	القرار
ذكر	70	18,57	4,55	-1,2	0,233	توجد
أنثى	52	19,52	3,96			فروق

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات SPSS.

تشير نتائج الجدول رقم (48.6) أن النتائج الموضحة أعلاه إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)، فأقل في اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول محور الدراسة السرعة، الإتقان وإحترام الوقت لدى الموظفين والموظفات العاملين بالمؤسسة الاستشفائية بالوادي بإختلاف متغير الجنس، ويرجع الباحث ذلك دائماً إلى طبيعة العمل أكثرها تقنية مما يجعل آراءهم متشابهة بخصوص طبيعة العمل من ناحية ومن ناحية ثانية التعب الذي ينال العمال أو غالبيتهم التي تمارس نشاطاً إضافياً مما يسبب الإرهاق لهؤلاء العمال مما يجعلهم لا يولون الأهمية للقوانين الصادرة عن المؤسسة أو بالتوقيت.

✓ الجدول رقم (49.6) يوضح نتائج إختبار ت للفروق في إجابات أفراد العينة طبقاً للهوية التنظيمية بمتغير الجنس.

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً لإختلاف الوظيفة أستخدم الباحث تحليل ت لتوضيح الفروق في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (49.6) يوضح نتائج إختبار ت للفروق في إجابات أفراد العينة طبقاً للهوية التنظيمية بمتغير الجنس.

المجموعتين	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	الدلالة الاحصائية	القرار
ذكر	70	74,60	14,05	-1,39	1,167	توجد فروق
انثى	52	78,12	13,49			

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات SPSS.

تشير نتائج الجدول رقم (49.6) الموضحة أعلاه إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)، في اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول محور الهوية التنظيمية للموظفين والموظفات العاملين بالمؤسسة الاستشفائية بالوادي بإختلاف متغير الجنس، ويرجع الباحث ذلك دائماً إلى طبيعة العمل أكثرها تقنية مما يجعل آراءهم متشابهة بخصوص طبيعة العمل، بالإضافة إلى ديناميكية العمال وتفاوت أجناسهم.

✓ الجدول رقم (50.6) يوضح نتائج تباين التحليل الأحادي ANOVA في متوسطات إجابات أفراد العينة طبقاً لاحترام القوانين والأنظمة بمتغير العمر.

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً لإختلاف العمر استخدم الباحث تحليل ف ANOVA لتوضيح الفروق في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (50.6) يوضح نتائج تباين التحليل الأحادي ANOVA في متوسطات إجابات أفراد العينة طبقاً لإحترام القوانين والأنظمة بمتغير العمر.

القرار	الدلالة الإحصائية	النسبة الفئوية	التباين (متوسط المربعات)	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
لا توجد فروق	0,252	1,381	16,071	118	1896,42	بين المجموعات
			22,190	3	66,571	داخل المجموعات
				121	1962,99	المجموع الكلي

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات SPSS.

تشير نتائج الجدول رقم (50.6) الموضحة أعلاه إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) فأقل، في اتجاهات أفراد عينة الدراسة بمختلف مستوياتهم وهذا يعني أن الجميع بمختلف تخصصاتهم أو مشاربهم الثقافية والاجتماعية أو مستوياتهم العلمية أو طبيعة جنسهم أكثر التزاماً بأخلاقيات العمل المتعلقة باحترام القوانين والأنظمة، وهذا واضح في الالتزام الذي يبديه العمال لأوامر وتعليمات المؤسسة.

✓ الجدول رقم (51.6) يوضح نتائج تباين التحليل الأحادي ANOVA في متوسطات إجابات أفراد العينة طبقاً للعدالة وعدم التحيز بمتغير العمر.

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً لإختلاف العمر، استخدم الباحث تحليل ف ANOVA لتوضيح الفروق في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (51.6): يوضح نتائج تباين التحليل الأحادي ANOVA في متوسطات إجابات أفراد العينة طبقاً للعدالة وعدم التحيز بمتغير العمر.

القرار	الدلالة الإحصائية	النسبة الفئوية	التباين (متوسط المربعات)	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
لا توجد فروق	0.170	1.704	10.48	118	1237.12	بين المجموعات
			17.86	3	53.599	داخل المجموعات
				121	1290.72	المجموع الكلي

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات SPSS.

تشير نتائج الجدول رقم (51.6) الموضحة أعلاه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) فأقل، في اتجاهات أفراد عينة الدراسة بمختلف مستوياتهم وهذا يعني أن الجميع بمختلف تخصصاتهم أو مشاربهم الثقافية والاجتماعية أو مستوياتهم العلمية أو طبيعة جنسهم أكثر التزاماً بأخلاقيات العمل المتعلقة بالعدالة وعدم التحيز ويتضح هذا في التشريعات التي تمنحها المؤسسة على أساس الجدية في العمل.

✓ الجدول رقم (52.6) يوضح نتائج تباين التحليل الأحادي ANOVA في متوسطات إجابات أفراد العينة طبقا السرعة، الإتقان، إحترام الوقت بمتغير العمر.

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة طبقا لإختلاف العمر، استخدم الباحث تحليل ف ANOVA لتوضيح الفروق في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (52.6): يوضح نتائج تباين التحليل الأحادي ANOVA في متوسطات إجابات أفراد العينة طبقا السرعة، الإتقان، إحترام الوقت بمتغير العمر.

القرار	الدلالة الاحصائية	النسبة الفائية	التباين (متوسط المربعات)	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
لا توجد فروق	0.20	1.571	18.42	118	2174.087	بين المجموعات
			28.947	3	86.840	داخل المجموعات
				121	2260.92	المجموع الكلي

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات SPSS.

تشير نتائج الجدول رقم (52.6) الموضحة أعلاه تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) فأقل، في اتجاهات أفراد عينة الدراسة بمختلف مستوياتهم وهذا يعني أن الجميع بمختلف تخصصاتهم أو مشاربهم الثقافية والاجتماعية أو مستوياتهم العلمية أو طبيعة جنسهم أو أعمارهم أكثر إلزاما بأخلاقيات العمل المتعلقة بالسرعة، الإتقان وإحترام الوقت ويتضح هذا في الأعمال التي تنجز من قبل العمال واحترام الوقت وهذا من خلال إجابة العمال في استمارة البحث أو ما تمت ملاحظته.

✓ الجدول رقم (53.6) يوضح نتائج تباين التحليل الأحادي ANOVA في متوسطات إجابات أفراد العينة طبقاً للهوية التنظيمية بمتغير العمر.

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً لإختلاف الوظيفة، استخدم الباحث تحليل ف ANOVA لتوضيح الفروق في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (53.6): يوضح نتائج تباين التحليل الأحادي ANOVA في متوسطات إجابات أفراد العينة طبقاً للهوية التنظيمية بمتغير العمر.

القرار	الدلالة الاحصائية	النسبة الفائية	التباين (متوسط المربعات)	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
لا توجد فروق	0.27	1.322	190.359	118	22521.744	بين المجموعات
			252.359	3	757.076	داخل المجموعات
				121	23278.820	المجموع الكلي

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات SPSS.

تشير نتائج الجدول رقم (53.6) الموضحة أعلاه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) فأقل، في اتجاهات أفراد عينة الدراسة بمختلف مستوياتهم وهذا يعني أن الجميع بمختلف تخصصاتهم أو مشاريتهم الثقافية والاجتماعية أو مستوياتهم العلمية أو طبيعة جنسهم أو أعمارهم أكثر تصوراً للهوية التنظيمية.

✓ الجدول رقم (54.6) يوضح نتائج تباين التحليل الأحادي ANOVA في متوسطات إجابات أفراد العينة طبقاً لإحترام القوانين والأنظمة بمتغير الوظيفة.

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً لإختلاف الوظيفة، استخدم الباحث تحليل ف ANOVA لتوضيح الفروق في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (54.6): يوضح نتائج تباين التحليل الأحادي ANOVA في متوسطات إجابات أفراد العينة طبقاً لإحترام القوانين والأنظمة بمتغير الوظيفة.

القرار	الدلالة الاحصائية	النسبة الفائية	التباين (متوسط المربعات)	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
لا توجد فروق	0.171	1.791	16.014	119	1905.624	بين المجموعات
			28.684	2	57.368	داخل المجموعات
				121	1962.992	المجموع الكلي

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات SPSS.

تشير نتائج الجدول رقم (54.6) إلى أن النتائج الموضحة أعلاه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) فأقل، في اتجاهات أفراد عينة الدراسة بمختلف مستوياتهم وهذا يعني أن الجميع بمختلف تخصصاتهم أو مشاربهم الثقافية والاجتماعية أو مستوياتهم العلمية أو طبيعة جنسهم أو أعمارهم أكثر التزاماً بأخلاقيات العمل المتعلقة بإحترام القوانين والأنظمة ويمكن ملاحظة هذا في الالتزام الكامل للعمال للتعليمات الصادرة من إدارة المؤسسة كما توضحه استمارة البحث.

