

واقع أخلاقيات العمل في ظل بعض المتغيرات الديمغرافية بمستشفى ابن سينا - عنابة-

The reality of work ethics in the context of some demographic variables at ibn sina hospital-annaba

تاريخ الاستلام: 2021/05/07، تاريخ القبول: 2021/05/10

ملخص

تهدف هذه الدراسة لمعرفة واقع أخلاقيات العمل في ظل بعض المتغيرات الديمغرافية والمتمثلة في متغيري الجنس والاقدمية المهنية وهي ليست سوى استشرافاً أولياً واستطلاعاً ميدانياً بمستشفى ابن سينا - عنابة-، محاولة من خلال هذه الدراسة حاولنا الإجابة على عدد من التساؤلات المقترحة.

الكلمات المفتاحية: أخلاقيات العمل.

*ريم قاسمي

مخبر تحليل العمل والدراسات
الارغونومية، جامعة باجي
مختار، عنابة، الجزائر.

Abstract

This study aims to investigate about the reality of work ethics in the context of some demographic variables such as gender and professional seniority. And this is just an initial forward looking and a field survey in ibn sina hospital annaba. Through this study ,we attempt to answer some of the suggested questions.

Key words: work ethics.

Résumé

Cette étude vise à enquêter sur la réalité de l'éthique du travail dans le contexte de certaines variables démographiques telles que le sexe et l'ancienneté professionnelle. Et ce n'est qu'une première enquête prospective et sur le terrain à l'hôpital ibn sina annaba. À travers cette étude, nous tentons de répondre à certaines des questions suggérées.

Mots clés : éthique du travail.

* Corresponding author, e-mail: r.gacemi@gmail.com

I. مقدمة

تعد أخلاقيات العمل من العناصر الحيوية والفعالة التي تسعى لبلوغ الأهداف الإدارية، وتعزيز الاستقرار والثقة بين الإدارة والعاملين (المرضى) والعملاء (المرضى) على حد سواء، كما وتسهم في تطوير قدرات المؤسسة على البقاء والاستمرار. وبناءً عليه تعتبر أخلاقيات العمل من المواضيع الإدارية الحديثة التي نالت اهتمام الكثير من الباحثين لما له من انعكاسات على كل من المؤسسة والعاملين والعميل، بحيث تؤدي إلى عدد من النتائج الإيجابية كارتفاع مستوى أداء العاملين (المرضى) وكسب رضا وثقة العملاء (المرضى) وتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية، بينما ضعف مستوى أخلاقيات العمل يؤدي إلى انخفاض مستوى جودة خدماتهم والتأخر عن العمل وتسرب العمالة من المنظمات وانخفاض الرضا الوظيفي.

II. مشكلة الدراسة:

تعد أخلاقيات العمل أحد الميكانيزمات الرئيسية التي تعمل على تحقيق أهداف المؤسسة بنوعيتها الإنتاجية والخدمية، حيث يعتمد هذه الأخيرة بالضرورة على سلوك مواردها البشرية الذي يعتبر المحرك الأساسي لنشاطات المؤسسة والعنصر الأهم داخل البيئة التنظيمية، حيث تركز أخلاقيات العمل على أن يكون الفرد (المرضى) العامل مسئولاً عن أفعاله وتعاملاته وتصرفاته سواء مع العاملين أو مع العملاء (المرضى) ومسئولاً عن العمل الذي ينجزه وذلك ينبع من جوهر الفرد من خلال مراقبته لنفسه أثناء أدائه لعمله بالإضافة لاهتمامه باحتياجات المرضى ومتطلباتهم دون تمييز أحد عن آخر. ولعل من أهم المؤسسات الخدمية الأكثر تأثيراً وتأثيراً بالاجتماع هي المؤسسات الصحية (المستشفيات) من خلال سعيها لارتقاء بمستويات الصحة وتقديم خدمات صحية ذات جودة حيث تعتبر هذه الأخيرة معياراً أساسياً تعتمده المؤسسة للتمييز عن غيرها من المؤسسات في نفس المجال وفي البيئة ذاتها.

و على هذا الأساس، تأتي دراستنا لتبرز واقع أخلاقيات العمل في مستشفى ابن سينا عناية من وجهة نظر المرضى باعتبارهم محور العملية، و منه تنطلق دراستنا من التساؤلات التالية:

- ما هو مستوى أخلاقيات العمل بمصلحة القلب بمستشفى ابن سينا -عناية-؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى أخلاقيات العمل تعزى لمتغير الجنس؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى أخلاقيات العمل تعزى لمتغير الاقدمية المهنية؟

1. فرضيات الدراسة:

- مستوى أخلاقيات العمل لدى مجتمع الدراسة بمستشفى ابن سينا -عناية- عالٍ.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى أخلاقيات العمل تعزى لمتغير الجنس.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى أخلاقيات العمل تعزى لمتغير الاقدمية المهنية.

