الجمهوريّة الجزائريّة الدّيمقراطيّة الشّعبيّة
وزارة التّعليم العالي والبحث العلمي
MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE

ⴰⵖⵏⵉⵔ ⵏ ⵜⵓⵙⵏⵜⵉⵡⵜ ⵜⵉⵣⵣⵓⵔⵉⵜ ⵜⴰⵎⴰⵡⴰⵙⵜ ⵜⵓⵣⵎⵉ

ⵜⴰⵙⴷⴰⵡⵜ ⵎⵓⵃⵏⴷ ⴰⵎⵔⵔⵉ ⵜⵉⵣⵉ ⵡⵣⵓ

ⵜⴰⵙⵜⵉⵖⵔⵉⵜ ⵏ ⵜⵓⵙⵏⵜⵉⵡⵜ ⴷ ⵜⵓⵙⵏⵉⵢⵉⵏ

جامعة مولود معمري تيزي وزو
كليّة العلوم الاجتماعية والانسانية
قسم العلوم الاجتماعية

UNIVERSITE MOULOUD MAMMERI TIZI-OUZOU
FACULTE DES sciences humaines et sociales
Département des sciences humaines et sociales

عنوان المذكّرة

الأخلاق المهنيّة وأثرها على الآداء الوظيفي

–دراسة ميدانيّة لعينة من عمال المؤسسة العموميّة الإستشفائيّة محمّد بوداود "دلس"–

مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع عمل و تنظيم

إعداد الطّالب:

– تيتوس يوسف

إشراف الدكتورة:

ميموني كهينة

لجنة المناقشة:

د. بوعروج محمد نجيب ..... رئيساً

د. ميموني كهينة .....مشرفاً ومقرراً

أ.د. حمامي فريد .....عضوا ممتحناً

السنة الجامعية: 2022–2023

شكر وعرفان

الحمد للّه الذي بنعمته تتمّ الصّالحات، والصّلاة والسّلام على أشرف خلق اللّه نبيّنا محمّد،

أشكر جامعة مولود معمري التي قضيت فيها آخر سنوات مسيرتي الدّراسيّة، وأشكر الأستاذة **كهينة ميموني** التي سقتني بخبرتها ودرايتها ونسأل اللّه أن يجزيها عنّا كلّ خير.

وأتقدّم بالشّكر لكلّ من لم يبخل علي بالمساعدة طيلة فترة إنجاز هذا البحث من أساتذة وإداريين في قسم العلوم الاجتماعية.

كما أتقدّم بخالص الشكر والتّقدير لأعضاء لجنة المناقشة لتفضّلهم بقبول مناقشة هذه المذكّرة والحكم عليها والإستفادة من ملاحظاتهم القيّمة والمفيدة, فجزاهم اللّه عنّي خير الجزاء.

إهداء

الحمد لله الذي وفّقني في إنجاز هذا العمل ولم أكن لأصل اليه لولا فضله.

*إلى الإنسانة التي علّمتني معنى الحياة، وأمسكت بأناملي لكتابة الحروف، وضحّت من أجل هذه اللّحظة، إلى منبع الحبّ والعطاء الى سر السعادة في قلبي ومشعلة النور في ظلمات أيامي... **إليك أمّي.***

إلى ذلك النّبع الصّافي...الى شجرتي التّي لا تذبل...الى الظّل الذي آوي اليه في كلّ حين...

الى من كدّ وعانى... وبذل الغالي وأعطى الكثير...

إليك أبي...

الى من وقف بجانبي في السّراء والضّراء عائلتي وإخوتي.

الى تلك الرّوح التي زادت شغفي بالدّراسة وسارت معي نحو تحقيق هذا الإنجاز خطوة بخطوة...

*إلى أحنّ أستاذ قابلته في مسيرتي الدّراسيّة **شفيق إيكوفان** الذي أحسست معه بالأمان.*

وإلى كلّ من قدّم لي يد العون من قريب ومن بعيد.

يوسف.

الملخّص:

جاءت هذه الدّراسة تحت عنوان الأخلاق المهنيّة وأثرها على الأداء الوظيفي إذ تهدف لإبراز تأثير الأخلاق المهنيّة في الأداء الوظيفي وكشف دور الالتزام في تقليل الغيابات لدى العاملين. وكذا محاولة التّعرّف على مدى اسهام التّعاون في زيادة سرعة تقديم الخدمة، ودور احترام الزّملاء في زيادة فعالية انجاز المهام.

ولتحقيق ذلك انطلقنا من التساؤل الرئيسي التالي:

كيف تؤثر الأخلاقيات المهنية على الأداء الوظيفي لعمال المؤسسات العمومية الاستشفائية في الجزائر؟

وقد تفرع عنه التساؤلات الفرعية التالية:

-كيف تساهم الأخلاق المهنية في تجسيد الالتزام المهني لدى عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوداود دلس؟

-كيف تجسد الأخلاقيات المهنية مبدأ التعاون بين العمال لتحقيق أداء وظيفي متكامل؟

-هل الاحترام بين العمال والفاعلين في المؤسسة الاستشفائية يزيد من فاعلية الأداء الوظيفي وفق ضوابط اخلاقيات المهنة؟

وللإجابة عن هاته التساؤلات قمت بصياغة الفرضية العامة التالية: تؤثر الاخلاق المهنية على الأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بدلس.

قد احتوت ثلاث فرضيات فرعية تتمثل في:

-هناك علاقة مباشرة بين الاخلاق المهنية ومبدأ الالتزام الوظيفي.

-تدعو اخلاقيات المهنة الى روح التعاون والتكافل الوظيفي من اجل رفع الكفاءة المهنية وتقليل الصعوبات في العمل.

-تجسيد الاحترام بين العمال والفاعلين في المؤسسة الاستشفائية يزيد من فاعلية الأداء المهني وفق ضوابط اخلاقيات المهنة.

وقد قمت بإجراء هذه الدراسة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوداود بدلس – بومرداس-حيث شملت عينة الدراسة على 50 عاملا اختيروا بطريقة عشوائية طبقية بنسبة 10 بالمئة من مجتمع الدراسة المتكون من 500عامل واعتمدنا على المنهج الوصفي الذي يصف الظاهرة موضوعيا بالاعتماد على البيانات التي تم جمعها عن طريق الاستمارة التي استخدمت كأداة رئيسية لجمع البيانات، والتي احتوت على أربع محاور وضمت 34سؤال.

وكذلك الملاحظة والمقابلة كأداتين مساعدتين واعتمدنا في اختبار صحة الفرضيات الاسلوبين –الكمي والذي يشتمل على التكرارات والنسب المئوية- والأسلوب –الكيفي الذي يشتمل على تفسير وتحليل البيانات. وقد تم التوصل النتائج التالية:

-للأخلاق المهنية دور كبير في حياة العاملين فأداءهم الوظيفي مقرون بالأخلاق المهنية التي يتمتعون بها فطلب الاذن لأخذ إجازة يعبر عن الالتزام في العمل وذلك باعتبار العمل واجب يلزم العمال الانضباط والقيام بمتطلبات المهنة كما ان التعاون يزيد من سرعة تقديم الخدمة لان العمل الجماعي يكون أحسن. فهو يخفف من ضغط العمل ويسهل العمل الصعب كما يساعد على التحفيز والتغطية على النقص الفردي في الأداء مما يزرع الثقة في نفوس العاملين وبذلك يكتسبون خبرات أخرى. فيؤدي ذلك الى الاتقان والجودة وسرعة الأداء, واحترام الزملاء يزيد من فعالية انجاز المهام.

فهرس المحتويات:

فهرس محتويات	
فهرس جداول	
مقدمة	أ
الإشكالية	3-4
التساؤلات	5
الفرضيات	5
تحديد المفاهيم	15
مجتمع الدراسة	15
عينة الدراسة	16
أهمية الدراسة	16
أسباب اختيار الموضوع	17
أهداف الدراسة	17
منهج البحث	18
أدوات الدراسة	19-20
الدراسات السابقة	21-38
خلاصة	38
الفصل الأول: الاقتراب النظري للدراسة	40
تمهيد	41

المبحث الأول: مفهوم الأخلاق المهنية	41
المطلب الأول: -مفهوم الأخلاقيات - تطورها	43-42 45-43
المطلب الثاني: قواعد الأخلاق المهنية	52-45
المبحث الثاني: محددات الأخلاق المهنية ومعاييرها	52
المطلب الأول: المحددات و المصادر المكونة لأخلاقيات المهنة	57-52
المطلب الثاني: معايير الأخلاق المهنية	59-57
خلاصة	60
الفصل الثاني: الأداء الوظيفي	81-61
تمهيد	62
المبحث الأول: مفهوم الأداء الوظيفي و محدداته	67-62
المطلب الأول: تعريف الأداء الوظيفي	64-62
المطلب الثاني: محددات الأداء الوظيفي	67-64
المبحث الثاني: العناصر المتحكمة في الأداء الوظيفي	81-67
المطلب الأول: العناصر المتعلقة بالموظف	73-67
المطلب الثاني: العناصر الخارجية ذات علاقة بالموظف	81-73
خلاصة	81
الفصل الثالث: علاقة الأخلاق المهنية بالأداء الوظيفي	98-81
تمهيد	83

المبحث الأول: تطبيق الأخلاق المهنية في مجال العمل والرقابة عليها	93-83
المطلب الأول: المقومات العامة لأخلاقيات المهنة	87-83
المطلب الثاني: اليات الرقابة في تطبيق الأخلاق المهنية	93-87
المبحث الثاني: أثر أخلاق المهنة على الأداء الوظيفي	98-93
المطلب الأول: أثر أخلاقيات العمل على المؤسسة وموظفيها	95-93
المطلب الثاني: المسؤولية وأخلاقيات المهنة	98-95
خلاصة	99-98
الاطار التطبيقي للدراسة	133-100
نتائج الدراسة ومناقشتها	139-133
الاستنتاج الجزئي للفرضيات	140-139
خاتمة	141
قائمة المصادر والمراجع	149-142
ملاحق	156-150

فهرس الجداول:

الرقم	الجدول	الصفحة
01	يبين توزيع البيانات الشخصية حسب متغير الجنس	101
02	يبين توزيع البيانات الشخصية حسب متغير السن	101
03	يبين توزيع البيانات الشخصية حسب متغير الحالة المدنية	102
04	يبين توزيع البيانات الشخصية حسب متغير طبيعة المنصب	102-103
05	يبين توزيع البيانات الشخصية حسب متغير الراتب	103
06	يبين مفهوم الالتزام عند المبحوثين	104
07	يبين اعتبار المبحوثين أنفسهم ملتزمين مهنيا	105
08	يبين تعرض المبحوثين للمساءلة في حال تقصيرهم في عملهم	106
09	يبين تلقي المبحوثين للتشجيع مقابل التزامهم المهني	107
10	يبين العلاقة بين تشجيع محيط العمل على الالتزام المهني و متغير طبيعة المنصب	108
11	يبين اعتقاد المبحوثين أن زملاءهم ملتزمون مهنيا	109
12	يبين تأثير عدم التزام الزملاء في العمل على التزام المبحوث نفسه	110
13	يبين مفهوم التعاون المهني عند المبحوثين	111
14	يبين مدى إيمان المبحوثين بفكرة التعاون المهني	112
15	يبين طبيعة التعاون في المؤسسة	113
16	يبين طبيعة التعاون على الأداء المهني	115
17	يبين اختيار الأشخاص المرغوب في التعاون مع بعضهم مهنيا	116
18	يبين رضا المبحوثين عن مستوى التعاون في المؤسسة	117
19	يبين العلاقة بين مفهوم الاحترام المهني و متغير السن	118

20	يبين العلاقة بين اعتقاد المبحوثين أنهم ملتزمون مهنيا و متغير طبيعة المنصب	120
21	يبين تجديد القوانين والتعليمات الداخلية على ضرورة الاحترام بين العمال	121
22	يبين تأثير قلة الاحترام على المردودية المهنية للعمال	122
23	يبين تشجيع ظروف العمل على الالتزام بمبدأ الاحترام	123
24	يبين العلاقة بين صور عدم احترام متغير الجنس	124
25	يبين موقف المبحوثين عند تعرضهم لأحد صور عدم الاحترام	125
26	يبين مفهوم الأخلاقيات المهنية عند المبحوثين	126
27	يبين مدى التزام المبحوثين بالأخلاقيات المهنية	128
28	يبين تلقي المبحوثين للتشجيع عند التزامهم بأخلاقيات المهنة	129
29	يبين وجود علاقة بين الأخلاقيات و الأداء المهني	129
30	يبين ترتيب أهم الأخلاقيات المهنية من وجهة نظر المبحوثين	130
31	يبين متابعة الإدارة لتجسيد أخلاقيات المهنة	132
32	يبين تطبيق الإدارة للإجراءات العقابية على المخالفين لقيم الاخلاق المهنية	132

فهرس الاشكال

الشكل	العنوان	الصفحة
1	مساهمة في تهيئة مكان عمل عادل ومحترم	68-69
2	امثلة للسلوكيات التي لا تحترم الاخرين	70
3	امثلة للتمييز والمحاباة	71
4	امثلة على استعمال السلطة للنفوذ	73

مقدمة:

تسعى المؤسسات إلى تحقيق جودة الأداء من خلال تعزيز منظومة أخلاقيات العمل أو آداب المهنة (ethics profesional) والذي بدوره ينعكس على نمو المجتمع، ولا يمكنها تحقيق ذلك دون وجود معايير أخلاقية تنظيم سير العمل، وتعزز الثقة بين المؤسسات والمستفيدين، كما انها عنصر أساس في نجاح العلاقة مع الجمهور والموظفين والمؤسسات الأخرى.

إن الالتزام بالمبادئ والسلوك الأخلاقي سواء على صعيد الفرد أو الجماعة أو المؤسسات والمنظمات بمختلف نشاطاتها يعتبر ذو أهمية بالغة لمختلف شرائح المجتمع، حيث أن هذا الأمر يقوي الالتزام بمبادئ العمل الصحيح والصادق. [1]

إن الالتزام بالأخلاقيات أمر أساس يحرص عليه كل شخص، وجميع العاملين في المؤسسات وخاصة الإداريين منهم، ذلك أن عدم الالتزام بأخلاقيات المهنة يؤثر في أداء تلك المؤسسة وبالتالي في أداء جميع العاملين فيها. كما قد يؤدي تراجع أخلاقيات العمل في المنظمات إلى فقدان الحس الأخلاقي في التعامل مع المسائل الأخلاقية في الإدارة وفقدان الثقة.

والغرض الأساسي هو المحافظة على الجانب الخلقي يساعد الأفراد على الإخلاص في عملهم والمحافظة على أسرار المهنة وتقديم أحسن أداء، وقد وجدت العديد من الدراسات أن الجانب الأساس الذي ترتكز عليه هذه القضايا هي قلة الاهتمام بممارسات السلوك الأخلاقي في المنظمة وبالتالي تأثيرها السلبي على نتائج العاملين. [2]

وعلى الرغم من أن هناك دراسات تحرت عن محددات السلوك الأخلاقي ونتائجه مثل السلوكيات على مستوى الأفراد والجماعات والمنظمة، إلا أن دراسة كيفية تأثير أخلاقيات العمل على تحقيق الولاء الوظيفي لا يدرس بشكل كاف على وجه الخصوص.

---

1. علي الراسي، النظام الادراي وقواعد الأخلاق، دار النهضة، سوريا، 2001، ص 56
2. يونس شلبي، الإدارة الرقمية من القاعدة إلى الهرم، دار النيل، مصر، 2019، ص 59

الاطار المنهجي

الإشكالية

عرفت البشرية المهن منذ الأزل، فهي مصدر لقوتها وحلقة اجتماعية تربط مختلف التركيبات البشرية، حيث تقوم المجتمعات الإنسانية على فكرة التبادل في جميع مناحي الحياة، حتى يتسنى لجميع الافراد تحقيق كل احتياجاتهم، ولهذا ظهرت منظمات تختلف في نشاطها وخدماتها التي تقدمها، حتى تكون لكل منظمة خدمة خاصة تقدمها تفيد بها المجتمع والأفراد.

ومع تعقد الحياة الاجتماعية وتغير أنماط الخدمات المطلوبة، زاد عدد المنظمات التي تقدم نفس الخدمة بمعايير مختلفة حسب توجهات المنظمة نفسها والافراد العاملين بها، اتجه تركيز المجتمع إلى جهة أكثر تعقيدا من نوعية الخدمات ألا وهي مجموعة القيمة والمبادئ الإنسانية التي يعتمد عليها الأفراد العاملين بها لتقديم الخدمة، لهذا زاد الاهتمام في الآونة الأخيرة بالأخلاق المهنية على اعتبارها عامل لزيادة فاعلية المنظمة وثقة الأفراد بخدماتها.

وقد تطورت المهن بشكل سريع مع تطور الإنسان وأدواته خاصة مع التطورات والتغيرات الحاصلة في المجتمع الجزائري والتي فرضت فيها قيم مبادئ أخرى غير القيم والمبادئ التي سادت من قبل، على الرغم من أنه مجتمع يقوم على مرتكزات ومقومات إسلامية، فسادت النزاعات المادية ولم تعد ظروف الحياة تضمن للعامل الاطمئنان على مستقبله وصار غير قادر على الجمع بين مصلحته الشخصية وأخلاقه المهنية نتيجة تأثره بالبيئة التي يعيش فيها ولهذا صار الأداء الوظيفي الذي يقدمه أي عامل في المنظمة مربوط بمصلحته الشخصية

أكبر من حرصه على إنجاز مهامه، فالكثير من السلوكات في المنظمات الجزائرية اكسبتها العمال من المجتمع، والبيئة التي يعيش فيها.

وتطور المهن اقترن مع مجموعة من أخلاق أخرى للإنسان والجماعات الاجتماعية، فلكل مهنة أخلاقها ، فهي تؤسس لقعد اجتماعي، والأخلاق تبني الثقة مع الآخرين، فالتصرف بطريقة أخلاقية في عملك يكسبك ثقة أصحاب العمل وزملائك، بالإضافة إلى ثقة الزبائن

والعملاء وتحسين صورة الشركة أو المؤسسة مما يجعلها اختيارا مفضلا للتعامل من قبل الشركات والعملاء، وتنظيم العلاقات في المؤسسة والحفاظ عليها لضمان النتائج الإيجابية في الأعمال، فالأخلاق الجيدة تساهم في تطور الفرد في عمله وبالتالي تطور المؤسسة، وكذا توفير الامن العاطفي، لثقة من حولك بتصرفاتك وقدراتك، مما يساهم في زيادة فرصك المهني.

والأخلاق الجيدة تخلق رابطة قوية مع الآخرين مما يحسن ويعزز الأداء الجماعي وتعدم الأخلاق الرضا والاستقرار بين معظم الناس، بحيث يحصل كل فرد على حقه، كحق العمل في التعاملات والعقود والإسناد وتوزيع الثروة.[1]

هذه الأخلاق المهنية لا تعود بفائدة فقط على علاقات مهنية بين الأفراد فقط، إنما لها أثر على المردودية المهنية لهذا يؤكد جل أرباب العمل على ضرورة التقيد بهذه الأخلاق، فالتزام العاملين بالأخلاق المهنية والقوانين الخاصة بكل مهنة يؤدي على الرفع من الأداء الوظيفي ويجنب المؤسسات خسائر عدة، ولهذا اتخذنا من المؤسسة العمومية الاستشفائية بوداود محمد بدلس ولاية بومرداس ميدانا لدراسة موضوعنا.

فهي مؤسسة لا بد للعاملين بها من التحلي بأخلاق مهنية عالية لأنهم يقدمون خدمات صحية لا تخلو من الإنسانية والاهتمام الكبير بالأفراد وكذا الالتزام الصارم بالقوانين وهذا لتأدية المهام بشكل سليم والحفاظ على حياة الأفراد.

ومما سيق ومن خلال هذا العرض المقتضب، تتضح لنا أكثر معالم اشكاليتنا والتي تتمحور حول الأخلاق الهنية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين بالاعتماد على سؤال رئيسي مفاده:

- كيف تؤثر الأخلاقيات المهنية على الأداء الوظيفي لعمال المؤسسات الاستشفائية العمومية في الجزائر؟

1. سوسن الرازي، الأخلاق والسياقات الاجتماعية، جامعة دمشق، سوريا، 2013، ص 23

تساؤلات:

- كيف تساهم الأخلاق المهنية في تجسيد الالتزام المهني لدى عمال مؤسسة الاستشفائية محمد بوداود دلس؟
- كيف تجسد أخلاقيات المهنية مبدأ التعاون بين العمال لتحقيق أداء وظيفي متكامل؟
- هل الالتزام بين العمال والفاعلين في المؤسسة الاستشفائية يزيد من فعالية الأداء الوظيفي وفق ضوابط أخلاقيات المهنة؟

الفرضيات:

- هناك علاقة مباشرة بين الأخلاق المهنية ومبدأ الالتزام الوظيفي، فكلما طبقت الأخلاق المهنية التزم العمال أكثر في أدائهم المهني.
- تدعو أخلاقيات المهنة إلى روح التعاون والتكافل الوظيفي من أجل رفع الكفاءة المهنية وتقليل الصعوبات في العمل.
- تجسيد الاحترام بين العمال والفاعلين في المؤسسة الاستشفائية يزيد من فعالية الأداء المهني وفق ضوابط أخلاقيات المهنة.

تحديد المفاهيم:

الأخلاق:

لغة: "أخلاق: جمع خلق، طبع وسجية، عريكة، طريقة تصرّف يتميز بها الإنسان"[1]

اصطلاحا: عرفها سعيد بن ناصر الغامدي بأنها: "صفة في النفس تظهر آثارها في الكلام

[1] أنطوان نعمة وآخرون، **المنجد في اللغة العربية المعاصرة**، دار المشرق، ط2، 2001، ص418.

والسلوك العملي والمظهر الخارجي والصحبة المختارة"[1]

وقد عرفها علماء التربية على أنها "هيئة للنفس راسخة عنها تصدر الأفعال بسهولة ومن غير حاجة إلى فكر وردية"[2]

أي أنها صفة موجودة في النفس وهي مسؤولة عن تصرفات وأفعال الشخص، أي كل شخص يتصرف حسب ما وجد من صفات في نفسه.

عرفها ماجد بن ناصر بأنها: " عادات يكتسبها الفرد نتيجة تعضه لمؤثرات الأسرة والمدرسة والمجتمع والبيئة وتنطبع في نفسه ويتمثلها في تصرفاته في المواقف المختلفة"[3]

أي أنها سلوكات وأفعال وأقوال وتصرفات تأتي نتاج لعيش الفردوسط أسرة وجماعة الرفاق ومجتمع تميز بهذه الصفات ولهذا يتعود عليها وتصبح أساس في حياته والمواقف التي يمر عليها.

عرّفها صديق محمد العفيفي بأنها: "ما يجب عليك فعله وبتحديد أكثر أن تعرف ما التصرف الصحيح ما التصرف الخطأ ثم فعل ما هو صحيح"[4]

أي أنها التفرقة الصحيحة بين السلوكات الصحيحة والسلوكات الخاطئة والقيادة والقيام بالأمور بالشكل الصحيح.

إجرائيا : هي مجمل القيم التي تلقى قبولا اجتماعيا وتشجيعا من طرف العادات والتقاليد.

المهنة:

---

[1] سعيد بن ناصر الغامدي، **أخلاقيات العمل (ضرورة تنموية ومصلحة شرعية)**، الإدارة العامة للإعلام والثقافة، السعودية، 2010، ص11.

[2] أخلاقيات المهنة، قسم الدراسات الإسلامية، السعودية، 2015، ص6.

[3] ماجد بن ناصر بن خلفان المحروقي، **أخلاقيات المهنة مفهومها وأهميتها**، مكتب الأشراف التربوي، عمان، 2009، ص3.

[4] صديق محمد عفيفي، **أخلاقيات المهنة لدى المعلم، المجلس القومي للتربية الأخلاقية**، مصر، 2005، ص17.

لغة:" الحذف بالخدمة والعمل نحوه"[1]

اصطلاحا: عرفها عبد الله نحمد نوري على أنها: " الحرفة التي تشتمل على مجموعة من المعارف العقلية ومجموعة من الممارسات والخبرات التدريبية يؤديها الفرد من خلال ممارسة للعمل"[2]

أي أنها لا تكون إلا من صنع الإنسان وقد تكون بدنية وذهنية تحتاج للتدريب المستمر من أجل ممارستها وإتقانها.

يعرفها Blackington بأنها: " فعل منظم يقتنع به الإنسان ويحاول أن ينتهي من خلاله بمطالب وظيفية محددة"[3]

أي أنها نشاط نظم ومرتب له قصد ويتبع عن الإرادات الكاملة للقائم بها ومن خلاله يتم تحقيق مهم وظيفة ما.

عرفها قاموس علم الاجتماع على أنها: "مجموعة أنشطة ترتكز حول دور اقتصادي تستهدف ضمان توفير الحاجيات الأساسية للحياة ويطلق المصطلح على الأعمال التي تتم في الميادين التجارية والقيمة"[4]

أي أنها مجموعة المهام التي يقوم بها الفرد في مجال اقتصادي معين قصد تلبية احتياجاته الأساسية مما توفره له من دخل.

اجرائيا : هي كل عمل يقوم به الفرد ويتلقى بخصوصه أجرا، وهنا نقصد به العمل العمومي

3-الأخلاق المهنية:

---

[1] مجد الدين محمد بن يعقوب، **قاموس المحيط، مؤسسة الرسالة**، ط8، لبنان، 2005، ص1336.

[2] عبد الله نوري الديرشوي، **الأخلاق الإسلامية وآداب المهنة**، دار انتساب، السعودية، 2013، ص119,

[3] ماجد بن ناصر بن خلفان المحروفي، مرجع سابق، ص2.

[4] فاروق مداس، **قاموس مصطلحات علم الاجتماع**، دار مدني، 2003، ص261.

عرفها بعض بأنها: "مجموعة القيم والأعراف والتقاليد التي يتفق ويتعارف عليها أفراد مهنة حول ما هو خير وعدل في نظرهم وما يعتبرونه أساسا لتعاملهم وتنظيم أمورهم وسلوكهم في إطار المهنة"

أي أن الأخلاق المهنية هي تلك المعايير التي يكتسبها الفرد من المجتمع والتي تم الاتفاق عليها سلفا من خلفية ذاتية أو تجريبية حول ما هو مقبول وما هو مرفوض من سلوكات في إطار أداء مهنة ما.

وعرفت أيضا على أنها: "تلك التوجيهات النابعة من القيم والمبادئ التي يؤمن بها أفراد المجتمع والتي ينبغي للشخص أن يتحلى بها أثناء ممارسته للمهنة"[1]

أي أنها تصرفات وسلوكات يظهرها الفرد وفق شعور داخلي أثناء قيامه بمهنته التي يكون مصدرها إيمانه بها.

وعرفها سعيد الغامدي على أنها: "مجموعة القيم والنظم المحققة للمعايير الإيجابية العليا المطلوبة في أداء الأعمال الوظيفية والشخصية وفي أساليب التعامل داخل بيئة العمل، ومع المستفيدين وفي المحافظة على صحة الإنسان وسلامة البيئة"[2]

أي أنها الصفات النفسية والسلوكية الحسنة للتعامل والضوابط والشروط التي تحكم الأداء الوظيفي والمهني في صورة لوائح وقوانين محددة للأساليب العقلية والسلوكية لأداء العمل.

عرفها أحمد شفيق السكري على أنها: "مجموعة المبادئ أو المعايير التي تعتبر أساسا لسلوك افراد المهنة والتي يتعهد أفراد المهنة بالتزامها"[3]

---

[1] عبد الله محمد نوري الديرشوي، مرجع سابق، ص124، 125.

[2] سعيد بن ناصر الغامدي وعلي بادحيح، **أخلاق المهنة، اصالة إسلامية ورؤية عصرية**، دار حافظ، ط3، السعودية، 2013، ص110.

[3] أحمد شفيق السكري، **قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية**، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2000، ص184.

أي هي مجموعة الضوابط والقواعد التي لا بد الالتزام بها في ممارسته المهنية.

عرفها نداء محمد على أنها: "المبادئ والقواعد التي تحكم الممارسة والتي أصبحت معيارا للسلوك المهني"[1]

أي هي المعايير التي يتم الاعتماد عليها للحكم على أي سلوك مهني ومعرفة ما إذا كان أخلاقي أو غير أخلاقي.

التعريف الاجرائي:

وتعني التزام العامل بأداء المهام الموكلة إليه، والتعاون مع الآخرين واحترامهم أثناء أداء العمل.

4-الأداء:

لغة: "عبارة عن إتيان عين الواجب في الوقت"[2]

اصطلاحا: عرفه إبراهيم محمد المحاسنة بأنه:" مدى تحقيق العاملين افرادا أو جماعات في المؤسسة الأهداف المرجوة بشكل فعال وكما هو مرغوب"[3]

أي أن المستوى الذي يصل إليه الأفراد والجماعات في المؤسسة من تحقيق الأهداف المسطرة من قبل.

إجرائيا : هو الجهد الذي يبذله العامل مقابل أجره في سبيل أداء واجبه المهني.

عرفه فيصل عبد الرؤوف بأنه: " النتائج العملية نتيجة الفعاليات أو الإنجازات أو ما يقوم به الأفراد من أعمال أو تنفيذ الأعمال"[4]

أي أنه نتاج التفاعل ما بين اسلوك والانجاز الذي يقدمه الفرد داخل المنظمة.

---

[1] نداء محمد الصوص، **السلوك الوظيفي، مكتبة المجتمع العربي**، ط1، الأردن، 2008، ص53.

[2] علي بن محمد السيد: معجم التعريفات، القاهرة، 1993، ص15.

[3] إبراهيم محمد المحاسنة، **إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق**، دار جرير، ط1، الأردن، 2013، ص73.

[4] الدحلة فيصل عبد الرؤوف، **تكنولوجيا الأداء البشري، المكتبة الوطنية**، عمان، 2001، ص90.

عرفته موفق عدنان وأمير أحمد بأنه: "ليس سوى تصرفات، والمخرجات التي يسعى النظام الإداري إلى تحقيقها للوصول إلى الأهداف المنشودة"[1]

أي أنه سلوك نابع من قبل العاملين داخل المنظمة وهو نتاج التخطيط الإداري في تفسير الموارد البشرية من أجل الوصول إلى الأهداف المرغوبة.

5-الوظيفة:

لغة: جمع وظائف، أي العمل والخدمة في الدوائر الحكومية أو مؤسسة خاصة وما يعني كل يوم من عمل أو إطعام أو رزق وغير ذلك"[2]

اصطلاحا: عرفها حجيب الصحاب بأنها: " وحدة عمل تحتوي على أنشطة متشابهة في التعقيد تم تجميعها مع بعض في المضمون والشكل ويمكن أن يؤديها موظف واحد أو أكثر"[3]

أي أنها جزء من العمل يحتوي على مجموعة من الواجبات التي يمكن لفرد واحد القيام بها.

عرّفها صفوان محمد وعائض بن شافي بأنها: " مجموعة من المهام أو الاعمال المتشابهة في المنظمة لها كيان وموقع في الهيكل التنظيمي يؤدي تنفيذها إلى الإسهام في الوصول إلى أهداف المنظمة المنشودة"[4]

أي أنها مجموعة الواجبات والمسؤوليات المتشابهة في المنظمة حسب موقعها في الهيكل التنظيمي والفرد ملزم بتنفيذها من أجل الوصول إلى الأهداف المحددة سابقا.

---

[1] موفق عدنان عبد الجبار الحصيري وأمير أحمد محبوب المومني، **هندسة الموارد البشرية في صناعة الفنادق (أفكار حديثة ورؤى مستقبلية)**، دار إثراء، ط1، الأردن، 2011، ص208.

[2] مجاني الطلاب، دار المجاني، ط5، لبنان، 2001. ص208.

[3] حجيب الصحاب، **معجم إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين**، مكتبة لبنان ناشرون، لبنان، 2003، ص80.

[4] صفوان محمد المبيضين وفائض بن شافي الأكلبي، **تحليل الوظائف وتصميمها في الموارد البشرية**، دار اليازودي، الأردن، 2003، ص58.

6-الأداء الوظيفي:

عرفه محمد راوية بأنه: "يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها أو يشبع الفرد بها متطلبات الوظيفة"

أي أنه يشير إلى مدى إنهاء الأفراد للمهام المكونة لوظائفهم.

وعرفه هلال بأنه: "تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها"[1]

أن أنه عبارة عن الإنجازات التي يقدمها الموظف بناء على مسؤولياته وواجباته الموكلة له من طرف المنظمة التي يعمل بها.

عرفه عاشور على أنه: "قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله"[2]

أي أنه يعبر عن الطاقة لت يبذلها الفرد لإنهاء عمله بالوقت وعدد المهام والجودة المناسبة.

التعريف الاجرائي:

وهي تنفيذ العامل للمهام الموكلة له بالسرعة المطلوبة مع مراعاة الفعالية في إنجازها وعدم الغياب والقيام بالمهام الموكلة له.

7-الالتزام:

عرفه حبيب الصحاف على أنه: " التزام الموظف بتحقيق أهداف وظيفته مركز العمل الذي ينتمي إليه، وكذلك الالتزام بمعايير السلوك الوظيفي المهني وهو مرتبط بالاحترام والثقة ويدفعه

---

[1] أسعد احمد محمد عكاشة، **أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي (دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات "Pultol" في فلسطين"**، رسالة ماجستير، كلية التجارة، قسم إدارة أعمال الجامعة الإسلامية بغزة، 2008، ص33، 35.

[2] صليحة شاهي، **المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين**، دراسة حالة جامعة أمحمد بوقرة بومرداس، رسالة ماجتسير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تسيير المنظمات، جامعة بومرداس، 2010/2009، ص61.

تحقيق نتائج العمل"[1]

أي أنه قيام الموظف بتطبيق معايير وسلوك مهنته لتحقيق أهداف المنظمة.

عرّفه نداء محمد الصحاف بانه: " الالتزام بالتعليمات والسياسات والأهداف الاستراتيجية والحفاظ على سرية المعلومات وعدم استغلال المعلومات لتحقيق منافع شخصية أو إيقاع الضرر بالآخرين، بالإضافة إلى تقدير خبرات وخلفيات زملائه بالمهنة والتشاور المتبادل فيها لتحقيق الارتقاء بالعمل"[2]

أي أنه اتباع التعليمات في أداء المهنة وفق السياسات والأهداف الاستراتيجية للمنظمة من طرف الموظف وتجنب السلوكات التي تضر بالوظيفة أو الأفراد العاملين في المنظمة.

اجرائيا: هو احترام القوانين واتباع التعليمات اثناء القيام بالوظيفة لتحقيق الأهداف المنشودة.

8-الغيابات:

عرّفه أنه عبد الباسط عباس بأنه: " عدم قدرة الفردة أو المجموعة من الافراد من الحضور إلى العمل لأسباب غير متوقعة على الرغم من أنهم ملزمين بالحضور للعمل"[3]

أي أنه عدم تواجد الفرد أو من مجموعة من الأفراد في مكان العمل في الوقت الرسمي للعمل لأسباب غير متوقعة، رغم إلزامية وجودهم في مكان العمل.

عرّفه حبيب الصحاف بأنه: "تغيب الموظف وعدم حضوره لعمله في يوم عمل رسمي ويمكن أن يكون بعذر وهو الاستئذان أو بدون عذر وهو التغيب عن العمل ويستوجب في هذه الحالة مسائلة الموظف تأديبيا"[4]

---

[1] حبيب الصحاف، مرجع سابق، ص26.

[2] نداء محمد الصحاف، مرجع سابق، ص54.

[3] أنس عبد الباسط عباس، **إدارة الموارد البشرية**، دار مسيرة، ط1، الأردن، ص214.

[4] حبيب الصحاف، **معجم إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين**، مكتبة لبنان ناشرون، ط1، لبنان، 1997، ص35.

أي عدم حضور الموظف لعمله في الأوقات الرسمية للعمل، ويمكن أن يكون هذا الغياب بعذر أو بدونه.

عرّفه محمد عبد الفتّاح بأنه: "انقطاع العامل عن الحضور إلى مقر عمله مما يقلل من عدد الأفراد المتاحين للعمل"[1]

أي أنه عدم حضور العامل إلى مكان عمله لفترة معينة وعدم أدائه مهامه، مما يؤدي إلى نقص العمال الذين يقومون بالخدمة.

اجرائيا: هو انقطاع الموظف عن الحظور في الوقت المحدد له لأداء المهام المسطرة له وذلك ما يخلق فراغ وتراكم للأعمال.

9-التعاون:

عرّفه طارق شريف بأنه: "بذل الموظف لجهد غير مطلوب في معاونة ومساعدة الآخرين تعكس شعوره ورغبته في العمل الجماعي ويشجعها المسؤولون"[2]

أي رغبة الموظف في مساعدة الآخرين ببذل جهود إضافية رغبة منه في العمل الجماعي.

