

اخلاقيات العمل والصراع التنظيمي لدى أساتذة التعليم الثانوي

Work ethics and organizational conflict among secondary school teachers

ذياب لبنى^{1*}، بوعزة الصالح²

¹ جامعة سطيف 2 (الجزائر)، drloubna77@gmail.com

² جامعة الوادي (الجزائر)، bouazasalah19@yahoo.fr

تاريخ النشر: 2024-12-30

تاريخ القبول: 2024-12-06

تاريخ الاستلام: 2023-10-12

ملخص: هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين اخلاقيات العمل والصراع التنظيمي لدى أساتذة التعليم الثانوي بثانوية قندوز علي بسطيف، تم الاعتماد على المنهج الوصفي كونه يتلاءم مع طبيعة الدراسة التي أجريت على عينة قدرها 30 عامل، وتمثلت أداة جمع البيانات في الاستبيان موزع على محورين: (اخلاقيات العمل، الصراع التنظيمي)، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أنه توجد علاقة ارتباطية بين اخلاقيات العمل والصراع التنظيمي لدى أساتذة التعليم الثانوي بثانوية قندوز علي لولاية سطيف

ومن هنا قمنا بتقديم مجموعة من التوصيات والاقتراحات للمسيرين محل الدراسة ومسيري المؤسسات التربوية بشكل عام بضرورة التوجه بشكل أكبر نحو توفير مفهوم اخلاقيات العمل في المؤسسات التربوية والتعريف بحدة الصراع التنظيمي اذا مس العاملين بالمؤسسات التربوية مما يعود بالنفع و الفائدة على جميع الأطراف.

الكلمات المفتاحية: أخلاقيات العمل، الصراع التنظيمي، أنظمة العمل، التعاون والإتقان، احترام العاملين

Abstract: The study aimed to reveal the relationship between work ethics and organizational conflict among secondary education teachers in Kunduz Ali Setif High School. work, organizational conflict), and the results of the study concluded that there is a correlation between work ethics and organizational conflict among secondary education teachers at Kunduz Ali High School in the state of Setif,

Hence, we presented a set of recommendations and suggestions to the managers under study and the managers of educational institutions in general, the necessity of moving more towards providing the concept of work ethics in educational institutions and defining the severity of organizational conflict if it affects workers in educational institutions, which is beneficial to all parties..

Keywords: Work ethics, organizational conflict, work systems, cooperation and mastery, respect for workers.

*المؤلف المراسل.

1. مقدمة

يأخذ الحديث عن أخلاقيات الأعمال 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. أصبحت "أخلاقيات العمل" تشكل جزءاً رئيسياً من صناعة النمو في الشركات، عقب ذلك القدر الهائل من الفضائح والتجاوزات واتساع دائرة الجرائم والفساد الإداري خاصة جرائم الاختلاس والرشوة واستغلال النفوذ التي تشهدها الشركات على مستوى العالم وحاجة المجتمعات إلى وجود معايير وأخلاقيات عمل أكثر رُقياً، وضرورة تحديد علاقاتها بالعاملين والعملاء والشركات والجمهور، فضلاً عن مراجعة المفاهيم الخاصة بأهداف المؤسسات، ويعكس النمو بأهمية أخلاقيات الأعمال تحولاً حاسماً في الرأي العام بشأن المسؤولية الأخلاقية للمؤسسات والشركات. فقد كان من المتوقع أن تحقق الشركات أرباحاً للمساهمين من خلال إنتاج السلع والخدمات بأسعار تنافسية وفقاً للقوانين واللوائح السائدة في المجتمع التي تزاوُل فيه الشركات والمؤسسات أنشطتها. وحرى بالشركات في هذه الأيام أن تتولى المسؤولية الأخلاقية عن العديد من القضايا، التي تشمل البيئة، والجنس، والعرق، والمنتجات، ومعايير السلامة والصحة في بيئة العمل.

وقد أدى فهم قيمة الأخلاقيات بالنسبة للعمل إلى عدة مظاهر من بينها انتشار قواعد الأخلاق ومدونات رسمية للوقوف على المتطلبات الأخلاقية، وتعيين مسئولين إداريين يهتمون بمراعاة الجوانب الأخلاقية من أجل تحفيز المديرين والموظفين على التصرف وفقاً لما تقتضيه المعايير الأخلاقية. وعلى الرغم مما تقدم، فإن هناك تباين بين ما يكتب عن الأخلاق وما يجري تطبيقه، حيث غالباً ما يحدث تعارض بين العمل والجوانب الأخلاقية. ولا ريب أن هناك أساتذة أكثر وعياً ويحرصون على مزاولة أنشطتهم وفقاً للمعايير الأخلاقية باعتبار أن ذلك خيار استراتيجي بينما يتخذ بعض الأساتذة القواعد الأخلاقية كستار لاتخاذ قراراتهم الانتهازية، وخاصة في المواقف التي لا يستطيع فيها العامة التفرقة بين السلوك الأخلاقي والسلوك الانتهازي والذي قد يولد صراعاً.

2. الإشكالية :

بدءاً من المقدمة الأساسية التي تقتضي بأن الأخلاقيات تدور حول اتخاذ اختيارات وقرارات صحيحة بما تمثله من خطوط توجيهية للأساتذة في صنع القرار، حيث تزداد أهميتها بالتناسب مع آثار ونتائج القرار، فقد حظيت أخلاقيات العمل بالاهتمام على نحو واضح وملفت للنظر وظهرت مصطلحات جديدة مثل قواعد وآداب المهنة وأخلاقيات الوظيفة وأخلاقيات الأعمال، وبانت الشركات تتسابق لإصدار مدونات أخلاقية.