2. أهمية الدراسة:

أن أهمية هذه الدراسة تأتي من أهمية الموضوع في حد ذاته (أخلاقيات العمل) في حياة المؤسسات على اختلافها، وأثره الواقع على سير العمل فيها، وتحقيقها لأهدافها بشكل فاعل و متميز وعلى مدي ارتباطها بالسلوك التنظيمي الذي يلعب دور هام في توجيه الأفراد العاملين داخل التنظيم للوجهة الصحيحة، أو التقليل من سلوكهم السلبي كشرط العمل أو التغيب عنه، أو إهماله أو الشعور بالإحباط، كما أن دراسة موضوع أخلاقيات العمل في القطاع الصحي أمر في غاية الأهمية خاصة مع ما نشهده من تدهور في المنظومة الأخلاقية وتفشي الفساد بشتى أشكاله، كما وأن لأخلاقيات العمل تأثير بارز في هذا

الميدان فهو الدافع والوقود الذي يؤدي بالعمال إلى تبني أهداف المؤسسة و العمل بكفاءة وفعالية وذلك حتى تحقق المؤسسة أهدافها.

3. أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى أخلاقيات العمل بمصلحة القلب بمستشفى ابن سينا -عنابة-، وما يتسم به من خصائص وذلك فيما يخص أبعاده وهي: الرقابة الذاتية، تحمل المسؤولية والموضوعية. وبالتالي التوصل لبعض المقترحات التي يمكن أن تؤدي إلى تعزيز الأخلاقيات بالمستشفى بما يزيد من كفاءة ممرضيه.

4. الدراسات السابقة

● دراسة عمر بن ناصر 2006:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على منسوبي الدورات الأمنية بمدينة الرياض نحو مستوى أخلاقيات العمل السائدة في الدورات الأمنية، كما تهدف إلى بيان الفروق ذات الدلالة الإحصائية في آرائهم اتجاه مستوى أخلاقيات العمل السائد في الدورات الأمنية باختلاف الخصائص الشخصية والوظيفية لديهم وبناءً عليه كانت أهم النتائج كالتالي:

◆ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو أخلاقيات العمل لدى منسوبي الدورات الأمنية بمدينة الرياض تعزي لمتغير الاقدمية المهنية.

● دراسة خالد، محمد، عيبير (2012):

هدفت هذه الدراسة إلى قياس تأثير أخلاقيات العمل الإسلامية في الالتزام التنظيمي في المؤسسات الصحفية الأردنية. حيث خلصت الدراسة إلى نتائج كانت كالتالي:

◆ جاءت تصوّرات الباحثين حول مستوى أخلاقيات العمل الإسلامية ومستوى كل بعد من أبعادها مرتفعة.

◆ لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$ في اتجاهات العاملين في المؤسسات الصحفية الأردنية نحو مستوى التمسك بأخلاقيات العمل الإسلامية تُعزى للمتغيرات الديمغرافية والوظيفية (الجنس، العمر، مدة الخدمة، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، الصنف الوظيفي، اسم المؤسسة).

● دراسة أحمد بن صالح الهزايمة، نور بنت حسن العطاس (2018):

أجريت هذه الدراسة بهدف التعرف على أخلاقيات العمل بمحاورها (الصدق، الرقابة الذاتية، الإخلاص، الإلتقان، الأمانة والعدل) وتأثيرها على الأداء الوظيفي، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى النتائج والتي كان مفادها كالتالي:

◆ ارتفاع مستوى أخلاقيات العمل للموظفات الإداريات بجامعة الملك سعود بالرياض.

◆ حصلت كل من الأمانة، الرقابة الذاتية، والصدق على المتوسطات 4.31، 4.24، 4.21

على التوالي، فيما حصلت المحاور الإخلاص، الإلتقان والعدل على المتوسطات 4.19، 4.18، 3.79 على الترتيب.

5. المفاهيم الإجرائية للدراسة:

◆ أخلاقيات العمل:

نقصد بأخلاقيات العمل في بحثنا هذا مجموع القيم والمبادئ المتمثلة في (الرقابة الذاتية، تحمل المسؤولية، والموضوعية) التي تحكم سلوك الممرضين داخل المستشفى وأثناء تعاملهم مع المرضى والتي من خلالها يتم تحديد السلوك المرغوب فيه وغير مرغوب فيه.

◆ **الرقابة الذاتية:** ونعني استشعار الممرض مراقبة الله سبحانه وتعالى له أثناء تقديمه للخدمة الصحية، دون الحاجة إلى رقيب سوى مراقبة الله عزّ وجل.

◆ **تحمل المسؤولية:** وتعني تحمل أعباء خدمة المرضى الذين هم تحت مسؤولية الممرض دون نقص أو مباطلة، بالإضافة إلى تحمل نتيجة أفعاله الخاطئة.

◆ **الموضوعية:** تعبر عن حيادية الممرض أثناء تقديمه للخدمات الصحية وذلك لأنه يتعامل مع مختلف الأجناس والطبقات الاجتماعية، بحيث يقدم الخدمة الصحية للمريض دون مراعاته للمكانة الاجتماعية لهذا الأخير.

III. الخلفية النظرية لأخلاقيات العمل:

1. تعريف أخلاقيات العمل :

تعددت التعاريف واختلفت الآراء حول وضع تعريف دقيق لأخلاقيات العمل فاختلفت من باحث لآخر كل حسب تخصصاتهم وميولاتهم ومن بين هذه التعاريف نذكر ما يلي:

يعرف (uygur) أخلاقيات العمل بأنها تشير إلى القيم والاعتقادات والنوايا والأهداف التي تحكم سلوك الأفراد في العمل وأنها تشير إلى مواقف الأفراد في العمل. (سنان قاسم حسين، أم ميسر أحمد حسن سلطان، 2017، ص 23).