عرّفه فاروق مداس بأنه: "يشير إلى التفاعل أو إلى العمل العام لتحقيق أهداف مشتركة، وقد يظهر ذلك من خلال تقسيم العمل إلى مهام متشابهة وأخرى متباينة"[3]

أي أنه تفاعل ما بين الأفراد من أجل تحقيق أهداف مشتركة تخص العمل، وذلك من خلال تقسيم العمل إلى مهام متشابهة أو متباينة.

---

[1] محمد عبد الفتّاح الصيرفي، **إدارة الموارد البشرية**، دار المناهج، ط1، الأردن، 2006، ص156.

[2] طارق شريف يونس، **معجم مصطلحات العلوم الإدارية والمحاسبية والأنترنت**، دار وائل، ط1، الأردن، 2005، ص94.

[3] فاروق مداس، مرجع سابق، ص70.

عرّفه محمد سعيد بأنه: "مساعدة مشتركة بين فردين أو أكثر من الأفراد أو الجماعات للعمل حنبا إلى جنب بهدف تحقيق أهداف مشتركة"[1]

أي أنه مساعدة متبادلة ما بين الأفراد والجماعات في أماكن العمل من أجل تحقيق أهداف مشتركة.

اجرائيا هو اشتراك فردين او اكثر في العمل لتحقيق نتائج جيدة و ابرازا لروح الإنسانية و التضامن بينهم

10-الفعالية:

عرّفها سمير الشوكي بأنها: "مقياس لمدى تحقيق المشروع لأغراضه عن الهدف أو عند المستوى المقصود أي المدى الذي يبلغه أو يتوقع أن يبلغه النشاط الإنمائي في تحقيق أغراضه بكفاءة وبطريقة مستدامة"[2]

أي أنه قياس الإنجاز ومدى تحقيق الهدف المراد الوصول إليه أو ما يتوقع أن يبلغه من النشاط الإنمائي في تحقيق الهدف بكفاءة.

عرّفها العيد الجلالة: "بأنها ضرورة إنجاز الأفعال الصحيحة بالأسلوب الصحيح في الوقت الصحيح"[3]

أي أنها إنجاز المهام بطريقة صحيحة في الوقت المناسب حتى تحقق هذا المهام الهدف المرجو منها.

عرّفها زيد منير بأنها: " مجموعة أو كمية المصادر المستخدمة لإنتاج المخرجات"[4]

---

[1] محمد سلطان، **السلوك الإنساني في المنظمات**، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2002، ص312، 313.

[2] سمير الشوكي، **المعجم الإداري**، دار أسامة، ط1، الأردن، 2006، ص230.

[3] العيد جلال إبراهيم، **إدارة الأعمال**، الدارة الجامعية الجديدة، مصر، 2003، ص19.

[4] زيد مير عبوي، **الاتجاهات الحديثة في المنظمة الإدارية**، دار الشروق، ط1، الأردن، 2006، ص9.

أي أنها مجموع المجهودات المبذولة لإنجاز المهام المكونة للوظيفة على أكمل وجه.

11-الاحترام:عرّفه جيرار كورنو بأنه: " عدم الأضرار بالآخرين وأخذ أقوالهم بالاعتبار ومراعاتهم"[1]

أي أنه عدم إلحاق الضرر بالآخرين وتقبل آرائهم ومراعاتها.

عرّفه توبلادل بأنه: "تقدير قيمة الفرد وأسلوب التعامل معه أثناء القيام بالواجبات اليومية التي تتطلبها أعماله والاعتراف له بالفضل الذي يستحقه"[2]

أنه تقدير المجهودات التي يقوم بها الفرد لأداء واجبات عمله، والاعتراف له بالفضل لقيامه بمهامه.

اجرائيا هو التزام اللباقة مع الاخرين و عدم التعدي على حقوقهم

مجتمع الدراسة:

يعرف مجتمع البحث على أنه جميع العناصر والمفردات المكونة للظاهرة المراد دراستها، ويتميز مجتمع البحث بعدده الكبير والغير متجانس. [1]

كما يعرف مجتمع البحث على أنه الكل المكون لمجموع العينات الممثلة لمجال الدراسة، يتوافق سياقه للسياقات الجزئية لهذه العينات.

وبالنسبة لدراستنا، يتكون مجتمع دراستنا في عمال المؤسسات الاستشفائية الجزائرية. ونظرا لاتساع مجتمع البحث وصعوبات دراسته، لجأنا إلى أسلوب العينة.

2-عينة الدراسة:

---

[1] جيرار كورنو، **معجم المصطلحات القانونية**، ترجمة منصور القاضي، المؤسسة الجامعية للدراسات، ط1، لبنان، 1998، ص36.

[2] توبلادل ، ترجمة: بشير البرغوثي، **التحفيز** ، دار المعرفة والتنمية البشرية، ط1، السعودية، 2001، ص112.

وهي تعتبر جزء من الكل، بمعنى أنه تؤخذ مجموعة من أفراد المجتمع على أن تكون ممثلة للمجتمع لتجرى عليها الدراسة، ثم تعمم نتائج الدراسة على المجتمع كله.[1]

وفي دراستنا هذه اعتمدنا على العينة العشوائية الطبقية، وذلك أن مجتمع الدراسة غير متجانس، ويتكون من فئات مختلفة تتميز كل واحدة منها بصفات معينة، وموضوع دراستنا هو الأخلاق المهنية وأثرها بالأداء الوظيفي، والأخلاق المهنية تختلف من عامل لعامل آخر، وأيضا من مهنة إلى مهنة أخرى، فالمؤسسة تحتوي على أطباء، إداريين، ممرضين، وتقنيين، ولهذا اعتمدنا على العينة العشوائية الطبقية، ويعني أن يتم تقسيم المجتمع الأصلي إلى طبقات بحيث يخلق تجانس بين افراد الطبقة الواحدة، ثم نحدد نسبة هذه العينة من المجتمع الأصلي، ثم نختار عينة من كل طبقة بالطريقة العشوائية بحيث تتناسب في حجمها مع حجم الطبقة في المجتمع الإحصائي الأصلي، ثم تجمع هذه العينات الطبقية لتكون في مجموعها عينة طبقية واحدة تمثل المجتمع بأسره.[2] وقد تم الاعتماد عليها وتطبيقها من خلال اختيار عينات جزئية من كل مستوى في المؤسسة (إداريين، أطباء، ممرضين...) لتظهر خصائص كل طبقة ضمن مخرجات النتائج الجزئية.

3-أهمية الدراسة تظهر أهمية الدراسة من خلال أهمية الاخلاق المهنية بالمؤسسات اليوم نتيجة التغيرات التي تحدث في مجتمعات و المؤسسات المختلفة التي تسعى للاستمرار وكسب ثقة المجتمع لأجل ضمان الأداء الوظيفي الفعال من أجل تحقيق الأهداف والالتزام في العمل من طرف العاملين يسهم في تقديم الخدمة بشكل سليم ويعطيهم دافع لحضور العمل و الحرص على التعاون مع الأخرين .

أسباب اختيار الموضوع:

---

[1] رشيد زرواقي، **تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية**، ديوان المطبوعات الجامعية، ط3، الجزائر، 2008، ص267.

[2] كامل محمد الغربي، **أساليب البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية**، دار الثقافة، ط1، الأردن، 2007، ص143.

أ-أسباب ذاتية:

- الرغبة الشخصية في دراسة الموضوع.
- معرفة مدى تطبيق الأخلاق المهنية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوداود بدلس من طرف العاملين بها.
- الرغبة في تطوير معارفنا حول هذا الموضوع.
- ارتباط هذا الموضوع بمجال دراستنا وطبيعة تخصصها.

ب-أسباب موضوعية:

- قابلية الموضوع للدراسة والبحث وإمكانية الترجل على الميدان لتحقيق أهداف الدراسة والتأكد من صحة فرضيتنا.
- الرغبة في معرفة مدى اهتمام المؤسسة العمومية الاستشفائية بدلس بالأخلاق المهنية لدى العاملين.
- أهمية الموضوع بانتمائه إلى العلوم الاجتماعية .....
- إزالة اللبس حول الأخلاق المهنية الذي لا يزال مبهم في مجتمعنا.

أهداف الدراسة:

- نسعى من دراستنا على التحقق من صحة الفرضيات وذلك من خلال جملة من الأهداف والتي تتمثل في الهدف الرئيسي التالي:
- معرفة تأثير الأخلاق المهنية بالأداء الوظيفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بدلس ولقد أدرجنا تحته الأهداف الفرعية التالية:

1. معرفة مدى اسهام الالتزام في العمل لدى العاملين في تقليل الغيابات.
2. معرفة مدى إسهام التعاون في زيادة سرعة تقديم الخدمة.
3. معرفة مدى اسهام الاحترام لدى الزملاء في زيادة فعالية إنجاز المهام.

منهج البحث:

لضمان الوصول إلى نتائج واقعية ودقيقة على كل باحث اتباع منهج محدد أو عدة منهاج يتحدد وفق طبيعة الدراسة ويعرف المنهج بأنه: "عبارة عن مجموعة العمليات والخطوات التي يتبعها الباحث بغية تحقيق بحث"[1]

ولهذا، للقيام بدراستنا الحالية والتي تدور حول تأثير الأخلاق المهنية بالأداء الوظيفي، اخترنا المنهج الوصفي والذي يتلاءم مع طبيعة الدراسة الحالية، حيث يمكننا من جمع معلومات دقيقة وكافية حول الموضوع لأنه أكثر المناهج ملاءمة في حالة دراسة العلاقة بين متغيرين، ولذى فهو يعرف بأنه تصوير ما هو كائن، أو الوضع الراهن أو الحادثة يصف خصائصها ومركباتها ويصف العوامل التي تؤثر عليها والظروف التي تحيط بها، ويحدد العلاقة الارتباطية بين التغيرات التي تؤثر على تلك الظاهرة.[2]

"فهو يرتبط بدراسة المشكلات المتعلقة بالمجالات الإنسانية والاجتماعية حيث يقوم الباحث بجمع معلومات دقيقة عن هذه الظاهرة ويهتم بوصفها وصفا دقيقا بدلالة الحقائق المتوفرة ويعتر عنها تعبيرا كيفيا بوصف الظاهرة وتوضيح خصائصها أو تعبيرا كميا بوصف الظاهرة وصفا رقميا يوضح مقدار الظاهرة أو حجمها"[3]

وموضوع دراستنا الحالية يتناول الأخلاق المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي، أي يدرس العلاقة ما بين متغيران، وهو يندرج تحت البحوث الارتباطية والتي تقتضي الاعتماد على المنهج الوصفي الذي يصف الظاهرة وصفا دقيقا كما تحدث في الواقع وذلك بنية تفسيرها تفسيرا واقعيا تبعا للحقائق المتوفرة، وذلك لمعرفة مقدار الظاهرة والتنبؤ بمستقلها، كما يساعد على معرفة

---

[1] رشيد تواتي، **منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية (أسس علمية وتدريبات)**، دار الحديث، الجزائر، 2001، ص104.

[2] كامل محمد الغربي، مرجع سابق، ص96.

[3] وائل عبد الرحمان التلاوسي محمد " **البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية**، دار حامد، ط2، الأردن، 2007، ص48.

درجة ارتباط متغيرات الدراسة ببعضها البعض، فالمنهج الوصفي يستعمل في دراسة العلاقة ما بين متغيران أو أكثر.

أدوات الدراسة :

أ. الملاحظة:

تعتبر الملاحظة أحد أدوات جمع المعلومات وتستخدم في البحوث الميدانية وجمع البيانات التي يمكن الحصول عليها عن طريق الدراسة النظرية، وتعرف الملاحظة على أنها "عملية مراقبة أو مشاهدة لسلوك الظواهر والمشكلات والاحداث ومكوناتها المادية والبيئية ومتابعة سيرها واتجاهاتها وعلاقتها بأسلوب علمي منظم ومخطط وهادف بقصد التفسير وتحديد العلاقة بين المتغيرات والتنبؤ بسلوك الظاهرة وتوجيهها لخدمة أغراض الإنشان وتلبية احتياجاته.[1]

ومن خلال زياراتنا المتكررة إلى المؤسسة العمومية الاستشفائية، لاحظنا ما يلي:

- أغلب العاملين إناث في سن الشباب
- وجود علاقات طيبة من طرف بعض الأطباء خاصة اللذين يعملون في نفس المصلحة.
- وجود بعض التسيب من طرف بعض الأطباء خاصة مصلحة الاستعجالات.
- المعاملة غير الحسنة من طرف بعض الممرضين اتجاه المرضى.
- أغلب العاملين يعملون بشكل جماعي أساسه التعاون.
- بعض العاملين لا ينهون أعمالهم مما يضطر آخرين لإكمالها عنهم حتى لا يتعطل سير العمل.

ب. المقابلة:

من الوسائل والأساليب الشائعة للإستعمال في البحوث الميدانية لأنها تحقق أكثر من غرض في نفس ا لوقت وتعرف المقابلة على أنها "عملية اجتماعية صرفة تحدث بين شخصين الباحث

[1] عادل مهري، مرجع سبق ذكره، ص 29

أو المقابل الذي يستلم المعلومات ويجمعها ويصنفها والمبحوث الذي يعطي المعلومات للباحث بعد الإجابة على الأسئلة الموجهة إليه من قبل المقابل.[1]

وقد أجرينا مقابلة مع المديرة الفرعية للموارد البشرية وجاءت أسئلة المقابلة على النحو التالي:

- هل تسجلون غيابات كثيرة من طرف العاملين؟
- هل يلتزم العاملون بالأوقات الرسمية للعمل؟
- هل يوجد احترام متبادل ما بين العاملين؟
- هل هناك تعاون ما بين العاملين في أداء المهام؟
- هل العمل الجماعي يزيد من فعالية انجاز العاملين؟

ت. الاستمارة:

تعتبر وسيلة لجمع المعلومات من المبحوثين عن طريق مجموعة من الأسئلة المرتبة ترتيبا منطقيا ومرتبطة مع بعضها توزع على أفراد العينة من طرف الباحث، وتعرف الاستمارة على أنها: " أداة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع بحث محدد، عن طريق الاستمارة يجري تعبئتها من قبل المستجيب ويكون المستجيب سيد الموقف، فهو يعبئ الاستمارة بكلماته وبخط يده وبحسب فهمه للأسئلة ومدى رغبته للاستجابة"[2]

وقد قمنا بصياغة أسئلة الاستمارة الأولية والتي تضمنت (34) سؤالا وقد قسمت إلى (4) محاور كالآتي:

- البيانات الشخصية تحتوي على 5 أسئلة
- **محور1:** الالتزام في العمل وتقليل الغيابات، تحتوي على 9 أسئلة
- **محور2:** التعاون وسرعة تقديم الخدمة، يحتوي على 9 أسئلة (من 10 إلى 18)
- **محور3:** احترام الزملاء والإنجاز، يحتوي على 8 أسئلة (من 19 إلى 26)

---

[1] عادل مهري، مرجع سبق ذكره، ص 58

[2] فهد خليل زايد، **أسياسيات منهجية البحث في العلوم الإنسانية**، دار نقاش، ط1، الأردن، 2007,

الدراسات المتعلقة بمتغير الأخلاق المهنية:

أ. الدراسات الأجنبية :

1. دراسة بعنوان: "إدراك الموظفين للمسلك الوظيفي والأخلاق المهنية"، دراسة ميدانية على الأجهزة الحكومية بدولة الكويت، قام بها كل من الدكتور عوض خلف الغتري والأستاذ عقوب رشيد العديم، حيث وضعا الإشكالية التالية: ما مدى إدراك الموظفين للواجبات الوظيفية، والمسؤولية الإدارية والاجتماعية الملقاة على عاتقهم؟

وأدرجت تحتها أسئلة فرعية كالآتي:

- ما مدى إدراك الموظفين لواجباته الوظيفية؟
- ما مدى إدراك الموظفين لمسؤولياتهم الوظيفية والاجتماعية؟

وقد اختارا هذا الموضوع لأهميته وتزايد الاهتمام بالسلوك الوظيفي لدى الموظفين وأخلاقهم المهنية، حيث وضعا مجموعة من الأهداف والمتمثلة في التعرف على:

- مدى إدراك الموظفين للواجبات الوظيفية.
- مدى إدراك الموظفين للمسؤولية الإدارية الاجتماعية الملقاة على عاتقهم.
- مدى معرفة الموظفين بأن متلقي الخدمة هو الأصل وأن الموظف تابع له.
- أخلاقيات الوظيفة من خلال الوعي بالواجبات والحقوق الوظيفية والمسؤولية الإدارية والاجتماعية.
- وقد اعتمدا على المنهج الوصفي التحليلي واعتمدا على أداة الاستبيان التي توفر الوقت والجهد والتكلفة للوصول إلى النتائج.

وقد توصل إلى النتائج التالية:

وجود فئات من الموظفين لا تدرك واجباتها الوظيفية حيث أنها لا تمانع من تأديتها معاملاتها الخاصة في أثناء أوقات عملها الرسمية، كما أنها لا تتخرج من تبادل المصالح فيها يخص أعمالها الخاصة مع زملاء لهم في إدارات ووزارات أخرى، أيضا هؤلاء الموظفين يميزون

المعارف والأصدقاء في اثناء زيارتهم لهم في مقر أعمالهم، ومعيار الالتزام بالأنظمة والتعليمات قائم على أساس مصالحهم الشخصية، كما أنهم يقدمون معاملات تفضيلية للمراجعين الذين يرتبطون معهم بمصالح معينة، ولا يتحرج هؤلاء الموظفون عندما يحضرون إلى مقر أعمالهم متأخرين ويجدون المراجعين في انتظارهم، وتكون علاقتهم مع رؤسائهم قائمة بدرجة أولى على أساس مصلحي، كما أنهم يفهمون الوظيفة على أنها لا تتعدى الحضور والانصراف مع تأدية الجهد القليل من العمل، ولا يجد هؤلاء الموظفون ما يمنع من ممارسة التجارة وهم على رأس العمل.

تشترك دراستنا الحالية مع هذه الدراسة في المنهج المستخدم ألا وهو المنهج الوصفي، وقد ساعدتنا في معرفة أهم المراجع التي تضمنت معلومات حول الأخلاق المهنية كما ساعدتنا في بناء أسئلة الاستمارة.

2. مذكرة ماجتسير بعنوان: " دور أخلاق المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية"، دراسة ميدانية بمجمع الشفاء الطبي، قام بها أسامة محمد خليل الزيناتي حيث وضع الإشكالية التالية: ما دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية في قطاع غزة؟

وأدرج تحتها أسئلة فرعية كالتالي:

- ما واقع أخلاق المهنة لدى أصحاب المواقع الإشرافية نحو الإدارة العليا في مجمع الشفاء الطبي بغزة؟
- ما واقع أخلاق المهنة لدى أصحاب المواقع الإشرافية نحو المرؤوسين في مجمع الشفاء الطبي؟
- ما واقع أخلاق المهنة لدى أصحاب المواقع الإشرافية نحو زملاء العمل في مجمع الشفاء الطبي؟
- ما واقع أخلاق المهنة لدى المسؤولين أصحاب المواقع الإشرافية نحو المجتمع المحلي؟
- ما واقع المسؤولية الاجتماعية لدى أصحاب المواقع الإشرافية في مجمع الشفاء الطبي؟

- ما واقع المسؤولية الجماعية لدى أصحاب المواقع الإشرافية في مجمع الشفاء الطبي بغزة؟

وقد اختار هذا الموضوع لأهميته وتزايد الاهتمام بأخلاف المهنة والمسؤولية الاجتماعية من أهم المفاهيم الإدارية الحديثة التي لاقت رواجا في السنوات الأخيرة في عالم المؤسسات العلمية والربحية والأهلية، كما أن أخلاق المهنة تسهم في تحسين علاقة المنظمات بالجمهور ومساعدتهم في تحقيق رسالتها وأهدافها التي نشأت من أجلها، كما تسهم في تعزيز المسؤولية الاجتماعية لدى أصحاب المواقع الإشرافية العاملين في المستشفيات الحكومية بقطاع غزة، حيث وضع مجموعة من الأهداف تمثلت في:

- استكشاف العلاقة بين ممارسة أخلاق المهنة وتعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية بقطاع غزة.
- التعرف على مدى ممارسة أصحاب المواقع الإشرافية للأخلاق المهنية في مجمع الشفاء الطبي بقطاع غزة.
- الوقوف على المعيقات التي تحول دون ممارسة أصحاب المواقع الإشرافية للأخلاق المهنية في مجمع الشفاء الطبي بقطاع غزة.
- وقد اعتمد على المنهج الوصفي التحليلي الذي حاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة وتظهير بياناتها وتبين العلاقة بين مكوناتها كما اعتمد على أداة الاستبيان من أجل حصر وتجميع المعلومات اللازمة في موضوع الدراسة.

وقد خرج بعدة نتائج نذكر منها:

- يشارك المسؤولون الموظفون في حل مشكلات التي تواجههم أثناء العمل وتسود لديهم روح الفريق.
- يخاطب المسؤولون زملاءهم بالفاظ محببة إليهم بشكل كبير، حيث أن المجتمع الفلسطيني يغلب عليه روح الأخوة التي تسود بين العالمين الذين يعملون ليلا ونهار.

- يعتقد معظم أفراد عينة الدراسة بأن المسؤولون يعملون على تنفيذ تعليمات رؤسائهم بشكل كبير.
- يعتقد معظم أفراد العينة أن المسؤولين ينقصهم المشاركة في أنشطة المجتمع الثقافية.
- يحاول المسؤولون بذل قصارى جهدهم لإنجاز العمل الذي يتم تكليفهم به لما في ذلك من خدمة للمرضى والمراجعين.
- يحرص المسؤولون على عدم التدخل في حالة تم رؤية أحد الزملاء يسبب الأذى للآخرين.
- يعتقد معظم أفراد عينة الدراسة أن المسؤولين يتعاونون بشكل كبير لإنجاح العمل.
- يرى معظم أفراد عينة الدراسة بأن المسؤولين لا يحافظون على ترشيد الكهرباء في أماكن عملهم.
- يشعر المسؤولون بأن دورهم محدود في المجتمع.
- تشترك دراستنا الحالية مع هذه الدراسة في المتغير المستقل الأخلاق المهنية وكذلك المنهج المستخدم وهو المنهج الوصفي وقد ساعدتنا في تحديد المفاهيم المتعلقة بالمتغير المستقل كما اعتمدنا عليها كمراجع.
-

الدراسات المتعلقة بمتغير الأداء الوظيفي:

ب. الدراسات الوطنية :

1. دراسة بعنوان: "دور الرقابة الإدارية في تحسين أداء موظفي مؤسسة الخدمة الصحية" دراسة ميدانية بمستشفى محمد الصديق بن يحي بجيجل، قامت بها "فاطمة وضعية الإشكالية التالية: هل للرقابة الإدارية دور في تحسين أداء موظفي مؤسسات الخدمات الصحية؟

وأدرجت تحتها أسئلة فرعية جاءت كالتالي:

- هل لطبيعة النظام الرقابي الموجود دور في تحسين أداء موظفي مؤسسات الخدمة الصحية؟
- هل للأسلوب الرقابي المتبع من طرف الإدارة دور في تحسين مستوى أداء موظفي مؤسسات الخدمة الصحية؟
- هل لنوع الرقابة المستخدمة دور في تحسين مستوى أداء موظفي مؤسسات الخدمة الصحية؟
- هل تؤدي الإجراءات التصحيحية المتخذة اتجاه الموظفين إلى تحسين والرفع من مستوى أدائهم؟

وقد اختارت هذا الموضوع للأهمية في كون المؤسسات الخدمية ترتبط بحياتنا اليومية ولها تأثير واضح عليها ومحاولة التعرف على مختلف الانحرافات التي تحدث في مثل هذه المؤسسات، حيث وضع مجموعة من الأهداف وكانت كالتالي:

- الكشف عن وظائف وأهداف الرقابة الإدارية.
- إبراز دور الرقابة الإدارية في تحسين أداء موظفي مؤسسات الخدمة الصحية.
- الكشف عن مختلف الإجراءات والسياسات الرقابية التي تتبعها مثل هذه المؤسسات.
- التعرف على الأسلوب الرقابي الأكثر فاعلية في تحسين الأداء.
- الكشف عن النوع الرقابي الذي يتجاوب معه أداء الموظفين.
- التعرف على ما إذا كان نوع الخدمة له دور في تحقيق مستوى أداء معين.

وقد اعتمدت على المنهج الوصفي واعتمدت على أداة الملاحظة وأداة المقابلة وأداة الاستمارة لجمع البيانات والتوصل إلى النتائج التالية:

- أن النظام الرقابي الفعّال في أي مؤسسة يشكل دافعا وراء تحقيق أداء عالي وذلك من خلال كافة الإجراءات التصحيحية التي يتخذها تجاه الانحرافات التي تحدث من طرف الموظفين والأخطاء التي يقومون بها، هذا من جهة، أما من الناحية الأخرى لا بد من أن تقوم هذه الرقابة على تعزيز الضمير المهني لدى الموظفين وتقويته وجعله يقتنع

بضرورة النظر في مصلحة المريض أولا وقبل كل شيء، وجعل هذا الأخير المعيار الذي يتركز عليه أداءه بعيدا عن كل الحسابات الشخصية وغايات خاصة.

- تشترك دراستنا الحالية مع هذه الدراسة في المتغير التابع للأداء الوظيفي وكذلك المنهج المستخدم وهو المنهج الوصفي وعينه الدراسة وهي العينة العشوائية الطبقية وقد اعتمدناها كمرجع.

2. دراسة بعنوان: "المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين" دراسة حالة جامعة أحمد بوقرة بومرداس قامت بها "شامي صليحة" حيث وضعت الإشكالية التالية: ما مدى تأثير المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للأفراد العاملين؟

وأدرجت أسئلة فرعية كالتالي:

- ماهي العوامل التي تؤثر على الأداء الوظيفي للأفراد العاملين؟
- ما هي علاقة المناخ التنظيمي بالأداء الوظيفي للعاملين؟

وقد اخترت هذا الموضوع للأهمية العلمية وتمثلت الأهمية العلمية في:

إثراء المعلومات وزيادة المعارف في هذا الموضوع الذي يعتبر من المواضيع العامة في محال السلوك التنظيمي، وأما الأهمية العملية فتمثلت في الآتي:

- إعطاء فكرة واضحة عن الصحة التنظيمية وإلقاء الضوء على نقاط الضعف التي يجب القضاء عليها أو محاصرتها.
- السعي للوصول إلى مناخ تنظيمي إيجابي يسود في المنظمات يسهم بشكل فعال في رفع مستوى الأداء الوظيفي للعاملين.
- التوصل إلى مناخ تنظيمي يضع العنصر البشري ضمن أولى الأولويات ليولد لديه الاستعداد لاستخدام مخزونه الطاقوي واستشعار إخلاصه وكفاءته لتنمية ولائه.

وقد اعتمدت على المنهج الموجبي، واعتمدت على أداة الاستبيان وأداة المقابلة لجمع البيانات وتوصلت إلى النتائج التالية:

- وجود توجهات إيجابية لدى أفراد العينة نحو محور العمل الجماعي كأحد محاور المناخ التنظيمي.
- حاجة الأفراد في المنظمة إلى أجواء عمل جيدة من أجل أداء عملهم بصورة مناسبة، وقلة الاهتمام داخل المنظمة بالمناخ التنظيمي خاصة: عدالة التعامل، أساليب الرقابة والمسؤولية الاجتماعية، بالإضافة إلى عدة سبل تساهم في تجسيد أداء وظيفي فعال.
- تشترك دراستنا الحالية مع هذه الدراسة في المتغير التابع للأداء الوظيفي، وكذلك في المنهج المستخدم وهو المنهج الوصفي، وقد ساعدتنا هذه الدراسة في تحديد المفاهيم المتعلقة بالأداء الوظيفي وفي بناء أسئلة الاستمارة وكذلك اعتمدناها كمرجع.

ثالثا: النظريات المفسرة

1-النظريات الكلاسيكية:

1-1-نظرية الإدارة العلمية لفريدريك وتسلا وتايلور:

ولد فريدريك وتسلا وتايلور في أمريكا سنة 1856م وتوفي سنة 1915م، وكان يعمل في دراسة القانون إلا أنه عمل مهندسا ثم كبير المهندسين في شركة صلب أمريكية بفيلادلفيا، حيث ظهر ونمى كرهه الشديد للمشاكل وعدم الكفاءة أثناء العمل.[1]

وقد لاحظ أن العمال ينتجون إنتاجا يقل عن طاقتهم الإنتاجية، كما وجد أنه ليس هناك معيار واحد ومحدد للإنتاج والناتج اليومي المتوقع للعمال، وأنه ليس هناك علاقة واضحة وثابتة بين الأجور والإنتاج.

وقد ركزت هذه النظرية على وسائل وطرق رفع الإنتاجية، وتم ذلك عن طريق تحديد معيار علمي لمعدل إنتاج العامل، وهذا المعيار العلمي مبني على أساس دراسة الوقت والحركة، كما

[1] علاء الدين عبد الغني محمود، **إدارة المنظمات**، دار صفاء، الأردن، 2011، ص76، 77.

أكدت النظرية بضرورة الاختيار العلمي للعالمين وضرورة تدريبهم على أفضل طريقة لأداء العمل.[1]

التعقيب:

لقد ركز تايلور على تنظيم الأداء بطريقة عملية والتخصص الدقيق في أداء المهام واعتبر العامل آلة لا بد من توجيهها للأداء بطريقة مثلى، فنجده قد أهمل الجوانب الإنسانية والاجتماعية للعاملين وذلك بإلغاء مفهوم التعاون بين العاملين، وأكد على أدائهم لمهام محددة تختلف عن بعضهم البعض كما اعتبرهم أداة من أدوات الإنتاج ليس بالضرورة أن يتم احترامهم باعتبارهم أفراد مهمين لاستمرار ضمان فعالية الأداء وإنجاز المهام، حيث اعتبر المنظمة نظام مغلق منعزل عن المجتمع والمحيط واغفل الدور الذي تلعبه الأخلاق المهنية في رفع مستوى الإنتاج.

1-2-نظرية التكوين الإداري لهنري فايول (1841-1925):

يعتبر هنري قايول من أبرز رواد هذه النظرية والتي يؤكد فيها على إبراز الهيكل التنظيمي الرسمي ككل مقسم إلى إدارات وأقسام تقوم بأنشطة متخصصة بما يحقق زيادة الكفاءة الإنتاجية وخفض التكاليف.

كما يؤكد على تسلسل الهيكل الإداري حيث تسلسل السلطة من الأعلى إلى الأسفل نتيجة عملية التفويض، وقد وجد قايول أن النشاط في إدارة الأعمال يمكن أن يقسم إلى ست مجموعات رئيسية هي:

- أنشطة فنية
- أنشطة تجارية.
- أنشطة أمنية.

[1] إبراهيم محمد لمحاسنة، مرجع سابق، ص76.

- أنشطة محاسبية.
- أنشطة إدارية.
- أنشطة مالية.
- كما صاغ أربعة عشر مبدأ من مبادئ الإدارة وهي:
- مبدأ تقسيم العمل والتخصص.
- مبدأ السلطة.
- مبدأ الانضباط في العمل.
- مبدأ وحدة الهدف.
- مبدأ إخضاع المصلحة الذاتية للمصلحة العامة.
- مبدأ المركزية واللامركزية.
- مبدأ وحدة الأمر.
- مبدأ التوجيه المادي والاجتماعي.
- مبدأ العمل على تحقيق الاستقرار.
- مبدأ تشجيع المبادرة.
- مبدأ الإنصاف والعدل.
- مبدأ روح الفريق والعمل الجماعي.
- مبدأ وحدة المعنى.[1]

التعقيب:

لقد ركز فايول على التنظيم الإداري وحدد مجموعة من المبادئ لا بد منها لتحقيق أداء فعال من طرف العاملين، إلا أنه كان أكثر اهتماما بمبدأ روح الفريق والعمل الجماعي وكذلك مبدأ

[1] حمدي أمين عبد الهادي، **الفكر الإداري الإسلامي والمقارن**، دار الفكر العربي، مصر، ص72.

إخضاع المصلحة الذاتية للمصلحة العامة ولكن ضمن إطار ضيق ورسمي يهتم بتنفيذ الأوامر وتدرج السلطة.

1-3-النظرية البيروقراطية لماكس فيبر (1864-1920):

يعتبر ماكس فيبر الألماني الجنسية رائد لهذه النظرية، وكان هدفه من وصفها هو تحديد مجموعة من القواعد والمبادئ الإدارية اللازمة لتنظيم سير العمل من المنظمات الإدارية الكبيرة والأجهزة الحكومية الضخمة التي تحتاج إلى نظام إداري يضمن الدقة في العمل وإحكام السيطرة على تنفيذ الأعمال مع تحقيق الكفاءة الإنتاجية، وقد مرت فترة كان للتطبيق السيء لمفاهيم النظرية أثره على تشويه سمعة ومفاهيم البيروقراطية كالبطء كما وضعها ماكس فيبر بريئة من هذه الاتهامات، فالمعنى العلمي لنظرية البيروقراطية يشير إلى مجموعة من المبادئ والأسس الإدارية القادرة على ضبط الأمور بدقة في المؤسسات الكبيرة من الأجهزة الحكومية.[1]

وقد ركز ماكس فيبر على النظرية البيروقراطية باعتبارها نموذج جيد لإدارة المؤسسات الكبيرة، حيث يؤدي الأخذ بالنظرية البيروقراطية إلى تحقيق حسن سير العمل بسهولة وسرعة سير وعدم الاختلاف في كيفية أداء العمل الواحد نتيجة اختلاف الظروف أو العمال أو الإدارة.[2]

وتتلخص المجالات الرئيسية التي ترتبط بتطبيق البيروقراطية في:

- التقسيم الواضح للعمل: حيث يتم تقسيم الأعمال تبعا لنشاطات ومهمات كل عمل بشكل بواضح ومحدد.
- القواعد والإجراءات: تكون مكتوبة وموثقة حيث يجري لعمل بموجب خوات رسمية محددة وقواعد يلزم المدربين والأفراد العاملين في سلوكهم وقراراتهم.
- هرمية السلطة: تحديد السلطة والمسؤولية لكل موقع وظيفي ضمن سلسلة واضحة ومتدرجة في حق إصدار الأوامر وتحمل المسؤولية.

---

[1] علي عباس، **أساسيات علم الإدارة**، دار المسيرة، ط4، الأردن، 2009، ص56.

[2] علاء الدين عبد الغني محمود، مرجع سابق، ص88، 89.

- العلاقات غير الشخصية: الموضوعية وعدم المحاباة.
- الاستحقاقات على أساس المهنة: حيث يتم اختيار وترقية العاملين مهنيا وفقا لقابليتهم ومستوى أدائهم للعمل.[1]

التعقيب:

جاءت هذه النظرية بمبادئ تساهم في تحقيق أهداف المؤسسة الإدارة فقط، ولم تهتم بالفرد وتحقيق أهدافه وأهملت طبيعته الإنسانية من امتلاكه لمشاعر وأحاسيس واعتبرته آلة يقوم بعمله وفق مبادئ وخطط محددة سلفا ومن كل هذا يظهر لنا عدم اهتمامها بالأخلاق المهنية برغم من تأكيدها على الانضباط في تحديد أسس واضحة في العمل مستندة إلى قوانين وتعليمات.

2-النظريات النيوكلاسيكية:

2-1-نظرية العلاقات الإنسانية لإلتون مايو (1927-1932):

ظهرت مدرسة العلاقات الإنسانية كرد فعل اتجاه الإدارة العلمية والتكوين الإداري، ويعتبر إلتون مايو المؤسسة لهذا الاتجاه من خلال الدراسات التي قام بها في مصانع هاوتورن من سنة 1927 إلى غاية 1932، والتي بينت أن تأثير العوامل السيكولوجية والاجتماعية على الطاقة الإنتاجية للعمال أقوى من تأثير العوامل المادية، وقد أثرت المتغيرات التي ابرزتها حركة العلاقات الإنسانية في الفكر الإداري وأدت إلى توسيع نطاق عمل الباحثين التي أبرزتها حركة العلاقات الإنسانية في الفكر الإداري وأدت إلى توسيع نطاق عمل الباحثين عند النهوض بميادين واسعة في مجال تطوير المنظمات.[2]

ولقد كان لنتائج تجارب مصانع هاورتورن حصيلة مهمة تمثلت في تأكيد وجود علاقة مباشرة بين تحسين الإنتاجية والعوامل الاجتماعية، التي تؤدي إلى تأسيس علاقات بين الأفراد

---

[1] صلاح عبد القادر النعيمي، **الإدارة**، دار البازودي، الأردن، 2008، ص65.

[2] خليل حسن الشعاع وآخرون، **نظرية المنظمة**، دار المسيرة، ط3، الأردن، 2007، ص68، 69.

العاملين مع بعضهم البعض يكون لها انعكاسات إيجابية على الأداء، كما ظهرت اهتمامات لاحقة بمفاهيم واتجاهات جديدة في الإدارة منها:

- مفهوم الرضا الذي يعكس درجة قناعة ورضا العاملين عن عمالهم.
- مفهوم العلاقات الشخصية التي تجري داخل المنظمة.
- مفهوم علاقات الجماعة التي تتشكل نتيجة العلاقة بين الأعضاء في جماعة العمل.

