

## أخلاقيات الأعمال وانعكاساتها على الانضباط الوظيفي دراسة استطلاعية لآراء عينة من الأفراد العاملين في مديرية بلدية الموصل

م.م. نور علي عبود العبيدي  
كلية الإدارة والاقتصاد  
جامعة الموصل

### المستخلص:

يهدف البحث الحالي الى تحديد علاقة الارتباط والتأثير بين اخلاقيات الأعمال والانضباط الوظيفي من خلال دراسة استطلاعية لآراء عينة من الافراد العاملين في مديرية بلدية الموصل. ولتحقيق ذلك تم اعداد مخطط افتراضي يتضمن متغيرات البحث، فضلا عن صياغة عدد من الفرضيات الرئيسية، والفرعية، واختبرت من خلال عدد من الاساليب الاحصائية، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات من الافراد المبحوثين، ولمحدودية الدراسات التي تناولت العلاقة والتأثير بين هذه المتغيرات في حدود اطلاع الباحثة، فقد تضمن بحثها الحالي هذه المتغيرات في محاولة لدراسة العلاقة والتأثير بينهما، وبصورة عامة حاول البحث الاجابة على التساؤل الاتي: ما طبيعة علاقة الارتباط والتأثير بين اخلاقيات الاعمال والانضباط الوظيفي في المنظمة المبحوثة؟، وقد طبقت الدراسة على عينة مكونة من (٦٠) فرداً عاملاً، ومن ثم تم التوصل إلى مجموعة من الاستنتاجات من أهمها أن:

١. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين أخلاقيات العمل والانضباط الوظيفي في المنظمة المبحوثة.
٢. توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين اخلاقيات الاعمال والانضباط الوظيفي في المنظمة المبحوثة.

وقد تم تقديم عدد من التوصيات المتوافقة مع تلك الاستنتاجات.

**الكلمات المفتاحية:** أخلاقيات الأعمال، الانضباط الوظيفي.

### Abstract:

The present research aims at determining the correlation between the business ethics and the job discipline through a survey study not conducted by a sample of individuals working in the municipality of Mosul.

In addition, a number of basic and secondary hypotheses were formulated and tested through a number of statistical methods. The questionnaire was used as a tool for collecting data and information from the subjects, and the limited studies that dealt with the relationship and influence between these variables within the limits of knowledge. The researcher sought to investigate these variables in an attempt to study the relationship and influence between them. In general, the research sought to answer the following question: What is the nature of the relationship of correlation and influence between business ethics and job discipline in the organization being investigated?, And the study was applied to a sample of (60) individuals "factor", and then came to a set of conclusions, the most important of which are:

1. There is a significant correlation between work ethic and job discipline in the organization being investigated.
2. There is a relationship of significant significance between the ethics of business ethics and the discipline of the organization in question.

A number of recommendations have been made in line with those conclusions.

#### مقدمة

الانضباط سمة من سمات الشعوب المتقدمة والمتطورة ووجوده في المجتمع هو دليل على تقدمه وازدهاره، وانعدام الانضباط واشاعة الفوضى في المجتمع مؤثر على اندثار ذلك المجتمع وتأخره والتخلي بالانضباط اصبح ضرورة من ضرورات حياة المنظمة، ومن دونه لا تستطيع ضمان انجاز خططها واهدافها، لذلك فان الانضباط يشكل نوع من انواع اخلاقيات العمل فهو يضبط سلوك الافراد في ميدان العمل على مستوى جميع أنشطة المنظمة سواء كانت اقتصادية او اجتماعية او سياسية ويؤدي الالتزام بسلوك الانضباط بتقليل الخسائر واكتشاف نقاط القصور ومحاولة علاجها، وتعديل الانحرافات في العمل قبل تفاقمها من خلال الاتقان ومحاسبة النفس باستمرار والحرص على اداء دوره بروح من المسؤولية، والاخلاص والولاء والانتماء الروحي للمنظمة، وحب الآخرين، التعاون، والايجابية هذه كلها تعتبر من ضمن الدعائم الاخلاقية لبناء الشخصية لتكوين السلوك الرشيد المتمثل بالانضباط الوظيفي لبناء هذه الدراسة بشكل متكامل فقد اشتملت منهجية للدراسة وتم استعراض مفاهيم الانضباط الوظيفي، ومفهوم اخلاقيات العمل، ومن ثم حدد الإطار الميداني لوصف وتشخيص متغيرات الدراسة وتحليل علاقات الارتباط والانحدار بين المتغيرات، وأخيرا تم استعراض الاستنتاجات والتوصيات.

