



جامعة الشهيد حمة لخضر - الوادي -

كلية العلوم الاجتماعية والانسانية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم اجتماع تنظيم وعمل



أخلاقيات المهنة ودورها في بيئة العمل

دراسة ميدانية بمستشفى الشهيد بن عمر الجيلاني 8 ماي الوادي

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص تنظيم وعمل

إشراف الدكتور:

يوسف بالنور

إعداد الطالبتين:

❖ بولعراس شيما

❖ بن ناصر عبير

الموسم الجامعي: 2021/2020

شكر وعرفان

الحمد لله الذي أنار لنا درب العلم و المعرفة ووفقنا لإنجاز هذا العمل ... نشكر الله العلي القدير الذي أنعم علينا بنعمة العقل و الدين وعلى قول النبي من لا يشكر الناس لا يشكر الله "وتقديرا منا واعترافا بالجميل يسعدنا أن نتقدم بالشكر الجزيل للأستاذ المشرف على هذا العمل :الدكتور " يوسف بالنور" الذي أحسن توجيهنا ولم يدخر جهدا في تركيبة هذا العمل . و ننثي ثناء حسنا على كل من ساعدنا في إعداد هذه الدراسة ولا ننسى أن نتقدم بامتناننا لكافة العاملين بالمؤسسة الاستشفائية بن عمر الجيلاني بالوادي على صبرهم معنا أثناء الدراسة .

وأخيرا نشكر كل من ساعدنا من قريب أو بعيد على إنجاز هذا العمل.

ملخص الدراسة:

لقد هدفت الدراسة للتعرف على العلاقة بين أخلاقيات المهنة وبيئة العمل في المؤسسة الاستشفائية ولتحقيق الدراسة قمنا بصياغة تساؤل عام وهو:

ما هو دور أخلاقيات المهنة لدى الطبيب والممرض في مستشفى الشهيد بن عمر الجيلاني؟ و الذي تفرع إلى أسئلة فرعية وهي:

1- مامدى إلتزام الممرض والطبيب بعمله داخل المستشفى؟

2- مامدى إتقان العمل بالمستشفى؟

3- ما مدى صدق و أمانة الطبيب والممرض في تحسين بيئة العمل ؟

وللاجابة على هذه التساؤلات طرحنا الفرضيات التالية:

- هناك دور لأخلاقيات المهنة لدى الطبيب والممرض بمستشفى الشهيد بن عمر الجيلاني.

وتفرعت هذه الفرضية إلى فرضيات جزئية هي:

- يلعب إلتزام الطبيب والممرض بعملهم دورا في المستشفى.

- هناك دور لإتقان عمل الطبيب والممرض بالمستشفى.

- هناك دور للصدق والأمانة لدى الطبيب والممرض في تحسين بيئة العمل.

ومن أجل تحقيق أهداف البحث والتحقق من الفرضيات قمنا بدراسة ميدانية واعتمدنا فيها على المنهج الوصفي واخترنا عينة قصدية قدر حجمها ب 160 مبحوثا، ولقد استعملنا لجمع البيانات الاستبيان. ومن بين أهم النتائج المتحصل عليها:

- نسبة 96 % من المبحوثين يرون أن الإلتزام داخل المستشفى هو أمر أخلاقي

- 90.66 % من الأطباء والممرضين الذين يعتمدون على الإتقان في عملهم.

نسبة 100 % من الأطباء والممرضين يعتبرون أن الصدق و الأمانة يساهم في تحسين

بيئة العمل. وبالتالي نستنتج أن :

- يلعب التزام الطبيب والممرض بعملهم دورا في المستشفى .

- هناك دور لإتقان العمل للطبيب والممرض بالمستشفى.

- هناك دور لصدق و أمانة الطبيب والممرض في تحسين بيئة العمل.

هناك دور لأخلاقيات المهنة لدى الطبيي والممرض بمستشفى الشهيد بن عمر الجيلاني.

Résumée

L'étude visait à identifier la relation entre l'éthique professionnelle et l'efficacité organisationnelle à l'hôpital et à réaliser l'étude, nous avons formulé une question générale.

Y a-t-il une relation entre l'éthique du médecin et l'efficacité organisationnelle de l'hôpital?

Qui est divisé en sous-questions à savoir:

Y a-t-il un lien entre l'engagement des médecins envers l'éthique et l'efficacité organisationnelle?

L'autocensure d'un médecin hospitalier est-elle liée à l'efficacité organisationnelle?

Le secret professionnel du médecin est-il lié à l'efficacité organisationnelle à l'hôpital?

Pour répondre à ces questions, nous proposons les hypothèses suivantes:

Il existe une relation entre l'éthique professionnelle dans l'hôpital et l'efficacité organisationnelle

Pour répondre à ces questions, nous proposons les hypothèses suivantes:

Il existe une relation entre l'éthique professionnelle dans l'hôpital et l'efficacité organisationnelle.

Cette hypothèse a germé dans des hypothèses partielles:

Il existe une relation entre l'engagement du médecin envers l'éthique professionnelle et l'efficacité organisationnelle.

L'autocensure d'un hôpital est liée à l'efficacité organisationnelle.

Le secret professionnel du médecin est lié à l'efficacité organisationnelle à l'hôpital.

Afin de réaliser les objectifs de la recherche et de la vérification des hypothèses, nous avons mené une étude de terrain et nous nous sommes appuyés sur l'approche descriptive et nous avons choisi un échantillon de la taille de 160 chercheurs et nous avons recueilli les données du questionnaire.

96% des répondants croient que l'engagement au sein de l'hôpital est éthique 90.66%.

- des médecins sont capables de contrôler et de contrôler leur comportement et leurs attitudes.

Ainsi, nous concluons que:

Il y a un lien entre l'engagement du médecin envers l'éthique et l'efficacité organisationnelle.

L'auto-contrôle d'un médecin hospitalier est lié à l'efficacité organisationnelle.

Le secret professionnel du médecin est lié à l'efficacité organisationnelle de l'hôpital.

Il existe un lien entre l'éthique des médecins et l'efficacité organisationnelle de l'hôpital.

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	شكر وعرفان
	ملخص الدراسة بالعربية
	ملخص الدراسة بالانجليزية
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
أ- ب	مقدمة
الجانب النظري	
الفصل الاول	
الاطار التصوري والمفاهيمي للدراسة	
06	1- إشكالية الدراسة
07	2- فرضيات الدراسة
08	3- أهمية الدراسة
08	4- أهداف الدراسة
09	5- أسباب اختيار الموضوع
09	6- تحديد المفاهيم
17	7- الدراسات السابقة
الفصل الثاني	
أخلاقيات المهنة	
24	تمهيد

25	1- مفهوم أخلاقيات المهنة
29	2- أهمية أخلاقيات المهنة
32	3- دور أخلاقيات المهنة
34	4- مصادر أخلاقيات المهنة
37	5 أسباب عدم التحكم في أخلاقيات المهنة
38	6- مقارنة سوسيولوجية لأخلاقيات المهنة
39	7- مقترحات عملية ومعرفية لتنمية أخلاقيات المهنة
40	8- نظرة الإسلام لأخلاقيات المهنة
44	خلاصة الفصل

الفصل الثالث

بيئة العمل

46	تمهيد
47	1- مفهوم بيئة العمل
48	2- الظروف الفيزيائية
52	3- علاقات العمال
55	4- طبيعة العمل
60	خلاصة الفصل

الفصل الرابع

المؤسسة الاستشفائية

62	تمهيد
63	1- السياق التاريخي لمفهوم المستشفى
65	2- خصائص المستشفى
67	3- وظائف المستشفى
68	4- تصنيف المستشفى

69	5- تعريف الطبيب و أخلاقه
71	6- علاقة الطبيب بالمريض
73	7- تعريف الممرض وأخلاقه
74	8- علاقة الممرض بالمريض
75	9- النصوص القانونية لمهنة الطب والتمريض
76	خلاصة الفصل
الجانب الميداني	
الفصل الخامس	
الاجراءات المنهجية للدراسة	
79	تمهيد
80	1- منهج الدراسة
81	2- أدوات الدراسة
84	3- مجالات الدراسة
86	4- الاساليب الاحصائية
87	خلاصة الفصل
الفصل السادس	
عرض وتفسير النتائج	
89	تمهيد
90	1- تحليل وتفسير نتائج الفرضيات الجزئية
119	2- تحليل وتفسير نتائج الفرضية العامة
122	3- الاقتراحات والتوصيات
125	الخاتمة
127	قائمة المصادر والمراجع
130	الملاحق

فهرس الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس والسن	90
02	توزيع المبحوثين حسب صنف العمل في المستشفى	91
03	توزيع المبحوثين حسب مصلحة العمل في المستشفى	93
04	توزيع هيئة التمرض حسب الرتبة	95
05	توزيع أفراد العيمة حسب الأقدمية في المهنة	96
06	يبين الحالة الاجتماعية للمبحوثين	97
07	يبين التقيد بأوقات العمل	98
08	يبين ما إذا كانت المهام الموكلة أكثر من المطلوب	99
09	يبين تفضيل المصلحة العامة على المصلحة الشخصية	101
10	الالتزام داخل المستشفى أمر أخلاقي	102
11	يبين الاستعداد للعمل خارج أوقات العمل	103
12	الرضا عن قوانين المؤسسة حتى و إن كانت لا تتطابق مع أهدافك	104
13	بين القيام بالعمل بدقة	105
14	العمل على تنمية القدرات العملية بهدف تحسين الأداء في العمل	106
15	الاستفادة من الأخطاء المهنية والحرص على عدم تكرارها	107
16	الحرص على انجاز الأعمال المطلوبة بكفاءة	110
17	يبين الحرص على روح الابداع والابتكار داخل المؤسسة	111
18	القيام بالعمل بصدق و أمانة	112
19	المحافظة على الممتلكات المادية والمعنوية للمستشفى	114
20	الحرص على استخدام مقتنيات العمل من أجل العمل فقط وليس للأغراض الشخصية	115
21	محاسبة النفس قبل محاسبة الآخرين	116
22	السعي لتحقيق مصداقية العمل	117
23	الحرص على توصيل أغراض المريض للمريض	118

فهرس الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	الصفات الأخلاقية للموظف	28
02	يوضح فوائد تحليل البيئة الداخلية	48
03	يوضح العلاقة التبادلية بين البيئة والتنظيم	56
04	دائرة نسبية تمثل أصناف الأطباء المستشفى	92
05	دائرة نسبية تمثل مصلحة العمل في المستشفى	94
06	دائرة نسبية تمثل توزيع هيئة التمريض حسب الرتبة	95
07	دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في المهنة	96
08	دائرة نسبية تبين الحالة الاجتماعية للمبحوثين	97
09	دائرة نسبية تمثل التقيد بأوقات العمل	98
10	دائرة نسبية تبين ما إذا كانت المهام الموكلة أكثر من المطلوب	100
11	دائرة نسبية تمثل تقضيل المصلحة العامة على المصلحة الشخصية	101
12	دائرة نسبية تمثل الالتزام داخل المستشفى أمر أخلاقي	102
13	دائرة نسبية تمثل الاستعداد للعمل خارج أوقات العمل	103
14	دائرة نسبية تمثل الرضا عن قوانين المؤسسة حتى وإن كانت لا تتطابق مع أهدافك	106
15	دائرة نسبية تمثل القيام بالعمل بدقة	107
16	العمل على تنمية القدرات العملية بهدف تحسين الأداء في العمل	108
17	دائرة نسبية تمثل الاستفادة من الأخطاء المهنية والحرص على عدم تكرارها	109
18	دائرة نسبية تمثل الحرص على انجاز الأعمال المطلوبة بكفاءة	110
19	دائرة نسبية تمثل الحرص على روح الابداع والابتكار داخل المؤسسة	111
20	دائرة نسبية تمثل لقيام بالعمل بصدق و أمانة	113
21	دائرة نسبية تمثل المحافظة على الممتلكات المادية والمعنوية للمستشفى	114
22	دائرة نسبية تمثل الحرص على استخدام مقتنيات العمل من أجل العمل فقط وليس للأغراض الشخصية	115
23	دائرة نسبية تمثل محاسبة النفس قبل محاسبة الآخرين	116
24	دائرة نسبية تمثل السعي لتحقيق مصداقية العمل	117
25	دائرة نسبية تمثل الحرص على توصيل أغراض المريض للمريض	

مقدمة

مقدمة:

يعد الشغل الشاغل اليوم لدى الكثير من المفكرين والباحثين في مجال علوم الانسانية والاجتماعية هو البحث عن مختلف الوسائل والأدوات التي من شأنها تطوير قدرات الأفراد وكفاءاتهم المهنية , إذ لوحظ السنوات الأخيرة تعاظم أهمية أخلاقيات المهنة في المنظمات وأصبحت تأخذ قدرا من الاعتبار , فالمنظمات اليوم مدعوة إلى تنظيم أعمالها وفقا للمنظور الأخلاقي الذي يلعب أهمية كبيرة ودورا فعالا حيث تكمن أهمية اخلاقيات المهنة في ترسيخ القيم الأخلاقية وتعزيز السلوك الأخلاقي لأفرادها وإرساء دعائم الولاء للعمل من المنظور القيمي و الأخلاقي مما دعت الحاجة إلى تفعيل القيم الاخلاقية في انشطتها كافة لضمان إنسانية أعمالها وتحقيق رضا وولاء زبائننها فهي ليست عنصر خسارة كما يدعي بعض الأفراد الذين يرون أن الالتزام الأخلاقي باعث على الخسارة و انها تمثل مصدرا من مصادر زيادة التكاليف على المنظمات. بدلا من تخفيضاتها ولكن على العكس من ذلك فهي تمثل مصدرا من مصادر الربح سواء كان ماديا أو معنويا.

يعد المنظور الأخلاقي الركيزة الأساسية للتطور وراقي شتى المؤسسات بمختلف أصنافها أن تستحضر المؤسسة الجزائرية ونخص بالذكر الاستشفائية منها.فما هو متعارف عليه ان بلد المليون والنصف مليون شهيد تمتلك عدة مؤسسات عمومية ذات طابع صحي هدفها الاهتمام بالمريض وحماية المواطن تبعا للدور الكبير والالهام الذي تؤديه هذه المؤسسات فانها لا تنهض إلا بعامل الأخلاق بحيث يعمل الإلتزام بالأخلاق على أنها الظلم من ناحية العلاوات والترقية للموظفين وبالتالي تحفيز العاملين في المؤسسة للعمل بشكل أفضل, وللاإلتزام بالوقت والجهد والسلوك ومما لاشك فيه فإن أعداد الاطارات الادارية القادرة على تصميم نماذج ومحددات العمل السليمة لرفع الكفاءات وتأطير المكنات وتوجيهها يندرج ضمن هذا التوجه الاستراتيجي الهام وهكذا فإن الاستقطاب والاختيار والتوظيف والتنظيم والتوجيه والرقابة وتقييم الأداء والفاعلية التي يحظى بها العامل ومختلف عمليات التحفيز كلها عوامل تهدف إلى تحفيز الفرد في تحسين بيئة العمل داخل المؤسسة, ومن خلال هذا السياق جاءت دراستنا للكشف عن دور أخلاقيات المهنة في بيئة العمل في المؤسسة الاستشفائية حيث قسمنا الدراسة إلى 6 فصول(4 منها تناولت الجانب النظري, و 2 للجانب الميداني للدراسة).

على هذا الأساس جاء الفصل الأول بعنوان الإطار التصوري والمفاهيمي للدراسة والذي من خلاله تم تحديد الاشكالية وصياغة تساؤلات وفرضيات الدراسة, والأهمية والأهداف, وأسباب اختيار الموضوع ثم تحديد المفاهيم والدراسات السابقة, بينما جاء الفصل الثاني بعنوان أخلاقيات المهنة ومن أبرز العناوين التي تطرقنا لها في هذا الفصل ذكر مفهوم وأهمية و أهداف أخلاقيات المهنة, والمقاربات السوسيولوجية لأخلاقيات المهنة , نظرة الاسلام لأخلاقيات المهنة ثم تطرقنا إلى الفصل الثالث الذي بعنوان بيئة العمل واحتوى على مفهوم بيئة العمل والظروف الفيزيائية , وعلاقات العمل, طبيعة العمل ثم تطرقنا في الفصل الرابع للمؤسسة الاستشفائية واحتوى هذا السياق التاريخي لمفهوم المستشفى وتصنيفها و أنواعها وخصائصها ووظائفها والنصوص القانونية المنظمة للنشاط الطبي والتمريضي في حين جاء الفصل الخامس بعنوان الاجراءات المنهجية للدراسة والذي احتوى على منهج الدراسة, أدوات جمع البيانات , مجالات الدراسة , الأساليب الاحصائية وفي الخير خصصنا الفصل السادس لعرض وتفسير البيانات والذي احتوى على تحليل وتفسير البيانات ثم مناقشة النتائج ثم وضع النتائج العامة للدراسة, ثم الاقتراحات والتوصيات.

الجانِب النظري

الفصل الأول

الإطار التصوري والمفاهيمي للدراسة

- 1- إشكالية الدراسة
- 2- فرضيات الدراسة
- 3- أهمية الدراسة
- 4- أسباب اختيار الموضوع
- 5- تحديد المفاهيم
- 6- الدراسات السابقة

1- إشكالية الدراسة:

في ظل التحولات والتغيرات الجديدة التي مست المنظمات كالعولمة وثورة المعلومات والتطور التكنولوجي وجب علي هذه المنظمات التأقلم والتكيف مع هذه مع هذه المتغيرات لكي يسمع لها بالنجاح والاستمرارية والبقاء.

ونتيجة لسيطرة الاتجاه المادي والتفاعل السلبي وغير الصحيح للأفراد أو العمال أو الإدارة نفسها ادي الي انحراف عن الاداء المطلوب وبالتالي عن أخلاقيات المهنة والإخلال بنظام العمل داخل المؤسسة ويعتبر مصطلح أخلاقيات المهنة حديث ظهر في مطلع القرن 19 وتداول معناه منذ العهد اليوناني وتشتمل مصطلح اخلاقيات المهنة في الاصول العامة للاداب والسلوك الاجتماعية للمهنة التي حددتها اللوائح والقوانين لمزاولة تلك المهنة وترتبط بالالتقان في العمل والمحافظة علي مهنة وصورة المؤسسة لهذا تزايد الاهتمام في الوقت الحاضر باخلاقيات المهنة علي نحو وتعاليت الاصوات من اجله في العقود الثلاثة الاخيرة فالיום تتردد مصطلحات كثيرة مثل قواعد واداب المهنة .اخلاقيات العمل اذتسابقة المنظمات في اصدار مدونات اخلاقية فبعد ان كانت الكفاءة هيا مركز الاهتمام والهدف الوحيد أصبحت الأخلاق تحظى بالإهتمام لتعد صياغة الأهداف بطريقة تبرز المؤسسة فتعتبر الأخلاق جزء متين من المهن كافة وخاصة مهنة الطب فيرجع تاريخ مفهوم الأخلاق الطبية للطبيب اليوناني ابقراط في القرن الخامس قبل الميلاد حيث كان الأطباء يؤدون القسم علانية في الإلتزام، يجعل مصالح مرضاهم فوق كل اعتبار فهو يعتبر فن ومهنة لحفظ الصحة ومقاومة المرض كما أن لها دور حساس في المجتمع فالحديث عن الآداب والأخلاقيات يجلب انتباه جميع فئات المجتمع فقد ارتبطت أخلاق مهنة الطب بقيم الديانات المختلفة وعلي رأسها ديننا الحنيف الذي دعا إليه رب العزة جل جلاله ورسوله الكريم فيقوله تعالى(وانك لعلی خلق عظیم)القلم

وقال رسوله العظم عليه الصلاة والسلام (وانما بعثت لاتمم مكارم الأخلاق) وهذا يدل علي أهمية الأخلاق بالنسبة للإنسان والمجتمعات والأمم والجزائر كغيرها من الدول النامية تعاني من عبء التكفل بالخدمات الصحية سواء من ناحية العنصر البشري أو من ناحية قد يكون أثر سيء على صحة الفرد أولا وعلى القطاع ككل ثانيا مما أضطر المواطن إلى عدم الثقة في المؤسسات العمومية الاستشفائية ولجؤه إلى القطاع الخاص أو للطب البديل

كون المؤسسات العمومية الاستشفائية لم تعد توفر خدمات صحية مرجوة منها مما أوجب ضرورة الاطلاع عن كتب النظام القانوني الذي تعمل به هذه المؤسسات ومعرفة الجهات التي تقوم بتسيير المرافق الصحية ودور كل جبهة لنشر الوعي لدى الأفراد وكذا الفضاء المختص بفصل النزاعات التي تكون المؤسسات العمومية الإستشفائية طرفا فيه ومتى يمكن اعتبار هذه المؤسسات مسؤولة عن الأخطاء التي تقع بها وكيفية تعويض الأضرار التي تتسبب جراء هذه الأخطاء وقد تساهم الظروف الفيزيكية أو البيئة المحيطة بالعمال بصفة أو بأخرى في لعب دور كبير في جودة الخدمات التي تقدمها مثل هذه القطاعات ومعرفة أهم الطرق التي يجب اتباعها من اجل السير الجيد لطبيعة العمل وضمان خدمات لسكان وفي هذا النطاق تظهر من خلال تحسين الظروف والالتزام بتقديم خدمات في المستوي الملائم ومن هذا المنطلق تناولنا دراستنا لمعرفة الدور التي تقوم عليه أخلاقيات المهنة داخل بيئة العمل في المؤسسة الاستشفائية بن عمر الجيلاني بالوادي والوقوف علي واقع أخلاقيات المهنة وطبيعتها في هذه المؤسسة وتحديد الدور الذي تلعبه ومن هنا نجد طرح لمشكلة دراستنا وتساؤلها الرئيسي هو (ماهو دور أخلاقيات المهنة لدى الطبيب والممرض في مستشفى الشهيد بن عمر الجيلاني)

ويندرج تحت هذا التساؤل مجموعة من الأسئلة الفرعية وهي:

- ❖ ما مدى التزام الطبيب والممرض بعمله داخل المستشفى ؟
- ❖ مامدى إتقان العمل لدى الطبيب والممرض بالمستشفى ؟
- ❖ مامدى صدق وأمانة الطبيب والممرض في تحسين بيئة العمل ؟

2- فرضيات الدراسة:

هناك دور لأخلاقيات المهنة لدى الطبيب والممرض داخل مستشفى الشهيد بن عمر الجيلاني. وتفرعت هذه الفرضية إلى فرضيات جزئية وهي:

- ❖ يلعب التزام الطبيب والممرض بعمله دورا داخل المستشفى.
- ❖ هناك دور لاتقان العمل لدى الطبيب والممرض بالمستشفى.
- ❖ هناك دور لصدق وأمانة الطبيب والممرض في تحسين بيئة العمل .

3- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة التالية في الوقوف على ماهية أخلاقيات المهنة وأهميتها ودورها في بيئة العمل كما أن هذه الدراسة تعد من الموضوعات المهمة والحديثة في ميدان العمل تتجلى أهميتها في أنها تسلط الضوء على جانب مهم يمس افراد المؤسسة إلا وهيا اخلاقهم المهنية والتي تهتم بكيفية التصرف اللائق اثناء ممارسة الانشطة المهنية المختلفة وهي تعبر عن ضرورة اداء الموظف لمهامه في كل وقت وقف قانون الدولة المجتمع والمنظمة التي يشغلها وبالتالي تحسين اداء المنظمات بشتى أنواعها وأشكالها وتحقيق أهدافها انطلاقا من دراسة ميدانية وجمع المعلومات الكافية من خلال آراء العمال كما تساهم هذه الدراسة في تقديم شيء جديد في حقل العلم والمعرفة وإثراء البحث العلمي والاستفادة من نتائج الدراسة .

4-أهداف الدراسة: تهدف الدراسة لتحقيق مجموعة من الاهداف وذلك من خلال إظهار وتوضيح أخلاقيات المهنة بصورة عامة ودورها داخل المؤسسة الاستشفائية داخل ميدان الدراسة والتعرف على مدى دور أخلاقيات المهنة لدى الاطباء والممرضين داخل بيئة العمل ومن بين الأهداف ما يلي :

- ❖ التعرف على مدى التزام الطبيب بأخلاق المهنة داخل محيط عمله.
- ❖ معرفة الدور الذي يلعبه الإلتقان في تحسين ظروف العمل .
- ❖ الكشف عن دور السر المهني وفاعليته في بيئة العمل.

5-أسباب اختبار الموضوع :

لقد تم إختيار موضوع أخلاقيات المهنة ودورها في بيئة العمل في المؤسسة الاستشفائية بن عمر الجيلاني لسببين هما:

5-1-السبب الموضوعي:

البحث والتقصي في مجال أخلاقيات المهنة و ما يطرء عن بيئة العمل من تغيرات سلبية وإيجابية.

ما لمسناه عن الواقع المعيشي وما يقرى عن المظاهر الناتجة عن عدم الإلتزام بأخلاقيات المهنة داخل المؤسسة الجزائرية موضوع جدير للدراسة ينسجم مع التخصص و الرغبة في تقديم بعض المعلومات حول موضوع أخلاقيات المهنة .

5-2-أسباب ذاتية:

الميل الشخصي لهذا الموضوع ومدى قناعتنا بالأهمية القصوى للأخلاق بصفة عامة وأخلاقيات المهنة في أي تنظيم بصفة خاصة ومعرفة مدى أهمية مجتمعاتنا بأخلاقيات المهنة.

6- تحديد المفاهيم:

وردت مفاهيم أساسية في بحثنا هذا عملنا علي تحديدها وضبطها كما يلي:

6-1- مفهوم أخلاقيات المهنة :

تعريف الأخلاق:

تعرف لغة جمع خلق وهو بضم الخاء واللام بمعنى السجية والمروءة والدين .

اصطلاحا يعرفها ابن القيم بأنها هيئة مركبة من العلوم الصادقة وإرادات زكية وأعمال ظاهرة وباطنة واقفة للعدل والحكمة والمصلحة وأقوال مطابقة للحق تصدر تلك العلوم والإرادات فتكسب النفس بها أخلاقا هي أزكى الأخلاق وأشرفها وأفضلها ¹.

وعرفها القطبي بأنها حقيقة الخلق في اللغة هو مأخوذ به الانتماء نفسه من الآداب يسمى خلقا أنه يصير كالخلقة فيه ولقد حاول بعض المعاصرين تلخيص وتسهيل العبارة في تعريف الأخلاق اصطلاحا فقال " الخلق صفة مستقرة في النفس فطرية او مكتسبة ذات في السلوك محمودة او مذمومة".

كما يطلق الخلق علي نفس المبادئ والقواعد المنظمة للسلوك الانساني على نحو يحقق الغاية من جودة في العالم على الوجه الأكمل.²

¹ -المفرج بن سليمان القوسي, أخلاق العمل في الاسلام,العددان 44-45 ,ديسمبر 2008,مارس 2009 , المصدر الدرعية.

²² - يحيى بن محمد حسن رمزي,المنهج الاخلاقي في حقوق الانسان , جامعة أم القرى,السعودية 1424 هـ , ص 9 .

فالأخلاق هي قوة راسخة في الإدارة تتنوع الي اختيارها هو خير او اختيار شر الأخلاق هي القواعد من السلوك يلتزمها الإنسان الذي يعيش في جماعة وتغيب ميل من ميول على غيره استمرار وهو صفة نفسية والمظهر الخارج له يسمى السلوك¹.

6-2- تعريف الأخلاقيات :

إن كلمة الأخلاقيات باللغة الإنجليزية هي ethics وهي مأخوذة من كلمة ethos اليونانية والتي تعني دراسة العادات².

تعرف الأخلاقيات بأنها معتقدات الفرد الشخصية حول ما إذا كان السلوك أو العمل الذي يمارسه الفرد أو القرار الذي يتخذه صحيح ام خطأ.

6-3- تعريف المهنة :

تعرف لغة الحذق بالخدمة والعمل والعمل يحتاج الي خبرة ومهارة وحذف بممارسته ويقال ما مهنتك أي عملك اي خدمتهم ورج بثبات مهنته أي ثياب يلبسها في أشغاله وتصرفاته ومهنته استعمله للمهنة .

❖ أما اصطلاحاً حرفة يتخذها الشخص لكسب العيش .

وعرفها الدكتور عيسى الانصاري في مجلة اليوم بأنها مجموعة من الأعمال المتشابهة التي تنتمي الى وحدة نوعية جيدة يمكن للفرد إذا مارس احدها أن يمارسها الآخر بعد التدريب الطفيف³.

وهي أيضا عمل يشغله العامل بعد ان يتلقى دراسة نظرية كافية وتدريباً عملياً طويلاً في مراكز عملية أو معاهد وجامعات متخصصة في المهنة تتطلب مجموعة من المهارات والمعارف النظرية والقواعد التي تنظم العمل بها كمهنة الطب , الهندسة والتعليم.

¹ -سليمان بن سلام بن خليل الرومي, درجةالتزام المشرفين التربويين في محافظة غزة باخلاقيات المهنة من وجهة نظرهم, كلية الآداب الجامعة الإسلامية, 2009.

² - سعيد عبد الستار مهدي المهداوي, الجوانب الاخلاقية والمهنية في تكنولوجيا المعلومات, الطبعة الاولى , مؤسسة الوراقة للنشر والتوزيع, عمان, الأردن, 2009 , ص 15.

³ -عيسى النصارى , الاخلاق والخدمة العامة, مجلة اليوم, العدد 96, ص 110.

فالمهنة هي مجموعة من الأعمال ذات واجبات مختلفة يمارسها الأشخاص خلال أدوار محددة لهم وفق أهداف مرسومة يعملون من أجل تحقيقها ويلتزمون بها أثناء ذلك بمجموعة من القواعد الأخلاقية تحكم سلوكهم المهني عندما يمارسون تلك المهنة .

وهي مجموعة من الأعمال تتطلب مهارات معينة يؤديها فرد خلال ممارسات تدريبية.¹

- أخلاقيات المهنة :

لغة : هي التصرفات التي تصدر عن الإنسان أثناء تأديته لعمله أو مهنته .

اصطلاحاً: هي مجموعة القيم الأخلاقية الفاضلة التي يجب ان تظهر على المرء حين أدائه لعمله المهني المشروع.

وتهتم أخلاقيات المهنة بكيفية التصرف اللائق أثناء ممارسة الأنشطة المهنية المختلفة كما تعبر عن ضرورة أداء الموظف للمهام في كل وقت وفق لقانون الدولة , الاقليم, المجتمع المنظمة التي يشتغل فيها فالأخلاق المهنية عبارة عن ثقافة مستمدة من قيم الفرد تدفعه لأن يكون مسؤولاً عن العمل الذي يقوم به.²

وهي أيضا مجموعة من المبادئ المتعلقة بالسلوك المهني والوظيفي الذي يمارسه الفرد في العمل وهي تختلف من مهنة إلى أخرى في تفاصيلها وتتشابه في أساسياتها³ .

ويعرفها المصري مجموعة القواعد والاسس التي يجب على المهني التمسك بها والعمل بمقتضاها حتى يكون ناجحا في تعامله مع الناس وفي مهنته وقادرا على اكتساب ثقة زبائنه وزملائه ورؤسائه .

فالأخلاق المهنية هي مجموعة من القواعد والآداب السلوكية والأخلاقية التي يجب أن تصاحب الإنسان المحترف في مهنته اتجاه نفسه وذاته .

¹ - المفرج بن سليمان القوسي, مرجع سابق, ص 11.

² - أبو زيد محمد الشرعي, أخلاقيات المهنة, كلية الآداب, جامعة الطائف, السعودية, مقرر (504/04), ص ص. 11, 07.

³ سليمان بن سلام,

التعريف الاجرائي لأخلاقيات المهنة :

هي الالتزام بالقواعد وآداب السلوك والقيم الأخلاقية الفاضلة وعادات المجتمع والتي تتضمن الأسس والواجبات والحقوق والمحضورات التي يجب على المهني التقيد بها اتجاه ذاته واتجاه المجتمع ككل كما يجب على عدم التحيل والعمل من أجل المصلحة العامة والحفاظ على أسرار المنظمة التي يعمل لها إضافة الى احترام الوقت والتقيد بالدوام ليكون ناجحا في تعامله مع الناس ومهنة و قادرا على اكتساب ثقة زبائنه ورؤسائه .

مفهوم بيئة العمل :

هناك العديد من التعاريف التي تناولت بيئة العمل وقبل ذلك نعرف البيئة والعمل

أولا البيئة :

لغة البيئة اسم مشتق من الفعل الرباعي (بوا) وتشير في معاجم اللغة العربية إلى أنه استخدم في أكثر من معنى وأشهر هذه المعاني يرجع الى الفعل باء ومضارعه يبوء بمعنى نزل وأقام وجاء العني في القرآن الكريم أكثر من مرة قال تعالى﴿واذكروا إذ جعلكم خلفاء من بعد عاد وبواكم في الارض تتخذونا من سهولها قصورا تتحتون الجبال بيوتا﴾ فاذكروا آلاء الله ولا تعثوا في الأرض مفسدين﴾ (74).¹ وكذلك مكنا ليوسف في الأرض يتبوا منها حيث يشاء﴾ نصيب برحمتنا من نشاء ولا نضيع اجر المحسنين﴾²(56)³

اصطلاحا : هي الوسط المحيط بالانسان والذي يشمل كافة الجوانب المادية والغير المادية البشرية منها والغير البشرية فالبيئة تعني كل ما هو خارج عن كيان الانسان وكل ما يحيط به من مجهودات والبيئة في ابسط تعريفها هي الحيز الذي يمارس فيه البشر مختلف انشطة حياتهم⁴ .

¹ القرآن الكريم ,سورة الأعراف, الآية 74

² القرآن الكريم.سورة يوسف, الآية 56.

³ - الياس شاهد و عبد النعيم دفرور. البيئة ومقومات حمايتها في الجزائر,مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية, العدد 20, 2016 .جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي, ص 54.

⁴ - ايهاب محمود و عايش الطيب,أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية دراسة حالة, بحث لاستكمال المتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الاعمال.الجامعة الاسلامية غزة. 2008 , ص31.

- تعني البيئة كل ما يحيط بالإنسان يؤثر فيه ويتأثر به وبذلك تتضمن البيئة الطبيعية والاجتماعية والثقافية والجغرافية.

ثانيا: العمل :

العمل لغة: يعرف العمل في اللغة العربية بأنه مهنة أو شغل أو الوظيفة وهو مجهود يبذله الفرد للحصول على منفعة ما أو فائدة محدودة أو هو مجموع المهام التي يجب القيام بها أو إنجازها أو ممارسة نشاط ما والسعي من أجل الحصول على فائدته ويقال عمل عملا أي فعل أمرا ما عن قصد وواضب عليه حتى التصديق به ويقال أيضا رجل عمولا أي أنه كثير العمل.

اصطلاحا: هو النشاط الانتاجي للأفراد في وظيفة أو حرفة معينة فالنشاط لا بد أن يكون حركيا للوظائف التي تتطلب ذلك.

بيئة العمل : هي كل ما يحيط بالعمال في مكان العمل ويؤثر فيهم ويتأثرون به فهنا البيئة التي يعمل فيها الأفراد داخل المؤسسة خاصة الإطار الذي يتم من خلاله إنجاز العمل ونعني بهذا الظروف الفيزيائية للعمل من إضاءة وحرارة والتهوية كذلك طبيعة شبكة الاتصال فيها وصعوبة سير العمل والاجراءات والقيود المفروضة التي ترمي لتحقيق الأهداف الموضوعية من طرف المؤسسة¹.

الالتزام كلمة التزام لغة وطبقا لما جاء في المعجم الوسيط أنها كلمة مشتقة من الفعل لزم الشيء لزوم أي ثبت ودام ولزم كذا أي نشأ عنه وحصل منه ويقال التزم فلان لدولة أي تعهد أن يؤدي قدرا من المال لقاء استغلاله أرضاء من أملاكها.²

أما اصطلاحا يعرف **الالتزام التنظيمي** بأنه الرغبة التي يبديها الفرد لتفاعل الاجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحياة والنشاط ومنحها الولاء ويمكن القول بأن عملية الالتزام ما

¹ - ايهاب محمود عايش الطيب, مرجع سابق ذكره.

² - ابراهيم مصطفى و آخرون, المعجم الوسيط, الجزء 1, دار الدعوى, مصر, ص 32.

هي إلا عملية الإيمان بأهداف المنظمة وقيامها والعمل بأقصى طاقة لتحقيق الأهداف وتجسيد تلك القيم.¹

ولقد عرفه (hall etal) ان الالتزام التنظيمي هو العملية التي يحدث فيها التطابق والتشابه بين اهداف الفرد واهداف المنظمة أما mowdy فيرى ان الالتزام التنظيمي عبارة عن عملية تشمل ثلاثة مبادئ أساسية هي:

- الاعتقاد القوي في أهداف المنظمة .
- الاستعداد لنيل عمل أكبر في التنظيم .
- الاستقرار في المنظمة .

الإتيقان: إن الاتقان مفهوم واسع جدا لجميع الأوامر التي تقوم بها في الحياة وهو يعني القيام بجميع لامور بأفضل طريقة ممكنة وباستخدام جميع قدراتنا الممكنة فيقوم بالسعي في الحياة بجميع ما يمتلكه من قدرات باستخدام جميع الحلول المتاحة لديه ولا يقتصر الإتيقان على العبادات فقط كالصلاة والصيام والزكاة منها تحتل جزءا كبيرا من هذا الأمر أيضا ولكنه يصل الى الإتيقان في العمل فإن الله عز وجل حث على العمل وجعل العمل واتقانه يرتقي الى مرحلة العبادة فكما قال رسول الله صلى الله عليه وسلم "إن الله يحب اذا عمل احدكم عملا فليتيقنه"

الأمانة: الأمانة خلق جليل من أخلاق الإسلام وأساس من أسسه فهي فريضة عظيمة حملها الإنسان بينما رفضت السماوات والارض والجبـال ان يحملنها لعظـميتها وثقلها قال الله تعالى "إنا عرضنا الأمانة على السماوات والأرض والجبـال فابـين ان يحملنها واشفقن منها وحملها الإنسان إنه كان ظلوما جهولا" 72²

تعرف الأمانة على أنها خلق يعف به الانسان على ما ليس له به حق ويؤدي ما عليه من حقوق وأمانه ,الإنسان يتعفف عن الأموال والأغراض التي لا تحل له ويجب على الموظف ان يكون أميناً في أدائه لوظيفته وأن يترفع عن كل ما ينقص من كيانه كخادم

¹ - خضير و آخرون, الالتزام التنظيمي وفاعلية المنظمة, دراسة مقارنة في الكليات العلمية والانسانية في جامعة بغداد, مجلة الاتحاد الجامعات العربية, ع 31, 1996, ص 77.
² القرآن الكريم, الاحزاب, الآية 72.

للأمة أو يهز من ثقة الجمهور كمثل للمنشأة الخاصة التي يعمل فيها فوظيفته التي يشغلها ليست ملكا له بل هي تكليف لا تشريف وكذلك يقول رسول الله صلى الله عليه وسلم لابي ذر ناصحا له "يا أبا ذر إنها أمانة وإنها حسرة وندامة إلا من أخذها بحق الله فيها" رواه مسلم وبناء عليه يجب على الموظف أن لا يستخدم الوظيفة لتحقيق مصلحة خاصة سواء له أو لأقاربه لأن في هذا الاستخدام الشخصي للوظيفة إستغلالا وإستغلالا خيانة ويحذرنا الله سبحانه وتعالى من الخيانة فيقول "يا أيها الذين آمنوا لا تخونوا الله والرسول ولا تخونوا أماناتكم وأنتم تعلمون " 27 ¹

ومن بعض الممارسات المخلة للأمانة والتي قد يستهان بها كما ذكرها العطوي أن يقضي الموظف وقتا طويلا في المكالمات الهاتفية دون اعتبار المعاملات على مكتبه أو للمراجعين الواقفين أمامه.

❖ أن لا يعير لهاتف المكتب أي اهتمام أثناء رنينه وكان الجهاز وضع للزينة فمن معايير التحضر والمدانية الرد على الهاتف في الرنة الثالثة إلى حد الخامسة كحد أعلى ويجب معاقبة من يخل بهذا حالا.