حيث اعتبرت الإدارة الفعالة هي تلك التي تتفهم علاقات الأفراد مع بعضهم وتتيح لهم فرص تبادل الرأي وإقامة الروابط والعلاقات مما شكل بداية التوجه نحو دراسة السلوك وبشكل خاص سلوك جماعات العمل وأثرها على الأداء.[1]

ومن المبادئ التي قامت عليها هذه النظرية ما يلي:

- الحوافز غير المادية تلعب دورا في الدافعية والروح المعنوية في زيادة الإنتاج.
- التركيز على تشجيع تدريب الجماعات في موقع العمل، وتوفير القيادة الديمقراطية من أجل إعطاء فرصة المشاركة وتنمية الاتصالات بين الإدارة والجماعات.
- التركيز على إشباع الرغبات الإنسانية كأداة لتحسين الإنتاجية.
- التخصص الكامل هو الأساس لزيادة الإنتاجية.[2]

التعقيب:

مدرسة العلاقات الإنسانية اختلفت في نظرتها إلى العامل على عكس النظرة الكلاسيكية، فهي اعترته أكثر من أداة إنتاج، فاهتمت بنفسية العمال والعلاقات الإنسانية داخل المنظمة وأعطت أهمية لفرق العمل في تحقيق الأهداف، كما فسحت المجال للتنظيم الغير الرسمي ودوره الذي يمثله داخل التنظيم الرسمي، فالعمل الجماعي يشجع على التعاون ما بين العمال وتزيد من

---

[1] صلاح عبد القادر النعيمي، مرجع سابق، ص68، 69.

[2] فاضل محمد المغربي، **الإدارة أصالة المبادئ وخصائص المنشأة مع حداثة وتحديات القرن الواحد والعشرين**، دار الفكر، 2007، ص114.

التزامهم في أداء المهام وسرعة تنفيذها ولكنها أغلقت بعض الجوانب الأخرى، وأن العمل في جمال واحدة كما تجمعهم مصالح مشتركة يوجد اختلاف فيما بينهم اجتماعيا ونفسيا.

أن أخلاقهم المهنية قد يتخلون عنها من أجل المصلحة الخاصة وبالتالي تظهر الاعتمادية بدل التغيب والتعاون عن العمل لأن أداء الجماعة سيغطي عن غياب العمل.

2-2-نظرية الحاجات لابراهام ماسلو:

تعرف هذه النظرية باسم "نظرية سلم الحاجات" عند عالم النفس ابراهام ماسلو 1943م والتي طورها في الأربعينات من القرن الماضي معتبرا أن الإنسان في كل سلوكياته إنه يسعى إلى إشباع حاجات تنحصر في خمسة مجموعات وتضل الحاجة الغير المشبعة هي المتحكمة في السلوك والتي تعمل على تحقيق الفعالية التنظيمية في حين لا يؤثر الحاجات المشبعة في السلوك، بالتالي ينتهي دورها في التحفيز كما أن حاجات الفرد تكون مرتبة ترتيبا تصاعديا على شكل سلم أو هرم، تحتل الحاجات الفيزيولوجية قاعدته، وتليها في الأعلى باقي الحاجات الأخرى وتنقسم هذه الحاجات إلى خمسة[1] والتي تتمثل في:

- **الحاجات الفيسيولوجية:** الطعام، المسكن، الراحة والنوم.
- **حاجات الأمان:** الحماية من المخاطر الجسدية والنفسية وتخفيف شعور الفرد بالقلق.
- **حاجات الانتقاء:** تتضمن الصداقة، الانتقاء وإقامة علاقات مع الآخرين وقبول الجماعة للفرد.[2]
- **حاجات الاحترام والتقدير:** وتتمثل في الشهرة والمركز الاجتماعي واحترام الآخرين له والإحساس بالثقة بالنفس والاستقلالية.

---

[1] محمد قاسم القربوتي، **مبادئ الإدارة**، دار وائل، ط2، الأردن، 2004، ص88.

[2] عادل ثابت، **سيكولوجية الإدارة المعاصرة**، دار أسامة، ط1، الأردن، 2008، ص277.

- **حاجات تحقيق الذات:** وتشمل على محاولة الفرد لتحقيق ذاته باستخدام مهاراته وقدراته في تحقيق انجاز حاجي يلبي طموحاته.[1]

التعقيب:

استطاع ماسلو أن يضع سلم لحاجات الأفراد تتدرج حسب الأهمية وان تلبيها ولكن ليس بالضرورة أن تكون هذه الحاجات مرتبة كما رآها ماسلو، ولكنه استطاع أن يؤكد أن العامل لا يبحث عن العوائد المادية فقط داخل مكان العمل، وإنما هو يبحث أيضا عن الشعور بالتقدير والاحترام وتحقيق الذات من خلال التعاون وإيجاد بيئة عمل تساعده على الالتزام في العمل وتأدية المهام بالشكل المطلوب.

3-النظريات الحديثة:

3-1-النظرية البيانية في الإدارة:

قام وليام أوشي سنة 1943 بإجراء عدة دارسات وأبحاث ميدانية في الولايات المتحدة الأمريكية من أجل الوصول إلى سر نجاح الإدارة اليابانية، وتوصل في نهاية الامر إلى ما أسماه بنظرية Z والتي تفترض الاهتمام بالجانب الإنساني للعاملين سيحفزهم نحو رفع مستوى أداءهم الوظيفي، ويؤكد أوشي على أن أفضل عملية استثمار هي تلك الموجهة نحو الإنسان لأنه بالإنسان تستطيع المؤسسة أن تتغلب على معظم مشكلاتها.

وأن العمل الجماعي وتوحيد الجهود وخلق روح الجماعة ستساعد على تحقيق أكثر قدر من الفعالية في الأداء وتقوم نظرية Z على ثلاثة مبادئ أساسية:

- الثقة بين العاملين من جهة وبين العاملين والإدارة من جهة أخرى.
- المنطق والمهارة في التعامل والعمل، ويتحقق ذلك من خلال الخبرة والتجربة وزيادة فترة ممارسة العمل.

[1] عادل ثابت، المرجع السابق، ص278.

- الألفة والمودة السائدة في العلاقات الاجتماعية والصداقات والتعاون والاهتمام والدعم للآخرين، وفي حالة توفرت الثقة والمهارة والمودة في العمل فإن ذلك سيؤدي إلى الالتزام الوظيفي والانتماء للمؤسسة مما يؤدي إلى رفع مستوى العامل وإنتاجية المؤسسة.[1]

التعقيب:

أكد وليام أوش في نظريته على الاهتمام بالجانب الإنساني للعاملين من أجل رفع مستوى أدائهم الوظيفي، وأكد على التعاون في العمل بين العاملين يزيد من فعالية أدائهم وأنه يوفر الثقة والمودة فيما بينهم ويؤدي إلى الالتزام بأداء المهام في أسرع وقت وأقل تكلفة.

3-2-نظرية التبادل الاجتماعي:

ظهرت نظرية التبادل الاجتماعي في نهاية عقد الخمسينات من القرن العشرين عندما نشر رائد التبادل الاجتماعي "آج كيلي" و"بي تيوت" كتباهما الموسوم "علم النفس الاجتماعي للجماعات" عام 1959، وعندما نشر العالم "جروج هوفنز" كتابه الموسوم "السلوك الاجتماعي"، وفي هذين الكتابين وضع رواد نظرية التبادل الاجتماعي والمبادئ الأساسية للتبادل والمنطلقات الفكرية التي تنطلق منها النظرية، وأن تغيراتها للظواهر الاجتماعية تنطلق في تفسيراتها من منطلقات تفاعلية تعتمد على التبادل في الأخذ والعطاء.

وأن هذه النظرية قادرة على تفسير الجوانب المادية للعلاقات التبادلية بين الأفراد والجماعات والمؤسسات والمجتمعات وتغير الجوانب الاعتبارية والقيمة والإنسانية والأخلاقية للعلاقة التبادلية بين هؤلاء، فهي ترى بأن العلاقة بين الفرد والمنظمة لا يقوم على اعتبارات مادية فقط، بل تقوم أيضا على اعتبارات أخلاقية ومعنوية وقيمة.[2]

وتقوم هذه النظرية على مجموعة من المبادئ التي تستند عليها وهي كما يلي:

---

[1] إبراهيم محمد المحاسنة، مرجع سابق، ص80.

[2] إحسان محمد حسن، **النظريات الاجتماعية المتقدمة الدراسة التحليلية في النظريات الاجتماعية المعاصرة**، دار وائل، ط2، 2010، ص184، 185.

- الحياة الاجتماعية والتي نعيشها هي عملية أخذ وعطاء أي تبادل بين شخصين أو فئتين أو جماعتين.
- العطاء الذي يقدمه الفرد أو الجماعة للفرد الآخر أو الجماعة الأخرى هو الواجبات الملقاة على عاتقه، بينها الأخذ الذي يحصل عليه الفرد من الفرد الآخر هو الحقوق الذي ينتفع بها بعد أدائه للواجبات.
- تتحقق العلاقة وتستمر وتزدهر إذا كان هناك ثقة موازنة بين الأخذ والعطاء أي بين الحقوق والواجبات المحافظة بالفرد والجماعة.
- الموازنة بين الواجبات والحقوق لا تحدد بالمجالات المادية بل تتحدد أيضا بالمجالات القيمة والمعنوية والروحية والاعتبارية.[1]

التعقيب:

يرى أصحاب هذه النظرية أن العلاقات في المنظمات هي علاقات تبادلية لا بد من الأخذ والعطاء ما بين الافراد هفي تؤكد على أن تكرار التفاعلات والاتصالات بين افراد الجماعة الواحدة في العمل يؤكد على أن التعاون والتكاثف هو الذي يحكم قيامهم بالمهام وهذا التعاون مرتبط بما يقدمه كل فرد للآخر، أي أن تعاونه تعاون متبادل وأن فعالية الأنشطة التي يقوم بها الأفراد مرتبطة بما يحصل عليه من مكافئات معنوية كالاحترام من طرف زملاء وتقدير إنجازاته ولكنها تعطي أهمية للمكافآت المادية، فلا بد للمنظمة أن تمنح مكافآت للأفراد اللذين يكوّنون علاقات اجتماعية أو الذين يقومون بأداء النشاطات لأنها تعتبر التعاون في أداء المهام والحصول على احترام الأخرين أحد مؤشرات الأداء الفعال داخل المنظمة.

3-3-نظرية العدالة:

[1] إحسان محمد حسن، المرجع السابق، ص186.

نظرية العدالة وضعها آدمز عام 1963م على افتراض أن هناك حاجة مشتركة بين العاملين للتوزيع العادل للحوافز في المؤسسة ويقين العامل من خلال هذه النظرية درجة العدالة من خلال مقارنة نسبية الجهود التي يبذلها العامل بالمكافآت والحوافز التي يحصل عليها مع تلك النسبة لأمثاله من العاملين في نفس المستوى ونفس الظروف، وتتضح هذه النظرية في النمط القيادي والأداء الوظيفي.

حيث يشعر العاملون بأن مكافآت المؤسسة كالراتب والاحترام والتقدير والمشاركة موزعة بالتساوي بينهم وفقا لجدارتهم ودرجة استحقاق كل واحد منهم بشكل عادل فيما بينهم.[1]

واعتمادا على نظرية العدالة، حيث يدرك العاملون عدم العدالة، فيمكن توقع أنهم سوف يعتمدون أحد الخيارات التالية:

- تغير مدخلاتهم (مثل ألا يبذل جهدا كبيرا)
- تخريب الإدراك الذاتي (مثل كنت أعتقد أني أعمل على راحتي ولكن تبين لي الآن أني أعمل بجهد أكبر من الآخرين)
- تخريب إدراكه للآخرين (مثل هل أنا لست مرغوبا به كما كنت أعتقد)[2]

التعقيب:

يرى آدمز بأن أداء العاملين مرتبط بمدى عدالة الحوافز فيما بينهم، فالعامل يقارن ما بين المكافآت والحوافز التي يتحصل عليها مقابل المجهودات التي يقدمها بالحوافز والمكافآت التي يتلقاها عاملين آخرين يبذلون نفس الجهود في نفس الظروف، وآدمز هنا يقصد بالمكافآت والحوافز المادية فقط إنها المعنوية أيضا كالاحترام والتقدير والتعاون الذي يقدمه العاملون لبعضهم البعض أو الذي تقدمه لهم، وأن العامل إذا أدرك أنه هناك عدم العدالة في تقدير مجهوداته أو احترامه وتقديم المساعدة له على حسب المجهودات التي يبذلها فإنه

---

[1] إبراهيم حمد محاسنة، مرجع سابق، ص79.

[2] ماجدة العطية، **سلوك منظمة سلوك الفرد والجماعة**، دار الشروق، ط1، الأردن، 2003، ص128.

يعتمد احدى الخيارات التالية: أنه ينقص المجهود المبذول ولا يؤدي مهامه على أكمل وجه أو أن يضع في ذهنه أن يعمل بجهد كبير و وأنهم لا يقدرون مجهوداته، أو أنه ينقص احترامهم وتقديرهم لأعمال الآخرين على اعتبارهم يبذلون مجهودات أقل منه.

خلاصة:

لقد قمت في هذا الفصل بتقديم مجموعة من الدراسات السابقة، المتعلقة بكل متغير على حدى لتعذر حصولنا على دراسات تناولت كلا المتغيرين معا، فقدمنا دراسات تناولت متغير الأخلاق المهنية، ودراسات تناولت متغير الأداء الوظيفي تمس موضوع دراستنا الحالية.

مع تطرقنا إلى أهم الأفكار والتطورات التي قدمتها بعض النظريات عن موضوع الدراسة، حيث اهتمت هذه النظريات بشكل متفاوت بالأخلاق المهنية والأداء الوظيفي للعاملين، فعرضت نظرتها حول الأداء الوظيفي للأفراد حسب تصوراتها، والبيئة التي تواجدت بها، ولهذا اختلفت تصوراتها عن الموضوع.

الإطار النظري للدراسة

الفصل الأول:

الأخلاق المهنية

تمهيد:

الحديث عن الأداء الجيد والفعال في المؤسسات لا يمكن الخروج عنه دون الحديث عن الأخلاق المهنية حيث أمست نقطة حساسة في حياة الأفراد العاملين بها, مما زاد التركيز عليها خاصة في ظل التطورات الحاصلة في العالم والمجتمعات وانتشار الفلسفة البراغماتية. وزيادة الاهتمام بالمدونات الأخلاقية ومكانة المؤسسات في المجتمع' فالاعتماد على هذه الاخلاق اصبح واجب لابد منه, لاسيما فيما يخص جودة الأداء وعلاقة المؤسسات بالمجتمع وبناء الثقة بينهما' وأيضا علاقة العاملين فيما بينهم وعلاقتهم بمرؤوسيهم وكافة المجتمع.

المبحث الأول: مفهوم الأخلاق المهنية

إن تحديدنا لمفهوم الأخلاقيات المهنية العامة أمر في غاية الصعوبة باعتبارها كمفهوم يركز على مبادئ ومعايير تحكم سلوك الأفراد وفي بيئات مختلفة، لذلك فإننا سنبدأ أولا بتحديد المقصود بالأخلاقيات ثم تطورها وخصائصها.

المطلب الأول: مفهوم الأخلاقيات

نظرا لصعوبة الإلمام بمصطلح الأخلاقيات بشكل دقيق فإننا سنحاول ذلك من الباحثين انطلاقا من المفهوم اللغوي ثم المفهوم الاصطلاحي.

أ-لغة:

يعود لفظ كلمة الأخلاق Ethics إلى الكلمة اليونانية ethos والتي تعني "العادات أو السلوك أو الصفات"، وهي في حقيقة الأمر اشتباك مفاهيمي مع عدد من المصطلحات من القيم وأخلاق وأعراف وتقاليد.[1]

[1] أحمد عبد الله محمد الكبير، **القيادة الأخلاقية من منظور إسلامي** – دراسة نظرية تطبيقية مقارنة، مذكرة مكملة لنيل درجة الدكتوراه في حقول إدارة الأعمال، جامعة المقاصد، كلية الدراسات الإسلامية، 2014، ص53.

أما قاموس أكسفورد "oxford" فيعني بلفظ "ethics" المبادئ الأدبية وقواعد السلوك حيث يحمل هذا اللفظ معنيين، المعنى الأول: علم الأخلاق science of moral، أما المعنى الثاني: مضمون وعمق الأخلاق أو الأدب Moral soundness.[1]

وفي اللغة العربي فقد ورد هذا لفظ الأخلاقيات في القاموس المحيط بأنه الخلق والسجية، الطبع والمودة ويقول الراغب الاصفهاني: "الخلق في الأصل شيء واحد"[2]

ب-اصطلاحا:

فتشير إلى معايير السلوك التي تقود المدراء وتوجههم في عملهم حيث تؤثر هذه الأخلاقيات على عمل المدراء بطريقة مختلفة وفي مجالات أساسية متعددة.[3]

وقد عرفها المعاضيدي قائلا: "الإطار الشامل الذي يحكم التصرفات والأفعال اتجاه شيء ما، وتوضح ما هو مقبول وصحيح وما هو مرفوض أو خاطئ بشكل نسبي في ضوء المعايير السائدة في المجتمع بحكم العرف والقانون والذي تعلب فيه ثقافة المنطقة والقيم وأنظمة منطقة وأصحاب المصالح دورا أساسيا في تحديده.[4]

أما بيتر داركر p.f drachir تعريف أخلاقيات الإدارة: "بأن الأخلاق في الإدارة هي العام الذي يعالج الاختبارات العقلانية على أساس التقييم بين الوسائل المؤيدة إلى الأهداف" أي

---

[1]. Jhone Steave, pocket dictionary university press, Oxford, 2016

[2] بلال خلاف السكارنة، **أخلاقيات العمل**، ط3، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2008، ص18-20.

[3] صالح مهدي ومحسن العامري وحسن منصور الغالبي، **إدارة الأعمال**، ط4، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص82.

[4] بودراع أمينة، **دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين – دراسة عينة من البنوك التجارية الجزائرية**، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير، جامعة مسيلة، العلوم الاقتصادية وجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، 2013/2012، ص16.

تميّز ونقيم بعقولنا الوسائل التي يمكن الاعتماد عليها بطريقة عقلانية وصيحة والتي تحقق لنا الأهداف المراد تطبيقها أو الوصول إليها.[1]

ويعرفها بلال خلف السكارنة بأنها: "المبادئ والمعايير التي تعمد مرجعا للسلوك المطلوب للأفراد المهنية الواحدة والتي يعتمد عليها المجتمع في تقييم أدائهم إيجابيا وسلبا"[2]

وتعرف أيضا: "معايير السلوك التي سترشد المديرين عند اتخاذ قراراتهم أو ممارسة تصرفاتهم التنظيمية والغرض منها يتمثل في تميكن الأفراد من المفاضلة والاختيار بين بدائل السلوك المختلفة"[3]

أما معنى الخلق في الاصطلاح الشرعي "فهو هيئة راسخة في النفس تصدر عنها الأفعال الإدارية الاختيارية من حسنة وسيئة وجميلة وقبيحة، ولهذه الهيئة قابلة بطبعها لتأثير التربية الحسنة والسيئة فيها"[4]

تطورها:

إن احدى فضائل التاريخ هي أن يزودنا باستمرار بقدر أكبر عن المعرفة في كل مرة جديدة نعود فيها إليه، ثم إن النظرة إلى المستقبل في موضوع الأخلاقيات المهنية لا تساويها في الأهمية في أغلب الأحيان إلى نظرة في الماضي، وإن أي نظرة إلى المستقبل بدون مراجعة إلى الماضي لسوف يكون محكوما عليه أن يعيد هذا الماضي بكل أخطائه.

إن الأخلاقيات وهي مجموعة القيد التي تميز ما هو جيد عما هو سيئ ظهرت مع الإنسان منذ البدء، واستمرت معه إلى وقتنا الحاضر وستلازمه طالما ظلت هناك حياة على سطح

---

[1] مدحت محمد أبو نصر، مرجع سابق، ص419.

[2] بلال خالف السكارنة، مرجع سابق، ص21.

[3] عبد الرحمان العايب بالرقي تيجاني، **إشكالية حوكمة الشركات وإلزامية احترام أخلاقيات الأعمال في ظل الأزمة الاقتصادية الراهنة**"، الملتقى الدولي حول الحوكمة وأخلاقيات الأعمال في مؤسسات جامعة عنابة، 18-19 نوفمبر، 2009.

[4] محمد عبد الفتاح، مرجع سابق، ص10.

المعمورة، ومن منظور التراث الغربي يعود تطور النظرية الأخلاقية إلى أفلاطون (427-317 ق.م) وتعود جذور كلمة ethics بمعنى (أخلاق) إلى الكلمة اليونانية (ethos) والتي تعني العادات والسلوك أو الصفات.[1]

الحضارة البابلية:

تعتبر الحضارة البابلية أول محطة في مسار الأخلاقيات عبر التاريخ إذ تعد مدونة حمورابي أقدم مدونة قانونية وجدت منذ أكثر من أربعة آلاف سنة في وادي الرافدين، وقد تضمن هذا القانون 712 مادة اشتملت على إرشادات وقواعد للتجار وواجبات للمهنيين كالبنائين والأطباء وغيرهم، وكذلك العقوبات المترتبة على عدم الالتزام بهذه الواجبات بشكل صحيح.[2]

وبذلك يعتبر البابليون أول من اهتم بالأخلاق المهنية للبنائين والأطباء وغيرهم، وهي المهن التي انتشرت آنذاك، وهو ما دل على وعي الإنسان منذ القدم بضرورة تقنين الأخلاق المهنية.

الحضارة الرومانية:

ترجع أصالة الرومان في تفكيرهم الاجتماعي والسياسي إلى الدور الكبير الذي لعبته روما في تطبيق المبادئ القانونية والسياسية العامة تطبيقا عمليا على الشعوب التي أخضعوها، ولهذا اتصفوا بالصرامة في الخلق، وقوة العزيمة، وخضوع تصرفاتهم لنظام دقيق في ظل القانون.

وقد أقام الرومان أنساقا من القوانين يستلزم احترامها، اعتبرت مقياسا للتنظيم الاجتماعي في العالم الذي عرفوه، هدف الجميع فيها تأدية الواجب مما يؤدي إلى العظمة وسيادة الوطن والذي يصبح محور جميع القيم، فالإنسان كان يعمل من أجل هذا الوطن خاضعا لقوانينه والتي تحكم تصرفاته في الأسرة والمجتمع والعمل.

[1] بودراع أمينة، مرجع سبق ذكره، ص 85

[2] نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة في عالم متغير، الأردن 2000، ص 56

وقد عرف رجال الفكر والسياسة في روما عن تناول ما هو مثالي، وما ينبغي أن يكون عليه المجتمع والإنسان كما فعل رجال الفكر اليونانيين، وإنما اتجهوا إلى الملاحظة ووصف أخلاق الرجال، ودوافعهم وتحليل نفسيتهم في محيط الواقع، حيث أن الدولة التي يكتب لها البقاء عندهم لا بد أن تلتزم بالالتزامات والحقوق المتبادلة والتي تربط بين المواطنين، وفي ضوء هذا فالدولة مجتمع أخلاقي، أو جماعة من الأشخاص الذين يمتلكون الدولة وقوانينها ملكية مشتركة، وهي توجد لتحقق للناس مزايا المعونة المتبادلة والحكم العادل.

ويستخلص من ذلك أن نظرة الرومانيين كانت تتوسع لتتجه إلى العالمية وفكرة الدولة العظمى، فيشقى الإنسان من أجل عظمة هذا الكيان الذي يكون هدفه الأسمى العدالة وتحقيق سعادة هذا الإنسان الذي يجب أن يسعى بأخلاقه كلها بدء من الأسرة والعمل والمجتمع لتحقيق الأهداف المشتركة للإنسان ودولته.

الأخلاقيات المهنية في الإسلام:

لا بد وقبل الخوض في موضوع الأخلاقيات المهنية في الإسلام أن نوضح كيف يتميّز المجتمع برقيّته وحضارته؟

لا شك أن تميّز المجتمعات ورقيّها نابع من الفكر المنتشر والسائد فيه، ولكي يتميّز أي مجتمع عن غيره يجب أن يقوم على مكارم الأخلاق التي بها تتحصن الشعوب والأمم ولأن المجتمع المسلم قد تغيّر بأشمل وأدق شريعة عرفتها الدنيا على مر العصور، نتج عن ذلك رقي حضاري ليس له مثيل متمثلا بنموذج اجتماعي راقي، واسرة متجانسة متماسكة فمجتمعا حضاريا مستقرا متوادا متكافلا، وقد تحقق ذلك في زمن رسول الله صلى الله عليه وسلم بإنشاء ذلك المجتمع المتميز والفريد الذي جمعته رابطة العبودية لله وحده، لا المنصب ولا الشهرة ولا المال ولا الهوى والملذات والشهرة ولا حتى المصالح الشخصية.

حيث يرى علماء الفكر الإسلامي أمثال الغزالي ومسكويه، أن الأخلاق هي سلوك إنساني يمكن تغييره وتوجيهه الوجهة الصحيحة عن طريق التربية السليمة القائمة على غرس القيم والمبادئ الصحيحة.[1]

كما انها وسيلة يسعى الإنسان بها إلى النجاح، فكل إنسان يحمل صفات الغش والتعدي على أموال الآخرين لا يمكن الثقة به، ولا التعامل معه مهما طال خداعه ويعاقب بعدم التعامل معه او بعزله عن وظيفته إن كان موظفا.

المطلب الثاني: قواعد الأخلاق المهنية:

المبدأ الأول:

الالتزامات تجاه الجمهور العام:

ينبغي على متخصصي الامتثال بالأخلاقيات الالتزام بروح ورسالة القانون المنظم لسلوك جهة العمل التابعين لها وتعزيز هذا الامتثال بالإضافة على إبداء أعلى معايير الأخلاقية في سلوكهم المهني من أجل المساهمة في المصلحة العامة.

القاعدة1: يمتنع متخصصي الامتثال وأخلاقيات تماما عن مساعدة في أعمال سواء السلوك أو التحريض عليها أو المشاركة فيها.

القاعدة2: يلتزم متخصصي الامتثال والأخلاقيات باتخاذ الخطوات اللازمة لمنع وقوع أعمال سواء السلوك من قبل جهات العمل التابعين لها.

التعليق: الإجراءات التي يتخذها متخصصي الامتثال والأخلاقيات ينبغي التأكيد أن تكون قانونية وأخلاقية في حالة إذا قام المتخصص بأداء في وسعه لمنع سوء السلوك في حدود

[1] علي مراج، مصادر الأخلاق في المنهج الإسلامي، دار اليرموك، 2018، ص 56

القانون وأخلاقيات العمل، ولكن لم يحل ذلك دون وقوع سوء السلوك، فيجب عليه في هذه الحالة الرجوع إلى القاعدة.

القاعدة3: يجب على متخصصي الامتثال والأخلاقيات ممارسة الحكم السليم فيما يتعلق بالإجابة أو المشاركة في جميع التحقيقات الحكومية الرسمية والقانونية الخاصة بجهة العمل التابعين لها أو فيما يخص الاستعلامات بشأنها.

التعليق:

بينما قد يختلف دور متخصص الامتثال والأخلاقيات في التحقيقات الحكومية، فإنه لا يجب عليه مطلقا عرقلة سير هذه التحقيقات او محاولة الكذب خلالها.

القاعدة4: في حالة علم متخصص الامتثال والأخلاقيات اثناء عمله بشروع جهة العمل التابع لها في اتخاذ قرار سيشكل حال تطبيقه سوء سلوك، فيتعين عليه (أ) عدم موافقة على هذا القرار (ب)، تصعيد الأمر إلى جهات من بينها الهيئة الإدارية العليا على النحو الملائم (ج) إذا ظلت هناك مشكلات خطيرة دون حل بعد تطبيق نقطتين (أ) و(ب) فيجب في هذه الحالة التفكير في تقديم الاستقالة (د) إبلاغ المسؤولين العموميين بالقرار وفقا لما يقتضيه القانون.

التعليق:

إن حدود واجبات متخصص الامتثال والاخلاقيات تتخطى واجبه اتجاه جهة العمل، حيث إن واجبه يتضمن منع سوء السلوك التنظيمي اتجاه الجمهور العام والمهنة، يجب على المتخصص استنفاذ كل الوسائل الداخلية المتاحة لمنع جهة العمل التابع لها وكذلك موظفيها ووكلائها من الانخراط في أعمال سوء السلوك، كما ينبغي عليه تصعيد الأمور إلى الهيئة الإدارية العليا، حسب مقتضى ا لحال، ويتضمن ذلك الحالات التالية:

أ–عند تلقي توجيهات بفعل ذلك من قبل هذه الهيئة، على سبيل المثال: بقرار من مجلس الإدارة

ب–ثبوت حدة فعالية التصعيد إلى الإدارية أو (ج) اعتقاد متخصص الامتثال والأخلاقيات أن التصعيد إلى الإدارة لن يكون مجديا، فضلا عن ذلك لا ينبغي على مختصي الامتثال والأخلاقيات التفكير باللجوء إلى استقالة إلا كملاذ أخير، وذلك لأنهم قد يكونون العائق الوحيد المتبقي في سبيل وقوع سوء السلوك.

وقد هذه الحالة يجب تقديم خطاب استقالة إلى الإدارة والهيئة الإدارية العليا بجهة العمل، بتفاصيل كلية كاملة ومصارحة المتعقدة ربما تكون الهيئة الإدارية العليا هي الهيئة الإدارية العليا لشركة أم.

المبدأ الثاني: الالتزامات اتجاه جهة العمل

ينبغي على متخصصي الامتثال والاخلاقيات خدمة جهات العمل التابعين لها بأسمى عبارات النزاهة وأن يحكموا نيابة عنها دون تحيّز، بالإضافة إلى تعزيز برامج فعالة للامتثال والأخلاقيات.

القاعدة1: يلتزم متخصصي الامتثال والأخلاقيات بخدمة جهات العمل التابعين لها في الوقت المناسب وبطريقة تتسم بكفاءة واحترافية.

التعليق:

لا يتوقع أن يكون متخصصي الامتثال والأخلاقيات خبراء في كل المجالات المعرفية التي قد تساهم في برامج فعالة للامتثال والأخلاقيات، حيث إن متخصصي الامتثال والأخلاقيات الذين يخوضون في مجالات تحتاج إلى خبرات كافية، يكتسبون هذه الخبرات من خلال تلقي المزيد من التعليم أو التدريب أو من خلال العمل مع أشخاص آخرين دوي خبرة في هذه المجالات.

القاعدة2: يضمن متخصصي امتثال والأخلاقيات بكل ما لديهم من إمكانيات امتثال جهات العمل لكل القوانين ذات الصلة.

التعليق: ينما يؤدي متخصصي الامتثال والأخلاقيات دورا قياديا في ضمان الامتثال، فإن جميع الموظفين يتحملون أيضا مسؤولية تحقيق هذا الامتثال.

القاعدة3: يقوم متخصصي الامتثال وأخلاقيات بالتحقيق بكل العناية الواجبة في كل المسائل و/أو المعلومات و/أو التقارير و/أو السلوكيات التي لها صلة بسوء سلوك فعلي أو مشتبه به سواء كان ذلك في الماضي أو في الوقت الحالي أو متوقعا في المستقبل.

التعليق: بالنسبة للمؤسسات التي يتولى فيها متخصصون آخرون (مثل إدارة الشؤون القانونية) مسؤولية إجراء التحقيق في أعمال السلوك المشتبه بها، يفي متخصصو الامتثال والأخلاقيات بهذه القاعدة من خلال إبلاغ هؤلاء المتخصصين بهذه الأعمال وفقا للإجراءات الإبلاغ المقررة.

القاعدةو4: يلتزم متخصصي الامتثال وأخلاقيات بإبلاغ الإدارة العليا والهيئة الإدارية العليا بحالة برنامج الامتثال والأخلاقيات، فيما يخص تنفيذ البرنامج ومناطق الخطر ذات الصلة بالامتثال.

التعليق: بموجب هذه القاعدة يعد الواجب الأخلاقي لمتخصص الامتثال والأخلاقيات مكملا لواجب الإدارة العليا والهيئة الإدارية العليا، وألا وهو التأكد بذاتهم من تفعيل أنظمة الإبلاغ والمعلومات في المؤسسة التي تم تصميمها بشكل معقول لإمداد الإدارة العليا ومجلس الإدارة نفسه بالمعلومات الدقيقة في الوقت المناسب والكافية للسماح لهما كل في نطاقه بالوصول إلى أحكام مبنية على علم فيما يتعلق بكل من تنفيذ الشركة بالقانون ومستوى أ{ائها للأعمال حسبما جاء في قضية (del.ch.sqst. caremark international im derivative, ...)

القاعدة5: يجب ألا يساعد متخصصي الامتثال والأخلاقيات في أي أعمال انتقامية أو في التحريض عليها ضد أي موظف يقوم بإبلاغ عن سوء سلوك فعلي أو محتمل أو مشتبه به،

كما يلتزمون بالسعي جاهدين لتنفيذ إجراءات من شأنها ضمان حماية أي موظف من التعرض لأي عمل انتقامي نتيجة إبلاغه عن مثل هذه الحالات.

التعليق: يلتزم متخصصي الامتثال والأخلاقيات بكل ما لديهم من إمكانيات وبما يتوافق مع الواجبات الأخرى المتعلقة بهم بموجب قواعد الأخلاقيات هذه بعدم كشف هوية الموظفين المتقدمين بلاغات في حالة طلب هؤلاء الموظفون ذلك، علاوة على ذلك يلتزم متخصصي الامتثال والأخلاقيات اثناء القيام بالتحقيق في سوء سلوك فعلي أو محتمل أو مشتبه به بأقصى درجات التكتم مع الحرص على حماية سمعة الأشخاص الخاضعين للتحقيق وهوياتهم.

القاعدة6: يلتزم متخصصي الامتثال والأخلاقيات بحماية المعلومات السرية التي يتم الحصول عليها أثناء القيام بمسؤولياتهم بعناية مع إدراك أنه في ظل الظروف معينة يكون من الضروري التنازل عن السرية لقيم واعتبارات أخرى، على سبيل المثال من أجل عمل يشكل خطورة ملموسة على صحة وسلامة، أو إفشاء سر عندما يكون ذلك ضروريا للامتثال لأمر استدعاء او إجراءات قانونية أخرى.

التعليق:

يعد من غير الضروري الإفصاح عن معلومات سرية الامتثال لأمر استدعاء أو إجراءات قانونية أخرى في حال إذا كانت المراسلات خاضعة للحماية بواسطة امتياز معترف به قانونيا (مثل امتياز سرية المعلومات بين المحامي وموكله)

القاعدة7:

يجب على متخصصي الامتثال والأخلاقيات توخي الحذر لتجنب أية حالات تضارب فعلية أو محتملة أو ملموسة بين مصالح جهة العمل ومصالحهم الخاصة أو مصالح الأفراد أو مؤسسات خارج نطاق الجهة التي يعد متخصصوا الامتثال على صلة بها، ويتعين على المتخصصين الإفصاح عن حالات تضارب المصالح والتعامل معها على نحو أخلاقي بالإضافة إلى التخلص من أي تضارب ملحوظ.

التعليق:

إذا كان لدى متخصصي الامتثال والأخلاقيات أي ارتباطات مهنية أو مصلحية مالية سواء مباشرة أو غير مباشرة او أي مصلحة قد تؤثر على حكمهم فيما يخص أدائهم كمتخصصين، فيجب عليهم في هذه الحالة الإفصاح بشكل كامل لجهات العمل التابعين لها على طبيعة مثل هذه المصالح.

القاعدة 8:

يتعهد متخصصي الامتثال والأخلاقيات بعدم تضليل جهات العمل بشأن النتائج التي يمكن الوصول إليها من خلال استعمال خدماتهم.

التعليق:

يجب ألا يضع متخصصي الامتثال والأخلاقيات توقعات غير معقولة فيما يخص تأثير خدماتهم أو نتائجهم.

المبدأ الثالث: الالتزامات اتجاه المهنة

يجب على متخصصي الامتثال والأخلاقيات أن يسعوا جاهدين من خلال افعالهم إلى دعم شفافية المهنية وكرامتها والارتقاء بفعالية برامج الامتثال والأخلاقيات وتعزيز الاحترافية في الامتثال والأخلاقيات.

القاعدة1:

يمارس متخصصو الامتثال والأخلاقيات أنشطتهم المهنية بما فيها إجراءات التحقيقات في أعمال سوء السلوك بكل أمانة وإنصاف وعناية.

التعليق:

يجيب ألا يوافق متخصصي الامتثال والاخلاقيات على أي حدود غير معقولة تتعارض مع مسؤولياتهم المهنية والأخلاقية والقانونية وتتضمن تلك الحدود المعقولة تلك الحدود التي تفرضها موارد جهة العمل، وفي حالة إذا قامت إدارة جهة العمل بطلب إجراء تحقيق ولكن مع فرضها قيود على إمكانية الوصول إلى المعلومات ذات الصلة، فيجب على متخصص الامتثال والأخلاقيات في هذه الحالة رفض المهنة وتقديم توضيح إلى الهيئة الإدارية العليا للجهة، كما يجب أن يسعى متخصصو الامتثال والأخلاقيات بدأب من أجل تطوير الوسائل الأكثر فعالية لتحقيق الامتثال.