يرى (DAFT) أنه من الصعب تحديد مفهوم واضح ودقيق للأخلاقيات لكن عموماً هي مجموعة المبادئ والقيم الأخلاقية التي تحكم سلوكيات الفرد والجماعة. (Richard L. daft, 2010, p 130)

كما يعتبر ياغي أن الأخلاقيات قد تختلف من حيث أهميتها من مجتمع إلى آخر حسب الثقافة السائدة في كل مجتمع، فالتصرف أو السلوك الذي يعتبره البعض أخلاقياً قد يعتبره المجتمع الآخر غير أخلاقياً فلكل مجتمع نظريته الخاصة ومعاييرها التي يميز بها بين الصح والخطأ وفقاً لبيئته السياسية، الاقتصادية، الاجتماعية والثقافية. (محمد مجيد محمود، 2012، ص 1495).

كما ينظر لأخلاقيات العمل على أنها المبادئ التي تعد أساساً للسلوك المطلوب لأفراد المهنة والمعايير التي تعتمد عليها المنظمة في تقييم أدائهم إيجاباً وسلباً. (محمد كايد الحياصات، 2012، ص 03).

أما بالنسبة لأخلاقيات العمل فتختلف من شخص إلى آخر كلّ حسب مجاله وتخصصه فنجد أنه لكل عمل مجموعة من الأخلاقيات الواجب تفرها فالاختلاف نلاحظه ما بين أخلاقيات العمل الطبي، التعليمي وأخلاقيات المحاماة ومهن أخرى، فمن الصعب تحديد تعريف شامل وملم بجميع الجوانب نظراً لتعدد الأخلاقيات في كل عمل والعوامل المؤثرة عليه. بصفة عامة يمكن القول أن أخلاقيات العمل هي تلك

المبادئ والقيم التي تحكم سلوك العامل داخل بيئة عمله سواءاً أثناء أدائه لمهامه أو أثناء تعامله مع العملاء، وعلى وجه الخصوص فإن أخلاقيات العمل في القطاع الصحي تختلف عن القطاعات الأخرى كون الممرض يتعامل مع النفس البشرية وعليه يجب أن يتصف بمجموعة من الأخلاقيات كالموضوعية في التعامل والصدق وتحمل مسؤولية أفعاله لكسب ثقة المريض وضمان تفاعله مع المؤسسة الاستشفائية.

2. أهمية دراسة أخلاقيات العمل:

نما لا شك فيه أنّ إتباع الأخلاق أمرٌ يجب على جميع المؤسسات بمختلف أشكالها أن تحرص عليه وكذلك العاملين بها، إذ أنّ مختلف الأنشطة التي يمارسونها سواءً المديرين أو العاملين تتطلب التعامل بحرص وعناية مع الأفراد سواء كانوا عملاء أو مع العاملين أو مساهمين. وهذا يتطلب التمتع بقدر واسع من الأخلاقيات التي تمكنهم من التفاعل مع الآخرين. (أضواء كمال حسين، 2012، ص 40) وعليه أصبحت لأخلاقيات العمل أهمية كبرى خصوصاً مع ما يشهده المجتمع من تراجع للقيم والمبادئ واختيار للمنظومة الأخلاقية بتزايد الفضائح الأخلاقية حيث تمثلت هذه الأهمية في:

- 1- إن طرح وبناء منظومة للأخلاقيات في شتى مجالات الحياة العملية يعزز من ترابط الموظفين وتفاعلهم بشكل أفضل مع بعضهم البعض.
- 2- أن بناء منظومة أخلاقية في المنظمة يساعد في الارتقاء بأخلاقيات موظفيها وينعكس ذلك بشكل مباشر على طريقة تعاملهم مع العملاء أو الشركاء مما يضفي التميز على الشركة ككل. (نسرين موسى حمد، الطاهر أحمد محمد علي، 2016، ص 14)
- 3- إن الالتزام بأخلاقيات العمل واحترامها سينفي الحاجة للرقابة من قبل الإدارة للعاملين لان هناك الرقابة الذاتية التي يفرضها الالتزام بالأخلاق.
- 4- تعمل أخلاقيات العمل على زيادة الثقة المتبادلة بين الإدارة والعاملين والتي تهيئ المناخ المواتي للارتقاء بمستويات الخدمة، مع مراعاة أن هذه الثقة يجسدها اتجاهان احدهما ثقة العاملين بعدالة الإدارة وسلوكياتها أما الآخر فهو ثقة الإدارة بقدره العاملين على أداء المهام بالشكل المطلوب و حينها سترتفع معنويات العمل وتتمكن الإدارة من كسب رضاهم عن العمل. (أضواء كمال حسين، مرجع سابق، ص 41)
- 5- وجود المدونات الأخلاقية يعطي تصوراً عن كيفية التعامل مع مختلف المواقف كما تساعد على نشر ثقافة تنظيمية تعزز الاهتمام بأبعاد الأخلاقيات لمختلف القرارات والمواقف والأفعال. (دجلة مهدي محمود، 2013، ص 117)