✓ الجدول (55.6) يوضح نتائج تباين التحليل الأحادي ANOVA في متوسطات إجابات أفراد العينة للعدالة وعدم التحيز بمتغير الوظيفة.

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً لإختلاف الوظيفة، استخدم الباحث تحليل ف ANOVA لتوضيح الفروق في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول (55.6): يوضح نتائج تباين التحليل الأحادي ANOVA في متوسطات إجابات أفراد العينة للعدالة وعدم التحيز بمتغير الوظيفة.

القرار	الدلالة الاحصائية	النسبة الفائية	التباين (متوسط المربعات)	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
لا توجد فروق	0.219	1.538	10.573	119	1258.189	بين المجموعات
			16.266	2	32.532	داخل المجموعات
				121	1290.721	المجموع الكلي

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات SPSS.

تشير نتائج الجدول رقم (55.6) الموضحة أعلاه بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) فأقل، في اتجاهات أفراد عينة الدراسة بمختلف مستوياتهم وهذا يعني أن الجميع بمختلف تخصصاتهم أو مشاربهم الثقافية والاجتماعية أو مستوياتهم العلمية أو طبيعة جنسهم أو أعمارهم أكثر التزاماً بأخلاقيات العمل المتعلقة بالعدالة وعدم التحيز ونلمس هذا من خلال توجه الإدارة في تعاملها مع الموظفين.

✓ الجدول رقم (56.6) يوضح نتائج تباين التحليل الأحادي ANOVA في متوسطات إجابات أفراد العينة للسرعة، الإتقان واحترام الوقت بمتغير الوظيفة.

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة طبقا لإختلاف الوظيفة، استخدم الباحث تحليل ف ANOVA لتوضيح الفروق في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (56.6) يوضح نتائج تباين التحليل الأحادي ANOVA في متوسطات إجابات أفراد العينة للسرعة، الإتقان واحترام الوقت بمتغير الوظيفة.

القرار	الدلالة الاحصائية	النسبة الفائية	التباين (متوسط المربعات)	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
توجد فروق	0.927	0.076	18.975	119	2258.035	بين المجموعات
			1.445	2	2.891	داخل المجموعات
				121	2260.926	المجموع الكلي

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات SPSS.

تشير نتائج الجدول رقم (56.6) الموضحة أعلاه بوجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) فأقل، في اتجاهات أفراد عينة الدراسة بمختلف مستوياتهم وهذا يعني أن الجميع بمختلف تخصصاتهم أو مشاربهم الثقافية والاجتماعية أو مستوياتهم العلمية أو طبيعة جنسهم أو أعمارهم أقل التزاما بأخلاقيات العمل المتعلقة بالسرعة، الإتقان واحترام الوقت، وفي هذا يرى الباحث أن الأسباب وراء هذا الأمر يتعلق بالممارسة الموازية للعمل ضمن المنظمات الخاصة والذي يسبب التعب والإرهاق للعاملين.

✓ الجدول رقم (57.6) يوضح نتائج تباين التحليل الأحادي ANOVA في متوسطات إجابات أفراد العينة للهوية التنظيمية بمتغير الوظيفة.

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً لإختلاف الوظيفة، استخدم الباحث تحليل ف ANOVA لتوضيح الفروق في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (57.6) يوضح نتائج تباين التحليل الأحادي ANOVA في متوسطات إجابات أفراد العينة للهوية التنظيمية بمتغير الوظيفة.

القرار	الدلالة الإحصائية	النسبة الفئوية	التباين (متوسط المربعات)	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
توجد فروق	0.997	0.003	195.611	119	23277.74	بين المجموعات
			0.540	2	1.08	داخل المجموعات
				121	23278.82	المجموع الكلي

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات SPSS.

تشير نتائج الجدول رقم (57.6) الموضحة أعلاه بوجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) فأقل، في اتجاهات أفراد عينة الدراسة بمختلف مستوياتهم وهذا يعني أن الجميع بمختلف تخصصاتهم أو مشاربهم الثقافية والاجتماعية أو مستوياتهم العلمية أو طبيعة جنسهم أو أعمارهم أقل تصورا للهوية التنظيمية للمنظمات الصحية.

✓ الجدول رقم (58.6) يوضح نتائج تباين التحليل الأحادي ANOVA في متوسطات إجابات أفراد العينة لاحترام القوانين والأنظمة بمتغير مدة العمل في المنظمة الصحية. للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة طبقا لإختلاف مدة العمل في المنظمة الصحية، استخدم الباحث تحليل ف ANOVA لتوضيح الفروق في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (58.6): يوضح نتائج تباين التحليل الأحادي ANOVA في متوسطات

إجابات أفراد العينة لاحترام القوانين والأنظمة بمتغير مدة العمل في المنظمة الصحية.

القرار	الدلالة الإحصائية	النسبة الفائية	التباين (متوسط المربعات)	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
لا	0.687	0.377	16.392	119	950.625	بين المجموعات
توجد			6.183	2	12.367	داخل المجموعات
فروق				121	1962.99	المجموع الكلي

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات SPSS.

تشير نتائج الجدول رقم (58.6) الموضحة أعلاه بعدم جود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) فأقل، في اتجاهات أفراد عينة الدراسة بمختلف مستوياتهم وهذا يعني أن الجميع بمختلف تخصصاتهم أو مشاربهم الثقافية والاجتماعية أو مستوياتهم العلمية أو طبيعة جنسهم أو أعمارهم أكثر التزاما بأخلاقيات العمل المتعلقة باحترام القوانين والأنظمة بالمنظمة الصحية تبعا لمدة العمل فيها.

✓ الجدول رقم (59.6) يوضح نتائج تباين التحليل الأحادي ANOVA في متوسطات إجابات أفراد العينة للعدالة وعدم التحيز بمتغير مدة العمل في المنظمة الصحية.

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً لإختلاف مدة العمل في المنظمة الصحية، استخدم الباحث تحليل ف ANOVA لتوضيح الفروق في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (59.6) يوضح نتائج تباين التحليل الأحادي ANOVA في متوسطات إجابات أفراد العينة للعدالة وعدم التحيز بمتغير مدة العمل في المنظمة الصحية.

القرار	الدلالة الاحصائية	النسبة الفائية	التباين (متوسط المربعات)	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
لا			10.812	119	1286.570	بين المجموعات
توجد	0.826	0.192	2.076	2	4.152	داخل المجموعات
فروق				121	1290.721	المجموع الكلي

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات SPSS.

تشير نتائج الجدول رقم (59.6) الموضحة أعلاه بعدم جود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) فأقل، في اتجاهات أفراد عينة الدراسة بمختلف مستوياتهم وهذا يعني أن الجميع بمختلف تخصصاتهم أو مشاريتهم الثقافية والاجتماعية أو مستوياتهم العلمية أو طبيعة جنسهم أو أعمارهم أكثر التزاماً بأخلاقيات العمل المتعلقة بالعدالة وعدم التحيز بالمنظمة الصحية تبعاً لمدة العمل فيها.

✓ الجدول رقم (60.6) يوضح نتائج تباين التحليل الأحادي ANOVA في متوسطات إجابات أفراد العينة للسرعة، الإتيان واحترام الوقت في المنظمة الصحية بمتغير مدة العمل في المنظمة الصحية.

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً لإختلاف مدة العمل في المنظمة الصحية، استخدم الباحث تحليل ف ANOVA لتوضيح الفروق في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (60.6): يوضح نتائج تباين التحليل الأحادي ANOVA في متوسطات إجابات أفراد العينة للسرعة، الإتيان واحترام الوقت في المنظمة الصحية بمتغير مدة العمل في المنظمة الصحية.

القرار	الدلالة الاحصائية	النسبة الفائية	التباين (متوسط المربعات)	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
لا	0.106	2.291	18.29	119	2177.104	بين المجموعات
توجد			41.911	2	83.822	داخل المجموعات
فروق				121	2260.926	المجموع الكلي

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات SPSS.

تشير نتائج الجدول رقم (60.6) الموضحة أعلاه بعدم جود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) فأقل، في اتجاهات أفراد عينة الدراسة بمختلف مستوياتهم وهذا يعني أن الجميع بمختلف تخصصاتهم أو مشاربيهم الثقافية والاجتماعية أو مستوياتهم العلمية أو طبيعة جنسهم أو أعمارهم أكثر التزاماً بأخلاقيات العمل المتعلقة بالسرعة، الإتيان واحترام الوقت بالمنظمة الصحية.