القاعدة2:

طبقا للقاعدة 2.6 يلتزم متخصصي الامتثال والأخلاقيات بعدم الإفصاح عن أي معلومات سرية تخص شؤون العمل او العمليات التقنية لأية جهة عمل حالية أو سابقة إلا بموجب موافقة أو إجراءات قانونية إلزامية، إذ أن هذا الإفصاح قد ينال من الثقة في المهنة أو يعوق قدرة متخصصي الامتثال والأخلاقيات على تحصيل مثل هذه المعلومات من الآخرين في المستقبل.

التعليق:

يحتاج متخصصي الامتثال والأخلاقيات إلى التمتع بحرية الوصول إلى المعلومات لأداء عملهم بفعالية وينبغي أن تكون لديهم القدرة على التواصل بشكل صريح مع أي موظف أو وكيل في جهة العمل.

ويعتمد هذا التواصل المفتوح على الثقة، تشكل إساءة استخدام نتائج عمل متخصصي الامتثال والأخلاقيات تهديدا كبيرا لبرامج الامتثال والأخلاقيات، كما أنه لا يجب عليهم استخدام المعلومات السرية بأي طريقة من شأنها انتهاك القانون او واجباتهم القانونية، بما في ذلك واجباتهم اتجاه الجهات العمل التابعين لها، فعندما يستخدم الخصوم في دعاوي قضائية أعمال المراقبة الذاتية للامتثال الخاصة بإحدى المؤسسات كوسيلة ضدها.

القاعدة3:

لا يجب على متخصصي الامتثال والأخلاقيات الادلاء بيانات أو مطالبات مضللة أو خادعة أو مزيفة بخصوص مؤهلاتهم المهنية أو خبرتهم أو أدائهم.

القاعدة4:

يلتزم متخصصي الامتثال والأخلاقيات بعدم محاولة تشويه السمعة المهنية لزملائهم في المهنة بمحض الزور.

التعليق:

من أجل إرساء قيم الزمالة والكياسة في المهنة، لا يجب على متخصصي الامتثال وأخلاقيات إصدار أي تصريحات ذات طبيعة تشهيرية تتعلق بزملائهم في المهنة.

القاعدة5:

يحافظ متخصصي الامتثال وأخلاقيات على مستوى كفاءتهم فيما يتعلق بالتطورات داخل نطاق المهنة.

بما في ذلك معرفة النظريات الحالية وممارسات الصناعة والقوانين والإلمام بها.

التعليق:

يجب أن يتبع متخصصي الامتثال والأخلاقيات نهجا معقولا وملائما للتعليم المستمر ويشمل على سبيل المثال لا الحصر مراجعة الصحف والمنشورات المهنية والصناعية ذات الصلة والتواصل مع الزملاء المهنيين والمشاركة في حوارات ومناقشات مهنية مفتوحة من خلال المؤتمرات وتسجيل العضوية في الجمعيات المهنية.

المبحث الثاني: محددات اخلاق المهنة ومعاييرها

المطلب الأول: المحددات (العناصر) ومصادر المكونة للأخلاقيات المهنية:

أ-عناصر أخلاقيات الوظيفة:

إن العناصر التي تقوم عليها الأخلاقيات الوظيفية مختلفة ومتعددة يمكن أن نركز على أبرزها فيما يلي:

1-الثقافة التنظيمية في الإدارة:

تمثل واحدة من أهم مكونات أخلاقيات الإدارة إذ أن القيم الشخصية والتفسير الأخلاقي الذي يترجم هذه القيم إلى تصرفات هي ظاهرة مهمة خاصة في عملية صنع القرار الأخلاقي في المؤسسة أو المنظمة.[1]

2-تشكيل أخلاقيات الفرد:

يدخل في تكوين أخلاقيات الأفراد جملة من المصادر التحديد ما هو صحيح وما هو خطأ،

فالفرآن الكريم والسنة النبوية والكتب المقدمة الأخرى وكذا القوانين ... الخ، أين تمنح هذه المصادر القدرة على الحكم على ما هو صحيح وما هو خاطئ إزاء المواقف والحالات التي تواجه الفرد.[2]

3-أنظمة المنظمة:

تساهم الأنظمة والسياسات ومجموع المبادئ الأخلاقية في تشكيل أخلاقيات الإدارة والتي من شأنها توجيه سلوك الفرد باتجاه معين، ولك نظام تأثير خاص على طبيعة سلوك العادي وهذا التأثير هو الذي يتحكم في السلوك باتجاه يعزز أو يضعف العمل بأخلاقيات الإدارة.

---

[1] أسار فخري عبد اللطيف، **اثر الأخلاقيات الوظيفية في تقليل الفساد والإدارة في الوظائف الحكومية**، المديرية العامة للإحصاء والأبحاث، البنك المركزي العراقي، تموز 2006، تم الاطلاع عليه 2017/02/08 على الساعة 21:00 www.stoptraning.com

[2] دجلة مهدي محمود، **تأثير أخلاقيات الوظيفة في الإبداع الإداري، بحث ميداني في عينة من مصارف عراقية**، مجلة التقني، المجلد السادس والعشرين، العدد 04، 2013، ص117، 118.

4-الجمهور الخارجي:

يمثل القوة الرابعة في الأنظمة الحكومية والزبائن والجماعات المستفيدة وقوى السوق والتي تساهم في تكوين أخلاقيات الإدارة، توجهها باتجاه معين دون غيره خاصة في عالمنا اليوم والذي يتميز بزيادة منافسة ومختلف التحولات والتطورات في مجال التكنولوجيا.[1]

ب-مصادر أخلاقيات الوظيفة العامة:

تختلف النظم الإدارية في مستوياتها وطبيعتها وطرق تعاملها وهذا لا يعني اختلافها في المصادر من حيث الجوهر، فقد أجمع الكثير من الكتاب والباحثين في تحديد مصادر أساسية أخلاقية والمتمثلة فيما يلي:

1-المصدر الديني:

فقد جاءت به الديانات السماوية من أخلاق وفضائل تنعكس على المرء في تعامله مع الله وحسن المعاملة والاستقامة في التعامل مع الجميع لأنهم متساوون أمام القانون.

2-القوانين والأنظمة والتشريعات:

والتي تقوم بوصفها الدولة لنظام الخدمة المدنية، قانون الخدمة المدنية، قانون الخدمة العمومية، أنظمة وقواعد العمل، اللوائح الإدارية.

3-البيئة الاجتماعية:

أين تعد القيم والعادات والتقاليد والأعراف من بين أهم مصادر الأخلاقيات التي تؤثر في الإدارة، وفي مستوى التعامل بين الموظفين، والجمهور من جهة ومن بين الموظفين أنفسهم داخل المنظمة من جهة أخرى.

4-نظريات التنظيم والمدارس الفكرية والفلسفية:

[1] أسار فخري عبد اللطيف، الموقع السابق ص98

حيث حاول العلماء والفلاسفة ورجال الفكر على اختلاف مدارسهم وعلماء الإدارة والسلوك والتاريخ وغيرهم، في مختلف كلياتهم أن ينظروا للعلاقة بين الحاكم والمحكوم.[1]

كما تصنف مصادر أخلاقيات الأفعال في مخطط نوضحه في الشكل التالي:[2]

المصدر: مدحت محمد أبو نصر، مرجع سابق، ص419.

مع التزايد الكبير في الفضائح الأخلاقية واتساع الانتقادات للأعمال والمعايير المتمثلة في الربح والكفاءات إلى حد إهمال مسؤولياتها الاجتماعية والأخلاقية لم يعد الصمت سهلا إزاء ذلك أصبح من الضرورة والحكمة أن تقابل رؤية الأعمال القائمة في النموذج الاقتصادي

[1] محمد مرسي أحمد، مرجع سابق، ص252.

[2] بلال خلف سكارنة، مرجع سابق، ص57.

برؤية جديدة قائمة على أخلاقيات الإدارة بمعايير خاصة لا تقل أهمية عن الربح والكفاءة في نموذج يسمى النموذج الاجتماعي الأخلاقي.

تعد أخلاقيات الوظيفة العامة من الموضوعات التي نالت، وسوف تنال اهتمام الأكاديميين في دول العالم، والسبب يرجع إلى قلة ما كتب عنها من جهة ومن جهة أخرى ترجع إلى مختلف الدراسات وما نشرته وسائل الأعلام بخصوص حالات الرشوة، التزوير، الاختلاس، توزيع النفوذ، ...إلخ، وغيرها من الأمور المتعلقة بالانحراف السلوكي لدى الموظف العام، وفشله في التمسك بقواعد السلوك الرسمي.[1]

فإن التزام بالمبادئ الأخلاقية والسلوك الأخلاقية ذو أهمية بالغة بمختلف شرائح المجتمع والمزايا التي تتوقع أن تصل إليها المنظمة جراء العناية الكبيرة والممارسة الفعلية للأخلاقيات الوظيفية كثيرة، فنذكر منها ما يلي:

1. الالتزام بالمعايير الأخلاقية ضرورة لدخول إلى السوق العالمي والحصول على شهادات التميز المعروفة (إيوز 9000 وإيزو 2000)
2. تراجع المدونات الأخلاقية يعطي تصورا عن كيفية التعامل مع مختلف المواقف كي تساعد على نشر ثقافة تنظيمية تعزز الاهتمام بأبعاد الأخلاقيات لمختلف القرارات وكذلك المواقف والأفعال.
3. خلق التوازن بين هدف المنظمة في تعظيم الربح، وجعل القرارات تأخذ الجانب الاجتماعي والأخلاقيات بعين الاعتبار.
4. تعزيز سمعة المنظمة على صعيد البيئة المحلية والإقليمية والمواقف والأفعال والذي له مردود إيجابي للمنظمة.[2]

[1] مدحت محمد أبو نصر، مرجع سابق، ص419.

[2] دحلة مهدي محمود، مرجع سابق، ص117.

5. الخسائر التي يمكن أن تتحملها المنظمات جراء تجاهلها بالالتزام بالمعايير الأخلاقية أي ان تجاهل الأخلاقيات في العمل يؤدي إلى وقوع أضرار على المنظمة.

فأهم الفوائد التي يمكن أن تحصل عليها منظمات الأعمال جراء التزامها الأخلاقي في العمل ما يلي:

- في إطار المنظور الحديث يوجد ارتباط إيجابي بين الالتزام الأخلاقي والمردود المالي الذي تحققه المنظمة وإن لم يكن ذلك على المدى القصير فإنه بالتأكيد سيكون واضحا على المدى الطويل.
- قد تتكلف منظمات الأعمال كثيرا نتيجة تجاهلها الالتزام بالمعايير الأخلاقية، فالتصرف الأخلاقي يضع المنظمة في مواجهة الكثير من الدعاوي القضائية.
- تعزيز سمعة المنظمة على الصعيد المحلي والإقليمي والدولي.[1]

المطلب الثاني: معايير الأخلاق:

هناك معايير لا بد للفرد أن يمر عبرها حتى يتم وصوله إلى مستوى مقبول من الأخلاق المهنية في إطار المهنة التي يقوم بها وهي كالتالي:

1-الانضباط:

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

2-صفات الموظف:

فالمشرف يتوقع من الموظفين التعاون مع البعض لتحقيق أهداف العمل لذلك يجب على الموظف أن يحسن علاقته بالمنظمة وبزملاء العمل، ومن بين الصفات التي يجب أن تتوفر

في الموظف: الولاء، الصدق، الثقة المتبادلة، التبادل والتعاون في انجاز المهام، الأمانة، روح المسؤولية.

3-فرق العمل:

بحيث تضمن فرق العمل إنجاز مهام بكفاءة وفعالية أكثر، تحقيق أهداف المنظمة وأهداف الموظف من خلال كسب معارف ومهارات جديدة، لذلك على الموظف احترام أعضاء فريق العمل، الالتزام بفعالية ضمن عمل الفريق، روح التضحية، فتح الفرص للتعلم وإعطاء مجال للآخرين للتعلم، التوجه نحو المستهلك وتحقيق أهداف المنظمة، التحلي بالسلوكيات الإيجابية في علاقة مع أعضاء فريق العمل، والثقة في الآخرين.

4-المظهر:

بحيث أن مظهر الموظف يعطي صورة واضحة في التزامه واحترامه للوظيفة، للمنظمة، لزملائه الموظفين، للجهات العليا، وللمستهلكين.

5-المواقف:

فيجب أن يكون للموظف مواقف إيجابية تعكس ثقته في نفسه.

6-الإنتاجية:

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

7-المهارات التنظيمية:

إذ يجب على الموظف إدارة وقته وتطوير مهاراته من خلال أداء مهامه في المنظمة.

8-الاتصال:

فعلى الموظف أن يملك قدرات عالية على الاتصال الفعال مع الآخرين سواء كان الاتصال لفظي أو غير لفظي بحيث يظهر ثقافة المحترم والشعور بالآخرين.

9-التعاون:

من خلال علاقات عمل جيدة تعتمد على فعالية إدارة تصادم الأدوار والحل الجماعي لمشكلات العمل.

10-الاحترام:

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

الموظف يكون مقبول في مستواه الأخلاقي في المنظمة بعد مروره على عدة معايير تظهر في الانضباط.

والصفات التي يجب أن تتوفر في الموظف وانجازه المهام بكفاءة وفعالية أكثر ضمن فرق العمل وأن يكون مظهره يعطي صورة واضحة عن التزامه واحترامه للمنظمة، وتظهر أيضا في المواقف التنظيمية وفعالية الاتصال وأما التعاون من خلال علاقات عمل جيدة تعتمد على فعالية إدارة تصادم الأدوار والحل الجماعي لمشكلات العمل وأخيرا الاحترام الذي يكون مع من هم أعلى أو أقل منه في المستوى الوظيفي.

خلاصة:

من خلال ما تم تقديمه عن الاخلاق المهنية, يتضح لنا أن لكل مهنة أخلاق خاصة بها, ولكنها عموما لا تخرج عن المفهوم العام للأخلاق الموجودة في المجتمع, فاتباعها من طرف الافراد يحول دون الوقوع في الخطأ ويرفع من مستوى المهنة ويزيد من مكانتها, فهي تجسد اخلاق العامل ضمن مهنته وفق معايير محددة وصفاة وقواعد لا تخرج عن القيم الاجتماعية والأعراف والتقاليد السائدة في المجتمع والنظام القيمي الذاتي المرتبط بالشخصية والمعتقدات التي يؤمن بها, ولكنها تتأثر بعوامل مختلفة نظرا ان العاملين في المؤسسات هم نفسهم الافراد الذين يعيشون في المجتمع ويتأثرون بالأوضاع الاقتصادية والسياسية الموجودة فيه, وبالتالي هذه العوامل تؤثر على اخلاقه المهنية, وان المجتمع العربي يعاني من تراجع الاخلاق المهنية, واتباعهم المصلحة الذاتية رغم ان مصدر الاخلاق هو الدين الإسلامي.

الفصل الثاني:

الأداء الوظيفي

تمهيد:

يقوم عمل المؤسسات على الأداء الوظيفي للعاملين، ومدى انجازهم لمهامهم وفق ما تحدده متطلبات الوظيفة فهو العصب المحرّك لاستمرار المؤسسة وأساس أدائها الكلي، لذا وجب التركيز عليه ومعرفة العوامل التي تؤثر على زيادته ونقصانه، ومحاولة تدعيمها أو تصحيحها لأجل الحفاظ على نشاط المؤسسة وتقديم نتائج أحسن لصالح المؤسسة والمستفيدين من خدمتها، فتقييم أداء العاملين هو الطريقة المثلى للتعرف على مستوى اداءهم والنقائص الموجودة فيه. ويخصص الباحث هذا المبحث لتسليط الضوء على الأداء الوظيفي من خلال التطرق إلى عناصر هي: مفهوم الأداء الوظيفي ومحدداته.

المبحث الأول: مفهوم الأداء الوظيفي ومحدداته

المطلب الأول: تعريف الأداء الوظيفي

يعد مفهوم الأداء الوظيفي مفهوما جوهريا وهاما بالنسبة للمنظمات بشكل عام، فهو يمصل القاسم المشترك لاهتمام علماء الإدارة، ويكاد يكون الظاهرة الشمولية وعنصرا محوريا لجميع فروق وحقول المعرفة الإدارية فضلا عن كونه البعد الأكثر أهمية لمختلف المنظمات والذي يتمحور حوله وجود المنظمة من عدمه.[1]

ويعتبر مفهوم الأداء الوظيفي من أهم الأنشطة التي تعكس كلا من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها، ويعبر عن مدى كفاءة العامل أو بلوغ مستوى الإنجاز المرغوب في هذا العمل، ويرتبط بالمخرجات التي تسعى المنظمات إلى تحقيقها، فإذا كان الأداء مناسبا للعمل المطلوب إنجازه، فإنه يحقق الغرض منه، أما إذا كان لا يرقى إلى المستوى المطلوب لإنجاز العمل،

[1] ناصر حسن محمود، **الأبعاد القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في منظمات الأهلية الفلسطينية من وجهة نظر العاملين**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة غزة الإسلامية، 2010.

فإن ذلك يتطلب استحداث وسائل وطرق جديدة وتدريب العاملين عليها لرفع كفاءتهم وتحسين مستوى أدائهم.[1]

وقد تعددت تعريفات الباحثين للأداء، فقد عرّفه (Hanes) بأنه: "الناتج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي عمل من الأعمال"[2]

وعرّف معجم مصطلحات العلوم الإدارية الأداء بأنه: " القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقا للمعدل المفروض أداءه من العامل الكفء المدرب"[3]

كما يعرف الأداء الوظيفي بأنه دراسة وتحليل أداء العاملين لعملهم وملاحظة سلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل، وذلك للحكم على مدى نجاحهم، ومستوى كفاءتهم والقيام بأعمالهم الحالية وأيضا للحكم على إمكانيات التي تقدم للفرد في المستقبل وتحمله لمسؤوليات أكبر، أو ترقية لوظيفة أخرى.[4]

ولما كانت جميع الأعمال بغض النظر عن أنواعها ومسؤولياتها تنطوي على واجبات ومسؤوليات تتطلب الإنجاز فإن بعض علماء الإدارة ينظرون إلى الأداء على أنه "انعكاس لدى نجاح الفرد أو فشله في تحقيق الأهداف المتعلقة بعمله أيا كانت طبيعة هذا العمل"[5]

ويرى الباحثين أن الأداء يرتبط ارتباطا وثيقا بطبيعة العمل الذي يقوم به الفرد وإدراك العمليات المختلفة التي يمر فيها العمل حتى يتم تحقيق الإنجاز المطلوب وبذلك يكون الأداء محصلة

---

[1] أبو كريم أيمن محمد، **علاقة نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري، دراسة ميدانية بالتطبيق على منظمات غير الحكومية بقطاع غزة**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، غزة، 2013.

[2] النميان عبد الله عبد الرحمان، **الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2003.

[3] مرجع سابق، ص52.

[4] الشرف ريم بنت عمر، **دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك فهد بن عبد العزيز، جدة، 2013.

[5] الريق محمد بن إبراهيم، **العوامل المؤثرة في فاعلية الأداءا لوظيفي للقيادات الأمنية**، رسالة ماجتسير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2004.

السلوك الإنساني في ضوء الإجراءات والتقنيات التي توجه العمل نحو تحقيق الأهداف المرغوبة.[1]

ويلقي (thomes guillet) الضوء على مصطلح الأداء ويقول بأنه لا يجوز الخلط بين الإنجاز والأداء، وذلك أن السلوك هو ما يقوم به الأفراد من أنشطة في المنظمة التي يعملون بها، أما الإنجاز فهو يبقى من أثر أو الإنتاج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل، أي أنه مخرج أو نتاج، أما الأداء فهو التفاعل بين السلوك والإنجاز، أي أنه مجموع السلوك والنتائج التي تحققت معا.[2]

ويتضح مما سبق كما أسلفنا، تعدد التعريفات للأداء، فمنهم من يرى أنه سلوك ومنهم من يرى أنه حصيلة جهد ومنهم من يرى أنه إنجاز عمل، وهذا ناتج عن تعدد الدراسات والأبحاث في هذا المجال.

المطلب الثاني: محددات الأداء الوظيفي

لتحديد مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، فإن الأمر يتطلب معرفة العامل التي تحدد هذا المستوى وماهية التفاعل بينها، ونظرا لتعدد هذه العوامل وجهوية درجة تأثير كل منها على الأداء، واختلاف نتائج الدراسات السابقة التي تناولتها، فإن الباحثين يواجهون صعوبات في تحديد العوامل المؤثرة على الأداء.

يرى مجموعة من الباحثين أن هذه الصعوبة في تحديد العوامل التي تحكم الأداء يرجع إلى الأسباب التالية:[3]

---

[1] السكوان ناصر محمد، **المناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي**، دراسة على ضباط قطاع الأمن الخاصة بمدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الإسلامية، الرياض، 2004.

[2] العطوي عواد محمد، **أخلاقيات العمل ودورها في تحقيق كفاءة الأداء**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2013.

[3] السكران، مرجع سبق ذكره ، 2004، ص62.

محددات أداة فئة ليست هي محددات أداء فئة أخرى.

محددات أداء الأفراد العاملين في منظمة ليست بالضرورة هي نفسها محددات أداء الأفراد العاملين في منظمة أخرى.

العوامل البيئية الخارجية لها أثر سلبي أو إيجابي في تحديد محددات الأداء.

ويرى مرسي والصباغ أن الأداء يتأثر بالموقف، فالموظف وما يمتلكه من معرفة ومهارة ورغبة واهتمام وقيم ودوافع يعد محددا رئيسيا في تحديد مستوى الأداء والوظيفة بما تتطلبه من مهام وواجبات وما تفرضه من تحديات وما تقدمه فرص للنمو الوظيفي.

تعد أيضا محددا رئيسيا في تحديد مستوى الأداء، والموقف بما يضفيه من بيئة تنظيمية وما توفره من موارد مادية، وهيكل تنظيمي مرن أو جامد وأساليب الوقاية، وأنماط القيادة يعد محددا رئيسيا في تحديد مستوى الأداء.[1]

ولقد حاولت مجموعة من علماء الإدارة إعداد نموذج لمحددات الأداء حيث قدم (Porter) وزميليه (Lawler) نموذجا يستند إلى ثلاثة عوامل رئيسية هي:

حصيلة الجهد المبذول للموظف، والخصائص الشخصية، وإدراك الفرد لدوه الوظيفي، فالجهد المبذول في العمل يعكس درجة حماس الفرد للأداء العمل ومدى دافعيته للأداء، بينما فعالية هذا الجهد يتوقف على قدرات الفرد وخبراته السابقة، أما إدراك الفرد لدوره الوظيفي فيتمثل في سلوكه الشخصي أثناء الأداء، وتصوراته وانطباعاته عن الكيفية التي يمارس بها دوره في المنظمة.[2]

[1] الرسيق، مرجع سبق ذكره، ص44. 45.

[2] توفيق عطية، الإبداع الإداري وعلاقة الأداء الوظيفي لمديري القطاع العام، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة غزة الإسلامية، 2005.

إن الأداء لا يتحدد من خلال توافر أو عدم توافر بعض المحددات، وإنما هي نتيجة لمحصلة التفاعل بين ثلاثة محددات على النحو التالي:[1]

1-الدافعية الفردية:

وتعبر عن مدى الرغبة الموجودة لدى الفرد للعمل والتي يمكن أن تظهر من خلال حماسه وإقباله على العمل الذي يعبر عن توافق هذا العمل مع ميوله واتجاهاته.

2-مناخ العمل:

إن البيئة العمل تتكون من جزأين هما: البيئة الداخلية للمنظمة والبيئة ا لخارجية المحيطة بها، بالنسبة للبيئة الداخلية فهي تتكون من جمع مكونات المنظمة من سياسات وقيادات وأنظمة وغيرها.

أما البيئة الخارجية نجد أنها تتكون من ثلاث بيئات، وهي البيئة العالمية، والإقليمية والمحلية.

كل هذه البيئات لها تأثيرها على المنظمة بالرغم من كونها تقع خارج نطاق سيطرة إدارة المنظمة، لذلك لا بد من متابعة عناصر البيئة والتغيرات التي قد تحدث ومدى تأثيرها على المنظمة.[2]

3-القدرة على أداء العمل:

وهذه القدرة يستطيع الفرد تحصيلها بالتعليم والتدريب واكتساب الخبرات والمهارات والمعارف المتخصصة المتربطة بالعمل.

---

[1] شاهين، مرجع سبق ذكره ، ص45.

[2] الشريف حسين نعمان، **أثر المسائلة الإدارية على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع عزة**، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية بغزة، 2013.

ويوضح العطوي ان القدرة والرغبة في العمل يتفاعلان معا في تحديد مستوى الأداء أي أن تأثير المقدرة على العمل على مستوى الأداء يتوقف على مدى قدرة الشخص على القيام بالعمل من خلال المعادلة التالية: مستوى الأداء = المقدرة على العمل × الرغبة في العمل.[1]

المبحث الثاني: العناصر المتحكمة في الأداء الوظيفي

المطلب الأول: العناصر المتعلقة بالموظف

تهيئة مكان عمل عادل ومحترم:

تلتزم المنظمة بتحقيق بيئة عمل إيجابية تتميز بسلوك مهني وكريم ومهذب ومحترم، جو يعبر عن التقدير لقيمة الناس، حيث يعامل كل زميل وجهة خارجية معاملة عادلة وحيث يمكن مناقشة وجهات النظر والآراء المهنية بصورة متفتحة وبلباقة: "مكان العمل المحترم هو الذي يشجع على الثقة والمسؤولية والمساءلة والاحترام المتبادل والتواصل المنفتح ويتبنى كرامة الأفراد وتنوعهم"[2]

ويأتي موظفو منظمة الصحة العالمية من مجموعة متنوعة من الخلفيات وتولي المنظمة قيمة كبيرة لهذا التنوع، ويعمل موظفو المنظمة أيضا في بيئة متعددة الثقافات ويتعين عليهم أن يضعوا في اعتبارهم الحفاظ على ولائهم للمنظمة والتزامهم بالمبادئ الأخلاقية للمنظمة فوق أصولهم الشخصية أو معتقداتهم أو آرائهم أو تفضيلاهم أو عاداتهم الشخصية، ويجب أن يراعوا كيفية تصور الآخرين للسلوكيات و/أو الأفعال، وأن يساؤلوا عن أفعالهم الذاتية

الجدول رقم 1: المساهمة في تهيئة مكان عمل عادل ومحترم

دور جميع الموظفين	دور المديرين والمشرفين

[1] العطوي، مرجع سابق، 2013، ص28.

[2] المبادرة المشتركة للمجلس العالمي للإدارة، شؤون الموظفين بشأن توفير مكان عمل محترم.

المساهمة في تهيئة مكان عمل محترم من خلال تأمل الذات وإدراك كيف يمكن النظر إلى سلوكهم من قبل الآخرين (الزملاء والمسؤولين الحكوميين، والشركاء الآخرين) معاملة جميع الناس في مكان العمل في إطار المجاملة والاحترام. السلوك بسلك مهني في جميع الأوقات. الإدراك متى يتعرضون هم أو الآخرون لسلوك غير محترم والتصدي له بالإبلاغ عنه وفقا لذلك.	إدراك أنهم يمثلون قدوة والتحلي بسلوك مهذب حتى في المواقف الصعبة. طلب آراء الموظفين بشأن القرارات التي تمسهم. التواصل بصراحة ومصداقية مع من يحتاجون إلى سماع أو فهم أحد القرارات الإدارية (أي الموظفين المتأثرين) تقديم تعليقات بناءة عند الحاجة، على سبيل المثال باستخدام أدوات مثل مراجعات الأداء وتشجيع الموظفين اللذين يؤدون جيدا. تطبيق القواعد والإجراءات بشكل مشهر على الأخص من خلال: ضمان أن تتسم عمليات تعيين الموظفين واختيارهم وتقديرهم وتطويرهم وتوظيفيهم بالعدالة والشفافية. تشجيع الموظفين ودعمهم لتحقيق امكاناتهم. تعزيز التعاون على نطاق المنظمة ككل. تقدير ومكافأة الموظفين لقاء مساهمتهم على أساس القدرة والجدارة. توفير فرص عادلة للحصول على فرص للنمو والترقي الوظيفي.

1-المبادرة المشتركة للمجلس العالمي لإدارة شؤون الموظفين بشأن توفير مكان عمل محترم.

وتعتقد المنظمة أن الموظفين يؤدون أفضل أداء في مكان عمل يتسم بالإنصاف والاحترام ويتلزم بيئة خالية من:

عدم الإثراء.

التميز والمحاباة.

استغلال السلطة والنفوذ.

التحرش.

التحرش الجنسي.

1-1-منع الإهانة:

إن السلوك غير المحترم من حيث عدم وجود الحد الأدنى في المجاملة والكرامة في التفاعل مع الآخرين، أو السلوك أو التعليق أو التباهي على نحو غير لائق بما يمثل إهانة أو تشويها أو تضييقا أو إهانة لشخص ما أو إنقاص لقيمته، يشكل خرقا للمبادئ الأخلاقية للمنظمة وقد يؤدي إلى عقوبات تأديبية، وقد يتعلق عدم الاحترام أيضا بتصريحات أو مواقف عامة يشأن تنوع البشر وقيمهم ويمكن أن يترجم أيضا إلى عدم احترام لعمل الناس ولمنظمة الصحة العالمية كمنظمة ولولايتها وأهدافها.

ويمكن أن يتخذ عدم الاحترام أشكالا كثيرة تنعكس في نهاية المطاف على المتسبب نفسه في صورة غياب المجاملة والكياسة واللباقة ويقدم الشكل 2 أدناه أمثلة على الأفعال التي تعكس عدم الاحترام.

الجدول 2: أمثلة للسلوكيات التي لا تحترم الآخرين

نشر شائعات أو أكاذيب خبيثة لتشويه سمعة شخص ما (القيل والقال)
الصراخ
انتقاد الإنجازات أو السخرية منها أو رفضها.
إذلال شخص ما أمام أشخاص آخرين (الإهانة العلنية)
السخرية على نحو غير ملائم.
التحدث بطريقة مذلة وأو مستخفة.
سب أو إهانة شخص آخر.

الإيذاء على نحو رافض أو سلبي عندما يتحدث شخص آخر.
التحدث عن شخص آخر.
رفض التحدث إلى شخص ما حول المسائل المتعلقة بالعمل.
الانتقاص من أفكار الشخص أو مشاعره (تسخيفها) في الاجتماعات.
نسبة فضل العمل الذي يقوم به الآخرون إلى الذات.
إبداء تعليقات سلبية باستمرار على العمل دون إثبات أو الشكوى دون السعي فعليا إلى المشاركة في الحلز
تنبي سلوك غير متعاون أو استبدادي.

1-2-منع التميز ومنع المحاباة:

تحظر المنظمة التميز على أساس النوع أو العرق أو الدين أو المعتقد أو الجنسية أو الأصل العرقي أو الاجتماعي أو السن أو الميول الجنسية أو الحالة الاجتماعية أو الإعاقة أو غيرها من جوانب الأحوال الشخصية، ويشمل التمييز الإجراءات التي تتخذ إما بصورة مباشرة أو غير مباشرة استنادا إلى عمليات التميز أو الأحكام المسبقة التي يكون هدفها أو ينتج عنها معاملة أفراد أو جماعات معاملة غير منصفة أو ظالمة، وقد يشمل ذلك سلسلة من الأحداث أو حادثة واحدة.

ويتعين على موظفي المنظمة أن يتحلوا باللباقة وأن يحترموا تنوع مكان عملهم، وتسود المبادئ الأخلاقية للمنظمة على أصولهم الشخصية أو معتقداتهم أو آرائهم أو تفضيلاتهم أو عاداتهم في جميع الأوقات، وبالمثل لا يجوز لموظفي المنظمة تفضيل فئات معينة على أخرى استنادا إلى أفكار تعكس أوضاعهم الشخصية أو ميولهم، ولا سيما فيما يتعلق بتعيين الأفراد أو توظفيهم للتعاون مع المنظمة ولدى المنظمة قواعد واضحة للموظفين (المادة 21-3 من لائحة الموظفين) تحظر تعيين أفراد الأسرة (أنظر الفرع أدناه بشأنه تعيين الزوجين وأفراد الأسرة)، ويعتبر هذا السلوك محاباة وهو غير مقبول في المنظمة.

الجدول 3: أمثلة للتميز والمحاباة

الممارسات التمييزية	المحاباة
عدم التعاقد وعدم منح أحكام وشروط عادلة أو عدم تجديد عقود الناس بسبب: السن النوع الحالة الوالدية أو مقدم الرعاية العجز الحالة الاجتماعية المظهر الشخصي الاعتقاد السياسي الحمل والرضاعة الطبيعية العرق والأثنية المعتقد الديني أو الخلفية الدينية الجنسية التوجه الجنسي الارتباط الشخصي بشخص لديه أو يفترض أن تكون لديه واحدة من هذه الخصائص الشخصية الحد من الفرص أو إبداء تعليقات غير مناسبة والسماح بلغة أو سلوك غير مناسب في مكان العمل.	توظيف أشخاص على أساس خلقية، قومية، عرفية، دينية، إثنية مفضلة منح معاملة تفضيلية لأفراد الأسرة المعتدة في ممارسات التوظيف/التعاقد بغض النظر عن مؤهلاتهم (المحاباة) إعطاء معاملة تفضيلية للأصدقاء بغض النظر عن مؤهلاتهم في ممارسات التوظيف/ التعاقد (المحاباة) تبادل العواطف الجنسية حتى ولو كان ذلك بالرضا في مجال التعيين/ الارتقاء الوظيفي.

1-3-منع استغلال السلطة والنفوذ:

استغلال السلطة/النفوذ هي استخدام غير سليم لنوضع نفوذ أو سلطة أو قوة من قبل الفرد تجاه الآخرين، وهذا أمر خطير بوجه خاص عندما يستعمل الجاني المزعوم نفوذه أو سلطته

أو قومته للتأثير سلبا على ظروف الحياة الوظيفية أو العمل (بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر التعيين او الندب أو التجديد أو تقييم الأداء أو الترقية) للأفراد الآخرين.

كطلب مبلغ من المال للموافقة على تجديد العقد مثلا ويمكن أن ينطوي استغلال السلطة على حديث يقع لمرة واحدة أو سلسلة من الأحداث، وقد تتألف أيضا من سلوك يخلق بيئة عمل عدائية أو هجومية تشعل على سبيل المثال لا الحصر، استخدام التخويف أو التهديد أو الابتزاز أو الإكراه، ولا تعتبر القرارات المتخذة من خلال الاستعمال السليم للمسؤوليات الإدارية والإشرافية بمثابة إعادة استخدام للسلطة.

ويجب على موظفي المنظمة أن يظهروا في تفاعلات مع الزملاء ولا سيما اتجاه الموظفين الخاضعين لإشرافهم.

الجدول 4: أمثلة على استغلال السلطة النفوذ

بتم التعاقد مع موظفي منظمة الصحة العالمية للمساهمة في النهوض بولاية النظمة للمساعدة في تعزيز المساعي الشخصية للمشرفين أو غيرهم من الموظفين أو القيام بمهمات لهم، ولا تتستع واجبات المنظمة لتشكل الخدمات الشخصية التي لا تشمل جزء من مهامهم ما في ذلك ما يلي: جلب الأغذية والمشروبات خارج نطاق الفعاليات المهنية. توصيل المعارف الشخصية بالسيارة خارج نطاق المتطلبات المهنية. القيام بمهام ذات طابع شخصي لأجل المشرفين عليهم. وفي حين أن أمثلة هذه المساعدة يمكن في بعض الحالات أن تسمح بها علاقات العمل الجيدة، أن يتم تبادلها بكياسة بين الأفراد على سبيل الإفادة، ينبغي دائما النظر إليها بامتنان كجزء من واجبات شخص ما. وبالمثل، فإن تعيين مهام على نحو منتظم للموظفين أو عمل غير ملائم لمستوى درجتهم و/أو يقع خارج نطاق واجباتهم العادية أو مطالبتهم مرارا باتخاذ إجراءات بشأن مسائل غير عاجلة خارج ساعات العمل العادية أ/أو عطلات نهاية الأسبوع والأعياد ومطالبة الموظف

برصد الرسائل و/أو القيام بواجبات أخرى غير عاجلة تتعلق بالعمل أثناء هذه الأوقات نفسها، قد يرقى إلى استغلال السلطة/النفوذ

المطلب الثاني: العناصر الخارجية ذات العلاقة بالموظف

1-التدريب:

التدريب هو أهم محاور تطوير العمل، إذ أنه كفيل بتزويد الموظفين بالمهارات اللازمة لتحسين أداء أعمالهم والرقي بالمستوى العام للجهات التي يعملون فيها ويعول على التدريب للأهمية القصوى في:

- الترشيد المالي.
- حسن إدارة الوقت.
- عدم إهدار الجهد.