3. أبعاد أخلاقيات العمل: اتجهت العديد من الدراسات إلى تشخيص عدد من الأبعاد للاستدلال بها عن مستوى أخلاقيات العمل وتحديد طبيعة تأثيره في المتغيرات التنظيمية والسلوكية، وتم في هذه الدراسة تسمية كل من الرقابة الذاتية، تحمل المسؤولية والموضوعية. ويتم استعراض هذه الأبعاد فيما يأتي:

❖ الرقابة الذاتية:

تشكل الرقابة الذاتية شعوراً داخلياً نابغاً من قوة الوازع الديني لدى الفرد وإيمانه بخالقه اقتداءً بقوله سبحانه وتعالى: "إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَيْكُمْ رَقِيبًا" الآية 1 من سورة النساء، بحيث يحثه على مراقبة نفسه في جميع

تصرفاته ومحاسبتها خوفاً من عقاب الله، وطمعاً في ثوابه. فهي رقابة داخلية تتفق مع القواعد الأخلاقية والقيم الحضارية، وهي ميزة للفرد تمكنه من التمييز بين الخطأ والصواب. (مؤمن جبر عبد الشافي، 2020، ص 955)

حيث ترى الباحثة أنّ الرقابة الذاتية من أكثر العناصر فعالية خاصة في مجال العمل حيث والتي على يقظة الضمير وصحته، فهي تفوق مختلف الأساليب المتبعة في مراقبة سلوك العامل من قبل المسؤول، ذلك أنها تشكل ضمان لعدم تجاوز القوانين والمبادئ المتبعة. فالفرد العامل قد يستطيع أن يخفي تصرفاته الخاطئة عن الناس لكن لا يستطيع أن يخفيها عن الله سبحانه وتعالى، وعليه فالعامل المؤمن يستشعر مراقبة الله لأعماله وأقواله ويجعل نفسه رقيباً لأفعاله فيتجنب الانحرافات والسلوكيات الخاطئة خوفاً من الله سبحانه وتعالى.

ويقول الإمام علي (محمد الريشهري، 2000، ص 1493) رضي الله عنه: "اجعل من نفسك على نفسك رقيباً، واجعل لآخرتك من دنياك نصيباً".

❖ تحمل المسؤولية:

قال مقداد يالجن أن المسؤولية هي تحمل الشخص نتيجة التزاماته وقراراته واختياراته العملية من الناحية الإيجابية والسلبية أمام الله في الدرجة الأولى وأمام ضميره في الدرجة الثانية وأمام المجتمع في الدرجة الثالثة. (سجاد أحمد بن محمد أفضل، 2009، ص 17)

أما عن المسؤولية داخل بيئة العمل فهي أن يكون العامل مسؤولاً في عمله عن نتائج الخدمات التي يقدمها والقرارات التي تصدر عنه في معرض قيامه بأعماله الموكلة إليه، دون إلقاء اللوم على الغير، بالإضافة إلى تحمل متطلبات عمله دون التماطل في أداء واجباته المهنية والأخذ بعين الاعتبار ضرورة المحافظة على اللوازم المادية الخاصة بالمؤسسة وتعويضها في حالة إلحاق الضرر بهذه اللوازم. وقد اهتم الإسلام بالمسؤولية في العمل وحض عليها، لذلك لا بد من الموظف أن يستشعر حجم المسؤولية أمام الله والناس وأن يحرص على هذه المسؤولية العظيمة.

المسؤولية من منظور إسلامي: (منال حسن عثمان، 2015، ص ص: 20-21)

أن المسؤولية مستمدة من تعاليم الدين الإسلامي والتي لها الصيغة الإنسانية ويمكن أن تقسم إلى عدة أقسام وجوانب متعددة وهي مسؤولية الفرد نحو نفسه ونحو أسرته، وعمله وأهله والزملاء والأصدقاء والوطن والعالم والكون والاهتمام بالحيوان والرفق به، ويتضح ذلك من قوله تعالى: "يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحْلُوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهُدْيَ وَلَا الْقَلَائِدَ وَلَا أُمِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلاً مِنْ رَبِّهِمْ وَرِضْوَاناً وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَا نُ قَوْمٍ أَنْ صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَنْ تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَى وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِنْتِمِ وَالْعُدْوَانِ وَأْتُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ (2)" سورة المائدة

وقوله تعالى: وَلَتَكُنَّ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ (104) سورة آل عمران

و قوله صلي الله عليه وسلم فيما رواه النعمان بن بشير رضي الله عنهما (مثل المؤمنين في توادهم وتراحمهم كمثل الجسد الواحد إذا اشتكى منه عضو تداعي له سائر الجسد بالسهر والحمى) رواه أبي الحسن مسلم بن الحجاج زيد بن عمر الحارثي

و ترى الباحثة أن المنظور الإسلامي كان شاملاً بكل جوانب المسؤولية ويأتي ذلك كونه من تقدير الخالق

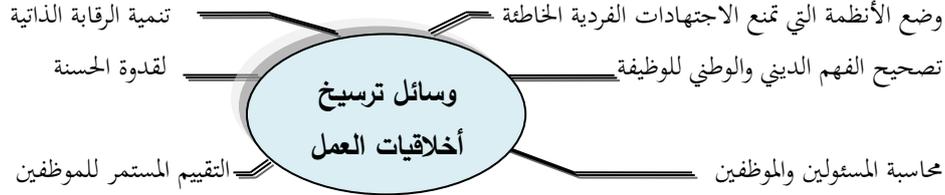
الكريم وفيه تتجلي نعم الله علي الإنسان بأن جعل المسؤولية لكل البشر وبذات المقدار.