هذا الأخير الذي يعتبر من الموضوعات التي تشغل حيزاً ومكانة كبيرة من اهتمام الإنسان وتستحوذ على تفكيره، فالإنسان لا يستطيع أن يستغني عن القيم الأخلاقية في أي لحظة من لحظات حياته. فهو الكائن الوحيد في هذا الكون الذي بوسعه أن ينتقل من مرتبة الحاجات الطبيعية الصرفة إلى مجال القيم الخلقية حيث يمزج في حياته الواقع المعاش بالمثل العليا، ويجمع في سلوكه وتصرفاته بين مرتبة الحاجات الغريزية ومرتبة الضمير الخلقى و السمو الروحي. (بن عيسى محمد الهادي، 2004، ص 147)

فلكل مهنة قيم وأخلاقيات تشير إلى طبيعة تنفيذها والحكم عليها وتوجيهها، فهي محددات الطبيعة الاداء وتوجيهات الاستاذ، كونها تشكل لديه رقبيا داخليا وتزوده بأطر مرجعية ذاتية يسترشد بها في عمله ويقوم أداءه وعلاقاته مع الزملاء تقويما ذاتيا يعينه على اتخاذ القرارات السليمة التي يحتاجها ليكون أكثر انسجاما وتوافقا مع ذاته ومع مهنته ومع زملائه.

فالأخلاقيات ضرورة من ضروريات العملية التربوية والإدارية، ولا بد لكل استاذ أن يتحلى بها، كونه يقضي أكثر من نصف عمله اليومي مع الطلبة، والزملاء، ولذلك يقتضي منه أن يكون على جانب كبير من الحكمة، والاعتزان، والعطف، واللين مع الطلبة، والصبر، ، والتحمل، والحزم، وحسن التصرف في العمل، ويتجنب استغلال مركزه لأية مصلحة شخصية.

وباعتبار أن المؤسسات تمارس نشاطاتها المختلفة في ظل علاقات متشابكة بين الاساتذة الذين تجمعهم مصالح متباينة، ونتيجة لهذا التشابك والتباين في العلاقات المختلفة التي تتعامل معها المؤسسة من المتوقع أن تحدث بعض الخلافات، ومن ثمة علاقات على المحك بغض النظر عن طبيعتها سواء في مناخ عدائي أو في مناخ ود ووفاق، لذلك قد يحدث ما يعكر صفو هذه العلاقات بحيث ينتج الصراع الذي يتسبب في تعطيل العمل ووسائل اتخاذ القرار، الذي يحول دون الالتزام بأخلاقيات العمل.

ويكون الصراع التنظيمي بعد من المشاكل السلوكية التي تواجه أي مؤسسة، بحيث يعيق العمل التعاوني بين الاساتذة والوحدات الإدارية داخل المؤسسة، فإن أخلاقيات المهنة من مرتكزات ضبط السلوك المهني للأستاذ، فهي تساعد على فهم الواجبات المعنوية والتذكير بنظام الجزاءات الإيجابية والسلبية كوسيلة من الوسائل الناجحة لتقادي بعض المظاهر السلوكية المحظورة.

وغير أن طبيعة الصراع كظاهرة ذات أبعاد متناهية التعقيد بالغة التشابك ترجع إلى مصادر متعددة منها تعدد أبعاد الظاهرة الصراعية ذاتها أو تداخل مسبباتها و مصادرها فضلا عن تشابك تفاعلاتها وتأثيراتها المباشرة و غير المباشرة إضافة إلى تفاوت في مستويات الظاهرة الصراعية من حيث المدى والعنف. فهو حالة من الاستياء أو عدم الرضا يشعر بها الفرد أو الجماعة جراء تصادم المصالح أو الاهداف أو الحاجات.(العميان،2020،ص364)

ولقد أكدت نتائج دراسة (بو عباس، 2010م) على أن أخلاقيات الأعمال ترفع مستوى الروح المعنوية للأساتذة ، فيما أشار (سوليفان، 2006م) إلى أن أخلاقيات الأعمال تعزز حوكمة الشركات، ولقد أشار (العمر، 1999م) إلى أن أخلاقيات الأعمال تنعكس إيجابا وسلبا على سلوك العاملين داخل المنظمة، وتنظم العلاقات الإنسانية داخلها. أما دراسة (جواهر، 2015م) فأكدت على أن أخلاقيات الأعمال تنعكس على ممارسة الموظف لأمن المعلومات والحفاظ على السرية والأمان للبيانات والمعلومات المتوفرة، وأشار منتدى حوكمة الشركات الدولي في دليله السابع (2004م) على أهمية أخلاقيات الأعمال ودورها في مكافحة الفساد المالي والإداري. أما دراسة (عيسى، 2009م) فأكدت على أن أخلاقيات الأعمال تنعكس على استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي.(محمد حسن، 2017، ص 4)

وبالتالي فالاهتمام بأخلاقيات المهنة لم يعد مقتصرًا على الدول المتقدمة والتي تقف عند خطورة المشكلة، حيث تعتبر الجزائر من الدول التي حاولت الخروج من دائرة تخلفها والنهوض باقتصادها وبالمؤسسات التربوية، حيث أصبحت اليوم تولي اهتماما بأخلاقيات العمل كونها تعتبر بمثابة المحرك الذي يقود المؤسسات نحو الرقي والتقدم، ونظرا لأهمية موضوع اخلاقيات العمل وعلاقتها بالصراع التنظيمي حاول العديد من المختصين تشكيل نظريات تساعد على تفسير هذا الموضوع، إضافة إلى القيام بعدد الدراسات التي حاولت الوصول إلى فهم الظاهرة من زوايا مختلفة وتقديم حلول ناجعة لها، ومما سبق توصلت اشكاليتنا الى التساؤلات التالية:

التساؤل الرئيسي:

هل لأخلاقيات العمل علاقة ذات دلالة إحصائية بالصراع التنظيمي لدى أساتذة التعليم الثانوي بثانوية قندوز علي سطيف؟

ومن التساؤل الرئيسي يتفرع منه أسئلة فرعية:

- هل للالتزام بأنظمة العمل علاقة ذات دلالة إحصائية بالصراع التنظيمي لدى أساتذة التعليم الثانوي بثانوية قندوز علي سطيف؟
- هل للتعاون والإتقان علاقة ذات دلالة إحصائية بالصراع التنظيمي لدى أساتذة التعليم الثانوي بثانوية قندوز علي سطيف؟
- هل لاحترام العاملين علاقة ذات دلالة إحصائية بالصراع التنظيمي لدى أساتذة التعليم الثانوي بثانوية قندوز علي سطيف؟.