ومن هنا كانت ضرورة تكثيف تدريب الموظفين على أسس الإدارة وعلى مهارات المتخصصة الأخرى التي يتعين معرفتها، ومع أن هناك برامج تدريبية تنفذها بعض الجهات وتتفاوت في جودتها، إلا أن العمل الجماعي المنتظم يكون بلا شك أجدى وأنفع وأدوم وأحرى بتحقيق الهدف، ولتعميم الفائدة من الصالح من هذه التجارب، فإنه يتعين إيجاد عمل جمالي يعني بتدريب الموظفين في الجهات العاملة والتدريب من حيث الأصل يعد تدخلا إداريا لتحقيق أهداف تصبو إليها الجهة العامة، لذا كان إلزاما أن ينطلق من المبادئ الأساسية للعملية الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ومتابعة.

ولا يمكن أن يتحقق الهدف إلا بعد جمع المعلومات الأساسية عن الجهة العامة من جهة وجمع المعلومات عن الموظفين والعمل الذي يقومون به من جهة أخرى، وبالتالي يمكن إعداد البرامج التدريبية المناسبة لتحسين الوضع والارتقاء بالمستوى ولتوجيه برامج التدريب الوجهة المفيدة، يلزم أن تقوم الجهات العامة بتلمس مواطن الخلل في أدائها، ومقارنة ذلك بمستويات الأداء

المستهدفة حتى يمكن تخطيط برامج التدريب أن لا يغفلوا عن موضوع فرض نفسه واستحوذ على جل اهتمام المشتغلين بتخطيط القوى الموظفة ألا وهو تحويل التدريب، أي مقدار ما يتحول من مهارات التدريب على واقع عملي تستفيد من جهة المتدرب.[1]

وبحث في هذا السياق القدر الهائل من الهدر الذي يصرف على برامج التدريب دون تحقيق الأهداف المرجوة من تدريب المتدربين.

هي في الواقع مقدمات لإعادة إجراء الأعمال، الأمر الذي يتطلب بذل جهور إضافية كان من المقرر أن توجه لإنجاز أعمال جديدة لمستفيدين آخرين.

يحاول المهتمون بمفهوم التدريب أن يميزوا بين تدريب القوى البشرية وبين تنمية تلك القوى، فيحدد بعضهم مفهوم التدريب على أنه نقل مهارات معينة إلى المتدربين وتوجيههم لإتقان تلك المهارات إلى مستوى أداء مقبول، أما التنمية فيحددونها على أنها تطوير المهارات الموظفين في مؤسسة ما، ليكونوا أكثر تهيئا لقبول تحديات مهامهم أو وظائف جديدة أوكلت إليهم.

أهمية التدريب:

إن عملية التدريب لا يمكن أن تخلق الإنسان الواعين المتفتح، ولكنها فرصة ذهبية تتاح للأفراد للانتقال بهم من مستواهم الحالي إلى مستوى أفضل.

وترجع أهمية التدريب إلى المزايا العديدة التي نحصل عليها من ورائهن ويكتسب التدريب أهمية بالغة في الإدارة المعاصرة، استجابة لمتغيرات في بيئة المنظمة الداخلية والخارجية، فمع التقدم التكنولوجي ستظهر وظائف واحتياجات تدريبية جديدة، تبرز معها أهمية التدريب والتي من بينها:

[1] عبد الرحمان تسيشوري، التدريب، مجلة الحوار المتمدن، العدد 15، 2010، ص 309

- يعمل التدريب على إدارة الآلات والمعدات المستعملة في المنظمة الحكومية بكفاءة ويقلل من تكلفة صيانتها.
- تحقيق الذات وتنمية المسار الوظيفي للموظفين الذين يمتلكون عنصر الطموح.
- التكيف مع المتغيرات التقنية في مجال الإدارة حتى تحافظ المنظمة على مستوى من الأداء يحقق رضى المستفيدين من خدماتها.
- تحقيق احتياجات المنظمة من القوى البشرية واختصار الوقت اللازم لأداء العمل بفاعلية.
- استعمال التدريب أسلوبا من أساليب التحفيز والترقية والجدارة.
- عادة ما تكون الخبرات المتاحة لكثير من الموظفين في المنظمات الحكومية قد تم اكتسابها منذ زمن بعيد وبالتالي لا بد من إعادة تدريبهم باستمرار.
- إحداث تغيرات إيجابية في سلوكهم والتأثير في اتجاهاتهم وتعديل أفكارهم وتطوير العادات والأساليب التي يستعملونها للنجاح والتفوق في العمل.

2-التدوير الوظيفي:

يعد التدوير الوظيفي Self rotation أحد الأساليب وتقنيات التطوير الوظيفي والتغيير التنظيمي، وهو أحد الأساليب الإدارية الحديثة التي تمارس لإتاحة الفرصة لأكبر عدد من الموظفين في ممارسة أكثر من عمل منظم، سواء في الأعمال الفنية أو الإدارية او في مجال الإشراف أو الإدارة أو القيادة.

والتدوير الوظيفي يعني: أن يعد الموظف أو المدير لممارسة أعمال أخرى يشكل منظم ومجدول، وفق خطة إدارية مدروسة وتحديد سنوات لممارسة العمل الجديد، سواء للوظيفة الإشرافية أو الإدارية أو القيادية أو الوظائف الفنية أو الإدارية الأخرى، أي إعطاء الفرصة للموظفين لممارسة نشاطات أخرى بشكل منظم خلال سنوات محددة قد تكون أربع سنوات أو خس، ومن ثم تحويلهم إلى وظائف أخرى بعد هذه السنوات.

إن التدوير الوظيفي أسلوب ذكي للاستثمار والاستفادة من الموارد البشرية في مستوياتها كافة، وغالبا ما يستعمل هذا الأسلوب في الوزارات والمؤسسات والشركات الحديثة التي تسعى إلى استعمار الخبرات والإبداع والابتكار في اعمالها، كذلك يطبق التدوير الوظيفي في المؤسسات التعليمية والصحية والصناعية والإعلامية التي تضع مجموعة متشابهة في الوظائف والمؤهلات العلمية لمواردها البشرية وذلك للقضاء على البيروقراطية والروتين والرقابة في الأعمال الفنية والإدارية، وذلك لأن أسلوب التدوير الوظيفي يكشف عن مزايا وقدرات إبداعات الموظفين، ويتيح فرصة لهم للتعبير عن قدراتهم ومواهبهم وكوامنهم في وظائف ونشاطات أقوى مثل الوظائف الإشرافية والإدارية والقيادية، كما يكشف للإدارة والقيادة في الوزارات والمؤسسات والشركات عن الفروق الفردية لموظفيها ومواردها البشرية.

إن التدوير الوظيفي بعد محفزا قويا للكفاءات الشابة لممارسة الإشراف والإدارة والقيادة، وإبراز قدراتهم وإبداعاتهم في اعمال وإدارات وممارسات ومواقف مختلفة، هذا إلى جانب أن التدوير الوظيفي يساعد متخذي القرار في الوزارات والشركات على التعرف على قدرات ومواهب الموظفين، والتعرف على جوانب قوتهم وضعفهم من خلال الاعمال الإشرافية والإدارية والقيادية التي يمارسونها، ومنحهم فرصا للنمو والتطور والرقي إلى وظائف عليا في الوزارة أو الشركة أو في غيرها من الأعمال.

إن التدوير الوظيفي تقنية إدارية حديثة من خلالها يمكن منح الفرص المتساوية للموظفين والكشف عن المواهب والقدرات والابداعات والكوامن البشرية، خصوصا المؤهلة منها، وكذلك القضاء على البيروقراطية، ورتابة الأعمال التي تولدها الوظائف التي يمكث فيها أصحابها فترة طويلة مثل الوظائف الإشرافية والإدارية والقيادية لأنه كلما طالت فترة القائد أو المدير او المشرف في وظيفته تولدت البيروقراطية والروتين والتكرار والملل، وانعكس ذلك على عمل الموظفين أو المواطنين لأن القائد أو المدير أو المشرف عندما يطول به المقام في الوظيفة يركن إلى العادية والرتابة وعدم التجديد والتطوير.

مزايا التدوير الوظيفي:

- تتمثل أهم مزايا التدوير الوظيفي في التالي:
- زيادة الإنتاجية والرضا الوظيفي.
- الإثراء الوظيفي والتجديد والابداع في العمل
- زيادة دوافع وحافزية الموظفين والقيادات.
- ابراز المواهب والقدرات الكامنة للموظفين.
- التخلص من البيروقراطية والروتين.
- سد نقص في بعض المهارات المطلوبة.

ولا شك أن التدوير الوظيفي يعد نوعا من أنواع التغيير الوظيفي والتنظيمي ويحتاج إلى تهيئة من خلال تدريب الموارد البشرية على مهارات فنية أو إدارية جديدة، وكذلك التهيئة والإقناع بأهمية ومدى الحاجة إلى التدوير الوظيفي وفائدته للأفراد والمؤسسات على حد سواء، وذلك لضمان قناعة الموارد البشرية وتلافي مقاومة التغيير أو التدوير الوظيفي من قبل بعضهم وضمان تحقيقه الأهداف المرسومة.

إن البشر بطبيعتهم يقاومون التغيير، لأنه يقلقهم ويؤثر في أمنهم الوظيفي، كما أنه يهدد مصالحهم، ومتى ما نجحت الإدارة في إقناعهم بأهميته واطمأنوا على أمنهم الوظيفي اصبحوا داعمين له، بل يكونون سببا في نجاح تطبيقه.[1]

3-الرقابة الإدارية:

تتمثل الرقابة الإدارية على الأداء في الإجراءات والعمليات اللازمة للتأكد من أن عملية تنفيذ [الإعداد الفعلي للفرد] تتم وفقا للمعايير والخطط الموضوعة مقدما، وبيان الاختلاف بين تلك المعايير والخطط، ثم دراستها وتحليلها للتعرف على نقاط الضعف والإسراف، وتحديد مسبباتها

[1] الاقتصادية، العدد 5404، 2008/08/28 من مقال بعنوان: ما التدوير الوظيفي وما الفائدة من تطبيقه في المؤسسات العامة والخاصة؟، موقع الكتروني: تم الاطلاع عليه يوم 02 ماي 2023 على 16و45د
http://www.alept.com/2008/07/08/article_149001.html

والمسؤول عنها، وتقديم الاقتراحات والتوصيات المناسبة لتصحيحها ومنعها من الحدوث مستقبلا وكذا التعرف على مواطن الكفاية والتوفير والعمل على تنميتها وتشجيعها، ويتضمن هذا المفهوم النقاط التالية:

تتمثل الرقابة على الأداء في مجموعة من الإجراءات والعمليات اللازمة للتأكد من أن التنفيذ الفعلي قد تم وفقا لما هو مخطط له من قبل.

تهدف الرقابة إلى اكتشاف الاختلافات بين المخطط مقدما والمنفذ فعلا، وحتى يتسنى للمسؤولين على إدارة الوحدات الاقتصادية التوقف على نقاط الضعف والكفاية واكتشاف أساب الانحرافات بنوعيها السالب والموجب وتحديد المسؤولين عنها.

اتخاذ الإجراءات المصححة التي تعمل على التقليل من الانحرافات السالبة ومنع تكرار حدوثها بقدر الإمكان، وأخذها في الاعتبار عند وضع الخطط في المستقبل وتنمية الاحترافات الموجبة بجميع وسائل التشجيع والتي أهمها نظام الحوافز المادية والمعنوية حتى نهيئ للمشروع فرصة للتقدم.

مقوّمات نظام الرقابة الفعال:

حتى يحقق نظام الرقابة أهدافه يجب توافر المقومات الآتية:

1-وجود جهاز إداري كفء:

تعتبر الإدارة المسؤولة عن تحقيق أهداف المشروع وإتمام الأعمال على خير وجه، ويتطلب ذلك الاستعمال الأمثل للطاقات المادية والبشرية والإشباع الأمثل للحاجات والرغبات الإنسانية داخل المنظمة وخارجها ويجب أن تبذل الكثير من الجهود الإدارية لتحقيق الأهداف.

2-وجود هيئة الموظفين:

إن الموظفين هم الإدارة التي ستحول النظام الموضوع في شكل أهداف وخطط وإجراءات إلى كيان نابض بالحركة والحياة.

فمهما توافرت المقيمات السابقة بدون موظفين مدربين ذوي الخبرة ودراسة ومستوى فني يصبح التنفيذ خاويا، كل ما يحمله هو اسمه الرنان فقط، بهذا نرى أن للعنصر البشري دورا هاما في مجال الرقابة، وخصوصا لو اهتمت المنشأة باختياره وتدريبه ووضع وسائل التشجيع والحوافز.

3-توافر الوسائل الآلية لتشغيل البيانات:

لا شك أن أحدث الوسائل الآلية لتسجيل البيانات وتصنيفها واستخراج النتائج مزايا مختلفة، من أهما: سرعة إعطاء البيانات المطلوبة، فضلا عن واقعها وانتظامها وهذا من عوامل المهمة في مجال الرقابة لأن السرعة والدقة والانتظام تمكن الإدارة من اكتشاف الأخطاء وانحرافات ومواطن الضعف بسرعة، وبالتالي توضع الإجراءات المصححة، كما تمكن الإدارة من رسم سياستها وخططها في الوقت المناسب ومن هنا ظهرت أهمية الوسائل الآلية في مجال الرقابة.

4-مجموعة أساليب الرقابة المحاسبية وغير المحاسبية:

يلزم توافر مجموعة من الأساليب التي يستعين بها الجهاز الإداري والموظفين في القيام بإجراءات الرقابة، واختيار هذه الأساليب يتوقف على ظروف كل مشروع وطبيعة العمليات والمستوى الإداري.

5-الأجور والمكافآت:

إن شعور الفرد بعدالة ما يتلقاه من أجر أو راتبا يعتبر دافعا في زيادة الالتزام بمهام وأعباء العمل المكلف بها ويظهر ذلك من خلال المواظبة على الحضور في وقت الدوام الرسمي وعدم التأخر، الالتزام بوقت الانصراف، والحرص على إنجاز العمل دون تأخيره بخلاف شعور الفرد بضآلة وعدم كفاية أو تساع الراتب أو الأجر أو الحافز للاحتياجات الأساسية، مما يترتب عليه عدم الالتزام بوقت الدوام وإهمال العمل واللامبالاة بإنجازه في الوقت المحدد، فعدم شعور

الفرد بأنه يحصل على مقابل عادل إزاء ما يبذله من مجهود يسبب عدم فاعلية وعدالة نظام الأجور والرواتب والحوافز يخفض الالتزام التنظيمي.[1]

وقد عرف الأجر على أنه: المبلغ النقدي الذي يدفع للأفراد إزاء العمل الذي يقوم به.

إن لأنظمة الأجور والمكافآت من أهمة الأنمطة وأكثرها تأثيرا في استقرار الفرد وإندماجه في عمله وتحقيق الرضا الوظيفي لديه، مما ينعكس في السلوك العامل للأداء في المنظمة مثل الاستقرار بالعمل والتقليل من الغيابات والانتظام بالعمل، حيث إن الأجر يعتبر وسيلة لإشباع احتياجات الفرد المختلفة سواء كانت احتياجات أساسية لحياته وبقائه أو لشعوره بالأمان والاندماج في المجتمع، وكذلك وسيلة يقيس بها الفرد مكانته وأهميته بالنسبة للمنظمة التي يعمل بها وكذا مدى احترامه لذاته، فبقدر ما يحصل الفرد على أجر مرتفع فإنه يشعر بتقدير المنظمة له بشكل أكبر والعكس صحيح.

كما يرى تايلور أن معظم نواحي سلوك الفرد يمكن التأثير عليها من خلال الحوافز المادية وفي السياق نفسه أكدت دراسات جرينبرغ أن الحوافز المادية عامل أولي يمنع مشاعر الاستياء من العمل لكنها في الوقت ذاته لا تحقق الرضا عن العمل.[2]

خلاصة:

من خلال ما تم تقديمه عن الأداء الوظيفي يتضح لنا أن لهذا الأخير أهمية لاعتباره المرتكز الأساسي لوجود المؤسسات فهو الوسيلة نحو تحقيق أهدافها المسطرة سلفا, فالاداء الجيد يتطلب المعرفة الجيدة لمتطلبات الوظيفة مع بذل الجهد الازم لتنفيذ المهام المتعلقة بها, وفق

[1] الشمري عايد، **دور البيئة الداخلية في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى منسوبي قيادة حرس الحدود بمنطقة حدودية الشمالية** (رسالة ماجستير غير منشورة)، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، 2013.

[2] جرينبرغ بارون ، ترجمة د.رفاوي رفاعي، د. إسماعيل سبوني، **إدارة السلوك في المنظمات** ، الرياض، المملكة العربية السعودية، دار المريخ للنشر، 2014. ص 52

شروط محددة من قبل, ويمكن تحديد الأداء وفق كمية الإنتاج او مستوى الدقة والجودة للإنتاج او من خلال الأسلوب المتبع في العمل من طرف العامل.

كما ان الأداء الوظيفي يتأثر بعدة عوامل ترجع لقدرات الفرد والرغبة ومستوى التدريب وعوامل أخرى تحد من الأداء الفعال للفرد , ولهذا يتم تقييم أداء العاملين من اجل معرفة ما يقدمونه في وظائفهم وبالتالي معرفة الأداء الكلي للمؤسسة, وأيضا دعم الأداء الجيد ومحاولة توجيه الأداء الضعيف مع معرفة أسباب ضعفه واذا ماكان السبب يعود لتقصير المعني بالمهمة ليتم عقابه وفق إجراءات تأديبية محددة قانون

الفصل الثالث:

علاقة الأخلاق المهنية بالأداء الوظيفي

تمهيد:

تعد العلاقة بين الأخلاق المهنيّة والأداء الوظيفي أحد الأسباب الرئيسية للتميز في منظّمات الاعمال. كما أن فقدانها يؤدي الى بروز الفساد، ومن الملاحظ أن للأخلاقيات المهنيّة دور فعّال تلعبه في الوظيفة والاهتمام بأخلاقيات المهنة يساعد الفرد على اكتشاف أخطائه، ومن الأمور الضرورية في تعزيز سمعة المؤسسة ولديها مردود إيجابي وبالتالي تساهم في تحسين أداء العاملين وخلق اثار إيجابية. يتعامل الموظفون فيما بينهم بالوفاء والتقدير مع المرؤوسين.

المبحث الأول: تطبيق الاخلاق المهنية في مجال العمل والرقابة عليها

المطلب الأول: المقومات العامة لأخلاقيات المهنة

هناك بعض المقومات الأساسية التي يجب توفرها لتكون إزاء مفهوم متكامل للأخلاقيات المطلوبة في أي مهنة من المهن التي تزاول في المجتمع، فالإخلاص في العمل والأمانة وتحري الصدق والنزاهة والحلم أو التروي والصبر في العمل، والتواضع واحترام الآخرين، هي سلوكيات مطلوبة في العمل المهني، لما كانت هذه السلوكيات من الأسس الأهم في التعامل الحياتي اليومي للأفراد، وبهذا تستقيم المجتمعات، فمن باب أولى أن تكون هذه السلوكيات هي أهم مقومات أخلاقيات أي مهنة من المهن والتي تضمن صلاحها وسلامتها.

لذلك سنتناول بإيجاز هذه المقومات.

1-الإخلاص:

يذهب السّراج إلى تعريف الإخلاص بأنه يدور حول معاني الصفاء والنقاء والسلامة من الشوائب، وهو شرط في العبادات جميعا أن تكن العبادة قصد الإخلاص لله تعالى وليس لغيره.

وفي مجال العمل فإن الإخلاص يقصد به أن يستحضر النسية الصالحة بإخلاص العمل لله، وتحقيق النفع لأبناء بلده، وتحقيق مصالح البلاد والعباد، وأن ينوي بعمله الاستغناء والاستعفاف

عن السؤال والاستغناء بالحلال عن الحرام، وبذل كل جهده في عمله طالما كان باستطاعته بذل هذا الجهد وتحقيق النفع.[1]

2-الأمانة:

الأمانة هي خلق ثابت في النفس يعف به الإنسان عما ليس له به حق، ونقبضه الخيانة.

وتدخل الأمانة في جميع مناحي الحياة ويضمنها العمل الوظيفي، حيث تتضمن الأمانة في المهنة أمور ثلاثة:

1. **ما يتعلق بحقيقة المهنة:** وذلك بالحفاظ على خصوصية المهنة بين أطرافها بحسب طبيعتها، وبما يعرف بأنه صون للعهد بين الأفراد.
2. **ما يتعلق بالتصرف بالمهنة:** وذلك بالحفاظ على مصالح المهنة، فلا يسرف في الإنفاق ولا يستغل مهنته أو منصبه ليقضي مصالح خاصة به، وأن يحافظ على الأموال الخاصة أو الوظيفة وممتلكاتها العامة.
3. **ما يتعلق بوسيلة المهنة:** سواء في الوصول إليها أو أدائها، فيجب أن تكون مشروعة، لأن الغاية لا تبرر الوسيلة والوسائل محكومة بقصد من استخدامها، فلا غش ولا كذب ولا محسوبية في هذه المسائل.

وهناك آثار معينة للالتزام بالأمانة في أداء المهنة، هذه الأثار تتنوع بين الالتزام بأوقات العمل وحسن استشعارها، والتزام الفرد بتعليمات العمل بما لا يتعارض مع الشرع والقانون في حالة العمل في القطاع العام، فضلا عن التزام العامل وفاؤه بما ينص عليه عقد العمل من بنود وشروط في حالة العمل في القطاع الخاص.[2]

3-الصدق:

[1] م.م ريا بعد الستار، **أخلاقيات المهنة**، محاضرات ناصحة، ج1، 2019، 2020، ص11.

[2] مرجع سابق، ص12.

الصدق هو القول بما يطابق الحقيقة والواقع عن غير تعديل، ولا يشمل القول فقط، بل يمتد إلى الفعل والإشارة باليد أو الرأس وما إلى ذلك من علامات، ويتخذ الصدق أنواعا وصورا عديدة ومختلفة، من أهمها:

1. **الصدق في الوعد:** إذ يجب على الفرد أن لتزم بما تعهد بتنفيذه في موعده لا أن يعد ثم ينكل عن الالتزام بما وعد به، ولعل أبرز ما نستشعره في هذا النحو هو وعد الموظف بإنجاز عمل ومعاملة في موعد محدد، ثم نجده لاهيا عن عمله معا يعجز معه عن إتمام ما وعد به في الوقت المحدد.
2. **الصدق في القول:** بما يقول به الفرد عن نفسه أو عن غيره، فقد لا يتحرى الصدق لرغبته في نقل صورة مغايرة للحقيقة عن جانب من جوانب حياته أو يذكر أسبابا غير حقيقية عن شخص ما أو عمل ما، مما يعوق على الأفراد أعمالهم ومصالحهم.
3. **الصدق في نقل الأفكار والآراء العلمية:** وهي ما يصطلح عليها الأمانة العلمية، حيث يتوجب على العامل الباحث تحري الصدق في ذكر مصادر عمله العلمية والفكرية، فهذه حقوق للأفراد يجب أن يراعي الصدق في نقلها أو الاستناد عليها في الفعل والبحث العلمي والفكري.
4. **الصدق في أداء الشهادة وعدم الجنوح إلى قول الزور:** وهذا يتجلى في حال حصول إشكاليات ومواقف تطلب عقد المجالس واللجان التحقيقية لتحديد من المقصر ومن المذنب في موضع الإشكال، فيجب على العامل أو الموظف تحري الصدق في قوله إن استدعى الأمر الاستعانة بشهادته في هذه اللجان أو المجلس، لما كان قوله مؤثرا في قرار اللجنة وتباعتها من فرض العقوبات على المقصر.[1]

4-التواضع وحسن التعامل:

[1] مرجع سبق ذكره ، ص13.

يقصد بحسن التعامل هو الموقف الحسن الثابت الذي يتخذه الفرد أ ثناء تعامله مع الآخرين في سائر أعماله وتعاملاته اليومية.

من صور حسن التعامل الاهتمام بأمور الآخرين وتقديم الخدمة لهم، سواء كان هؤلاء الأفراد زملاء في العمل رؤساء ومرؤوسين، أو مراجعين إلى مكان العمل يبتغون قضاء مصالحهم، والمفهوم العام لحسن التعامل هو أن يعامل الفرد الأخرين كما يجب تماما أن يعامله الآخرون من أخلاق متواضعة وأسلوب كلام هادئ وصبر في التعامل وما إلى ذلك من آداب عامة.

5-النزاهة:

يقصد بالنزاهة هو ضبط النفس عن كل ما هو غير باطل ومحرم، والعمل على تسخير إمكانيات العامل بأكملها في العمل الوظيفي.

والنزاهة المطلوبة في العلم الوظيفي بشكلين:

1. **النزاهة في أداء العمل:** ويقصد بها القيام بالعمل بكل ما أوتي الموظف أو العامل من قدرات وإمكانيات ومحاولة الوصول إلى أفضل قدر من الأداء وتحقيق المصالح المعتبرة من العمل الوظيفي.
2. **النزاهة أو التعفف في أداء العمل:** ويقصد به أو يعرض الموظف أو العامل نفسه عن المغريات التي قد تصاحب العمل الوظيفي من مزايا ومنافع غير مستحقة له، أو هدايا وعائدات مادية يحصل عليها العامل بطرق غير مشروعة.[1]

إن ما تقدم هو استعراض لبعض من أهم المقومات التي يجب توافرها في الفرد الذي يشغل عملا أو مهنة أو وظيفة والتي ترسم الملامح الأساسية للأخلاقيات التي يجب أن يتمتع بها هذا الفرد في محيط العمل.

[1] مرجع سبق ذكره ، ص16.

فضلا عما تقدم، فإن هناك بعض المقومات التي تثري العمل وتغذيه مثل التعاون مع زملاء العمل والمراجعين، والكفاءة والشفافية في التعامل، والتي بتوافرها يصبح محيط العمل بشكل أفضل.

المطلب الثاني: آليات الرقابة في تطبيق الاخلاق المهنية

تخضع الرقابة على الأعمال الإدارية لمقاييس أو وحدات قياس، ثم تسجل النتائج بدقة، بحيث يعلم كل فرد في التنظيم أين وقع التنظيم بالنسبة لتحقيق الأهداف، ولا يعني هذا أن الإداري عندما يباشر وظيفة الرقابة سوف يمسك بالساعة لكي يقيس الوقت والحركات، إلا أن الرقابة كوظيف يكون لكل فرد في التنظيم نصيب منها، وتتطلب وظيفة الرقابة الإدارية وسائل ملائمة تتكامل وتتساند لتحقيق أهداف الرقابة، فمن هذه الوسائل التقارير الإدارية، الإشراف والملاحظة، الشكاوي والتظلمات، المتابعة والتفتيش، سوف نحاول شرحها فيما يلي:

1-التقارير الإدارية:

وتعني كلمة تقرير عرض كتابي للبيانات، وقد يتعلق بعرض وتسجيل النشاط أو الظروف القائمة، أو قد يتعدى ذلك إلى تحليل هذه الظروف واستخلاص النتائج، والتقارير الإدارية هي تقارير التي توضح لتقدير كفاية العاملين في الإدارة أو بيان كيفية سير الأعمال الإدارية.

ومن أهم التقارير الإدارية ما يلي:

التقارير الدولية:

تكون هذه التقارير بصورة دورية، يومية، أسبوعية، أو شهرية، أو فصلية أو حولية أو بعد انتهاء مرحلة من مراحل المشروع أو بعد انتهاء مرحلة من مراحل المشروع أو بعد انتهاء المشروع كله، يقوم بوضع تقارير عادة مدرات المشاريع وتكون الجهة المخاطبة فيها هي الإدارة

العليا، وهذا للوقوف على الإنجازات والمشكلات، ومثل هذه التقارير تكون مختصرة على معلومات وبيانات إحصائية أو جداول وحقائق وأرقام وغيرها.[1]

أ-تقارير الفحص:

وهدفها تحليل ظروف المشروع سابقا وحاضرا لمساعدة الإدارة العلي على تلمس القرارات والخطط اللازم اتخاذها، وتختلف هذه التقارير الدورية في أنها تتطلب تجميع وتسجيل بيانات هامة لم تكون معلومة قبل الدراسة والفحص، ثم يقوم بتحليل هذه البيانات للوصول إلى نتائج محددة.

ب-تقارير سير الأعمال الإدارية:

تنجز هذه التقارير من رؤساء الإدارات أو من ينوب عنهم، وتوجه للإدارة العليا متضمنة أنشطة الإدارات وانجازاتها المتعددة وتشكل مثل هذه التقارير حلقة وصل بين المستويات الإدارية العليا من جهة أخرى.

وتتضمن هذه التقارير عادة شروحات عروض العمليات التنفيذية إلى جانب معلومات مختصرة عن الإنجاز والإشارة إلى المشكلات الناجمة وبعض الاقتراحات والتوصيات لمعالجة ما يلزم.

ج-تقارير خاصة:

وهي تقارير ترتكز على بنود مالية وغير مالية، وهي تقارير متممة للتقارير الإدارية ورد الحديث عنها وهو تنفيذ مقارنتها مع بعض على فترات زمنية مختلفة في عملية الرقابة الشاملة.

د-تقارير قياس كفاءة الموظفين:

[1] أحمد بن صالح بن هليل العربي، الرقابة الإدارية وعلاقتها بكفاءة الأداء، رسالة ماجستير، جامعة صنعاء 2003، ص59.

وهي تقارير دورية عادية يقيم فيها الرؤساء المباشرون أداء مرؤوسيهم، بما في ذلك قياس قدراتهم، وتطوير تلك القدرات ومدى تعاونهم مع زملائهم في العمل، ويقصد بمثل هذه التقارير تحفيز الموظفين على الأداء وتحسين نوعية عملهم بالإضافة إلى تحسين أوضاعهم الوظيفية.[1]

هـ-الأطروحات:

هي عبار عن رسائل متبادلة بين إدارات وأقسام المؤسسة الواحدة، حيث تعتبر وسيلة اتصال، يتم فيها نقل المعلومات والبيانات، واستعمال الأطروحات واسع الانتشار في المؤسسات ذات الأعمال الكبيرة، وهذا لصعوبة الاتصال الشخصي بسبب ضغوط العمل والأداء، وعادة ما تستخدم الأطروحات في حالات تستدعي كتابة البيانات على شكل جداول واحصائيات رقمية وتسجيل قرارات القمة الإدارية، وفي حالة نقل المعلومات والبيانات أيضا لعدد كبير من الموظفين تجنبا للوقوع في الخطأ فيما لو تم نقلها شفويا على سبيل المثال.

و-تقارير التوصية:

لا تقوم تقارير التوصية فقط بعملية التحليل، وتقديم البيانات والتي هي وظيفة تقارير الفحص، بل تقدم التوصيات والاقتراحات والحلول المناسبة بطريقة مقنعة وذات دلالة ملازمة للحقائق الموضوعية، والغرض الرئيسي من هذه التقارير هو توفير ظروف أفضل للأداء، والمساعدة في حل بعض المشكلات وتحسين خطة العمل أو لبعض نظم العمل المعمول به.[2]

2-الإشراف والملاحظة:

تتم الرقابة الإدارية عن طريق الإشراف والملاحظة في مختلف المستويات الإدارية، سواء الإدارة العليا أو الإدارة الوسطى أو الإدارة الدنيا، واللذين يتمثلون في رؤساء الأقسام اللذين تنحصر مهامهم في تحويل الأوامر والتعليمات إلى الأفعال.[3]

---

[1] السعيد بلوع، **أساليب الرقابة ودورها في تقييم أداء المؤسسة الاقتصادية**، مرجع سبق ذكره، ص50.

[2] نفس المرجع السابق، ص50.

[3] أحمد بن صالح بن هليل الحربي، **الرقابة الإدارية وعلاقاتها بكفاءة الأداء**، مرجع سابق، ص48.

ويكون الإشراف الإداري فعالا ومجديا باتباع أسلوب الجدارة والاستحقاق عند اختيار المشرفين، ثم تدريبهم وتنمية قدراتهم ومهاراتهم واحترامهم للمبادئ الأخلاقية العلمية ومبادئ العدالة والمساواة والحياد.

والغرض من الإشراف الإداري هو:

التأكد أن العمل ينفذ المبادئ وأصول الإدارة والخطط المعدة مسبقا.

إلمام المشرف بالصعوبات التي تعترض تنفيذ الأعمال.

تقييم قدرة ودرجة إتقان الموظفين.

ومن أهم وسائل الإشراف:

الملاحظة أثناء العمل وذلك للتحقق من سلامة أدائه للعمل.

تخطيط العمل يعني نعيين خطوات التنفيذ وتحديد دور كل موظف فيها.

تفتيش دوري تفتيش مفاجئ.

أما الملاحظة تعني ملاحظة القائمين على العمل، أي رأيتهم عن كثب، وتسجيل ملاحظات شخصية عن النواحي الإيجابية والسلبية التي يلاحظها، وتهدف الملاحظة الوقوف على مدى الإنجازات وسلامتها وقانونيتها، وكشف مواطن الخطأ لتحديد المسؤولية من أجل تصحيح أخطائهم وتقويمها.[1]

3-الشكاوي والتظلمات:

وهي تعتبر وسيلة رقابة لكونها تحمل طابع المراجعة والمتابعة حيث تضع الرؤساء في الصورة فيما يخص بعض أوجه الانحراف أو الأخطاء مهما كان نوعها، لذا فإن الشكاوي عموما عبارة

[1] وسائط السعودية، وسائل الرقابة على الأعمال الإدارية العامة، بحث منشور عن خالد محمد حلمي البكري، https://saudi.arab.m.ms.com/saudi152328.html ، 12 أفريل، 2023 الساعة 15.20

عن وسيلة من وسائل الرقابة يمارسها المواطنون والمراجعون على العاملين والمسؤولون في المنظمات.[1]

4-المتابعة:

المقصود بالمتابعة هو التعرف الدائم المستمر على كيفية سير العمل على ضوء الخطة الموضوعة، ومدى التقدم في تحقيق أهدافها المرسومة، والأمر الذي يفرض على جهة المتابعة الحصول على البيانات والمعلومات اللازمة بصفة دورية منتظمة، حتى تستطيع اكتشاف الأخطاء فور حصولها، والعمل على تداركها وعدم تكرارها.[2]

5-التفتيش الإداري:

يسعى إلى التحقق من حسن أداء الأعمال ودقة إنجازها وسلامة الإجراءات المتبعة في التنفيذ، والتفتيش يسعى إلى اكتشاف الأخطاء ومعرفة أسباها وتحديد مسؤولية من وقع فيها.

ويتم التفتيش عادة بإجراء مقابلات مع العاملين، يتم فيها فحص أعمالهم ومناقشتهم للأخطاء وتحديد أسبابها والعمل على علاجها.[3]

وقد يتولى جهاز الرقابة هذه الطريقة بين الحين والآخر لجعل الوحدات الإدارية في مدار الشعور بيقظة الجهاز الرقابي ابتغاء التأكد من سير المعاملات والتفتيش يكون دوري أو تفتيش مفاجئ.

التفتيش الدوري:

يكون مرتبط بفترات زمنية محددة تكون (أسبوعية أو شهرية ...إلخ)

---

[1] أحمد بن صالح بن جليل الحربي، **الرقابة الإدارية وعلاقاتها بكفاءة الأداء**، مرجع سابق، ص61.

[2] وسائط السعودية، وسائل الرقابة على الأعمال الإدارية العامة، بمرجع سابق،
https://saudi.arab.m.ms.com/saudi152328.html 12 أفريل 2023، الساعة 15,30

[3] عبد الله عبد الرحمان النهيان، مرجع سبق ذكره ، ص49.

أما التفتيش المفاجئ:

يكون بطريقة مفاجئة أي بدون علم الموظفين، وفي أوقات غير محددة، ويقوم بأعمال التفتيش فئة متخصصة من ذوي الكفاءات والخبرات، حتى يكونوا ملمين بكافة أمور العمل.

6-السجلات والإحصاءات:

وهي وسيلة تساعد على جمع ورصد البيانات والمعلومات عن الأداء الفعلي وتمكن من استرجاعها عند الحاجة لمعرفة مستوى إنجاز الأعمال وتقييمها ومقارنتها بما هو مطلوب، وعملية المقارنة تكشف عن الأخطاء والانحرافات في الأداء والمعلومات تمكن من البحث في مسبباتها وضع الحلول اللائقة لها.[1]

وتعدد البيانات الإحصائية والرسوم البيانية من الأدوات الرقابية المهمة التي تبين نشاط المنظمة، وتسهل عملية متابعة النشاط، فعلى سبيل المثال تعد الاحصائيات الخاصة بالعاملين والخاصة بالإنتاج من حيث الكمية، ومن حيث النوع والاحصائيات الخاصة بالتكاليف، وغيرها عونا للجهة الرقابية على استعمال بحوثها والمشاركة في وضع حلول لكثير من المشكلات.[2]

ويعتمد نوع الرقابة المستخدم أولا وقبل كل شيء على شكل البرنامج الموضوعي بمعنى أن تكون الرقابة محكمة حسب ما يتطلب البرنامج، وسبب أن الرقابة تستخدم أعدادا محدودة من الأدوات الفنية، سنجد أن معظم أنظمة الرقابة الداخلية لها بعض الخصائص المشتركة ولا نتصور نظام الرقابة يكون لخدمة المواقف النظرية ولكن يخدم كل وحدة عمل في جميع المستويات.[3]

8-الرقابة عن طريق نقطة التعادل:

---

[1] عبد الله عبد الرحمان النهيان، مرجع سابق، ص50.