❖ **الموضوعية:** تعد المحسوبة من بين أكثر الأمور شيوعاً في الوقت الحالي داخل المؤسسات على اختلاف خدماتها والتي طغت على المجتمع بمختلف أشكالها نظراً للانحلال الأخلاقي والتجرد من القيم الديني مما أدى إلى زعزعة ثقة المجتمع بمختلف الخدمات المقدمة له، وعليه تعتبر الموضوعية عنصراً هاماً لتعزيز ثقة المجتمع، وكسب ولائهم للمؤسسة التي يتقدم إليها، حيث تعني الموضوعية في موضوع بحثنا أن يكون العامل محايداً في عمله خالياً من التأثيرات الخارجية التي قد تخل بطبيعة عمله بما تمليه عليه الجوانب الموضوعية من عمله فقط؛ أي التحرر من المؤثرات الغير مهنية ومراعاة المصلحة العامة لكي لا تطغى عليها مصلحة الشخصية ولا يقع في تعارض المصالح، بالإضافة إلى تجنب العلاقات الشخصية داخل العمل وعلاقات القرابة لكي لا تفقده موضوعيته واستقلاله عند القيام بعمله، أي تقديم الخدمة بكل جودة لجميع الأفراد بغض النظر عن معتقداتهم ومكانتهم والالتزام بالحياد والنزاهة والشفافية.

4. وسائل ترسيخ أخلاقيات العمل:

هناك العديد من الوسائل التي يمكن إتباعها لغرض ترسيخ أخلاقيات العمل منها:

شكل رقم (01) يوضح وسائل ترسيخ أخلاقيات العمل



المصدر: من إعداد الباحثة.

❖ **تنمية الرقابة الذاتية:** إن الموظف الناجح هو الذي يضع ضميره مراقباً لذاته ويراعي المصلحة العامة قبل المصلحة الشخصية. (رياض ضياء عزيز الصفو، علاء عبد السلام مصطفى العباسي، 2016، ص: 7).

❖ **وضع الأنظمة التي تمنع الاجتهادات الفردية الخاطئة:** تحدث الممارسات الأخلاقية غير السوية من ضعف النظام أو عدم وضوحه حيث يمكن للمؤسسة أن تضع أو تخصص مكتبا خاصا للاهتمام بأخلاقيات العمل يقوم عليه مجموعة من الموظفين ولهذا الجهاز رقم خاص للتبليغ عن أي خلل في الأخلاق وسيكون مردود هذا المكتب على أداء العمل رائعا جدا. (بلال خلف سكارنة، 2012، ص ص: 65-66)

❖ **القدوة الحسنة:** ينظر العاملون إلى المدير على انه القدوة لهم في كل تصرف لذا يجب على المديرين أن يكونوا قدوة في كافة تصرفاتهم والالتزام بالأخلاقيات حتى يلتزم العمال بالتنفيذ وهم مقتنعون بأهمية النظام وعدم الخروج عن مقتضيات العمل أسوة برؤسائهم في العمل.

❖ **تصحيح الفهم الديني والوطني للوظيفة:** إذا اقتنع العامل بان العمل عبادة وان العمل الوسيلة للتنمية الوطنية وازدهار البلاد، وتحسين مستوى الدخل زاد لديه الالتزام بأخلاقيات العمل.

✚ محاسبة المسئولين والموظفين: لا بد من المحاسبة للتأكد من تطبيق النظام وهو ما يعرف بالأجهزة الرقابية التي تشرف على تطبيق النظام.

✚ التقييم المستمر للموظفين: التقييم المستمر للعاملين يحفزهم على التطوير لاسيما إذا علموا أن من يطور نفسه يقيم تقييماً صحيحاً، وينال مكافأة على ذلك والتقييم يعين المسئول على معرفة مستويات موظفيه وكفاءاتهم ومواطن إبداعهم

IV. الإجراءات التطبيقية للدراسة :

- 1- المنهج : تماشياً مع أهداف هذه الدراسة وطبيعتها تم اعتماد المنهج الوصفي الذي يتم فيه القيام بالدراسة في ظروفها الطبيعية كما هي في الواقع وتحليلها وتفسيرها.
- 2- مجتمع الدراسة: نظراً لصغر حجم المجتمع (مصلحة القلب) تم استخدام طريقة الحصر الشامل، حيث كان عدد المرضين بهذه المصلحة يقدر بـ 35 ممرض وممرضة.
- 3- أداة القياس: بناءً على مراجعة بعض الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع أخلاقيات العمل، وكذا مراجعة الجانب النظري للبحث تمت صياغة استبيان يتكون من (20) بند موزعة كالتالي:

جدول رقم(01): يوضح توزيع بنود استبيان أخلاقيات العمل

المتغير	الأبعاد	بنود كل بعد	المجموع
أخلاقيات العمل	الرقابة الذاتية	06-05-04-03-02-01	20
	تحمل المسؤولية	-12-11-10-09-08-07 14-13	
	الموضوعية	20-19-18-17-16-15	