3. فرضيات الدراسة:

3.1. الفرضية العامة:

لأخلاقيات العمل علاقة ذات دلالة إحصائية بالصراع التنظيمي لدى أساتذة التعليم الثانوي بثانوية قندوز علي سطيف

3.2. الفرضيات الفرعية:

- للالتزام بأنظمة العمل علاقة ذات دلالة إحصائية بالصراع التنظيمي لدى أساتذة التعليم الثانوي بثانوية قندوز علي سطيف
- للتعاون والإتقان علاقة ذات دلالة إحصائية بالصراع التنظيمي لدى أساتذة التعليم الثانوي بثانوية قندوز علي سطيف
- لاحترام العاملين علاقة ذات دلالة إحصائية بالصراع التنظيمي لدى أساتذة التعليم الثانوي بثانوية قندوز علي سطيف.

4. أهداف الدراسة:

إجمالاً أهداف الدراسة الحالية تنحصر في:

- الكشف على طبيعة العلاقة بين الالتزام بأنظمة العمل والصراع التنظيمي لدى أساتذة التعليم الثانوي بثانوية قندوز علي سطيف
- التعرف على طبيعة العلاقة بين التعاون والإتقان والصراع التنظيمي لدى أساتذة التعليم الثانوي بثانوية قندوز علي سطيف
- الكشف عن العلاقة بين احترام العاملين والصراع التنظيمي لدى أساتذة التعليم الثانوي بثانوية قندوز علي سطيف.

- التعرف على انعكاسات أخلاقيات العمل التي تؤدي الى ظهور الصراع التنظيمي

- توضيح أهمية تحلي الاساتذة بأخلاقيات المهنة داخل المؤسسة التربوية

5- تحديد المصطلحات:

-**أخلاقيات العمل:** هي مجموعة من الصفات الحميدة التي يتوجب على العامل التحلي بها أثناء تأدية مهامه وهو درجة استجابات المبحوثين على بنود محور أخلاقيات العمل

الالتزام بأنظمة العمل: يعني الالتزام التوافق مع قواعد، على سبيل المثال المواصفات، السياسات، المعايير، أو القوانين واللوائح. يصف الالتزام المؤسسي الهدف الذي تطمح المنشآت إلى تحقيقه في جهودها لضمان معرفتها واتخاذ خطوات الالتزام بالقوانين والسياسات واللوائح ذات الصلة

هو الدرجة الكلية التي يتحصل عليها افراد العينة خلال استجاباتهم لبعد الالتزام بأنظمة العمل..

التعاون والاتقان: يدل على العمل الجماعي بين الأفراد أو الجماعات في مختلف المجالات وجوانب الحياة، وهدفه تحقيق منفعة متبادلة، إذ تتعدّد مجالاته وأنواعه هو الدرجة الكلية التي يتحصل عليها افراد العينة خلال استجاباتهم لبعد التعاون والاتقان

احترام العاملين : الاحترام هو كيفية معاملة أي شخص ، وليس فقط أولئك الذين تريد إثارة إعجابهم هو الدرجة الكلية التي يتحصل عليها افراد العينة خلال استجاباتهم لبعد احترام العاملين

الصراع التنظيمي: عبارة عن خلاف يحدث داخل المؤسسة حول أمور متعلقة بالإدارة، وهو استجابات أفراد العينة على بنود محور الصراع التنظيمي.

6.حدود الدراسة:

1.6.الحدود الزمانية: اجريت الدراسة الميدانية في الفترة الممتدة بين 15جانفي2022 الى 28جانفي 2022.

2.6.الحدود المكانية: تم اجراء دراستنا الحالية بثانوية قندوز علي .معاوية- سطيف-

-التعريف بالمؤسسة:

بطاقة فنية للمؤسسة التسمية : ثانوية الشهيد قندوز علي _معاوية _ تاريخ الانشاء:2012 تاريخ الفتح:31/12/2012 رقم التعريف الوطني :19123001 الرقم الميكانوغرافي :19084 رقم الضمان الاجتماعي:19 رقم لدى الخزينة :119000452012 رقم لدى الحساب الجاري البريدي : الجزائر صندوق البريد:19055 رقم الهاتف الثابت:036462012 الخصائص البيداغوجية : نمط الثانوية : بناء صلب 800/200 المساحة العامة :976200م المساحة المغطاة: 332800م المسافة على البلدية:500 المسافة على الدائرة :20كلم المسافة على الولاية : 54كلم الطابق العلوي (ب):12حجرة الطابق العلوي (أ): 7حجرات +الرقابة العامة +المكتبة الطابق السفلي :الجنح الإداري +الاستشارة العامة +4مخابر + ورشة القيم الطابق تحت الارضي (جنح شرقي) :المخزن +الارشيف +وحدة الكشف والمتابعة +نادي +مصلى +وحدة التدفئة المركزية حجرات الدراسة:16 المخابر :4+ مخبرين الإعلام الالي مجمع صحي :وحدة الكشف والمتابعة قاعة الأساتذة:1 الحجابة :1 مكاتب ادارية:6 الملعب : من نوع ماتيكو + قاعة رياضة قاعة المطالعة : موجودة مدرج: موجود المطعم: موجود التدفئة: مركزية بالغاز الطبيعي الساحات : ساحة واسعة خزان الماء : 1موجود السكنات الوظيفية: 7 التأطير: المدير:1 ناظر :0 المقتصد :1مرسمة مستشار التربية :1 مرسم نائب المقتصد : 1 مرسم مستشار التوجيه: 1مرسمة مشرف التربية :3مريمين مساعد رئيسي للتربية :2 مرسم عون إدارة رئيسي 1متربعة عون إدارة: 1مرسم عون حفظ البيانات : 1مسخرة بثانوية خلدون مساعد وثائقي امين محفوظات :1مرسمة عون مخبر :1 شاغر عون وقاية من م 2: 1متعاقدا طباخ ص 1: 1مرسم عامل مهني م الخدمات :1مرسم مخزني :1متعاقدا عامل مهني صنف1:1 شاغر عامل مهني صنف 1:3مرسم عامل مهني من المستوى الاول: 10متعاقدون طباخ

صنف 1:1 مرسم عامل مهني متعدد الخدمات ص2: 1مرسم بوابه المؤسسة:1 متعاقد عون وقاية من المستوى 2: 1مرسم عامل الوقاية مستوى 1:3 شاغر الأساتذة 21 عقود ما قبل التشغيل : 6 3.6. الحدود البشرية: اشتملت دراستنا على أساتذة التعليم الثانوي.