الصدق: يعد الصدق من أفضل الأخلاق التي يجب ان يتمتع بها الإنسان وأن يتحلى بها طوال حياته لأن ذلك سينعكس إيجابا عليه في دنياه وفي آخرته فالصدق هو صفة من صفات خير الخلق سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم أما عن تعريف الصدق لغة هو الصدق ضد الكذب صدق يصدق صادقا وصديق وتصادقا وصدقه قبل قوله وصدقه الحديث انباه بالصدق ويقال صدقت القوم اي قلت لهم صدقا وتصادقا فب الحديث وفي المودة .

اصطلاحا هو الخبر عن شيء على ما هو به وهو نقيض الكذب كما قال الباجي في تعريف الصدق الصدق الوصف للمخبر عنه على ما هو به.

مفهوم المؤسسة العمومية :

¹ - القرآن الكريم , الأنفال , الآية 27.

تعرف المؤسسة العمومية في اللغة من الفعل أسس أي بناء ووضع قواعد وهي كذلك تعني مجموع المنشآت المقامة لعمل مشروع ما واستغلاله.¹

أما اصطلاحاً هي المكان الذي ينتظم فيه عمل الأفراد وتتفاعل فيه الأنشطة للتأثير على الطبيعة وعلى الموارد الأولية للحصول على النتائج ضرورية.

يعرفها ميشال كروزيه بأنها ذلك النسق الاجتماعي تتبلور داخله أفعال الأفراد وعلاقاتهم وورثاتهم واستراتيجياتهم.²

مفهوم المستشفى : عرفت الهيئة الأمريكية للمستشفيات المستشفى كما يلي المستشفى مؤسسة تحتوي على جهاز طبي منظم يتمتع بتسهيلات طبية دائمة تشتمل على أسرة للتتويج وخدمات طبية تتضمن خدمات الأطباء وخدمات التمريض المستمر وذلك لاعطاء المرضى التشخيص والعلاج اللازمين.³

أما منظمة الصحة العالمية world health organisation فقد عرفتة هو الجزء المتكامل من التنظيم الاجتماعي والصحي وظيفته هي توفير العناية الصحية الكاملة لجميع السكان الوقائية والعلاجية وإن خدمات العيادات الخارجية فيه تصل إلى كل عائلة في منطقة سكنها كما أنه مركز لتدريب العاملين في حقل الصحة والقيام بالبحاث الاجتماعية والحيوية .

أما الدكتور محمد أمين فيري:⁴ قبل اعطاء متكامل للمستشفى لا بد من الإجابة عن السؤال التالي ما هي المستشفى ومضمونها والاهداف التي تسعى إليها ويجيب على هذا السؤال كالتالي المستشفى منظمة إجتماعية فنية معقدة (نظام رئيسي مركب) تحتوي على أسرة لتتويج وتتألف من مجموعة من النشاطات الجزئية (المنظمة الجزئية) أهمها نشاط التشخيص, نشاط العلاج, نشاط التمريض, نشاط الخدمات الطبية, المساعدة نشاط الخدمات العامة, نشاط خدمات شؤون المرضى, نشاط الوحدات الإدارية, ونشاط الوحدات الاستشارية,

¹ - يوسف ملاح , المنجد الوسيط في العربية المعاصرة, دار المشرق , بيروت , ص 19.

1- Michel crozi.Erhard freberg. L acteur et le système .Edition de seuil. Paris.1977.p 52.

- American hospitot association.classifecation of hialthcari istitution. 1974 . edition chicagou. American association. P 10.

⁴ - محمد أمين , المتطلبات الخدمية لرفع الكفاءة الانتاجية للمستشفيات في الأردن, سلطنة عمان , مجلة الاداري , ع 77 , جوان 1999 , ص

التي يؤثر بعضها على بعض ويتأثر بعضها ببعض ويعمل بعضها مع بعض لتحقيق أهداف تقديم الرعاية الصحية حيث يوضح هذا التعريف ان للمستشفى نظام رئيسي مركب تتألف من مجموعة من الأنظمة الفرعية لكل منها طبيعة مميّزة وخصائص مختلفة .

7- الدراسات السابقة :

نال موضوع أخلاقيات المهنة وبيئة العمل إهتمام العديد من الباحثين في تخصصات عملية مختلفة ولكن لم نعثر على دراسة تجمع هاذين المتغيرين ولهذا ولكن عثرنا على دراسات تربط كل من المتغيرين بمتغير آخر.

7-1- دراسات حول أخلاقيات المهنة:

الدراسة الأولى: قامت بهذه الدراسة الباحثة ريم ياسر الرواشدة¹ والتي تحمل عنوان أثر الإلتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية رسالة مقدمة إلى عمادة الدراسات العليا استكمالا لمتطلبات الحمولة على درجة الماجستير في الإدارة العامة, قسم الإدارة العامة جامعة مؤتة 2007 م صدقت هذه الدراسة التحليل أثر الإلتزام بأخلاقيات الوطنية العامة في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية من كما هدفت الدراسة الى الإجابة على السؤال الرئيسي للدراسة والذي كالتالي:

وأيضا الإجابة على الأسئلة الفرعية والتي هي:

❖ ماهي تصورات المبحوثين في مستوى الولاء التنظيمية لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية .

❖ هل هناك علاقة ارتباطية بين متغير الدراسة المستقل (الإلتزام بأخلاقيات المهنة العامة) وكل بعد من أبعاد و المتغير التابع (الولاء التنظيمي) وكل بعد من أبعاده .

¹ - ريم ياسر الرواشدة أثر الإلتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في مستوى الولاء التنظيمي, مذكرة لنيل شهادة الماجستير , قسم الادارة العامة , جامعة مؤتة , 2007.

ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوسطي والاستبانة كأداة من أدوات جمع البيانات وتم إختيار عينة طبيعة عشوائية من جميع العاملين في المؤسسات العامة الاردنية وقدمت إستخدام الرزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية spss لتحليل بيانات الاستبانة.

ولقد توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج ابرزها

- أن تصورات المبحوثين لابعاد الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في المؤسسات العامة الأردنية كانت مرتفعة وأن تصوراتهم على أبعاد الولاء التنظيمي كانت متوسطة .

- أن هناك أثر الابعاد أخلاقيات الإدارة (الواجبات الوظيفية المسؤولية الإجتماعية الحقوق الوظيفية المناخ الأخلاقي) في الولاء التنظيمي في المؤسسات العامة الأردنية.

- أثبتت الدراسة أن أخلاقيات ومنطلقات الأفراد تؤثر على الإلتزام وهذا ما أرادت الوصول إليه حيث طرحت تساؤل مدى إدراك العمال بالإلتزام التنظيمي وأخلاقيات العمل.

- **الدراسة الثانية:** بعنوان الاخلاق المهنية وتأثيرها على الأداء الوظيفي للعامل (دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية (SVVI) بورقلة قامت بهذه الدراسة ل¹هراوة سامية¹ ضمن متطلبات ماستر بأكاديمية علم الاجتماع تنظيم وعمل بجامعة ورقلة قاصدي مباح هدفت هذه الدراسة إلى توضيح تأثير الأخلاق المهنية على أداء العمال والكشف عن الدور الذي تلعبه الأخلاق المهنية داخل المؤسسة ولقد جاء التساؤل العام للدراسة كما يلي :

- لكل الأخلاق المهنية تأثير على الأداء الوظيفي للعمال وينبثق على هذا التساؤل أسئلة جزئية : - هل للمؤسسة قواعد أخلاقية تفرضها على العامل؟

- ما مدى إلتزام العامل بهذه الأخلاق علاقة بأدائه ؟

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي والأدوات التي استعملتها هي الملاحظة والاستمارة والمقابلة كما اختارت الباحثة المسح الشامل للعمال كما استعمل الأساليب الإحصائية التالية

¹ - ل¹هراوة سامية , الأخلاق المهنية و تأثيرها على الداء الوظيفي للعامل , دراسة ميدانية بمؤسسة الطيفية للساتر الصناعية (snvi) جامعة قاصدي مباح ورقلة, 2014.

ولم تستعمل الأساليب الإحصائية الأخرى لأنها دراسة مسحية ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي :

- المؤسسة الوطنية للسيارات تعتمد على أخلاقيات المهنة داخل المؤسسة .
- الأخلاق المهنية المكتسبة داخل المؤسسة تزيد من التزام العامل وارتباطه بالمؤسسة.
- للأداء الوظيفي ارتباط كبير بأخلاقيات المهنة للعمال والذي يزيد الانتاجية.
- أن الأخلاق المهنية بالمؤسسة بالإضافة الى انضباطهم ما تقدمه المؤسسة لعمالها.
- كذلك أن الاخلاق المهنية لها أهمية كبيرة بالنسبة إلى تحسين وتطوير ورفع مستوى الأداء الوظيفي للعمال وهذا يزيد في تطورها وزيادة قدرتها على مواجهة كل الضغوطات الخارجية باعتبارها مؤسسة تحاول تلبية حاجات المجتمع خاصة أهمية المورد البشري ودوره في تحقيق ذلك النجاح.

الدراسة الثالثة: بعنوان أخلاقيات المهنة الطبية وعلاقتها بالالتزام بعنوان التنظيمي (دراسة حالة مستشفى بن عمر الجيلاني -بالوادي) قام بهذه الدراسة الطبيبان ليلي بوشول - ومريم شريط¹ مذكورة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل بجامعة حمه لخضر بالوادي هدفت هذه الدراسة إلى محاولة ربط أخلاقيات المهنة بسلوكيات الالتزام التنظيمي للأفراد العاملين بالقطاع محل الدراسة إلى محاولة ربط أخلاقيات المهنة بسلوكيات الالتزام التنظيمي للأفراد العاملين بالقطاع محل الدراسة والوصول المجموعة من محددات أخلاقيات المهنة المؤثرة في السلوكيات الالتزام التنظيمي للأفراد العاملين وتحديد علاقة تفعيل تلك السلوكيات .

- الوقوف على واقع اخلاقيات المهنة في قطاع الصحة ومدى مطابقتها للمبادئ المعمول بها .

- القانونية والتنظيمية المتعلقة بهذا الموضوع .

¹ - ليلي بوشاول , مريم شريط , أخلاقيات المهنة الطبية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي (دراسة حالة بمستشفى الشهيد بن عمر الجيلاني الوادي) , جامعة الوادي, الجزائر , 2016.

- التعرف على مدى التزام موظفي الصحة بأخلاقيات المهنة وقواعد سلوكها .
- من خلال ذلك معرفة الدوافع التي تقف وراء الالتزام لدى الموظفين من عدمه .
- الكشف عن طبيعة العلاقة بين أخلاقيات المهنة في الوظيفة الطبية والالتزام فيها .
- إثراء المكتبة الجامعية بدراسة في الموضوع .

ولقد جاء التساؤل الرئيسي للدراسة على النحو التالي:

هل هناك علاقة بين أخلاقيات المهنة الطبية والالتزام التنظيمي لدى الطبيب بمستشفى بن عمر الجيلاني ؟

ولقد تفرع التساؤل إلى أسئلة فرعية هي - هل للمعارف المكتسبة حول مهنة الطب علاقة بالالتزام التنظيمي لدى الطبيب بمستشفى بن عمر الجيلاني ؟

- هل يساهم الانضباط والانتظام في العمل للطبيب بمستشفى بن عمر الجيلاني بخلق الالتزام التنظيمي لديه ؟

- كيف تعمل الرقابة الذاتية للطبيب بمستشفى بن عمر الجيلاني في إيجاد الالتزام التنظيمي لديه ؟

استخدمت من الباحثين في المنهج الوصفي والأدوات التي استعملتها هي الاستبانة المقابلة الاستطلاعية , والملاحظة.

وقد كانت عينة الدراسة جميع الأطباء بالمؤسسة الاستشفائية العمومية بن عمر الجيلاني والمقدر عددهم 75 طبيبا وطبيبة في تلك الاونة.

تم استخدام برنامج spss لتحليل البيانات وتفريغها ولقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية :

- هناك علاقة جيدة بين المعارف المكتسبة حول المهنة لدى الطبيب والالتزام التنظيمي له.
- يعمل الإنضباط والانتظام في العمل عند الطبيب على تشكيل الالتزام التنظيمي لديه وذلك بشكل معتبر .

- كما أن الرقابة الذاتية للطبيب والممرض تساهم كثيرا في تكوين الالتزام التنظيمي .

الدراسة حول بيئة العمل:

دراسة الزايد 1471هـ والتي كانت بعنوان بيئة العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي دراسة تطبيقية على العاملين بحرس الحدود في مدينة الرياض وقد هدفت الدراسة إلى البحث عن أهم الخصائص الاجتماعية المميزة لبيئة العمل الداخلية في حرس الحدود والمتمثلة في أسلوب القيادة والإشراف , ونوعية العمل ومحتواه , والحوافز المادية والمعنوية المتاحة للعاملين وعلاقات العمل السائدة بين العاملين وفرص الترقية الوظيفية المتاحة وطبيعة العلاقات بين الخصائص هذه البيئة ومدى تأثيرها في درجة الرضا الوظيفي للعاملين والتوصل لوضع تصور أمثل لبيئة العمل المواتية للعاملين بما يحقق الرضا الوظيفي ويثمر الكفاءة في الأداء ولقد تكونت عينة البحث من 150 فرد من العاملين يحرس الحدود في مدينة الرياض وتوصلت الدراسة الى أبرز النتائج التالية :

- ❖ أن 54.9 % من العينة يرون ان المشاركة بأدائهم قبل اتخاذ القرارات تؤثر على أعمالهم هي مشاركة محدودة .
- ❖ أن أكثر من نصف مفردات العينة ترى أن هناك تقديرا للجهد الذي يبذله في العمل وان هذا التفضيل قد يكون ماديا أو معنويا .
- ❖ أن ثلثي العينة قررت أن إداراتهم لا تتبع أسلوب تفويض السلطة والصلاحيات.
- ❖ أن أغلب أفراد العينة يرون أن تتاح لهم فرص لمناقشة التوجهات والتعلمت كذلك فانهم يناقشون المشاكل التي تظهر عند تنفيذهم للتوجهات .

-43.1% راضين عن عملهم الحالي.

- أن نوعية العمل الذي يؤديه العامل له تأثير واضح على رضا الوظيفي

- أن الحوافز المتاحة للعاملين لها تأثير ملحوظ على درجة رضاهم الوظيفي فالرضاعن حوافز المتاحة كان بدرجة متوسطة .

- أن 52.9% من افراد العينة رأَت أن العلاقة بين الرؤساء والمروؤسين مرضية تمام.

- أن 81.4 % راوا ان العلاقة مه زملاء تمتاز بالطبيعة الى حد ما.

أن 60.8% لا يشعرون بوجود ارتباط بين تقييم الأداء والترقيات .¹

3- دراسة بن رحمون (2014) بعنوان بيئة العمل الداخلية واثرها على الأداء الوظيفي على عينة من الإداريين بكليات ومعاهد جامعة باتنة .

هدفت هذه الدراسة الى معرفة مدى تاثير الحاصل بين بيئة العمل الداخلية والأداء الوظيفي للإداريين ومعرفة للإيجابيات والسلبيات التي تنعكس على الأداء الوظيفي في ظل تلك البيئة وذلك بالتعرف على مدى استيفاء بيئة العمل الداخلية ورضاهم عن عناصرها الإدارية والمادية المكونة لها ومدى رضا الإداريين عن بيئة عملها الداخلية ورضاهم عنهم

وقد كانت عينة هذه الدراسة متمثلة في عينة الموظفين الإداريين حيث يقدر عددهم الإجمالي في ثلاث كليات وثلاث معاهدة حوالي 529 اداري ويسبب كون المجتمع الاداريين موعزين في 3كليات وثلاث معاهد بشكل غير متجانس فيما بينهم وفيما إدارات أقسامها في حد ذاتها فان المعاينة احتمالية عنقودية تم اختيارها بنسبة 20 حتى تكون ممثلة .

¹ - الموقع الالكتروني , المنشاوي . الدراسات السابقة , منتديات المنشاوي للدراسات والبحوث www.menchawi.com , 2016/04/11 , ص1 .

الفصل الثاني

أخلاقيات المهنة

❖ تمهيد

- 1- مفهوم اخلاقيات المهنة
- 2- أهمية اخلاقيات المهنة
- 3- دور أخلاقيات المهنة
- 4- مصادر أخلاقيات المهنة
- 5- أسباب عدم التحكم في أخلاقيات المهنة
- 6- مقارنة سوسيولوجية لأخلاقيات المهنة
- 7- مقترحات عملية ومعرفية لتنمية أخلاق المهنة
- 8- نظرة الإسلام لأخلاقيات المهنة

❖ خلاصة الفصل

تمهيد :

حظي موضوع أخلاقيات المهنة باهتمام متزايد وملفت للنظر في الآونة الأخيرة, حيث ظهرت العديد من الدراسات وانهقدت المؤتمرات والندوات للبحث في هذا الموضوع ومناقشته , فقد أصبحت الاصوات تتعالى من أجل المطالبة بالأخلاقيات الاعمال والمهن بالرغم من أنها قبل عقود قليلة فقط لم تكن موضوع إهتمام, كما أن ما كتب عنها ال يخرج عن كونه اهتمامات ذاتية هنا وهناك, من أجل إضفاء قدر من الاعتبار الانسانية في المنظمات , ولكن بتزايد الفضائح الاخلاقية واتساع الانتقادات الاعمال والمهن والتي كانت معاييرها متمثلة بالربح والكفاءة إلى حد إهمال مسؤوليتها الاجتماعية والاخلاقية لم يعد الصمت سهال إزاء ذلك فتحوّلت الرؤية القائمة على الربح والكفاءة المادية إلى رؤية أخرى قائمة على ممارسة أخلاقية مثل تردي مستوى أداء الموظف, وتفشي صور الفساد الاداري... والتي أثارت تساؤلات كثيرة حول مسؤولية المنظمات حيال المجتمع, والادوار الاخلاقية التي تلعبها, وسوف نستعرض في هذا الفصل بعض النقاط لتوضيح كل ما سبق.

1- مفهوم أخلاقيات المهنة : تعرف أخلاقيات المهنة بأنها مجموعة من المبادئ و المعايير التي تعد مرجعا للسلوك المطلوب لأفراد المهنة الواحدة، والتي يعتمد عليها المجتمع في تقييم أدائهم إيجابا أو سلبا¹. وهي المبادئ والمعايير التي تعتبر أساسا لسلوك أفراد المهنة المستحب والتي يتعهدون بالتزامها ومراعاتها وعدم الخروج على أحكامها.²

وهي مجموعة القيم والأعراف والتقاليد التي يتفق ويتعارف عليها أفراد مهنة ما هو حق وعدل في نظرهم وما يعتبرونه أساسا لتعاملهم وتنظيم أمورهم وسلوكهم في إطار المهنة ويعبر المجتمع عن استيائه واستنكاره لأي خروج عن هذه الأخلاق بأشكال مختلفة تتراوح بين عدم الرضى وبين المقاطعة والعقوبات المادية.³

- تعرف المنظمة الدولية للاجهزة العليا للرقابة والمحاسبة "الانتوساي" أخلاقيات المهنة: هي بيان شامل للقيم والمبادئ التي ينبغي أن توجه العمل اليومي للعامل في الوظيفة الطبية⁴ نفهم من هذا التعريف أن القيم والمبادئ الموجهة للعامل أثناء عمله بصفة يومية ،مدونة بشكل رسمي .

- هي تلك الواجبات المطلوبة من صاحب المهنة (الموظف)، أن يتمسك بها ويستطيع أن يؤدي مهنته على الأكمل إلا من خلال التحلي بها .يركز هذا التعريف على الواجبات بحيث اعتبر واجبات العمل هي نفسها أخلاق المهنة.

- سلوك مهني وظيفي يعبر عن مجموعة من القيم والأعراف والتقاليد التي يتفق أو يتعارف عليها أفراد مجتمع ما هو خير وما هو حق وعدل في تنظيم أمورهم. هذا التعريف عام وشامل يتسم بالعرف لا الرسمية .

ورد في "الموسوعة العربية العالمية": أخلاق مهنة من المهن هي المدونة التي تحدد أعمال أعضائها وتعين لهم المستوى المطلوب من المهنة . يبين لنا هذا التعريف ان لكل مهنة مدونة خاصة تسطر الأعمال الواجب القيام بها عند مستو معين .

¹ - السكرانة بلال خلف، أخلاقيات العمل ، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2009.

² - سليمان بن سلام بن خليل الرومي، مرجع سابق، ص 83.

³ - أسامة محمد خليل الزيناتي ، مرجع سابق، ص 14.

⁴ - الانتوساي ، أخلاقيات المهنة ، مؤتمر انتوساي 16 ، مونيفيديو الأورغواي، 1998 ، ص 8.

ورد كذلك في "مقرر أخلاقيات المهنة لجامعة الطائف": هي مجموعة القيم الأخلاقية الفاضلة التي يجب أن تظهر على المرء حين أدائه لعمله المهني المشروع . يصطبغ هذا التعريف بالصبغة الدينية في كلمة العمل المهني المشروع حيث , كما يتميز بالعمومية في كلمة المرء بدل الموظف أو المهني - .وحسب الباحث "جبار عبيد كاظم الدراجي" هي: تطبيق للقيم على التصرفات الفردية و توفير الأساس القانوني والأخلاقي للسلوك الفردي في مختلف المواقف والظروف, وتتعكس في القوانين و التعليمات والقواعد السلوك والمعايير المهنية . هذا التعريف يؤكد على الصفة الفردية والمرجعية القانونية والأخلاقية للسلوك في المواقف و الظروف .ويمكن كذلك حصر الصفات الأخلاقية للمهنة في خمس مجموعات كالآتي ¹:

❖ **الطهارة والقدسية:** عن طريق حسن السيرة والسلوك وجودة الأداء.

❖ **الصدق**

- **التعاون:** وما يستلزمه من تعميق معاني الأخوة والإحترام والصبر .

- **الأمانة:** و ما تشمله من عدم إفشاء السر والاستغلال والكذب

- **المحبة:** وما تشمله من معاني التواد والإحسان والايثار .

وتهتم أخلاقيات المهنة بكيفية التصرف اللائق أثناء ممارسة الأنشطة المهنية المختلفة . كما تعبر عن ضرورة أداء الموظف لمهامه في كل وقت وفق قانون الدولة, الإقليم, المجتمع , والمنظمة التي يشتغل فيها .²

فأخلاقيات المهنة عبارة عن ثقافة مستمدة من قيم الفرد تدفعه ألن يكون مسؤولاً عن العمل الذي يقوم به, وقد تم تحديد مجموعة من الخطوات يمر فيها الموظف حتى يصل إلى المستوى المقبول من أخلاقيات المهنة وهي:

الإنضباط: 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

¹ - أسامة محمد خليل الزيناتي, مرجع سابق , ص 14.

² - أسامة محمد خليل الزيناتي, المرجع نفسه, ص 14

أهم أولوياته, معرفة واجباته والخطة الزمنية لإنجازها, ضبط الوقت, إعطاء لنفسه الراحة إعلام الجهات المعنية في حالة غيابه .

- **صفات الموظف:** فالمشرف يتوقع من الموظفين التعاون مع بعض لتحقيق أهداف العمل, ومن بين الصفات التي يجب على الموظف أن يحسن علاقته بالمنظمة, بالوظيفة , وبزملاء العمل, ومن بين الصفات التي يجب أن تتوفر في الموظف: الولاء, الصدق, الثقة المتبادلة, التبادل والتعاون في إنجاز المهام, الأمانة, وروح المسؤولية

- **فرق العمل:** بحيث تضمن فرق العمل إنجاز المهام بكفاءة وفعالية أكثر, تحقيق أهداف المنظمة وأهداف الموظف من خلال كسبه لمعارف ومهارات جديدة, لذلك على الموظف احترام أعضاء فريق العمل, الالتزام بفعالية ضمن عمل الفريق, روح التضحية, فتح¹

فرص التعلم وا للآخرين للتعلم, التوجه نحو المستهلك وتحقيق أهداف المنظمة ,التحلي بالسلوكيات الإيجابية في عالقة مع أعضاء فريق العمل, والثقة في الآخرين

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

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

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

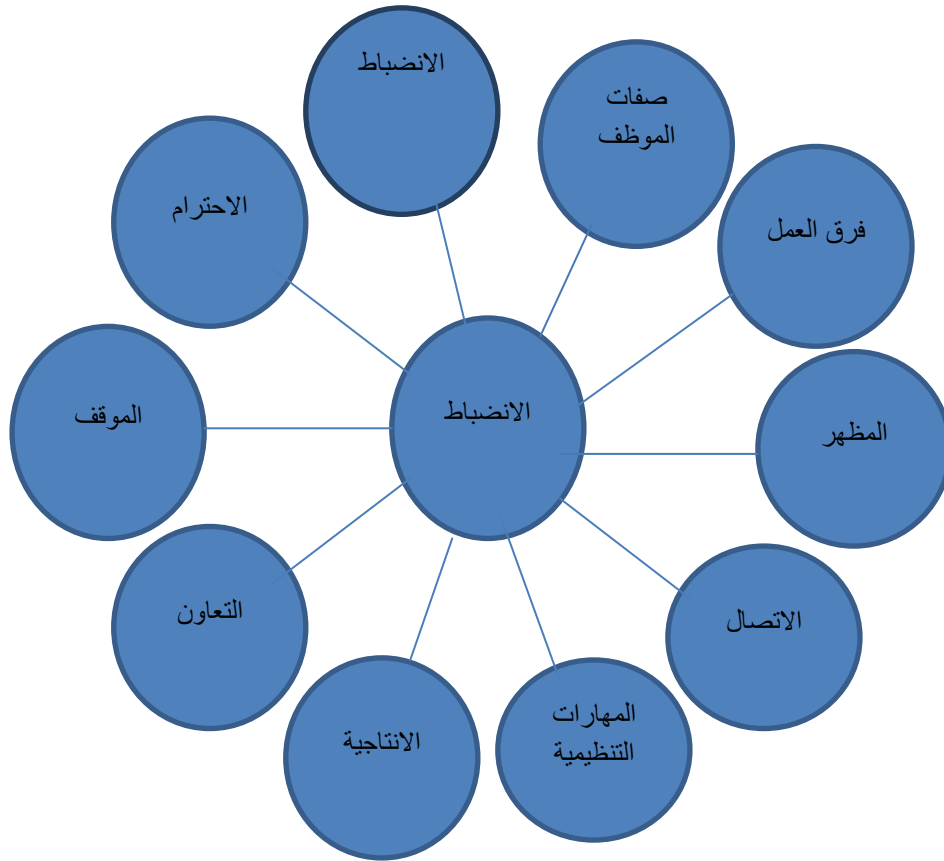
- **المهارات التنظيمية:** إذ يجب عليه إدارة وقته وتطوير مهاراته من خلال أداء مهامه في المنظمة .

- **الإتصال:** فعلى الموظف أن يملك قدرات عالية على الاتصال الفعال مع الآخرين سواء كان الاتصال لفظيا أو غير لفظي بحيث يظهر ثقافة الاحترام و الشعور بالآخرين .

¹ -أسامة محمد خليل الزيناتي, مرجع سابق, ص 11.

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

الاحترام: فلا يمكن أداء أي عمل مع الآخرين إذا لم يدرك الموظف سياسات احترامه لمن هم أعلى أو أقل منه في المستوى الوظيفي¹



الشكل رقم(01) الخطوات التي يمر فيها الموظف حتى يصل إلى المستوى المقبول من أخلاقيات المهنة .²

و للتركيز على أخلاقيات العمل يقتضي أن يوضح لكل مهنة أخلاقيات تحكمها وتضبط مسيرة العاملين فيها، سواء أكان هذا العمل ميدانيا أو حرفيا أو مكتبيا أو إداريا أو إعلاميا أو تطوعيا، وذلك ليقوم كل عامل وموظف و مسؤول بدوره المطلوب منه على أمثل وجه وأحسن طريق، شريطة أن ترتبط هذه الأخلاقيات بأمرين

¹ -أقطعي جوهرة، مرجع سابق، ص 6.

² - أسامة محمد خليل الزيناتي ، مرجع سابق.ص 16

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

الثاني: ربط الأخلاق بمبدأ الثواب والعقاب الأخرى: حتى لا تتحول أخلاقيات العمل إلى مجرد تصرفات نفعية.

2 - أهمية و أهداف أخلاقيات المهنة :

2-1-أهمية أخلاقيات المهنة: لا يكتمل سير الحياة الإنسانية بانتظام إلا بضوابط سلوكية تنظم علاقة الناس فيما بينهم وتمثل الأخلاق أهم الضوابط التي حثت عليها التشريعات السماوية، و الأخلاق تعد بمثابة دعامة أولى لحفظ الأمم والمجتمعات وضمان سيرها، والحكم على أية حضارة ومدى تقدمها أو تدهورها هو حكم على مدى التزامها بالأخلاق الفاضلة أو عدمه، كما أنها أساس لصالح جميع الأعمال والعبادات التي يقوم بها الفرد لتحقيق له السعادة في الدنيا والآخرة.

❖ أن أهمية وفوائد الأخلاق في مجال العمل

❖ أن المنظمة قد تتكلف الكثير نتيجة تجاهلها الالتزام بالمعايير الأخلاقية وبالتالي يأتي التصرف الأخلاقي ليضع المنظمة في مواجهة الكثير من الدعاوي القضائية وغيرها .

❖ تعزيز سمعة المنظمة على صعيد البيئة المحلية والإقليمية والدولية وهذا له مردود إيجابي على المنظمة.

❖ الحصول على شهادات عالمية وامتيازات خاصة، ويقترن بالالتزام المنظمة بالعديد من المعايير الأخلاقية في إطار الإنتاج و التوزيع والإستخدام والاعتراف بالخصوصيات والعمل الصادق والثقة المتبادلة ودقة وصحة المعلومات .إن الغاية من الالتزام بالأخلاق وفوائده تكون لاكتساب مرضاة الله وبها تتحقق السعادة الدنيا والآخرة .

❖ **2-2- أهداف أخلاقيات المهنة :** أما أهداف الالتزام بأخلاقيات المهنة كالاتي :

❖ ضبط السلوك المهني الشخصي الذي يجب أن يتحلى به المؤتمنون على مصالح الدولة¹.

❖ فهم الواجبات المهنية والتذكير بنظام الجزاءات الإيجابية والسلبية كوسيلة من الوسائل الناجحة لتفادي بعض المظاهر السلوكية المحظورة

- ضمان التوازن بين الأحكام الأخلاقية وضرورة المحافظة على حريات وحقوق الموظفين والعاملين .

- إزالة الطابع التسلطي الذي يمكن أن تتصف به إدارة ما .

3-العوامل المؤثرة في الأخلاقيات المهنية في المنظمات : هناك العديد من العوامل التي يصعب حصرها في تأثيرها على الأخلاقيات المهنية في المنظمات, وذلك أن الإدارة لا تعمل في فراغ, إنما تعمل في وسط إجتماعي, وتتأثر بالعوامل السياسية, والاقتصادية, والحضارية للدول التي تعمل بها, والموظف في الوقت نفسه هو المواطن الذي يعيش في بيئة المنظمة وينقل إليها القيم والعادات السائدة في مجتمعه, ويبقى لتلك العوامل أثر واضح داخل المنظمات, رغم وجود القوانين واللوائح التي تقوم بدورها في الحد من أثرها في سلوك الموظف في المنظمة .ولعل من أهم العوامل التي لها الأثر الواضح في الأخلاقيات المهنية في المنظمات ما يأتي :

البيئة الاجتماعية :يمكن تعريف البيئة الاجتماعية بأنها البيئة التي تجمع بين المنزل, والعمل, والمجتمع الذي يعيش فيه الفرد, وما يسودها من تقاليد, وعادات, ومعتقدات وأحوال اقتصادية , واجتماعية, وسياسية, والتي تساهم مساهمة كبيرة في تشكيل سلوك الفرد وتكوين اتجاهاته, إذ تنمو هذه الاتجاهات والممارسات السلوكية وتتطور بتطور مراحل النمو التي يمر بها الفرد, من واقع ما يعايشه في البيئة².ولهذا نجد أن البيئة الاجتماعية تساهم مباشرة وفاعل في عملية التنشئة الاجتماعية, من خلال تنمية وتطوير السلوك الإنساني, وتساعد الفرد على أن يكون أكثر إدراكا للناس والأشياء, وتكسبه معرفة لغيره وب نفسه, كذلك تنمي لديه الكثير من الآحاسيس كالخوف ,والعاطفة, ومشاعر الاحترام تجاه الوالدين.

¹ - أسامة محمد خليل الزيناتي, مرجع سابق , ص ص 16- 17.

² - أسامة محمد خليل الزيناتي, مرجع سابق ص ص 17-18.

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

البيئة الاقتصادية: تلعب الأوضاع الاقتصادية في المجتمع الذي يعيش فيه الموظف من غني، وفقير، وارتفاع مستوى المعيشة مقابل تدني مستوى وألجور دوراً كبيراً في تكوين الأخلاقيات الوظيفية من مبادئ واتجاهات وسلوك، كما أنها تؤدي إلى نشوء طبقات اقتصادية متعددة داخل المجتمع الواحد. ويجب أن نؤكد هنا على أن أثر العنصر المادي في أخلاقيات العاملين، وظهر في الدول النامية، له متطلباته وطموحاته الكبيرة، التي لا تتناسب مع جذوراً تاريخية، إذ أن الفرد في الدول النامية، له متطلباته وطموحاته الكبيرة، التي لا تتناسب مع ما تستطيع الدولة توفيره من خدمات وسلع، كما أن العاملين لهم تطلعاتهم وآمالهم في تحسين أوضاعهم المعيشية، وزيادة وسائل الراحة وهم لا يملكون غير رواتبهم الضئيلة، ولذا فإن احتمالات الانحراف كثيرة سواء من قبل المواطن الذي يريد أن يحصل على السلعة، أو الخدمة دون غيره أو أكثر منه، أو من قبل العاملين أنفسهم الذين يريدون الحصول على دخول إضافية حتى ولو عن طريق غير مشروع¹

● البيئة السياسية: الشك أن البيئة السياسية التي يعيش الموظف العام في ظلها، تلعب دوراً مهماً في تكوين اتجاهاته وأنماط سلوكه، ويقصد بالبيئة السياسية، المناخ السياسي الذي يعيشه المجتمع، كشكل النظام السياسي، ومدى تمتع الأفراد بحرية التعبير ونمط الحكم السائد. وكذلك مدة فعالية الرقابة الإدارية، تشريعية، سياسية، شعبية (على أنماط السلوك الإداري للموظف العام، بحيث تحفز السلوك الإداري الأخلاقي، وتردع أو تعاقب السلوك

¹ -أسامة محمد خليل الزيناتي، مرجع سابق، ص ص 18-19.

الإداري اللاأخلاقي. لذا فإن غياب الرقابة، وضعف الجهاز القضائي، وفساد السياسيين، وافتقار الدولة لمعايير الحساب، كلها تسهل الانحراف في سلوك العاملين وتزيد الخرق للقوانين، وتسهل عملية التخلص من العقاب، فينتشر الفساد الأخلاقي ويختفي الولاء لأهداف الجهاز العام. وفي ظل غياب الرقابة التشريعية و الإدارية والشعبية، قد يبدي الموظف العام أحيانا اشباع رغبات السلطة التنفيذية على حساب سلوك إداري تنظيمي يهدف إلى إرضاء أو المصلحة العامة، ويعود السبب في ذلك إلى تخوف الموظف العام من هؤلاء الذين يملكون حق التعيين، والطرء، والترقية. ومما سبق يتضح للباحث أن البيئة المحيطة بالموظف لها التأثير الأكبر على سلوكه وأخلاقياته داخل عمله وفي الوظيفة العامة ناهيك عن التربية والتنشئة، فمثال إذا نشأ الموظف في بيئة متسببة يولد لدى الموظف التسبب والعمل داخل المنظمة، والعكس صحيح تماما¹.

4- دور أخلاقيات المهنة في الحياة التنظيمية: إن الالتزام بأخلاقيات العمل يسهم في تحسين المجتمع بصفة عامة، إذ تقل لممارسات غير العادلة، ويتمتع الناس بتكافؤ الفرص، ويجني كل امرئ ثمرة جهده، أو يلقي جزاء تقصيره، وتستند الأعمال لأكثر كفاءة وعلماء، وتوجه الموارد لما هو أنفع، وتضيق الخناق.

على المحتالين، والانتهازيين، وتوسع الفرص أمام المجتهدين، كل هذا وغيره يتحقق إذا التزم الجميع بأخلاقيات كما أنها تؤدي إلى - دعم الرضى والاستقرار الاجتماعيين بين غالبية الناس، إذ يسود العدل ويحصل كل ذي حق على حقه مما يجعل غالبية الناس في حالة رضا، واستقرار - . توفر بيئة مواتية لروح الفريق وزيادة الانتاجية، وهو ما يعود بالفائدة على الجميع .

زيادة ثقة الفرد بنفسه وثقته بالمنظمة، والمجتمع، ويقلل القلق والتوتر بين الأفراد .

تقلل تعريض المؤسسات للخطر، لأن المخالفات، والجرائم، والمنازعات تقل؛ إذ يتمسك الجميع بالقانون الذي هو أولا وأخيرا قيمة أخلاقية - . إن وجود مواثيق أخلاقية معلنة، يوفر المرجع الذي يحتكم إليه الناس ليقرروا السلوك الواجب، أو ليحكموا على السلوك الذي وقع فعلا . أن أي مجتمع من المجتمعات الانسانية، لا يستطيع أفراد العيش متفاهمين

¹ - أسامة محمد خليل الزيناتي , مرجع سابق. ص 19.

سعداء ما لم تربط بينهم روابط متينة من الأخلاقيات الكريمة، ولو فرضنا وجود مجتمع من المجتمعات على أساس تبادل المنافع المادية فقط، غير أن يكون وراء ذلك غرض أسمى؛ فإنه لابد لسلامة هذا المجتمع من خل الثقة والامانة على أقل التقدير؛ ومتى فقدت الأخلاقيات التي هي الوسيط الذي ال بد منه لانسجام الانسان مع أخيه الإنسان، تفكك أفراد المجتمع؛ فالإنسان بحاجة ماسة إلى نظام خلقي يحقق حاجته الاجتماعية¹. وتعتبر القيادة الإدارية المرجع الأول وألهم لجميع الموظفين في أثناء تعاملهم اليومي مع بعضهم بعض، وكذلك مع الجمهور، لذا فإن من الواجب أن تكون القيادة الإدارية قدوة ذات كفاءة عالية من الناحية الوظيفية، والمقدرة الإنتاجية في العمل، إلى جانب سلوكها ننا ننظر إلى الوظائف القيادية من خالل منظار الموظفي القويم. و ان الذين يراقبون تحركات ونشاطات قيادتهم الادارية بدقة ملحوظة؛ فإذا كانت القيادة تلتزم بأوقات الدوام اليومي مثال؛ فإن ذلك ينعكس على ظروف العمل ال محالة، والعكس صحيح؛ فمن المتوقع والمأمول أن يتصرف أعضاء القيادة الادارية بصدق وأمانة وانتماء للمنظمة الادارية والمصلحة العامة، إذ أن الاستقامة في العمل والاخلاص فيه، واحترام المصلحة العامة، كل ذلك يترك بصماته وآثاره على إجراءات العمل، والمناخ العام في المنظمة الادارية. ففي حالة تعارض مصلحة المؤسسة مع مصلحة المدير الشخصية، فيجب، أن يكون انحياز المدير لمصلحة المؤسسة، يقدم روبرت أوستن دليال يدعو المديرين إلى تنبيهه لدعم أخلاقيات الإدارة ويتكون من المبادئ الثلاثة الآتية:

- أن يضع المديرين مصلحة المؤسسة قبل مصلحتهم الشخصية .

- أن يضعوا مصلحة المجتمع قبل مصلحة شركتهم وقبل مصلحتهم الشخصية.