✓ الجدول رقم (61.6) يوضح نتائج تباين التحليل الأحادي ANOVA في متوسطات إجابات أفراد العينة للهوية التنظيمية بمتغير مدة العمل في المنظمة الصحية.

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً لإختلاف مدة العمل في المنظمة الصحية، استخدم الباحث تحليل ف ANOVA لتوضيح الفروق في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (61.6) يوضح نتائج تباين التحليل الأحادي ANOVA في متوسطات إجابات أفراد العينة للهوية التنظيمية بمتغير مدة العمل في المنظمة الصحية.

القرار	الدلالة الاحصائية	النسبة الفائية	التباين (متوسط المربعات)	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
لا	0.195	1.655	190.327	119	22648.879	بين المجموعات
توجد			314.327	2	629.950	داخل المجموعات
فروق				121	23278.820	المجموع الكلي

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات SPSS.

تشير نتائج الجدول رقم (61.6) الموضحة أعلاه بعدم جود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) فأقل، في اتجاهات أفراد عينة الدراسة بمختلف مستوياتهم وهذا يعني أن الجميع بمختلف تخصصاتهم أو مشاريتهم الثقافية والاجتماعية أو ؛مستوياتهم العلمية أو طبيعة جنسهم أو أعمارهم أكثر تصورا للهوية التنظيمية التي يجب أن تكون عليها المنظمة الصحية، حيث نسجل وجود قيم ومعايير مشتركة بين العمال داخل المنظمة الصحية إضافة إلى كون العمل الممارس من قبل العمال يتميز بالجماعية مما يولد رسالة هادفة ومشاركة لدى العمال.

جملة وتفصيلا: كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في بعد (السرعة، الإتقان وإحترام الوقت) في متغير الجنس ومتغير الوظيفة مما تسبب في ضعف بناء الهوية التنظيمية لها، في حين كانت هناك علاقة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الأبعاد المتبقية بخصوص المتغيرات المتبقية ويتعلق الأمر ببعدها احترام القوانين والأنظمة وبعد العدالة وعدم التحيز وهذا ما وافق الفرضيات المعتمدة في الدراسة، إذن تواجد عامل واحد يحمل فروق ذات دلالة إحصائية تسبب في أثر واضح وهو ضعف الهوية التنظيمية للمنظمة الصحية.

خامسا: نتائج الدراسة

1- بخصوص أداة الملاحظة

أ- وصف أفراد عينة الدراسة

✓ اتضح من الجدول رقم (15.6) أن أفراد العينة عددهم 50 موظفا موزعين 34 ذكور و16 إناث أغلبهم تقنيين وهم يمثلون غالبية أفراد الدراسة؛

✓ يتضح من نفس الجدول أن الغالبية العظمى من أفراد الدراسة تميل إلى الفئة أكثر من 50 سنة بعدد قدره 20 فرد بنسبة بلغت 40%؛

✓ توصلت النتائج أن الغالبية العظمى من أفراد الدراسة وظيفتهم تقنية، حيث بلغ عددهم 34 أي ما نسبته 68%؛

✓ توصلت النتائج إلى أن مدة العمل في المنظمة الصحية كانت القيمة الكبرى عند فئة أكثر من 10 سنوات أي بنسبة 52%.

ب- النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة

يوضح كل من الجدولين رقم (16.6) و(17.6) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في

إجابات أفراد العينة بالنسبة لبعدها أخلاقيات العمل وبعد الهوية التنظيمية في متغير الجنس،

في حين لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في باقي المتغيرات (العمر، الوظيفة، مدة العمل في المنظمة الصحية)، وهو ما وافق فرضية الدراسة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية، وهذا ما توضحه الجداول (18.6) و(19.6) و(20.6) و(21.6) و(22.6) و(23.6)، وهذا بدوره يثبت الأثر الذي تقدمه أخلاقيات العمل في بناء الهوية التنظيمية للمنظمات الصحية فيمكن ملاحظة أنه كلما تماسكت وتوحدت الأخلاقيات كان هناك بناء للهوية التنظيمية، وهذا ما توضحه الجداول من (18.6) إلى (23.6).

2- بخصوص أداة المقابلة

أ- وصف أفراد عينة الدراسة

- ✓ يتضح من الجدول رقم (24.6) أن النسبة الغالبة من أفراد عينة الدراسة قدرت بـ 11 فردا أي بنسبة 52.4 % غالبيتهم ينتمون إلى الفئة التقنية؛
- ✓ بينت النتائج أن نسبة 09 أشخاص هم من يمثلون النسبة العالية في أعمار العمال المعنيين بالمقابلة بنسبة قدرت بـ 42.9 %؛
- ✓ بينت النتائج أن الغالبية العظمى من المعنيين بالمقابلة هم ذو وظيفة تقنية حيث بلغ عددهم 14 فردا وبنسبة قدرت بـ 66.7 %؛
- ✓ النسبة الأكثر مدة عملا في المنظمة الصحية هي الفئة التي تمثل أكثر من 10 سنوات أي بنسبة 52.4%.

ب- النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة

توضح الجداول رقم (25.6) و(26.6) و(27.6) و(28.6) وجود فروق إحصائية في جميع المتغيرات المتداولة وأقصد هنا كل من (طبيعة العمل، إحترام القوانين والأنظمة، العدالة وعدم التحيز، السرعة، الإتقان وإحترام الوقت) رغم ذلك سجلنا عدم وجود فروق إحصائية في بناء الهوية التنظيمية للمنظمة الصحية، وهذا ما يوضحه الجدول رقم (29.6)، ويرجع الباحث ذلك إلى الرسالة والأهداف التي يريجوها العاملون من المنظمة

الصحية، كما توضح الجداول المتعلقة بمتغير العمر وأقصد هنا الجداول رقم (30.6) و(31.6) و(32.6) و(33.6) و(34.6) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول أخلاقيات العمل وبناء الهوية التنظيمية للمنظمة الصحية، في حين في متغير الوظيفة كذلك سجلنا عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول أخلاقيات العمل وبناء الهوية التنظيمية للمنظمة الصحية، في حين في متغير مدة العمل في المنظمة الصحية سجلنا وجود تفاوت في إجابات أفراد عينة الدراسة حيث كان هناك فروق في إجابات أفراد العينة في كل من طبيعة العمل واحترام القوانين والأنظمة في حين كان هناك عدم وجود لفروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة في كل من العدالة وعدم التحيز والسرعة، الإتقان واحترام الوقت نتج من جراء هذا التفاوت عدم وجود فروق فردية ذات دلالة إحصائية في بناء الهوية التنظيمية للمنظمة الصحية، ويرجع الباحث ذلك إلى العدالة في تسيير شؤون المستشفى، وعليه يتضح من هذه النتائج الآثار التي تحدثها هذه الأبعاد في بناء الهوية التنظيمية حيث سجلنا أثر لكل من العدالة وعدم التحيز والسرعة، الإتقان واحترام الوقت في بناء الهوية التنظيمية للمنظمة الصحية في حين نستبعد الأبعاد الأخرى ويتعلق الأمر هنا بكل من طبيعة العمل واحترام القوانين والأنظمة، الذين تم استبعادهم أيضا في متغير الجنس.

3- بخصوص الأداة الرئيسية للبحث (استمارة البحث)

أ- وصف أفراد عينة الدراسة

- ✓ يتضح من الجدول (45.6) أن غالبية أفراد الدراسة هم من لذكور وعددهم 70 فرد بنسبة بلغت 36.9%؛
- ✓ بينت النتائج أن الفئة العمرية من 30 إلى 39 سنة كانت هي الفئة الغالبة في أعمار من هم معنيين بالبحث بعدد قدره 45 فردا بنسبة 36.9%؛

✓ بينت النتائج أن النسبة الأكثر عملا في المنظمة الصحية هم الفئة التي شغلت أكثر من 10 سنوات بعدد قدره 43 وبنسبة 35.2%؛

✓ بينت النتائج أن الغالبية العظمى المعنية بالبحث هم من يحملون الوظيفة التقنية بعدد قدره 96 فردا بنسبة قدرها 78.7%.

ب- النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة

توضح كل من الجداول رقم (46.6) و(47.6) و(50.6) و(51.6) و(52.6) و(53.6) و(54.6) و(55.6) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة، أما في الجدول رقم (56.6) سجلنا وجود فروق ذات دلالة إحصائية وهو ما سبب وجود فروق إحصائية في بناء الهوية التنظيمية للمنظمة الصحية وهذا ما يوضحه الجدول رقم (57.6)، إذن وجود عامل واحد يحمل فروقا ذات دلالة إحصائية تسبب مباشرة في إجابات ضعف بناء الهوية التنظيمية للمنظمة الصحية ويتعلق الأمر هنا ببعدها السرعة، الإتقان واحترام الوقت الذي نجد فيه تهاونا مدقعا وخاصة من الأطباء المختصين أو بعض شبه الطبيين الذين يمارسون العمل الإضافي ضمن المنظمات الخاصة.