وكانت الاستجابة متدرجة وفق سلم ليكرت الخماسي (دائماً، غالباً، أحياناً، نادراً وأبداً) تقابلها الأوزان التالية بنفس الترتيب (5، 4، 3، 2، 1) بالنسبة للإيجابية منها، أما السلبية فكانت أوزانها بالترتيب (1، 2، 3، 4، 5)

4- صدق وثبات الاستبيان:

أ- صدق الاتساق الداخلي:

تم حساب صدق الاتساق الداخلي من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل محور من محاور الاستبيان والدرجة الكلية له والجدول رقم (02) يوضح ذلك:

جدول (02) يوضح معاملات الارتباط بين محاور استبيان أخلاقيات العمل والدرجة الكلية له

المحور	المجال	معامل الارتباط	القيمة الاحصائية sig
م3	الرقابة الذاتية	0.811	0.002
م4	المسؤولية	0.659	0.027
م5	الموضوعية	0.776	0.005

من خلال الجدول رقم (02) يتضح أن جميع معاملات الارتباط بين درجة كل محور والدرجة الكلية للاستبيان كانت موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 حيث تراوحت قيم الارتباط بين 0.65 كأدنى قيمة و0.81 كأعلى قيمة، وبذلك تعتبر جميع أبعاد استبيان أخلاقيات العمل تتمتع بصدق اتساق داخلي مناسب ويمكن تطبيقها.

أ- ثبات الاستبيان:

ليتم التحقق من ثبات الاستمارة تم حساب ألفا كرومباخ لاختبار الاتساق الداخلي لفقرات المقياس والذي تتراوح بين (0-1)، وباستعمال الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) تمّ التوصل إلى معامل ثبات كل بعد من أبعاد الدراسة وقيمة ألفا كرومباخ للاستبيان الكلي، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (03) يوضح معاملات الثبات (ألفا كرومباخ) للاستبيان

متغير الدراسة	أبعاد المتغير	قيمة ألفا كرومباخ	قيمة ألفا ك الكلية
أخلاقيات العمل	الرقابة الذاتية	0.780	0.797
	تحمل المسؤولية	0.740	
	الموضوعية	0.773	

نلاحظ من خلال الجدول أنّ معامل الثبات الكلي للاستبيان بلغ 0.79، وهو معامل ثبات جيّد لأنه يتجاوز النسبة المقبولة، مما يعكس أنّ الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات ويجعل الباحث على ثقة بصحتها وصلاحتها وبالتالي يمكن الاعتماد عليها.

5- الأساليب الإحصائية المستخدمة : تم استخدام أسلوبين من أساليب الإحصاء الاستدلالي للإجابة عن التساؤلات المطروحة هما:

-اختبار ت : لتقدير الفروق بين متوسطين.

-اختبار تحليل التباين : لتقدير الفرق بين عدد من المتغيرات ذات البيانات الكمية.

6- عرض النتائج ومناقشتها : سنحاول عرض نتائج الفرضيات المقترحة ثم مناقشتها بالترتيب.

-عرض نتائج الفرضية الأولى ومناقشتها :تنص الفرضية الأولى على ما يلي:

-هناك مستوى عالٍ من أخلاقيات العمل لدى الممرضين بمصلحة القلب بمستشفى ابن سينا -

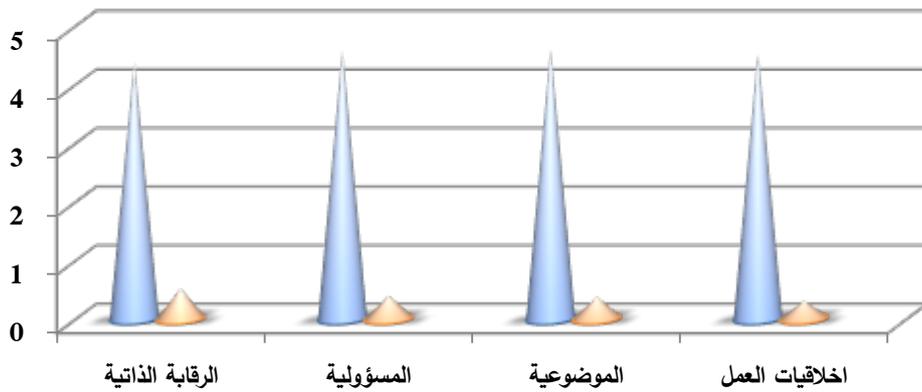
عنابة

للإجابة على سؤال ما مستوى أخلاقيات العمل تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل بعد من أبعاد أخلاقيات العمل والمتمثلة في (الرقابة الذاتية، المسؤولية، الموضوعية) بالإضافة إلى الدرجة الكلية للمتغير والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (04) يوضح مستويات أبعاد أخلاقيات العمل للمرضين

المستوى	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد
مرتفع	3	0.512	4.36	الرقابة الذاتية
مرتفع	2	0.390	4.57	المسؤولية
مرتفع	1	0.371	4.60	الموضوعية
مرتفع	-	0.300	4.52	أخلاقيات العمل

المتوسط الحسابي الانحراف المعياري



شكل رقم (02) يوضح المتوسطات الحسابية لأبعاد أخلاقيات العمل.