- ألا يفشوا سوى الحقيقة في كل المواقف التي يواجهونها . كذلك فالقيادة في الإدارة متغير أساسي في دفع المنظمة والمؤسسة إلى الامام، و تحفيز العاملين لأداء العمل إذا غابت القيادة الناجحة والجيدة والمؤهلة، الجيد والمبدع، وإذا غاب الأداء الجيد والانتاج الجيد، وعجزت الادارة عن إنجاز أهدافها، والقيادة الادارية لنجاح أي تنظيم أو مؤسسة يتوقف على كفاءة البارعة والحكيمة، هي روح الادارة العامة، و قيادته والتزامها بأخلاق، كونها على قمة الهرم الوظيفي وبالتالي فهي قدوة للآخرين من الموظفين والعاملين . فإذا قامت القيادة الادارية

¹ - أسامة محمد خليل الزيناتي ، مرجع سابق، ص 21.

مثال بممارسات سلوكية مخالفة للقوانين والأنظمة, فإن ذلك سوف يزيد من جرأة الموظفين على ارتكاب مخالفات مشابهة, مثال ذلك, على المسؤول الذي يغادر العمل قبل نهاية الدوام الرسمي وبشكل مستمر, فإن هذا السلوك سوف ينتشر إن لم يكن بشكل جماعي, إلا لدى موظفيه, وأنه قد يأخذ شكل المناوبة فيما بينهم في مغادرة العمل فور مغادرته. فإن وجود دستور أخلاقي يعد أساساً مهماً من الأسس العامة, التي تقوم عليها أية مهنة, ومتطلبات لحفظ كيانها وصيانة استقلاليتها, فالمهنة تتميز بوجود مجموعة من الأخلاق المهنية¹

الخاصة بها, التي يفترض أن يلتزم بها جميع الملتحقين بهذه المهنة, والروابط المهنية تراقب باستمرار مدى التزام كل مهني بأخلاقيات مهنته, ومدى حبه لها, وانتمائه واعتزازه بها, ومدى مساهمته في دعمها وتطويرها والدفاع عنها. والدستور الأخلاقي لأي مهنة يضم القواعد المرشدة لممارسة مهنة ما للارتقاء بمثلالياتها وتدعيم رسالتها, ورغم أهميته في تحديد الممارسات والأولويات داخل مهنة معينة, إلا أننا لا يمكن أن نفرضه بالإكراه ولكن بالالتزام, وأن الطريقة الوحيدة للحكم على مهنة معينة هو سلوك أعضائها تلك المهنة إزاءها, والحفاظ على قيم الثقة والاحترام والكفاءة والكرامة. وما يجب أن يتميز به الدستور الأخلاقي للمهنة ما يلي :

❖ الاختصار - السهولة والوضوح - يكون معقولا ومقبولا علميا - الشمولية - الإيجابية .

5 - مصادر أخلاقيات المهنة :

الأخلاق أو الأخلاقيات ليست بعلم الذي يتلقاه المهني أو الموظف عند دخوله المنظمة أو توليه المنصب, بل هي طبيعة في ذات الإنسان تخرج عندما يحس بأن العمل الذي يؤديه فيه ما يمس بالأخلاق والشرف, وهناك مجموعة من المصادر التي تعتبر الأساس الذي تنطلق منه أخلاقيات المهن كافة في بلورة أخلاقياتها, والتي تعكس واقع المجتمع في شتى ميادينها وهي كآتي :

¹ -أسامة محمد خليل الزيناتي, مرجع سابق, ص 21.

5-1- المصدر الديني: إنما تمثل قيما إن القيم الأخلاقية والقواعد السلوك وآداب المهنة ليست ابتكارا جديدا، ولا إسلامية أصيلة مصدرها القرآن الكريم والسنة النبوية، حيث جاءت مبادئ الاستقامة وعدم كتمان الحق، والصدق والأمانة، واجتناب شهادة الزور والوفاء بالالتزامات والعقود وطاعة أولي الأمر والترفع عما يخل بالشرف والأمانة والتشاور في الأمر، ويقول صلى الله عليه وسلم: "إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق"

إن الموظف العام في الإسلام لا يختلف عن أي موظف آخر في أي بيئة إدارية، إلا في الخلق العقائدية التي تؤسس الفرد على الارتباط بالخلق وليس بالخلق، و بالتالي فإن هذه العقيدة التي ينشأ عليها المسلم هي التي تحدد سلوكه سواء في موقعه التنظيمي الإداري¹ أو الاجتماعي، وتتعامل مع هذا السلوك بمعيار واحد وهو الالتزام بالاطر الأخلاقي المنبثق عن هذه العقيدة، وبناء عليه فإن الضوابط التي توضع للسيطرة على سلوك الموظف العام في وظيفته لا تختلف عن تلك التي سيحاسب عليها في سلوكه الخاص، وذلك لأن الفرد المسلم في حياته العامة أو الخاصة أو الوظيفة يهدف إلى تحقيق هدف نهائي أسمى وهو إرضاء الله سبحانه وتعالى

5-2 المصدر الاجتماعي: إن لكل مجتمع ثقافته الخاصة به، التي تنظم حركته، وتحدد قيمه ومعتقداته وعلاقاته، كون ثقافة المجتمع الجوانب وولاءه وانتماء أفراد، ومن المعروف أن أهم القيم الاجتماعية المتمثلة في القيم، والمعتقدات، والعادات، ونمط العيش، وممارسات الحياة الاجتماعية. وقد يحمل المهنيون إلى أية مؤسسة يعملون فيها عادات المجتمع الأكبر الذي يعيشون فيه، كانت هذه ض وتقاليد وأعرافه، سواء الاجتماعية، أم قيم العادات والتقاليد أمرا وتقاليد إيجابية؛ في السلوك المهني، فينقل فالمجتمع الذي يتمسك أفرادهم بمصالحهم الضيقة؛ فإن ذلك يؤثر هذه الانماط من السلوك إلى مؤسسة العمل .

5-3 المصدر الاقتصادي: تتحكم الظروف الاقتصادية السائدة في المجتمع، في جميع أفراد ومن بينهم المهنيون والاداريون؛ إذ أن الظروف الاقتصادية الصعبة، تدفع بأفراد المجتمع غالباً إلى أنما السلوك بعيدة عن المعايير الخلقية¹.

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

5-4-المصدر السياسي:أثر المجتمع، وانعكاس توجهات هذا النظام على سي ويقصد به نمط النظام السياسي الذي الافراد، فإذا كان النظام السياسي يؤمن بالتعددية، والمشاركة، واحترام الرأي، فإذا كان النظام السياسي يؤمن التعددية، والمشاركة، والحوار، واحترام الرأي، فإنه سوف يتأثر إيجابياً في قيم الفساد لا يتورع عن النهب، ويشجع القيم إذا كان النظام دكتاتوريا للأفراد وقناعاتهم المهنية، فإن تأثيره سلبي في توجهات الأفراد في كل مؤسسة . وحين يقوم المهني بأداء واجباته في ظل أوضاع سياسية قائمة، فإن سلوكه يتأثر بطبيعة هذه الأوضاع وخصائصها؛ فالنظام السياسي الذي يتخذ من صالح العام غاية له، يتعين عليه الإيمان بالحرية، والشفافية، والديمقراطية، والمساءلة، ومن هنا فإن النظام يؤدي إلى ازدهار الأخلاق المهنية، أما النظام السياسي الذي يفتقر إلى الرقابة القضائية، والادارية، والشعبية، ويميل نحو الاستبداد والظلم؛ فيؤدي إلى تغذية السلوك الأخلاقي على مستوى الأفراد عامة ومستوى أفراد المهنة خاصة².

5-5 المصدر الاداري التنظيمي:تعد القوانين والأنظمة والتشريعات من المصادر الرئيسية التي تتحكم في تسيير الادارة في المنظمات، ويقصد به البيئة التنظيمية التي يعمل فيها الفرد

¹ -عبد القادر الشخيلي، أخلاقيات الوظيفة العامة، ط1، الأردن: دار مجدلاوي، 1999، ص20.

² - أسامة محمد خليل الزيناتي، مرجع سابق، ص 24.

بكل ما فيها من قوانين ولوائح، وأنظمة، وقيم وتقاليـد ومثـل تحدد سلوك العاملين فيها، وتوجه مسارهم، ومما يؤثر في قيم الفرد والتزامه وأسلوب عمله الذي تطبق فيه مبادئ الإدارة داخل التنظيم، وأنماط تقسيم يجب أن ندرك أي لعمل، ونظم الاستراحة والمكافأة، وأشكال الرقابة والعقاب، وأنّ بين البيئة التنظيمية والبيئة الاجتماعية العامة، فاللوائح والقوانين المطلوبة هناك تفاعل خصب في المؤسسة تستمد في العادة، أو تتأثر على الأقل بالقوانين النافذة في البلاد، وأنماط القيم لأنماط القيم والسلوك الشائعة في المجتمع. والسلوك السائد في المؤسسة، وهي عينة ممثلة ويتضح مما سبق أن البيئة الإدارية النموذجية التي تحدد أساليب العمل، وجراعتها قيادة إدارية كفأة على جميع المستويات، لا بد وأن تؤمن بالديمقراطية، ومستوياته، وتوفر العدالة، والمساواة، والحوار المباشر، كما تضمن الحقوق لأصحابها وتشجع على الالتزام بالواجبات، وأدائها بدقة، وسرعة.

6 - أسباب عدم التحكم في أخلاقيات المهنة : إن الإخلال بالالتزامات المهنية يبرز ضعف التحكم في قواعد أخلاقيات المهنة و بالتالي في فعالية العمل الإداري، و قد يحدث هذا الإخلال لأسباب أهمها ما يلي :

• **نقص التحكم في نظام التوظيف :** تفتقر عملية التوظيف في الوقت الحالي إلى بعض العناصر الأخلاقية الهامة كشخصية المترشح و طباعه ودرجة قدراته للالتحاق ببعض المراتب الحساسة .

• **غياب تدريس أخلاقيات المهنة :** أي عدم الاهتمام بتدريس أخلاقيات المهنة في المدارس والجامعات، غير أن المدرسة الوطنية للإدارة بادرت بتدريس مادة "أخلاقيات المهنة والنظام التأديبي للموظفين"¹ .

• **مساوئ التأطير :** يمكن الإشارة إلى النقص الذي تعاني منه مدونة أخلاقيات المهنة الخاصة بالموظفين في قبول بعض الممارسات التي ترتقي أحيانا إلى درجة أخلاقيات التسيير² .

¹ - السعيد مقدم، أخلاقيات الوظيفة العامة: دراسة نظرية تطبيقية من زاوية تأصيل الحقوق والالتزامات المهنية لنظام التأديبي للموظفين، شركة دار الأمة للطباعة والنشر و التوزيع، الجزائر ، ط1، 1997، ص ص 24-25.

² - نجم عبدو نجم ، أخلاقيات الإدارة في عالم متغير، المنظمة العربية لتنمية الإدارة، القاهرة، 2006، ص74.

• **عدم تكيف أخلاقيات المهنة مع مقتضيات الإدارة العصرية:** ويظهر ذلك جليا من خلال عدم مواكبة الإدارة التغير السريع و الكيفيات الجديدة و العصرية للعمل الإداري التي تستدعي تأكيد أخلاقيات الإدارة.

• **عدم احترام بعض المبادئ الأساسية في الحياة العملية:** جاء دستور 22 نوفمبر 1991 المعدل و المتمم لدستور 1929/32/20 ليؤكد على ضرورة :

❖ **التأكيد على الطابع الجمهوري للدولة الجزائرية، التي تحترم فيها القواعد الاخلاقية .**

❖ **التأكيد على تطبيق القواعد الاخلاقية في التعيينات و الترقيات على مستوى الإدارات العمومية .**

❖ **تطبيق سياسة الإصلاح الإداري**

❖ **كما أن التحكم في أخلاقيات الوظيفة العمومية من قبل السلطات العمومية يجد تبريرا إضافيا له في أن للمخالفات المرتكبة من قبل الموظفين وطأ كبير على الأمة لاسيما أن واقع الميزانية الحالي يتصف بالبحث عن اقتصاد يسمح بإيجاد موارد جديدة إضافية لتحقيق الأولويات المسطرة .**

❖ **هشاشة مرجعيات الموظفين :** حيث أن إهمال الجانب الإنساني في علاقات العمل من شأنه إضعاف تركيز الموظفين على أعمالهم، و هذا سوف يؤدي بهم إلى ارتكاب مختلف الأعمال المخالفة للقانون¹

7- مقاربات سوسيولوجية لأخلاقيات المهنة:

نظرية الحقوق الأخلاقية: انبثقت هذه النظرية من أفكار و معتقدات الفيلسوف الانجليزي john locke والتي تتضمن أن هناك بعض الحقوق الطبيعية الاساسية للانسان التي ينبغي احترامها و حمايتها في كل حالة مثل حق العيش، الحرية في الرأي، ... و تعرف نظرية الحقوق الأخلاقية، بأنها النظرية التي تحكم القرارات و السلوك من خلال توافقها مع حقوق وامتيازات الانسان الاساسية، ووفقا لها فإن البشر لديهم حقوق أساسية لا يمكن تجاوزها بقرارات فردية، و إن القرار الصائب أخلاقيا هو ذلك القرار الذي يحفظ حقوق الافراد المتأثرين به . ويرى نجم عبود نجم أن واحدة من أكثر السمات الحرجة في الحقوق... هي أنها يجب أن تكون في علاقة تكاملية مع الواجبات، فحق العيش للفرد الواحد يكون

¹ -سعيد مقدم، مرجع سابق، ص ص 26، 27.

بالترايط¹ مع حق الآخرين في العيش، و حق الحرية للفرد يتكامل بالسماح للآخرين بممارسة حريتهم أيضا .و هناك ستة أنواع من الحقوق الاخلاقية التي يجب مراعاتها عند عملية اتخاذ القرار وهي :

- **الحق في حرية القبول:** يجب أن لا يعامل الأفراد إلا من حيث قبولهم الحر و للطريقة التي يعاملون بها
- **حق الخصوصية:** للأفراد الحرية في الخصوصية ولهم الحق في مراقبة المعلومات التي تخص حياتهم الشخصية .
- **حق الحرية في الالتزام:** قد يمتنع الافراد عن تنفيذ أمر ينتهك مبادئهم الدينية أو الاخلاقية
- **الحق في إبداء الرأي:** يعطى للأفراد الحرية في توجيه النقد في تصرفات الآخرين
- **حق المعاملة العادلة:** للأفراد الحق في المعاملة العادلة و المتساوية .
- **حق الحياة و السالمة:** لأفراد الحق في العيش من دون تعرضهم للمخاطر أو انتهاك لصحتهم أو سلامتهم
- **نظرية العدالة:** وفقا لهذه النظرية فإن السلوك الاخلاقي يعتمد على الاقتناع بأن القرارات لا تفرق في المعاملة بين الناس و تعاملهم بعدالة و بدون تحيز وفقا لقواعد قانونية .و هناك ثلاث أشكال للعدالة هـ
- **العدالة التوزيعية :** و تشير إلى مدى توزيع و تخصيص الموارد و المخرجات دون تمييز بسبب العمر أو الجنس أو القومية أو المعتقد إذا تساوت الكفاءات و المهارات، وأن أساس التمايز بين الافراد هو اختلافهم في مهاراتهم بالعمل أو بالمسؤوليات الملقاة على عاتقهم.²
- **العدالة الإجرائية:** و تعني مستوى و درجة ووضوح صياغة سياسات و قواعد العمل في المنظمة و استقرار و حيادية و نزاهة و استقامة تطبيقها على الجميع دون تمييز

¹ نجم عبود نجم، مرجع سابق، ص 57

2- بودراع أمنية، مرجع سابق، ص 29.

و تفرقة • **العدالة التعويضية:** وبموجبها فإنه يجب أن يتم تعويض الافراد على كلفة الأضرار التي يتعرضون لها, أن لا يتم تحميلهم مسؤولية أخطاء غير مسئولين عند حدوثها . من الناحية النظرية البحتة, فإن كل نظرية تقدم طريقة مختلفة عن الطرق التي تحددها النظريات الأخرى, كما أن الطريقة التي تقدمها كل نظرية تكفي لتحديد ما إذا كان القرار أو السلوك الاخلاقي أخلاقيا أم لا, والبد من الاشارة هنا إلى أن الاطلاع على هذه النظريات الفلسفية تساعدنا كثيرا في الاستنباط ووضع مفاهيم أساسية لمبادئ و أخلاقيات التعامل بين الافراد و المنظمات .

النظرية التجريبية: و تقوم على أن الاخلاق تشتق من التجربة الانسانية, و أن ما هو أخلاقي أو ما هو غير أخلاقي يعتد به من خلال الاتفاق العام, و هذا ما لا يتحقق إلا بالتجربة أولا و أن ما يحدد ويقاس من عوامل هذه التجربة يحقق الوصول إلى ذلك الاتفاق . **النظرية العقلانية:** وتقوم على أن العقل يمتلك القدرة على أن يحدد ما هو سيء ,و أن هذه التحديات المنطقية هي أكثر استقلالا عن التجربة, و بالتالي فان حل الاخلاقية يمكن أن يتم عن طريق ما هو عقلائي ,و أن التأثيرات الذاتية و الشخصية هي التي تحد من تحقيق ذلك .

نظرية الحدس: وترى أن الاخلاق لا تشتق بالضرورة من التجربة أو المنطق ,و إنما بما يمتلكه الافراد بشكل فطري أو تلقائي من حدس, كقدرة ذاتية على التمييز بين ما هو صحيح و ما هو خاطئ , و أن سوء التصرف الاخلاقي يعود إلى البيئة السيئة ,و التربية الناقصة و غير السليمة, وعوامل التنشئة غير الملائمة ¹ .

8- **نظرة الإسلام لأخلاقيات المهنة :** اهتم الاسلام بالجانب الاخلاقي, و حدد قيما و قواعد أخلاقية لكل جانب من جوانب الحياة, وقد اهتم المسلمون بتلك التعاليم الاسلامية الاخلاقية, وعملوا على تطبيقها في جوانب حياتهم كافة, فكانت من أهم عوامل ازدهار حضارتهم, كما واكب ذلك الاهتمام اهتماما ماثلا من جانب المفكرين عامة و التربويين خاصة فصنفوا العديد من الرسائل و الدراسات التي عنيت بأخلاق المعلمين و المتعلمين وآدابهم على السواء, تلك الاخلاق التي تستمد من الاسلام نظرته الشاملة و الكون والحياة .

¹ - نجم عبود نجم, مرجع سابق, ص 55.

ويعد الاسلام في حقيقته نظام حياة يتكون من العقيدة و الشريعة و العبادات و الاخلاق و يقول الرسول صلى الله عليه وسلم: "إنما بعثت لاتمم مكارم الاخلاق" وقد أخذ الاسلام ما وجده من الاخلاق الحميدة وعدّها أخلاقاً إسلامية سواء ما كان منها ثمرة للعقل الانساني الراشد أو الفطرة البشرية أو ما جاءت به الديانات السماوية السابقة .لقد حظيت أخلاق المهنة باهتمام واسع من العديد من العلماء المسلمين على مدار العصور الاسلامية المتتالية, و على الرغم من قلة كتابات العلماء و المسلمين في هذا الموضوع في بداية عهد الدولة الاسلامية و ذلك نظرا لقربها من عهد النبوة و الخلافة الراشدة والتزام الناس بأخلاق العمل , فإننا نرى بعض الكتابات التي تحدثت بهذا الصدد . كما حاول ابن تيمية رحمه الله في العديد من الرسائل بيان أهمية الاخلاق و خاصة في مجال اختيار الموظفين و متطلبات العمل .وترتبط الاخلاقيات ألي مجتمع بما يؤمن به من مبادئ و معتقدات يلتزم بها, و المجتمع المسلم يستمد مبادئ أخلاقياته في جميع شؤون حياته من كتاب الله عز وجل وسنة نبيه "محمد صلى الله عليه وسلم" فالاسلام يربط بين الاخلاق و العقيدة وبين المعاملات و الاخلاق¹.

يحث الاسلام على تأدية الواجبات الوظيفية و اتقان العمل بكل أمانة و اخلاص ,كما يعد العمل الذي يقوم به الموظف أمانة يجب عليه الاتقان و الاخلاص في أدائه كما جاء في الحديث " إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه ."

إن الشريعة الاسمية جاءت ووضعت مبادئ أساسية للوظيفة و لشاغلها و حثت على إتباع الاخلاق الحسنة في التعامل سواء في المنظمة على وجه الخصوص أو خارج المنظمة بصفة عامة, و للوظيفة في الاسلام عدة مبادئ أخلاقية.²

إن من اهتمام الاسلام بالامانة ورود عدة آيات قرآنية تتحدث عنها و كثير من الاحاديث التي تشرعها و تبين تطبيقها, و من أهمية الامانة أنها كانت من أبرز صفات الرسل و الانبياء عليهم الصالة و السالم فنوح و هود و صالح و لوط و شعيب عليهم السلام

¹ - 1نجم عبود نجم, مرجع سابق, ص 56

² -أسامة محمد خليل الزيناتي, مرجع سابق, ص 30

ذلك أن تبليغ الرسالة يحتاج إلى درجة عالية من الامانة لان الخلل أو الخيانة فيها أعظم من غيرها بكثير.

. الوظيفة العامة مسؤولية شخصية إن مسؤولية العمل في وظيفة بعينها هي مسؤولية شخصية و ليست جماعية, فكل شخص مسئول عن عمله و تصرفه و الإسلام ينظر إلى الموظف العام على أنه حارس أمين و عليه أن ينصح للجهاز الوظيفي الذي ينتمي له و يخلص في عمله و يبذل قصارى جهده لادائه و يراعي مواعيده دون الحاجة إلى رقابة من رقيب أو رئيس فان الرقابة على الموظف العام تبدأ من ضمير الحي الذي يرضى الله في كل خطوة يخطوها¹.

الوظيفة تكليف و بذلك يتضح أنه ال تستند الوالية لمن لا يتوفر فيه الكفاية اللازمة لشغلها طمعا في المنصب . أما بالنسبة لواقع الحال فإن الوظيفة العامة لا زالت تخضع اعتبارات اجتماعية غير موضوعية مثل المحسوبية و تفضيل الاقارب على غيرهم من فئات المجتمع و سطو بعض أصحاب النفوذ و الثروة في إملاء رغباتهم في تعيين من يشاءون بما يمكن أن يتعارض مع تعاليم الاسالا في رفض التمييز الاجتماعي و جعل المفاضلة في التوظيف تقوم على المقدرة و الجدارة و الامانة و العدل و أن الوظيفة ليست حقا و أن دوامها للفرد مرهون بدوام صالحية شاغلها و مدى انطباق الشروط اللازمة عليه .

الوظيفة العامة التزام خلقي و تعبدي و شعائري لان الدولة الاسلامية دولة عقدية و الادارة الاسلامية ينبغي عليها أن تتأكد من ظهور هذا الاعتقاد على السلوك اليومي للعاملين وأهم مظاهر ذلك فريضة الصلاة في جماعة و التوقف عن العمل عند حلول وقتها تعظيما لشعائر الله, كما أن أداء الصلاة في جماعة له آثار اجتماعية و نفسية كبيرة حيث إنها تذيب الفوارق بين المسلمين رؤساء كانوا أم مرؤوسين كما أنها تعود المسلم على التواضع و عدم التكبر . و الفرد مطالب بالالتزام ببعض السلوكيات الايجابية في نطاق عمله و تشمل هذه السلوكيات ثلاثة أنواع و هي كالتالي :

❖ اتقان العمل

¹ -أسامة محمد خليل الزيناتي, مرجع سابق, ص 32.

❖ الاخلاقيات الوظيفية: وهي تلك التي تتعلق بتأدية الواجبات الوظيفية و بكل أمانة و خالص

❖ الاخلاقيات السلوكية: وهي تلك الأخلاقيات التي تتعلق بسلوك و تصرفات الموظف داخل و خارج الوظيفة العامة و لقد نصت جميع أنظمة الخدمة المدنية في العالم على وجوب تحلي الموظف العام بالسيرة الحسنة و الاخلاق الحميدة¹.

- الاخلاقيات المتعلقة بإطاعة الاوامر الرئاسية: و يقصد بها وجوب طاعة الرؤساء وتنفيذ واحترام قراراتهم .

- الاخلاق الوظيفية جزء من الاخلاق الاسلامية العامة لذا فان ما ينسجم مع الاخلاق الاسلامية أو يتعارض معها فهو كذلك مع الاخلاق الوظيفية . نرى أن تعاليم القرآن الكريم و السنة النبوية الشريفة قد حثت على التحلي بأخلاقيات المهنة, حيث يجب الاخلاص في المهنة و الاتقان و الاستقامة و الأمانة في المجتمع لأن المسألة مسألة أخلاق و ليست مجرد أداء مهنة نحاسب²

¹ -أسامة محمد خليل الزيناتي، مرجع سابق، ص 35.

² -أسامة محمد خليل الزيناتي، مرجع نفسه، ص 47.

خلاصة الفصل :

إن أخلاق المجتمع تعتبر أساس أخلاقيات المهن والاعمال, كما أن هاته الاخيرة تتبع من أخلاقيات المجتمع, وذلك لأنها ال تقوم بمعزل عن المحيط بل هي بيئة متفاعلة بين المنظمة ووسطها, ليس فقط لأنها خلفية مسبقة في تكوين أفراد المجتمع الذي يأتي منه المديرون ويعتبرون مصدرا لتكوين أخلاقيات المهن, إذن لابد من أخذ قيم هذه البيئة ومحدداتها الاخلاقية بعين الاعتبار في قرارات المنظمة ونشاطاتها المختلفة ونستخلص من خلال ما قمنا بإستعراضه في هذا الفصل أنه لا يمكن الحديث عن أخلاقيات المهنة دون الحديث عن المسؤولية الاجتماعية, حيث أن كلا المفهومين يتضمن المفهوم الآخر, فتطبيق أخلاقيات المهنة يؤدي بالضرورة إلى تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية أي شؤون المجتمع , والعكس صحيح حيث يتضمن مفهوم المسؤولية الالتزام بالمعايير الاخلاقية للمجتمع والمنظمة في نفس الوقت.

الفصل الثالث

بيئة العمل

❖ تمهيد

1- مفهوم بيئة العمل

2- الظروف الفيزيائية

3- علاقات العمل

4- طبيعة العمل

خلاصة الفصل

تمهيد: تسعى المؤسسات و المنظمات اليوم جاهدة إلى تحقيق أهدافها التي تأسست و التي تمثل الغرض الاساسي من انشائها, ولذلك تجدها تسعى الى تحقيق مستويات عالية من الاداء الوظيفي من خلال اتباع سياسات استراتيجيات مختلفة بتوفير الامكانيات و الموارد المادية والبشرية و المعلومات الضرورية, و ضمان وجود بيئة عمل داخلية ملائمة للعمل و مثالية و مشجعة تعتبر مقوما أساسيا لنجاح أية مؤسسة في القرن الحادي و العشرون فصناعة بيئة عمل داخلية جدية تصنع فوائد جمة تعود على المؤسسة بزيادة انتاجيتها و جودتها و زيادة مستويات الاداء الوظيفي فيها وتحسين و زيادة نسبة رضا العمال تحقيق أكبر قدر من التوافق .وقد حظي موضوع بيئة العمل اهتمام الباحثين في الاجتماع و الادارة لذلك كثرت الدراسات والبحوث و المؤلفات والكتب التي تناولت هذا الموضوع. و من خلال هذا الفصل سنتطرق إلى بعض التعريفات حول بيئة العمل و بعض المحاور في هذا المجال.

1-تعريف بيئة العمل :هناك العديد من التعاريف التي تناولت بيئة العمل, وقبل

ذلك نعرف البيئة و العمل أولا:

• **البيئة لغة:** البيئة اسم مشتق من الفعل الرباعي (بوا) وتشير معاجم اللغة العربية إلى أنه استخدم في أكثر من معنى و أشهر هذه المعاني يرجع إلى الفعل (باء) مضارعه يبيء , بمعنى نزل وأقام.

• **اصطلاحا:** هي الوسط المحيط بالانسان والذي يشمل كافة الجوانب المادية و غير المادية البشرية منها و غير البشرية, فالبيئة تعني كل ما هو خارج عن كيان الانسان و كل ما يحيط به من مجهودات. و البيئة في أبسط تعريفها هي الحيز الذي يمارس فيه البشر مختلف أنشطة حياتهم¹.

• **العمل لغة:** يعرف العمل في اللغة العربية بأنه مهنة, أو شغل, أو الوظيفة, وهو مجهود يبذله الفرد, للحصول على منفعة ما أو فائدة محددة, أو هو مجموع المهن . التي يجب القيام . بها أو إنجازها أو ممارسة نشاط ما و السعي م أجل الحصول على فائدته, ويقال عمل عملا أي فعل أمرا ما عن قصد وواظب عليه, ويقال أيضا رجلا عمولا أي أنه كثير العمل و الكد في عمله

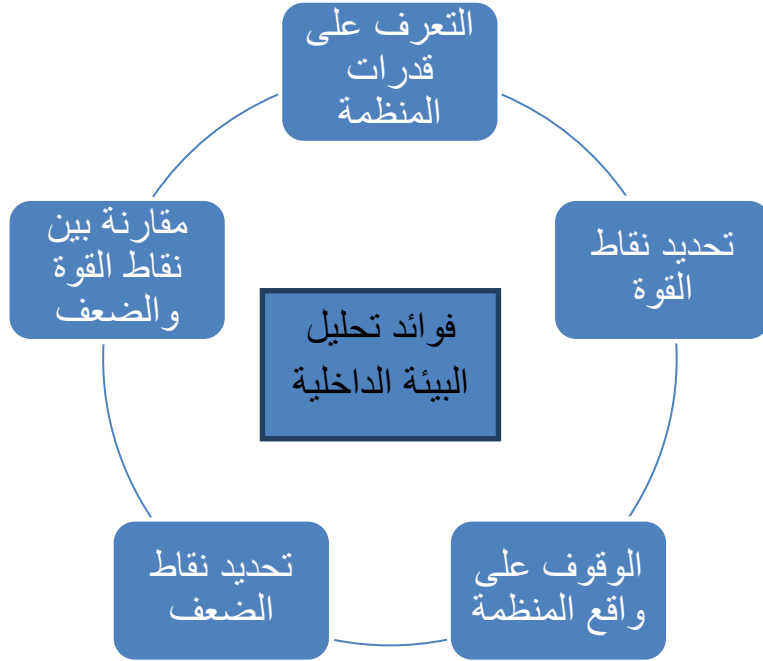
_اصطلاحا: هو النشاط الانتاجي للأفراد في وظيفة أو حرفة معينة, فالنشاط لا بد أن يكون حركيا للوظائف التي تتطلب ذلك, أو ذهنيا في مهن أخرى, أما عن الانتاج ففهم . الهدف المرجو من وراء العمل.

2-بيئة العمل: _ يمكننا تعريف بيئة العمل بشكل بسيط على انها جميع الظروف

المحيطة بالعاملين في وقت ومكان العمل وتتضمن الظروف المعنوية والمادية والزمانية والمكانية فعند توفير أفضل الظروف للعامل من خدمات ومرافق فذلك يحفزه على إعطاء أفضل مالمديه أما في حال كانت هذه الظروف سيئة فذلك يقود إلى الخمول وقلة الابداع والانتاج.

¹ - محمد مسلم , مدخل إلى نفس العمل , ط2 , الجزائر. منشورات دار قرباطة للنشر والتوزيع, 2007, ص 26.

تعريف بيئة العمل الداخلية بأنها: الأبعاد التنظيمية و الادارية الداخلية للمنظمة التي تحدد خصائص المنظمة الداخلية و تميزها عن غيرها من المنظمات¹ .



الشكل رقم (2) يوضح فوائد تحميل البيئة الداخلية²

2 - الظروف الفيزيائية: تعتبر الظروف الفيزيائية من المكونات الأساسية لظروف العمل الكمية، و يقصد بيا البيئة التي تحيط بتنفيذ العمل داخل الوحدة الصناعية كالإضاءة والوضوءاء و التهوية، درجة الحرارة، النظافة في مكان العمل من العناصر الهادة التي تواجه العامل أثناء تأديته لمهامه الانتاجية³.

وتعتبر العناصر الهامة من مكونات بيئة العمل الداخلية، فهي تميزها عن غيرها من البيئات الاخرى للعمل، فإذا كانت ضرورة ملائمة العامل الطبيعية عنه و فيه أداء

¹ - عبد الرزاق رحاحلة ، خصائص الانماط القيادية في الواقع العملي متطلبان التفكير الاستراتيجي في المنظمات الحكومية المعاصرة ، مجلة

العلوم الانسانية، دورية علمية محكمة جامعة بسكرة، الجزائر ، 2010/18 ، ص ص 11-36

² - مجيد كرخي ، التخطيط الاستراتيجي: عرض نظري و تطبيقي، ط2، عمان، دار المناهج للنشر والتوزيع، 2012، ص 172.

³ - كمال محمود عويضة، علم النفس الصناعي ، ط1، بيروت ، دار الكتب العلمية ، 1996، ص 144 .

و طريقة أداء العمل شرط من شروط النجاح في العمل وتحقيق الانتاج و الاداء الفعال, فإن بها أيضا ظروف العمل أو العناصر المادية لبيئة العمل الداخلية المناسبة, تساعد العامل اذا ما كانت هذه العناصر إيجابية على أداء مهامه و تيسرله, و تجذبه إليه وترضيه.

فإنها ستؤثر في الاداء بالايجاب و العكس صحيح وهو ماسنتاوله ا بشيء من التفصيل في الآتي:¹

1- **الإضاءة:** تشكل الإضاءة في مك العمل عاملا هاما في الوقاية من الحوادث و تقدر الحوادث الناجمة عن الإضاءة الرديئة %15 , فنجد أن الإضاءة السميكة داخل المؤسسة تؤدي الى زيادة نسبة الاضطرابات في الرؤية لدى العاملين خاصة لفترة طويلة, كما تزيد نسبة الحوادث التي يمكن أن يتعرض لها العامل نتيجة عدم . وضوح الرؤية وبوجود آلات خطرة أو مواد سامة, ينبغي التعامل معها بحذر و لذلك فكثيرا ما تسبب الشعور بالاكنتاب². تعتبر الإضاءة الكافية و المناسبة عاملا هاما لابد من توافره في بيئة العمل و كشرط أساسي لمكان العمل, و طالما يشترط في العمل درجة معينة من الابصار, فلا بد مم تحقيق قدر معين من الإضاءة في بيئة العمل الداخلية لجعل الأداء و الانتاج يتم بيسر وكفاية أعلى و لقد بينت الدراسات أن الانتاج يزداد مع ازدياد شدة الإضاءة على ما كانت عليه ترفع الانتاجية في الأعمال إلى %35 و لنا أن نتوقع أن شدة الإضاءة لو زادت على حد معين فإن الانتاج لا يرتفع³. فمثال كلما كان العمل يحتاج إلى رؤية أشياء دقيقة الحجم كقراءة الجرائد مثال أو إصلاح الساعات احتاج في زيادة في شدة الإضاءة كما أم العمال كبار السن أو ضعاف الابصار يحتاجون إلى شدة إضاءة أعلى من الصغار أو أقوياء الابصار .وليست شدة الإضاءة هي العامل الوحيد الذي ينبغي مراعاته في بيئة العمل فيما يتعلق بالإضاءة هناك عاملا اخر لا يقل أهمية هو تجانس توزيع الضوء بمعنى مدى توحيد شدة الإضاءة في جزء من بيئة العمل, فمثال: يمتاز ضوء النهار الطبيعي بتحقيقه لأكبر قدر من التجانس في توزع الإضاءة على أجزاء بيئة العمل, مثل القراءة أو الكتابة على ضوء "أباجورة" مكتب تركز ضوئيا المباشر على الكتابة والمكتب, على حين تكون بقية

¹ - ايهاب محمود , عايش الطيب , مرجع سبق ذكره,

² - محمود الذيب العقائلة , الادارة الحديثة للسلامة المهنية, الاردن, دار الصفاء للنشر والتوزيع, 2004, ص 102.

³ - فرج عبد القادر طه , علم النفس الصناعي والتنظيم, ط6 , القاهرة, دار المعارف 1988 , ص ص 219-220.

أجزاء الغرفة غير مضاءة إلا بالنور غير المباشر و المعكوس "لألباجورة" و كلما كان الضوء موزعا توزيعا عادلا عمدلى أجزاء بيئة العمل كان أنسب للانتاج:¹

التهوية: هي ادخال الهواء النقي أو طرد الهواء الفاسد من داخل مكان العمل و الهدف من توفير التهوية المناسبة داخل العمل هو تهوية الظروف و المكان المناسب و الجو الصالح لأداء العمل بالكفاية اللازمة مع توفير السلامة للعاملين داخل كل الاماكن². تؤثر تأثيرا كبيرا في اداء الفرد و نشاطه و سملوكه عموما فتشير الدراسات إلى أن التحسين في شروط التهوية قد نتج عنه زيادة الانتاج بحوالي 04% كما تبين الدراسات ان سوء التهوية سرعان ما يؤدي إلى الشعور بالنعاس و الخمول و التعب والضجر و الضيق والتفكير في ترك مكان العمل و ذلك بسبب ركود الهواء و هذا الاخير الذي يتسبب في ارتفاع درجتي الحرارة و الرطوبة معا.³

إن للتهوية أثرا كبيرا في نشاط العامل و انتاجه و سوء التهوية يؤدي الى شعور العامل بالنعاس و الخمول و التعب الضيق و قد يؤدي بحياهه إذا كان سوء التهوية بالغ⁴. **الضوضاء:** تعتبر الضوضاء عامل ذو تأثير سيء على العامل و أدائه لكون الضوضاء عاملا مزعجا ومشتتا للانتباه والتركيز, حيث أن الضوضاء المرتفعة تؤثر تأثيرا مباشرا في المقدرة على العمل و الانتاج و خاصة بالنسبة للأعمال التي تعتمد على المجهود الذهني, فالاصوات المرتفعة تؤدي إلى تشتت الذهن و عدم تركيزه.⁵

وتشكل الضوضاء مصدرا للضغط نظرا لانعكاساتها السلبية و المتمثلة في :

- الارهاق العصبي و الاحساس بالاجهاد والتعب, مع عدم قدرة على مواصلة العمل .
- الشعور بالدوار و عدم التوازن, كما أن استمرارها قد يؤدي إلى الصمم التدريجي .
- عدم سماع إشارات التحذير الصوتية للتنبيه من المخاطر, أو عدم . سماع النداءات المصممة.

¹ - فرج غبد القادر طه , مرجع سابق, ص 251.

² - حسن محمد عبد الرحمان, مرجع سابق, ص 187.

³ - أحمد الصقر عاشور, ادارة القوى العاملة , ط1 , بيروت , دار النهضة العربية, 1990 , ص 215.

⁴ - كمال محمد عويضة, مرجع سابق, ص 145.

⁵ - عمر وصفي عقيلي , إدارة الموارد البشرية المعاصرة, بعد استراتيجي, الردن, دار وائل , 2005, ص 581.