سادساً: واقع الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة

ختاما فإن ما أحاول أن أنوه به ختاماً لهذه الدراسة التي بين أيدينا هو تفردنا بأدوات الملاحظة والمقابلة خلافاً للدراسات السابقة والتي استعانت باستمارة البحث والتي استغلتها هي الأخرى دراستنا هذه، وما يمكن أن أشير إليه من فروقات بين دراستي هذه والدراسات السابقة فإني أحدها في التالي:

- بالنسبة للمتغير المستقل والمتمثل في أخلاقيات العمل الوظيفي فقد تشابهت دراستنا هذه مع دراسة بلال خلف السكارنة تحت عنوان أخلاقيات العمل الوظيفي في إدارة الصورة

الذهنية ودراسة محمد خليل الزناتي بعنوان دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الإجتماعية في المستشفيات الفلسطينية باعتمادها على نموذج دراسة يوضح العلاقة المنطقية بين المتغير المستقل والمتغير التابع في حين كانت بقية الدراسات بدون نموذج للدراسة، أما من حيث المتغيرات الديموغرافية فقد تباينت دراسة بلال خلف السكارنة مع هذه الدراسة حيث توصلت هذه الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في المتغيرات المعتمدة في حين في دراستنا سجلنا عدم وجود فروق في بعد السرعة والإتقان المتعلقة بالجنس وهذا في استمارة البحث..

بالمنسبة للمتغير التابع والمتمثل في الهوية التنظيمية فقد تباينت دراستنا هذه مع دراسة عبد الطيف عبد اللطيف ومحفوظ أحمد جودة بعنوان دور الثقافة التنظيمية في التنبؤ بقوة الهوية التنظيمية حيث سجلنا عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في المتغيرات المتناولة في حين سجلنا في دراستنا هذه وجود فروق في متغير الوظيفة.

سابعاً: التوصيات وبعض الاقتراحات المستقبلية

1- التوصيات

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة يمكن تقديم التوصيات الآتية:

- ✓ مضاعفة الاهتمام بأخلاقيات العمل من قبل المنظمات الصحية الجزائرية خاصة في ظل تنامي حاجات ومتطلبات المجتمع المحلي من جهة والمسؤوليات الأخرى التي أصبحت تشكل التزاماً أخلاقياً وقانونياً يقع على عاتق المنظمات الصحية سواء كانت خاصة أو عمومية من خلال التنويع في طرق وأساليب كسب الداوين؛
- ✓ ضرورة بلورة رؤية واضحة ودقيقة حول الالتزام بأخلاقيات العمل فضلاً عن إدراجها ضمن أهدافها الاستراتيجية؛

- ✓ أفصحت الدراسة عن عدم وجود أثر معنوي لبعدها السرعة، الإلتقان واحترام وكذلك بعد العدالة وعدم التحيز وكذلك بعد إحترام القوانين والأنظمة الوقت مما يعني بذل المزيد تجاه أبعاد أخلاقيات العمل هذه، لأن استقطاب أو بقاء عمال أكفاء يعتمد بالضرورة على مدى التزام المنظمات الصحية بأخلاقيات العمل فضلا عن بناء جسور الثقة بين الموظفين؛
- ✓ خلق مناخ تنظيمي إيجابي داخل المؤسسة يحث على الاجتهاد وبذل المزيد؛
- ✓ الاستمرار في توطيد العلاقات بين الرؤساء والعاملين لما في ذلك من أثر في تحفيز العمال؛
- ✓ يتطلب من المنظمات الصحية بذل المزيد من قبل موظفيها في الإدراك التام للهوية التنظيمية للمنظمة الصحية؛
- ✓ تنمية الشعور بأهمية أخلاقيات العمل من قبل الموظفين من خلال عقد دورات وورش عمل لفائدة الموظفين؛
- ✓ يتطلب من المنظمات الصحية بناء نظام تقييم متقدم وذلك لتعتمد عليه في تقييم أداءها المتعلق بأنشطة أخلاقيات العمل بشكل دوري؛
- ✓ إنشاء قسم متخصص في إدارة الموارد البشرية يعنى بأخلاقيات العمل؛
- ✓ توفير قواعد منصفة للتعيين والترقيات ومنح الحوافز وفق مبدأ الكفاءة؛
- ✓ العمل على وضع قانون لأخلاقيات العمل التي يلتزم بيها العمال؛
- ✓ تشجيع إدارات المنظمات الصحية على المحافظة على سمعة تلك المنظمات وعلى ممتلكاتها؛
- ✓ رفع مستوى متخذي القرار في المنظمات الصحية العامة أو الخاصة بأهمية الهوية التنظيمية بما تتضمنه من سمات مركزية ومنفردة تتصف بالاستمرارية.

2- الاقتراحات المستقبلية

- ✓ إجراء بحوث إضافية فيما يخص الهوية التنظيمية في مؤسسات أخرى؛
- ✓ ربط متغير أخلاقيات العمل بمتغيرات أخرى كالسمعة الوظيفية، التماثل التنظيمي، الصورة التنظيمية، الصورة الذهنية، التي نمت هي الأخرى بجوار مصطلح الهوية التنظيمية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولاً: المصادر

❖ القرآن الكريم:

ثانياً: المراجع

I. باللغة العربية:

أ- الكتب:

1. أبادي الفيروز وبن يعقوب محمد، القاموس المحيط، ط 5 دار إحياء التراث العربي، بيروت، 2003.
2. اتحاد الخبراء والاستشاريون الأوربيون، عائد الاستثمار في رأس المال البشري، غيتراك للنشر والتوزيع، القاهرة، 2004.
3. اتحاد الشركات الإستثمارية، حوكمة الشركات، مكتبة آفاق، الكويت، 2011.
4. أحمد بن محمد ابن مسكويه، تهذيب الأخلاق وتطهير الأعراق، دار مكتبة الحياة للطباعة والنشر، بيروت، 1934.
5. أحمد عرفه وسمية شلبي، الإدارة وتحديات العولمة- مدخل دحر الفراغ الإداري-، حقوق الطبع محفوظة للمؤلفين، المسيلة، الجزائر، 2000.
6. أعبيدات محمد وآخرون، منهجية البحث العلمي، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن، 1990.
7. أنتونيغدنز، علم الاجتماع، ترجمة فايز الصباغ، ط 4، مركز دراسات الوحدة العربية، مؤسسة ترجمان، بيروت، 2005.
8. بحوش عمار والذنيبات محمد محمود، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011.
9. البقصي ناهدة، الهندسة الوراثية والأخلاق، عالم المعرفة، الكويت، 1993.
10. البكري ياسر ثامر، التسويق والمسؤولية الاجتماعية، دار وائل، عمان، 2001.

قائمة المراجع

11. بوخريسة بوبكر وآخرون، تسيير وتدبير الموارد البشرية، ط1، مركز الكتاب العربي، عمان، الأردن، 2015.
12. التايب عائشة، النوع وعلم اجتماع العمل والمؤسسة، منظمة المرأة العربية، القاهرة، مصر، 2011.
13. التميمي عز الدين، العمل في الإسلام، دار عمان، الأردن، 2002.
14. توفيق مرعي وأحمد بلقيس، أخلاقيات مهنة التعليم، شركة مطبعة عمان ومكتباتها المحدودة، عمان، 14 كانون الثاني 2010.
15. التونجي محمد، أخلاقيات المهنة والسلوك الاجتماعي، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.
16. ثامر زروقي، الامتياز في الفلسفة، ط 1، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2009.
17. جابر محبوب محبوب قواعد أخلاقيات المهنة - مفهومها، أساس إلزامها ونطاقها-، النسر الذهبي للطباعة، القاهرة، مصر، 2001.
18. جلبي علي عبد الرزاق وآخرون، البحث العلمي الاجتماعي، لغته ومداخله ومناهجه وطرائقه، دار المعارف الجامعية، الأزهرية، الإسكندرية، مصر، 2003.
19. جواد علي سلوم وجاسم مازن حسن، الإحصاء وتطبيقاته في المجال الرياضي باستخدام برنامج SPSS، ط1، مكتبة المجتمع العربي للنشر، عمان، الأردن، 2014.
20. حسن حريم، السلوك التنظيمي - سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال-، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2004.
21. حلمي مصطفى، الأخلاق بين الفلاسفة وعلماء الاجتماع، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان، 2004.