[2] أحمد بن هليل العربي، مرجع سابق، ص60.

[3] د. محمد سعيد عبد الفتاح، ود. محمد فريد الصحن، **الإدارة العامة، المبادئ والتطبيق**، الدار الجامعية، 2003، ص346.

يمثل تحليل نقطة تعادل وسيلة تخطيطية مفيدة، حيث أنه يبين النتائج التي يمكن أن تحققها المؤسسة عند مختلف العلاقة ما بين التكاليف التي تتكبدها المؤسسة، وبين إيراداتها عند تلك النقطة، ويعمل هذا الأسلوب على تمثيل وضع المؤسسة في خطة معينة ولهذا الأسلوب تطبيقات كثيرة تساعد الإدارة في التزويد بالأفكار على مستوى نشاطها.

9-السجلات والمراجعة الداخلية:

تستخدم السجلات كوسيلة رئيسية للرقابة الداخلية، حيث تستخرج منها البيانات على الأداء الفعلي للأعمال، كما تقارن البيانات الواردة فيها، بما هو مقرر إنجازه، وتعتبر المراجعة الداخلية التقييم المستقر للأعمال والعمليات المنجزة، وأداة فعالة للتأكد من حسن التنفيذ والكشف عن الأخطاء والانحرافات في النواحي المالية.[1]

مما سبق، يرى الباحث عن إمكانية الاعتماد على أسلوب واحد لممارسة الرقابة الإدارية، لأن كل مؤسسة تختلف في طرق سير أعمالها، وأنه ما يناسب جهة إدارية معينة قد لا يناسب جهة أخرى، لذا قد يستخدم أكثر من وسيلة رقابية بما يتلاءم مع طبيعة العمل والوصول إلى الغالية المرجوة.

أثر أخلاقيات العمل على المؤسسة وموظفيها:

1-أثر أخلاقيات العمل على المؤسسة:

إن أثر أخلاقيات العمل على المؤسسة يتجلى في العديد من الجوانب، على رأسها الأداء الكلي للمؤسسة من خلال ما يتجلى في مخرجاتها انطلاقا من المدخلات، وعليه من خلال ما تم التوصل إليه من خلال الباحثين أن هناك ثلاث طرق علمية لتشجيع الموظفين على التحلي باتباع الوسائل الأخلاقية الحميدة داخل المنشأة وهي:[2]

[1] السعيد بلوء، **الأساليب الرقابية ودورها في تقييم أداء المؤسسة الاقتصادية**، مرجع سابق، ص51.

[2] أحمد بن داود المزجاجي الأشعري، **الوجيز في أخلاقيات العمل**، دار خوارزم العلمية للنشر والتوزيع، ط3، الرياض، ص78-80.

- الاهتمام بالمؤيدين والمناصرين للأخلاق.
- سن القوانين الأخلاقية.
- إطلاق الصفارة على المنحرفين.

2-آثار أخلاقيات العمل على الموظف والموظفين (الجماعة):

- إن أثر أخلاقيات العمل يمتد داخل المؤسسة ويؤثر على الموظف(الفرد) وذلك من خلال ما سوف نراه من تأثيرات واسعة تتمثل في الآتي:[1]
- تقويم سلوك الفرد ورفع مستواه إلى ما هو أفضل فيحول كسله إلى نشاط، وغشه إلى أمانة وكذبه إلى صدق ...إلخ
- تضفي على الموظفين شخصية مستقلة متميزة، فعندما يكون صادقا فإن الله عز وجل يحب الصادقين، فإن الله يحب المحسنين، ونحو ذلك، وهذا ما يميزه عن غيره.
- تجعل الموظف يشعر بالسعادة الداخلية، لأنه يشعر بامتثاله لأوامر الله عز وجل ورسوله الكريم عليه الصلاة والسلام وعلى آله وصحبه.
- أنها تهذب سلوكه، وتزكي نفسه، كإنسان مسؤول عن عمله، فيتصرف بأسلوب أرقى وأفضل عن من سواه من الآخرين.
- تنمي الرقابة الذاتية لدى الموظف، فيشعر بأن لله عز وجل يرى ظاهره وباطنه.
- تجعل الموظف أكثر رغبة في المشاركة مع الجماعة في جوانب الحياة والتعامل مع هذا الجمال بما يليق بالخلق الفاضل الحميد.
- تقضي على الأمراض النفسية مثل الكآبة، الحسد، الحقد، البغضاء، التشاؤم.
- تبني قاعدة الوسطية في سلوك الفرد قولا وعملا.
- أخلاقيات العمل تعالج شموليتها كل جوانب حياة الموظف، وفي كل زمان ومكان، فمثلا عدم جوازه خلوة الرجل بالمرأة الأجنبية غير ذي محرم، وغض البصر، مطلوب

[1] أحمد بن داود المزجاجي الأشعري، المرجع السابق، ص81-82.

من المؤمن في أي عمل حكومي أو غير حكومي، وفي كل زمان ومكان، لأن هذا السلوك عبادة وليس تقليدا.

أما عن تأثير أخلاقيات العمل على الموظفين (الجماعة) نجده:[1]

- ترسيخ معنى الأخوة بين الموظفين.
- توحيد جماعة الموظفين.
- بناء روح التعاون من خلال العمل الجماعي المشترك.
- تنمية المسؤولية الاجتماعية.
- دعم واحترام حقوق الجماعة في حضورهم وغيابتهم.
- تأسيس صرح التكافل الاجتماعي بين الموظفين.

المسؤولية وأخلاقيات المهنة:

في البدء لا بد من التأكيد على أن ممارسة في المنظمات كانت أسبق لدى الأفراد من ممارسة المسؤولية الاجتماعية، حيث اهتم الأفراد بتجنب الرشوة والغش والسرقة في معاملاتهم ونشاطاتهم في الماضي وظلت حتى وقتنا الحاضر، في حين أن الكثير من المفاهيم الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية ارتبطت بالتطورات الحديثة في المجتمع، كما هو الحال في الدعوات المتمثلة في مسؤولية المنظمات اتجاه حماية متلقي الخدمة، والمسؤولية اتجاه البيئة حيث أن هذه المفاهيم وغيرها أصبحت تمثل موقفا اجتماعيا ووعيا جديدا.[2]

ولقد أشار الغالبي والعامري (2008) إلى أنه هناك تماثل بين أخلاقيات المهنة والمسؤولية الاجتماعية، إذ أن حركة المسؤولية الاجتماعية ما هي إلا إحدى جوانب منهج شامل من أخلاقيات العمل.

---

[1] نفس المرجع السابق، ص83.

[2] نجم نجم عبود، أخلاقيات الإدارة في عالم متغير، الطبعة الأولى، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، سلسلة بحوث ودراسات، القاهرة، جمهورية مصر العربية، 2000.

ويمكن القول أن أخلاقيات المهنة هي الإطار الشامل الذي يحكم تصرفات الأفعال اتجاه شيء ما، وتوضح ما هو مقبول أو صحيح، وما هو مرفوض أو خاطئ بشكل بيني في ضوء المعايير السائدة في المجتمع بحكم العرف والقانون والذي تلعب فيه ثقافة المنظمة والقيم وأنظمة المنظمة وأصحاب المصالح دورا أساسيا في تحديده.[1]

وهذا ما ينسحب على مفهوم المسؤوليات الأخلاقية والمتميزة، فالمسؤوليات الأخلاقية تشمل سلوكا متوقعا يتجاوز الالتزامات القانونية والمسؤوليات المتميزة تشمل سلوكيات محددة سابقا للفعل لحماية رفاهية المكونات الرئيسية، فإدراك المسؤوليات الأخلاقية والمتميزة للأعمال ليس لديها التزامات بيئية وقانونية، فالأعمال ليست مسؤولة فقط عن مالكيها ولكن عن موظفيها وزبائنها والمجتمع بشكل عام.

إضافة إلى مجاميع أخرى ونتيجة لذلك فإن تقديم خدمة أفضل يجب أن تكون الهدف الوحيد للأعمال، ويجب أن تسود القناعة بأن الأموال المحولة إلى أفعال اجتماعية في المدى القصير ينتج عنها تحسينات في المجتمع تجعل من السهل بقاء الاعمال والتمتع بالأفضلية طويلة الأمد.[2]

نستنتج من خلال ما تقدم أن هناك علاقة متداخلة بين المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات المهنة، إذ أن أولوية الكفاءة في تعظيم موارد المنظمة من تقديم خدمة وما شابه ذلك كانت في المرحلة الأولى ولغاية ستينات القرن العشرين، في حين نرى أن المرحلة الثانية كان التركيز على المسؤولية الاجتماعية في الأدبيات الإدارية إلى جانب التركيز على أخلاقيات الإدارة إلى جانب المسؤولية الاجتماعية والكفاءة.

[1] المعاضيدي محمد عصام احمد، أثر أخلاقيات العمل في تعزيز إدارة المعرفة، دارسة لآراء عينة من خريجي جامعة الموصل، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل ص36، العراق– 2003.

إذ يمكن القول أن هناك تداخل كبير بين المفاهيم وبالتحديد بدايات ممارسة شكل من أشكال المسؤولية الاجتماعية منذ الثورة الصناعية وبدايات القرن العشرين داخل المصانع ومن خلال الاهتمام بظروف وبيئة العمل ونوعيتها، وهكذا وبعد السبعينات أصبح للمسؤولية الاجتماعية بعد أخلاقي جعلها تتداخل مع أخلاقيات الإدارة عموما.[1]

تعمل المنظمة على تكريم وتحفيز الأفراد العاملين المتفوقين والمبدعين في العمل.

إعداد وتنفيذ برامج توعية للأفراد العاملين تتضمن المعايير المعتمدة على المستوى الاجتماعي والبيئي والأمان في العمل.

العمل على رفع الروح المعنوية للعاملين وبث روح التعاون والدافع والحافز بينهم.

اعتماد سياسة إدارية للأفراد العاملين من المشاركة في عمليات صنع القرار.

إتاحة فرصة لتشغيل الشباب خاصة أولئك المتخرجين من المدارس المحلية والعمل على رفع قدراتهم ومساهمتهم في المجتمع.

إتاحة الفرصة المتساوية للأفراد العاملين بشأن تعيين الأفراد المعاقين وتدريبهم ومنحهم فرصة التقدم في المنظمة.

محاولة المنظمة لوضع إجراءات معينة للحد من استخدام الأفراد العاملين لمواد المنظمة المخلفة واستخدامها للأغراض الشخصية.

اعتماد برنامج أو نموذج للسلوك الأخلاقي لمعالجة ممارسات العاملين ذات العلاقة بالاعتبارات الشخصية كالنزاهة والتحيز والمحاباة.

التزام المنظمة بتطبيق القوانين والتعليمات الخاصة بالعمل وتنفيذها بعدالة على الأفراد العاملين وإقناعهم بذلك من خلال تفسير وتوضيح القوانين والتعليمات كونها تحقق مصالحهم.

[1] نجم مجم عبور، مرجع سبق ذكره ص 31، 2000.

وعلين فاهتمام المدير بإدارة السلوك الأخلاقي والمسؤولية الاجتماعية في منظمته يعطيه التزام يفوق توقعاته التي يتحملها من أجل الاهتمام بالمجتمع وتحقيق الرفاهية له، وذلك عن طريق الموازنة بين مصلحة الذاتية ومصلحة المجتمع والتخطيط الجيد، حتى يستطيع معرفة حجم الاستشعارات المتحصل عليها من خلال إدارته للسلوك الأخلاقي والمسؤولية الاجتماعية داخل منظمته.[1]

1. ومما سبق يرى الباحث بأن هناك ترابط كبير بين أخلاقيات المهنة وتنفيذها والعمل بها بالشكل المطلوب وبين تعزيز المسؤولية الاجتماعية على جميع الأصعدة، بحيث يكون هناك ضوابط ولوائح تحكم العمل وتحكم العاملين في أي منظمة وتوضح سياسة ورؤية الإدارة العليا، ويمكن القول بأن لتوضيح السياسة والرؤية التي تتبعها الإدارة العليا دور كبير في تعزيز العمل بأخلاقيات المهنة وعدم التسيب والعمل بعكس أخلاقيات المهنة، إن لتوفير الإدارة العليا لجميع متطلبات العاملين في أي منظمة هو مفتاح النجاح للعمل والوصول إلى الهدف المنشود في أي منظمة وهو تقديم الخدمة الأفضل لأفراد المجتمع وأيضا كسب ثقة المجتمع ككل بهذه المنظمة الذي من شأنه أن يعزز مكانة المنظمة داخل المجتمع.

خلاصة:

ان الاخلاق المهنية هي أساس البيئة المناسبة للأداء الوظيفي, فالأخلاقيات المهنية هي التي تحيي الضمير وتجعل الشخص متقنا لعمله بشكل جيد. فالعامل الذي يجد بيئة أخلاقية في محيط عمله يستطيع أن يؤدي دوره الوظيفي بشكل جيد. ناهيك عن التميز والابداع فالمشاكل والصراعات التي تنجم عن بسبب تردّي الأخلاق هي التي تصعب الحياة المهنية للعامل وتدفع به لبذل جهد بغية تجنّبها أو مواجهتها ان كان طرفا فيها.

[1] عيسى، عتابي وفاطمة قسول، **إدارة السلوك الأخلاقي والمسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال**، الملتقى الدولي لمنظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار، الجزائر ص 88، فبراير 2012.

كل هذا يجعل من مسألة المردوديّة المهنيّة والأداء الوظيفي الجيد هو اخر اهتمامات العامل في ظل وجود بيئة مكهربة غير مستقرّة, فالأخلاقيات المهنيّة تمثل مدى التزام الموظّف بواجباته الوظيفيّة كما يحددها القانون.

الإطار التطبيقي للدراسة

أولا : خصائص العينة تبعا لفرضيات الدراسة

1. خصائص العينة حسب المتغيرات الشخصية :

الجدول رقم 01 : توزيع البيانات الشخصية حسب متغير الجنس :

متغير الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	22	% 44
أنثى	28	% 56
المجموع	**50**	**% 100**

نلاحظ من خلال الجدول الأول أن أغلب المبحوثين هم من فئة الإناث وذلك بنسبة 56 % مقارنة بنسبة الذكور التي كانت بنسبة 44 %. كما نلاحظ أن النسب غير متباعدة، وهو ما يعطي توازن بين متغير الجنس وبقية المتغيرات الأخرى.

الجدول رقم 02 : توزيع البيانات الشخصية حسب متغير السن :

متغير السن	التكرار	النسبة
من 20 إلى 30 سنة	15	% 30
من 31 إلى 40 سنة	23	% 46
من 41 إلى 50 سنة	06	% 12
أكثر من 50 سنة	06	% 12
	50	**% 100**

نلاحظ من خلال الجدول رقم 02 أن أكبر نسبة من المبحوثين تتراوح أعمارهم بين 31 إلى

40 سنة وذلك بنسبة 46 %، تليها الفئة العمرية من 20 إلى 30 سنة بنسبة 30 % لتتساوى الفئتين العمريتين من 41 إلى 50 سنة، وفوق 50 سنة بنسبة 12 % لكل منهما.

كما نلاحظ أن هناك تنوع في الفئات العمرية من الشباب إلى غاية الكهولة، وهو ما يعطي تنوعا في الإنطباعات والأراء بخصوص أسئلة الإستبيان.

الجدول رقم 03 : توزيع البيانات الشخصية حسب متغير الحالة المدنية :

الحالة المدنية	**التكرار**	**النسبة**
متزوج	32	% 64
أعزب	13	% 26
مطلق	4	% 08
أرمل	1	% 02
المجموع	**50**	**% 100**

نلاحظ أن أغلب المبحوثين هم من الفئة المتزوجة وذلك بنسبة 64 %، تليها نسبة العزّب بـ 26 % ثم المطلقون بنسبة 08 % وأخيرا الأرامل بنسبة 02 %.

نستنتج من النسب المعروضة أن أغلب العمال متزوجون، أي أرباب أسر، ولهذا المتغير أثر كبير على التوجهات والسلوكيات التي سوف نستشفّها من خلال أسئلة الإستبيان.

الجدول رقم 4 : توزيع البيانات الشخصية حسب متغير طبيعة المنصب :

طبيعة المنصب	**التكرار**	**النسبة**
مسؤول مصلحة	9	% 18
إداري أو عون إداري	21	% 42

طبيب	8	% 16
ممرض	8	% 16
عامل مهني	4	% 08
المجموع	**50**	**% 100**

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن الإداريين والأعوان الإداريين يمثلون أغلبية فئات المبحوثين وذلك بنسبة 42 % تليها منصب مسؤول المصلحة بنسبة 18 % فيما تساوت نسبة منصب الطبيب والممرض بنسبة 16 %. وتأتي في المرتبة الأخيرة منصب عامل مهني بنسبة 8%

نلاحظ التنوع في طبيعة المناصب ضمن عينة الدراسة، وهذا ما سيسمح بمعرفة مختلف الأراء بشكل طبقي باختلاف طبيعة المستوى والمنصب

الجدول رقم 05 : توزيع البيانات الشخصية حسب متغير الراتب :

متغير الراتب	**التكرار**	**النسبة**
أقل من 30 ألف دينار	08	% 16
من 30 إلى 50 ألف دينار	25	% 50
أكثر من 50 ألف دينار	17	% 34
المجموع	**50**	**% 100**

من خلال الجدول الخامس نلاحظ أن نصف المبحوثين يتراوح أجرهم بين 30 إلى 50 ألف دينار وذلك بنسبة 50 % تليها الأجر الذي يفوق 50 ألف دينار وذلك بنسبة 34 % أما الأجر الأقل من 30 ألف دينار فكانت نسبتهم 16 %.

يتضح من خلال النسب المعروضة أن الأجر المتوسط هو الغالب على فئات الأجر المعروضة، وهي الفئة التي يمكن أن تكون أكثر اتزانا في مواقفها وإجاباتها على أسئلة الإستبيان.

2. تحليل البيانات الخاصة بالفرضية الأولى (الأخلاق المهنية والالتزام الوظيفي)

الجدول رقم 6 : مفهوم الإلتزام الوظيفي عند المبحوثين :

مفهوم الإلتزام	التكرار	النسبة
تطبيق القانون	28	%56
تحكيم الضمير	17	%34
مراعاة الظروف	06	%12
المجموع	**50**	**%100**

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالا 50 فرد، نلاحظ أن نسبة المبحوثين الذين يرون أن الالتزام المهني هو تطبيق القانون، بلغ % 56 في حين نلاحظ أن الذين يرونه أنه تحكيم الضمير قدر عددهم بنسبة 34 %، أما نسبة المبحوثين الذين يرون أن الالتزام المهني مراعاة للظروف، فقد قدرت بنسبة 12 %.

قد يعود تبرير المبحوثين لمفهومهم للالتزام المهني كونه تطبيق للقانون، بسبب اعتقاد أغلبيتهم أن القانون هو المرجع الوحيد الذي قد يعود إليه المسؤول في حالة محاسبتهم، دون المفاهيم الأخرى، ولكون المسؤولية في هذه المؤسسة صارمة، ما يجعل العمال يحتكمون إلى القانون في علاقاتهم الوظيفية سواء مع السلطة الأعلى أو مع زملائهم.

أما من ينظر إلى الالتزام على أنه تحكيم للضمير، فهذا اعتقادا منهم أن الضمير لا يتعارض مع ما ينصه القانون، بل قد يعطي أكثر من ذلك، فهم بتحكيمهم لضميرهم يطبقون القانون بأفضلية ضميرية.

أما النسبة الأقل ممن يرون الإلتزام هو مراعاة للظروف، فهي فئة قليلة تراعي دوما ظروفها التي تعتقد أنها أقوى من الضمير والقانون، وبالتالي لا تحتكم إلى مصدر ثابت أو رسمي في التزامها المهني.

الجدول رقم 07 : اعتبار المبحوثين أنفسهم ملتزمين مهنيا :

اعتبار المبحوثين أنفسهم ملتزمين	**التكرار**	**النسبة**
كثيرا	29	% 58
نوعا ما	21	% 42
نادرا	00	% 00
غير ملتزم	00	% 00
المجـــــموع	**50**	**% 100**

من خلال الجدول أعلاه، وبالنظر إلى النسب المسجلة لدى أفراد عينة الدراسة، نلاحظ أن عدد المبحوثين الذين يعتبرون أنفسهم ملتزمين مهنيا، قدرت نسبتهم بـ 58 % أما المجيبين بنوعا ما فق قدرت نسبتهم ب %. 42 أما الإحتمالات الأخرى الممثلة في نادرا وغير ملتزم، فلم تحظى بأية إجابة، أي بنسبة 00 %.

تتجه النسبة الأعلى من الإجابات إلى اعتقاد المبحوثين أنهم ملتزمون مهنيا بشكل كبير، وربما راجع ذلك إلى اعتبارات كثيرة، كالخبرة أو طبيعة المنصب الذي يشغلونه، وربما إلى مفهومهم

الثقافي للالتزام. وعموما فإن اعتبار هذه الفئة أنفسهم ملتزمين بشكل كبير، قد لا تمثل المعيار الحقيقي للمفهوم الصحيح للالتزام.

أما النسبة التي ترى نفسها ملتزمة نوعا ما فهي من الفئة التي تقرّ بنقائصها، وتنتمي في مجملها إلى من يعتقد أن الالتزام المهني هو تحكيم للضمير أو مراعاة للظروف الشخصية لهم، ما يبرر اعتقادهم وتكييفهم للالتزام بالشكل الذي يراعي توجههم.

أما انعدام تبني المبحوثين لاحتمال عدم الإلتزام، فهذا منطقي، كون العامل لا يقرّ بفشله المهني، ولا يعترف عادة بتقصيره الكامل في مهامه المهنية.

الجدول رقم 08 : تعرض المبحوثين للمسائلة في حال تقصيرهم في عملهم :

التعرض المساءلة	**التكرار**	**النسبة**
نعم	47	% 94
لا	3	% 6
المجموع	**50**	**% 100**

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن 94 % من المبحوثين أقرّوا أنهم يتعرضون للمسائلة عند تقصيرهم في العمل، مقابل 6 % فقط ممن أنكروا ذلك.

من خلال هذه الاحصائيات نستنتج أن الأغلبية يتعرضون للمسائلة الادارية، وهو ما يفترض أن يكون على مستوى الإدارة، وهذا راجع لصرامة المسؤول من جهة وللقوانين التي تحرص على ضرورة الالتزام المهني من جهة أخرى. فنشر ثقافة المساءلة الإدارية على مستوى المؤسسات له أثر واضح في رفع مستوى الأداء الوظيفي للعمال، فربما يقع بعض العمال في الأخطاء الإدارية والفنية نتيجة لقلة خبرة أو ضعف معرفة، فتأتي المسائلة لضمان عدم تكرارها ورفع مستوى أداء العمال.

أما الفئة المتبقية التي أنكرت تعرضها للمسائلة رغم تقصيرها المهني، فهي ربما تتولى مناصب مسؤولية تمارس الرقابة دون أن تقع عليهم، أو ربما وجود علاقات شخصية تربطهم بالمسؤولين، تجعلهم في منأى عن المسائلة.

الجدول رقم 9 : تلقي المبحوثين للتشجيع مقابل التزامهم المهني :

تلقي التشجيع مقابل الالتزام	التكرار	النسبة
نعم	17	% 34
لا	33	% 66
المجموع	**50**	**% 100**

من خلال الجدول رقم 9 نلاحظ أن 34 % من المبحوثين فقط من يتلقون تشجيعا وتكريما مقابل التزامهم المهني، مقابل 66 % من الذين أنكروا تلقيهم أي من هذه التشجيعات مقابل التزامهم المهني.

نستنتج مما سبق ضعف سياسة التشجيع لرفع معنويات العمال ودفعهم إلى المحافظة على التزامهم المهني، وقد يرجع ذلك إلى سياسة المؤسسة التي لا تبدي أهمية إلى مثل هذه المبادرات، إضافة إلى سكوت التنظيمات والقوانين المهنية عن تخصيص مكافئات وعلاوات نضير الإلتزام المهني، بل يتوقف ذلك على تقدير مدراء المؤسسات.

إن ضعف التشجيع قد يلعب دورا عكسيا على مردودية العمال، فيؤثر على أداء المؤسسة باعتباره أداة مهمة للرفع من الأداء البشري و تشجيعه أكثر و تنمية مهاراته للقيام بمبادرات أكثر و المساهمة الفعالة من أجل تحقيق هدفها المنشود وهذا من اجل اكتساب ميزة تنافسية مع التطورات السريع. وعندما يتعلق الأمر بالمؤسسة الاستشفائية فهي ذات خصوصية أكثر،

وتتطلب سياسة تشجيع أكبر بسبب الضغط اليومي الذي يعيشه العمال ما يدعوا إلى ضرورة تجديد إرادتهم من خلال مختلف الوسائل.

الجدول رقم 10 :

العلاقة بين تشجيع محيط العمل على الالتزام المهني ومتغير طبيعة المنصب .

تشجيع محيط العمل / طبيعة المنصب	نعم		لا		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
مسؤول مصلحة	07	77.78	02	22.22	09	**100**
إداري أو عون إداري	04	19.05	17	80.95	21	**100**
طبيب	06	75	02	25	08	**100**
ممرض	05	62.05	03	37.5	08	**100**
عامل مهني	01	25	03	75	04	**100**
المجموع	**23**	**46**	**27**	**54**	**50**	**100**

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلب المبحوثين يرون أن ظروف العمل لا تشجع على الإلتزام المهني وذلك بنسبة 54 % معظمهم ممن يشغلون منصب إداري أو عون إداري بنسبة 34 %، وأقلّهم تبنّيا لهذا الرأي هم فئة الأطباء بنسبة 04 %.

أما المبحوثين الذين يعتقدون أن ظروف العمل تناسب وتشجع على الإلتزام المهني فكانت

بنسبة 46 % معزم من أجاب بذلك يشغلون منصب مسؤول مصلحة بنسبة 14 % وأدنى الإجابات في هذا الرأي كانت للعمال المهنيين بنسبة 02 %.

نستنتج مما سبق أن الرأي الغالب ممن يعتقدون بعدم تشجيع ظروف العمل على الإلتزام المهني أغلبهم من الإداريين والأعوان الإداريين، وهذا راجع لكون هذه الفئة أقرب لواقع وظروف العمل باعتبارهم يشرفون على كل المصالح في المستشفى، بداية من الجانب الإداري إلى متابعة ظروف التمريض، وشؤون العمال والجانب المالي والتقني والفني..... كل هذا يجعلهم ملمّين بظروف العمل بشكل عام.

أما المبحوثين الذين يعتقدون أن ظروف العمل مناسبة للإلتزام المهني والتي صبّت في معظمها لدى شاغلي منصب مسؤول المصلحة، فقد يعود ذلك إلى كونهم مسؤولين على توفير الجو العام المناسب للإلتزام، ويقع على عاتقهم مسؤولية الإخفاق في ذلك، ما يجعلهم يقرّون ولو على غير قناعة أن ظروف العمل مناسبة للإلتزام المهني، تجنبا لتحمل المسؤولية في فشل جهودهم بخصوص توفير الجو العام المناسب.

من الواضح أهمية الظروف العامة لبيئة العمل في تكريس ثقافة الإلتزام المهني، ولأن ظروف العمل تؤثر تأثيرا مباشرا على صحة العاملين وحالتهم بصفة خاصة، وعلى أدائهم بصفة عامة، ولأن تحقيق المواءمة بين العامل وعمله بالطرق العلمية يؤدي إلى زيادة الإنتاجية، كل ذلك يتطلب توفير ظروف عمل مناسبة تساعد العامل على أداء عمله. فجودة ظروف العمل المادية تساعد على جلب الكفاءات إلى العمل وتربطهم به. كما نجد أن معدل دوران العمل بترك الخدمة ومعدلات الغياب ترتفع بالأعمال التي تتصف بظروف عمل مادية سيئة، والعكس صحيح.

الجدول رقم 11 : اعتقاد المبحوثين أن زملائهم ملتزمون مهنيا :

التزام الزملاء مهنيا	التكرار	النسبة
نعم	26	% 52

لا	24	% 48
المجموع	**100**	**% 100**

من خلال الجدول رقم 10 يتبين لنا أن النسب بين من يعتقدون أن زملائهم ملتزمون مهنيا وبين من يعتقد العكس متقاربة، فمن أجاب بنعم قدرت نسبتها بـ 52 % أما من أجاب ب . لا فقد قدرت النسبة بـ 48 %.

نستنتج أن هناك اختلاف في وجهة النظر في تقييم التزام الزملاء، وهذا قد يكون من منطلق موضوعي، وقد يكون من منطلق شخصي متحيّز. غير أن خطورة الاعتقاد يكمن في موقف المبحوث، فقد يتخلى عن مبدأ الالتزام إذا لاحظ أن المحيط العملي حوله غير ملتزم، فيسود التقصير الجماعي والفوضى في العمل، والعكس صحيح، فإذا رأى العامل أن الجو العام ملتزم، فعلى الأغلب سيقف موقف المجوعة ويبدي التزامه المهني اقتداءا بالجو العام. فتختلف ردود أفعال الأفراد تجاه المواقف المختلفة تبعًا لسماتهم الشخصية، التي تعمل معًا لتشكيل شخصية الفرد وسلوكياته، ووفقا للجو العام السائد. وقد درس علماء النفس هذه الصفات وحلّلوها ووضعوا الكثير من النظريات والاختبارات التي تهدف إلى تحليل الشخصية وفهمها بشكل أعمق، وأكدوا على أن تأير الأفراد الأخرين مهم جدا في صقل مواقف الفرد. ويتأكد ما قلناه سابقا من خلال الجدول الموالي :

الجدول رقم 12 : تأثير عدم التزام الزملاء في العمل على التزام المبحوث نفسه :

تأثير عدم التزام الزملاء على المبحوثين	**التكرار**	**النسبة**

نعم	37	% 74
لا	13	% 48
المجموع	**50**	**% 100**

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه أن النسبة الأكبر من العمال يتأثرون في التزامهم المنهي بمدى التزام زملائهم بشكل طردي، وهو ما عبّر عنه 74 % من المبحوثين، وهذا مقابل نسبة % 48 فقط ممن لا يتأثرون بمواقف زملائهم.

نستنتج من خلال الجدول المبين أعلاه ما تم ذكره مسبقا بخصوص تأثر العمال بالجو العام للعمل واتجاه العامة من العمال فيما يتعلق بالإلتزام المهني. فالعامل الذي يشعر أنه يبذل جهدا مضاعفا مقابل تقصير متتالي من طرف الزملاء قد يدفعه إلى تغيير سلوكه وموقفه، خاصة إذا كان هذا الجهد أو العمل مشترك يتم انجازه من طرف مجموعة من العمال، فهنا يشعر العامل أنه يؤدي عمل غيره فوق ما عليه من عمل، ما يجعله يقلع عن هذا الموقف ويواجه زملائه بنفس سلوكهم. وعلى العكس من ذلك، عندما يكون العامل مقصرا في جهده وعمله، ويحيط به أغلبية ملتزمة يشعر أنه متميّز بالمفهوم السلبي، ومحطّ ملاحظة من زملائه، وقد يصل الأمر إلى نبذه مهنيا، وهذا ما يدفع العامل المقصّر إلى العودة للتكيّف مع الجو العام السائد في المؤسسة. لهذا ينبغي على المسؤولين فرض الالتزام العام على جميع العمال، وعدم إقرار أية استثناءات، لأن هذه الأخيرة من شأنها أن تؤدي إى تدنّي وتراجع الإلتزام العام للعمال.

الجدول رقم 13 : العلاقة بين اعتقاد المبحوثين أنهم ملتزمون مهنيا ومتغير طبيعة المنصب

اعتقاد المبحوثين	نعم	لا	أحيانا	المجموع

طبيعة المنصب	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
مسؤول مصلحة	7	77.78	00	00	2	22.22	**09**	**100**
عون إداري	10	47.62	6	28.57	5	23.81	**21**	**100**
طبيب	3	37.5	2	25	3	37.5	**08**	**100**
ممرض	2	25	00	00	6	75	**08**	**100**
عامل مهني	3	75	00	00	1	25	**04**	**100**
المجموع	**25**	**50**	**08**	**16**	**17**	**34**	**50**	**100**

قراءة لما سبق عرضه في الجدول أعلاه نلاحظ أن الأغلبية من العمال يعتقدون أنهم ملتزمون مهنيا وذلك بنسبة 50% ، معظمهم أعوان إداريون، مقارنة بنسبة 34 % ممن يقرون أنهم ملتزمون بذلك أحيانا، أما الذين أجابو بأنهم غير ملتزمين إطلاقا فقد قدرت نسبتهم بـ 16 %، أغلبهم يشتغلون منصب عون إداري بنسبة 16 %.

نستنتج من النسب المعروضة في الجدول رقم 22 أن معظم العمال الذين يعتقدون أنهم ملتزمون مهنيا هم من الأعوان الإداريين، وذلك قد يرجع إلى كون هذه الفئة تتعرض إلى المراقبة المستمرة من طرف المسؤولين، ما يجعلها تؤدي دورها كما يجب وتلتزم مهنيا بشكل أكبر. فالتقصير المهني قد ينتشر أكثر إذا انعدمت الرقابة، أو كان من يصدر منه في أعلى هرم السلطة في المؤسسة، أما إن ساد سلم الرقابة، فسيقلّ التقصير بشكل كبير. ومع ذلك إقرار هذه الفئة بأنها ملتزمة، قد لا يعني ذلك بالضرورة، فمن الممكن أن يكون هذا الالتزام شكليا فقط، لأن هذا الأخير يتطلب معايير وشروط لتحقيقه.

أما النسبة الأخرى من المبحوثين الذين يعتقدون أنهم ملتزمون مهنيا بشكل نسبي، فمعظمهم من الممرضين، كون هذه الفئة تتعرض إلى ضغط أكبر مقارنة بالفئات المهنية الأخرى في المؤسسة الاستشفائية، فهم يقومون بمهام مختلفة. وقد بينت العديد من الدراسات أن الممرضين من أكثر الفئات المعرضة للضغوط المهنية، وذلك لما تتضمنه من مواقف مفاجئة، وشعور بالمسؤولية نحو المرضى، وأعباء عمل زائدة، تعرض العاملين في هذه المهنة إلى معاناة العديد من المشاكل النفسية والصحية الناجمة عن شعورهم بالضغوط النفسية في العمل.

أما الفئة الأقل والتي تقرّ بأنها غير ملتزمة مهنيا، فهم أيضا ينتمون إلى فئة الأعوان الإداريين، غير أنها نسبة قليلة جدا مقارنة مع نسبة من يؤكدون أنهم ملتزمون مهنيا، لأن عدم الإلتزام مرتبط بعدة أسباب وعوامل على غرار العوامل التي تتعلق بالإجراءات والتعاملات الرسمية داخل بيئة العمل، العوامل الفنية التي قد تمنع الموظفين عن القيام بواجباتهم على الوجه الأمثل، العوامل السوسيو مهنية التي تؤثر كثيرا على طريقة إنتاجهم، إذ أن الحالة المزاجية وطريقة التعامل داخل مجال العمل لهما تأثير هما الجاد على تنفيذ التكليفات بجدية.....

3.تحليل البيانات الإحصائية بالنسبة للفرضية الثانية (الأخلاقيات المهنية والتعاون لرفع الكفاءة المهنية)

الجدول رقم 14 : مفهوم التعاون المهني عند المبحوثين :

مفهوم التعاون المهني	التكرار	النسبة
تقاسم المهام والأعباء	32	% 64
مساعدة الأخرين في مهامهم	13	% 26
تحمل المسؤوليات والنتائج المترتبة على الزملاء	50	% 10

المجموع	**5**	**% 100**

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن معظم المبحوثين ينظرون إلى التعاون المهني على أنه تقاسم الأعباء والمهام بنسبة 64 %، مقابل 26 % ممن يرون أن التعاون المهني هو مساعدة الأخرين في مهامهم. فيما تشير النسبة الأضعف والتي لا تتجاوز 10 % إلى تحمل المسؤوليات والنتائج المترتبة على الزملاء.