يتضح من خلال الجدول أعلاه وجود مستويات عالية لكل من الرقابة الذاتية، المسؤولية والموضوعية للمرضين بمصلحة القلب بمستشفى ابن سينا -عنابة- وقد بلغ المتوسط الكلي للمتغير 4.52 وانحراف معياري قدره 0.300. حيث احتل بعد الموضوعية المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 4.60 وانحراف معياري قدره 0.371 بمستوى مرتفع جداً وهو ما يفسر طبيعة واجبات أفراد عينة الدراسة في إطار بذل الجهد اللازم والكافي لتحقيق أهداف المؤسسة و ذلك لضمان استمراريتها، وهذا بإتباعهم لمجمل القوانين و القواعد التي يساهم تنفيذها في نجاح المؤسسة و إبراز سمعتها في المجتمع. يليه مباشرة بعد المسؤولية بمتوسط حسابي قدره 4.57 وانحراف معياري بلغ 0.390، ما يدل على شعور المرضين بالمسؤولية تجاه المرضى ورعايتهم والاهتمام بهم والقدرة على تحمل نتيجة أخطائهم مهما كان ثمنها بالإضافة إلى تحمل المسؤولية تجاه المؤسسة ككل من خلال المحافظة على الأجهزة والمعدات الطبية. بينما كانت قيمة المتوسط الحسابي لبعد الرقابة الذاتية تقدر بـ 4.30 وانحراف معياري يقدر بـ 0.512، حيث جاء بالترتيب الثالث وكان مستوى المرضين لهذا البعد مرتفع ما يفسر استشارتهم لمراقبة الله سبحانه وتعالى دون الحاجة لرقابة المسئول. كما يتضح أن متوسط الكلي لأخلاقيات العمل قد بلغ 4.52 وانحراف معياري 0.300 كان مرتفعاً. و تفسر الباحثة المتوسط الكلي المرتفع لمجتمع الدراسة بمنظومة القيم والتطبيع الاجتماعي التي

يملكها الممرض بوصفه مسلماً في المقام الأول، فالالتزام بأخلاقيات العمل نحو المنظمة والعملاء على حد سواء ينبثق في الأصل من الالتزام بمبادئ العقيدة الإسلامية والتي هي الإطار المرجعي المحدد والموجه لسلوك الموظفين في مواقعهم التنظيمية والاجتماعية، و من المفترض أن هذا بدوره يدفع كل مسلم لإتباع السلوك الإيجابي و الرأفي في عمله والمحافظة عليه، والسعي لتحقيق السمعة الطيبة والإنتاجية العالية للمنظمة، دون استغلال الموقع الوظيفي لتحقيق غايات خاصة. حيث تتفق نتائج دراستنا مع دراسة كل من دراسة خالد، محمد، عبير 2012 ودراسة أحمد بن صالح الهزائمة، نور بنت حسن العطاس 2018.

عرض نتائج الفرضية الثانية ومناقشتها:

جدول رقم(05) نتائج اختبار (ت) للفروق حول مستوى أخلاقيات العمل من خلال

مواقفهم وفقاً لمتغير الجنس.

الدلالة الاحصائية	درجة الحرية	قيمة ت	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العدد	الجنس	المحور
0.31	1.059	-0.123	0.368	4.51	10	ذكور	أخلاقيات العمل
			0.277	4.52	25	إناث	

انطلاقاً من بيانات الجدول أعلاه يتضح أن قيمة اختبار (ت) هي (-0.123)، وأن قيمة الدلالة الإحصائية هي 0.31، وهي أكبر بكثير من 0.05. وبالتالي لا نستطيع رفض الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى أخلاقيات العمل وفقاً لمتغير الجنس، وعليه يمكننا القول أن متغير الجنس لا يؤثر في أخلاقيات العمل و قد يرجع ذلك إلى تبني نفس السلوك من حيث أبعاد أخلاقيات العمل المشار إليها. وهذا ما يتفق مع نتائج دراسة خالد، محمد، عبير 2012

عرض نتائج الفرضية الثالثة ومناقشتها:

جدول رقم(06) يوضح نتائج اختبار تحليل التباين ANOVA حول مستوى

أخلاقيات العمل من وفقاً لمتغير الأقدمية.

الدلالة الاحصائية	ف	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المحور
0.04	3.022	92.800	3	278.400	بين المجموعات	أخلاقيات العمل
		30.710	31	952.000	خارج المجموعات	
			34	1230.40	المجموع	

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة اختبار (ف) لتحليل التباين هي 3.022 وأن قيمة الدلالة الإحصائية هي 0,04 وهي اصغر من 0,05، و بالتالي نرفض الفرضية الصفرية القائلة بعدم

وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أخلاقيات العمل وفقاً لمتغير الاقدمية المهنية ، ونقبل الفرضية البديلة أي وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى أخلاقيات العمل وفقاً لمتغير الاقدمية. و قد يرجع ذلك إلى أن الظروف والخصائص المميزة لبيئة العمل الداخلية التي يمكن أن لا تؤثر على درجة الالتزام لا تتميز بالاستقرار النسبي طرأت عليها تغيرات كبيرة منذ عدة سنوات، وبالتالي فمستوى أخلاقيات العمل لدى مجتمع الدراسة يتأثر بمتغير سنوات الاقدمية في العمل. حيث لا تتفق نتائج دراستنا مع نتائج دراسة عمر بن ناصر 2006 الذي توصل إلى انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو أخلاقيات العمل تعزي لمتغير الاقدمية المهنية.