قائمة المراجع

22. الدوري زكريا، مبادئ ومداخل ووظائفها في القرن الحادي والعشرون، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
23. رابح تركي، **مناهج البحث في علوم التربية**، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1990.
24. زقزوق محمود حمدي، **مقدمة في علم الأخلاق**، ط3، دار القلم، الكويت، 1983.
25. السكارنة بلال خلف، **أخلاقيات العمل**، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2009.
26. سلطانية بلقاسم وقيرة إسماعيل، **التنظيم الحديث للمؤسسة -التصور والمفهوم-**، ط 2، الفجر للنشر والتوزيع، جامعة سكيكدة، الجزائر، 2005.
27. السلمي علي، **السلوك الإنساني في الإدارة**، دار غريب للطباعة، القاهرة، مصر، ب.س.
28. سنجد غالب محمود وخير الدين موسى أحمد، **مبادئ الإدارة في المنظمات الصحية**، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.
29. صلاح الدين عبد الباقي، **مبادئ السلوك التنظيمي**، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2005.
30. عبد الرحمان طه، **سؤال الأخلاق -مساهمة في النقد الأخلاقي للحدثة الغربية-**، ط 1، المركز الثقافي العربي، الدار البيضاء، المغرب، 2000.
31. عبد الفتاح ياغي محمد، **الأخلاقيات في الإدارة**، ط 1، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2012.
32. عبد الفتاح ياغي محمد، **الرقابة في الإدارة العامة**، ط 2، دار وائل للنشر، الأردن، 1994.
33. عبد القادر الشبخلي، **أخلاقيات الوظيفة العامة**، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003.

قائمة المراجع

34. عبد الكريم زيدان، أصول الدعوة، دار الوفاء للطباعة والنشر، مصر، 2002.
35. عبود نجم نجم، أخلاقيات الإدارة في عالم متغير، ط 2، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2013.
36. عساقلة جابر وآخرون، التفكير الإستراتيجي في خدمة التغيير، مجد للتصميم والفنون، حيفا، فلسطين، 2012.
37. عقلة محمد يوسف، إدارة الأفراد، ط 1، دار البداية ناشرون وموزعون، الأردن، 2011.
38. علي سعد وحمود العنزي، الفكر التنظيمي في إدارة الأعمال، ط 1، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013.
39. علي محمد محمد وآخرون، علم الاجتماع والمنهج العلمي، دار المعارف الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1986.
40. عمر معنى خليل، نقد الفكر الاجتماعي المعاصر -دراسة تحليلية ونقدية-، دار الآفاق الجديدة، بيروت، 1991.
41. عوض السيد حنفي، العمل وقضايا الصناعة في الإسلام، المكتب العلمي للكمبيوتر والنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، ب.ت.
42. الغالبي طاهر محسن منصور، العامري صالح مهدي محسن، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، ط 3، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2010.
43. الغامدي سعيد بن ناصر، أخلاقيات العمل ضرورة تنموية ومصلحة شرعية، دعوة الحق، كتاب شهري محكم يصدر عن الإدارة العامة للإعلام والثقافة برابطة العالم الإسلامي، السعودية، 2010.
44. غدنز أتوني، علم الاجتماع، ترجمة فايز الصباغ، ط 1، مركز دراسات الوحدة العربية، مؤسسة ترجمان، بيروت، 2005.

قائمة المراجع

45. فارس بدران أمية ورasm حوسه، دراسات في قوانين المهنة وآدابها، دار الصفا للنشر والتوزيع، عمان، 2000.
46. الفروخ فايز عبد الرحمان، التعلم التنظيمي وأثره في الأداء الوظيفي، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
47. كولان دنيس، أفضل الممارسات التشغيلية في أخلاقيات الأعمال التجارية - أداة القياس العملي والمنهجي-، ترجمة الباحث، هوبوكين نيو جيرسي وجون وايلي أند أولاده، العراق، 2009.
48. محمد رضا مهدي كني آية الله، البداية في الأخلاق العملية، دار الهادي، بيروت، لبنان، 2002.
49. المسلم سليمان بن ناصر، السلوك الوظيفي وأخلاقيات الأعمال، ط 1، فهرسة مكتبة الملك فهد أثناء النشر، الرياض، 2006.
50. مصباح عامر، علم الاجتماع الرواد والنظريات، ط 1، دار الأمة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2010.
51. ميتشل دينكن، معجم علم الاجتماع، ترجمة: إحسان محمد الحسن، ط 2، دار الطليعة، بيروت، 1986.
52. نور الدين شنوفي، أنظمة وآلية تسيير الموارد البشرية في المؤسسات والإدارات العمومية، سند خاص بالتكوين المتخصص، المعهد الوطني لتكوين مستخدمي التربية وتحسين مستواهم، الجزائر، 2011.
53. هشاو وليام، أخلاقيات منظمات الأعمال، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2005.
54. والي عدنان ماشي، فن إدارة وتنظيم الوقت، شعبة التطوير والبحوث، قسم التطوير الإداري، دائرة التخطيط والمتابعة، ب.ب.ن، 2011.

قائمة المراجع

ب- المذكرات والأطروحات:

56. ابتسام مشري، أخلاقيات المهنة وعلاقتها ببناء الهوية التنظيمية لدى أساتذة جامعة بسكرة -دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية-، مذكرة ماستر في علم النفس والعمل، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016.
57. أحمد طحطاح، دراسة مدى تأثير العوامل الاجتماعية على قرار شراء سلع التسوق - حالة شراء فستان لدى النساء في منطقة الوسط-، رسالة ماجستير، تخصص تسويق، بن يوسف بن خدة، الجزائر، 2009.
58. أمينة بوزراع، دور أخلاقيات الأعمال في تحسين الأعمال -دراسة عينة من البنوك التجارية الجزائرية-، رسالة ماجستير في علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2013.
59. بن خليل الرومي سليمان بن سلام، درجة التزام المشرفين التربويين في محافظات غزة بأخلاقيات المهنة من وجهة نظرهم وسبل تطويرها، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2009.
60. جاري شيراز، مسؤولية الموظف عن إفشاء السر المهني، مذكرة ماستر، تخصص قانون إداري، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014.
61. درة عمر محمد، العدالة التنظيمية وعلاقتها ببعض الاتجاهات الإدارية المعاصرة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة عين شمس، 2008.
62. الزناتي أسامة محمد خليل، دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية بالمستشفيات الحكومية الفلسطينية -مجمع الشفاء الطبي نموذجاً-، رسالة ماجستير في برنامج القيادة والإدارة، جامعة الأقصى، فلسطين، 2014.

قائمة المراجع

63. عباس مهدي الشامي أفضل، روحانية مكان العمل وانعكاساتها في سلوك المواطنة بتوسيط جاذبية الهوية التنظيمية، رسالة ماجستير، علوم إدارة الأعمال، جامعة كربلاء، العراق، 2014 .
64. عباس يوسف بوعباس فوزية، درجة التزام رؤساء الأقسام العلمية بأخلاقيات العمل الإداري وعلاقتها بمستوى الروح المعنوية لأعضاء هيئة التدريس في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت كما يراها الأعضاء أنفسهم، رسالة ماجستير في العلوم التربوية، جامعة الشرق الأوسط، الكويت، 2010.
65. عبد الرحمان العقيلي هيا، أخلاقيات العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للموظفات الإداريات بجامعة الملك سعود بالرياض، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2014.
66. عتيقة بلجبل، الإضراب في المرافق العامة -دراسة مقارنة-، رسالة ماجستير في القانون العام، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2005.
67. العطوى عواد محمد، أخلاقيات العمل ودورها في كفاءة الأداء، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2013.
68. عماري عبد العزيز، نظام التعاقد في الوظيفة العمومية، مذكرة ماستر، تخصص قانون إداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2014.
69. القريوي عمر ناصر، أخلاقيات العمل في الدوريات الأمنية، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، 2005.
70. كاظم الجباري جبار عبيد، أخلاقيات العمل الإداري للمدراء في الوزارات العراقية من وجهة نظر الموظفين، ترجمة الباحث، أطروحة دكتوراه منشورة، تخصص إدارة عامة، جامعة سانت كليمنتس العالمية، العراق، 2011.

قائمة المراجع

71. لويزة دحيمان، تأثير أخلاقيات الإدارة على عملية توظيف الموارد البشرية، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2012.
72. محمد دحدوح، واجب الطاعة في الوظيفة العامة، رسالة ماجستير في الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2013.
73. محمد عصام أحمد المعاضيدي، أثر أخلاقيات العمل في تعزيز إدارة المعرفة، رسالة ماجستير في الآداب وعلوم الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، العراق، 2005.
74. مسعودة داهر وسعيدة حمادي، علاقة الموظف العمومي بالإدارة العمومية في الجزائر -دراسة حالة مديرية النقل لولاية ورقلة-، مذكرة ليسانس، تخصص اتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2014.
75. نادية أمينة كاري، العامل الجزائري بين الهوية المهنية وثقافة المجتمع، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2012.
76. نسيمه خدير، أخلاقيات الأعمال وتأثيرها على رضا الزبون -دراسة حالة شركة الخطوط الجوية الجزائرية-، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، 2011.