- انخفاض القدرة على اداء العمل الذهنية.¹

إن الضوضاء عامل ذو تأثير سيء على العامل و انتاجه, و يرجع ذلك إلى سببين :
-كو الضوضاء عاملا مزعجا فتسبب بذلك ضيقا و استياءات من جانب العمال

- و كونها عاملا مشتتا للانتباه و التركيز فتصرف بذلك انتباه العامل عن علمه و تقل تركيزه عليه, فتقل تبعا لذلك كفاءته فهو من الملاحظ أن الضوضاء تزيد مع زيادة التحضر و المدينة, وأيضا مع الزمن أن الافراد يتفاوتون في مدى تأثرهم بالضوضاء, فبينما نجد أفرادا أقل تأثرا بالضوضاء نجد آخرين شديدي الحساسية لدرجة أن الضوضاء تحدث نوبات لبعض المصابين بالصرع.²

الحرارة:عرفت على أنها نوع من أنواع الطاقة التي تسبب ارتفاع درجة الحرارة ما تصل إليه من الاجسام و تقاس كمية الحرارة بوحدة تسمى الكالوري أو السعر و هي تساوي كمية الحرارة اللازمة لرفع درجة الحرارة كيلوجراما. واحدا من الماء درجة واحد مئوية.³

لقد اعتمدت المؤسسات حديثا الى استخدام . المكيفات الهوائية, نظرا لما تسبب الحرارة من أضرار على طاقة الفرد و انتاجيتها, فقد تكوف سببا في نقص الاملاح بالجسم و الثياب, الجلد و العيون كما تسبب الشعور بالدوار و الاعياء في حالة ارتفاعها, كما تؤدي إلى تقلص الاوعية و الشعيرات الدموية في الجلد, وإلى إجهاد للقلب في حالة انخفاضها • .في دراسة لماكويرث Makouirth عام 1961 تبين منها أن معدل الاخطاء في العمل كان يتزايد بزيادة درجات الحرارة المؤثرة, وبالنسبة للبرودة فقد تبين لـ كلارك Clark في بحثه المنشور عام 1961. ان انخفاض الانتاج جاء نتيجة انخفاض درجات الحرارة لجلد 55% عن و تأسيسا على ما تبين لابد من مراعاة ظروف العمال المادية من درجة حرارة و التهوية يعني تخفيض التوازن الحراري للجسم الفرد العامل والتي تؤثر مباشرة على صحه و ادائه مما لا شك فيه أن درجات الحرارة و التهوية المثلى لبيئة العمل الداخلية تختلف من عمل لآخر و من فرد لآخر ومن قطاع جغرافي لآخر, لذلك فان تحديد درجات الحرارة ينبغي أن

¹ - أحمد زكي حلم , المرجع في الأمان الصناعي, مصر , دار الفجر للنشر والتوزيع, 2007, ص 154.

² - فرج عبد القادر , مرجع سابق, ص 260.

³ - فرج عبد القادر. المرجع نفسه. 282.

يتم . بناء على معرفة كل المتغيرات كما ينبغي أن يكون تحديدا نوعيا, حسب نوع بيئة العمل, ونوع العمل ذاته و نوع القطاع الجغرافي الموجودة فيها, ونوع الفصل ونوع السنة .

3 -علاقات العمل(الاتصال الاداري)

تعتبر الاتصالات أحد الاجزاء الاساسية والهامة في أكثر من العمل . و المجالات, حيث استخدمها الاداريين عند بناء الهيكل التنظيمي, كما استخدمها علماء الاجتماع لتصلح عملية التفاعل الانساني فالاتصال يمكن أن يستفاد به الشباب عند التقدم . لوظيفة جديدة . حيث أصبحت عملية الاتصال جزءا أساسيا في متطلبات العمال والحياة ولها تأثير كبير على مستوى الشباب حيث أنها تؤثر و تتأثر به, كما أن الاتصال يعتبر الاداة الاساسية لتحقيق الروح الجماعية بين الشباب, و قد أوضحت الدراسات و البحوث التي تمت في هذا المجال مدى ارتباط نظام . الاتصالات بمجالات حيوية منها :- - تنمية العلاقات الانسانية في شتى المجالات العملية والحياتية • .ارتباط عملية الاتصال بالقيادة الفعالة • .ارتباط عملية الاتصال بالدافعية وتحفيز الأفراد • .ارتباط عملية الاتصال باتخاذ القرارات - .فكلمة اتصال (Communication) لفظ أوروبي مشتق من الفعل اللاتيني Communicare بمعنى يذيع أو يشيع عن طريق المشاركة. و أثبتت الدراسات و الابحاث أن نسبة الوقت المستغرق في الاتصال إلي منظمة تتراوح من 75 % الى 90 % 33 من وقت العمل الخارجي. لهذا تتبع أهميته داخل منظمات الاعمال وخارجها.¹

3-1- مفهوم الاتصال :تعددت مفاهيم . الاتصال حيث يرى:

1-الاداريين: أن الاتصال هو: الوسيلة التي تتم . بواسطتها تبادل او نقل المعلومات والافكار والحقائق و المشاعر من جهة الى أخرى, حتى يتحقق الفهم . الموحد و كذلك توافر نفس المعلومات الافكار والحقائق لجميع الاطراف الذين تشملهم عملية الاتصال.

2-علماء النفس: أن الاتصال هو: عملية تبادل الافكار و الاراء و المعلومات عن طريقة الحديث او الكتابة أو الاشارات.²

¹ 1جلال, محمد النعيم. مرجع سابق, ص282..

² -محمود, عبد الفتاح رضوان. مرجع سبق ذكره, ص 15.

- **الاتصال:** يعرف على أنه عملية لا غنى عنها إذا أنها نشاط انساني لا يتوقف و تلعب الظروف المحيطة دورها في بلوغ الرسالة لهدفها من عدمه فالاتصال هو: "دم . الحياة لاي منظمة, فإذا نحى شخص ما تدفق الاتصال من المنظمة فإنه لن يكون هناك منظمة, فالاتصال يتغلغل في جميع نشاطاتها, ويمثل اداة عمل من خلالها يفهم الافراد دورهم . التنظيمي و يوحد الاتصال وحدات المنظمة الفرعية... فالاتصال يمدنا بوسائل صنع وتنفيذ القرارات, و الحصول على رجع الصدى, وتصحيح الاهداف والاجراءات التنظيمية كلما تطلب الموقف ذلك .

تعريف العلاقات الانسانية: تعرف العلاقات الانسانية في مجال العمل بانها: "مجال من مجالات الادارة يعنى بإدماج الافراد في موقف العمل بطريقة تحفزهم . إلى العمل معا بأكبر إنتاجية مع تحقيق التعاون بينهم . و اشباع حاجاتهم الاقتصادية و النفسية والاجتماعية ."

و يتضح من هذا التعريف أن للعلاقات الانسانية أهداف ثلاثة هي :

1- تحقيق التعاون بين العاملين .

2- الانتاج .

3- إشباع حاجات الافراد الاقتصادية و النفسية و الاجتماعية.¹

دور الاتصال في التسيير الاداري: يعرف أغلب الباحثين الاتصال بانه عملية نقل أو تحويل فكرة ما من شخص (مرسل) إلى شخص آخر (مستقبل) و ذلك بغية تغيير سلوكه فالالاتصال التنظيمي المؤسسي أو الاداري أي الاتصال الذي يحدث في إطار منظمة ما, عملية هادفة تتم . بين طرفين أو أكثر لتبادل المعلومات و الآراء. وللتأثير في المواقف و الاتجاهات كما أن للاتصال أهمية في إعطاء اليات للتسيير الاداري لتسهيل عمليات تمرير الرسائل الاعلامية و الاتصالية عبر الوسائل المتاحة لتحقيق الغايات المنشودة فالاتصالات الادارية :

2- طارق, علي جماز. "العلاقات العامة والاتصال الانساني". الاكاديمية العربية المفتوحة في الدانمارك, كلية الادارة والاقتصاد, الدراسات العليا (امتحان عن بعد) , دس, ص 4-5.

الاتصالات التي تتم . بين مختلف الافراد والمستويات سواء كانت اتصالات رأسية أي من الادارة العليا إلى الادارة الوسطى و الدنيا, أو إتصالات أفقية بين مختلف الاقسام . الادارية .تعتبر العلاقات الانسانية من العوامل المهمة في توطيد الثقة في نفوس العاملين وتوفر بيئة عمل مناسبة و مشجعة لممارسة الوظيفة بكل قدرة على التميز و المستوى العالي من الانجاز, فالانسان في طبيعته يميل إلى انسانيته و يرغب أن تكون كل الاجواء والتعاملات في بيئته الحياتية و العملية تتم بصبغة ملؤها الروح الانسانية البعيدة عن التشنج و التعالي و برود التعامل, وتظير الفعالة والحيوية من خلال تركيز اهتمامها على الافراد لانهم يملكون الشعور والاحساس بالآخرين, وهم من يدبرون آلة ويبعدون في تطويرها أو يستخدموها بكفاءة ليحصلوا على إنتاج متميز .¹

إن البيئة التي يجتمع فيها الأفراد أداء أعماله تعتبر بيئة منظمة, فمعظم المنظمات توفر للعاملين سبل الاتصال الاجتماعي من خلال عدة نشاطات فعالة, و هذه النشاطات تعمل على تكوين الظروف الملائمة لتوطيد العلاقات الانسانية, والتي تعمل بدورها على تثبيت حالة العامل بروح الفريق الواحد أو ما يسمى العمل الجماعي و روح الفريق الواحد تشجع المنظمة على زيادة الاهتمام بالعاملين بالشكل الذي يضمن إشباع رغباته جميعها و تلبية طلباته لأنه . اشترك بتحقيق أهداف المنظمة .و تعمل العلاقات الانسانية على زيادة و تحفيز العاملين على بذل جود تفوق الجهود المطلوبة لتحقيق العمل, وتشير بشكل جميل العلاقات الانسانية من خلال عدة تصرفات منها: "حسن و سلامة النية في التعلم, الادب والتقدير المتبادل, الشعور بقيمة العمل الذي يؤديه الآخرين, تشجيع الآخرين على نجاز لغرفة مكافئتهم."²

أنواع الاتصالات: بها العديد من أنواع الاتصالات منها, الاتصالات الرسمية و غير الرسمية و الاتصالات الرأسية والأفقية .

¹ - الطيب أحمد أحمد محمد , استراتيجي الاتصال في التسيير الإداري, رسالة لنيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام , كلية العلوم السياسية والاعلام, جامعة الجزائر, 2001-2002 , ص 40

² - احمد السيد الكردي, السلوك التنظيمي, د د ن س , ص 31-32.

-الاتصالات الرسمية: هي تلك الاتصالات المخططة مسبقا و المنطقية و التي تمر عن طريقها الحقائق و المعمومات في المنظمة, أي هي جل الاتصالات التي تستخدم . خطوط السلطة الرسمية .

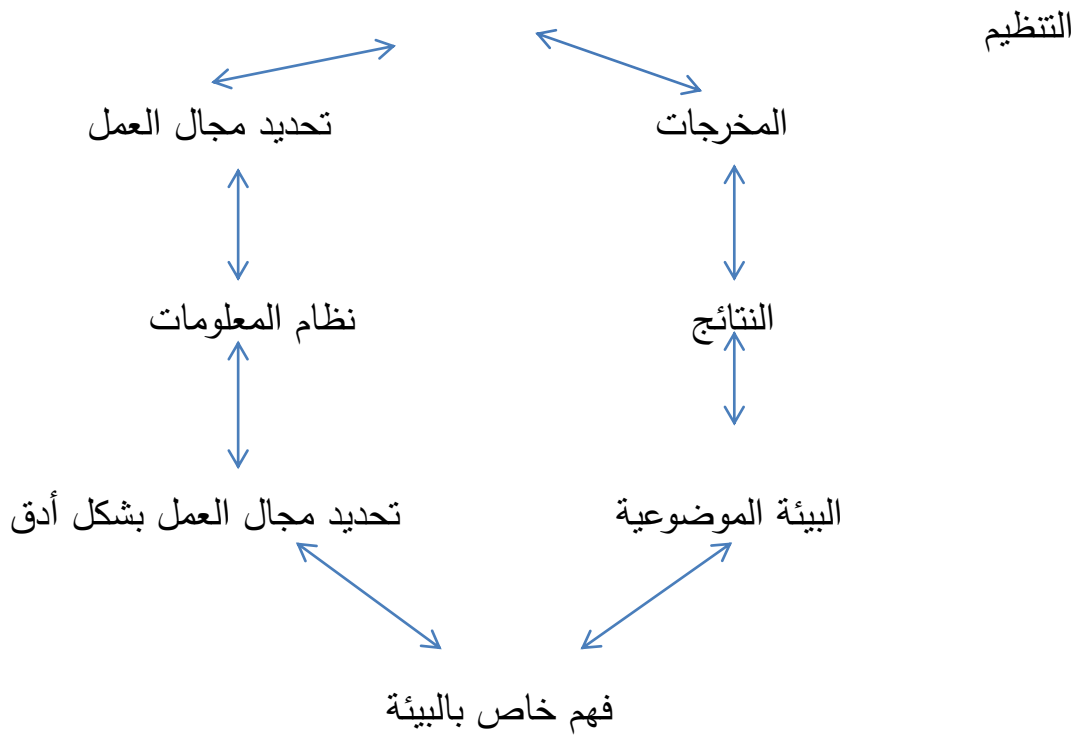
أما الاتصالات غير الرسمية: فهي جل الاتصالات التي تقوم . على أساس العلاقات الشخصية و الاجتماعية بين العاملين داخل المنظمة و الجماعات غير الرسمية دورا هاما في عملية الاتصالات غير الرسمية, فهي تعد بمثابة أداة اتصال.

وإذا كان المفروض أن تحيطه الإهتمام يضمن توصيل المعلومات توصيلا فعلا من أعلى إلى أسفل (وكذلك من) أسفل إلى أعلى (إلا أن وجود الجماعات غير الرسمية قد يكون ضروريا حتى لا تفقد بعض المعلومات على الطريق الرسمي . و لذلك يدعي بعض الباحثين أن الجماعات غير الرسمية تعتبر من أهم عوامل الاتكال داخل المنظمة. و قد تكون الجماعات غير الرسمية مفيدة احيانا إلا أنها قد تكون ضارة في أحيان أخرى عندما تعمل على نشر الشائعات داخل المنظمة . و يقصد بالاتصالات الرأسية الصاعدة والهابطة هي الاتصالات التي بين الرئيس و المرؤوسين داخل المنظمة, حيث تهبط التعليمات و الاوامر من الرئيس و ترفع إليه التقارير و التوصيات و الشكاوي و الاقتراحات عن طريق المرؤوسين أما الاتصالات الافقية أي العرضية فهي كل الاتصالات التي تتكون بين طرفين في نفس المستوى سواء داخل المنظمة أو خارجها, و الاتصال الافقي يشير إلى أن لارسال واستقبال المعلومات بين الادارات او الافراد على مستوى واحد في البناء التنظيمي.¹

4- طبيعة العمل (ظروف العمل):و يقصد بها الوظيفة التي يؤديها العامل و الواجبات التي تتكف منها, ومسؤوليتها و موقعها على الهيكل التنظيمي و علاقتها بالوظائف الأخرى وأهميتها لها, والسلطات و الصلاحيات التي يملكها شاغل الوظيفة, والشروط و المؤهلات و المهارات الواجب توافرها في شاغلها, والمعدات والادوات وطرق الاعمال المستخدمة في ادائها . و قد اعتبرها العالم هيرز بيخ في نظريته "العوامل المزدوجة" من العوامل الدافعة الرئيسية التي إذا توافرت بالقدر المطلوب تسبب للفرد رضا ذاتيا و قد أكد على أن واجب الادارة هو أن تسند للأفراد الأعمال التي تناسبه, والتي توفر له فرص الانجاز و النمو

¹ - طلعت ابراهيم لطيف, علم الاجتماع التنظيم, القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع, 2007, ص ص 84-85.

و التطوير بقدر معقول. وتجدر الإشارة بنا الى أن طبيعة العمل تمتزج بدوافع الافراد و طموحاتهم و خصائصهم الشخصية, فالفرد الذي ترتفع عنده حاجة إثبات الذات يرغب في الاعمال التي بها نوعا من التحدي و درجة معينة من الصعوبة بينها الفرد الذي يتميز بضعف الطموح أو عدم الرغبة في التعلم و التطوير فإنه يفضل العمل الروتيني البعيد عن التجديد. ولطبيعة و تكوين المهام التي يؤديها الفرد في عمله دورا حيويا في التأثير على درجة رضاه الوظيفي, وبها عدد من المتغيرات التي لها علاقة مباشرة في التأثير على رضا عن عمله ومن أهمها:¹



شكل (3): يوضح العلاقة التبادلية بين البيئة و التنظيم²

أ_ درجة تنوع المهام :يمكن القول بأنه كلما تنوع مهام الوظيفة كلما قل الملل النفسي الناشئ عن تكرار اداء وبالتالي زادت درجة الرضا عن العمل والعكس صحيح

ب_ د درجة السيطرة الذاتية المتاحة للفرد :كلما زادت درجة حرية الفرد في اختيار طريقة أداء العمل و السرعة التي يؤدي بها العامل زادت درجة رضاه عن العمل

¹ إهاب, محمود عائش الطَّب. مرجع سابق, ص38.

² إيهاب محمود عائش الطيب, المرجع نفسه ص 38-39

جـ. درجة استخدام الفرد لقدراته : و المقصود بها أنه كلما تصور الفرد بأن العمل الذي يزاوله يستنفذ كل طاقاته و قدراته فإن ذلك سيزيد من درجة رضاه عن العمل

دـ. إن أثر خبرات النجاح و الفشل على الرضا عن العمل تتوقف على مدى اعتزاز الفرد بنفسه وتقديره لذاته، فكلما كان تقدير و اعتزاز الفرد بذاته عاليا كلما ازداد أثر خبرات النجاح أو الفشل على الرضا، فكلما تصور الفرد أن عمله يتطلب القدرات و المهارات بها ادى لزيادة أثر خبرات النجاح والفشل على مشاعر الرضا لديه وتعتبر طبيعة العمل أحد عناصر ومؤشرات بيئة العمل الداخلية علما أيضا أن المؤسسة حتى تحقق أهدافها لابد أن تحدد طبيعة العمل اللازم أو النشاط الاقتصادي فيها مثال مؤسسات صناعية، خدماتية، تجارية....الخ، كما أن معرفة طبيعة العمل تحدد احتياجات المؤسسة لنوع الموارد البشرية أو القوى العاملة لاداء الاعمال والمهام . المختلفة فمن يمتلك دراية جيدة بمجال عمه و طبيعته تكون لديه قدرة على استخلاص النتائج من المعلومات المتاحة لديه و الخبرات المكتسبة إضافة إلى كونه يعمل بروح معنوية جيدة . وأهم . العناصر التي تتلخص بيها طبيعة العمل ما يلي :إحداث التوافق المطلوب .

•المرونة التنظيمية: و تعني القدرة على الاستجابة للتغيرات البيئية و معها بما يساعد على تحقيق النمو والاستقرار للتنظيم .

• وحدة الاشراف والقيادة: وتعني أن يتلقى الفرد أوامره و تعميماته من رئيس اداري واحد اليه يرفع تقاريره، ويؤدي ذلك إلى تقليل التضارب في التعليمات وزيادة درجة الشعور بالمسؤولية .

•تحديد المسؤولية: يعني ضرورة التحديد الواضح لمسئولة كل فرد امام رئيسه المباشر و عن طريق استخدام السلطة المفوضة، حيث أن المسؤولية لا تفوض إلا للرئيس الذي قام بالتفويض مسؤولا عن الأداء¹.

• الرقابة: عرفها الدرج (1947) Aldrich1961-بأنها: "عملية مستمرة لمقارنة الانجازات الفعلية بالعمليات المخططة سواء اكانت هذه الفعاليات جملة أو تفصيلا، واتخاذ الاجراءات

¹ محمد بكرى عبد الحليم، مبادئ ادارة الأعمال، جامعة بانما , مركز التعليم المفتوح كلية التجارة, قسم ادارة الاعمال, ص ص 142-143

و التوجيهات اللازمة لذلك". وأكد على كون عملية الرقابة فعالية مستمرة في انجاز مهمات وأهداف المنظمة .

التخصص: و يقصد به: الاعتماد على وظائف موصوفة جيدا بحيث أن لها خصائص متينة وفنية و سلوكية محددة الى متطلبات و مؤهلات عملية مطلوبة لشاغلها و التخصص هو تحديد مجموعات متميزة من الأعمال والنشاطات التي يمكن تنفيذها و القيام بها من قبل فرد أو مجموعة من الافراد بشكل محدد و واضح و فعال و مترابط معالعمال الاخرى بشكل تكاملي منسجم. .

• **تقسيم العمل:** و يعني ذلك محاولة الاستفادة من مزايا التخصص في العمل, والتحديد الدقيق للأنشطة والتنسيق بينهما, مع تناسب الادوار لقدرات الافراد, وهو ما يؤدي في النية إلى زيادة الفعالية التنظيمية.¹

• **مكافاة الافراد وتعويضهم:** وذلك للمحافظة على ولائهم و كسب تأييدهم ., و يجب أن يتم . مكافاة العاملين بأجر عادل و تحقيق درجة عالية من رضائهم.²

• **التحفيز:** يقصد بالتحفيز تشجيع الافراد و استنهاضهم لكي ينشطوا في العمل من أجل تحقيق أهداف المؤسسة. و تبدأ عملية التحفيز بالتأثير الخارجي على الفرد كأن يعرض عمله أجر أعلى م أجل القيام بعمل أكثر, لكن نجاحها يتوقف على عوامل داخلية.

تتصل بوضعية الفرد و نفسيته, و يتكون التحفيز من ثلاثة عناصر أساسية تعتبر بمثابة المتغيرات التي تحدد قمة دلالة التحفيز

1- * **القدرة:** فالشخص المؤهل أو القادر على القيام بعمل معين يمكن تحسين أدائه عن طريق التحفيز, بخلاف الشخص العاجز غير المدرب أو غير المؤهل اصلا.

الجهد: و الذي يشير إلى طاقة و الوقت اللازمين لتحفيز هدف معين حيث أن مجرد وجود القدرة وحدها لا يكفي.

¹ محمد بكري , مرجع سابق, ص 141.

² محمد بكري , مرجع سابق, ص 142.

3- * الرغبة: إذا لم تكن الرغبة موجودة فإن فرصة الوصول إلى النجاح في أداء العمل 1 حتى وإن لم يتم فعلا.¹

• **العبء الوظيفي:** تزايد المهام مصحوبة بضغط الوقت و تناقص فترات الراحة اثناء العمل قد يؤدي الى استنزاف طاقات الفرد و شعوره بالاعياء Fatigue مما يعود سلبا على أدائه.

• **الغموض:** على الرغم من اختلال حاجات الافراد للتنظيمات و التوجيهات القيادية, إلا أن لابد أن يحصل و لو على فكرة عامة عما هو متوقع منه ادائه. و درجة الاحباط تترادى لدى الفرد في حالة عدم حصوله على أي تقييم لادائه أو إذا ما اكتشف أن الادارة تستخدم معايير أداء متغيرة لا تتحقق مع أهداف المنظمة².

• **الثقافة التنظيمية:** و تشمل الاتجاهات, القيم, الانماط السلوكية و توقعات أعضاء التنظيم المشتركة. لثقافة المنظمة تأثير مباشر على تصرفات الافراد فيه التي تحدد مبادئ المنظمة و أنظمتها الاساسية, السلوكيات المقبولة والموضوعة, القوانين التي تحكم اصدار الاوامر, الانظمة الرسمية و تسمى السلطة غير الرسمية التي تحكم . التصرفات في المواقف المختلفة, اتجاهات القادة واهتماماتهم و كيفية تفاعلهم مع المواقف المتغيرة التي لا تحكمها معايير واضحة, أشكال الاتصالات المتبعة نظام المكافآت, كما أن لها تأثير على استراتيجيات التنظيم و تنفيذها باختصار, ثقافة المنظمة تعتبر من المتغيرات الرئيسية التي تحكم كيفية عمل و أداء التنظيم. بمعنى أن لها الاثر الكبير على المنظمة والعاملين بيها³

• **الاجور:** تعرف بانها جميع أشكال التعويضات المادية و الخدمات والفوائد التي يحصل عليها الموظف من المنظمة مقابل الجهد الذي يبذره في العمل, واستغلاله لكافة طاقاته مكانها و هو القيام بالمهام . و المسؤوليات المنوطة بالوظيفة إسهاما منه في تحقيق أهداف المنظمة, وقد كون الاجر على أساس وحدة الزمن أو وحدة الانتاج⁴ .

¹ محمد رفيق الطيب, مدخل للتسيير , أساليب ونطاق التقنيات, ج 2, ص 181.

² عبد الله بن عبد الغني الطعم بن عوض الله الصواط, السلوك التنظيمي المفاهيم النظر التطبيقات, ط 4 , المملكة العربية السعودية, دار حافظ للنشر والتوزيع, 2003, ص 256.

³ عبد الله بن عبد الغني الطعم بن عوض الله الصواط, المرجع نفسه, ص 252-253.

⁴ نور الدين حاروش , ادارة الموارد ط1, الجزائر, دار الأمة للطباعة والترجمة والتوزيع, 2011, ص 107.

خلاصة الفصل

تعرضنا في هذا الفصل لتعريف بيئة العمل والتي هي المحيط و الحيز الذي يشمل المشروع أو المؤسسة بحيث تؤثر فيه ويتأثر هو و هي كافة الظروف السائدة داخل المنظمة والتي لها تأثير على سلوك العاملين و تحديد اتجاهاتهم . نحو العمل كما تطرقنا أيضا إلى الظروف الفيزيائية من الاضاءة والتهوية, الضوضاء, الحرارة, ثم العلاقات الانسانية وانواعها واهميتها و في الاخير تطرقنا إلى طبيعة العمل و ما تحتويه من نمط القيادة والاشراف والمرونة والتحفيزات و الاجور والمهام . و المسؤوليات.... الخ .ومن خلال ذلك نلخص إلى أن الاهتمام بالبيئة الداخلية للعمل مع الظروف الفيزيائية وعلاقات انسانية وطبيعة العمل يحقق أهمية بالغة و يعمل على تفعيل العمل بشكل جيد وايجابي وبالتالي ستكون مؤثر قوي على الاداء الوظيفي للأفراد العاملين في المؤسسة ومنه تؤثر على دافعيته ورضاه والتزامه وتحمل مسؤولياته وولائه له.

الفصل الرابع

المؤسسة الاستشفائية

❖ تمهيد

- 1- السياق التاريخي لمفهوم المستشفى
- 2- خصائص المستشفى
- 3- وظائف المستشفى
- 4- تصنيفها و أنواعها
- 5- تعريف الطبيب وأخلاقه
- 6- علاقة الطبيب بالمريض
- 7- تعريف الممرض و أخلاقه
- 8- علاقة الممرض بالمريض
- 9- النصوص القانونية لمهنة الطب والتمريض

❖ خلاصة الفصل

تمهيد:

تعتبر أخلاقيات المهنة الطبية عنصراً بالغ الأهمية في ممارسة الرعاية الصحية، و تعتبر أساسية في تقديم رعاية صحية عالية الجودة في تشخيص المرض و علاجه، حيث تشكل أحد أساسيات الاخلاق الطبية فغالبية الجامعات تعلم الطالب منذ البداية و حتى قبل أن تبدأ أقدامهم المستشفيات المحافظة على علاقة احترافية مع المرضى و تعزيز كرامتهم واحترام خصوصيتهم حيث أنها تشكلت في قواعد و قوانين يجب على الطبيب احترامها، هذا ما جعل أخلاقيات المهنة الطبية منظمة بفعالية وهو ما سنتطرق له في هذا الفصل

1- **السياق التاريخي لمفهوم المستشفى**: اتخذت المستشفيات بمفهومها المعاصر أشكالاً متعددة و أطلق عليها مسميات متنوعة ,وقد كانت البداية في الحضارة الاغريقية سنة 1200 ق.م حيث اتخذت المستشفيات شكل مغاير خصصت لرعاية المرضى و للعبادة في وقت واحد, و كان كهنة المعابد يقومون بدور الاطباء .كما تشير الوثائق التاريخية المصرية إلى وجود ما يطلق عليه "معابد الشفاء" في مصر سنة 600 ق.م و قد استخدم نفس المسمى في الهند سنة 273 ق.م حيث أطلق على الاماكن المخصصة لتشخيص أمراض الانسان اسم "السيكيستا" أي معابد الشفاء .و في مطلع الديانة المسيحية بنيت بيوت للكهنة كمستشفيات صغيرة تحت ضغط الكنيسة لايواء المرضى و المسنين و المحتاجين, وقد كانت الدوافع الرئيسية لبناء هذه البيوت دوافع دينية إنسانية تتلخص في ما يلي - :عالج المرضى و تقديم الخدمات لهم بغض النظر عن مقدرتهم على الدفع - . الاهتمام بالنواحي النفسية للمرضى و ليس تقديم العلاج فقط لهم- .

❖ اعتبار هذه البيوت أماكن إيواء المرضى و المسنين و المحتاجين و تقديم الخدمات لهم و قد أطلق العرب على المستشفيات لفظ "البيمار" ستانات¹ .

❖ أي دور المرضى و البيمار ستان لفظ فارسي يتكون من كلمتين "بيمار" بمعنى مريض أو عليل .و ستان بمعنى دار. وقد خطى العرب في العصور الاسلامية خطوات واسعة في مجال تنظيم مهنة الطب و الصيدلة ووضعوا مجموعة من القواعد التي تلتقي مع النظم المعمول بها في العصر الحديث و منها:

❖ عدم السماح للمرضى أو المصابين بأمراض معدية بمخالطة المرضى الآخرين ..

❖ وجود مستشفى متنقل و ارساله إلى المناطق النائية بصفة دورية.

❖ إنشاء المستشفيات العامة و المتخصصة.

❖ الاهتمام بنظافة البيئة الداخلية للمستشفى².

❖ التركيز على جودة الرعاية الطبية المقدمة للمرضى .

❖ إجازة مزاوله مهنة الطب و الصيدلة بواسطة الامتحان³ .

¹ -غازي, فرحان أبو زيتون, خدمات الايواء في المستشفيات, د.ط, دار زهراء, الاردن, 2003, ص ص 4-5

² محمد محمود الطعمنة و آخرون, مرجع سابق, ص ص 4-5

³ -المرجع نفسه, ص 06.

وقد لعب العرب دورا أساسيا في إدخال مفهوم المستشفى كما نعرفه اليوم. ولكن حتى بداية ق 20 بقي المستشفى مكانا للفقراء و المعوزين -بصفة عامة - الذين يأتون إليه بعدما أصبحوا في وضع صحي ال يسمح لهم بالاعتناء بأنفسهم أي أن المستشفيات كانت المحطة الأخيرة قبل الوفاة بينما يقضيها الاغنياء في قصورهم مع عائلاتهم, و على هامش هذا الوضع كان للدولة أو السلطة مستشفيات خاصة بها تعنى بالحجر الصحي, لدرء الامراض الوبائية عن المجتمع .كما كانت الدولة توفر المستشفيات الخاصة لعالج المصابين بالاضطرابات العقلية و المصابين بالامراض المعدية مثل مصحات مرض التدرن (السل) و الجذام, و ذلك أيضا لمنع تفشي المرض في المجتمع. كما كان للجيش مستشفيات خاصة بها لعالج الجرحى, مما يفسر قيام مستشفيات خاصة بأفراد القوات المسلحة حتى يومنا هذا .و في نهاية ق 19 و بداية ق 20 و مع التقدم السريع للعلوم الطبية بدأ التحول التدريجي في مفهوم المستشفى الخاصة من قبل الأطباء, و كانت مستشفيات صغيرة تتسع لحوالي عشرين إلى ثلاثين سريرا يقوم فيها الطبيب أو مجموعة أطباء بمعالجة مرضاهم و معظمها كانت أحد فروع الطب الرئيسية كالاطفال و الولادة و الجراحة و لكن مع تطور الطب و ضرورة تجميع الاطباء من مختلف الاختصاصات في المكان الواحد و مع ضرورة إدخال المعدات و التجهيزات الأساسية للتشخيص و العلاج و التأهيل, تطورت المستشفيات لتصبح على الشكل الذي نعرفه حاليا و هي إجمالاً مستشفيات تحوي على ألف سرير أو أكثر أو إلى عدة مستشفيات تتجمع حول بعضها البعض ضمن "مدن طبية" أو "مراكز طبية" لكل منها اختصاص¹

وفي ضوء التقدم السريع في العلوم الطبية و المفهوم الحديث للمستشفى وما يستطيع المستشفى الحديث تقديمه من خدمات², فقد أخذ المستشفى الحديث عدة تعريفات منها : عرفت جمعية المستشفيات الأمريكية المستشفى بأنه: مؤسسة تحتوي على جهاز طبي منظم يتمتع بتسهيلات طبية دائمة تشمل على أسرة للمرضى الداخليين و خدمات طبية تشمل خدمات الاطباء و التمريض, و ذلك من أجل إعطاء المرضى التشخيص والعلاج³. كما عرفت منظمة الصحة العالمية على أنه : جزء لا يتجزأ من نظام اجتماعي و صحي متكامل

¹ نخبة من اساتذة الجامعات في العالم العربي, طبيب المجتمع(الكتاب الجامعي), د ط , منظمة الصحة العربية .

² نفس المرجع ص 61.

³ الحاج عرابة , ازدواجية السلطة في المستشفيات: المفهوم والاشكالية, مجلة الباحث, ع 7 , 2010-2009

من مهامه تأمين خدمات صحية شاملة للمجتمع, من الناحيتين العلاجية والوقائية و يشمل عيادات خارجية تستطيع إيصال خدمات للعائلة في موقعها الطبيعي كما أنه مركز لتدريب الكوادر الصحية و لاجراء البحوث الطبية و الاجتماعية¹. و رأت لجنة خبراء إدارة المستشفيات بمنظمة الصحة العالمية عام 1967 أن من الضروري تعريف المستشفى بصورة عملية بحيث يكون التعريف بسيطاً و شاملاً كي ينطبق على كافة المستشفيات بأنواعها و مكانها, و عليه فقد عرفته :مؤسسة تكفل للمريض الداخلي مأوى يتلقى فيه الرعاية الطبية و التمريض .ويعرف المستشفى وفق مدخل النظم : نظام مركب من مجموعة نظم فرعية لكل منها طبيعة مميزة خصائص مختلفة, كما تعتبر بمثابة نظام مفتوح لانه يعمل على حل مشكلات تعترض صحة أفراد المجتمع الذين يتفاعلون معه و يتأثرون به و يؤثرون فيه.

أما الدكتور محمد أمين فيري: المستشفى منظمة اجتماعية فنية معقدة (نظام رئيسي مركب) تحتوي على أسرة للتويم, و تتألف من مجموعة من النشاطات الجزئية (المنظمة الجزئية) أهمها: نشاط التشخيص, نشاط العلاج, نشاط التمريض, نشاط الخدمات الطبية المساعدة, نشاط الخدمات العامة ,نشاط خدمات شؤون المرضى, نشاط الوحدات الادارية , و نشاط الوحدات الاستشارية التي يؤثر بعضها على بعض و يتأثر بعضها ببعض, و يعمل بعضها مع بعض لتحقيق أهداف تقديم الرعاية الصحية². و بما أن الدراسات التطبيقية تناولت مستشفى عمومي فإن المادة 02 من المرسوم التنفيذي رقم 07-140 قد عرفت المستشفى العمومي: مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي و توضع تحت وصاية الوالي³.

2 - خصائص المستشفى : يوصف المستشفى بالتعقيد كونه يقوم على ترتيبات تنظيمية معقدة الختالف أهداف و مسؤوليات الجماعات المهنية العاملة فيه, الامر الذي يؤدي لصعوبة التنسيق بينها لتفاوت مستوياتها الثقافية و الوظيفية و للحساسية الناتجة عن طبيعة العمل الذي يمس حياة الانسان

¹ نبيلة كحيلة, تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية, رسالة ماجستير تسيير موارد بشرية, جامعة منتوري قسنطينة الجزائر, 2008-2009, ص 18.

² علي السنوسي, تقييم مستوى الفاعلية التنظيمية في المؤسسات الجزائرية, مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا, جامعة المسيلة, د س ص 292 .

³ نسيم بن داش , المسؤولية المدنية للطبيب في المستشفيات العامة , رسالة ماجستير تخصص عقود ومسؤولية , جامعة أوكلية محمد أولحاج البويرة, الجزائر, 2013. ص 10.

- يتميز المستشفى بنظام خدمة مستمرة على مدار الساعة.

- يتسم المستشفى بأنه نظام يتألف من عناصر إنسانية لديها القدرة على التفاعل و التعاطف و الاتصال الجيد إلى جانب القدرة على تشخيص و حل المشكلات المعني بها يتميز المستشفى بصعوبة قياس و تحديد مخرجاته .

- يحتاج العمل في المستشفى إلى درجة عالية من التخصص¹.

- يتميز المستشفى بازدواجية السلطة - سلطة الجهاز الاداري و سلطة الجهاز الطبي- التي قد تنشأ عنها مشاكل تنسيقية و عدم الوضوح في أدوار العاملين.

- يتميز المستشفى بنظام دقيق فيما يتعلق بالمهن الطبية و الخدمات الادارية و غيرها من أقسام المستشفى التي تتظافر في العمل من أجل تحقيق و ابراز أهدافه

- من خصائص العمل في المستشفى نقص أو انعدام الحراك الوظيفي, بحيث يبقى العامل في نفس حقل التخصص الذي يلتحق به, و هذا ما يسبب تدريجيا طبقيا يثير الصراع بين الصفوة الفنية و الادارية, و بين العاملين في المستشفى.²

3- وظائف المستشفى: تؤكد البحوث و الدراسات العلمية في هذا الصدد على وجود عدة وظائف أساسية تقوم بها المستشفيات وهي تشمل على :

• **الوظيفة العلاجية:** حيث يقدم المستشفى خدماته للمرضى من خلال كوادر بشرية متخصصة من أطباء و فنيين و ممرضين و اداريين .

• **وظيفة التعليم والتدريب:** لقد اقتضت المتغيرات الطبية و التقنية السرية إلى الحاجة إلى مهارات و قدرات جديدة في الكوادر البشرية العامة في المستشفيات, و عليه تعتبر المستشفيات مراكز تعليمية .

• **إجراء البحوث الصحية :** تعتبر المستشفيات مكانا خصبا لإجراء الدراسات و الأبحاث التطبيقية في المجالات الطبية المختلفة و يساعد وجود نظام السجلات الطبية المنتظمة في المستشفيات تعزيز البحوث الطبية و اثراءها , إضافة إلى وجود نظام إحصائي متكامل في

¹ الحاج عرابية, مرجع سابق , ص 235.

² نفس المرجع , ص 236.

دعم جهود البحث العلمي و توفير الوقت و الجهد على الباحث ¹. وتكون هذه الخدمات من خلال ثلاث وحدات أساسية

• **وحدات العيادة الخارجية:** حيث يتم التشخيص و العلاج خارج المستشفى, و يدعى المريض الخارجي.

• **وحدات الاقسام و الشعب الداخلية:** حيث يتم التشخيص و العلاج ضمن المستشفى ,و يدعى المريض الداخلي .

• **وحدات الاسعاف:** تستقبل الحالات الاستعجالية على مدار اليوم لتقديم الخدمة الضرورية الانية أو المستمرة و يدعى المريض الاسعافي في هذه الحالة.²

4-**تصنيفات المستشفى و أنواعه :** عند الحديث عن المستشفيات أو تصنيفاته نجد أن هناك العديد من الاجتهادات في هذا المجال, فهناك الكثير ممن عالج هذا الموضوع و ذلك حسب ما أورده فوزي شعبان مذكوري في كتابه تسويق الخدمات الصحية, إذ يمكن تصنيفها على أساس عدة معايير من أهمها الملكية و معيار التخصص أو نوع الخدمة التي يقدمها المستشفى, كما يمكن تقسيمها وفق فترة الإقامة للمرضى و يعتبر التصنيف الأكثر شيوعا معيار الملكية و معيار نوع الخدمة ³.

4-1- **تصنيف المستشفى من الناحية الاكلينيكية (حسب التخصص):** تصنف المستشفيات على هذا الأساس إلى نوعين هما :

• **المستشفى العام:** وهو الذي يضم تخصصات طبية متعددة و تتوافر فيه جميع الخدمات الاكلينيكية أو الطبية لمعالجة و تشخيص مختلف الحالات العامة .

• **المستشفى التخصصي:** وهو المستشفى الذي تتوفر فيه خدمات إكلينيكية متخصصة لمعالجة حالات مرضية معينة أو لعلاج فئة معينة من أفراد المجتمع, مثل: مستشفى الصحة النفسية, مستشفى العيون, مستشفى الاطفال, مستشفى أمراض النساء و التوليد.⁴

¹ الحاج عرابية , ملرجع سابق, ص 235

² سعاد الشايب, الطبيب في القطاع الصحي العام بين أداء العمل وظروف العمل, دراسة ميدانية للأطباء بالمستشفى الجامعي مصطفى باشا بالجزائر العاصمة, 2006-2007, ص 77.

³ سيد أحمد حاج عيسى, مرجع سابق , ص 59.

⁴ ناصر سعدي , ضيف الله الغبيوي, علاقة النمط القيادي بأداء الأطباء في المستشفيات العسكرية والمدنية, رسالة ماجستير تخصص علوم ادارية, أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية الحكومية, 2003, ص 85.