استنتاجا لما سبق عرضه، يتبين لنا أن تقاسم المهام والأعباء هو ما يمكن أن يبادر به العمال في إطار التعاون المهني، فهي مبادرة لا يتحمل فيها المتعاون فوق طاقته، بل له الحرية في أن يساعد كيف يشاء ومتى يشاء، فضلا عن كونها لا ترتب عليه أية مسؤولية. أما النسبة الأخرى والمتعلقة بمساعدة الأخرين في مهامهم، فهي أيضا تندرج ضمن المبادرات الفردية، رغم أنها أقل التزاما من تقاسم الأعباء والمهام، لكنها أيضا لا ترتّب أية مسؤولية على المتعاون باعتباره غير مكلف بتلك المهام بشكل رسمي، وتبقى المسؤولية على من كلّف بها رسميا. أما النسبة الأقل إشارة فهي تحال مسؤوليات والنتائج المترتبة على الزملاء، وهو الخيار الذي لم يتبناه أغلبية المبحوثين وذلك بسبب تهرّبهم من تحمّل المسؤولية، لأن هذه الأخيرة تترتب عنها إجراءات عقابية قد يكون المتعاون في غنا عنها

الجدول رقم 15 : مدى إيمان المبحوثين بفكرة التعاون المهني :

إيمان المبحوثين بفكرة التعاون المهني	**التكرار**	**النسبة**
نعم	45	% 90
لا	05	% 10
المجموع	**50**	**% 100**

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية المبحوثين يؤمنون بفكرة التعاون المهني، وهذا ما عبّر عنه 90 % من المبحوثين، مقابل 05 % فقط ممن لا يؤمنون بفكرة التعاون المهني.

نستنتج من هذه النسب أن مبدأ التعاون لا يتعارض مع أغلبية المبحوثين، كونه يمثل قيمة إيجابية، وهو ما يعود بالفائدة على المؤسسة. فيعتمد نجاح المؤسسة في الدرجة الأولى على بيئة العمل المناسبة، ووجود فريق العمل المتماسك، ويجب وجود قائد مميز لكل فريق، ولديه العديد من القدرات، والمهارات التي يتم من خلالها مساعدة الفريق على العمل الجماعي، وبالتعاون المطلوب لإنجاز العمل بالصورة الصحيحة المطلوبة، وذلك بالوقت والجهد الأقل من الطبيعي، ويعتبر العمل الجماعي واحد من الطرق نشر البيئة الإيجابية التي يتم من خلالها التنافس في الأفكار، والابتعاد عن حب الذات، والابتعاد عن التعامل بأنانية مع الناس، خاصة في العمل.

أما النسبة الأخرى التي لا تؤمن بفكرة التعاون المهني، فهي ربما بسبب قناعتها الشخصية كون التعاون قد يجلب لهم سوء تقدير من طرف الأخر، ومشاكل في العمل، فيفضلون الإنعزال السوسيو مهني، والإكتفاء بأداء مهامهم الموكلين بها دون زيادة أو نقصان.

الجدول رقم 16 : طبيعة التعاون في المؤسسة :

طبيعة التعاون	**التكرار**	**النسبة**
مبني على سياسة التعاون المتبادل	26	% 52
تعاون من طرف واحد	24	% 48
المجموع	**50**	**% 100**

نلاحظ من خلال الجدول المعروض أعلاه، أن 52 % من المبحوثين يرون أن فكرة التعاون في المؤسسة الاستشفائية محمد بوداود مبنية على سياسة التعاون المتبادل، مقابل 48 % ممن يرون أن التعاون السائد في المؤسسة هو تعاون من طرف واحد.

من خلال ما تم عرضه يتبين لنا أن التعاون المتبادل هو التعاون السائد بشكل أكبر في المؤسسة. وهذا النوع من التعاون هو ما يفترض أن يكون في المؤسسة لأنه يحفّز على بناء العلاقات السوسيو مهنية بين العمال، ويعطي للأداء مكانة أكبر، فالإنسان يحتاج بطبعه إلى التعاون مع الأخر، ففي كثير من الأحيان تكون بعض المساعدات بمثابة انفراج للكثير من الهموم والمصاعب والعقبات في العمل للأشخاص الذين يحتاجون للعون، وتكون ثمرة هذا التعاون إنجاز مهمة الشخص المحتاج، وتحقيق مردودية مهمة، وكسب والاحترام للشخص الذي قدم العون والمساعدة، مهما كانت طبيعة وحجم العمل الذي تم التعاون عليه.

أما التعاون من طرف واحد فهو يؤدي إلى تحميل المتعاون أعباء فوق طاقته، وينشر التكاسل لدى الشخص المنقطع عن مبادلة التعاون، وعادة ما ينتهي الأمر بتوقف المتعاون مبادرته.

الجدول رقم 17 : تأثير ثقافة التعاون على الأداء المهني :

تأثير التعاون على الأداء المهني	**التكرار**	**النسبة**
نعم	43	% 68
لا	16	% 32
المجموع	**50**	**% 100**

معظم المبحوثين يؤكدون تأثير سياسة التعاون على الأداء المهني، وهو ما عبّر عنه 68% من المبحوثين مقابل 32% ممن لم يعترفوا بتأثيرها.

من خلال هذه النسب نستنتج أن إقرار معظم العمال بأفضلية التعاون المهني، فهذا الأخير هو سبب النتائج التي تُحصد من بيئات العمل المتعاونة مثمرة للغاية، وعلى النقيض من ذلك فبيئات العمل التي تخلو من روح التعاون بين الموظفين نتائجها سلبية، وفيها إشارة إلى ضعف الانتماء لفريق العمل ككل، إذ تكون العقلية الفردية ذات حضور طاغٍ على العقلية الجماعية، لهذا تتضاءل تلك الروح وتذوي ما ينعكس على طبيعة الأداء العام للمؤسسة وموظفيها.

كما أن روح التعاون تنمي فرص التوافق المهني، وهو عملية تكييف بين الفرد العامل والمهنة بحيث ينسجمان معا في شكل نسق يتفاعل بشكل مستمر، إضافة إلى التفاعل الحادث بين الفرد العامل وبيئة العمل سواء ارتبط ذلكls لظروف المادية أو العلاقات الاجتماعية.

أما النسبة الأقل التي لا ترى تأثيرا للتعاون على أدائها المهني فقد يعود ذلك إلى اعتيادها على العمل الفردي، وعدم إيمانها أصلا بفكرة التعاون في المؤسسة، لأسباب قد تكون شخصية أو ثقافية.

الجدول رقم 18 : اختيار الأشخاص المرغوب في التعاون معهم مهنيا :

اختيار الأشخاص المرغوب في التعامل معهم	**التكرار**	**النسبة**
نعم	22	% 44
لا	28	% 56
المجموع	**50**	**100**

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن أغلب العمال لا ينتقون الزملاء الذين يرغبون في التعاون مهنيا معهم، وهو ما عبّر عنه 44 % من المبحوثين، مقابل 56 % ممن ينتقون زملائهم الذين يرغبون في التعاون معهم مهنيا.

استنتاجا لما سبق عرضه فإن عدم انتقاء أغلب العمال لزملائهم عند الرغبة في التعاون يدل على عمق العلاقات السوسيو مهنية وقلة الصراعات. حيث يقضي العديد من الموظفين بدوام كامل ساعات يومهم مع زملائهم في العمل أكثر مما يقضونها مع أزواجهم وعائلاتهم، على هذا النحو، من المهم إتاحة الفرصة للموظفين لبناء علاقات جيدة مع زملائهم في العمل وزيادة الرضا الوظيفي ما ينعكس إيجابا على أدائهم وبالتالي أداء المؤسسة. فالعلاقات الجيدة يعد رهانا في وقتنا الحالي وذلك بسبب التغيرات المتسارعة في البيئة العالمية والتي أدت إلى وجود أشخاص من جنسيات وثقافات ولغات مختلفة يعملون معا لتحقيق أهداف مشتركة. وحتى تتم عملية الاتصال بفاعلية ومن أجل تجنب أي احتمال لسوء الفهم أو الخلاف بين العاملين. فعلى المديرين والعاملين التعاون، لإيجاد نمط معين من نظام الاتصال لاختصار الوصول إلى أهداف التنظيم.

أما النسبة الأخرى التي تنتقي زملاء العمل في تعاونها المهني، فقد تكون دوافعها منطقية، كالتوافق الفكري والعملي، والذي يعتبر معيارا مهما في نجاح عملية التعاون، لكنها من جهة أخرى تقلل فرص التعاون وتجعلها محصورة عند فئة قليلة من العمال فقط، كما قد تخلق نوعا من الحساسية بين العمال.

الجدول رقم 19: رضا المبحوثين عن مستوى التعاون في المؤسسة :

رضا المبحوثين عن مستوى التعاون في المؤسسة	**التكرار**	**النسبة**
راض جدا	05	% 10
نوعا ما	32	64 %
غير راض	13	% 26
المجموع	**50**	**% 100**

من خلال الجدول أعلاه معظم العمال راضون بشكل نسبي فقط عن مستوى التعاون في مؤسستهم بنسبة 64 بالمئة من الإجابات مقارنة ب 26 % ممن أبدوا عدم رضاهم عن ذلك، فيما لم تتجاوز نسبة العمال الراضون جدا عن مستوى التعاون نسبة 10 %.

استنتاجا لما سبق نسبية رضا العمال عن مستوى التعاون قد يعود إلى عدة أسباب كطبيعة التعاون السائد، والسياسة المهنية المطبقة، وأثر هذا التعاون على الصعيدين الفردي والجماعي وغيرها من الأسباب. غير أن دور الإدارة هنا يكون محوريا، سواء من خلال التشجيع، أو فرض هذه الثقافة على العمال، لتمثل في النهاية تقاليد راسخة في المؤسسة، مادامت هذه الأخيرة هي المستفيد الأكبر من العملية.

كما يشير موقف العمال إلى وجود رغبة في تطوير ورفع مستوى التعاون فيما بينهم، باعتبار أنهم غير راضون عن المستوى الحالي للتعاون السائد، ما يعني أن الإرادة والمبدأ متوفران لدى غالبية العمال، ولا يحتاج الأمر سوى إلى تذليل الصعاب والعراقيل التي يمكن أن تقف في وجه رفع التعاون. لهذا ينبغي على مسؤولي هذه المؤسسات بذل الجهد لترسيخ فكرة التعاون، وتقريب العلاقات السوسيو مهنية بين العمال لبناء أساس متين من التكاتف والتعاون الذي يخدم المصلحة العامة للمؤسسة، قبل خدمة مصلحة الأفراد.

4.تفريغ البيانات الإحصائية حسب الفرضية الثالثة (الإحترام والأداء المهني)

الجدول رقم 20 : العلاقة لبن مفهوم الاحترام المهني ومتغير السن:

الجنس / مفهوم الاحترام	تبادل التقدير مع الاخرين	التزام التقدير الشخصي بغض النظر عن سلوك الأخرين			التزام الحدود المهنية		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة

ذكر	8	36.36	1	4.54	13	59.10	22	**100**
انثى	13	46.43	5	17.86	10	35.71	28	**100**
المجموع	**21**	**42**	**6**	**12**	**23**	**46**	**50**	**100**

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن معظم العمال يعتبرون الاحترام المهني مجرد الحدود المهنية، وهو ما عبّر عنه 46 % من المبحوثين أغلبيتهم من الذكور وهذا بنسبة 26 %، مقابل 20 % من الإناث. أما من يعتبرونه تبادل التقدير مع الأخرين فقدرت نسبتهم بـ 42% ، أغلبيتهم من الإناث بنسبة 26 % مقابل 16 % من الذكور. فيما لم تتعدى نسبة من يعتبرونه التزام التقدير الشخصي بغض النظر عن سلوك الأخرين وذلك نسبة 12 % أغلبيتهم من الإناث بنسبة 10 % مقابل 02 % من الإناث.

استنتاجا مما سبق نستشفّ أن أغلب العمال يتقيدون بالتشريع والقوانين المهنية في علاقاتهم مع زملائهم، وذلك تجنبا لانزلاقات أو نزاعات مهنية، فيبقون على علاقاتهم مع الزملاء في إطارها الرسمي، معتبرين ذلك تحقيقا لمبدأ الاحترام المهني، واحتماءا بالنصوص القانونية في حال أي نزاع بينهم وبين الزملاء. وأغلبية هذه الفئة من الذكور كونهم أكثر تجنبا للصراعات والمشاكل الداخلية.

أما المبحوثين الذين يعتبرون الإحترام المهني تبادل التقدير مع الأخرين، فهم يتعاملون بالمثل، فيقدرون من يقدرهم والعكس صحيح. أغلب من تبنى هذا الموقف هم من الإناث كون الإناث يشددون أكثر من الذكور في مسألة العدالة في المعاملة أكثر من الذكور الذين كثيرا ما يتغاضون عن مثل هذه التصرفات. هذا الموقف وإن كان له تبريره المنطقي، غير أنه لا يشجع على نشر الاحترام وتجنب الصراعات والمشاكل العمالية، بسبب عدم امتصاص أخطاء الأخرين والتجاوز عنها، ما يخلق مشاكل في المؤسسة، ويعيق السير الجيد لها، وبالتالي المردودية المهنية.

أما المبحوثين الذين يعتبرون الاحترام المهني على أنه التزام التقدير الشخصي بغض النظر عن سلوك الأخرين فهم على قلّتم يتجاوزون أخطاء الأخرين ويتصرفون بمبادئهم وقيمهم الشخصية رغم ما يصدر من الأخرين، أغلبية ممن أجابوا بذلك هم من الإناث وهو السلوك الذي من شأنها ترسيخ قيم الاحترام بالشكل الأنسب والأصلح للمؤسسة.

الجدول رقم 21 : تشديد القوانين والتعليمات الداخلية على ضرورة الاحترام بين العمال :

تشديد القوانين على تبادل الإحترام	**التكرار**	**النسبة**
نعم	43	% 86
لا	7	% 14
المجموع	**50**	**% 100**

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 86 % من المبحوثين يقرّون بأن القوانين والتعليمات الداخلية في المؤسسة الاستشفائية تشدّد على ضرورة الإحترام بين الزملاء، مقابل 14 % ممن لا يعتقدون ذلك.

استنتاجا لما سبق يتبين لنا أهمية التنظيم الداخلي في تكريس مبدأ الإحترام بين الزملاء، فمكان العمل المحترم يعود بفائدة عظيمة على المؤسسة؛ فالموظفون الذي يعربون عن شعورهم بالاحترام هم أكثر شعوراً بالرضا تجاه أعمالهم وأكثر امتناناً وولاءً لشركاتهم، وأكثر إبداعاً. لهذا يركز المشرع على فرض أسس الإحترام بين الموظفين وكذا الأنظمة الداخلية للمؤسسات العمومية. ويعتبر الإحترام حقا أساسيا للعامل قبل أن يكون واجبا مطبقا، فهو يحتوي على الحق والواجب في وقت نفسه، ولا يمكن التهاون في تطبيقه لأن ذلك سيؤدي إلى إحداث فوضى عارمة في المؤسسة. وتعتبر المؤسسة الاستشفائية من أهم المؤسسات حاجة إلى فرض

الإحترام بين عمالها، لأنها مرتبطة بفئة هشّة وهم المرضى، الذين يحتجون إلى أجواء هادئة وتناسق في الجهود بين العمال لخلق بيئة مناسبة للشفاء.

الجدول رقم 22 : تأثير قلة الإحترام على المردودية المهنية للعمال :

تأثير عدم الإحترام على المردودية المهنية	التكرار	النسبة
كثيرا	29	% 58
نوعا ما	17	% 34
لا تؤثر	04	% 08
المجموع	**50**	**% 100**

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معظم المبحوثين يؤكدون تأثير قلة الإحترام في بيئة العمل على مردوديتهم المهنية وذلك بنسبة 58 % مقارنة بنسبة 34 % ممن يرون وجود تأثير نسبي بينهما، فيما ينكر هذه العلاقة 08 % فقط من المبحوثين.

نستخلص من هذه النسب المعروضة في الجدول أهمية الإحترام في بيئة العمل وتأثيرها على المردودية. فالعامل يحتاج إلى بيئة عمل متناغمة تسمح له باستخدام أفضل قدراته، وهذا هو الشرط الضروري لزيادة إنتاجيته والتعبير عن إمكاناته، ولسوء الحظ، يحدث أحيانًا أن تكون بيئة العمل سامة وتؤثر بالتالي على رفاهية الموظف.

يعرف المدير الجيد كيفية إدارة أعضاء فريقه وتشجيعهم على تقديم أفضل ما لديهم في العمل من خلال فرض الإحترام بين العمال. للقيام بذلك، يهدف المدير إلى خلق ديناميكية إيجابية من خلال الجمع بين الاستماع والتعاطف والاعتراف والتشجيع. ويفسر ذلك بأنه عندما يكون المناخ المهني سامًا، يمكن أن يتعرض الموظف لإحباط كبير مما يضر بجودة عمله، وكذلك

تطوره الشخصي. فهو يقضي معظم وقته في مكان عمله، لذلك إذا لم يكن الجو ملائما، فقد تتأثر إنتاجيته.

من المرجح أن يفقد الموظف الذي لا يتطور في بيئته المهنية تحفيزه الذاتي ويسيء أداء بعض المهام، سواء أكان عدم رضاه يعود إلى علاقة سيئة مع زملائه أو ضغط دائم أو مدير سيئ، فسوف تتأثر نتائجه بالضرورة.

الجدول رقم 23 : تشجيع ظروف العمل على الإلتزام بمبدأ الإحترام :

تشجيع ظروف العمل على الإلتزام بمبدأ الإحترام	التكرار	النسبة
نعم	25	% 50
لا	25	% 50
المجموع	**50**	**% 100**

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة العمال الذي يؤكدون تشجيع ظروف العمل على الإلتزام بمبدأ الإحترام، تتساوى مع نسبة العمال الذين لا يؤكدون ذلك، وهذا بنسبة 50 % لكل منهما.

مما سبق يتبين معنا اختلاف الأراء بخصوص تشجيع بيئة العمل على تكريس ثقافة الإحترام بين العمال، وهذا الاختلاف قد يعود إلى تعدد محددات البيئة المناسبة للعمل ورأي كل عامل فيها فبيئة العمل في المؤسسات والمنظمات لها أهمية كبيرة وتأثير مباشر واساسي على تجسيد فكرة الإحترام وبالتالي على طبيعة العمل وجودة العمل المستخرج. فبيئة العمل هي السبب الأول في طريقة اداء العاملين وزيادة دوافعهم للعمل الذي يقومون بأدائه كل يوم ، ويؤثر ذلك على ثقافة الإحترام الذي يعتبر الوسيلة الرئيسة لتحسين قدرات وأداء الموظفين وتطوره وتزيد من كفاءته

الجدول رقم 24 : العلاقة بين صور عدم الإحترام ومتغير الجنس :

صور عدم الإحترام / الجنس	السب والإهانة		تجاوز السلم الإداري		التدخل في المهام		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
ذكر	02	09.09	07	31.81	13	59.10	22	100
انثى	09	32.15	14	50	05	17.85	28	100
المجموع	**11**	**22**	**21**	**42**	**18**	**36**	**50**	**100**

من خلال الجدول أعلاه يتبين أن تجاوز السلم الإداري هو من أكثر صور عدم الإحترام التي أشار إليها المبحوثين وذلك بنسبة 42 % معظم من أجاب ذلك هم الإناث بنسبة 28 % تأتي في المرتبة الثانية التدخل في المهام بنسبة 36 % أغلب من أجاب بذلك هم الذكور بنسبة 26 % وفي المرتبة الأخيرة يأتي السب والإهانة بنسبة 22 % كانت معظمها من إجابات الإناث بنسبة 18 %.

استنتاجا لما سبق يتبين معنا أن تجاوز السلم الإداري هو الغالب على صور عدم الإحترام، وذلك في وسط الإناث بشكل أكبر، كون الإناث كثيرا ما يرغبن في الوصول إلى هرم السلطة بشكل مباشر دون المرور بالسلم الإداري لشعورهن المفرط أنهن في موقف ضعف وظلم ولا يمكن استرجاع الحقوق سوى بالوصول إلى المسؤول الأكبر، متجاوزين بذلك السلم الإداري.

أما في الصورة الثانية لعدم الإحترام فقد كانت للتدخل في المهام المهنية، كان للذكور الغالبية في هذه الإجابات، وذلك قد يرجع إلى ضعف البروتوكولات المهنية بين الذكور مقارنة بالإناث، ما يجعلهم يقعون في مشكلة تداخل المهام رغم خطورتها. فمن الممكن ان يطلب أي موظف من زميل له المشورة او المساعدة احيانا في أي مكان عمل سواء كان قطاع حكومي او قطاع خاص رغم أن جلّ المؤسسات تحدد الاختصاصات المهنية و الاعمال المطلوب انجازها و

الاهداف والمهام المهنية بدقه من كل رتبه وظيفية و لا يصح ان يقوم أي موظف من تلقاء نفسه بالتدخل في اختصاصات أو مهام او اهداف أي موظف اخر دون تكليف مباشر له من الادارة. وفي حاله حدوث أي تدخل بدون أي تكليف من الادارة يعاقب الموظف المتدخل وفقا للائحة الجزاءات الخاصة بالعمل ومكان العمل و وفقا لبنود نصوص قوانين العمل و وفقا لرؤيه الادارة بشأن هذا التدخل.

أما الصورة الأخيرة لعدم الإحترام فتمثلت في السب والإهانة، كانت أغلب الإجابات من نصيب الإناث، وقد يعود ذلك إلى الطبيعة الميزاجية للإناث فهن أكثر نرفزة وعدم التحكم في الأعصاب ما يجعلهن أكثر وقوعا في مشكلة السب والإهانة.

الجدول رقم 25 : موقف المبحوثين عند تعرضهم لأحد صور عدم الإحترام :

موقف المبحوثين	**التكرار**	**النسبة**
رفع تقرير إداري	28	% 56
تسوية المشاكل ودّيا	21	% 42
ردّ الإهانة بمثلها	01	% 02
المجموع	**50**	**% 100**

من خلال الجدول المعروض أعلاه نلاحظ أن أغلب المبحوثين يقومون برفع تقرير إداري في حال تعرضهم لأحد صور عدم الإحترام بنسبة 56 % مقابل 42% ممن يقومون بتسوية المشكل ودّيا، في حين لم تتعدى نسبة المبحوثين الذين يفضلون ردّ الإهانة بمثلها نسبة 02 %.

مما سبق نستنتج أن معظم المبحوثين يلجؤون إلى الطرق القانونية في تسوية النزاعات وهي التقارير الإدارية على اختلاف أشكالها، وذلك ربما حفاظا على حقوقها وتجنبا لإنزلاقات أكثر.

فيلجأ أغلب العمال إلى الإحتكام للسلطة العليا وتطبيقا للقوانين السارية المفعول من أجل توصيل الشكاوي وتحصيل الحقوق.

أما النسبة الأخرى من المبحوثين الذين يفضلون تسوية المشكلة ودّيا، فهم العمال الذين يتجنبون توتير العلاقات السوسيو مهنية بينهم وبين زملائهم الذين قد يقعون معهم في مواقف عدم احترام، فرفع التقارير الإدارية وتسليط العقوبات على من يقلل الإحترام من شأنها قطع العلاقات الودية بين المتخاصمين، وبالتالي تفتيت العلاقات الاجتماعية الناتجة في بيئة العمل، وهو ما تحاول هذه الفئة تجنبه من خلال اللجوء إلى تسوية مشاكلهم مع زملائهم بشكل ودّي.

أما النسبة الأقل من إجابات المبحوثين والتي صبّت في اقتراح ردّ الإساءة بالإساء فقد جاءت بنسبة ضعيفة لا تتعدى 02 %، وقد يعود ذلك إلى ميزاجهم وثقافتهم في ردّ الإساءة، غير أن هذا الموقف لا يشجع على تسوية نزاعات العمل، ولا يخدم المؤسسة ولا حتى العمال، لأن نتائجها دائما سلبية.الجدول رقم 26 : مفهوم الأخلاقيات المهنية عند المبحوثين :

مفهوم الأخلاق المهنية	التكرار	النسبة
تطبيق القانون	20	% 38, 38
تنفيذ المهام	11	% 21,20
تحكيم الضمير المهني	21	% 40, 42
المجموع	**50**	**%100**

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن معظم العمال ينظرون إلى الأخلاقيات المهنية على أنها تحكيم للضمير المهني وهذا بنسبة 42 ,40 % مقارنة بـ 21,20 % ممن ينظرون إليه على أنه تطبيق للقانون، في حين لم تتجاوز نسبة من ينزرون إليه على أنه تنفيذ للمهام نسبة 21,20 %.

نستنتج مما سبق أن تحكيم الضمير هو المفهوم الأقرب لأخلاقيات المهنة، وذلك كون الضمير المهني هو انعكاس للأخلاق الداخلية فهو إضافة مهنية يفرضها القانون على الضمير الحى للإنسان، وهو ما يدفع بنا إلى تكريس الأخلاق، وبالتالي إتقان العمل والتفانى فى الإنتاج والتطوير للسلعة أو الخدمة واكتساب مهارات جديدة مع الحفاظ على ثوابت المجتمع.. ونجد فى ثقافة معظم الشعوب اتفاقاً على أن العمل المقترن بالأخلاق فى حد ذاته هو عبادة روحية، كما هو سعادة مادية يجسدها المال من العمل وسعادة معنوية يمثلها الرضا والفخر الذى يشعر بهما من أتقن عمله.

أما النسبة الأخرى والمتمثلة في تطبيق القانون، والتي جاءت متقاربة مع تحكيم الضمير، فهي الأخرى مقترنة بأصل وظيفي مهم وهو القانون والتعليمات الإدارية، إيمانا منهم أن القانون يكرّس الأخلاق المهنية، ويحمي العامل أكثر من ضميره، لأنه يستند إلى مرجعية ثابتة تعلو على الجميع وهو القانون. والمؤسسات التي يولي فيها العمال اهتماما للقانون أكثر مما يولون لضمائرهم ستضطرّ أن تسنّ كل يوم قانوناً جديدا يتوافق مع ضمائرهم.

أما النسبة المتبقية الأقل فكانت من نصيب تنفيذ المهام، وهذه الفئة من المبحوثين تنظر إلى الأخلاق المهنية على أنها مجرد تنفيذ للمهام تفاديا لكل تعقيدات قد تنجم من باب الأخلاق المهنية، فهيب ملتزمة على نحو ضيّق ضمن إطارها المهني فقط، ولا تجتهد في ترقية مفهومها الأخلاقي، تفاديا للمشاكل والصراعات المهنية.

الجدول رقم 27 : مدى التزام المبحوثين بالأخلاقيات المهنية :

مدى الإلتزام بالأخلاقيات المهنية	التكرار	النسبة
كثيرا	33	% 66

نوعا ما	17	% 34
نادرا	00	% 00
غير ملتزم	00	% 00
المجموع	**50**	**% 100**

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معظم المبحوثين يعتبرون أنفسهم ملتزمين بالأخلاقيات المهنية بشكل كبير وهو ما عبّر عنه 66 % من إجاباتهم، مقارنة بـ 34 % ممن يعتبرون أنفسهم ملتزمون بهذه الأخلاقيات نوعا ما، فيما انعدمت النسبة المعبّرة عن الإلتزام النادر أو المنعدم بـ 00 % من إجابات المبحوثين.

انطلاقا مما سبق نستنتج القناعة الداخلية للعمال بتمتعهم بالأخلاقيات المهنية، بسبب ارتباط هذه الأخيرة بالتربية والتنشئة قبل كل شيء، وهي مسألة مقدّسة عند المجتمع، إذ لا يرضى الأفراد أن يتهمون في تربيتهم أو نشأتهم بسبب الأخلاق التي تعتبر الواجهة المعبّرة عن ذلك. ومع ذلك تبقى القيم الأخلاقية معيارية في نظر الأخر، لهذا كثيرا ما يقع العمال في مواجهات مع بعضهم البعض نتيجة اختلافهم حول السلوك الصادر من أحدهم، فيعتبره الأول حقا وإقرارا فيما يراه الأخر تجاوزا لقواعد الأخلاق.

الجدول رقم 28 : تلقي المبحوثين للتشجيع عند التزامهم بأخلاقيات المهنة :

تلقي المبحوثين للتشجيع	**التكرار**	**النسبة**
نعم	18	% 64

لا	32	% 36
المجموع	**50**	**% 100**

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه ان معظم المبحوثين ينكرون تلقيهم للتشجيع عند التزامهم بالأخلاق المهنية، وهو ما جاء من خلال إجابات 64 % من المبحوثين، مقارنة بـ 36 % من المبحوثين الذين أقرّوا بذلك.

نستنتج مما سبق أن مسؤولي المؤسسة الإستشفائية محمد النذير بدلس لا يولون أهمية كبيرة لتشجيع العمال على الإلتزام بالأخلاقيات المهنية، ويقتصرون فقط على فرض الضوابط والتعليمات المتعلقة بتطبيقها، وهذا ما لا يخدم نشر ثقافة الأخلاق في المؤسسة. لقد أثبتت التجارب الكثيرة أنه عندما لا يتم الوقوف على فرض الأخلاق فإن هذه الأخيرة تتلاشى، وتفتح المجال أمام مفاسد كثيــرة ستتراكم وسوف تحصل منهــا الخسارة وتراجع المردودية المهنية، وإتاحة المجال للمفاسد الإداريـــة كالإهمال والرشوة والمحسوبية وتمكن الفاسدين وغير الأسوياء على حساب المخلصين الأسوياء، ومع طول المدى يصبح انتهاك أخلاقيات العمل أمرا معتادا يؤدي إلى صعوبة احترامه.

الجدول رقم 29 : وجود علاقة بين الأخلاقيات والأداء المهني :

وجود علاقة بين الأخلاقيات والأداء المهني	**التكرار**	**النسبة**
نعم	47	% 94
لا	07	% 06
المجموع	**50**	**% 100**

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن النسبة الأكبر من إجابات المبحوثين تصبّ في وجود علاقة ارتباطية بين الأخلاقيات المهنية والأداء الوظيفي بنسبة 94 % مقابل 06 % فقط ممن لا يرون وجود هذه العلاقة الارتباطية.

نستنتج أن الأخلاق المهنية هي أساس البيئة المناسبة للأداء المهني، فأخلاقيات المهنة هي التي تحي الضمير، وتجعل الشخص متقنا لعمله بشكلٍ أكبر، ومن هذا المنطلق نتحدث عما ترسخه أخلاقيات المهنة في المجتمعات وتغرسه في النفوس عن طريق التركيز على إرساء مبادئ وآداب المهن والاهتمام بتطبيقها. فالعامل الذي لا يجد بيئة أخلاقية في محيط عمله لا يستطيع أن يؤدي دوره الوظيفي بشكل جيد، ناهيك عن التميز والإبداع. فالمشاكل والصراعات التي تنجم بسبب تردّي الأخلاق هي التي ستملأ الحياة المهنية للعامل، وتجعله يسعى كل جهده لتجنيها أو مواجهتها إن كان طرفا فيها. كل هذا يجعل من مسألة المردودية المهنية والأداء الوظيفي الجيد هو أخر اهتمامات العامل في ظلّ وجود بيئة مكهربة غير مستقرة.

الجدول رقم 30 : ترتيب أهم الأخلاقيات المهنية من وجهة نظر المبحوثين :

الترتيب	أنواع الأخلاق المهنية	التكرار	النسبة
1	الصدق والأمانة	19	% 38
2	الإلتزام المهني	13	% 26
3	الإحترام والتعاون	11	% 22
4	الشفافية والعدالة	7	% 14
	المجموع	**50**	**% 100**

نلاحظ من خلال الجدول رقم 33 أن الصدق والأمانة تصدّرت إجابات المبحوثين بخصوص أهم الأخلاقيات المهنية وذلك بنسبة 38 % تليها الإلتزام المهني بنسبة 26 %، ثم الإحترام والتعاون بنسبة 22 % وأخيرا الشفافية والعدالة بنسبة 14 %.

نستنتج مما سبق أن الصدق والأمانة هي القيمة الأخلاقية الأكثر أهمية في المجال المهني، ذلك أن الصدق والأمانة صفتين تجمعان الخصال الحميدة؛ من الصدق، والوفاء، وكتم الأسرار، والبعد عن المال الحرام، والإخلاص للعمل وصاحب العمل، والرضا بالرزق، وعدم الطمع بأموال الآخرين، ومَن كانت هذه صفاته فكل أصحاب العمل يبحثون عنه، ويرغبون في توظيفه.

أما العمال الذين اختاروا الإلتزام المهني كأهم قيمة أخلاقية، فهم اعتقادا منهم أن بيئة العمل تقتضي أخلاقا قد لا تقتضيها بيئة خارج العمل، وبالتالي يركزون على أداء المهام المكلفون بها بالشكل الأنسب بغضّ النظر عن العلاقات الأخرى، خاصة وأن قيم الأخلاق نسبية من شخص إلى أخر.

وبخصوص المبحوثين الذين اختاروا الإحترام والتعاون فقد يعود ذلك إلى حاجتهم الملحّة لهذه القيمة الأخلاقية كونها الأكثر انتهاكا في المؤسسات العمومية، خاصة في ظلّ تهاون المسؤولين عن فرضها والتقيد بها.

وتبقى النسبة الأخيرة المتعلقة بالشفافية والعدالة لأنه من خلالها تصبح المؤسسة الاستشفائية لديها منظومة إدارية فاعلة ومهمة في تقييم الأداء، والتي من شأنها الإسهام في توفير الثقة والشفافية التي تهدف إلى تحسين كفاءة عمالها، وتؤدي في النهاية إلى مكافحة الفساد الإداري .

الجدول رقم 31 : متابعة الإدارة تجسيد أخلاقيات المهنة :

متابعة الإدارة تجسيد أخلاقيات المهنة	التكرار	النسبة
نعم	29	% 58
لا	21	% 42

المجموع	**50**	**% 100**

نلاحظ أن أغلبية المبحوثين يؤكدون أن الإدارة تتابع وتقف على تجسيد فكرة الإحترام المهني، وذلك بنسبة 58 % مقابل 42 % ممن ينكرون وجود هذه المتابعة من طرف الإدارة.

تبعا لهذه النسب نستنتج دور الإدارة في تكريس فكرة الإحترام المهني، فالمسؤول له دور كبير في فرض النظام العام وعلى رأسه الأخلاقيات المهنية داخل مؤسسته فتهاون المسؤول في فرض القيم الأخلاقية داخل مؤسسته، لا يدنّي من مستوى الاخلاق والفوضى الناتجة عن ذلك فقط، بل يفتح المجال إلى تعطيل المهام داخل المؤسسة واستحالة إعادة الإمساك بزمام الأمور. لهذا يتعين على القائد الناجح أن يتابع عن كثب سيرورة تطبيق القيم الأخلاقية، ولا يتوان في تطبيق العقوبات على المخالفين لها، وتشجيع الملتزمين بها لنشرها أكثر في المؤسسة. غير أنه بالعودة إلى دراستنا الميدانية يبدو أن إدارة مستشفى محمد بوداود بدلس تطبق العقوبات أحيانا فقط على المخالفين لقيم الأخلاق، وهذا ما يؤكده الجدول الموالي :

الجدول رقم 32 : تطبيق الإدارة الإجراءات العقابية على المخالفين لقيم الأخلاق المهنية :

فرض الإدارة إجراءات عقابية	**التكرار**	**النسبة**
نعم	6	% 21
أحيانا	22	% 76
لا	1	% 3
المجموع	**29**	**% 100**

من خلال قراءة الجدول أعلاه نلاحظ أن معظم المبحوثين الذين أجابوا في الجدول السابق أن الإدارة تتابع تطبيق الأخلاقيات المهنية يقرّون بأن الإدارة لا تطبق العقوبات على مخالفي هذه القيم الاخلاقية إلا أحيانا وهذا بنسبة 76 % مقارنة بنسبة 21 % ممن أشاروا إلى أن الإدارة تقوم بذلك دائما، فيما لم تتجاوز نسبة من أنكروا الإجراءات العقابية 03 %.

نستنتج مما سبق أن الإدارة غير حاسمة في إجراءاتها العقابية ضد المخالفين للقيم الأخلاقية، وقد يعود ذلك إلى تساهل الإدارة أو ضعف شخصية القائد أو المدير. غير أن الحسم في هذه المسألة أمر ضروري لأن العمال الغير ملتزمين بأخلاقيات المهنة بحاجة إلى تسوية قراراتهم وأفعالهم بعناية، لتجنب نتائج قراراتهم. في الواقع، العقوبة تساعد بشكل كبير في إعادة الأمور المنحرفة إلى طبيعتها وفرض النظام العام في المؤسسة، كما تحفظ هبة الإدارة باعتبارها السلطة المخوّلة بتسيير شؤون المؤسسة والفصل في الخلافات الداخلية.

نتائج الدراسة ومناقشتها :

من خلال الجانب التطبيقي والبيانات الإحصائية المبينة من خلاله، توصلنا إلى مجموعة من النتائج نورد أهمها في النقاط التالية :

2. معظم المبحوثين يعتبرون الإلتزام المهني مجرد تطبيق للقانون الداخلي، وهو ما عبّر عنه 56 % من المبحوثين. هذا يدل على هيبة القانون من جهة، واعتباره مرجعا لسلوكياتهم ومواقفهم. ومن جهة أخرى يقلل ذلك من مبادرات العمال خارج ما ينص عليه القانون في مسألة الإلتزام، ولا يعطي المجال لخلق فرص الإبداع لدى العمال خارج الإلتزامات الرسمية.