ج- المجالات والمنشورات:

78. الأصفر أحمد وعقيل أديب، علم اجتماع التنظيم ومشكلات العمل، منشورات جامعة دمشق، سوريا، 2012.
79. البريدي عبد الله، هوية المنظمة: كيف ينظر الأفراد إلى منظماتهم؟، مجلة التدريب والتقنية، العدد 96، المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني، الرياض، يناير 2007.

قائمة المراجع

- 80.البشاشة سامر عبد المجيد، أثر العدالة التنظيمية في بلورة التماثل التنظيمي في المؤسسات الأردنية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 04، العدد 04، الجامعة الأردنية، الأردن، 2008.
- 81.بن عايد الأحمد طلال وآخرون، التنظيم وأداء المنظمات، بحوث محكمة ومنتقاة، منشورات المنظمة العربية للتنمية المحلية، القاهرة، 2010.
- 82.بوشيش حسين، بيئة العمل الصحفي وأثرها في ممارسة أخلاقيات المهنة -دراسة حالة-، مجلة رؤى استراتيجية، كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة باجي مختار، عنابة، الجزائر، أبريل 2014.
- 83.حمادة ديب زياب، درجة التزام معلمي اللغة العربية ومعلماتها بأخلاقيات مهنة التعليم من وجهة نظر مديري المدارس ومديرياتها في مديريات التربية والتعليم لمحافظة المفرق، المجلة الأردنية للعلوم التربوية، مجلد 09، عدد 01، الأردن، 2013.
- 84.رشيد فارس مازن، الهوية التنظيمية والتماثل التنظيمي -تحليل للمفهوم والأبعاد السلوكية-، إصدارات مركز البحوث بكلية العلوم الإدارية، الرياض، السعودية، 2003.
- 85.زايد أحمد، قراءة في الهوية الاجتماعية، العروبة، العدد 12297، مؤسسة الوحدة للصحافة والطباعة والنشر والتوزيع، حمص، 2006.
- 86.زربيي نذير، الوجيز في علم الاجتماع، نظريات اجتماعية، منشورات ليجوند، الجزائر، 2013.
- 87.السعود راتب والصريرة خالد أحمد، التماثل التنظيمي لدى أعضاء هيئات التدريس في الجامعات الأردنية وعلاقتها بأدائهم الوظيفي، مجلة دراسات العلوم التربوية، المجلد 26، العدد 36، الأردن، 2009.
- 88.سفاري ميلود، أسس المنهجية في العلوم الاجتماعية، منشورات جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر 1999.

قائمة المراجع

89. السكارنة بلال خلف، أخلاقيات الأعمال وأثرها في إدارة الصورة الذهنية في منظمات الأعمال، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 33، بغداد، العراق، 2012.
90. شهاب أحمد جنان، أخلاقيات العمل - منظور إداري معاصر في تعزيز المسؤولية الاجتماعية للمنظمات-، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 15 العدد 04، الكويت، 2013.
91. عامر علي حسين العطوي وخيرية عبد فضل الخالدي، دور فجوة الهوية التنظيمية في زيادة سلوك العمل المنحرف، مجلة المثني للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 05، العدد 02، جامعة الكوفة، العراق، 2015.
92. عبد الإله عبد الستار ماجدة، القوة التنظيمية وعلاقتها بالهوية التنظيمية لدى مدراء المدارس الإعدادية في مديرية الكرخ الأولى، مجلة التربية الرياضية، المجلد 26 العدد 01، جامعة بغداد، العراق، 2013.
93. عبد اللطيف عبد اللطيف وأحمد جودة محفوظ، دور الثقافة التنظيمية في التنبؤ بقوة الهوية التنظيمية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 26 العدد 02، الأردن، 2010.
94. عبود نجم نجم، أخلاقيات الإدارة في عالم متغير، منشورات المنظمة العربية للتنمية البشرية، دمشق، 2015.
95. عطيانى مراد سليم وأبو سلمى عبد الله جميل، أثر ممارسة أخلاقيات عمل إدارات الموارد البشرية على تحقيق رضا العاملين، مجلة دراسات العلوم الإدارية، المجلد 41، العدد 02، الأردن، 2014.
96. فخري عبد اللطيف أسار، أثر الأخلاقيات الوظيفية في تقليل فرص الفساد الإداري في الوظائف الحكومية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 29، العراق، 2006.

قائمة المراجع

97. فرغلي علاء، نجاحك في العمل يعتمد على لباقتك ولياقتك في التواصل، مجلة النفس المطمئنة، العدد 111، مصر، أبريل 2015.
98. الفهداوي فهمي خليفة صالح، التنظيم وأداء المنظمات، بحوث محكمة منتقاة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2010.
99. محمد زين عبد العابدين عبد الفتاح ومحمود سيد علي أبوسيف، دور القيادة الخادمة في تحقيق التماثل مع الهوية التنظيمية بمدارس التعليم قبل الجامعي بمصر من وجهة نظر المعلمين، مجلة العلوم التربوية، المجلد 24، العدد 02، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية، أبريل 2016.
100. محمود موسى الدفس، بعض القيم الاجتماعية الأردنية لدى ثلاثة مصانع أردنية، مجلة الدراسات للجامعة الأردنية، مجلد 20، الأردن، 1993.
101. مرعي عبد الله الشهري، أخلاقيات العمل في الإسلام وآثاره الأمنية، مجلة البحوث الأمنية، مجلد 18، العدد 43، كلية الملك فهد الأمنية، السعودية، 2009.
102. مهدي محمد عبود، أخلاقيات مهنة الصحفي المفهوم والممارسة، مجلة أهل البيت، المجلد 01، العدد 03، جامعة أهل البيت، العراق، 2006.
103. الموسوي كريم مشط، أخلاقيات العاملين بالعلاقات العامة في الصحافة العراقية، مجلة الباحث الإعلامي، العدد 08، كلية الإعلام، جامعة بغداد، العراق، آذار 2010.
104. الوزبي موسى، تقدير الأفراد العاملين لسلوكهم الأخلاقي - دراسة ميدانية في مؤسسات القطاع العام في الأردن -، دراسات العلوم الإدارية، المجلد 25، العدد 2، الأردن، 1998.

د - الملتقيات

105. أحمد بخوش وعمر حمداوي، الهوية التنظيمية وتشكيل الرأسمال الاجتماعي للأستاذة الباحثين في مؤسسة التعليم العالي - دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية

قائمة المراجع

- والاجتماعية، الملتقى الدولي الثاني حول "المجالات الإجتماعية التقليدية والحديثة وإنتاج الهوية الفردية والجماعية في المجتمع الجزائري"، علم الاجتماع والديموغرافيا، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، يومي 26 و 27 نوفمبر 2014.
106. أقطي جوهرة ومقراش فوزية، أثر حوكمة المستشفيات على أخلاقيات المهنة الطبية -دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية لولاية جيجل-، الملتقى الوطني حول "أثر حوكمة المستشفيات على أخلاقيات المهنة الطبية"، جامعة محمد خيضر، بسكرة، يومي 06 و 07 ماي 2012.
107. أمينة بلحاج، الأداء الكلي المستدام للتنمية المستدامة -دراسة ميدانية على الشركات الدوائية الأردنية-، الملتقى الدولي الثالث حول "المسؤولية الاجتماعية ودورها في ترشيد إستراتيجية الموارد البشرية كمدخل لتحقيق التنمية المستدامة"، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2010.
108. جلال بوكرومة والعيقة محمد، الهوية التنظيمية في المجال المهني المتعدد الثقافات، الملتقى الدولي الثاني حول "المجالات الإجتماعية التقليدية والحديثة وإنتاج الهوية الفردية والجماعية في المجتمع الجزائري"، علم الاجتماع والديموغرافيا، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، يومي 26 و 27 نوفمبر 2014.
109. رشيد رايس وآخرون، أخلاقيات العمل الوظيفي، الملتقى الدولي حول "أخلاقيات العمل الوظيفي"، جامعة العربي التبسي، تبسة، الجزائر، أيام 13- 14 أكتوبر، 2013.
110. هشام سبع ومحمد لمين هيشور، مساهمة الثقافة التسييرية في بناء الهوية التنظيمية في المؤسسة الصناعية الخاصة -دراسة ميدانية بمؤسسة صرموك للمشروبات الغازية (سطيف)-، الملتقى الدولي الثاني حول "المجالات الإجتماعية التقليدية والحديثة وإنتاج الهوية الفردية والجماعية في المجتمع الجزائري"، علم الاجتماع والديموغرافيا، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، يومي 26 و 27 نوفمبر 2014.

قائمة المراجع

111. صبار نورية، علوم التربية، تكوين أساتذة التعليم الأساسي، وهران، الجزائر، نوفمبر 2008.