4-2- تصنيف المستشفيات طبقا لشكل الملكية :

- **المستشفيات الحكومية (العمومية):** وهي التي تدار بواسطة سلطة عامة أي بواسطة مؤسسة من مؤسسات الادارة العامة, و تأخذ هذه المستشفيات عدة أشكال أهمها:

❖ المستشفيات الحكومية الخاصة بفئات معين

❖ المستشفيات الحكومية التخصصية

❖ الوحدات العالجية أو المستوصفات

❖ المستشفيات الجامعية و التعليمية .

- **المستشفيات الخاصة:** و تعود ملكيتها للأفراد أو هيئات أو جمعيات دينية أو خيرية أو شركات خاصة, و يتم إدارتها وفقا لنمط الادارة في القطاع الخاص و في حدود الاطار العام المنظم للقطاع الصحي في الدولة وهي تأخذ الاشكال التالية :
- مستشفيات بأسماء أصحابها
- مستشفيات الجمعيات غير الحكومية
- مستشفيات استثمارية .

4-3- تصنيف المستشفى على أساس التعليم والتدريب: ويمكن تصنيفها أيضا إلى تعليمية و غير تعليمية, و يرتبط ذلك بوجود فرصة التعليم في هذه المستشفيات في حقل من الحقول الطبية أو أكثر, ترتبط غالبا بالجامعات أو المؤسسات العلمية البحثية و عليه نجد :
المستشفيات التعليمية: يتم فيها تطبيق برامج الإقامة و التدريب و التعليم.

المستشفيات غير التعليمية: وهي تلك المستشفيات التي ال تتوفر على الإمكانيات البشرية و المادية لتدريب الطلبة و التمريض و المهن الطبية, تمتاز بصغر الحجم و محدودية التخصصات¹.

- 4-4- تصنيف المستشفى من حيث السعة السريرية: قسمت على النحو التالي :

- حتى 50 سريرا يعد أصغر مستشفى .

- من 50 إلى 150 سرير يعد مستشفى صغير .

¹ -محمد محمود الطعمانة وآخرون, مرجع سابق, ص ص.9-11

-من 150 إلى 600 سرير مستشفى متوسط .

من 600 إلى 1000 سرير مستشفى كبير .¹

5- تعريف الطبيب و أخلاق الطبيب :

5-1-تعريف الطبيب: كان الطبيب عند العرب يسمى حكيما لانه يلم و يتبحر بعلوم عديدة كالطب ,و الفلسفة, و الرياضيات, و الموسيقى و الطبيعيات و غير ذلك من العلوم.²

عرف عبد الفتاح مراد الطبيب في مؤلفه موسوعة البحث العلمي واعداد الرسائل بأنه: "الشخص المؤهل و المتخصص لعلاج المرضى", و يستعمل الاصطلاح الانجليزي في حالات معينة كأن يقال طبيب العائلة, أو طبيب المدرسة و يطلق هذا المصطلح على كل من يقوم بعمليات التطبيق بمعناها الواسع, ولو لم يكن خريج كلية الطب مثل الصيدلي و طبيب الاسنان و أخصائي العلاج الطبيعي .³

وقد عرف "موفق علي عبيد" في كتابه المسؤولية الطبية مسؤولية المستشفيات و الاطباء و الممرضين الطبيب : هو الشخص الحائز على درجة أو هادة علمية طبية من جهة معترف بها تؤهله لممارسة فن ووقاية و علاج و تخفيف الامراض أو معالجة ما يمكن علاجه من الاثار الناتجة عن العنف أو الحوادث سواء كان لدى الانسان أو الحيوان

5-2-أخلاق الطبيب: سنعرض بعض الصفات التي يجب أن يتسم بها الطبيب

الناجح في علاقاته مع الآخرين :

- **الاخلاص في العمل:** الطبيب هو موضع ثقة المريض و أهله و المجتمع و هو في موضع يستطيع أن يساعد فيه الناس على أن يساعدوا أنفسهم, و كثيرا ما يلقب "بالحكيم" في بعض المجتمعات وهي عبارة على أن ممارسته تحتاج لاكثر من التطبيب, و هو كثيرا ما

¹ - 1 عبد الحكيم, حمد الوهيب, دراسة وصفية لواقع وسائل واجراءات السلامة في المستشفيات الحكومية بالرياض, رسالة ماجستير تخصص

تحقيق وبحث جنائي, جامعة نايف العربية للعلوم الامنية, 2007, ص 51

² عبد الله عبد الرزاق مسعود السعيد, مرجع سابق, ص 45.

³ صابر بحري , مرجع سابق, ص 139.

يقف إلى جانب الانسان في لحظة والدته ووفاته و قد يطلع على عورة و أسرار المريض للضرورة.

• **النزاهة:** على الطبيب تجنب إساءة التصرف في العمل الطبي, فهو يؤمن بشرف المهنة, و لا ينظر إلى مهنته على أنها أداة للكسب, بل هي وسيلة للعطاء و الاصلاح و هذا الايمان بشرف المهنة هو أهم دافع للعاملين في الخدمات الصحية بأن يرعوا الخلق الحسن في تعاملهم مع الناس .

• **الصدق:** من أكثر الناس الذين في حاجة لتحري الصدق هو الطبيب في معاملته مع جميع المحيطين به, و هو بذلك ينطلق من منطلق أخالقي و هو أساس النجاح في الحياة .

• **الايثار:** هناك مجموعة من الصفات لابد للتحلي بها من طرف الطبيب و لكن تظل انكار الذات أهمها بقدر كاف و هو الذي يحقق للطبيب محبة الآخرين كما صفة الايثار و يحب نفسه .

• **الوفاء:** يحتاج الطبيب إلى أن ينمي في نفسه هذه الصفة لمن أخذوا بيده في مسارات الحياة و ذلك بمختلف الاشكال.¹

• **الرحمة:** على الطبيب أن يكون رحيمًا بمرضاه و من معاني الرحمة أن يخفض جناحه لمريضه فال يتعالى و لا يمل, و أن يسكن روعة المريض, و يبعث في نفسه الطمأنينة و يفتح له أبواب الامل, و يكون طلق الوجه, ميسرا للامور, لا يفرق بين مرضاه في اللون و الجنس و العرق و المذهب.

• **تهذيب النفس:** على الطبيب أن يراجع نفسه بالاصالح و هذا يقتضي منه النظر بموضوعية للامور و تحري الحق وجهاد النفس .

• **سمو الاهداف:** كلما سما الانسان بأهدافه سمت به وارتفعت فالانسان مع تقدم العمل و الخبرة يتعلم كيف يوجه اهتماماته أكثر نحو الآخرين .

• **مداومة التعلم:** العلوم الطبية تتجدد, و من ثم فعلى الطبيب أن يواظب على تطوير معلوماته فهذا مدعاة لرضاه عن نفسه و رضا الآخرين عليه, و طلب المعرفة يحتاج إلى

¹ قدادة إسماعيل , المسؤولية الجزائرية للأطباء عن افشاء الأسرار الطبية, رسالة ماجستير تخصص قانون طبي, جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان الجزائر, 2010-2011' ص 83 .

جهد و مثابرة و عناء, و الشيخ ابن سينا الذي برع في الطب و الفلسفة و الميتافيزيقا و الشعر يقول "كنت أرجع بالليل لداري و أصنع السراج بين يدي و أشتغل بالقراءة و الكتابة, فإذا غلبني النوم أو شعرت بضعف عدت إلى شرب قدح من الشراب, فيما تعود إلى قدرتي ثم أرجع إلى القراءة .

• **التنظيم الإداري:** تربط الطبيب مع زملائه و رؤسائه و مرؤوسيته في العمل علاقات متعددة و متداخلة, و حتى ينجح في عمله لابد أن يتتاغم عمله و يتناسق مع أعمال الآخرين حتى تصل مجموعة العمل كفريق إلى أهدافها المحددة و من ذلك :

❖ المشاركة مع الآخرين في وضع أهداف و منهج العمل ومتابعة تنفيذه ادراك
صلاحياته و مسؤولياته و الالتزام بالترتيب الوظيفي.

❖ استيعاب الخريطة التنظيمية للمؤسسة التي يعمل بها واعطاءهم الحوافز المالية و
الادبية و تفادي النقد الجارح

❖ الحرص على تشجيع مرؤوسيه والتوجيه المستمر لهم¹

❖ وفي هذا الصدد جاء في قاموس الطب ألبوقراط:ينبغي لمن أراد تعلم صناعة
الطب أن يكون ذا طبيعة جيدة مواتية, و حرص شديد و رغبة تامة"...

6-علاقة الطبيب بالمريض: يدلنا تصفح التراث العربي على وجود العديد من الدراسات حول الاطباء من حيث التأهيل و الممارسة الطبية و ميثاق أخلاقيات المهنة الطبية و لغة التفاهم بين الطبيب و المريض و قواعد العلاج الناجح و التي تنطلق من مراعات الخلفيات الاجتماعية و الثقافية و النفسية للمريض و خاصة في حالات الامراض المزمنة و من تلك النصائح و الارشادات المهنية لكبار الاطباء العرب المسلمون في هذا المجال :

- التأكيد على لغة التفاهم بين الطبيب و المريض و التي تراعي فيها الابعاد الاجتماعية و الثقافية في الممارسة الطبية .

- أهمية الجانب النفسي و الاجتماعي في علاقة الطبيب بالمريض حيث أكد الاطباء العرب في ذلك على عمق تأثير الاوهام و الاحداث النفسية في صحة الانسان و مرضه.

¹ نخبة من أساتذة الجامعة في العالم العربي, مرجع سابق, ص ص 129...132-

- أخلاقيات المهن الطبية في التراث العربي تركز على :
- أن يكون الطبيب تام الخلق, صحيح الاعضاء, حسن الذكاء جيدة الرؤية.
- أن يكون حسن الملبس, طيب الرائحة, نظيف البدن و الثوب .
- أن يكون كتوما لاسرار المرضى, لا يبوح بشيء من أمراضهم .
- أن تكون رغبته في ابراء المرضى أكثر من رغبته فيما يلتمسه من الاجرة, ورغبته في علاج الفقراء أكثر من رغبته في علاج الاغنياء .
- أن يكون حريصا على التعليم و المبالغة في منافع الناس .
- أن يكون سليم القلب, عفيف النظر, صادق اللهجة, ال يخطر بباله شيء من أمور النساء و الأموال التي شاهدها في منازل الاعلاء فضلا عن أن يتعرض لشيء منها - أن يكون مأمونا ثقة, على الارواح و الاموال لا يصف دواء قاتلا و لا يعلمه و لا دواء يسقط الاجنة, يعالج عدوه بنية صادقة كما يعالج حبيبه .

7- نظريات أخلاقيات مهنة الطب :حسب نظرية FJ childress و s'Beauchamp فهناك العديد من النظريات الاخلاقية و التي تعجز كل منها وضوحا أو ترابطا أو كمالا أو إدراكا واضحا أو بساطة وواقعية تستطيع من خلالها تحقيق الغاية منها, و قد يحتاج إلى عدة نظريات مجتمعة لحل مشكلة أدبية معينة و هذا بالطبع ثقيل ومربك .

7-1- نظرية المنفعة أو الفائدة: حيث يحكم على الفعل بأنه جيد أو سيء من خلال مقارنته بنتائجه جيدة أم سيئة ؟, و بأن المنفعة تتحقق بتقديم أقصى ما يمكن من إيجابيات و بأقل ما يمكن من سلبيات إل أنها أخفقت حين تعاملت مع أفعال الغير أخلاقية على أساس المنفعة .¹

7-2- نظرية الالتزام: وهي معتمدة على فلسفة ايمانويل كانط والذي أشار بأن الاخلاق تعتمد على المنطق فقط, و رفض بدوره التقاليد و الفطرة و الضمير و العواطف في الحكم على الاخلاق, وادعى بأن الفعل مستندا أساسا على الالتزام الاخلاقي². ولكن نظرية KANTIAN أخفقت في حل الالتزامات المتناقضة لأنها تعتبر القوانين الاخلاقية كاملة.

¹ -علي المكاوي, دراسات في علم الاجتماع الطبي والوطن العربي, طبعة الكترونية من طرف كتب عربية, 1998, ص 166

² محمد عيدة شبيب , الاخلاقيات الطبية: المتعلقة بمهنة التحاليل الطبية, د, ط , 2004, ص 07.

7-3-نظرية الحق: المعتمد على احترام حقوق الانسان و خصوصياته, و حياته و حريته و التعبير عن آرائه, و لكنها تركز على الحقوق الفردية مما يخلق جوا عدائيا بينهم, ناهيك عن أن الحقوق الشخصية قد تتعارض في بعض الاحيان مع الحقوق العامة

7-4-النظرية الاجتماعية: التي تنص على أن الخلاف بالتقاليد الاجتماعية المتضمنة لاعتبارات الافعال الحسنة والاهداف الاجتماعية و التقاليد ... هذه النظرية ترفض نظرية الحق الفردي, غير أنها واجهت مشكلة تكمن في صعوبة الوصول إلى إجتماع على مفاهيم القيم الاجتماعية في حياتنا المعقدة اليوم, و ما تحويه من خلافات اجتماعية .

7-5-نظرية الروابط الاجتماعية: والتي تستند أساسا على العلاقة بين الطبيب و المريض و على الروابط العائلية, فعلى سبيل المثال قد يرتبط العمل الاخالقي بمنع حدوث أي شيء من شأنه قطع الروابط العائلية, و المشكلة في هذه النظرية صعوبة التعامل و تحديد المشاعر العاطفية و النفسية التي تشتمل عليها هذه العلاقة .

7-6 نظرية الحالة أو الوضع: والتي تعتمد على قرارات عملية تناقش فيها كل حالة على حدا, و لكنها قد تعطي نتائج مختلفة لحالات متشابهة في طبيعتها, وهي أيضا عرضة للتحيز.

8- تعريف الممرض و أخلاقه:

8-1-تعريف الممرض:

لغة: التغذية أو الرعاية الفائقة لتوفير النمو والتطور.

اصطلاحا: يمكن أن نعرف التمريض بأنه مزيج من الفن والعلم يستوعب المريض بكامله جسمه وعقله وروحه ويعمل على رفع مستوى صحة المريض البدنية والروحية والعقلية وذلك عن طريقتنقيف المريض باعطائه المستلزمات الدقيقة أو عن طريق اقتدائه بالعاملين في مجال الرعاية الصحية .

❖ التمريض فن لأن الممرض ينمي المهارات ويستخدم العلوم في أداء مختلف الاجراءات التمريضية المطلوبة لتقديم العناية الكافية للمريض.

فن التمريض هو فن الرعاية المتصلة بصحة الانسان ,هو الاستعمال الخالق والخيالي للعلوم في الخدمات الانسانية .

التمريض علم لأن الاسس العلمية التي تعتمد عليها العناية التمريضية تعتمد على العلوم الحياتية مثل التشريح,علم وظائف الحياة,علم الاحياء المجهرية والكيميائية وغيرها من العلوم تعتبر أساسيات لفهم جسم الانسان في حالته الجسمية الطبيعية وفي الحالة الطبيعية الناتجة من الاصابة أو مهاجمة المرض.

التمريض له صفة روحية لأن غرضه الأول هو الخدمات الانسانية ليس فقط باعطاء عناية إلى أجسام المرضى والمصابين ولكن بخدمة حاجات العقل والروح ,كذلك لذلك يعتبر التمريض هو أقدم الفنون ولكن أصغر العلوم , والتمريض بدأ كفن ثم أصبح علم وتطور وأصبح مهنة.

8-2- أخلاقيات الممرض:

❖ قول الحق

❖ النظام

❖ أداء الواجب(العمل على راحة المريض - احترام قوانين العمل - اطاعة الأوامر)

❖ الاتزان في الكلام وعدم افشاء الأسرار والتدخل فيما لا يعنيه.

❖ التكيف مع ظروف العمل بغرس الثقة في النفس والحث على الاستمرار والنجاح

❖ الامانة والاخلاص في العمل

❖ الصبر والمثابرة وتفهم سلوك المريض

❖ المعلومات والخبرة

❖ تحمل المسؤولية

❖ احترام الآخرين وحماية مصالحهم

❖ عدم التحيز بحسب الجنس أو اللون أو العرق

9-علاقة الممرض بالمريض: للمريض حق تلقي الرعاية التمريضية وهو آمن ومطمئن

ويشعر بالرضا كما أن المريض غير مسؤول عن تحديات العمل وحقوق الممرض المهنية

إذا كان الممرض يشعر أنه يعاني من تحديات كبيرة في العمل , و انه لا يتلقى حقوقه

المهنية كاملة إذ أن تلك التحديات هي ليست من صنع المرضى, كما أن شعور الممرض بانتقاص حقوقه المهنية في بعض الحالات هي ليست مسؤولية المريض بل أن المرضى يكونون دائماً مؤيدين للممرضين وحقوقهم, والمرضى هم أكثر من يشعر بالتحديات التي يواجهها الممرضون في عملهم .

10- النصوص القانونية المنظمة للنشاط الطبي والتمريض:

- القانون رقم 85-05 المؤرخ في 16 فبراير 1985 المتعلق بحماية الصحة و ترقية المعدل و المتمم بالقانون رقم 88 -15 المؤرخ في 03 مايو 1988 , و القانون رقم 90-17 المؤرخ في 31 جويلية 1990 , و الامر رقم 06-07 بتاريخ 5 جويلية 2006 .
- المرسوم التنفيذي رقم 07-321 المؤرخ في 22 أكتوبر 2007 يتضمن تنظيم المؤسسات الاستشفائية الخاصة وسيرها.

-المرسوم التنفيذي رقم 08-350 مؤرخ في 16 نوفمبر 2008 يتضمن تنظيم المؤسسات الاستشفائية الخاصة و سيرها .

المرسوم التنفيذي رقم 08-350 مؤرخ في 16 نوفمبر 2008 يتضمن تنظيم المؤسسات الاستشفائية الخاصة و سيرها¹

¹ - 2 علي, فيلاي, ملاحظات حول المسؤولية الطبية, مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية, المركز الجامعي. لئامنغست, ع 10.07.11 (جانفي 2015), ص 09.

خلاصة الفصل :

تضمن هذا الفصل أبرز عناصر أخلاقيات المهنة الطبية حيث أن الطبيب الناجح في علاقاته يتسم بالاخلاص في العمل و النزاهة و الصدق و الايثار و الوفاء و الرحمة...الخ, في حين تركز علاقته بالمرضى على عدم إفشاء أسرارهم كذلك التأكيد على لغة التفاهم بين الطبيب و المريض و التي تراعي فيها الابعاد الاجتماعية و الثقافية في الممارسة الطبية, كما تركز أيضا على أهمية الجانب النفسي, إضافة إلى هذا تم ذكر نظريات أخلاقيات مهنة الطب بما فيها نظرية الالتزام, نظرية الحق, نظرية الروابط الاجتماعية....الخ, كما تعرضنا لمداخل أخلاقيات مهنة الطب و التي يمكن أن تقدم طريقة لفهم أخلاقيات المهنة الطبية و معالجتها في مختلف المستويات تجدر الإشارة هنا إلى أن هذا الفصل تضمن عدة عناصر تشمل الاطار المفاهيمي للمستشفى, كما يمكن القول أن أخلاقيات المهنة الطبية أمرر ضروري لتسيير المنظمة بحكمة و الحفاظ على السير الحسن داخلها

الجانِب التَطْيِيقِي

الفصل الخامس

الاجراءات المنهجية للدراسة

❖ تمهيد

1- منهج الدراسة

2- أدوات جمع البيانات

3- مجالات الدراسة

4- الاساليب الاحصائية

-خلاصة الفصل

تمهيد:

بعد أن تطرقنا لمعرفة المفاهيم المرتبطة بكل من أخلاقيات المهنة, وبيئة العمل فإنه سيتم في هذا الفصل من الدراسة التطبيقية التطرق إلى التعريف بالمؤسسة الاستشفائية بن عمر الجيلاني, و التعرف على المجال البشري بها و توضيح كل الخطوات الاجرائية و المنهجية التي اعتمدنا عليها في دراستنا الميدانية, بدء بمنهج الدراسة ثم أدوات جمع البيانات ثم مجالات الدراسة ثم الاساليب الاحصائية.

1- منهج الدراسة: من أبرز الوسائل التي يعتمد عليها الباحث لتطبيق مشروع البحث هو "المنهج"، فهذا الأخير يقوده للوصول للأهداف المرجوة. يعتبر المنهج عبارة عن مجموعة من القواعد العامة التي يتم وضعها بالقصد للوصول إلى الحقيقة في العلم أي أنه عبارة عن مجموعة من الخطوات المضبوطة التي يجب على الباحث مراعاتها حتى يتوصل إلى نتائج سليمة، وهو كذلك الطريقة التي يسلكها الباحث للوصول إلى نتيجة معينة¹. أو أنه " الطريق المؤدي للكشف عن الحقيقة في العلوم، بواسطة طائفة من القواعد العامة، التي تهيمن على سير العقل و تحدد عملياته، حتى يصل لنتيجة معلومة². وقد اختلفت المناهج المتبعة في البحوث باختلاف المواضيع ألن طبيعة الموضوع هي التي تفرض نوع المنهج، و قد ارتأينا في بحثنا هذا استخدام المنهج الوصفي الذي يعتمد دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ووصفها وصفا دقيقا فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة و يوضح خصائصها، فالباحث يلجأ إلى استخدام هذا المنهج حين يكون على علم بأبعاد أو جوانب الظاهرة التي يريد دراستها نظرا لتوفر المعرفة بها من خلال بحوث استطلاعية أو وصفية سبق أن أجريت عن هذه الظاهرة، و لكنه يريد التوصل إلى معرفة دقيقة و تفصيلية عن عناصر الظاهرة و موضوع البحث³. وفي الدراسة الحالية اخترنا المنهج الوصفي و من خلاله سنحاول وصف الظاهرة و تحليل و تفسير آراء العينة المبحوثة في المؤسسة الاستشفائية بن عمر الجيلاني بالوادي.

2- أدوات جمع البيانات: من خصائص المنهج الوصفي إمكانية الاستعانة بمختلف الأدوات للحصول على البيانات، وقد استعملنا في هذه الدراسة الأدوات التالية : الملاحظة، الاستبيان، المقابلة الاستطلاعية، الوثائق، الوسائل الإحصائية .

2- 1 - الملاحظة: هي توجيه الحواس و الانتباه إلى ظاهرة معينة أو مجموعة من الظواهر رغبة في الكشف عن صفاتها أو خصائصها بهدف الوصول إلى كسب معرفي جديد عن تلك الظاهرة أو الظواهر⁴، فالملاحظة كان لها الدور الفعال في إعطاء نظرة عامة

¹ - 1 عمار بوحوش، دليل الباحث في المنهجية لاعداد البحوث الاجتماعية، د.ط، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 1985، ص، 81

² ماثيو جدير ، منهجية البحث دليل المبتدئ في موضوعات البحث ورسائل الماجستير والدكتوراة، د، ط، اليازوري العلمية، عمان، 1998، ص، 72.

³ زهرة قرشي ، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالاداء الوظيفي للعاملين، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز الوادي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم المنظمات و المناجم، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة حمة لخضر بالوادي. الجزائر، 2016-2017 ، ص 126.

⁴ عمار بوحوش، مرجع سابق، ص 81.

حول موضوع الدراسة من خلال قيامنا بجولة حول الاطار العام للمؤسسة الاستشفائية "بن عمر الجيلاني", حيث لاحظنا التزام الاطباء والمرضى و قيام الكل بمهنته.

2-2- الاستبيان: يعرف الاستبيان بأنه مجموعة من الاسئلة المرتبة حول موضوع معين, و يتم وضعها في استمارة ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد أو يجرى تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة للأسئلة الواردة فيها , و قد قسمنا الاستبيان إلى ثلاثة محاور رئيسية إضافة إلى محور البيانات الأولية, بحيث كانت المحاور الثلاثة تعبر عن متغيرات و مؤشرات الفرضيات التي انطلقت منها الدراسة.

- **المحور الأول:** تناولنا فيه مؤشرات الفرضية الأولى (الالتزام باخلاق العمل) عدد بنوده 6 بنود.

- **المحور الثاني:** تناولنا فيه مؤشرات الفرضية الثانية (اتقان العمل) عدد بنوده 5 بنود

- **المحور الثالث:** تناولنا فيه مؤشرات الفرضية الثالثة (الصدق والأمانة في العمل) عدد بنوده 6 بنود

2-3- الوثائق: تعتبر إحدى أدوات جمع البيانات, وفيها يرجع الباحث إلى جمع البيانات حول الموضوع, وهي لغرض البيانات التكميلية للاستمارة و الملاحظة و المقابلة¹ . استفدنا من وثائق المؤسسة في جمع بعض المعلومات عن الاطباء و معرفة الهيكل التنظيمي العام .

3- مجالات الدراسة : إن مجال البحث يلم بكل من الاطار الزمني, المكاني, و البشري, حيث هذا التحديد خطوة جد مهمة في دراستنا هذه:

3-1-المجال المكاني :

نشأة المؤسسة العمومية الاستشفائية بالوادي: تعتبر المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية الوادي (بن عمر الجيلاني) من اهم و أكبر المؤسسات العمومية الاستشفائية بالولاية, تم إنجازها سنة 1984م و بدأ العمل بها سنة 1985م و تقدر مساحتها ب 28000 م

¹ سامية حميدي, عبد الملك حميدي, الخطوات الأساسية في البحوث الاجتماعية, مجلة علوم الانسان والمجتمع , ع 10, جوان 2014 , ص 66.

تتمركز ببلدية الوادي حي الشط يحدها طريق ذو وجهتين و سكنات وظيفية, تشرف على تقديم الخدمات استشفائية طبية واستعجالية وجراحية للسكان والتكفل بالعديد من المرضى التابعين لولاية الوادي والمناطق التابعة للولايات المجاورة .

الموارد البشرية: فهي كالتالي :

- العمال الاداريين و التقنيين: 44 عامل

- العمال الشبه طبيين: 280 عامل

- الاطباء: 92 طبيب (47 طبيب مختص و 45 طبيب عام)

- سلك البيولوجيين: 19 بيولوجي

- سلك النفسانيين في الصحة العمومية: 3 نفسانيين

- صيدليين: 4 صيدلي

- سلك اعوان الطبيين في التخدير والانعاش: 15 عون

- العمال المهنيين و السائقين: 30 عامل .

- الاعوان المتعاقدين (توقيت كامل - جزئي): 63 عون¹.

المصالح الداخلية للمستشفى: و تتمثل في المصالح الاستشفائية و المصالح التقنية
المصالح الاستشفائية: وتتمثل في كل :

- مصلحة الجراحة العامة (Chirurgie Générale) (جراحة الرجال - جراحة النساء) بها 30 سرير .

-مصلحة الطب الباطني : (Interne Médecine) الرجال- النساء (44 سرير) --
مصلحة الاستعجالت الطبية الجراحية (Chirurgicale-Urgences Médico) 35 سرير
(مقرها منفصل على المؤسسة)

¹ من وثائق المؤسسة.

- جراحة العظام (Orthopédie) 24 سرير
- جراحة الأنف والحنجرة تحتوي على 8 أسرة.
- طب العيون (رجال ونساء): 10 أسرة.
- مصلحة الامراض العقلية (رجال ونساء): 10 أسرة.
- مصلحة الامراض المعدية: (رجال ونساء): 16 سريرا.
- مصلحة الطب الشرعي: وحدة التشريح- وحدة الكشف والمعاينة.
- مصلحة الانعاش: 7 أسرة.

المصالح التقنية:

- ❖ مركز الأشعة.
- ❖ المخبر المركزي, مخبر تحاليل الدم , مخبر البيو كيمياء, المخبر البكتريولوجي
- ❖ مركز حقن الدم.
- ❖ مصلحة تصفية الدم والكلى, مقرها خارج المؤسسة.
- ❖ مصلحة جناح العمليات
- ❖ الصيدلية والمركزية¹

أردنا معرفة علاقة أخلاقيات المهنة بالفعالية التنظيمية فواجهتنا العديد من المشاكل وذلك راجع لطبيعة الموضوع الحساس, ففي اول المطاف إتجهنا إلى مصلحة ابن حيان كونها مؤسسة جديدة حققت شهرة في الولاية في فترة وجيزة, حيث بعدما تم استقبلنا من طرف الادارة إلا انهم لم يقبل ان نجري دراستنا الميدانية على هاته المؤسسة ولكنهم سمحوا لنا بالاستطلاع على كافة المؤسسة, هذا شيء أخرنا قليلا فغيرنا الوجهة إلى المؤسسة الاستشفائية بن عمر الجيلاني والتي استقبلنا فيها وبكل ترحيب وقبول لكن هذا لم يمنع من العثرات, فلقد واجهتنا بعض المشاكل في مصلحة من المصالح بحيث رئيس هذه المصلحة لم يسلم الاستبيان للأطباء والمرضى بعد أن وعدنا بذلك الشيء الذي شجعنا على تسليم

¹ من وثائق المؤسسة.

الاستبيان للأطباء والمرضى يد بيد والبقاء مع الأطباء و المرضى طيلة فترة الدوام من ثم مشاهدة كل التحركات داخل المستشفى، حيث رفضت طبية الاجابة على الاستبيان والاستهزاء بعلم الاجتماع . كما واجهنا صعوبة في الانتقال إلى المصالح الغير موجودة داخل المشفى كمصلحة الاستعجالات ومصلحة الكلى والذي كان مقرهما في اتجاهات معاكسة، ورغم كل الصعوبات لا يمكن أن نخفي وقوف الادارة معنا وتوفيرها لنا كل ما نحتاجه من وثائق وغير ذلك، ولا نخفي أيضا مساعدة بعض العمال والمرضى والأطباء في تسهيل تنقلنا في المصالح و توجيهنا في المصلحة، كما لا ننس فضل الأطباء في ملء الاستبيان واعطائنا بعض من وقتهم.

3-2-المجال الزمني :

مرحلة الدراسة الاستطلاعية: يلجأ الكثير من الباحثين قبل الاستقرار على خطة البحث و تنفيذها بكل كامل إلى ما يسمى بالدراسة الاستطلاعية و التي تجرى على عدد محدود من الافراد و يتوقع من خلالها :

- ❖ التأكد من جدوى الدراسة التي يرغب في القيام بها و بالتالي توفير الوقت و الجهد قبل الشروع باتخاذ قرار نهائي .
- ❖ تمكين الباحث من إحصاء المعوقات و العقبات التي تعترض سير تنفيذ إجراءات الدراسة و بالتالي إيجاد الحلول المناسبة للمشكلات و المعوقات المتوقعة .
- ❖ التأكد من دراسة أداة البحث و معرفة مدى صلاحيتها بغرض استعمالها و استخدامها في الدراسة الاساسية.

❖ التعرف على الأفراد المبحوثين و تجريب الادوات عليها ¹.

❖ لقد بدأنا دراستنا في مارس 2021 حيث بدأ الشروع في البحث عن التراث النظري الذي يخدم الموضوع، و ذلك لبناء تصور نظري أولي حول محاور الدراسة . حيث تم بتاريخ 2021/05/05 الموافقة على اجراء الدراسة الميدانية . أما في 25 ماي 2021 استطعنا التعرف و الاطلاع على الوثائق وأخذ المعلومات الخاصة بالمؤسسة الاستشفائية، و عدد الأفراد العاملين بها، و ذلك من خلال التقرب من مصلحة المستخدمين بالمؤسسة و كذا

¹ الحسين مصطفاوي، محاضرة:تقنية البحث العلمي جامعة محند اوكلي اولحاج البويرة،ص 5 ،

المقابلات الخاصة مع بعض المسؤولين بالادارة . كما حصلنا على توجيهات و مساعدات بخصوص زيارة الاستجالات الطبية بحي "8 ماي" وكذلك فرع أمراض الكلى - بالمؤسسة الاستشفائية الام والطفل- "بشير بن ناصر" و ذلك قصد الاتصال بالاطباء التابعين لمستشفى بن عمر الجيلاني.

● **المقابلة الاستطلاعية:** المقابلة هي تفاعل لفظي يتم عن طريق موقف مواجهة يحاول فيه الشخص القائم بالمقابلة أن يستشعر معلومات أو آراء أو معتقدات شخص أو أشخاص على بعض البيانات الموضوعية¹. كان للمقابلة الدور الفعال في الحصول على المعلومات المتعلقة بالبحث حيث استخدمنا المقابلات التالية

أولاً: مقابلة مع الاداريين و قد أفادتنا في الحصول على بعض البيانات المادية و البشرية .

ثانياً: مقابلة مع الموظفين و قد كانت أثناء تطبيق الاستمارة الموجهة للموظفين حيث عملنا خاللها على شرح الغرض من البحث و محاولة كسب ثقة المبحوثين

● **مرحلة توزيع الاستمارة :** بدأنا توزيع الاستبيان يوم الثلاثاء 2021/05/25 حيث وزعنا استبيان يد بيد على الافراد الذين وجدناهم وقبلوا الرد و تم التوزيع حسب ظروف الميدان الصعبة, أحيانا نوزع 7, أحيانا 3 و أحيانا 1 و كذلك الحال بالنسبة للاسترجاع, حيث تم المكوث بالمستشفى من حوالي الساعة الثامنة صباحا إلى غاية الساعة الثالثة والنصف مساء طيلة أيام الدراسة, حيث تم استرجاع 161 استمارة, و تم رفض استبيان واحد لانه تم الاجابة فيه على بعض البنود فقط, مما جعل عدد أفراد عينة الدراسة 160, و بهذا انتهت الدراسة الميدانية يوم 2021/05/30 و التي تمت بحدود أسبوع .

● **المجال البشري (العينة):** يمثل العينة و هم الأطباء والممرضون في المؤسسة الاستشفائية لكن لصغرهما بدل القيام ببحث شامل يلجأ الباحث إلى اختيار عينة تمثيلية لكن لصعوبة الحصول عليها في بحثنا لجأنا إلى أسلوب العينة التمثيلية غير الاحتمالية, بالتالي تم اختيار العينة القصدية أو العمدية من أجل تحديد أهداف البحث.

¹ رشيد, زواتي, تدريبات على منهجية البحث العلوم الاجتماعية, د.ط, دار هومة, 2002, ص. 123.

تعتبر العينة المجموعة الجزئية من المجتمع الكلي، فلقد عرفها الدكتور محمد بوعالم "بأنها أدوات الدراسة أي أنها جزء من المجتمع يتم اختياره بطرق مختلفة بغرض دراسة هذا لمجتمع، و عليه يجب أن يكون هذا الجزء ممثلا للكل "و تماشيا مع طبيعة دراستنا قمنا باختيار العينة غير الاحتمالية واخترنا العينة العمدية أو القصدية التي تخدم أهداف البحث.

العينة القصدية: ينتقي الباحث أفراد عينته بما يخدم أهداف دراسته و بناء على معرفته دون أن يكون هناك قيود أو شروط غير التي يراها هو مناسبة من حيث الكفاءة أو المؤهل العلمي أو الاختصاص أو غيرها، و هذه عينة غير ممثلة لكافة وجهات النظر و لكنها تعتبر أساس متين للتحليل العلمي و مصدر ثري للمعلومات التي تشكل قاعدة مناسبة للباحث حول موضوع الدراسة¹. وما هو جدير بالملاحظة أنه كنا نطمح باعتماد أسلوب المسح الشامل في هذه الدراسة لكل أطباء مستشفى بن عمر الجيلاني، لكن لصعوبة الحصول على قاعدة مجتمع البحث و صعوبة التعامل مع الاطباء لتعدد و حساسية المهنة الطبية و ضيق الوقت لديهم، أيضا لامتناع البعض عن الاجابة حيث صرحت احدهم أنها حرية شخصية، كذلك لخروج البعض منهم في عطل مرضية، هذا كان عائقا أمامنا لاعتماد المسح الشامل فلجأنا لسلوب العينة القصدية .

4- أساليب المعالجة الاحصائية: يتم الاعتماد في تحليل البيانات على الاساليب الاحصائية التالية :

4-1- التكرارات: تطلق على عدد الحالات من مجموعة أو فئة معينة باعتبارها تكرارات بظهور حالات او قيم عدد الافراد داخل العينة

4-2 -النسب المئوية : تعرف (%) و تعطى بالعلاقة التالية:

$$\text{النسبة المئوية} = \frac{\text{عدد التكرارات} \times 100}{\text{العدد الكلي للعينة}}$$

¹ مخبير فوزي، واقع الثقافة البيئية في المجتمع الحضري، دراسة ميدانية لمواقف عينة من شباب حي الحرية بلدية الوادي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع الحضري، قسم العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة حمة لخضر الوادي، الجزائر ص 80

خلاصة الفصل:

تعتمد الدراسة الميدانية على خطوات منهجية علمية صحيحة, حيث تطرقنا في هذا الفصل للمنهج المستخدم ألا و هو المنهج الوصفي, بالاضافة إلى ذلك تم توضيح أهم الأدوات المستعملة في جمع البيانات, و تم أيضا تحديد مجالات الدراسة. تلعب هذه الخطوات الدور الاساسي للوصول لنتائج علمية دقيقة يمكن الوثوق بها وهو ما يسعى له أي بحث علمي.

الفصل السادس

عرض وتفسير البيانات

❖ تمهيد

1- تحليل وتفسير الفرضيات الجزئية

2- تحليل وتفسير نتائج الفرضية العامة

3- الإقتراحات والتوصيات

تمهيد :

يعتبر الجانب الميداني أهم مرحلة من مراحل البحث العلمي لأنه يجسد كل الحقائق و البيانات المتحصل عليها في الجانب النظري، حيث تتوقف دقة النتائج المتحصل عليها في أي دراسة على مدى صحة الإجراءات المنهجية التي يتبعها الباحث في دراسته و بهذا سنتناول في هذا الفصل تحليل البيانات وتفسيرها وعرض النتائج و الوصول إلى القنترحات والتوصيات.