7. الطريقة والأدوات:

1.7. منهج الدراسة :

بما ان دراستنا تهدف الى الكشف على العلاقة بين أخلاقيات العمل والصراع التنظيمي لدى أساتذة ثانوية قندوز علي بسطيف، فانه ارتأينا ان المنهج الملائم لطبيعة الدراسة هو المنهج الوصفي، ذلك انه يقوم بوصف الظاهرة ومن ثم تفسيرها تحليلها.

2.7. مجتمع وعينة الدراسة:

هو جميع الافراد الذين يكونون موضوع مشكلة الدراسة، و بناء على مشكلة الدراسة و أهدافها فإن المجتمع المستهدف يتكون من أساتذة التعليم الثانوي و البالغ عددهم (75) استاذ.

3.7. عينة الدراسة:

طبقت الدراسة الميدانية على عينة قدرها 30 استاذ من اصل 75، و هم يمثلون نسبة 40% من المجموع الكلي لمجتمع الدراسة، و قد تم سحبهم بطريقة عشوائية بسيطة. **موصفات العينة الاساسية:**

وتتمثل في وصف المتغيرات الديمغرافية للدراسة : (الجنس، المستوى التعليمي، الأقدمية في العمل) بغرض التعرف على خصائص عينة الدراسة، و ذلك كما هو مبين في الجداول و الاشكال التالية:

جدول رقم (01) يوضح توزيع أفراد العينة تبعا لمتغير الجنس

الجنس	ذكر	17	56.66%
	انثى	13	43.33%
المجموع Σ		30	100%

المصدر : من اعداد الباحثان

يوضح الجدول أعلاه ان هناك تقارب في اجابات الافراد حيث ان اجابات الذكور جاءت بنسبة [56.66%] ، بينما تمثل الاناث ما نسبته [43.33%]، وهذه النسبة تعني تواجد للمرأة بقوة مقارنة بالذكور بالمؤسسة محل الدراسة، وربما يرجع ذلك لطبيعة المهنة فيحدد ذاتها التي لها خصوصياتها.

جدول رقم (02) يوضح توزيع أفراد العينة تبعا لمتغير المستوى الجامعي

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
المستوى الجامعي	ليسانس	10	33.33%
	ماستر	18	60%
	دكتوراه	2	6.66%
المجموع Σ		30	100%

المصدر : من اعداد الباحثان

من خلال الجدول رقم (02) اعلاه والمبين لخصائص عينة الدراسة، نلاحظ أن 60 % من العينة كان المستوى الجامعي لديهم ماستر، في حين أن الذين يملكون مستوى جامعي ليسانس بلغت نسبتهم (33.33%)، أما يملكون مستوى جامعي دراسات عليا (دكتوراه) لم يتعدى (6.66 %)، ومنه نستنتج أن أغلبية الاساتذة في هذه الثانوية مستوى جامعي لديهم اكثرهم المتحصلين على شهادة الماستر.

جدول رقم (03) يوضح توزيع أفراد العينة تبعا لمتغير الاقدمية في العمل

الاقدمية في العمل	أقل من 5 سنوات	8	26.66%
	من 6 الى 10 سنوات	12	40%
	اكثر من 11 سنة	10	33.33%
المجموع Σ		30	100%

المصدر : من اعداد الباحثان

يتضح من خلال الجدول (03) اعلاه أن هناك تفاوت في عينة الدراسة المكونة من 30 استاذ وفقا للأقدمية في العمل حيث سجل أن غالبية أفراد العينة ذو خبرة عالية في مجال التدريس، وقدرت نسبتهم (40%)، ثم يأتي بعده الذين يملكون خبرة أقل بنسبة (33.33%). في حين الذين يملكون خبرة اقل من 5 سنوات جاءت بنسبة (26.66%).

4.7. ادوات جمع البيانات:

بناءا على طبيعة البيانات التي يراد جمعها ، و على المنهج المتبع في الدراسة، ارتأينا أن الأداة الأكثر ملائمة لتحقيق أهداف الدراسة هي الاستبيان ، الذي يعرف بأنه " عبارة عن عدد من الأسئلة المحددة يعرض على عينة من الأفراد و يطلب إليهم الإجابة عنها كتابة ، فلا يتطلب الأمر شرحا شفويا مباشرا أو تفسيرا من الباحث وتكتب الأسئلة أو تطبع على ما يسمى استمارة أو استبانة.(مروان عبد المجيد إبراهيم : 2000 ، ص 165) وعليه فقد اشتملت هذه الدراسة على أداتين من إعداد الباحثة حنان زيات 2015 لمقياس حوادث العمل اما مقياس الصراع التنظيمي فيعود امينة قهواجي (2014)، قدم في استبيان واحد وكان في صورته النهائية كما يلي:

– الجزء الأول من الاستبيان يتضمن البيانات الشخصية و بعض التعليمات التي تساعد المفحوص على الإجابة عن العبارات .

– الجزء الثاني من الاستبيان يتضمن الفقرات الخاصة بمتغيرات الدراسة

5.7. الخصائص السيكو مترية للاستبيان:

1.5.7. حساب معامل صدق استبيان اخلاقيات العمل:

تم عرض اداة الدراسة على اساتذة محكمين في العمل والتنظيم وقد تم حساب صدق الاستبيان بتطبيق معادلة لوشي من خلال الأساليب الإحصائية المستخدمة:

$$1 - 2 \div ع$$

1 = عدد المحكمين الذين يقولون البند يقيس

2 = عدد المحكمين الذين يقولون لا يقيس

ع = عدد المحكمين الاجمالي و هو 5 محكمين في التخصص علم النفس تنظيم و عمل .