هـ- القوانين والتشريعات

112. الأمر رقم 06-03 المؤرخ في 19 جمادى الثانية عام 1427 هـ الموافق لـ 15 يوليو سنة 2006 يتضمن القانون الأساسي للوظيفة العمومية، الجريدة الرسمية، العدد 46، الصادرة بتاريخ 16 يوليو سنة 2006.

.II باللغة الأجنبية:

A- Les Ouvrages:

113. BOUCHIKHI, H., FIOL, M., GIOIA, D.A., GOLDEN-BIDDLE, K., HATCH, M.J., RAO, H., RINDOVA, V. AND SCHULTZ, M, “ **THE IDENTITY IN ORGANIZATIONS** ”, IN WHETTEN D. AND GODFREY P.C. (EDS.), IDENTITY IN ORGANIZATIONS. BUILDING THEORY THROUGH CONVERSATIONS, SAGE PUBLICATIONS, UNITED STATES OF AMERICA, 1998.

114. David A. Whetten & Paul C. Godfrey, **IDENTITY IN ORGANIZATIONS. BUILDING THEORY THROUGH CONVERSATIONS**, SAGE PUBLICATIONS, UNITED STATES OF AMERICA, 1998.

B- Les Revues & Publications:

115. Albert and Whetten Revisited, **Strengthening the Concept of Organizational Identity**, Journal Of Management Inquiry, Vol 15, N 03, Western Academy of Management, September 2006.

116. ANU PUUSA, **CONDUCTING RESEARCH ON ORGANIZATIONAL IDENTITY**, EJBO ELECTRONIC JOURNAL OF BUSINESS ETHICS AND ORGANISATION STUDIES , VOL 11, N 02, School of Business and Economics, University of Jyvaskyla, Finland, 2006.

117. ASHFORTH B.E. AND MAEL F.A., “ **SOCIAL IDENTITY THEORY AND THE ORGANIZATION** ”, ACADEMY OF MANAGEMENT REVIEW, VOL 14, N 01, University of Texas Dallas, United States, 1989.

118. BROWN.A.D, “ORGANIZATION STUDIES AND IDENTITY: TOWARDS A RESEARCH AGENDA” , HUMAN RELATIONS, VOL 54, N 26, University of BATH, London, Thousand Oaks CA, New Delhi, 2001.

119. GIOIA, D.A., MAJKEN, S. AND CORLEY, K.G, “ORGANIZATIONAL IDENTITY, IMAGE, AND ADAPTIVE INSTABILITY” , THE ACADEMY OF MANAGEMENT REVIEW, VOL 25, N 01, University of Texas Dallas, United States, 2000.

C- Les Rapports:

120. Camillus.J, “Strategic Planning: Positioning Identity, Values and Aspirations”. Tropman Report, The Forbes Funds, Vol. 1, N 09, Allegheny, November 2002.

121. STEFAN KIRCHNER, ORGANIZATIONAL IDENTITIES AND INSTITUTIONS: Dynamics of the Organizational Coore as a Question of Dependence, Report of MAX PLANCK INSTITUTE FOR THE STUDY OF SOCIETIES, , Germany, COLOGNE JUNE 2010.

122. Jung and Qutlin, relationships between organizational identity and identification and organizational objectives-pilot study in municipalities- , translation of recherche repartment of Urban Studies, Faculty of Business and Commerce, University of Twenty, Enshaidah, 2006.

123. Pasglor Tizis, le rôle de l'identité organisationnelle dans la joue croissante de l'entreprise, la traduction

124. Pasglor Tizis, le rôle de l'identité organisationnelle dans la joue croissante de l'entreprise, la traduction de l'envie, le département d'études urbaines, Pearl-Sen école d'économie et de droit, Allemagne, 2013

Les Sites Web:

125. محمد صالح المنجد، الإتقان، متاح على الرابط:

<https://almunajjid.com/80>, consulté le: 26/10/2016.

126. رانيا فاروق، دور منظمة العمل العربية في مجال عمل الأطفال، الورشة الإقليمية حول "سياسات الحد من عمل الأطفال"، المجلس العربي للطفولة والتنمية ومنظمة العمل العربية وبرنامج الخليج العربي للتنمية "اجفند"، شرم الشيخ، مصر، يومي 3 - 4 ديسمبر

2015، متاح على الرابط: <http://www.arabccd.org> , consulté le: 31/01/2017

قائمة المراجع

, consulté le: <http://www.managementhelp.org/ethics/ethxdge.htm> .127

24/02/2017

.128. سامح محمد، أخلاقيات العمل والإدارة، موقع الإدارة والهندسة الصناعية، 2008،

متاح على الرابط التالي:

<https://samehar.wordpress.com>, consulté le: 03/04/2017.

.129. المصطفى حدية، الهوية بين علم النفس وعلم الاجتماع، متاح على الرابط:

<http://www.elmostafahaddiya.com/2016/05/blog-post.html#.Ws4Uw9TwbIV>,

consulté le: 30/04/2017.

130. [.HTTPS://APP.BOX.COM/S/OH1L8ZJ75JUF474020RLp 8](https://app.box.com/s/oh1l8zj75juf474020rlp8), consulté le:

24/07/2017.

131. WWW.ELBASSAIR.COM, consulté le: 08/09/2017

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

قائمة أسماء المحكمين

الرتبة العلمية	اسم ولقب الأستاذ
دكتور، أستاذ محاضر أ	هويدي عبد الباسط
دكتور، أستاذ محاضر أ	ضيف لزهري
دكتور، أستاذ محاضر أ	بوترعة بلال
دكتور، أستاذ محاضر أ	لوحيدي فوزي
ماجستير	بن ناصر علي

قائمة الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الإنسانية

بطاقة ملاحظة

في إطار دراسة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم في علم اجتماع إدارة وعمل

بمـنـوان

أخلاقيات العمل الوظيفي وبناء الهوية التنظيمية للمنظمات الصحية

بيانات شخصية وعامة؛

1) الجنس ذكر أنثى

2) العمر أقل من 30 سنة 30 - 39 سنة 40-49 سنة 50 سنة فأكثر

3) الوظيفة وظيفة تقنية وظيفة إدارية وظيفة فنية

04) مدة العمل أقل من 05 سنوات من 05 إلى 10 سنوات 10 سنوات فأكثر

الساعة الرابعة	الساعة منتصف النهار	الساعة الثامنة صباحا	البعد الملاحظ - التوقيت ←
الأخلاقيات صوب الملاحظة ↓			
			اللباس القانوني
			العدالة مع المرضى
			عدم التحيز لفرد على حساب آخر
			سرعة إنجاز العمل
			إتقان العمل
			احترام الوقت
			احترام القوانين والأنظمة
بناء الهوية التنظيمية			
			الولاء أو عدمه لتعليمات المؤسسة
			إبراز القوة التنظيمية لرسالة المنظمة

قائمة الملاحق

			ثبات القيم والمعايير لدى الموظف المعرض للملاحظة
			ديناميكية الموظف

توضيح: السلوك الحسن (ص)، السلوك المستهجن (خ)

قائمة الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الإنسانية

استمارة مقابلة

في إطار دراسة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم في علم اجتماع إدارة وعمل

بـ_____نوان

أخلاقيات العمل الوظيفي وبناء الهوية التنظيمية للمنظمات الصحية

دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية بالوادي

أولا: بيانات شخصية وعامة

- 1) الجنس ذكر أنثى
- 2) العمر أقل من 30 سنة 30 - 39 سنة 40-49 سنة 50 سنة فأكثر
- 3) الوظيفة وظيفة تقنية وظيفة إدارية وظيفة فنية
- 04) مدة العمل أقل من 05 سنوات من 05 إلى 10 سنوات 10 سنة فأكثر

حول طبيعة العمل

- 10) في نفس القطاع نعم لا
- 11) هل ترى نظام تقييم الأجور لائقا في مؤسستك؟ نعم لا
- 12) هل تلقيت تكوينا في العمل الذي تقوم به؟ نعم لا

قائمة الملاحق

13) كيف ترى الخدمة في قطاعك مقارنة بقطاعات أخرى؟: -----

ثانيا: معلومات تتعلق بالبعد الأول (احترام القوانين والأنظمة)

14) هل ترى تطبيق تعليمات السلطة الوصية في المؤسسة على أحسن وجه؟

نعم لا

15) هل تحرص في مؤسستك على الحفاظ على أسرارها سواء ما تعلق بالإدارة أو المرضى؟

نعم لا

16) هل تتأثر أثناء أداء مهامك بالعلاقات الشخصية؟

نعم لا

17) هل ترى أساليب الرقابة فعالة في مؤسستك؟

نعم لا

18) هل ترى أن التنظيم الرسمي هو السائد في مؤسستك؟

نعم لا

19) هل ترى أن المحسوبية تعيق العمل؟

نعم لا

20) هل ترى أن الوساطة تؤدي إلى تأخير الأعمال؟

قائمة الملاحق

نعم لا

21) هل ترى أن تعليمات المؤسسة تساعد على إنجاز الأعمال بسرعة؟

نعم لا

22) هل لعدالة تطبيق التعليمات أثر إيجابي على التزامك بتطبيق التعليمات؟

نعم لا

23) تساهم أخلاقيات العمل الإيجابية في تقليل السلوكيات السيئة:

نعم لا

ثالثا: معلومات تتعلق بالبعد الثاني (العدالة وعدم التحيز)

24) توفر أخلاقيات العمل العدالة الوظيفية:

نعم لا

25) تساهم أخلاقيات العمل في زيادة الولاء:

نعم لا

26) تساهم أخلاقيات العمل في تقليل نسب الفساد:

نعم لا

27) تشدد المؤسسة على العدالة وعدم التمييز بين العمال:

نعم لا

28) يتم التعيين والترقية على أساس الكفاءة:

نعم لا

قائمة الملاحق

29) تعطى الحوافز للموظفين على أساس الكفاءة:

نعم لا

30) أشياء أخرى: -----

رابعاً: معلومات تتعلق بالبعد الثالث (السرعة والإتقان، احترام الوقت)

31) ألتزم بدوام وتوقيت العمل دوماً:

نعم لا

32) تركز فلسفة منظمتي على السرعة في إنجاز الأعمال وإتقان العمل:

نعم لا

33) أساليب الرقابة المتعلقة بالوقت لإنجاز العمل فاعلة:

نعم لا

34) يلتزم الموظفون بالوقت لإنجاز العمل المنوط بهم:

نعم لا

35) نحترم وقت المداوون والمعالجين أثناء تقديم الخدمة:

نعم لا

خامساً: معلومات تتعلق بالمتغير التابع (الهوية التنظيمية)

36) أفراد المنظمة الصحية معنيون بوضع رسالة المنظمة:

نعم لا

قائمة الملاحق

37) توجد قيم ومعايير أخلاقية مشتركة داخل المنظمة الصحية:

نعم لا

38) العمل الجماعي أساسي داخل المنظمة الصحية:

نعم لا

39) يركز عمل المنظمة الصحية على خدمة أفراد المجتمع:

نعم لا

40) العمل داخل المنظمة الصحية أكثر ديناميكية من مثيلاتها:

نعم لا

41) لا تتأثر سياسة منظمتي الصحية بتغيير إدارتها

نعم لا

42) أعتقد أن شعار منظمتي متميز ويعكس هويتها

نعم لا

قائمة الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمدة لخضر بالوادي
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم العلوم الإنسانية

استمارة البحث

في إطار دراسة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم في علم اجتماع إدارة وعمل

بـ

أخلاقيات العمل الوظيفي وبناء الهوية التنظيمية للمنظمات الصحية

دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية بالوادي

بحث مقدم لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع

إشراف الأستاذ

د- قجة رضا

إعداد الطالب

حداد عبد القادر

الموسم الجامعي 2017-2018

عضو المنظمة الصحية المحترم،

أرجو الإجابة عن عبارات الإستبانة التالية والمتعلقة باختبار علاقة أخلاقيات العمل الوظيفي في بناء الهوية التنظيمية للمنظمات الصحية وذلك كدراسة ميدانية بالمؤسسة الإستشفائية العمومية بالوادي (الجزائرية)، كما يرجى منكم قراءة الاستبيان بعناية واختيار ما يتناسب مع وجهة نظركم حول بنود الاستبيان، ويلاحظ أنه لا يوجد إجابات صحيحة وإجابات خاطئة وإنما الإجابات المختارة تعبر عن وجهة نظركم بصدق وأمانة، لذلك نرجو منكم التكرم والتعاون بدقة وعناية وموضوعية على العبارات بوضع علامة (X) كما ترونها بما يلي أهداف هذه الدراسة.

ملاحظات:

✓ المعلومات الواردة في الاستمارة سرية ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي

✓ ضع علامة (X) أمام الإجابة الصحيحة

مع خالص الشكر لتعاونكم

قائمة الملاحق

بيانات شخصية وعامة؛

- (1) الجنس ذكر أنثى
- (2) العمر أقل من 30 سنة 30 - 39 سنة 40-49 سنة 50 سنة فأكثر
- (3) الوظيفة وظيفة تقنية وظيفة إدارية وظيفة فنية
- (4) مدة العمل أقل من 05 سنوات من 05 إلى 10 سنوات 10 سنوات فأكثر

الفقرة	موافق بدرجة عالية	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق بدرجة عالية
01					
يتحلى عمال المنظمة الصحية بضبط النفس في المواقف المهنية					
02					
يلتزم الموظفون بأخلاقيات العمل المنوطة لهم بكل أخلاق حميدة					
03					
يعمل الموظفون من أجل راحة المرضى والنزلاء وخدمتهم					
04					
يسهر الموظفون على تطبيق الأنظمة والقوانين					
05					
يحرص الموظفون على الحفاظ على أموال وممتلكات المنظمة					
06					
يحافظ الموظفون على الأسرار الطبية والإدارية للمنظمة					
07					
يتأثر سير العمل في المنظمة بالعلاقات الشخصية					
08					
أساليب الرقابة على عمل الموظفين غير فعالة					
09					
التنظيم الرسمي هو السائد في المنظمة الصحية					
10					
تعيق لمحسوبية عمل عمال المنظمة الصحية					
11					
تؤدي الوساطة إلى تأخير العمل					
12					
تساعد التعليمات على إنجاز العمل بسرعة					
13					
الشعور بعدالة تطبيق التعليمات أثر إيجابي على الالتزام بالأنظمة					
14					
توفر أخلاقيات العمل فرص للعدالة الوظيفية					
15					
تساعد أخلاقيات العمل على الحد من السلوكيات السيئة					
16					
تزيد أخلاقيات العمل من ولاء وانتماء العمال للمنظمة الصحية					
17					
تساهم أخلاقيات العمل في تخفيض نسب الفساد					
18					
تسهر المنظمة الصحية في تعاملاتها مع العمال على عدم التمييز					
19					
تمنح الجوائز على أساس الكفاءة والتميز					
20					
يتم التعيين والترقية على أساس ومعيار الكفاءة					
21					
تقوم المنظمة الصحية بتزويدنا بأحدث التكنولوجيا للإنجاز الأعمال					
22					
نعمل ونسهر على سرعة إنجاز العمل					

قائمة الملاحق

				تركز منظمتي الصحية في سياستها على الإتقان والسرعة في إنجاز العمل	23
				أساليب الرقابة المتعلقة بإنجاز العمل فاعلة	24
				يلتزم موظفو المنظمة الصحية بالوقت لإنجاز الخدمة	25
				تقوم رسالة منظمتي الصحية على الاهتمام الأمثل للمعالجين	26
				تقوم منظمتي الصحية بالرقابة على الدقة في إنجاز المهام	27
				يجعلني عملي في المنظمة الصحية مسرورا	28
				أتصدى لمن ينتقد منظمتي الصحية على أخطائها	29
				أعمل لتحقيق سياسة منظمتي الصحية عبر واجباتي	30
				أفراد المنظمة الصحية معنيون في وضع رسالة المنظمة	31
				يركز عمل المنظمة الصحية على خدمة الجميع	32
				منظمتي الصحية مدعاة للفخر أمام مثيلاتها	33
				أقدم لهذه المنظمة كل الولاء المطلوب فعليا	34
				تعلقني بهذه المنظمة الصحية يشبه تعلقني بأسرتي	35
				أشكّل مع زملائي في العمل تكاملا في أداء الواجب	36
				تلتصق مفاهيمي الذاتية مع قيم منظمتي الصحية	37
				توفر منظمتي الصحية الأسباب للبقاء فيها	38
				أهتم بمشكلات منظمتي اهتماما بالغا	39
				جودة الخدمات الاجتماعية في منظمتي الصحية أولوية منذ تأسيسها	40
				لا تتأثر سياسات وأنظمة منظمتي الصحية بتغيير إدارتها	41
				تستخدم منظمتي الصحية أنماط من الحملات الدعائية التي تميزها عن مثيلاتها	42
				تستخدم منظمتي الصحية أنماطا عدة من العمليات وتكنولوجيا المعلومات تميزها عن غيرها	43
				القيم والمعايير الأخلاقية في منظمتي الصحية ثابتة	44
				تتبنى منظمتي الصحية علاقات جيدة ودائمة مع جميع الأطراف	45
				المكافآت المادية السخية والامتيازات عنصر ثابت منذ تأسيس منظمتي	46
				فلسفة تطوير منظمتي الصحية متجذرة داخل المنظمة	47