خلاصة:

يعد موضوع أخلاقيات العمل من المواضيع الأكثر أهمية في المجال النفسي والاجتماعي والمهني إذ يساعد على الاستقرار النفسي والمهني للعامل ويزيد من ثقته ويرفع من روحه المعنوية ويعطيه دافع وحماس أكبر للعمل بشكل أفضل مما يؤدي إلى الإبداع والتميز في الأداء الوظيفي.

وقد توصلت هذه الدراسة كما أشير في ثناياها إلى عدد من النتائج هي:

1. هناك مستوى عالٍ من أخلاقيات العمل لدى مجتمع الدراسة بمستشفى ابن سينا -عنابة-
2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى أخلاقيات العمل للممرضين بمستشفى ابن سينا -عنابة- حسب الجنس.
3. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى أخلاقيات العمل للممرضين بمستشفى ابن سينا -عنابة- حسب الاقدمية المهنية.

قائمة المصادر:

- 1- القريوي، عمر بن ناصر.(2005).أخلاقيات العمل في الدوريات الأمنية(دراسة تطبيقية على منسوبي الدوريات الأمنية بمدينة الرياض، مذكرة ماجستير في العلوم الإدارية.
- 2- الحياصات، خالد محمد، والكساسبة، محمد مفضي، والفاعوري، عبير حمود.(2015).أخلاقيات العمل الإسلامية وأثرها في تعزيز الالتزام التنظيمي في المؤسسات الصحفية الأردنية من وجهة نظر العاملين فيها، المجلة الأردنية في الدراسات الإسلامية،11(1)، الأردن.
- 3- الهزايمة، أحمد بن صالح، وحسن، العطاس نور.(2018).أثر أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي (دراسة ميدانية على موظفات جامعة الملك سعود بمدينة الرياض).مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، 2 (14)، المملكة العربية السعودية.
- 4- أحمد حسن سلطان، أم ميسر، وقاسم حسين، سنان ، ويوسف سليمان، عمر.(2017).أخلاقيات العمل ودورها في الإصلاح الإداري (دراسة استطلاعية لأراء عينة من المدراء في منظمات المجتمع المدني في محافظة دهوك). المجلة الأكاديمية لجامعة نوروز،6(2).

5- Daft, richard.(2010).*Management*.(9th.ed). Mason, Ohio: South-Western Cengage Learning.

- 6- محمود، محمد مجيد.(2012).أخلاقيات الوظيفة العامة وعلاقتها ببعض العوامل الديمغرافية والوظيفية، مجلة العلوم الاجتماعية والاقتصاد الزراعي، 10(3).مصر.
- 7- الحياصات، محمد كايد.(2012).أثر أخلاقيات العمل الإسلامية في العدالة التنظيمية لدى المؤسسات الصحفية الأردنية، المجلة العالمية للتسويق الإسلامي، العدد 3، بريطانيا.
- 8- حسين الجراح، أضواء كمال.(2012).أخلاقيات العمل الإداري ودورها في تعزيز أهداف إدارة علاقات الزبون (دراسة ميدانية في الشركة العامة لصناعة الأثاث المنزلي).مجلة بحوث مستقبلية، 3(1).
- 9- موسى أحمد، نسرین.(2016).أخلاقيات العمل الإداري وعلاقتها بمستوى الروح المعنوية لأعضاء هيئة التدريس بالتطبيق على عينة من الجامعات السودانية الخاصة.رسالة ماجستير العلوم في إدارة الأعمال.جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
- 10- مهدي، دجلة محمود.(2013).تأثير أخلاقيات الوظيفة في الإبداع الإداري (بحث ميداني في عينة من المصارف العراقية، مجلة التقني، 26(4).
- 11- عبد الشافي، مؤمن جبر.(2020).العوامل المؤثرة في تشكيل الرقابة الاجتماعية والذاتية لدى المراهقين وعلاقتها بإدراكهم لمسؤولية استخدام مواقع شبكة الويب، مجلة البحوث الإعلامية، العدد 54.
- 12- الريشهري، محمد.(2000).ميزان الحكمة (أخلاقي، عقائدي، اجتماعي، سياسي، اقتصادي، أدبي).ط1).المجلد4، دار الحديث للنشر.
- 13- أفضل، سجاد أحمد بن محمد.(2009).المسؤولية الأخلاقية وأثرها على الفرد والمجتمع في ضوء السنة النبوية.رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، الباكستان، 2009.
- 14- حسن عثمان، منال.(2015).الشعور بالمسؤولية وعلاقته بتقدير الذات لدى المعلمات التربوية الخاصة بولاية الخرطوم، مجلة العلوم التربوية، 16(4).
- 15- الصفو، رياض ضياء عزيز، والعباسي، علاء عبد السلام مصطفى.(2016).دور أخلاقيات العمل في تعزيز فاعلية أمن المعلومات (دراسة استطلاعية في جمعية الهلال الأحمر العراقي)، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 21.
- 16- السكارنة، بلال خلف.(2009).أخلاقيات العمل، ط1، دار المسيرة. الأردن.