1- تحليل وتفسير البيانات:

الجدول رقم (01): يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس والسن

الجنس السن	ذكور		إناث		المجموع	
	التكرار	النسبة المئوية%	التكرار	النسبة المئوية%	التكرار	النسبة المئوية%
30-20	10	% 6.25	25	% 15.62	35	% 21.51
39-31	80	% 50	11	% 6.87	91	% 56.87
49-40	20	% 12.5	0	% 0	20	% 12.5
50	14	% 8.75	0	% 0	14	% 8.75
فما فوق						
المجموع	124	% 77.5	36	% 22.49	160	% 100

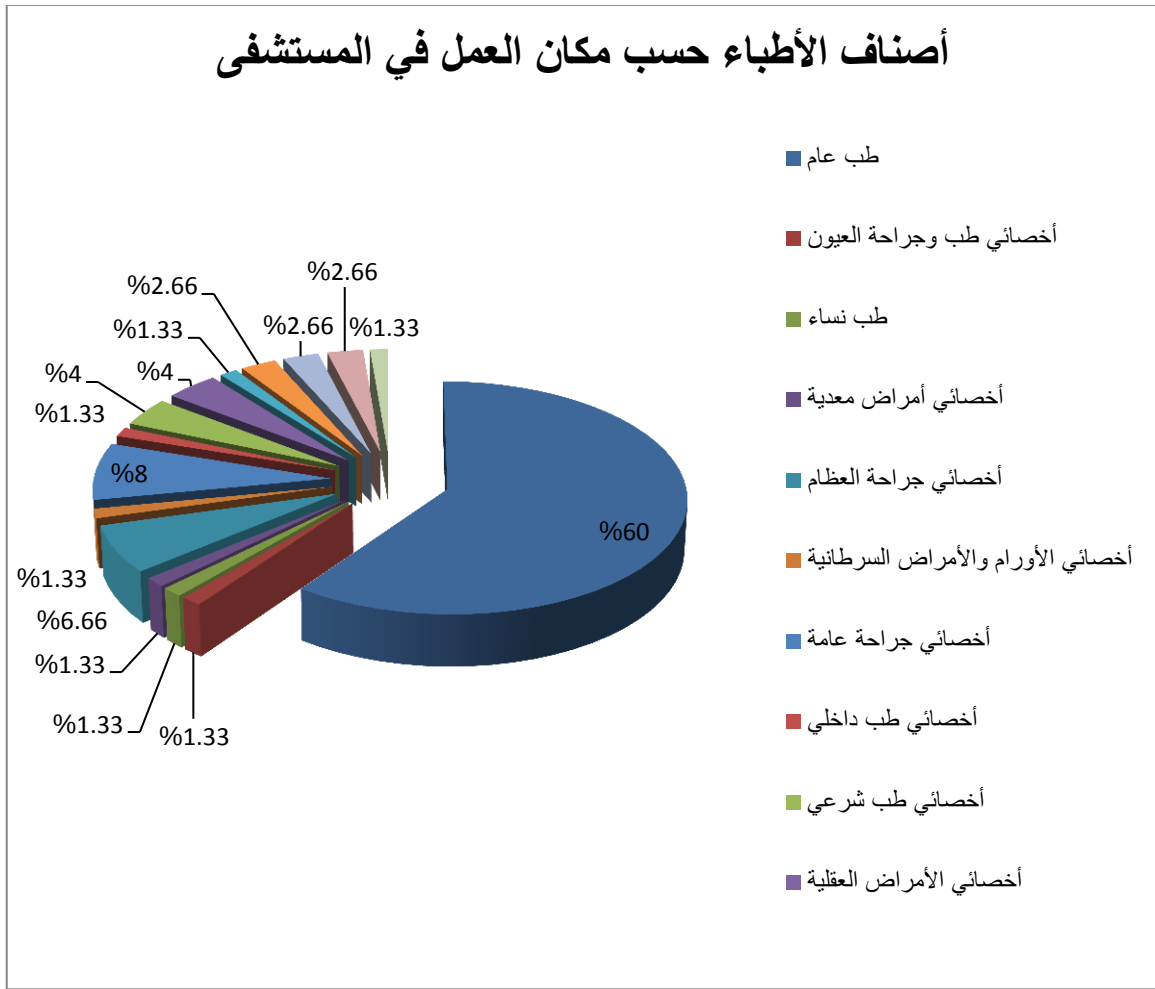
نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الذكور الذين يعملون في المستشفى بن عمر الجيلاني 77.5 % أي ما يعادل 124 طبيب و ممرض وهو ما يفوق نسبة الاناث المقدرة ب % 22.49 أي ما يعادل 36 طبيبة و ممرضة وهذا الشيء طبيعي نظرا لان دراسة الطب تتطلب سنوات عديدة خارج الولاية كما أن دراسة الطب تتطلب على الاقل 7 سنوات دراسة وهذا الامر لا حرج فيه بالنسبة لذكور أما الاناث وحسب العادات والتقاليد التي تغلب الجزائريين وخاصة منطقة وادي سوف وهي نظرة سلبية بالطبيعة بحيث ترى أن للاناث سن معين إذا تجاوزت هذا العمر سوف تصاب بالعنوسة ، ويرى هذا المجتمع أن المرأة أولى بها البقاء في المنزل وتربية الابناء والاعتناء بالزوج وما يميز المجتمع أيضا هو عدم حاجة المرأة في الغالب للعمل، حيث يتحمل الرجل مسؤولية توفير حاجيات المادية والاقتصادية و العيشة الضرورية للأسرة هذا في ما مضى .حيث قدرت نسبة الذكور الذي تراوحت أعمارهم من 31 إلى 39 سنة فما فوق 50% ونسبة الاناث في هذا العمر 6.87 % ومن 40 إلى 49 سنة نسبة الذكور 12.5 % والاناث منعدمة تماما وهذا ما يثبت صحة قولنا ونفس الشيء في العمر من 50 سنة فما فوق الذكور 8.75% والاناث منعدمة أيضا، ومن 20 إلى 30 سنة نسبة الذكور 6.25% وترتفع نسبة الاناث لتصل إلى 15.62% وهذا ما يوضح وعي المجتمع وتوجه الاناث إلى مهنة الطب وتحررهم من كل قيود المجتمع

ونظرتهم السلبية، غير أن ما نلاحظه هو أن النسبة تبقى ضئيلة وذلك نظرا للعمل في المستشفى الذي يتميز بالمسؤولية الكبيرة وهو ما يجعل الاناث يخافون من الوقوع في الأخطاء الطبية التي قد تكلفهم المثل أمام العدالة، وهو موضوع يجعل من المرأة تهاب العمل في المؤسسات الاستشفائية نظرا لآزماته الكثيرة ، هذا بالإضافة إلى حجم العمل و العمل طول الدوام، نظرا لتدفق المرضى باستمرار على المستشفى بما أنه أكبر مؤسسة صحية عمومية في الولاية.

الجدول رقم (2): يبين توزيع المبحوثين حسب صنف العمل في المستشفى

صنف الأطباء في المستشفى	التكرار	النسبة المئوية %
طبيب عام	45	60 %
طبيب مختص	01	1.33 %
	01	1.33 %
	01	1.33 %
	05	6.66 %
	01	1.33 %
	06	8 %
	01	1.33 %
	03	4 %
	03	4 %
	01	1.33 %
	02	2.66 %
	02	2.66 %
	02	2.66 %
	01	1.33 %
المجموع	75	100 %

الشكل (04): دائرة نسبية تمثل أصناف الأطباء داخل المستشفى

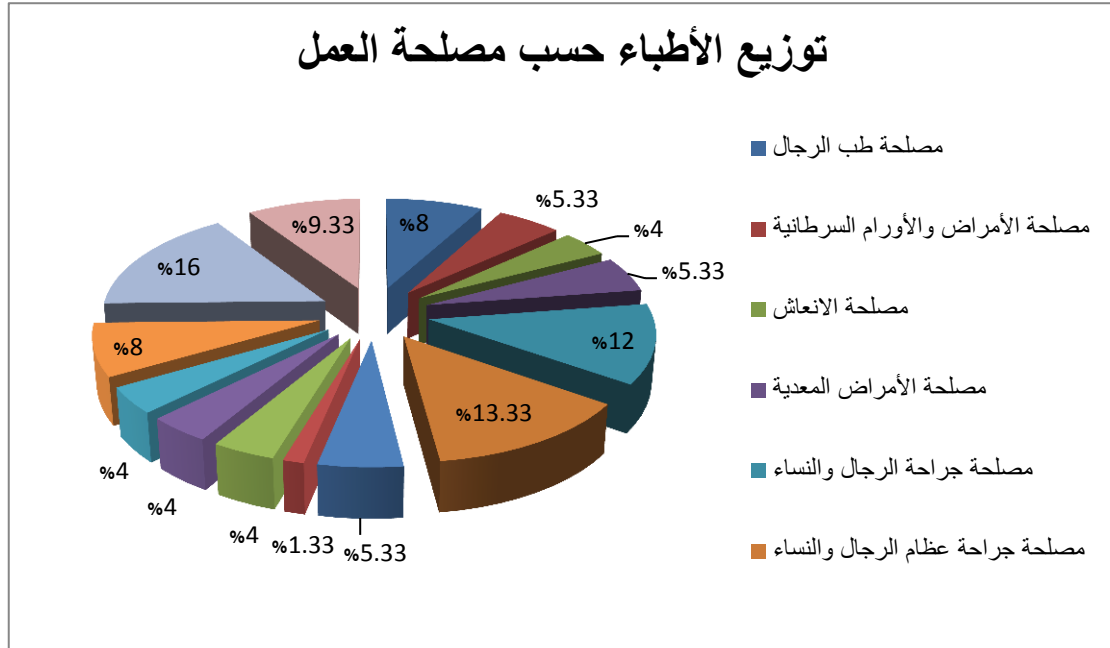


نلاحظ من خلال الجدول (2) والشكل (4) أن تخصص أغلبية الأطباء العاملين في المستشفى بن عمر الجيلاني هو طب عام والمقدر نسبتهم بـ 60 % وهذا أمر طبيعي لأن المؤسسة تحتاج لهم أكثر من ذوي الاختصاص كما لاحظنا أثناء تواجدها بالمؤسسة استطلعنا عليها والمقابلات التي قمنا بها مع الأطباء فمعظمهم يتواجدون في الإستعجالات وهذا لأن المرضى يتوافدون بكثرة والحالات الإستعجالية تستدعي، وهوما لاحظناه خلال فترة تواجدها هناك .

الجدول(03): يبين توزيع المبحوثين حسب مصلحة العمل في المستشفى

النسبة المئوية	التكرار	مصلحة العمل
%08	06	مصلحة طب الرجال
% 5.33	04	مصلحة الأمراض و الأورام السرطانية
% 04	03	مصلحة الإنعاش
% 5.33	04	مصلحة الأمراض المعدية
% 12	09	مصلحة جراحة الرجال والنساء
% 13.33	10	مصلحة جراحة عظام الرجال والنساء
% 5.33	04	مصلحة طب والنساء
% 1.33	01	مصلحة طب وجراحة العيون
% 4	03	مصلحة طب جراحة الأنف والأذن والحنجرة
% 4	03	مصلحة الطب الشرعي
% 4	03	مصلحة الأمراض العقلية
% 8	06	مصلحة أمراض الكلى وتصفية الدم
% 16	12	مصلحة الاستعجالات الطبية
% 9.33	07	مصلحة الاستعجالات الجراحية
% 100	75	المجموع

الشكل (05):دائرة نسبية تمثل مصلحة العمل في المستشفى:



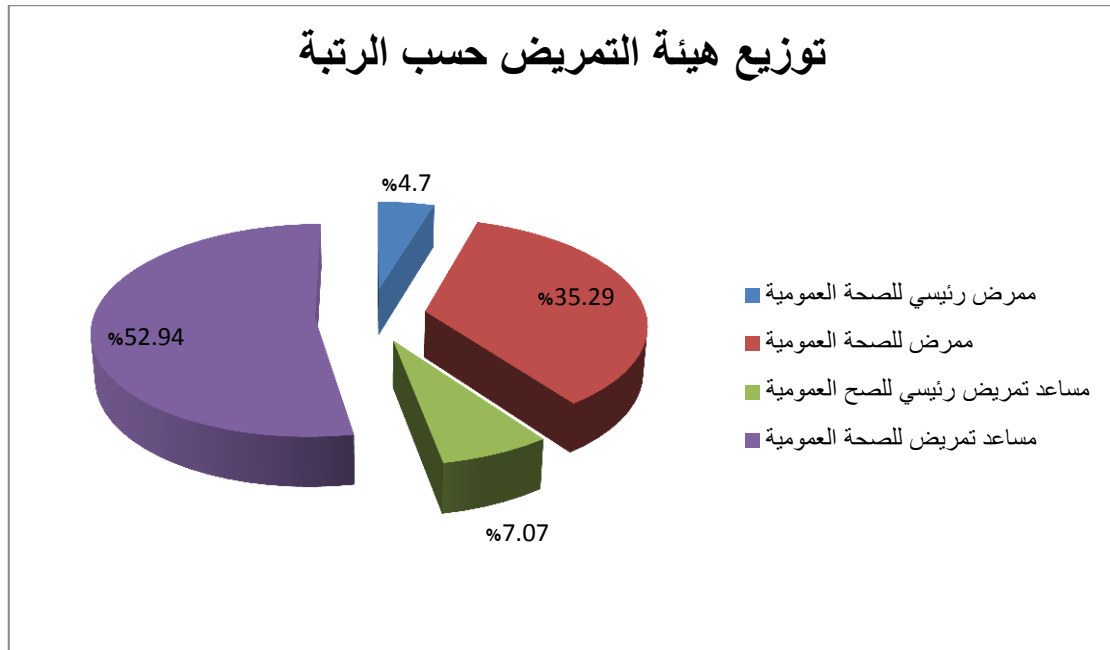
نلاحظ من خلال الجدول (03) و الشكل (5) بأن نسبة 16 % من الاطباء يعملون في مصلحة الاستعجالات الطبية، و هذا لان الاستعجالات تتطلب كثرة الاطباء لكثرة الوافدين عليها . بعد ذلك نسبة 13.33% يعملون في مصلحة جراحة العظام رجال و نساء، و نسبة 12% في مصلحة الجراحة العامة رجال و نساء و نسبة 9.33 % في الاستعجالات الجراحية و نسبة 8 % في مصلحة طب الرجال، نسبة 5.33 % في مصلحة الامراض و الاورام السرطانية وهي نفس النسبة الموجودة في مصلحة الامراض المعدية ونفسها في مصلحة طب النساء و تأتي نسبة 4 % يعملون في مصلحة الانعاش، و نفس النسبة في مصلحة الطب الشرعي ونفسها في مصلحة الأمراض العقلية ومثلها في مصلحة طب وجراحة الأنف والأذن والحنجرة ونسبة 1.35 % يعملون في مصلحة طب العيون.

بحيث نستنتج بان الأطباء مقسمين بحسب احتياجات المصلحة وبحسب عدد المرضى وهو ملاحظناه خلال تواجدها.

الجدول(04): يمثل توزيع هيئة التمريض حسب الرتبة

نوع الرتبة	التكرار	النسبة المئوية
ممرض رئيسي للصحة العمومية	04	% 4.70
ممرض للصحة العمومية	30	% 35.29
مساعد تمريض رئيسي للصحة العمومية	06	% 7.07
مساعد تمريض للصحة العمومية	45	% 52.94
المجموع	85	% 100

الشكل (6): دائرة نسببة تبين توزيع هيئة التمريض حسب الرتبة

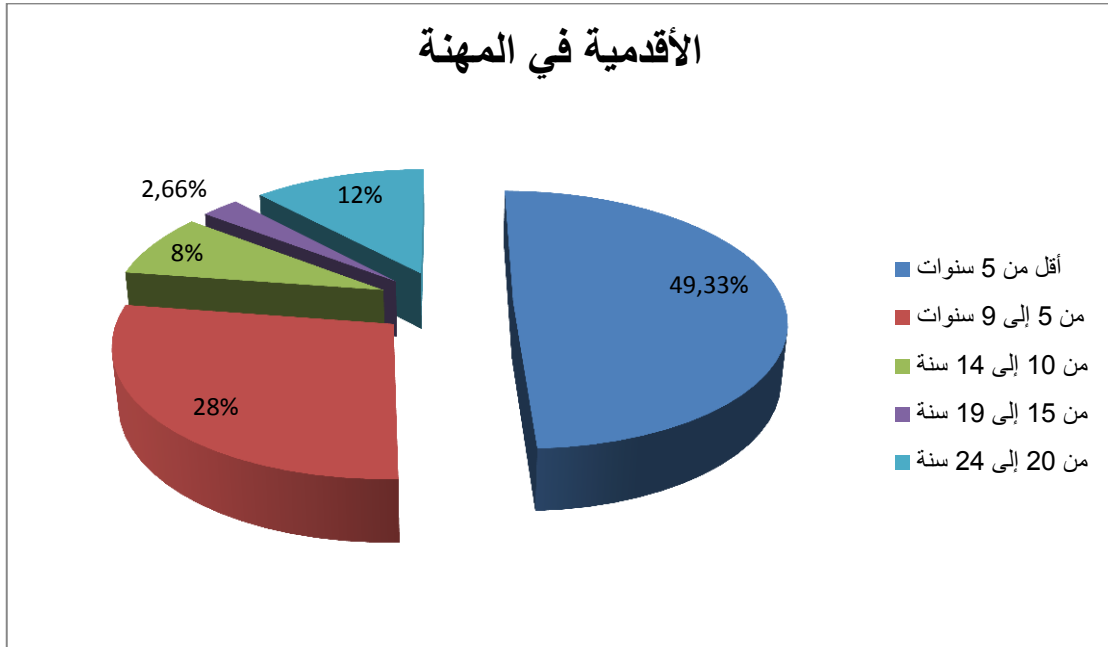


نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الممرضين الرئيسيين للصحة العمومية تساوي 4.70 % ونسبة الممرضين الصحة العمومية فقد كانت تساوي 35.29 % , اما مساعدي التمريض الرئيسيين فقد بلغت نسبتهم 7.07 % ونسبة مساعدي التمريض بلغت 52.94 % من العدد الاجمالي لهيئة التمريض لمستشفى بن عمر الجيلاني وبهذا تعتبر أعلى نسبة في هيئة التمريض, أما الممرضين الرئيسيين والمساعدين الرئيسيين للتمريض فهم يمثلون أدنى نسبة من العدد الكلي للعينة.

الجدول(5): توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في المهنة.

الأقدمية في المهنة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	37	% 49.33
من 5 إلى 9 سنوات	21	% 28
من 10 إلى 14 سنة	06	% 8
من 15 إلى 19	02	% 2.66
من 20 إلى 24	09	% 12

الشكل (7): دائرة نسبية تمثل الأقدمية في المهنة:

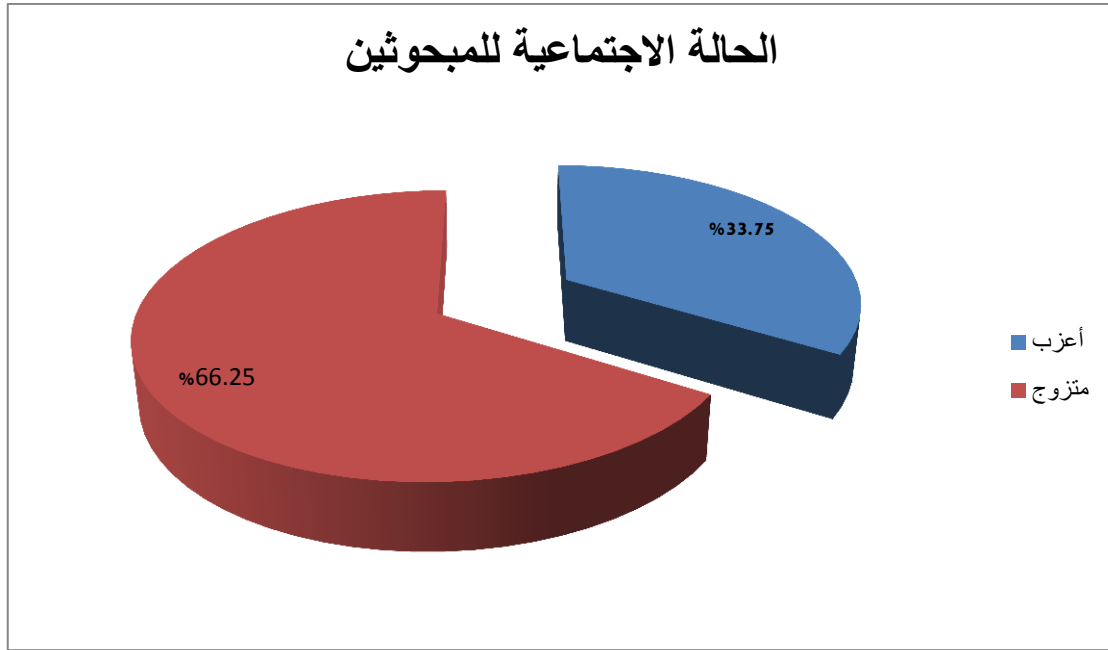


تمثل البيانات الواردة في الجدول رقم (5) و الشكل رقم (7) المتعلقة بالأقدمية في المهنة، أن فئة أقل من 5 سنوات أي بنسبة 49.33 %، أما الفئة من 5 إلى 9 سنوات حازت على 38%، و فئة من 20 إلى 25 سنة حازت على 12 % و فئة من 10 إلى 14 سنة حازت على 8 % و فئة من 15 إلى 19 سنة حازت على 2.66 %. هذا يجعلنا نفسر سر تشغيل المؤسسة الذي يقول أنها تعتمد على تشغيل نسبة جيدة مع الاحتفاظ بالاقلية من العمال القدماء . حيث يرجع سبب ارتفاع الفئة السائدة أقل من 5 سنوات إلى استراتيجيات الدولة الجزائرية في توظيف وخلق مناصب شغل للشباب.

جدول (6) : يبين الحالة الاجتماعية للمبحوثين

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة المئوية
أعزب	54	% 33.75
متزوج	106	% 66.25
المجموع	160	%100

الشكل (8): دائرة نسبية للحالة الاجتماعية للمبحوثين



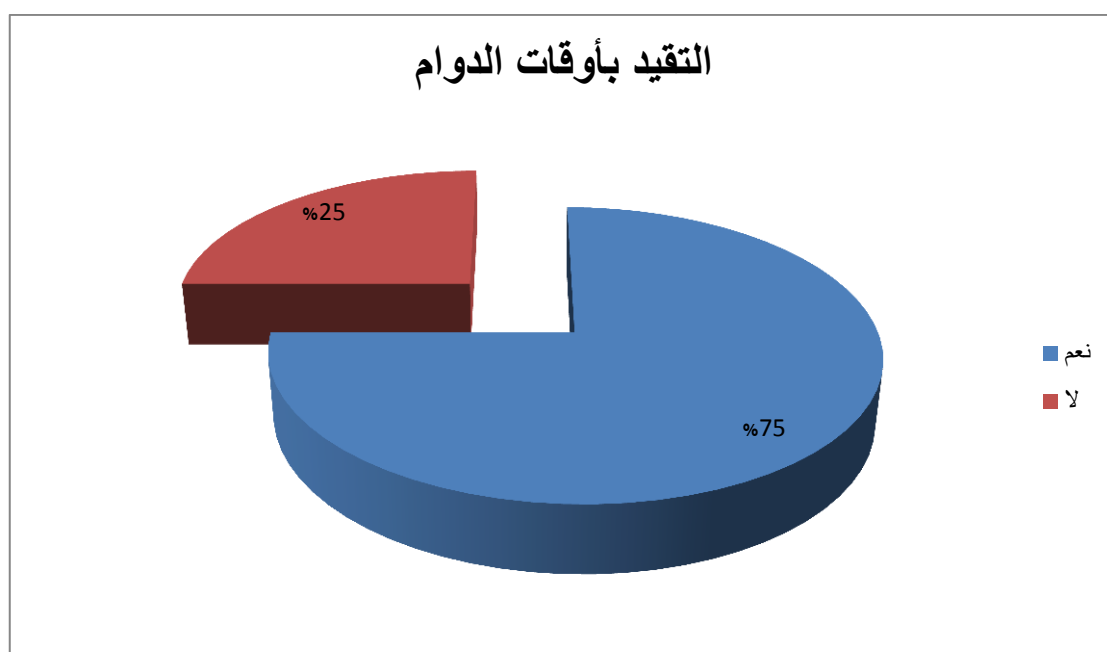
نلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه أن أغلبية أفراد العينة متزوجون حيث بلغت نسبتهم 66.25 %، وهذا ما يدل على الاستقرار الذي تعيشه هذه الفئة في حياتهم الخاصة، ولهذا دخل كبير في أدائهم لوظائفهم لان عدم الاستقرار العائلي يؤدي إلى عدم استقرار في الحياة العملية. لتأتي مقابل ذلك نسبة العازبين 33.75 % وهذا دليل على وجود فئة شبابية في المستشفى أما نسبة الارامل والمطلقين منعدمة تماما .

ومن خلال هذا نستنتج أن معظم الاطباء في المستشفى مستقرين في حياتهم العائلية سوى المتزوجين الذين لم تمنعهم مهنة الطب رغم مسؤوليتها من الزواج والاستقرار والتوفيق بين العمل والعائلة وأيضا الاستقرار بالنسبة للفئة العازبة إلا أنها مازالت في بداية العمل وفي مرحلة تكوين ذاتها.

الجدول (7): يبين التقيد بأوقات الدوام

التقيد بأوقات الدوام	التكرار	النسبة المئوية
نعم	120	75 %
لا	40	25 %
المجموع	160	100 %

الشكل رقم (09): دائرة نسبية تمثل التقيد بأوقات الدوام



من خلال الجدول أعلاه يتضح أن نسبة 75% من الأطباء و الممرضين الذين يتقيدون بأوقات الدوام وهذا راجع لأهمية الالتزام بوقت الدوام بحيث يقوم الموظف خلال وقت الدوام باستقبال مراجعيه ممن لهم علاقة بأعمال وظيفته وتقدم الخدمات الوظيفية اليومية والموسمية لهم ،فالالتزام بالدوام أمر ذو أهمية وذلك لما يترتب على عدم الالتزام بالدوام من آثار سلبية على مستقبل العمل وتعطيل مصالح المواطنين، فالالتزام بوقت الدوام من قبل الموظفين يعتبر واجبا وظيفيا فرضته الأنظمة واللوائح الوظيفية ومظهر حضاري يدل على تقدم الوعي والشعور بالمسؤولية في المجتمع.

❖ من بين إجابات الأطباء و الممرضين الذين يتقيدون بأوقات الدوام نورد:

تصريح طبيب عام بالاستعجالات الطبية : "تقيد بوقت الدوام لضمان السيورة الحسنة للمؤسسة وللمريض ومن جهة أخرى ترجعها طيبة معه إلى " :من أجل عدم ترك الشيوخ

المرضى في الانتظار، في حين نجد رأي طبيب ممارس رئيس "حرصا على مواعيد المرضى "وطبيب ممارس متخصص مساعد يرى" :أن هذا من طبيعة المصلحة وكذا المهنة"، كما يصرح طبيب آخر "لأنني مسؤول أمام الله"، طبيب آخر يقول "هذا يرجع للضمير المهني "آخر يرى" هذا من واجبات العمل، وبواقفه الرأي طبيب آخر و"يضيف وكذا تجنبنا لأي طارئ".

أطباء آخرون يرون أن هذا من "الانضباط، اتقان العمل، احترام القوانين، واجب مهني و أخلاقي وليكون المال حلالا"....

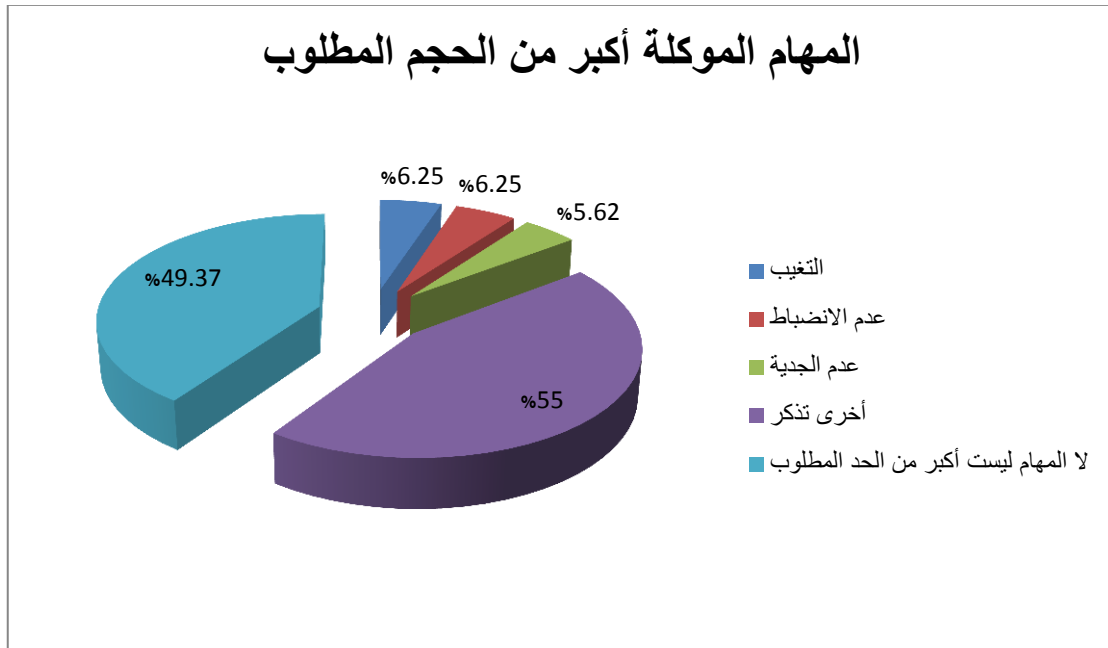
-هناك من صرح بعدم تقيده بأوقات الدوام لأسباب عدة منها:

تصريح طبيب بمصلحة الطب الشرعي" لا نتقيد بوقت الدوام وإنما نحضر وقت الحاجة" ومن جهة أخرى يرى طبيب بمصلحة الامراض العقلية" أنه قد يتزامن مع التزامات شخصية مستقلة" طبيب آخر يرى بأن" القطاع الصحي مختلف هذا ما يلزمنا بعدم التقيد بأوقات الدوام "آخرون يرون بأن هذا يسبب الإرهاق أن طبيعة المهنة تتطلب وجودك خارج وقت الدوام.

جدول(8): يبين ما إذا كانت المهام الموكلة أكثر من الحد المطلوب

النسبة المئوية	التكرار	المهام الموكلة أكثر من الحد المطلوب
6.25 %	10	التغيب
6.25 %	10	عدم الانضباط
5.62 %	9	عدم الجدية
55 %	55	اخرى أذكر
73.12 %	84	المجموع
49.37 %	79	لا
100 %	160	المجموع

الشكل (10): دائرة نسبية تبين ما إذا كانت المهام الموكلة أكثر من الحد المطلوب:



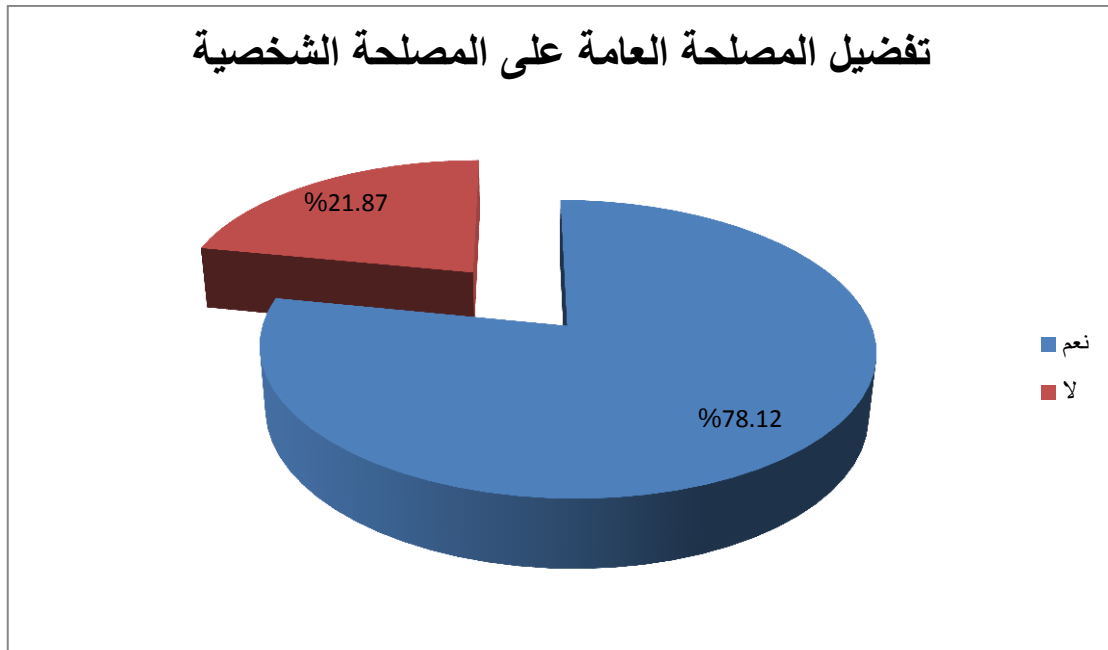
من خلال الجدول ولشكل الذي يمثل المهام الموكلة أكثر من الحد المطلوب هناك من أجابوا بنعم بنسبة 55 % أما نسبة 49.37 % أجابوا ب لا أما الفئة التي أجابت نعم 55% أجابوا بأخرى تذكر حيث صرحوا بأنه يضطربهم ذلك إلى الوقوع للأخطاء الطبية والإرهاق في العمل وتأدية المهام بطريقة شبه غير مرضية ولتعصب في بعض الأحيان أولفشل أولخمول بسبب التعب ومع ذلك هم يحاولون تقديم الحد الأقصى من العمل ويضطربهم في بعض الأحيان إلى الغضب أولتدهور الذهني أولنفسي ، أولمكوث أكثر فيالمستشفى أولعمل خارج وقت الدوام وبالتالي التقصير في حق العائلة وهناك من يلجأ إلى الصبر لاحتساب الأجر .وبعضهم صرح بأن كثرة المهام لا تؤثر وتحفزهم للمزيد من الأداء، ونسبة 6.25 % صرحوا بالتغيب ونفس النسبة صرحت بعدم الانضباط.

ونسبة 5.62 % صرحوا بعدم الجدية في العمل وهذا يرجع إلى أن أعباء العمل تنعكس على الموظف نفسيا وجسميا مما تؤدي به إلى الخمول في العمل وعدم التركيز بالتالي تمارس هذه الأعمال الضغط عليه لأن الضغط يبدأ بالفرد وينتهي بالمؤسسة .وهو ما سيؤثر على الفعالية التنظيمية لها ونستنتج أن لأخلاقيات المهنة علاقة بالفعالية التنظيمية.

الجدول(09): تفضيل المصلحة العامة على المصلحة الشخصية:

تفضيل المصلحة العامة على المصلحة الشخصية	التكرار	النسبة المئوية
نعم	125	% 78.12
لا	35	%21.87
المجموع	160	%100

الشكل(11): دائرة نسبية تمثل تفضيل المصلحة العامة على المصلحة الشخصية



يتضح لنا من خلال الجدول والشكل أعلاه أن نسبة % 78.12 يفضلون المصلحة العامة عن المصلحة الشخصية وهي النسبة الأغلبية الأطباء و الممرضين حيث صرحت هذه النسبة أنهم كذلك لكي لا يحدث خلل في العمل وأنها أخلاق مهنية ومن أجل الاستمرارية والرعاية التامة بالمريض ولأن في ذلك إضافة المجتمع لأنهم تعلموا المساعدة غيرهم وصحة الناس أحسن شيء لديهم وهناك من اقروا بأن مهنتهم تستلزم التضحية وإن خدمة المريض أهم من المصالح الشخصية وطبيعة العمل تتطلب ذلك كما في ذلك احترام للقوانين العامة ومن باب المبادئ والأخلاق ، وآخرون يرون أن المصلحة العامة فوق كل اعتبار وهي أحسن لكي ترجع الفائدة على الجميع وضمان نسبة كبيرة من الاستشفاء . وإن المصلحة العامة تشمل الخاصة فالوصول إلى المصلحة الخاصة يجب العمل على العامة، وصرحوا آخرون بأنهم يخافون من الله وإن ديننا الإسلام يأمرنا بذلك وأنهم يعملون في موقف

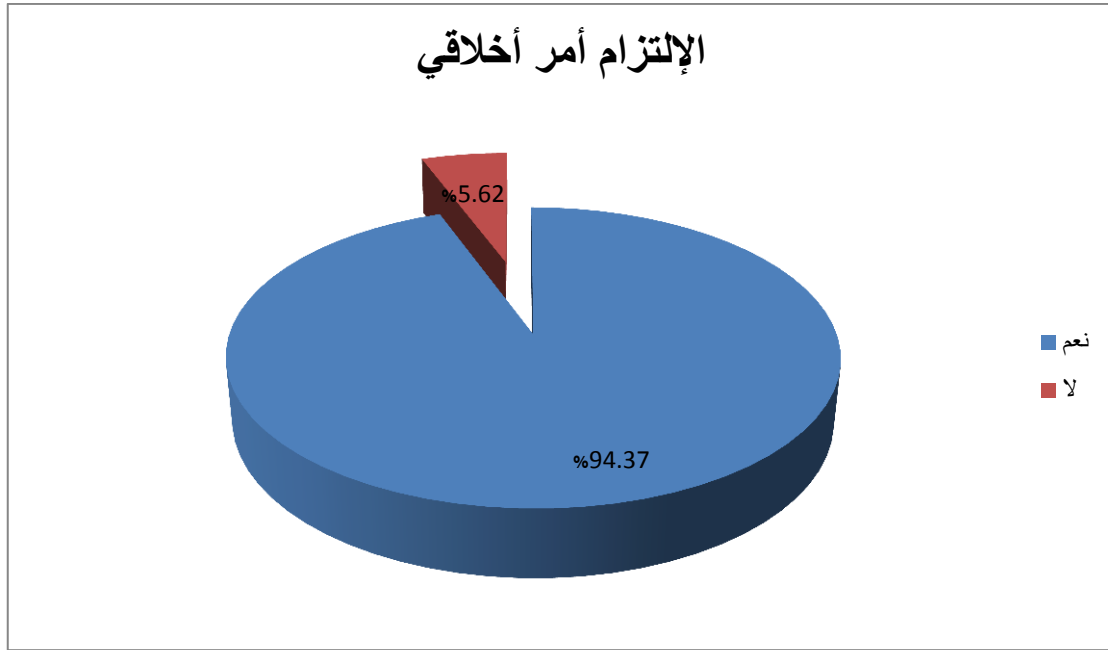
عمومي ويتعاملون مع كثير من الأفراد وبأن ميدان الطب إنساني الميل أن يكون شخصي وبأنه لا توجد مصلحة شخصية في العمل هذا ما يراه هذه الفئة، أما الفئة الثانية والمقدرة ب 21.87% يفضلون المصلحة الشخصية على المصلحة العامة بحيث برروا هذا بقولهم أنهم لا يرون التعارض بين المصلحة الخاصة والعامة وآخرون برروا موقفهم لأنهم يرون أن واجباتهم وحياتهم الشخصية أولى من المصلحة العامة . وبأنها طبيعة البشر وظروفهم الخاصة تجعلهم إلى التفكير بذلك فما لاحظناه أن هذه الفئة أنانية أو قد تكون متعرضة إلى ضغوط الحياة ومشاكلها.

وما نستنتجه أن أغلبية الأطباء و الممرضين يفضلون المصلحة العامة على الخاصة ويرجع ذلك إلى أن الأطباء و الممرضين يتعاملون إنسانيا وتنظيميا واجتماعيا ومدى حتمية المصلحة العامة وما يرتبط بهم المجتمع وأخلاقياته ،كالأمانة والنزاهة والمصادقية وهي الأقرب إلى مشاعرهم وشعورهم بالتوافق النفسي والتنظيمي إزاء الوظائف التي يشغلونها وبما يترتب على ذلك من توزيع الأعباء الوظيفية والى القيم المطلقة ذات امتداد نفسي ومعنوي وأخلاقي مترسخ في نفسيتهم واستجاباتهم لمبرراتهم بين الحق والواجب ، وهذا ما تؤكدته "دراسة ريم ياسر الرواشدة" والتي تحمل عنوان اثر الالتزام بأخلاقيات الوظيفية العامة في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين "بحيث ترى أن هناك اثر الأبعاد أخلاقيات الإدارة الواجبات الوظيفية ، والمسؤولية الاجتماعية ،الحقوق الوظيفية والمناخ الأخلاقي في الولاء التنظيمي في المؤسسات العامة الأردنية وما توصل إليه أيضا " دراسة صالح بن نوار تحت عنوان الفعالية التنظيمية داخل المؤسسة الصناعية من وجهة نظر المديرين والمشرفين " حيث نرى أن يجعل المصلحة العامة فوق المصلحة الفردية واحتارم حقوق الآخرين والالتزام بالمعايير الأخلاقية ، وهذا تؤكدته نظرية الحقوق الأخلاقية حيث يرى نجم عيود أن واحدة من أكثر السمات الحرة في الحقوق هي أنها يجب أن تكون في علاقة تكاملية مع الواجبات ، فحق العيش للفرد الواحد يكون بالترباط مع حق الآخرين في العيش ، وحق حرية للفرد يتكامل بالسماح للآخرين بممارسة حريتهم أيضا.

جدول رقم(10): يبين إذا ماكان الالتزام داخل المستشفى أمر أخلاقي:

الالتزام امر أخلاقي	التكرار	النسبة المئوية
نعم	151	% 94.37
لا	9	%5.62
المجموع	160	%100

الشكل(12): دائرة نسببة تمثل ماإذا كان الإلتزام أمر أخلاقي:



من خلال الجدول والشكل أعلاه يتضح أن أغلبية الأطباء و الممرضين يرون أن الإلتزام داخل المستشفى هو أمر أخلاقي حيث تقدر نسبتهم بـ 94.37 % وهذا راجع لاعتبار الإلتزام أحد أبعاد أخلاقيات المهنة حيث تهتم هذه الأخيرة بكيفية التصرف اللائق أثناء ممارسة الأنشطة المهنية المختلفة، كما تعبر عن ضرورة أداء الموظف لمهامه في كل وقت.