وبعد المعالجة الإحصائية لاستجابات عينة المحكمين على بنود صدق المحتوى لاستبيان اخلاقيات العمل (0.87) وهو صادق. ومن خلال هذا يمكن القول أن معامل صدق الاستبيان مرتفع ويفوق (0.60) وهذا ما يجعل الاستبيان صالح للتطبيق ، وهذا يدل على أن الاستبيان صادق لما وضع لقياسه .

2.5.7. حساب الصدق الذاتي:

يتم حساب الصدق الذاتي بعد التأكد من صدق المحتوى والثبات: الصدق الذاتي لاستبيان اخلاقيات العمل

جدول رقم (04): حساب الصدق الذاتي من خلال الجذر التربيعي للثبات

المحور	الفا كرو نباخ	الصدق الذاتي
المحور الاول: أخلاقيات العمل	0.70	0.83

المصدر : من اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج برنامج spss v22

ومن خلال النتائج السابقة الموضحة في الجدول أعلاه، يتبين أن قيمة معامل ألفا كرومباخ للاستبيان مرتفع ويفوق 0.60 وهذا ما يجعل من صدق وثبات الاستمارة مرتفع وصالحة للتطبيق، وهذا ما يعكس مدى الاتساق الداخلي لبنود الاستبيان.

3.5.7. حساب معامل صدق وثبات استبيان الصراع التنظيمي:

للتحقق من صدق محتوى استمارة الاستبيان والتأكد من أنها تخدم أهداف الدراسة، قامت الباحثة (قهوجي امينة، 2014) بعرضها على مجموعة من المحكمين من أساتذة وباحثين جامعيين وطلب منهم دراسة الأداة وإبداء آرائهم فيها من حيث مدى مناسبة الفقرة للمحتوى .

وطلب منهم النظر في مدى كفاية الاستمارة من حيث عدد الفقرات وشموليتها، تنوع محتواها، وتقويم مستوى الصياغة اللغوية والإخراج، أو أية ملاحظات يرونها مناسبة فيما يتعلق بالتعديل، أو التغيير، أو الحذف وفق ما يراه المحكم لازماً. وقد تم الأخذ بعين الاعتبار ملاحظات المحكمين واقتراحاتهم وإجراء التعديلات في ضوء توصيات، وآراء هيئة التحكيم مثل تعديل محتوى بعض الفقرات، لتصبح أكثر ملائمة، وحذف بعض الفقرات وتصحيح بعض أخطاء الصياغة اللغوية، وعلامات الترقيم.

وقد تم اعتبار الأخذ بملاحظات المحكمين، وإجراء التعديلات المشار إليها أعلاه بمثابة الصدق الظاهري، وصدق المحتوى للأداة، و أن الأداة صالحة لقياس ما وضعت له (امينة قهوجي، 2014، ص221)

اولاً: الصدق الذاتي

يمكن استخراج الصدق من الثبات الوجود ارتباط قوي بين صدق الاختبار وثباته إذ أن الاختبار الصادق يكون ثابتاً دائماً.. وحسب هذه الطريقة يكون:

ثبات استبيان الصراع التنظيمي هو 0.90 وعليه يكون الصدق الذاتي للمحور الثاني مساوياً $0.94 = \sqrt{0.90}$ والجدول التالي يظهر الصدق الذاتي من خلال الجذر التربيعي لمعامل الثبات لكل محور من محاور الدراسة:

ثانيا: تقدير ثبات الاستبيان

الجدول رقم (04) يمثل معامل ألفا كرونباخ لاستبيان الصراع التنظيمي

معامل ألفا كرونباخ		
عدد العبارات	القيمة	الاستبيان
16	0.90	مستوى الصراع التنظيمي

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج برنامج spss v22

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان معامل ألفا كرونباخ للاستبيان مستوى الصراع التنظيمي يساوي (0.90) ، ومنه نستنتج أن أداة الدراسة التي اعددناها لمعالجة المشكلة المطروحة هي صادقة و ثابتة في جميع فقراتها وهي جاهزة للتطبيق على عينة الدراسة الاصلية .

8.أساليب المعالجة الإحصائية:

تم تفرغ و تحليل نتائج تطبيق الاستبيان باستخدام برنامج المعالجة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss 22 لاستخراج نتائج :

- اختبار معامل الثبات ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha.

- المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري.

-معادلة لوشي لحساب صدق المحتوى

- معامل الارتباط بيرسون Person Correlation Coefficient.

- النسبة المئوية، التكرارات Frequencies et Percentages.

9- النتائج ومناقشتها:

1.9. عرض نتائج الفرضية الجزئية الأولى :

لغرض اختبار مدى صحة الفرضية الجزئية الأولى التي مفادها " توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الالتزام بأنظمة العمل والصراع التنظيمي لدى أساتذة التعليم الثانوي بثانوية قندوز علي - سطيف-"، تم استخدام معامل ارتباط بيرسون، تبين من خلاله ان النتائج تتوزع كما هي مبينة في الجدول التالي:

جدول رقم (05) يمثل معامل ارتباط بيرسون بين الالتزام بأنظمة العمل والصراع التنظيمي.

الرقم	الالتزام بأنظمة العمل	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة	المعنوية sig	القرار
1	الصراع التنظيمي	0.776**	0.01	0.000	دال

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج برنامج spss.v22

القراءة الاحصائية:

يتبين من خلال الجدول السابق ان قيمة معامل ارتباط بيرسون قد بلغت 0.776** وهي دالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.01 وعليه نستنتج ان هناك علاقة بين الالتزام بأنظمة العمل والصراع التنظيمي. أي ان فإن الالتزام في العمل هو النواة أو الوقود الداخلي (غير المرئي عادة) الذي يؤدي إلى الكثير من الأمور الإيجابية، والتي من بينها على سبيل المثال: معدل رضا وظيفي مرتفع، إنتاجية عالية، وكفاءة وجودة منقطعتي النظر، ناهيك عن الرغبة المحمومة في التعلم الدائم والاستفادة من الآخرين وإفادتهم .لن ترى، كقائد، التزام الاستاذ ، فهذا

أمر غير مرئي على أي حال، لكنك، وعلى الناحية المقابلة، ستلاحظ آثاره، بل إن التزام هذا الاستاذ أو ذاك تجاه عمله هو أمر لا يمكن أن تخطئه عين. ومن نافل القول إن جميع الاساتذة ليسوا ملتزمين في العمل، وحتى الملتزمين أنفسهم ليسوا على ذات القدر من الالتزام صوب العمل. صحيح أن هناك بعض العوامل والاستراتيجيات التي يمكن اتباعها من أجل زيادة معدل الالتزام في العمل، لكن المسألة تبقى، رغم كل شيء، أمراً شخصياً، حتى إنك قد تجد استاذاً ملتزماً في بيئة عمل غاية في السوء؛ ذلك لأن الالتزام في العمل قرار شخصي قبل أن يكون نتيجة استراتيجية إدارية معينة.