3. معظم المبحوثين يعتبرون أنفسهم ملتزمون مهنيا بشكل كبير، وذلك بنسبة 58 %. هذا الإعتقاد وإن اقترن بتحفّظ عن حقيقته كون ذلك لا يعكس الحقيقة بالضرورة، إلا أنه مؤشر إيجابي من حيث المبدأ، باعتبار أن الإقرار بالشيء عادة ما يعكس الرغبة في إتيانه.

4. المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوداود بدلس تقف على تطبيق المسائلة بمختلف أشكالها على العمال المقصّرين في إلتزامهم المهني، وذلك ما عبّر عنه 4 9 % من

5. المبحوثين. هذا الموقف من الإدارة يعكس الصرامة في التسيير، وبالتالي ضمان السير الحسن للمؤسسة، خاصة الإستشفائية منها والتي قد يتسبب سوء الإلتزام المهني بخسائر في الأرواح أو تأزم وضعية المرضى.

6. المؤسسة الإستشفائية محمد بوداود لا تشجع العمال على الإلتزام المهني وهذا ما أكده % 66 من المبحوثين. وقد يعود ذلك إلى قانون العمل الذي يعتبر الإلتزام المهني واجب لا يستحق المكافئة عليه، وقد يعود ذلك إلى ذهنية مسيري المؤسسة الإستشفائية الذين قد يبادرون في إطار النظام الداخلي إلى تشجيع هذه الفئة وهو ما يعود بالفائدة على المؤسسة ككل.

7. ظروف العمل والبيئة المهنية لمستشفى محمد بوداود بدلس لا تشجع على الإلتزام المهني، وهو ما أكده 54 % من المبحوثين، معظم من أجاب بذلك هم الإداريون والأعوان الإداريون بنسبة 34 % ولكون هذه الفئة هي الأكثر اطلاعا على ظروف ومحيط العمل، باعتبارهم يتعاملون مع مختلف أقسام وفروع المؤسسة، فإن هذا الموقف هو الأقرب للواقع الحقيقي للمؤسسة. وهذا الواقع لا يشجع على تحسين الأداء المهني للعمال، وتطوير المؤسسة ورفع مردوديتها.

8. يعتقد أغلب المبحوثين أن زملائهم في المؤسسة ملتزمون مهنيا، وهو ما عبّر عنه % 52 من المبحوثين. هذا الإعتقاد من شأنه أن يشجع الزملاء على الإلتزام المهني باعتباره السلوك الغالب في المؤسسة، ولكون معظم العمال يتكيفون مع الوضع الغالب في بيئة عملهم، وهنا تلعب القيادة دورا محوريا في فرض هذا الإلتزام وتعميمه على جميع العمال في المؤسسة.

9. التزام الزملاء في العمل بالإلتزام المهني يؤثر على موقف العمال الأخرين وهذا ما أكده 74 % من المبحوثين. فالعلاقات الإيجابية المفعمة بالنشاط والتعاون والعطاء تساعد الأفراد على تجاوز كثير من المشكلات، والعكس صحيح حيث ينتشر السلوك السلبي إذا عمّ بيئة العمل واتبعه سكوت المسؤولين عليه.

10. التعاون المهني لدى غالبية المبحوثين هو تقاسم المهام والأعباء، وهو ما جاء لدى 64 % من إجابات المبحوثين، وهي الصورة البسيطة للتعاون، إذ يقرّ عمال المؤسسة

الإستشفائية محلّ الدراسة أنهم مستعدون لتقاسم الأعباء وتقديم يد المساعدة للزملاء ما لم يترتب عن ذلك مسؤولية مهنية. فالتعاون يكون في الجهد فقط، دون تحمل المسؤوليات.

11. معظم المبحوثين يؤمنون بفكرة التعاون المهني وهو ما عبّر عنه 90 % من المبحوثين وهو موقف إيجابي، فوجود هذا المبدأ وسط العمال يعتبر مؤشرا جيدا للعلاقات السوسيو مهنية التي يمكن أن تنشأ بين العمال في إطارها المرغوب، لكن يبقى ضرورة توفر شروط أخرى لتحقيق هذا المبدأ على أرض الميدان.

12. ظروف العمل وبيئة المؤسسة تساعدان على تطبيق مبدأ التعاون المهني وهو ما أكده 58 % من المبحوثين. هذه الظروف قد تتعلق بطبيعة تسيير المؤسسة، أو القوانين المنظمة لها، وقد تتعلق بطبيعة العلاقات التي تربط العمال مع بعضهم البعض. ويبقى هذا العامل الأخير أهم عامل كونه يسمح بزيادة الثقة بين العمال وبالتالي التفاعل والتعاون فيما بينهم.

13. ثقافة التعاون في المؤسسة الإستشفائية محمد بوداود مبنية على فكرة التعاون المتبادل وهذا ما عبّر عنه 52 % من المبحوثين، وهذا يعني أن العمال في هذه المؤسسة يتعاملون بالمثل، بمعنى أنهم يقدمون المساعدة مع الزملاء الذين يبادرونهم نفس الموقف والسلوك، وهذا مردّه إلى الثقافة الشخصية للعمال، ونظرتهم إلى الأخر.

14. ثقافة التعاون تؤثر على الأداء المهني للعمال، وهو ما أكده 68 % من المبحوثين. هذا يتسنّى بفضل عمل الفريق، وهو ما يحقق الربح لكلا الطرفين، المؤسسة والموظفين، ويشجع الموظفين على اكتساب مهارات العمل الجماعي، والتعاون مع الآخرين في بيئة العمل، مما يؤدي إلى نتيجة إيجابية لجميع الأطراف، وإلى النمو التنظيمي وتضاعف إنتاجية المنظمة ونجاحها.

15. معظم عمال المؤسسة الإستشفائية محمد بوداود بدلس لا ينتقون الزملاء الذين يتعاونون معهم، وهو ما أبداه 56 % ما يعني أن العلاقات السوسيو مهنية في المؤسسة

غير مبنية في عمومها على ثقافة التكتلات التي تجعل من الزملاء يتخندقون ضمن جماعات معزولة عن بعضها البعض. هذا ما شجع العمال على الإنفتاح على كل الزملاء في مسألة التعاون المهني، ولا يهترون أشخاصا بأعينهم دون غيرهم، وهذا ما يصبّ في مصلحة المؤسسة الإستشفائية.

16. معظم المبحوثين أبدوا رضاهم النسبي على مستوى التعاون في المؤسسة وذلك بنسبة 64 % هذا الرأي يؤكد من جهة على محدودية التعاون في المؤسسة، لكنه يؤشّر من جهة أخرى إلى رغبة العمال في تطوير ثقافة التعاون والوصول بها إلى مستوى عال كما يتصورونه، وهو مؤشر إيجابي يبشّر بتطوير ثقافة التعاون مستقبلا.

17. أغلب المبحوثين ينظرون إلى فكرة الإحترام المهني على أنها التزام الحدود المهنية فقط، وهو ما أفرزته النتائج بنسبة 46 % هذا يعني أن موقف أغلب العمال متحفّظ من مفهوم الإحترام الذي قد يأخذ أبعادا مختلفة، ما يجعلهم يلتزمون الحدود المهنية المرسومة من خلال القوانين أو التنظيم الداخلي، تجنيا للوقوع في انزلاقات سلوكية قد تكيّف على أنها غير أخلاقية، ما يوقعهم في مشاكل ومسائلة إدارية.

18. معظم المبحوثين يعتبرون أنفسهم ملتزمين مهنيا، وهو ما جاء لدى 94 % من إجابات المبحوثين، أغلب من تبنى هذه الإجابة هم ممن يشغلون منصب إداري أو عون إداري وذلك بنسبة 20 %. هذا التوجه قد يكون مردّه إلمام الأعوان الإداريين بالنصوص القانونية والتنظيمية المتعلقة بمسألة الإحترام وما يترتب عنها من عقوبات ومساءلة قانونية للمقصرين فيها، وهو ما يجعلهم أكثر التزاما بذلك.

19. القوانين والتعليمات الإدارية بمستشفى محمد بوداود بدلس تشدّد على ضرورة الإحترام المهني وهذا ما لمسناه لدى 86 % من إجابات المبحوثين. هذا مؤشر على الصرامة في تطبيق مبدأ الإحترام بين العمال عبر مختلف الوسائل والأليات، وهذا أمر ضروري لإستتباب الإستقرار الإداري وتجنب الفوضى التي قد تنتج بسبب التجاوزات في

السلوك بين العمال وعدم الإحترام بينهم. وهنا يبرز دور المدير والقيادة عموما في تكريس النظام الداخلي وخلق بيئة متّزنة يسودها الإحترام.

20. قلة الإحترام تؤثر بشكل كبير على المردودية المهنية للعمال، وهو ما جاء خلال 58 % من إجابات العمال. هذا الموقف منطقي لأن عدم الإحترام يقلل من الرضى الوظيفي لدى العمال، ويزيد من ضغوطات العمل وعدم الشعور بالإستقرار والأمن. كل ذلك يؤثر بشكل مباشر على مردودية العامل، وعلى أدائه المهني بشكل عام، ويجعل المؤسسة في صراع دائم، وتراجع في المستوى والمردودية المهنية.

21. هناك تساوي في رأي العمال بخصوص تشجيع ظروف العمل على تكريس مبدأ الإحترام، إذ أبدى 50 % من المبحوثين موافقتهم على ذلك، مقابل 50 % ممن أنكروا ذلك. هذا يدل على أن هذه الظروف العامة التي تسود بيئة العمل في المؤسسة متغيرة وغير ثابتة، ما يجعلها تنال رضى العمال وتفقد رضاهم تارة أخرى.

22. تجاوز السلم الإداري هو من أكثر صور عدم الإحترام انتشارا في المؤسسة الإستشفائية محمد بوداود بدلس حسبما أدلى به المبحوثين بنسبة 46 % هذا السلوك كثير الإنتشار في مختلف المؤسسات، أين يتجاوز بعض العمال أصول المراكز الإدارية، خاصة عندما يتعلق الأمر بالشكاوي والطعون، فيلجأ العمال مباشرة إلى هرم السلطة دون الإعتبار للسلم الإداري الذي يحظى بحماية عرفية وقانونية، لا يجوز تجاوزه.

23. رفع التقارير الإدارية هي من أكثر المواقف شيوعا لدى العمال عند تعرضهم لأحد صور عدم الإحترام وهذا بنسبة 56 %.

هذا يؤكد التزام معظم العمال بالإجراءات القانونية في مواجهة السلوكيات الغير سوية كعدم الإحترام، ومواجهة ذلك بالتقارير والشكاوي، ايمانا منهم أن الإجراءات الإدارية من شأنها ردّ اعتبارهم المعنوي وحقوقهم المهضومة جراء عدم الإحترام الذي تعرضوا له.

24. معظم المبحوثين يعتبرون الأخلاقيات المهنية تطبيقا للقانون والتنظيم الداخلي وهذا بنسبة 40 % من إجابات المبحوثين. وهذا يؤشّر إلى تخوف العمال من الخوض في العلاقات المفتوحة مع بعضهم، والتي قد تفضي إلى تجاوزات في المعاملة والسلوك، ما يجعل أغلب العمال يلتزمون التقيّد بما يمليه القانون في إطار أخلاقيات المهنة تجنبا لأية انزلاقات.

25. أغلب المبحوثين يعتبرون أنفسهم ملتزمون بأخلاقيات المهنة، وهو ما جاء في % 66 من إجابات العمال. هذا الإعتقاد مردّه إلى القناعة الشخصية لهؤلاء العمال بأنهم ملتزمون أخلاقيا، وقد يبرره ذلك عدم تورط هؤلاء العمال في سوابق سلوكية متعلقة بخرق أخلاقيات المهنة.

26. المؤسسة الإستشفائية محمد بوداود بدلس لا تشجع العمال على التحلي بأخلاقيات المهنة، وهو ما عبّر عنه 64 % من العمال. هذا الواقع لا يسمح بتكريس ثقافة الأخلاق في المؤسسة، فيصبح الملتزم بهذه الأخلاقيات والغير ملتزم بها على حدّ سواء، وقد يدفع ذلك إلى تفشّي السلوكيات الغير أخلاقية والفوضى بين العمال.

27. هناك علاقة وارتباط بين الأخلاقيات المهنية والأداء المهني وهو ما جاء في % 86 من إجابات المبحوثين، حيث يعتبر الموظف مسؤولا عن مهامه المنوط بها، وعن تحقيق المصلحة العامة للمؤسسة، لأن كل ما يصدر منه هو جزء من السلوك المهني. ولتمكينه من أداء مهامه على أكمل وجه، يحتاج العامل إلى توفير ظروف مناسبة، أهمها التوافق المهني الذي يعتبر جزءا من أخلاقيات المهنة. ولا يمكن مطالبة العمال بتنفيذ مهامهم في ظلّ انعدام جوّ الأخلاق وتعرضه للانتقاص والإساءة المعنوية والمادية.

28. يعتبر الإلتزام المهني من أهم الأخلاقيات المهنية من وجهة نظر المبحوثين، ذلك لأن مسألة الالتزام المهني تستدعي بالضرورة بقية الأخلاقيات، فمن يلتزم مهنيا عادة ما يتحلى بالصدق والأمانة والإحترام والتعاون فهي من متطلبات الإلتزام المهني، وتتماشى

معه بالضرورة، لهذا يلخّص معظم المبحوثين أهم الأخلاقيات المهنية في مسألة الإلتزام المهني.

29. تقف إدارة مستشفى محمد بوداود بدلس على متابعة تجسيد الأخلاقيات المهنية من طرف العمال، وهو ما أكّده 58 % من المبحوثين، هذا ما يدل على أن مسؤولي هذه المؤسسة يولون أهمية بالغة للجانب الأخلاقي في المستشفى إيمانا منهم أن هذه الأخلاقيات تمثل محور السير الحسن للمؤسسة، ومفصل العلاقات السوسيو مهنية.

30. المؤسسة الإستشفائية محمد بوداود تلجأ أحيانا فقط للإجراءات العقابية ضد المخالفين لنظام الأخلاقيات المهنية، وهو ما عبّر عنه 44 % من المبحوثين. ذلك أن إدارة المستشفى تتجنب قدر المستطاع اللجوء إلى سياسة العقوبات، إلا في حالات الضرورة القصوى. هذا ما يغطي الفرصة للعمال من أجل تقويم سلوكهم، قبل توقيع العقوبات ضدهم، وفق ما ينص عليه القانون والتنظيم.

الإستنتاج الجزئي للفرضيات :

1. الفرضية الأولى : هناك علاقة مباشرة بين الأخلاق المهنية ومبدأ الالتزام الوظيفي، فكلما طبقت الاخلاق المهنية التزم العمال أكثر في أدائهم المهني .

نستنتج من خلال ما توصلنا إليه من نتائج احصائية أن الأخلاق المهنية تمثل محورا أساسيا لتطبيق الإلتزام الوظيفي، فالعمال لا يشعرون بواجب الالتزام ما لم تكن هناك بيئة عمل تسودها الأخلاق، فكلما جسّدت فكرة الأخلاق، التزم العمال أكثر في مهامهم. هذه الصورة أكدها المبحوثون في أكثر من إجابة في هذا الخصوص، ما يؤكد على صحة هذه الفرضية.

2. الفرضية الثانية : تدعو أخلاقيات المهنة إلى روح التعاون والتكافل الوظيفي من أجل رفع الكفاءة المهنية وتقليل الصعوبات في العمل.

نستنتج انطلاقا لما توصلنا إليه في الجانب التطبيقي للدراسة أن روح التعاون بين العمال تعتمد بشكل كبير على الجو الاجتماعي السائد في بيئة العمل. فأخلاقيات المهنة تدعوا إلى مبدأ التعاون كقيمة ثابتة من قيم المهنة. وعند تحقق هذه العلاقة بين الأخلاق والتعاون يؤدي ذلك إلى رفع الكفاءة المهنية للعمال وتطوير المردودية لديهم.

3. الفرضية الثالثة : تجسيد الاحترام بين العمال والفاعلين في المؤسسة الاستشفائية يزيد من فعالية الأداء المهني، وفق ضوابط أخلاقيات المهنة.

نستنتج مما سبق أن مسألة الاحترام هي مسألة جوهرية من أجل تحقيق أداء مهني راق. فحسب معظم إجابات المبحوثين في المحور المتعلق الإحترام المهني، أكدت أن هذا الأخير يعتبر شرطا أساسيا لضمان بيئة عمل مناسبة، فالمؤسسة التي تفتقر لمبدأ الاحترام، لن يمكنها من الوصول إلى أهدافها المهنية المتعلقة بالأداء ولا المردودية، بسبب تسمم الجو العام والعلاقات السوسيو مهنية بأخلاقيات سلبية.

في نهاية هذه الدراسة يمكننا القول أن الاخلاق للاخلاق المهنية أهمية كبيرة في حياة العاملين, باعتبارها الموجه الرئيسي لادائهم, فهذا الأخير نتاج للاخلاق التي يتمتعون بها وذلك لما يبثه في المجتمع من ثقة فيما يتعلق بالخدمات التي تقدمها المنظمات والعاملين فيها, ورفع مستوى المهنة, فقيام كل عامل بدوره على اكمل وجه يؤدي الى تحسين المجتمع بصفة عامة وجودة الأداء بصفة خاصة, حيث ان أداء الفرد لا يمكن ان يخرج عن اطار الاخلاق المهنية التي يتمتع بها, وحسن أداء الوظيفة والوصول الى نتائج مرضية يستلزم العمل بالاخلاق المهنية مع اعتبارها مرجعية ذاتية يسترشد بها في أداء مهامه, حيث لا يمكنه ان يؤدي مهامه بمعزل عن الاخرين بل يقاس اداءه بناء على مدى التزامه بمسؤولياته وتعاونه مع الاخرين في اداءها, كما يتم أيضا قياس معدل سرعة الإنجاز حسب الوقت الذي تم استهلاكه لتحقيق الأهداف المرجوة بأقل جهد وتكلفة, ويرتبط هذا الامر بمدى استعداد الفرد في تقديم ماهو ملزم به لتحسين إنجازه.

ومنه فالالتزام في العمل والتعاون واحترام الاخرين يعد الاطار الذي يحدد مستوى أداء العاملين وهذا ما حاولنا دراسته في بحثنا, وهو معرفة مدى تأثير الاخلاق المهنية في الأداء الوظيفي وكيفية تجسيد الالتزام المهني ومبدا التعاون بين العمال لتحقيق أداء متكامل, ومدى تاثير الاحترام بين العمال والفاعلين, وهذا ما تم استقصاؤه بالمؤسسة العمومية الاستشفائية, وسيبقى بحثنا هذا مجرد بداية لمزيد من الدراسات.

القصوى. هذا ما يغطي الفرصة للعمال من أجل تقويم سلوكهم، قبل توقيع العقوبات ضدهم، وفق ما ينص عليه القانون والتنظيم.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

أولا : الكتب :

1-إحسان محمد حسن، النظريات الاجتماعية المتقدمة الدراسة التحليلية في النظريات الاجتماعية المعاصرة، دار وائل، ط2، 2010.

2-طارق شريف يونس، معجم مصطلحات العلوم الإدارية والمحاسبية والأنترنت، دار وائل، ط1، الأردن، 2005.

3-موفق عدنان عبد الجبار الحصيري وأمير أحمد محبوب المومني، هندسة الموارد البشرية في صناعة الفنادق (أفكار حديثة ورؤى مستقبلية)، دار إثراء، ط1، الأردن، 2011.

4-إبراهيم محمد المحاسنة، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، دار جرير، ط1، الأردن، 2013.

5-أحمد بن داود المزجاجي الأشعري، الوجيز في أخلاقيات العمل، دار خواريزم العلمية للنشر والتوزيع، ط3، الرياض.

6-أحمد شفيق السكري، قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2000.

7-أخلاقيات المهنة، قسم الدراسات الإسلامية، السعودية، 2015.

8-أنس عبد الباسط عباس، إدارة الموارد البشرية، دار مسيرة، ط1، الأردن.

9-توبلادل، التحفيز، ترجمة: بشير البرغوثي، دار المعرفة والتنمية البشرية، ط1، السعودية، 2001.

10-جرينبرغ بارون، إدارة السلوك في المنظمات، ترجمة د.رفاوي رفاعي، د. إسماعيل سبوني، الرياض، المملكة العربية السعودية، دار المريخ للنشر، 2014.

11-حجيب الصحاب، معجم إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين، مكتبة لبنان ناشرون، لبنان، 2003.

12-حمدي أمين عبد الهادي، الفكر الإداري الإسلامي والمقارن، دار الفكر العربي، مصر.

13-خليل حسن الشعاع وآخرون، نظرية المنظمة، دار المسيرة، ط3، الأردن، 2007.

14- محمد سعيد عبد الفتاح، ود. محمد فريد الصحن، الإدارة العامة، المبادئ والتطبيق، الدار الجامعية، 2003.

15-الدحلة فيصل عبد الرؤوف، تكنولوجيا الأداء البشري، المكتبة الوطنية، عمان، 2001.

16-رشيد تواتي، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية (أسس علمية وتدريبات)، دار الحديث، الجزائر، 2001.

17-رشيد زرواقي، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ديوان المطبوعات الجامعية، ط3، الجزائر، 2008.

18-زيد مير عبوي، الاتجاهات الحديثة في المنظمة الإدارية، دار الشروق، ط1، الأردن، 2006.

19-سعيد بن ناصر الغامدي وعلي بادحيح، أخلاق المهنة، اصالة إسلامية ورؤية عصرية، دار حافظ، ط3، السعودية، 2013.

20-سعيد بن ناصر الغامدي، أخلاقيات العمل (ضرورة تنموية ومصلحة شرعية)، الإدارة العامة للإعلام والثقافة، السعودية، 2010.

21-صالح العامري، منصور الغالبي، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، الأعمال والمجتمع، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2008.

22-صالح مهدي ومحسن العامري وحسن منصور الغالبي، إدارة الأعمال، ط4، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2014.

23-صديق محمد عفيفي، أخلاقيات المهنة لدى المعلم، المجلس القومي للتربية الأخلاقية، مصر، 2005.

24-صفوان محمد المبيضين وفائض بن شافي الأكلبي، تحليل الوظائف وتصميمها في الموارد البشرية، دار اليازودي، الأردن، 2003.

25-صلاح عبد القادر النعيمي، الإدارة، دار البازودي، الأردن، 2008.

26-عادل ثابت، سيكولوجية الإدارة المعاصرة، دار أسامة، ط1، الأردن، 2008.

27-عبد الرحمان تسيشوري، التدريب(مفهوم، حاجة، أهمية)، مجلة الحوار المتمدن، العدد 15، 309ص، ، 2010

28-عبد الله نوري الديرشوي، الأخلاق الإسلامية وآداب المهنة، دار انتساب، السعودية، 2013.

29-علاء الدين عبد الغني محمود، إدارة المنظمات، دار صفاء، الأردن، 2011.

30-علي عباس، أساسيات علم الإدارة، دار المسيرة، ط4، الأردن، 2009.

31-العيد جلال إبراهيم، إدارة الأعمال، الدارة الجامعية الجديدة، مصر، 2003.

32-غرايسة فوزي وزملاءه، أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، 1977.

33-فاروق مداس، قاموس مصطلحات علم الاجتماع، دار مدني، 2003.

34-فاضل محمد المغربي، الإدارة أصالة المبادئ وخصائص المنشأة مع حداثة وتحديات القرن الواحد والعشرين، دار الفكر، 2007.

35-فهد خليل زايد، أسياسيات منهجية البحث في العلوم الإنسانية، دار نقاش، ط1، الأردن، 2007,

36-كامل محمد الغربي، أساليب البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية، دار الثقافة، ط1، الأردن، 2007.

37-ماجد بن ناصر بن خلفان المحروقي، أخلاقيات المهنة مفهومها وأهميتها، مكتب الأشراف التربوي، عمان، 2009.

38-ماجدة العطية، سلوك منظمة سلوك الفرد والجماعة، دار الشروق، ط1، الأردن، 2003،

39-محمد سلطان، السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2002،

40-محمد عبد الفتّاح الصيرفي، إدارة الموارد البشرية، دار المناهج، ط1، الأردن، 2006.

41-محمد قاسم القربوتي، مبادئ الإدارة، دار وائل، ط2، الأردن، 2004.

42-نداء محمد الصوص، السلوك الوظيفي، مكتبة المجتمع العربي، ط1، الأردن، 2008.

43- وائل عبد الرحمان التلاوسي محمد " البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية، دار حامد، ط2، الأردن، 2007.

44-وسائط السعودية، وسائل الرقابة على الأعمال الإدارية العامة، بحث منشور عن خالد محمد حلمي البكري.

المجلات :

1. دجلة مهدي محمود، تأثير أخلاقيات الوظيفة في الإبداع الإداري، بحث ميداني في عينة من مصارف عراقية، مجلة التقني، المجلد السادس والعشرين، العدد 04، 2013.
2. عبد الرحمان تسيشوري، التدريب(مفهوم، حاجة، أهمية)، مجلة الحوار المتمدن، العدد 15، 2010
3. نجم عبود، أخلاقيات الإدارة في عالم متغير، الطبعة الأولى، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، سلسلة بحوث ودراسات، القاهرة، جمهورية مصر العربية، 2000.
4. عبد الستار، أخلاقيات المهنة، محاضرات ناصحة، ج1، 2019، 2020.

القواميس والمعاجم :

1. جيرار كورنو، معجم المصطلحات القانونية، ترجمة منصور القاضي، المؤسسة الجامعية للدراسات، ط1، لبنان، 1998.
2. حبيب الصحاف، معجم إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين، مكتبة لبنان ناشرون، ط1، لبنان، 1997
3. سمير الشوكي، المعجم الإداري، دار أسامة، ط1، الأردن، 2006.
4. علي بن محمد السيد: معجم التعريفات، القاهرة، 1993
5. مجد الدين محمد بن يعقوب، قاموس المحيط، مؤسسة الرسالة، ط8، لبنان، 2005.

المذكرات ورسائل جامعيّة:

1-أبو كريم أيمن محمد، علاقة نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري، دراسة ميدانية بالتطبيق على منظمات غير الحكومية بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، غزة، 2013.

2-أحمد بن صالح بن هليل العربي، الرقابة الإدارية وعلاقتها بكفاءة الأداء، رسالة ماجستير، 2003.

3-أحمد عبد الله محمد الكبير، القيادة الأخلاقية من منظور إسلامي – دراسة نظرية تطبيقية مقارنة، مذكرة مكملة لنيل درجة الدكتوراه في حقول إدارة الأعمال، جامعة المقاصد، كلية الدراسات الإسلامية، 2014.

4-أسعد احمد محمد عكاشة، أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي (دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات Pultol" في فلسطين"، رسالة ماجستير، كلية التجارة، قسم إدارة أعمال الجامعة الإسلامية بغزة، 2008.

5-بودراع أمينة، دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين – دراسة عينة من البنوك التجارية الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير، جامعة مسيلة، العلوم الاقتصادية وجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، 2013/2012.

6-توفيق عطية، الإبداع الإداري وعلاقة الأداء الوظيفي لمديري القطاع العام، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة غزة الإسلامية، 2005.

7-الريق محمد بن إبراهيم، العوامل المؤثرة في فاعلية الأداءا لوظيفي للقيادات الأمنية، رسالة ماجتسير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2004.

8-السكوان ناصر محمد، المناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، دراسة على ضباط قطاع الأمن الخاصة بمدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الإسلامية، الرياض، 2004.

9-شاهين ماجد إبراهيم، مدى فعالية وعدالة نظام تقييم أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية وأثره على الأداء الوظيفي والولاء والثقة التنظيمية، رسالة ماجستير غير مشورة، جامعة غزة الإسلامية، 2010.

10-شراد وافية، مساهمة أخلاقية الإدارة في مكافحة الفساد الإداري، دراسة حالة مؤسسة سوناطراك وسونلغاز، مذكرة مكملة ، لنيل شهادة الماستر، جامعة بسكرة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم حقوق، 2015/2014.

11-الشرف ريم بنت عمر، دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك فهد بن عبد العزيز، جدة، 2013.

12-الشريف حسين نعمان، أثر المسائلة الإدارية على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع عزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية بغزة، 2013.

13-الشمري عايد، دور البيئة الداخلية في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى منسوبي قيادة حرس الحدود بمنطقة حدودية الشمالية (رسالة ماجستير غير منشورة)، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، 2013.

14-صليحة شاهي، المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة حالة جامعة أمحمد بوقرة بومرداس، رسالة ماجتسير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تسيير المنظمات، جامعة بومرداس، 2010/2009.

15-العطوي عواد محمد، أخلاقيات العمل ودورها في تحقيق كفاءة الأداء، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2013.

16-المعاضيدي محمد عصام احمد، أثر أخلاقيات العمل في تعزيز إدارة المعرفة، دارسة لآراء عينة من خريجي جامعة الموصل، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، العراق، 2005.

17-ناصر حسن محمود، الأبعاد القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في منظمات الأهلية الفلسطينية من وجهة نظر العاملين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة غزة الإسلامية، 2010.

18-النميان عبد الله عبد الرحمان، الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2003.

الملتقيات العلمية :

1. عبد الرحمان العايب بالرقي تيجاني، إشكالية حوكمة الشركات وإلزامية احترام أخلاقيات الأعمال في ظل الأزمة الاقتصادية الراهنة"، الملتقى الدولي حول الحكومة وأخلاقيات الأعمال في مؤسسات جامعة عنابة، 18-19 نوفمبر، 2009.

2. عيسى، عتابي وفاطمة قسول، إدارة السلوك الأخلاقي والمسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال، الملتقى الدولي لمنظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار، الجزائر، فبراير 2012.

مواقع الكترونيّة:

1-أسار فخري عبد اللطيف، اثر الأخلاقيات الوظيفية في تقليل الفساد والإدارة في الوظائف الحكومية، المديرية العامة للإحصاء والأبحاث، البنك المركزي العراقي، تموز 2006، تم الاطلاع عليه 2017/02/08 على الساعة 21:00 www.stoptraning.com

2-الاقتصادية، العدد 5404، 2008/08/28 من مقال بعنوان: ما التدوير الوظيفي وما الفائدة من تطبيقه في المؤسسات العامة والخاصة.

الملاحق

لجمهوريّة الجزائريّة الدّيمقراطيّة الشّعبيّة

وزارة التّعليم العالي والبحث العلمي

MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE

ⴰⵖⵏⴰⵡ ⵏ ⵜⵓⵙⵏⴰⵡⵉⵜ ⵜⵉⵣⵣⵓ ⵜⵉⵎⴰⵣⵉⵖⵜ

ⵜⴰⵎⴰⵡⴰⵙⵜ ⵏⵜⵓⵙⵏⴰⵡⵉⵜ ⴰⵜⵟⵔⵜⵟⵟⵓⵔⵉ ⵜⴻⵣⵣⵓ

ⵜⴰⵣⵣⵓⵍⴼⵜ ⵜⴰⵎⴰⵣⵉⵖⵜ ⵜⵓⵏⵙⵉⵜ ⵜ ⵜⵓⵏⵙⵉⵜ

جامعة مولود معمري تيزي وزو

كليّة العلوم الاجتماعية والانسانية

قسم العلوم الاجتماعية

إستمارة استبيان في إطار إعداد مذكرة لنيل شهادة الماستر

الميدان: علوم اجتماعية

الفرع: علم الاجتماع التّخصّص: تنظيم وعمل

عنوان المذكّرة

الأخلاق المهنيّة وأثرها على الآداء الوظيفي

-دراسة ميدانيّة بالمؤسسة العموميّة الإستشفائيّة محمّد بوداود "دلس"-

إعداد الطّالب: تيتوس يوسف

إشراف الأستاذة: كهينة ميموني

السنة الجامعية: 2022-2023

المحور الأول : البيانات الشخصية

1. الجنس : ☐ ذكر ☐ أنثى
2. السن : من 20 إلى 30 سنة ☐ من 30 إلى 40 سنة ☐
   من 40 إلى 50 سنة ☐ أكثر من 50 سنة ☐
3. الحالة العائلية : متزوج ☐ أعزب ☐ مطلق ☐
   أرمل ☐
4. طبيعة المنصب : مسؤول مصلحة ☐ إداري أو عون ☐
   ☐ إداري ☐ طبيب ممرض ☐
   عامل مهني
5. الراتب : أقل من 30 ألف دينار ☐ من 30 إلى 50
   ألف دينار ☐ أكثر من 50 ألف دينار ☐

المحور الثاني : الإلتزام المهني :

1. ماذا يعني لك الالتزام المهني : تطبيق القانون ☐ تحكيم
   الضمير ☐ مراعاة الظروف ☐
2. هل تعتبر نفسك ملتزما مهنيا : كثيرا☐ نوعا ما ☐
   نادرا ☐ ☐غير ملتزم
3. إذا كانت الإجابة نادرا أو غير ملتزم، لماذا

.....

.....

4. إذا كنت مقصرا في التزامك، هل تتعرض لمسائلة إدارية أو عقاب : ☐ نعم ☐ لا

5. إذا كنت ملتزما هل تتلقى تشجيعا او تكريما مقابل ذلك :

☐ نعم ☐ لا

6. هل تعتقد أن ظروف ومحيط العمل يشجعانك على الالتزام المهني : ☐نعم ☐ لا

7. هل ترى أن الزملاء والمسؤولين ملتزمون مهنيا

☐ نعم ☐لا

8. في كل الحالات هل يؤثر ذلك على التزامك المهني : نعم ☐ لا ☐

المحور الثالث : التعاون المهني :

1. ماذا يعني لك التعاون المهني :

تقاسم المهام والأعباء ☐ مساعدة الأخرين في مهامهم ☐

تحمل المسؤوليات والنتائج المترتبة عن الزملاء ☐

2. هل تؤمن بفكرة التعاون المهني :

☐ نعم ☐ لا

3. إذا كانت الاجابة نعم، هل ظروف العمل تساعدك على تجسيدها

☐ : نعم ☐ لا

4. إذا كانت الإجابة لا، لماذا لا تؤمن بها

.....

.....

5. هل ثقافة التعاون في مؤسستكم :

مبنية على التعاون المتبادل ☐ التعاون من طرف واحد ☐

6. هل تؤثر ثقافة التعاون على أدائك المهني :

☐ نعم ☐ لا

7. هل تختار الأشخاص الذين تتعاون معهم في مؤسستك :

☐ نعم ☐ لا

8. ما مدى رضاك عن مستوى التعاون في مؤسستكم :

☐ راض جدا ☐ نوعا ما ☐ غير راض

9. ما هي معوقات تجسيد ثقافة التعاون في مؤسستكم

.....

...

المحور الرابع : الإحترام المهني :

1. ما ذا يعني لك الاحترام المهني :

☐ تبادل التقدير مع الأخرين ☐ التزام الحدود المهنية

2. هل تعتقد أنك ملتزم بمبدأ الاحترام المهني : نعم ☐

لا ☐

3. إذا كانت إجابتك لا أو أحيانا، ما لذي يجعلك غير ملتزم بها

.....

.....

4. هل التعليمات والقوانين المهنية تشدد على ضرورة الاحترام

المهني : ☐ نعم ☐ لا

5. ما مدى تأثير قلة الاحترام المهني على مردوديتك في العمل :

☐ كثيرا ☐ نوعا ما ☐ لا تؤثر

6. هل ظروف العمل تشجع على الالتزام بمبدأ الاحترام المهني :

☐ نعم ☐ لا

7. ما هي أهم صور عدم الاحترام المهني السائدة في مؤسستكم :

☐السب والإهانة ☐ تجاوز السلم الإداري ☐التدخل في المهام

8. في حال تعرضك لأحد صور عدم الاحترام، ما هو موقفك :

☐ رفع تقرير إداري ☐ تسوية المشكل ودّيا ☐ ردّ الإهانة بمثلها

المحور الخامس : الأخلاقيات المهنية :

1. ماذا تعني لك الأخلاقيات المهنية :

☐ تطبيق القانون ☐تنفيذ المهام ☐ تحكيم الضمير المهني

2. ما مدي التزامك بأخلاقيات المهنة

☐ كثيرا نوعا ما ☐ نادرا ☐

أبدا ☐

3. في حال عدم التزامك بأخلاقيات المهنة، إلى ما يعود ذلك :

.....

.....

4. هل تتلقى تشجيعا في حال التزامك بأخلاقيات المهنة :

☐ نعم ☐ لا

5. هل ترى وجود ارتباط بين أخلاقيات المهنة، والأداء المهني :

☐ نعم ☐ لا

6. رتب الأخلاقيات المهنية الأهم بالنسبة لك من 1 إلى 5 :

☐الصدق والأمانة ☐الالتزام المهني ☐الاحترام والتعاون

☐الشفافية والعدالة

7. هل تتابع وتراقب الإدارة تطبيق أخلاقيات المهنة من طرف

العمال : ☐نعم لا ☐

8. إذا كانت الاجابة نعم، هل تتخذ الإدارة الإجراءات العقابية ضد

المخالفين لها : نعم ☐ لا ☐