فأخلاقيات المهنة عبارة عن ثقافة مستمدة من قيم الفرد تدفعه لأن يكون مسؤولاً عن العمل الذي يقوم به، فأخلاقيات المهنة تتطلب من الفرد أن يكون منضبط بحيث يمكن للموظف أن يصل إلى أعلى درجات الانضباط من خلال جعل وظيفته من أهم أولوياته ومعرفة واجباته اولخطة الزمنية لا نجازها، كما تتطلب ايضاً المهارات التنظيمية و التي تفرض تطوير مهاراته، و أدائه مهامه في المنظمة على أكمل وجه، نضيف إلى ذلك أن

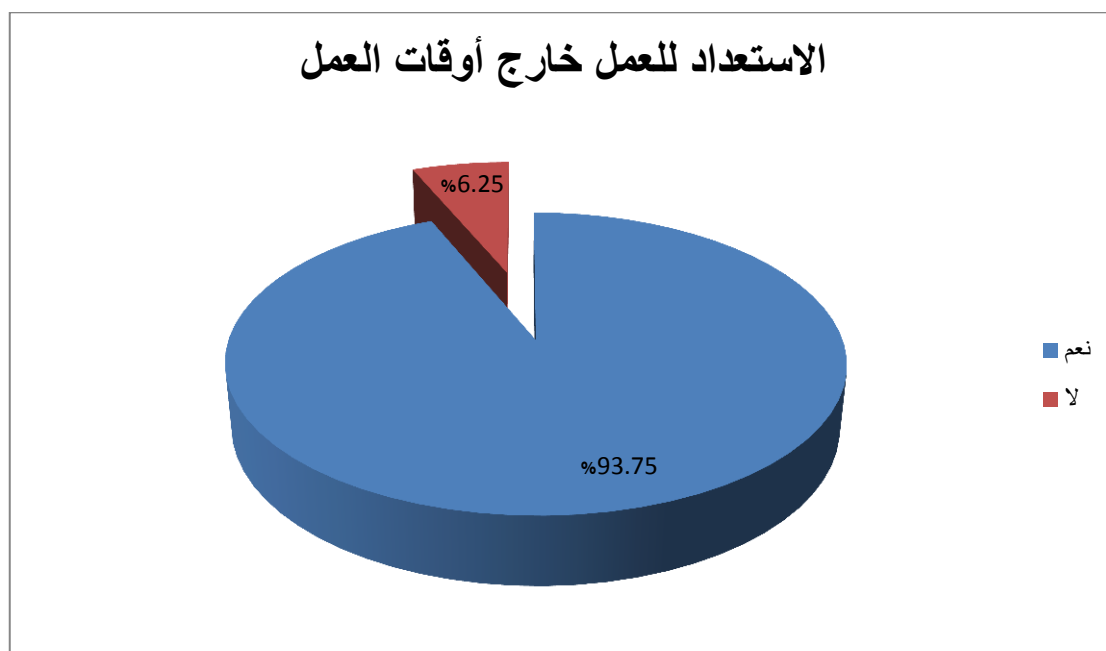
على الموظف أن يمتلك قدرات عالية من الاتصال مع الآخرين، نشير أيضا إلى روح التعاون والذي يظهر من خلال علاقات عمل جيدة تعتمد الحل الجماعي لمشكلات العمل، ا نذكر أيضا الاحترام، فلا يمكن أداء أي عمل مع الآخرين إذا لم يدرك الموظف سياسات احترامه لمن هم أعلى أو أقل منه في المستوى الوظيفي . نرى أن هذه المتطلبات تلعب دورا هاما وفي غاية الأهمية في رفع الفعالية التنظيمية.

بالمقارنة نجد أن نسبة 5.62 % ممن صرحوا ب لا أي أن الالتزام داخل المستشفى هو أمر ليس أخلاقيا وهذراجع لحق الحرية في الالتزام أي قد يتمتع الافراد عن تنفيذ أمر ينتهك مبادئهم الدينية أو الأخلاقية وهذا ما نصت عليه نظرية الحقوق الأخلاقية

جدول(11): يبين الاستعداد للعمل خارج وقت الدوام:

الاستعداد للعمل خارج وقت الدوام	التكرار	النسبة المئوية
نعم	150	93.75 %
لا	10	6.25 %
المجموع	160	100 %

الشكل(13): دائرة نسبية تمثل الاستعداد للعمل خارج أوقات الدوام:



من خلال الجدول والشكل أعلاه يتضح أن نسبة 93.75 % من الافراد الذين صرحوا بأن لديهم استعداد للعمل خارج وقت الدوام ،فهذا راجع لعدة أسباب والتي تستدعي عمل

الطبيب و الممرض خارج وقت الدوام، فمن بينها الحالات الطارئة ،و لتكملت المهمة، ولنقص الموارد البشرية، وللتضامن ولاكتساب الخبرات، حيث كشف لنا أحد الأطباء خلال مقابلة معه أنه يعمل خارج وقت الدوام للحاجة المادية،" فهذا ما لاحظناه فعلا خلال تواجدها بالمستشفى، أن أغلب الأطباء و الممرضين يتذمرون من نقص الأجر ويطالبون بالحوافز المادية"، كما أفاد متحدث آخر أن الطب خدمة انسانية لا تتحدد لا بمكان ولا بزمان، أشار آخر أن هذا يكون إذا كان هناك وقت، وبين آخر أن هذا ممكن في حالة الحاجة القصوى ولغياب البديل فعملنا أولا كما فيه منفعة انسانية وريانية . فأغلب أطباء ممرضين مستشفى بن عمر الجيلاني في استعداد للعمل خارج وقت الدوام وهذا من أجل تقديم الرعاية الصحية للمريض هذا سيعمل على تحسين صورة المنظمة في أعين المواطنين وزيادة الفعالية التنظيمية الأمر الذي يعكس على استقرار المجتمع وتطوره نحو الأفضل.

بالمقارنة نجد أن نسبة 6.25 % ممن صرحوا بعدم الاستعداد للعمل خارج وقت الدوام لأسباب صرحوا بها، نذكر أهمها:

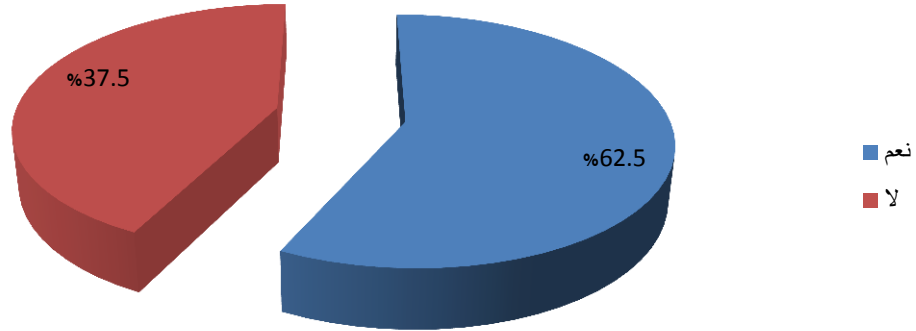
جاء ضمن تصريح طبيب عام يقول فيه " : أفضل أن أرتاح"، كما يوافقه الرأي طبيب من نفس الصنف يقول " :الصحة أفضل من المال"، يقول طبيب آخر "قد يحصل هذا إلا في حالة الاستعجال"، يرجعها طبيب آخر "لظروف عائلية"، وآخر "لعدم وجود التحفيزات" و آخر يرجعها "لكون جدول الدوام مملوء."

جدول(12): الرضا عن قوانين المؤسسة حتى وإن كانت لا تتطابق مع أهدافك

الرضا عن قوانين المؤسسة حتى وإن كانت لا تتطابق مع أهدافك	التكرار	النسبة المئوية
نعم	100	62.5 %
لا	60	37.5 %
المجموع	160	100 %

الشكل(14): دائرة نسبوية تمثل الرضا عن قوانين المؤسسة حتى وإن كانت لا تتطابق مع أهدافك.

الرضا عن قوانين المؤسسة حتى وإن كانت لا تتطابق مع أهدافك

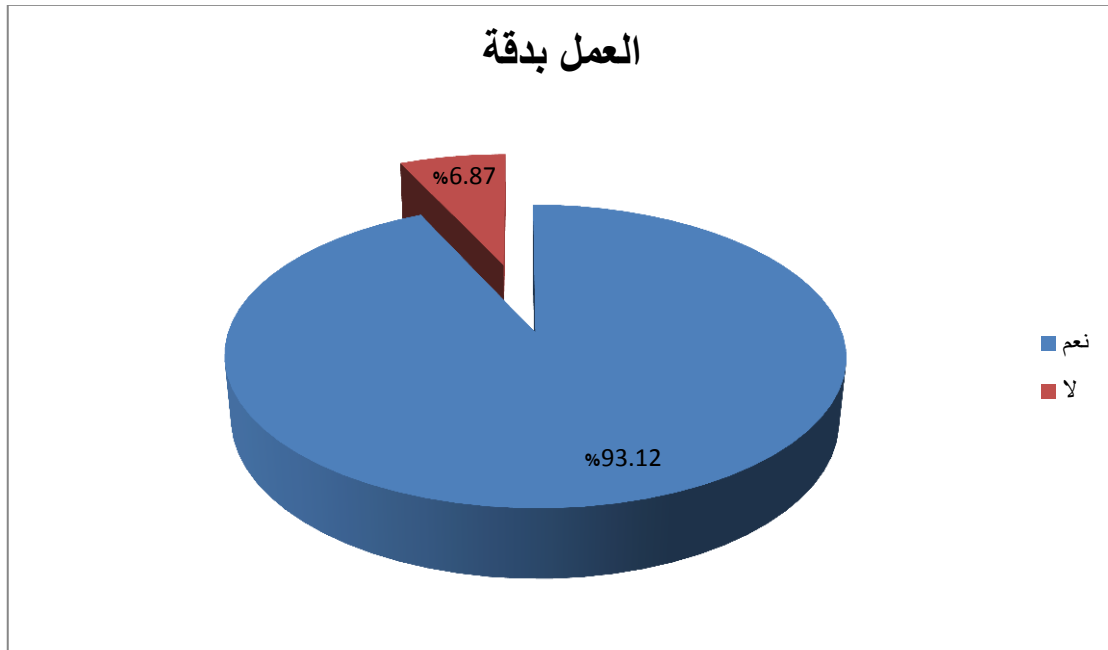


تشير لنا البيانات الواردة في الجدول والشكل اعلاه ان نسبة 62.5 % هم راضين عن قوانين المؤسسة حتى وإن لم تتطابق مع اهدافهم و 37.5 % هم غير راضين عن قوانين المؤسسة التي لا تتطابق مع اهدافهم وهي نسبة متقاربة ، ولكن ال راضين تفوق الغير راضين وقد يرجع هذا الرضا الى عدة مؤشرات مثل الرضا عن الأجر والقيم السائدة في المؤسسة او نظام الحوافز وهذا يشعر الموظف بان له أهمية كبيرة وهذا ما يؤدي به الى بذل قصارة جهده من اجل اداء متكامل ومن اجل راحة المريض وهي تعتبر من ضمن أخلاق الطبيب الملتمزم بها .

جدول(13): يبين الحرص على القيام بالعمل بدقة:

الحرص على القيام بالعمل بدقة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	149	93.12 %
لا	11	6.87 %
المجموع	160	100 %

شكل (15): دائرة نسبية تمثل الحرص على العمل بدقة

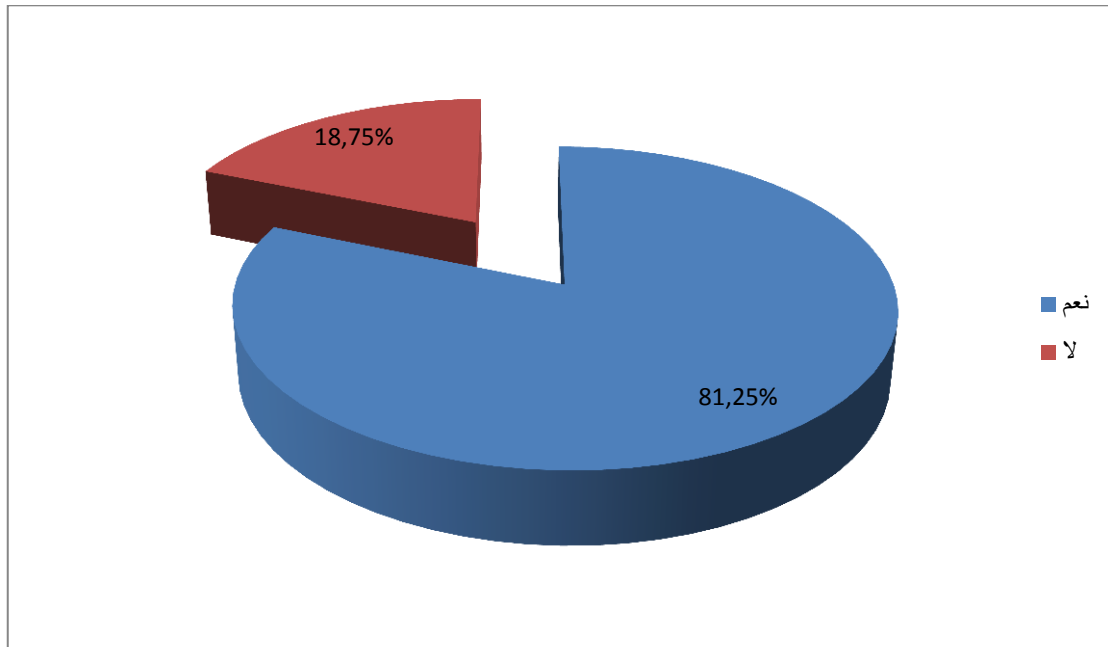


نلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه أن أغلبية الأطباء و الممرضين في المستشفى بن عمر الجيلاني يحرصون على القيام بعملهم بكل دقة بحيث تمثلت نسبتهم 93.12 % أي ما يعادل 149 طبيب و ممرض هذه الفئة صرحت بأن العمل بدقة هو واجب مهني وعلمي إنساني فيهم من يرى بأنها قناعة شخصية وبأن مهنة الطب مهنة دقيقة وذلك من أجل رعاية التامة بالمريض ولضمان أرقى مستوى خدمة لصالحه كما يرى آخرون أنهم يدققون في العمل لحساسية المهنة الموكلة إليهم أمام الله ثم أمام القسم والد رسة التي درسوها وبأنهم يتعاملون مع بشر وبأن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال (إذ عمل أحدكم عمل أن يتقنه). وفيهم من أدل بأنه مهما دقق في عمله إلا أنه يخاف الوقوع في الأخطاء لأنها مهنته لا تتحمل الخطأ وهذا دليل على أن الوازع الديني والضمير المهني والأخلاقي واعي لديهم . أما نسبة 6.87 % فهم لا يدققون في عملهم ولقد برر موقفهم لعدم وجود الإمكانيات والوسائل المتطورة في المستشفى كما أدل آخرون بأن سبب عدم دقتهم في العمل هو الضغط زائد عليهم.

جدول (14): العمل على تنمية قدراتك العملية بهدف تحسين الأداء في العمل:

العمل على تنمية قدراتك العملية بهدف تحسين الأداء في العمل	التكرار	النسبة المئوية
نعم	130	81.25 %
لا	30	18.75 %
المجموع	160	100 %

الشكل (16): دائرة نسبية تبين العمل على تنمية القدرات العملية بهدف تحسين الأداء في العمل

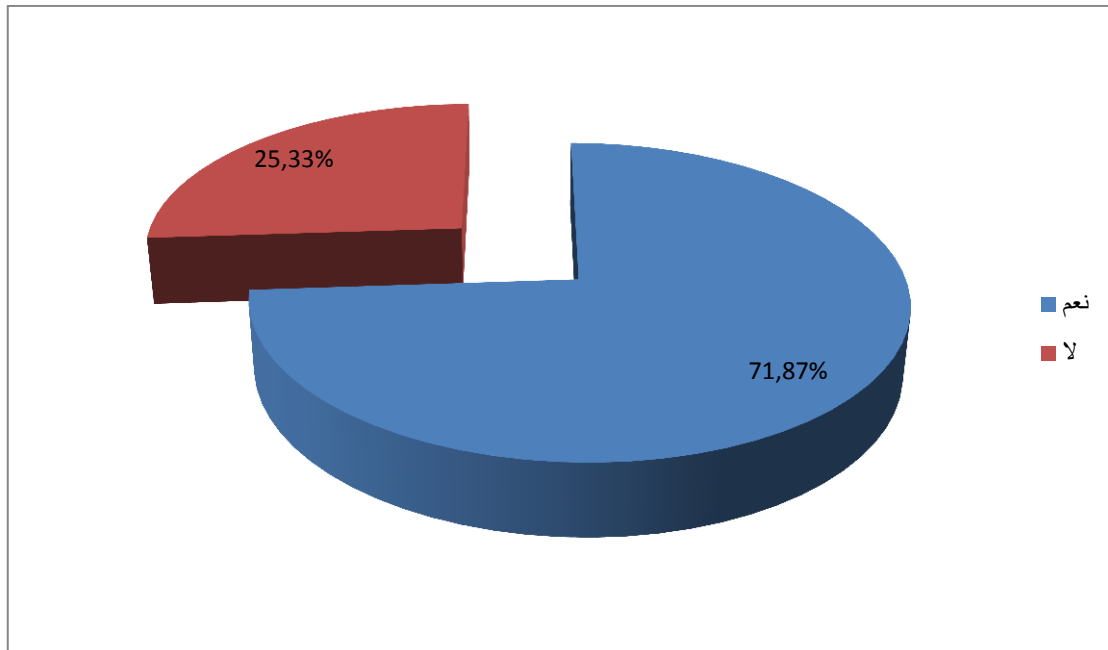


من خلال الجدول رقم (14) يتضح أن نسبة 81.25 % من الأطباء و الممرضين ،الذين صرحوا بـ " نعم " أي لديهم الاستعداد لتنمية قدراتهم العملية بهدف تحسين الأداء في العمل أي أن لديهم الاستعداد للتطوير والتحسين بالمقابل صرح نسبة 18.75 % بعدم قدرتهم على ذلك ويرجعون السبب لضيق الوقت وكمية المهام على عاتقهم ونقص التكوين والاهتمام والتكفل بالسفرات والدورات التكوينية من طرف الدولة.

جدول(15): يمثل الاستفادة من الأخطاء المهنية والحرص على عدم تكرارها :

الاستفادة من الأخطاء المهنية والحرص على عدم تكرارها	التكرار	النسبة المئوية
نعم	115	71.87 %
لا	45	28.12 %
المجموع	160	100 %

الشكل(17): دائرة نسبوية تمثل الاستفادة من الأخطاء المهنية والحرص على عدم تكرارها



إن أغلب الأطباء أجابوا ب نعم تقدر نسبتهم ب 71.87 % بينما تقدر نسبة الأطباء والممرضين الذين أجابوا ب لا 28.12 % ، هذا ما دل على معارضة الأخطاء في العمل من بين إجابات الأطباء الذين لاحظوا وجود أخطاء في العمل نورد:

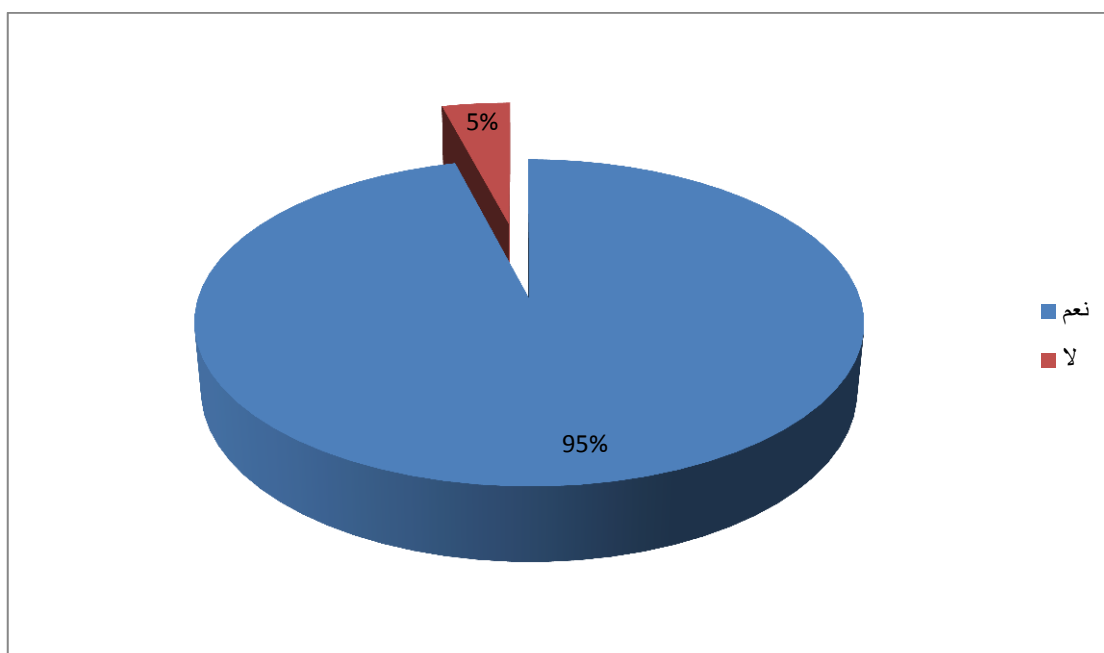
إجابة طبيب جراح مسؤول في قسم الجراحة تعود لـ " أخطاء تقنية"، كما يوافقه الرأي طبيب جراح آخر. يرجعها طبيب عام رئيسي إلى " الضغوط الممارسة من طرف مرافقي المريض وتشويشهم على الطبيب"، وطبيب آخر من نفس الصنف يراها " أخطاء غالبا ما تكون في وجه المريض للمصلحة المعنية " في حين نجد إجابة طبيب ممارس متخصص رئيس متمثلة في " التشخيص ونقص الامكانيات"، بينما يرجعها طبيب ممارس متخصص مساعد إلى " عدم الخبرة وكثرة المهام"، كما صرح طبيب من نفس الصنف بأنها تعود " لسوء التسيير اولفوضى وعدم احترام الموظفين"، في حين صرح مراقب الفحص الطبي بأن هذا راجع إلى " عدم

القيام ببعض التحاليل المطلوبة أو عدم توفر المعدات اللازمة ونقص اليد العاملة. " أيضا تصرّح طبيبة - طب عام - بأن هذه الأخطاء ترجع لتهاون المريض في مراجعة طبيبه، كما صرّحت طبيبة أخرى من نفس الصنف " هذا يرجع أحيانا إلى عدم تقبل المريض المكوث بالمستشفى. "

جدول(16): يبين الحرص على انجاز الأعمال المطلوبة مني بكل كفاءة:

الحرص على انجاز الأعمال المطلوبة مني بكل كفاءة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	152	95%
لا	8	5%
المجموع	160	100%

الشكل(18): دائرة نسبية تبين الحرص على إنجاز الأعمال المطلوبة مني بكل كفاءة:

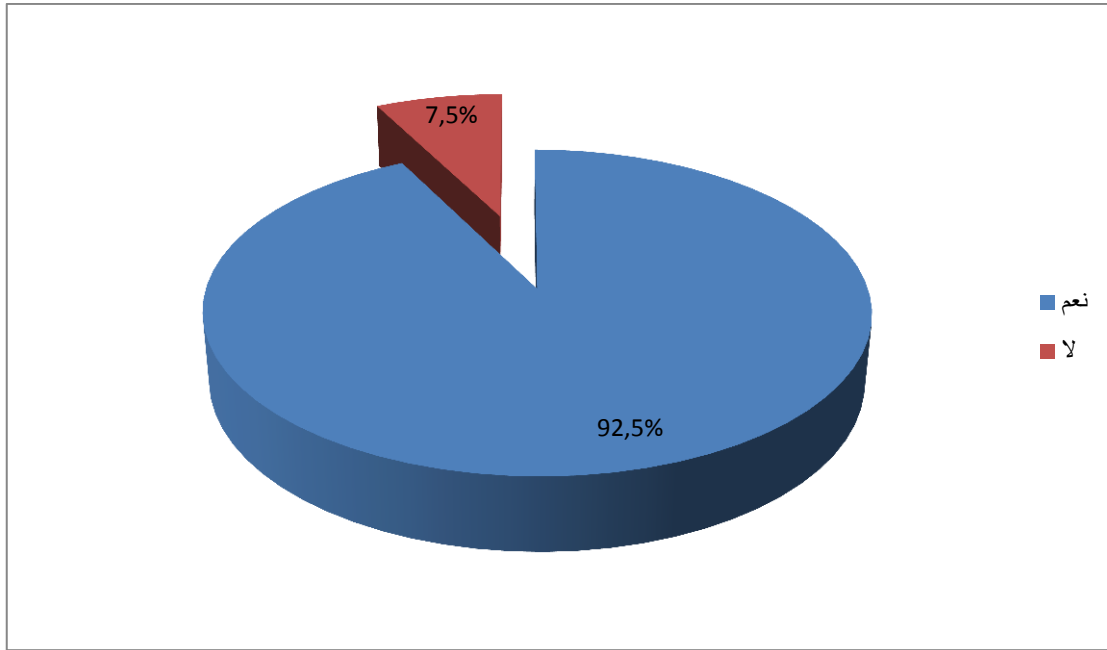


نلاحظ من الجدول(16) أن غالبية الأطباء والممرضين بمستشفى بن عمر الجيلاني يحرصون على انجاز الاعمال المطلوبة منهم بكل كفاءة حيث أجاب 95 % منهم بنعم أي مايعادل 152 طبيبا وممرضا، حيث يرون أن العمل بكفاءة واجب مهني ويساعد المريض من جميع النواحي، بينما أجاب 8 منهم أي بنسبة 5 % بلا معلنين موقفهم بأن الظروف المحيطة والعوائق تحول دون ذلك أحيانا مما يعرقل السير الحسن والكفاءة المعهودة في عملهم.

جدول(17): يبين الحرص على نشر روح الابداع والابتكار داخل العمل:

الحرص على نشر روح الابداع والابتكار داخل العمل	التكرار	النسبة المئوية
نعم	148	92.5 %
لا	12	7.5 %
المجموع	160	100 %

الشكل(19): دائرة نسبوية تبين الحرص على نشر روح الابداع والابتكار داخل العمل



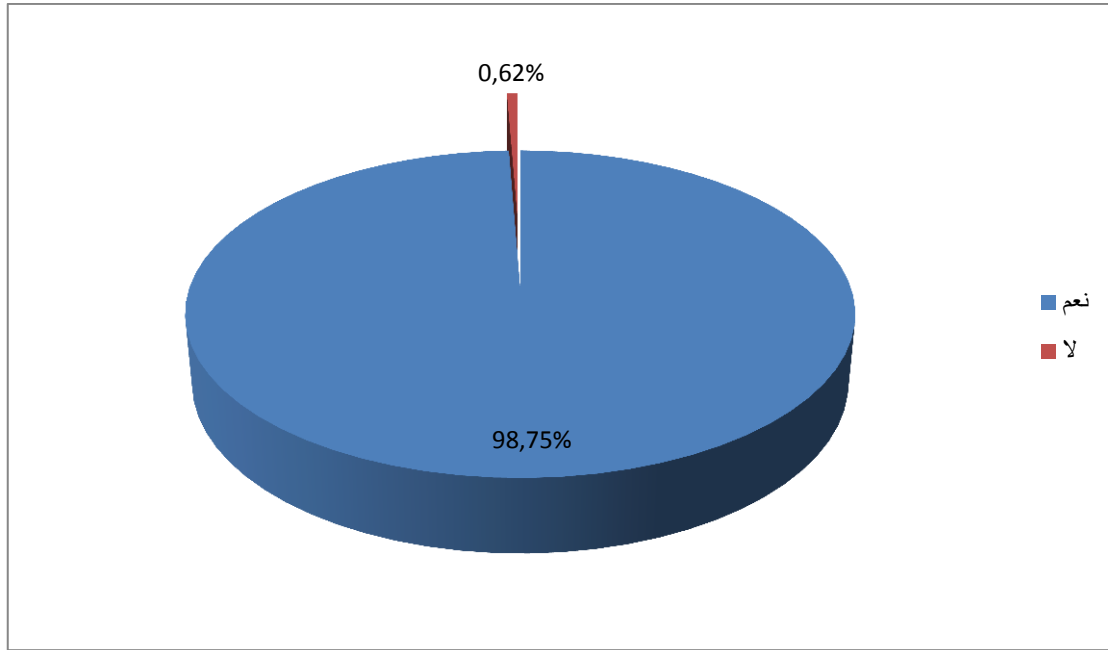
من خلال الجدول والشكل أعلاه يوضح لنا أن نسبة 92.5 % من الأطباء و الممرضين يقدمون المساندة لزملائهم و يعملون على نشر روح الابداع والابتكار داخل العمل وهي الأغلبية للعينة البحث وهو ما شاهدناه خلال تواجدنا في مكان العمل وخاصة في الاستعجالات الطبية بحيث كثرة المرضى المتوافرين عليها والحوادث المرور فكان الفريق الطبي يعمل بدراية بل أكثر من ذلك فهم يتناقشون مع بعضهم في حالة المريض خصوصا وان هناك أطباء مبتدئين لم تتجاوز مدة خدمتهم 3 و 4 أشهر وهذا دليل على علاقة التفاهم والتفاعل فيما بينهم لان العلاقات الإنسانية دور مهم في مجالات العمل لتقليل من الضغط العمل كما أن متطلبات العمل الجيد إقامة علاقات شخصية واجتماعية جيدة تعمل على خلق جو متفاعل لتخفيف بؤرة التوتر داخل العمل وبالتالي خلق جو تنظيمي يناسبهم يساعد في تحقيق أهداف المؤسسة لان تعاون الأطباء و الممرضين فيما بينهم يؤدي إلى تحقيق

أهداف المؤسسة وبالتالي تحسين بيئة العمل. وهذه النتيجة تتوافق مع دراسة " ريم ياسر الرواشد بعنوان أثر الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين " حيث توصلت إلى أن أخلاقيات ومتطلبات الأفراد تؤثر على الانتماء وهذا ما أرادت الوصول إليه حيث تسألت مدى إدراك العمال بالانتماء التنظيمي وأخلاقيات العمل . وأيضاً تتوافق مع دراسة " لهماوة سامية" الأخلاق المهنية وتأثيرها على الأداء الوظيفي للعامل "بحيث توصلت إلى أن الأخلاق المهنية المكتسبة داخل المؤسسة تزيد من الالتزام العامل وارتباطه بالمؤسسة وان الأداء الوظيفي ارتباط كبير بالأخلاقيات المهنية للعمال والذي يزيد إنتاجية وأيضاً كذلك أن الأخلاق المهنية لها أهمية كبيرة بالنسبة إلى تطوير ورفع مستوى الأداء الوظيفي للعمال وهذا ما يزيد في تطوير قدرتها على مواجهة كل الضغوطات الخارجية ، باعتبارها مؤسسة تحاول تلبية حاجيات المجتمع الخاصة المورد البشري ودوره في تحقيق ذلك النجاح.

جدول (18): يبين القيام بالعمل بكل صدق و أمانة:

القيام بالعمل بكل صدق و أمانة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	159	99.37 %
لا	01	0.62 %
المجموع	160	100 %

شكل رقم (20) يبين القيام بالعمل بكل صدق و أمانة



تشير البيانات الواردة في الجدول رقم (18) المتعلقة بالقيام بالعمل بكل صدق وامانة إلى أن أغلب الأطباء و المرضى و الدين تقدر نسبتهم ب 99.37 % يقومون بعملهم بكل صدق و أمانة في حين تقدر نسبة الاطباء و المرضى الذين لا يقومون بعملهم بكل صدق وأمانة ب 0.62 % وهذه نسبة ضئيلة، هذا ما يدفعنا للقول أنا الأطباء و المرضى في مستشفى بن عمر الجيلاني يقومون بعملهم بكل صدق وأمانة، فالطبيب يعمل بهذه العوامل طاعة لله ورسوله حيث وصف الله المؤمنين في كتابه العزيز بأوصاف كثيرة يحرص المؤمن على التحلي بها وتكملها في نفسه اولبعد عن كل ما يخدش هذه الصفات الكريمة ويفسدها ويضعفها في داخله، ومن تلك الصفات الحميدة...الامانة اولتي تجلت في القرآن الكريم في العديد من الآيات، أبرزها إن الله جل وعلاه وصف بها جبريل عليه السلام { نَزَلَ بِهِ الرُّوحُ الْأَمِينُ } الشعراء 391 :- وقال سبحانه { مُطَاعٌ ثُمَّ أَمِينٌ } التكويد - جعل الله

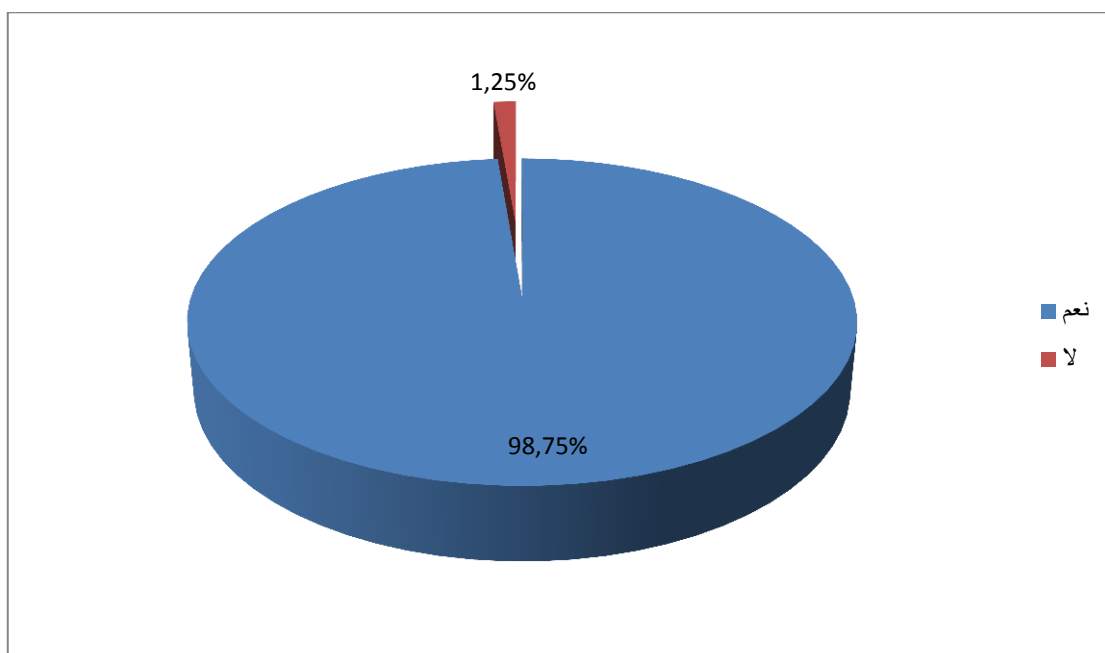
العقاب الشديد لمن فرط فيها وخان ما أوتمن عليه .قال تعالى{ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا
الْأَمَانَاتِ إِلَى أَهْلِهَا }النساء 66

- كما دلت النتائج أيضا على الطبع النزيه لدى الأطباء و الممرضين فالطبيب و
الممرض يعمل بهذه العوامل راجيا الشفاء العاجل للمريض ورضا الله سبحانه. ,

جدول(19): يبين المحافظة على الممتلكات المادية والمعنوية للمستشفى:

يبين المحافظة على الممتلكات المادية والمعنوية للمستشفى	التكرار	النسبة المئوية
نعم	158	98.75 %
لا	02	1.25 %
المجموع	160	100 %

الشكل(21): دائرة نسبية تمثل المحافظة على الممتلكات المادية والمعنوية للمستشفى:



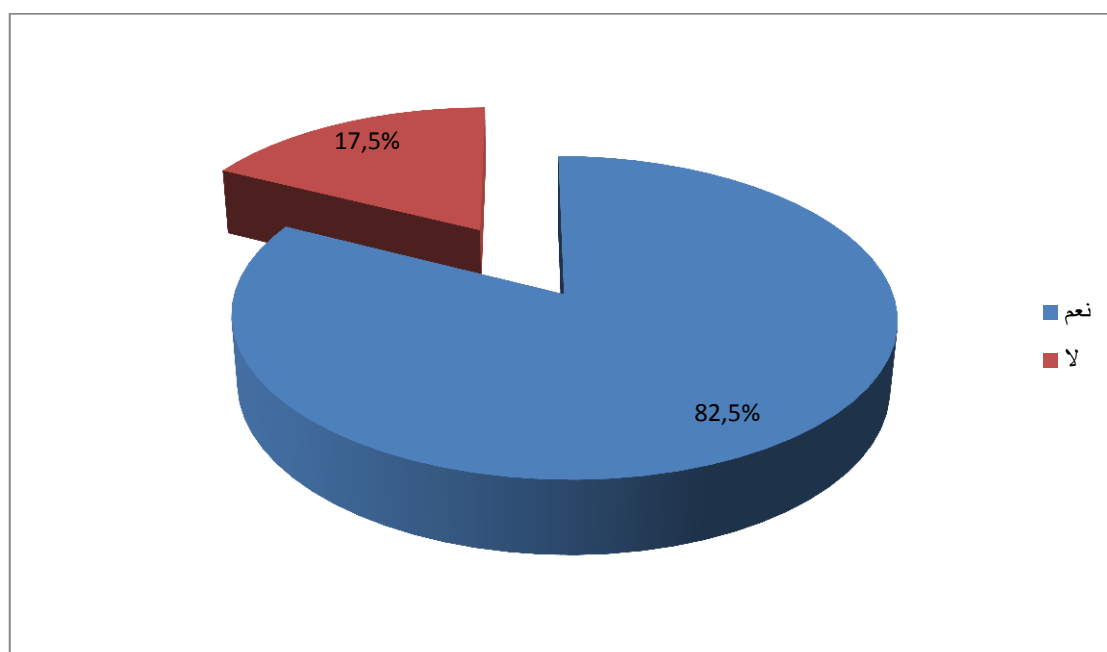
توضح إلينا البيانات في الجدول والشكل أعلاه أن نسبة 98.75 % .أي ما يعادل 158
من الأطباء والممرضين يرون أن الحفاظ على أملاك المستشفى يعني الحفاظ عليها و
1.25% أي فردا واحد وهذا الدليل على أن أغلبية الأطباء و الممرضين لديهم راي واحد
بحيث صرحوا بأن عدم الحفاظ على أملاك المستشفى يؤدي إلى الخراب كما أنها ملك للعام
وفي وسائل ضرورية للعمل وغيابها أو تعطيلها يسبب قصور في العمل وبالتالي تتأثر على
المريض وتندهور صحته. أ و ن إهمالها يعني إهمال المريض كما أن الحفاظ على أملاك

المستشفى أمر بديهي من مصلحة المريض والطبيب والممرض . وآخرون اقرؤا بان ذلك واجب وهو من مصلحة الكل واجب الكل وذلك لبقاء جميع التجهيزات مدة أطول وفئة أخرى من الأطباء و الممرضين صرحوا الحفاظ على أملاك المستشفى يضمن الحفاظ على نوعية العمل ولا ينقص من مردودية العمل .