وان عدم الالتزام بأنظمة العمل داخل الثانوية من قبل الاساتذة مما يساعد على السير الحسن للمؤسسة والتقدير بقوانينها وبالتالي تجنب الوقوع في الصراعات بين الاساتذة داخل المؤسسة التربوية.

تحليل نتائج فرضية الجزئية الأولى:

من خلال النتائج المتوصل اليها نجد انه : توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الالتزام بأنظمة العمل والصراع التنظيمي لدى أساتذة التعليم الثانوي بثانوية قندوز علي - سطيف- وهذا يعني تحقق فرضية البحث القائلة : " توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الالتزام بأنظمة العمل والصراع التنظيمي لدى أساتذة التعليم الثانوي بثانوية قندوز علي - سطيف-حيث يمكن ان يحدث الصراع داخل المجموعة المتعاونة وهذا النوع من الصراع بين استاذ وآخر، حيث يختلف إثناء حول أمر أو مسألة ما فكل استاذ تجاربه وخبراته وتختلف نظرية للأمور وكذلك من الأسباب التي تؤدي إلى هذا الصراع هو اختلاف السمات والمواصفات الشخصية للأفراد ... الخ.

وقد يحدث بين مجموعتين متعاونتين ويحدث هذا النزاع بسبب التعارض والاختلاف في الأهداف حيث يقف كل منهما في طريق الآخر، كما يمثل إضفاء الصفات السالبة و ضعف الاتصال ومراقبة نشاطات الآخرين ردود الفعل الطبيعية للصراع بين الجماعات. في غالب الأحيان تستطيع إدارة المنظمة السيطرة على هذا النمط من الصراع من خلال استخدام وسائل الاتصال الفعالة

2.9. عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية :

لغرض اختبار مدى صحة الفرضية الجزئية الثانية التي مفادها " توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين التعاون والإتقان والصراع التنظيمي لدى أساتذة التعليم الثانوي بثانوية قندوز علي - سطيف-"، تم استخدام معامل ارتباط بيرسون، تبين من خلاله ان النتائج تتوزع كما هي مبينة في الجدول التالي:

جدول رقم (06) يمثل معامل ارتباط بيرسون بين التعاون والإتقان والصراع التنظيمي.

الرقم	التعاون والإتقان	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة	المعنوية sig	القرار
01	الصراع التنظيمي	0.860**	0.01	0.000	دال

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج برنامج spss.v22

القراءة الاحصائية:

يتبين من خلال الجدول السابق ان قيمة معامل ارتباط بيرسون قد بلغت 0.860** وهي دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.01 وعليه نستنتج ان هناك علاقة بين التعاون والإتقان والصراع التنظيمي. أي ان التعاون

والإلتقان داخل الثانوية وبين العاملين فيها مما يخلق جواً أخوياً بينهم وتقوية العلاقات فيما بينهم وبالتالي يحفز الفرد على الإلتقان أثناء أدائه لعمله ويتجنب الوقوع في الصراعات داخل المؤسسة التربوية ومع المسؤولين فيها.

تحليل نتائج فرضية الجزئية الثانية

من خلال النتائج المتوصل إليها نجد أنه : توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين التعاون والإلتقان والصراع التنظيمي لدى أساتذة التعليم الثانوي بثانوية قندوز علي - سطيف- وهذا يعني تحقق فرضية البحث القائلة : " توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين التعاون والإلتقان والصراع التنظيمي لدى أساتذة التعليم الثانوي بثانوية قندوز علي - سطيف- يستطيع الاساتذة تحقيق الكثير من الإنجازات والنجاحات التي لا يمكن تحقيقها على الصعيد الفردي، فالعمل الجماعي يجلب فرصاً جديدة ويفتح آفاقاً واسعة للنمو والتطور، التعاون بين فريق العمل وكيف يمكن أن يجعل العمل أكثر متعة وإنتاجية

3.9. عرض نتائج الفرضية الجزئية الثالثة :

لغرض اختبار مدى صحة الفرضية الثالثة التي مفادها " توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين احترام العاملين والصراع التنظيمي لدى أساتذة التعليم الثانوي بثانوية قندوز علي - سطيف-"، تم استخدام معامل ارتباط بيرسون، تبين من خلاله ان النتائج تتوزع كما هي مبينة في الجدول التالي:

جدول رقم (07) يمثل معامل ارتباط بيرسون بين احترام العاملين والصراع التنظيمي.