جدول(20): جدول يوضح الحرص على استخدام مقتنيات العمل من أجل العمل فقط وليس لأغراض شخصية:

الحرص على استخدام مقتنيات العمل من أجل العمل فقط وليس لأغراض شخصية	التكرار	النسبة المئوية
نعم	132	82.5%
لا	28	17.5%
المجموع	160	100%

الشكل (22): تبين الحرص على استخدام مقتنيات العمل من أجل العمل فقط وليس لأغراض شخصية



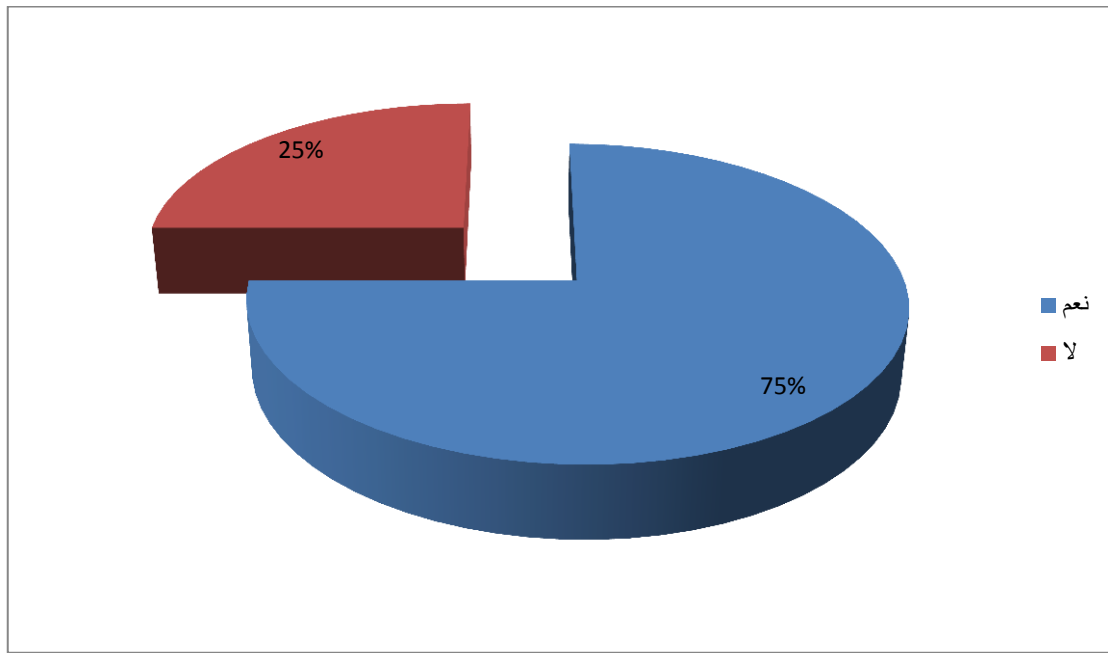
من خلال الجدول أعلاه أغلب الأطباء والممرضين لا يستخدمون مقتنيات العمل لأغراضهم الشخصية وقد أجاب 132 منهم بلا وهذا إن دل فيدل على المصادقية في العمل والأمانة, فهم يرون أن ممتلكات المستشفى هي ملك عام يجب المحافظة عليه وبالمقابل لا

يجب استعماله الا من أجل العمل, بينما الفئة المتبقية والتي أجابت بنعم وعددهم 28 طبيباً وممرضا أي بنسبة 17.5 % فهم يرون أنه لا ضرر من استعمال هذه الممتلكات لغرض شخصي أحيانا مالم يتعارض ذلك مع مصلحة المرضى أو يعرض هذه الممتلكات للتلف.

جدول(21): يبين ما إذا يجب أن أحاسب نفسي قبل محاسبة الآخرين:

أحاسب نفسي قبل محاسبة الآخرين	التكرار	النسبة المئوية
نعم	120	75 %
لا	40	25 %
المجموع	160	100 %

الشكل(23): دائرة نسببية تبين هل أحاسب نفسي قبل محاسبة الآخرين لي



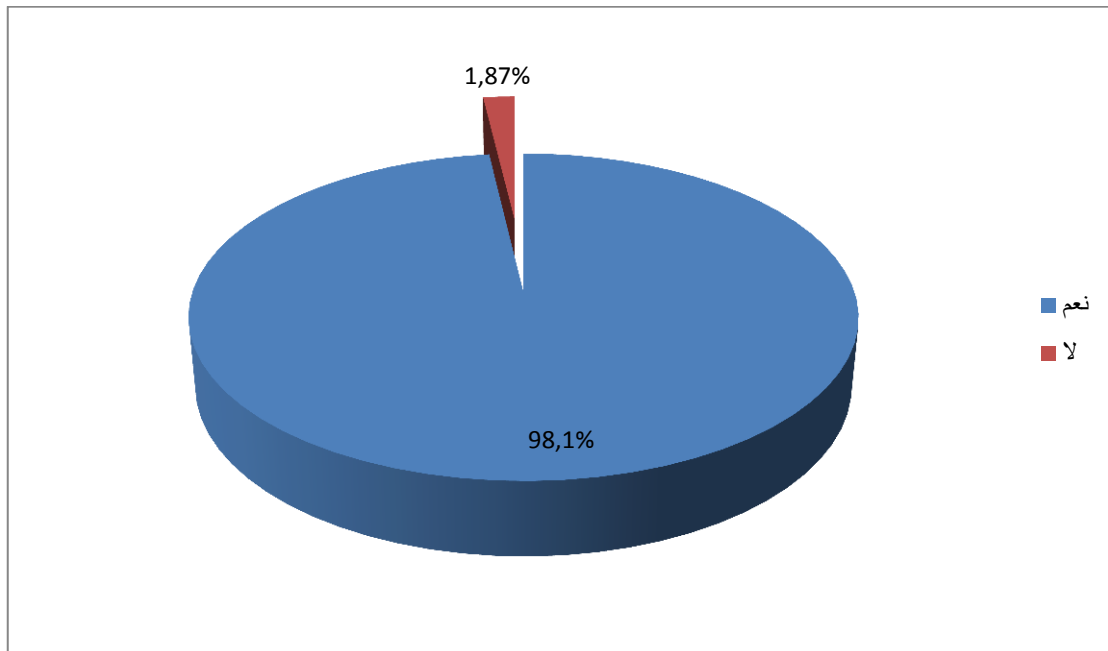
يوضح الجدول أن أغلبية الأطباء والممرضين يتحملون نتائج أخطائهم ويحاسبون أنفسهم قبل محاسبة الآخرين وقد أجاب 120 منهم بنعم أما 40 منهم بنسبة 25% فقد أجابوا بلا وهذا راجع لقلّة خبرتهم وخوفهم من مواجهة الأمور وخوفهم على مناصبهم أما الأغلبية القصوى فيتحملون عواقب أخطائهم ويتمتعون برقابة ذاتية وحس عال بالمسؤولية وعليه فإن معظم الطاقم الطبي بما فيهم الممرضين بمستشفى بن عمر الجيلاني يتمتعون بالكفاءة

والمسؤولية العالية والضمير المهني فهم لا يحتجون الى الرقابة الادارية ونصبوا الضمير الأخلاقي لمحاسبة أنفسهم.

جدول(22): يبين السعي لتحقيق مصداقية العمل:

يبين السعي لتحقيق مصداقية العمل:	التكرار	النسبة المئوية
نعم	157	%98.1
لا	03	%1.87
المجموع	160	%100

الشكل(24): دائرة نسبوية تبين السعي لتحقيق مصداقية العمل

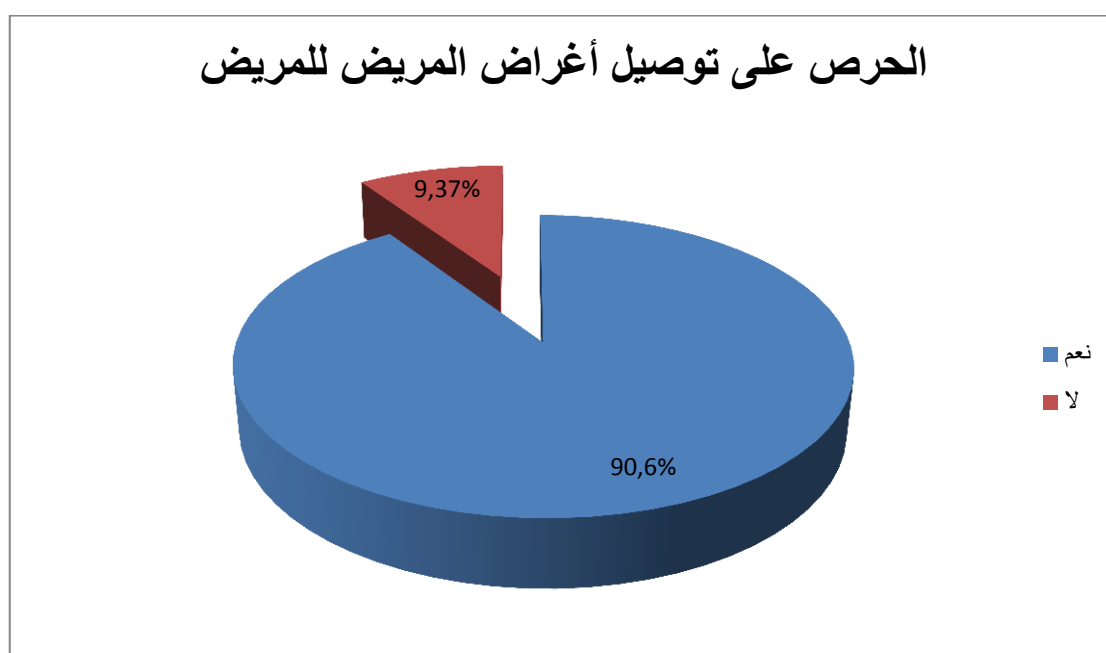


تشير البيانات الواردة في الجدول رقم (22) والشكل رقم (24) المتعلقة بمصداقية المهنة، أن الأغلبية الساحقة أجابوا بنعم حيث تمثل نسبتهم ب 98.1 % في حين نجد أن نسبة الأفراد الذين أجابوا ب" لا " تقدر ب 1.87 % فقط. هذا راجع لتوفر ثقافة المصداقية في العمل إذ تعد هذه خاصية إنسانية في العلاقات الاجتماعية وأعظم أسباب النجاح و دوام أحوال الصلاح.

جدول (23): يبين الحرص على توصيل أغراض المريض للمريض:

الحرص على توصيل أغراض المريض للمريض	التكرار	النسبة المئوية
نعم	145	96.6 %
لا	15	9.37 %
المجموع	160	100 %

الشكل (25): دائرة نسبية تمثل مدى الحرص على توصيل أغراض المريض للمريض



نلاحظ من النسب أعلاه أن 72 طبيباً وممرضاً قد أجابوا بنعم للحرص على توصيل أغراض المريض له أي بنسبة 96 % وهي نسبة كبيرة وهذا يدل على حرص الأطباء والممرضين على راحة المرضى ويعتبرون أن إيصال أغراض المريض له من أخلاقيات المهنة ويدخل تحت عامل المصداقية والنزاهة والالتقان في العمل وهو أمر أخلاقي قبل أن يكون مهني ويعتبر صيانة للأمانة، أما 3 أفراد الذين أجابوا بلا بنسبة 4 % وهي نسبة قليلة

فأرجعوا ذلك أن إيصال أغراض المريض ليس من مهامهم وأن ضغوط العمل والتزاماتهم قد تحول دون ذلك.

2- مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات:

هدفت هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على أخلاقيات المهنة ودورها في بيئة العمل ولقد اعتمدنا في هذه الدراسة على عينة قصدية بلغت 160 فردا من مبحوثي الدراسة بينت النتائج أن أغلب الأطباء و الممرضين من جنس الذكور حيث بلغت نسبتهم 77.5 % و أما الإناث 22.49 % ومعظم افراد العينة يسيطر عليها عنصر الشباب الذين يبلغون من العمر ما بين 31 إلى 39 سنة, حيث بلغت نسبتهم 50 % من بين الذكور والإناث 6.87% نسبة الطب العام 60 % تفوق نسبة الأطباء المختصين 40 % بحيث كان معظمهم في مصلحة الاستعجالات, و أما نسبة مساعدي التمريض 53 % تفوق عدد الممرضين التي تقدر ب35 % , وفيما يخص الخبرة المهنية والأقدمية أكثر نسبة أقل من 5 سنوات بحيث بلغت 49.33 % , وهذا راجع إلى أكثر فئة من الشبيبة وهذا يوضح ميل أفراد المجتمع إلى مهنتي الطب والتمريض في السنوات الأخيرة.

أما فيما يخص الحالة الاجتماعية أغلب الأطباء والممرضين في المؤسسة الاستشفائية متزوجون ونسبتهم 71.87 % أما العزاب 28.12% وكانت فئة المطلقين والأرامل منعدمة تماما وهذا راجع لاستقرار العائلي في الحياة العملية.

الفرضية الأولى: والتي مفادها يلعب التزام الطبيب والممرض دورا داخل المستشفى حيث تحصلنا على النتائج التالية:

❖ أن أغلبية الأطباء والممرضين يقومون بعملهم بكل إلتزام بنسبة 75 % من المبحوثين أكدوا بأنهم يتقيدون بأوقات الدوام هذا راجع لأهمية الإلتزام بوقت الدوام بحيث أن عدم الإلتزام به ينتج عنه آثار سلبية على مستقبل العمل وتعطل مصالح المواطنين .

❖ النسبة 94.37% من المبحوثين بأن الالتزام داخل المستشفى هو أمر أخلاقي لا اعتبار الإلتزام أحد أبعاد أخلاقيات المهنة حيث تهتم هذه الأخيرة بكيفية التصرف اللائق لأثناء ممارسة الأنشطة المهنية المختلفة كما تعبر عن ضرورة أداء الموظف لمهامه في كل وقت والالتزام هو باب المسؤولية والانسانية.

❖ أن الأطباء والمرضى يقدمون المساندة والدعم فريق العمل نسبة 93.75 % وهذا ما يخلق جو تنظيمي يساعدهم في تحقيق أهداف المؤسسة وبالتالي تحسين ظروف العمل ,

❖ بلغت نسبة الراضين على قوانين المؤسسة حتى مع عدم تطابق الأهداف الشخصية 62.5 % وقد يرجع هذا الرضى إلى عدة مؤشرات مثل القيم السائدة, أو نظام الحوافز. وهذا يشعر الطبيب والممرض بالأهمية الكبيرة وهذا ما يؤدي بهم إلى بذل قصارى جهدهم من أجل راحة المريض

❖ إن هذه المؤشرات التي ذكرناها أكدت صدق الفرضية من النتائج الواردة حول الدور الذي يلعبه الإلتزام داخل المستشفى وهذا ما يدل على أن الفرضية الجزئية الأولى قد تحققت بشكل كلي ومفادها أن إلتزام الطبيب والممرض داخل المستشفى يلعب دورا في سير العمل وتحقيق الأهداف

الفرضية الثانية: والتي مفادها دور إتقان عمل الطبيب والممرض بالمستشفى حيث تحصلنا على النتائج التالية:

❖ أغلبية الأطباء والمرضى يقومون بعملهم بكل دقة و إتقان بنسبة 93.12 % هذا دليل على إيمانهم بأدائهم وقدرتهم المتمكنة للعمل وثقتهم بأنفسهم ورغبتهم في هذا العمل كما أنهم يتمتعون بالاتقان العالي لأنهم يؤمنون بمبادئهم الأخلاقية اتجاه مهنتهم وهذا يلعب دورا كبيرا داخل المستشفى.

❖ نسبة 81.25 % أن أغلب الأطباء والمرضى بمستشفى بن عمر الجيلاني يهتمون بتتمية قدراتهم العملية وتحسين أدائهم وهذا يؤدي إلى نشر روح الابداع والابتكار داخل المؤسسة.

❖ أن المؤشرات التي ذكرناها أكدت نسبة الفرضية من خلال النتائج الواردة حول إتقان العمل ودوره بالمستشفى وهذا ما يدل على أن الفرضية الجزئية الثانية تحققت بشكل كلي. أي أن هناك دور لاتقان عمل الطبيب والممرض بالمستشفى.

الفرضية الثالثة: والتي مفادها صدق و أمانة الطبيب والممرض ودورهما في تحسين بيئة العمل حيث أثبتت النتائج مايلي:

❖ أن أغلبية الأطباء والممرضين يقومون بعملهم بكل صدق و أمانة نسبة 99.37 % وذلك لأنهم يخافون من الظروف ثم إرضائه و أن طباع الطبيب والممرض الصدق والأمانة والحفاظ على صحة المريض وأملهم في شفائه.

❖ كما ان نسبة 98.75 % يحافظون على أملاك المستشفى وهذا راجع لثقافة الحفاظ على المنتجات العمومية باعتبارها ملكا للجميع لأن ذلك يزيد من تحسين بيئة العمل .

❖ أغلبية الأطباء والممرضين لا يستعملون مواد ووسائل المستشفى لحاجاتهم الخاصة حيث بلغت نسبتهم 82.5 % كما أقرروا بأنها أمانة واستخدامها في الغرض الشخصية يعني سرقة وخيانة وهذا أمر غير أخلاقي ولا يتناسب مع المهنة.

❖ 75 % من الأطباء والممرضين صرحوا بأنهم يحاسبون أنفسهم قبل محاسبة الآخرين. وأنهم يشعرون بالندم عند التقصير في أي ناحية من النواحي.

❖ 90.6 % من الأطباء والممرضين صرحوا بان من أبرز أخلاقيات المهنة هو توصيل حاجة المريض للمريض.

❖ إن المؤشرات التي ذكرناها أكدت صحة الفرضية الثالثة من خلال النتائج الواردة فإن هناك دور للصدق و الأمانة في تحسين بيئة العمل وهذا يعنينا الفرضية تحققت بشكل كلي. أي ان هناك دور لصدق و أمانة الطبيب والممرض في تحسين بيئة العمل. وعلى ضوء تحقيق الفرضيات الجزئية الثلاثة وبشكل كلي يحقق

❖ 89.1 % من الأطباء و الممرضين أكدوا على صحة و مصداقية التشخيصات التي يقومون بها و عدم تغييرها في أي حال من الأحوال .

❖ الفرضية العامة والتي محتواها :

❖ هناك دور لأخلاقيات المهنة لدى الطبيب والممرض بمستشفى الشهيد بن عمر الجيلاني.

3- النتائج العامة للدراسة:

نصل اخيرا إلى كتابة النتائج العامة وهي آخر المحطات المنهجية فبناء على النتائج المتوصل إليها يمكننا أن نلخص مايلي:

❖ يتقيد المبحوثون بأوقات الدوام وهذا يبين مدى حرصهم في إنجاز الأعمال واهتمامهم براحة المريض.

❖ الالتزام داخل المؤسسة الاستشفائية هو أمر أخلاقي وهذا حسب غتقاد أغلبية الأطباء والمرضى وهذا ما يبين التصرف اللائق أثناء ممارسة الأنشطة المهنية المختلفة.

❖ يتميز أغلب المبحوثون بالصدق و الأمانة والدقة والإتقان في العمل وذلك نظرا لأهمية الدور الحيوي الذي يقومون به في تقديم الرعاية الصحية للمريض.

❖ يحافظ أفراد العينة على املاك المستشفى وهذا مؤشر يدل على وعيهم بثقافة الحفاظ على الممتلكات العمومية فهذه الأخيرة تساهم في تحسين ظروف العمل.

❖ رضا المبحوثين عن قوانين المستشفى رغم عدم تطابقها مع الأهداف هذا مادل على أنها تتسم بالشفافية والمصادقية وتحافظ على حقوقه والالتزام الاطباء والمرضى بهذه القوانين يدل على اهتمام العاملين بتلك السياسات والاجراءات على مدى شعور الموظفين بحجم المؤسسة.

❖ هناك دور لأخلاقيات المهنة لدى الطبيب والمرضى بمستشفى الشهيد بن عمر الجيلاني.

❖ يلعب التزام الطبيب والمرضى بعملهم دورا داخل المستشفى.

❖ هناك دور لاتقان عمل الطبيب والمرضى بالمستشفى.

❖ هناك دور لصدق و أمانة الطبيب والمرضى في تحسين بيئة العمل.

4-الاقتراحات والتوصيات:

على ضوء النتائج التي تم التوصل إليها من خلال الدراسة الحالية يمكن تقديم بعض الاقتراحات والتوصيات العملية نوجزها فيما يلي:

❖ رفع مستوى الوعي بأهمية اخلاقيات المهنة وهذا من خلال جعل المؤسسات تدرك فوائد الالتزام بالمعايير الاخلاقية.

❖ تشجيع المواهب والقدرات الفردية داخل المؤسسة .

❖ القيام بدورات تدريبية وتأهيلية حول تحسين الأداء للقضاء على الصعوبات في العمل والتخفيض من الضغوطات.

- ❖ الاهتمام من قبل إدارة المؤسسة بالعنصر البشري باعتباره أهم مورد لديهم والذي من خلاله يمكن للمؤسسة التكيف مع التحديات.
- ❖ اعتماد الأنظمة واللوائح التي تضمن المعاملات العادلة بين كافة الأطراف.
- ❖ التركيز على ديمومة الشفافية والمصداقية خاصة بالنسبة للأنظمة والقوانين المعمول بها حتى يكون العمال على علم بحقوقهم وواجباتهم .
- ❖ أن تنهض المؤسسات المبحوثة للإرتقاء بترسيخ المفاهيم و أخلاقيات المهنة.
- ❖ استعمال نظام التحفيزات المالية والمكافئات وهذا من أجل تحسين الأداء المهني.

الختامة

الخاتمة:

تطرقت دراستنا لدور أخلاقيات المهنة في تحسين بيئة العمل بالمؤسسة الاستشفائية علا اعتبار أن هذا الموضوع حظى ومازال يحظى باهتمام العديد من علماء الاجتماع والباحثين والمختصين في مجال العلوم الاجتماعية وخاصة في مجال علم الاجتماع تنظيم وعمل . والسبب في ذلك أهمية متغيرات الدراسة التي تؤدي إلى تحقيق أهداف المؤسسة ومن ثمة استمرارها وبقائها وصولاً إلى نموها ودخولها عالم منافسة المؤسسات الأخرى.

- قادتنا هذه الدراسة للتوصل إلى بعض النتائج التي من بينها ان أغلبية الأطباء والمرضى يقومون بعملهم بكل نزاهة و امانة ويتقيدون بأوقات الدوام ويتحملون نتائج أخطائهم ويتعاونون مع المسؤولين من أجل الحفاظ على دوام المؤسسة بحيث تم في هذه الدراسة تسليط الضوء على أهم مواضيع علم الاجتماع تنظيم وعمل , زكان الغرض في ذلك الاجابة على الأسئلة المطروحة في اشكالية بحثنا, وأشارت الدراسة إلى أنه على الرغم من بروز العديد من التطورات في مجال الاخلاقيات المهنية إلا أن تحسشين الأداء وتحقيق الأهداف والذي بدوره يقود لتحقيق تحسين بيئة العمل مرهون بمدى تحلي الطبيب والمرضى بأخلاقيات المهنة بأبعادها العدة (الالتزام ,الاتقان,الصدق,الأمانة,.....)

وفي الأخير نأمل ان دراستنا قد ألمت بجميع نواحي الموضوع وقد أثرت البحث العلمي وفتحت أبواب التطرق لهذا الموضوع من زملاء آخرين قد يقدمون الجديد المفيد.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

أولاً: المصادر:

❖ القرآن

❖ السنة

ثانياً: الكتب

- 1- السعيد مقدم، أخلاقيات الوظيفة: دراسة نظرية تطبيقية من رواية تأصيل الحقوق والالتزامات النظام التأديبي للموظفين، ط1، شركة دار الأمة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 1997.
- 2- السكرانة، بلال خلف . أخلاقيات العمل، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2009 .
- 3- العقيلة، محمود ذياب، الإدارة الحديثة للسلامة المهنية، الأردن: دار الصفاء للنشر والتوزيع.
- 4- حاروش ، نور الدين . إدارة الموارد البشرية. ط1. الجزائر: دار الأمة للطباعة والترجمة والنشر. الجزائر. 2002.
- 5- رشيد زواتي ،تدريبات منهجية البحث العبوم الاجتماعية، د ط، هومة، 2002.
- 6- طلعت إبراهيم لطفي، مدخل لعلم الاجتماع تنظيم وعمل، د. ط، مكتبة غريب، مصر، 1993.
- 7- طه فرج عبد القادر، علم النفس الصناعي والتنظيم، ط6، القاهرة: دار المعارف، 1988
- 8- عاشور أحمد الصقر، إدارة القرى العاملة، ط1، بيروت: دار النهضة العربية، 1998
- 9- عبد الرحمان حسن محمد، علم النفس الصناعي، ط1، بيروت: دار النهضة العربية، 1990
- 10- عبد القادر الشخيلي، أخلاقيات الوظيفة العامة. ط1، الأردن: دار محدلاوي.
- 11- عمار بوحوش، دليل الباحث في المنهجية لاعداد البحوث الاجتماعية، د. ط، المكتب الجامعي الحديث. مصر، 1985.

- 12- كرخي مجيد. التخطيط الاستراتيجي "عرض نظري وتطبيقي" ط2, عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع, 2012.
- 13- مافيو جيدرير, منهجية البحث دليل المبتدئ في موضوعات البحث ورسائل الماجستير والدكتوراة , د.ط, دار اليازوري العلمية, عمان. 1998.
- 14- محمد بوعلام, الموجه للاحصاء الوصفي , د.ط, دار الأمل للطباعة والنشر, الجزائر , 2009.
- 15- محمد محمود الطامعنة وآخرون , الاتجاهات الحديثة في إدارة المستشفيات المفاهيم والتطبيق, د.ط, المنظمة العربية للتنمية الادارة, 2003.
- 16- نجم عبدو نجم, البعد الأخضر للعمال المسؤولية البيئية لرجال الأعمال, دار الوراقة للنشر والتوزيع, عمان, الأردن , ط1 , 2008.
- 17- يوسف ملاح, المنجد الوسيط في العربية المعاصرة, دار المشرق, بيروت

ثالثا: الملتقيات والمجلات والمحاضرات:

- 18- أبو زيد محمد الشعري, أخلاقيات المهنة, كلية الآداب. جامعة الطائف, السعودية مقرر (04/504).
- 19- الانتوساي , أخلاقيات المهنة, مؤتمر الأنطوساي 16, مونتيفيدو الأورغواي, 1998.
- 20- الحاج عرابية, إزدواجية السلطة في المستشفيات: المفهوم والاشكالية, مجلة الباحث 7 (2009-2010). جامعة ورقلة, الجزائر.
- 21- الحسين مصطفىاوي , محاضرة, تقنيات البحث العلمي, جامعة محند أوكلي أولحاح, البويرة.
- 22- بلعيد بوخرس , خطأ الطبيب أثناء التدخل الطبي . رسالة ماجستير قانون المسؤولية المهنية, جامعة مولود معمّر بتيّزي وزو. الجزائر. 2011.
- 23- خضير وآخرون, الالتزام التنظيمي وفاعلية المنظمة, دراسة مقارنة في الكليات العلمية والانسانية في جامعة بغداد, مجلة الاتحاد الجامعة العربية, ع 31, 1991.

24- سامية حميدي, عبد المليك حميدة , الخطوات الأساسية في البحوث الاجتماعية, مجلة علوم الانسان والمجتمع . ع 10 . جوان 2014.

25- عيسى النصاري, الأخلاق والخدمة العامة,مجلة اليوم , ع 69 .

26- محمد أمين , المتطلبات الخدمية لرفع الكفاءة الانتاجية للمستشفيات في الأردن, سلطنة عمان. مجلة الإداري , ع 77 , جوان 1999.

رابعاً: مراجع اللغة الانجليزية :

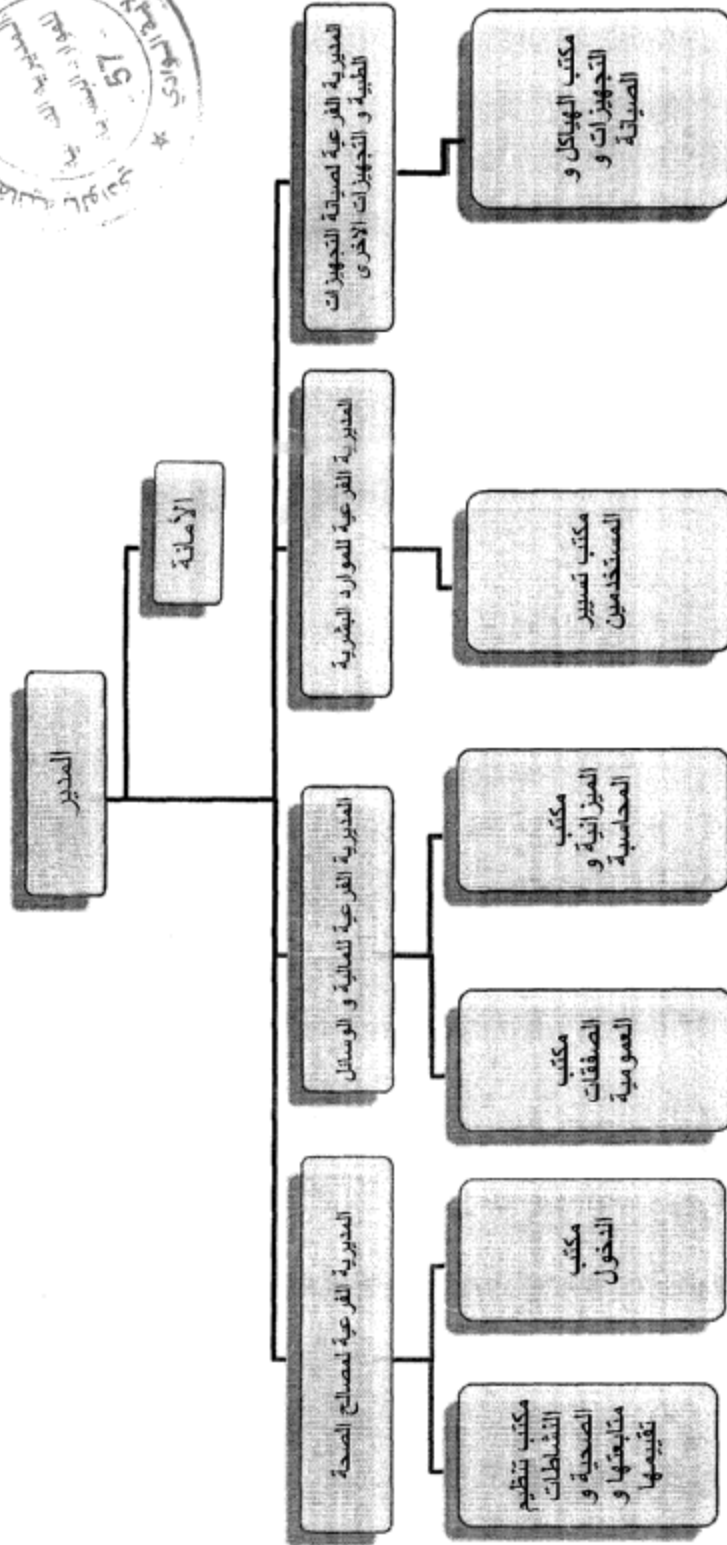
27- American hospital ssociation .classification of health
sarinstitution edition chiqago.amirican a ssociation

28- Michil crozi .irhard.fruibirg.lactur et le cystumi udition de
cieuil.paris.1977.

الملاحق

ملحق رقم 1: الهيكل التنظيمي للمؤسسة:

- الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية بالوادي



ملحق رقم (2): التعريف بالمؤسسة.



- تقديم المؤسسة العمومية الاستشفائية بالوادي

- نشأة المؤسسة العمومية الاستشفائية بالوادي:

تعتبر المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية الوادي (بن عمر الجيلاني) من أهم وكبر المؤسسات العمومية الاستشفائية بالولاية تم انجازها سنة 1984م وسلمت سنة 1985م وتقدر مساحتها بـ 28000م² تتمركز ببلدية الوادي حي الشطوط بحدود طريق ذو وجمتين و سككات وظيفية ، تشرف على تقديم الخدمات استشفائية طبية واستعجالية وجراحية للسكان والتكفل بالعديد من المرضى التابعين لولاية الوادي والمناطق التابعة للولايات المجاورة .

نشاطاتها : تتكفل المؤسسة الإستشفائية بجميع النشاطات التي تخص مجال إختصاصها ونلخص بعض هذه المهام في النقاط التالية :

- ضمان توسيع الإسعافات وبرمجتها .
- تطبيق النشاطات الوقائية والتشخيص والعلاج وإعادة التكيف الطبي .
- ضمان النشاطات المتعلقة بصحة الأم والطفل والتخطيط العائلي .
- تطبيق البرامج الوطنية والجهوية والمحلية للصحة والسكان .
- المساهمة في ترقية والحماية في مجال الوقاية والنظافة والصحة ومكافحة الأضرار والآفات الإجتماعية .
- المساهمة في إعادة تأهيل مستخدمي المصالح الصحية وتحسين مستواهم
- ضمان وتنظيم وبرمجة وتوزيع العلاج الاستشفائي والتشخيص وإعادة التأهيل الطبي .
- تطبيق البرامج الوطنية للصحة
- ضمان حفظ الصحة والنقاوة ومكافحة الأضرار والآفات الإجتماعية .
- ضمان تحسين مستوى مستخدمي مصالح الصحة وتجديد معارفهم .
- يمكن استخدام المؤسسة العمومية الإستشفائية ميدانا للتكوين الطبي والشبه طبي والتكوين في التسيير الإستشفائي على أساس إتفاقيات تبرم مع مؤسسات التكوين

- الموارد البشرية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالوادي:

- العمال الإداريين و التقنيين: 44 عامل
- العمال الشبه طبيين: 280 عامل
- الأطباء: 92 طبيب (47 طبيب مختص و 45 طبيب عام)
- سلك البيولوجيين : 19 بيولوجي
- سلك النفسانيين في الصحة العمومية: 3 نفسانيين
- صيدليين: 4 صيدلي
- سلك اعوان الطبيين في التخدير والانعاش: 15 عون
- العمال المهنيين و السائقين: 30 عامل
- الأعوان المتعاقدين (توقيت كامل - جزئي): 63 عون

- هياكل المؤسسة العمومية الاستشفائية بالوادي:

المديرية العامة:

- مكتب المدير
- الامانة العامة
- مركز الحساب والاعلام الالي
- الامن
- مركز تحويل الهاتف
- الحجابة
- الخدمات الاجتماعية

المديرية الفرعية:

- المديرية الفرعية لتسيير الموارد البشرية: تحتوي على مكتب المستخدمين يقوم بمتابعة الحياة المهنية للموظفين (توظيف، تنصيب ، ترقية ، احوالة الى التقاعد....) ونظرا لعدم وجود مكتب خاص بالتكوين ومكتب خاص بالمنازعات فإن عمليات التكوين واعادة التأهيل وحل النزاعات بين المؤسسة وموظفيها يتم الاشراف عليها في هذا المكتب.
 - المديرية الفرعية للمالية و الوسائل: و تحتوي هذه المديرية على مكتبين هما مكتب الصفقات العمومية و مكتب الميزانية و المحاسبة.
 - المديرية الفرعية للنشاطات الصحية: و تحتوي هذه المديرية على مكتبين هما مكتب الدخول و مكتب تنظيم النشاطات الصحية و متابعتها و تقييمها.
 - المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية و التجهيزات الاخرى: و هي تحتوي على مكتب الهياكل و التجهيزات و الصيانة.
- إلى جانب المديرية الفرعية هناك مصالح أخرى مساعدة هي : مصلحة حفظ الجثث ، المغسلة ، المطبخ ، حضيرة السيارات ، المخازن، المحرقة.

المصالح الداخلية للمستشفى: وتتمثل في المصالح الاستشفائية والمصالح التقنية:

المصالح الاستشفائية: وتتمثل في كل:

- مصلحة الجراحة العامة(Chirurgie Générale) : (جراحة الرجال -جراحة النساء)بها 30 سرير.
- مصلحة الطب الباطني (Médecine Interne) : (الرجال- النساء) 44 سرير
- مصلحة الاستعجالات الطبية الجراحية (Urgences Médico-Chirurgicale): 35 سرير (مقرها منفصل على المؤسسة)
- جراحة العظام (Orthopédie) 24 سرير.
- جراحة الأنف والحنجرة (Oto-Rhino-Laryngologie : O.R.L) تحتوي على 8 أسرة.
- طب العيون (Ophtalmologie) (رجال - نساء) 10 أسرة
- مصلحة الأمراض العقلية (Psychiatrie) : (نساء- رجال) 10 أسرة
- مصلحة الأمراض المعدية (Infectieux) (رجال - نساء) 16 سرير
- مصلحة الطب الشرعي (Médecine Légale) (وحدة التشريح – وحدة الكشف والمعاينة)
- مصلحة الإنعاش (Réanimation) 7 أسرة
- مصلحة الأورام والعلاج الكيميائي (Oncologie) 15 سرير

المصالح التقنية :



- ☐ مركز الأشعة (Radiologie)
- ☐ المخبر المركزي (Laboratoire centrale) مخبر تحاليل الدم – مخبر البيوكيمياء – مخبر البكتريولوجي
- ☐ مركز حقن الدم (CTS)
- ☐ مصلحة تصفية الدم والكلية (Néphrologie , Hémodialyse) : مقرها خارج المؤسسة
- ☐ مصلحة جناح العمليات (Bloc Opératoire)
- ☐ الصيدلية المركزية (Pharmacie centrale)

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة الشهيد حمه لخضر بالواي

كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية

قسم العلوم الاجتماعية

استمارة البحث

اخي واختي الفاضلة

بعد التحية

بغرض استكمال متطلبات الحصول علي شهادة الماستر في جامعة الشهيد حمه لخضر بالواي في تخصص علم اجتماع التنظيم والعمل اضع بين ايديكم هذه الاستمارة راجين منكم التعاون بغرض افادتنا في جمع البيانات ذات الصلة ببحثنا
فنحن بصدد اجراء دراسة تطبيقية بعنوان:

اخلاقيات المهنة ودورها في بيئة العمل

فالرجاء التكرم بتعبئة الاستمارة المرفقة ووضع علامة (x) في الحالة التي ترونها مناسبة .

ملاحظة : اجابتكم ستعامل بالسرية التامة ولا تستخدم الا للاغراض البحث العلمي

شاكرين تعاونكم الصادق معنا.

المحور الاول: البيانات الاولى

الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى
السن

صنف العمل في المستشفى

طبيب (ة) عام (ة) ☐ طبيب (ة) مختص (ة) ☐
نوع الاختصاص

ممرض (ة) ☐

مصلحة العمل (le service)

الاقدامية في العمل (عدد السنوات في الخدمة)

الحالة الاجتماعية:

متزوج (ة) ☐ عازب (ة) ☐ مطلق (ة) ☐ أرمل (ة) ☐

المحور الاول :حول الالتزام باخلاق العمل

هل تتقيد باوقات الدوام: نعم ☐ لا ☐

في كلا الحالتين لماذا.....

هل المهام الموكلة اليك اكثر من الحد المطلوب :

نعم ☐ لا ☐

في حالة الاجابة بنعم هل يضطرك ذلك الى:

التغيب ☐

عدم الانضباط ☐

عدم الجدية في العمل ☐

هل تفضل المصلحة العامة على الخاصة

نعم ☐ لا ☐

هل الالتزام داخل المستشفى امر اخلاقي

نعم ☐ لا ☐

هل لديك استعداد للعمل خارج وقت الدوام اذا تطلب ذلك

نعم ☐ لا ☐

هل انت راضي عن قوانين مؤسستك حتي وان كانت لا تتطابق مع اهدافك

☐ نعم ☐ لا

المحور الثاني: حول الاتقان

هل تحرص على القيام بعملك بكل دقة

☐ نعم ☐ لا

هل تعمل على تنمية قدراتك العملية بهدف تحسين ادائك في العمل

☐ نعم ☐ لا

استفيد من اخطائي المهنية واحرص على عدم تكرارها في المستقبل

☐ نعم ☐ لا

احرص على انجاز الاعمال المطلوبة مني بكل كفاءة

☐ نعم ☐ لا

احرص علي نشر روح الابداع والابتكار داخل العمل

☐ نعم ☐ لا

المحور الثالث: حول الصدق والامانة

هل تقوم بعملك بكل صدق وامانة

☐ نعم ☐ لا

احافظ على ممتلكات وادوات المادية والمعنوية للمستشفى

☐ نعم ☐ لا

احرص علي استخدام مقتنيات العمل من اجل العمل فقط وليس لاغراض الشخصية

☐ نعم ☐ لا

أحاسب نفسي قبل محاسبة الآخرين وأشعر بالندم عند التقصير في العمل.

☐

لا

☐

نعم

اسع للتحقيق مصداقية في العمل

☐

لا

☐

نعم

أحرص لتوصيل أغراض المريض للمريض

☐

لا

☐

نعم