لرقم	احترام العاملين	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة	المعنوية sig	القرار
1	الصراع التنظيمي	0.871**	0.01	0.000	دال

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج برنامج spss.v22

القراءة الاحصائية:

يتبين من خلال الجدول السابق ان قيمة معامل ارتباط بيرسون قد بلغت 0.871** وهي دالة احصائيا عند مستوى الدلالة 0.01 وعليه نستنتج ان هناك علاقة بين احترام العاملين والصراع التنظيمي. أي ان احترام الأساتذة والعاملين فيما بينهم داخل الثانوية يلعب دورا كبيرا في خلق بيئة عمل يسودها التقدير المتبادل والاحترام وتقوية لغة الحوار بين المؤسسة والعاملين فيها وبالتالي التقليل من نشوب الصراعات بين الافراد العاملين في المؤسسة التربوية

تحليل نتائج فرضية الجزئية الثالثة:

من خلال النتائج المتوصل إليها نجد أنه : توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين احترام العاملين والصراع التنظيمي لدى أساتذة التعليم الثانوي بثانوية قندوز علي - سطيف- وهذا يعني تحقق فرضية البحث القائلة : " توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين احترام العاملين والصراع التنظيمي لدى أساتذة التعليم الثانوي بثانوية قندوز علي - سطيف- وفي هذا الصدد يرى " لوي غالوي " Gallois Louis " إن غياب الصراع كليا في المؤسسات غير مرغوب فيه، وكذلك الصراع الشديد المفرط، فغياب الصراع يشير إلى عدم مبالاة الاساتذة وتخليهم عن المشاركة، وأن المؤسسة تكبت التفكير الإبداعي الخالق، أما الصراع الشديد المفرط فهو يعيق العمل لانه يضر

بالمعنويات فهو يعيق التنسيق ويحول دون قيام الاساتذة بتحقيق أهدافهم بكفاءة ولذلك تكون النتائج أفضل ما يمكن إذا ما كان الصراع معتدل.

4.9. عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الرابعة:

لغرض اختبار مدى صحة الفرضية الرابعة: "يختلف تقدير أساتذة التعليم الثانوي بثانوية قندوز علي - سطيف-لمستوى الصراع التنظيمي تبعاً لمتغير الجنس"، تم حساب اختبار ت test .

جدول رقم (08) يمثل نتيجة اختبار ليفن لتجانس التباين حسب الجنس

اختبار ليفن لتجانس التباين	قيمة "ف"	القيمة الاحتمالية sig	الدلالة	القرار
	0.348	0.560	0.05	غير دالة

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج برنامج spss.v22

القراءة الاحصائية:

من خلال الجدول نلاحظ قيمة "ف" المساوية 0.348 وكذلك القيمة الاحتمالية والمساوية 0.560، والتي تعتبر غير دالة احصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 وبهذا يتم قبول الفرض الصفري القائل بعدم وجود اختلاف في تباين المجموعتين، ومنه امكانية استكمال اجراء اختبار "ت"

جدول (09) يمثل نتائج اختبار "ت" لدلالة الفروق في المستوى العام للصراع التنظيمي حسب متغير الجنس.

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	القيمة الاحتمالية sig	القرار
ذكر	17	2.86	0.967	0.555	0.583	غير دالة
انثى	13	2.67	0.817			

(2.048, T= 28 (Level of significance: 0.05 , df=

المصدر : من اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج برنامج spss.v22

القراءة الاحصائية :

يشير الجدول اعلاه المتعلق بنتائج اختبار "ت" لدلالة الفروق في المستوى العام للصراع التنظيمي تبعاً لمتغير الجنس الى غياب الدلالة الاحصائية ، و هذا يعني عدم وجود أي فروق بين الذكور و الاناث في مستوى الصراع التنظيمي، فقد جاءت القيمة الاحتمالية sig المساوية 0.583 اكبر من قيمة مستوى الثقة المطلوب 0.05 ، لهذا يتم رفض الفرض البديل .

من خلال النتائج المتوصل اليها نستنتج انه :لا توجد فروق دالة احصائياً في مستوى الصراع التنظيمي لدى أفراد العينة تبعاً لمتغير الجنس"، وهذا يعني عدم تحقق فرضية البحث القائلة : "يختلف تقدير أساتذة التعليم الثانوي بثانوية قندوز علي - سطيف- لمستوى الصراع التنظيمي تبعاً لمتغير الجنس

5.9. عرض نتائج الفرضية العامة :

لغرض اختبار مدى صحة الفرضية العامة التي مفادها " توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين اخلاقيات العمل والصراع التنظيمي لدى أساتذة التعليم الثانوي بثانوية قندوز علي - سطيف-"، تم استخدام معامل ارتباط بيرسون، تبين من خلاله ان النتائج تتوزع كما هي مبينة في الجدول التالي:

جدول رقم (10) يمثل معامل ارتباط بيرسون بين أخلاقيات العمل والصراع التنظيمي.

الرقم	أخلاقيات العمل	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة	المعنوية sig	القرار
01	الصراع التنظيمي	0.869**	0.01	0.000	دال

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج برنامج spss.v22

القراءة الاحصائية: يتبين من خلال الجدول السابق ان قيمة معامل ارتباط بيرسون قد بلغت 0.869^{**} وهي دالة احصائيا عند مستوى الدلالة 0.01 وعليه نستنتج ان هناك علاقة موجبة بين أخلاقيات العمل والصراع التنظيمي. أي ان عدم الالتزام بأخلاقيات العمل داخل الثانوية من قبل الاساتذة سيساهم في الرفع من حدة الصراع التنظيمي للفرد

تحليل نتائج فرضية العامة

من خلال النتائج المتوصل اليها نجد انه : توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين أخلاقيات العمل والصراع التنظيمي لدى أساتذة التعليم الثانوي بثانوية قندوز علي - سطيف- وهذا يعني تحقق فرضية البحث القائلة : " توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين أخلاقيات العمل والصراع التنظيمي لدى أساتذة التعليم الثانوي بثانوية قندوز علي - سطيف-

يجب على الاستاذ الالتزام كلياً بمهنة التدريس بحد ذاتها، من خلال تعزيز السلامة والأمن والقبول داخل الفصل الدراسي، ويجب عليه أيضاً تجنب التمر أو العداء أو الإهمال أو عدم الأمانة أو السلوك العدواني تجاه طلبته ويجب على الاساتذة وصف مؤهلاتهم ووثائق اعتمادهم بدقة إلى مجالس التعليم أو المكاتب الإدارية أو الثانويات التي تتطلع إلى توظيفهم دون زيادة أو نقصان.

كما يجب على الاساتذة أيضاً الوفاء بجميع العقود المبرمة والالتزام بسياسات الثانوية فالأمر متروك في النهاية للمعلم فيما يتعلق بتصميم خطط الدروس لتتوافق مع معايير الدولة، مع مراعاة إنشاء خطط تعليمية شاملة تروق لطالبي العلم من جميع الخلفيات والقدرات، فالخلافات التي تنشأ بين الاساتذة في بيئة العمل بسبب اختلاف وجهات النظر قد تقضي للعديد من المشكلات، ولها الكثير من الآثار السلبية التي يمكن توجيهها لصالح المنظمات، ولا تكاد تخلو أي بيئة عمل من هذه الصراعات، وتمتد آثار هذه الصراعات لتشمل عدة نواحي:

- خلق حالة من التوتر والخوف بين الاساتذة، وجعل فرص التعاون قليلة بينهم، والتي قد تترك سيرة العمل في محيط العمل.
- تعارض في الغايات والأهداف والمصالح، والسعي لتحقيق غايات شخصية تخدم جهة معينة تتعارض مع قيم منظمات العمل.
- حدوث تعطل وضرر بأداء النشاطات الوظيفية في المؤسسات، وذلك بسبب تضارب القيم والاتجاهات بين الاساتذة .

- تعطيل وسائل اتخاذ القرار بشكل كبير، وصعوبة اختيار البدائل المناسبة لدعم أهداف المؤسسات.
- انخفاض الانتماء الوظيفي للاساتذة ، وجعل الأفراد يسعون للبحث عن بيئة العمل تدعم جهودهم.
- نشوء الاعتمادية بين الاساتذة ، وذلك بسبب عدم توزيع المهام والأعمال.

خاتمة

حاولت هذه الدراسة تقديم طرح حول أخلاقيات المهنة باعتماد الصراع التنظيمي كأحد المدخلات المعتمدة والمختلفة، حيث يتضح جليا من خلال هذه الدراسة في جانبها النظري والميداني أن أخلاقيات المهنة تعد من أهم القضايا التي يثار حولها النقاش العلمي وذلك راجع إلى حداتها كموضوع للدراسة باعتبار أن الإنسان مدني بطبعه في أنه لا يستطيع أن يعيش بمعزل عن الآخرين، فلا بد من التعايش معهم والاختلاط بهم، وهذا الأمر قد يترتب عنه بعض الخلافات التي قد تتطور إلى بروز صراعات داخل بيئة العمل وهذا يعيق العمل التعاوني ويخل بالروابط بين الاساتذة ، مما ينعكس سلبا على الأداء وهو ما يتنافى وأخلاقيات المهنة. ولذلك وجب الاستناد إلى التراث النظري في علم النفس التنظيم والعمل وفي العلوم الأخرى ذات العلاقة بموضوع الدراسة، وأيضا اللجوء إلى الميدان للتأكد من صدق الفروض الموضوعة للدراسة، وفق خطة منهجية وأدوات بحث مساعدة على القيام بها وقد تم التوصل إلى نتائج لها عديد الدلالات بشأن علاقة اخلاقيات العمل بالصراع التنظيمي وذلك باعتماد مؤشرات مختارة لدراسة الموضوع تجمع بين واقعة الفعل وما صرح به الباحثون عنه، كما أن هذه النتائج تم تفسيرها وتحليلها ومناقشتها مما أفضى إلى التأكد من الفرض الذي وضعت لأجله فروض الدراسة وموقعها في البناء النظري المعتمد لها و مدى ارتباطها وتقاطعها مع الدراسات السابقة.

مقترحات الدراسة:

- على ضوء النتائج التي تم التوصل إليها من خلال الدراسة الحالية، يمكن تقديم بعض المقترحات والتوصيات العلمية نوجزها في ما يلي:
- رفع مستوى الوعي بأهمية أخلاقيات المهنة وهذا من خلال جعل المؤسسات تدرك فوائد الالتزام بالمعايير الأخلاقية.
- تفعيل دور الرقابة وهذا من أجل تحميل الاساتذة ضرورة الإفصاح عن كل الممارسات الغير قانونية والغير أخلاقية في الثانوية .
- تشجيع المواهب والقدرات الفردية داخل الثانوية .
- القيام بدوريات تدريبية وتأهيلية حول تحسين الأداء للقضاء على الصعوبات في العمل والتخفيض من الضغط.
- اعتماد الأنظمة واللوائح التي تضمن المعاملات العادلة بين كافة الأطراف.
- العمل على بحث كل مشكلة أو حالة صراع قبل اختيار الأسلوب الذي به تتم إدارة الصراع.
- لابد من فهم القائمين على الثانوية و كل العمال و الأساتذة لأساليب إدارة الصراع التنظيمي ، مزايا وسلبيات كل أسلوب، وبخاصة الأساليب الأكثر فعالية ونجاحا، وتعريفهم بالحالات والظروف التي يمكن فيها استخدام الأساليب الأقل فعالية.

الاحالات والمراجع:

- العامري ، الغالبي ، و صالح ، طاهر . (2008) . الإدارة والأعمال . عمان: دار وائل للنشر
- العميان، محمود سلمان.(2002).السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال.ط3. الأردن: دار وائل
- القيوتي محمد قاسم.(2003).السلوك التنظيمي ،دراسة السلوك الإنساني الفردي و الجماعي في المنظمات المختلفة.ط4. عمان: دار الشروق

- المغربي، كامل محمد.(2004).السلوك التنظيمي مفاهيم و أسس سلوك الفرد و الجماعة في التنظيم. ط3، عمان: دار الفكر للنشر و التوزيع.
- بن عيسى محمد الهادي.(2004). ثقافة المؤسسة كموجه للسلوك الاجتماعي في المنظمة الاقتصادية الحديثة. مجلة الباحث. جامعة ورقلة. العدد 03.
- رحالي حبيلة.(2012).الصراع في المؤسسات. الجزائر: ديوان المطبوعات الجماعية.
- زهير بوجمعة الشلابي.(2013).الصراع التنظيمي و إدارة المنظمة .الاردن : دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- محمد حسن أبو عودة (2017). اخلاقيات الاعمال وعلاقتها بالرضا الوظيفي، دراسة ميدانية على مجموعة الاتصالات الفلسطينية. غزة، رسالة ماجستير في إدارة الاعمال، الجامعة الإسلامية، فلسطين.