### المبحث الأول: منهجية الدراسة

#### منهجية الدراسة

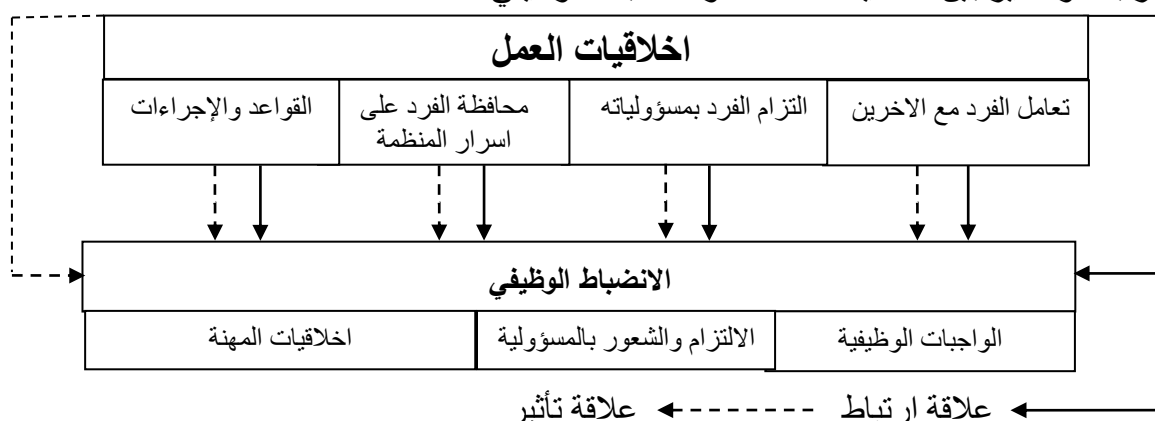
- يهدف البحث إلى عرض منهجية الدراسة من خلال الفقرات التي سيتم تناولها على النحو التالي:
١. **مشكلة الدراسة:** تمثل الأخلاقيات من المواضيع المهمة في منظماتنا، وبشكل خاص في المنظمات الخدمية، بسبب الوعي الكبير بالنتائج والآثار السلبية والخطيرة للسلوك الإداري المنحرف الناجم عن تخلي بعض الأفراد في هذه المنظمات عن المبادئ والقيم التي تحكم سلوكياتهم الخاطئة وفضلا عن ذلك فان المسؤولين غالبا ما يجدون أنفسهم في القرارات التي يتخذونها أمام معضلات أخلاقية تملأ عليهم الفرز بين ما هو صحيح وما هو خاطئ.
  - ويلاحظ جوانب قصور واضحة في مكونات أخلاقيات العاملين، وهذا يؤدي إلى تفاقم الانحرافات الأخلاقية وتصبح صعوبات أخلاقية حقيقية تقف حجرة عثرة في تطوير الواقع الخدمي ومستوى الخدمات المقدمة عليه تكمن مشكلة الدراسة في محاولة استعراض أهم الصعوبات الأخلاقية ودرجة تأثيرها على الانضباط الوظيفي الذي ينعكس بشكل ايجابي على عمل المنظمات، ويتم ذلك من خلال اثاره التساؤلات الآتية:
  - ما هي أهم الصعوبات الأخلاقية التي تواجه المنظمات؟
  - ما هو الأثر الذي اسهمت من خلاله اخلاقيات الاعمال في بلورة الانضباط الوظيفي لدى الأفراد العاملين؟
  - ماهي ابعاد الانضباط الوظيفي في المنظمة المبحوثة وسبل تعزيزها؟

## ٢. أهمية الدراسة:

- تسهم هذه الدراسة في التركيز على موضوع مهم لم يتم دراسته بشكل كافٍ من قبل العديد من الباحثين، فهو يوضح العلاقة بين أخلاقيات الأعمال التي يجب أن يلتزم بها الأفراد العاملين والانضباط الوظيفي، كما يركز على بيئة عمل واسعة تتبع أهميتها من نوعية الخدمات التي تقدمها (وهي مديرية بلدية الموصل).
- تحديد أهم الصعوبات الأخلاقية والنتائج المترتبة عليها في المنظمات الخدمية أي القيام بتشخيص تلك المعضلات ودرجة أهميتها.
- تتمثل أهمية الدراسة في بعدين رئيسيين: أكاديمي وميداني، فمن الناحية الأكاديمية فإن تحديد أهم الصعوبات الأخلاقية في المنظمات لغرض البحث العلمي، يمكن أن تساعد المؤسسات والجهات ذات العلاقة على التنبؤ بمدى أهمية وأثر الصعوبات الأخلاقية في عمل المنظمات الخدمية، ومن ثم العمل على تلافي جوانب القصور وتحسين أجواء العمل في تلك المنظمات، أما من الناحية الميدانية فقد تسهم الدراسة الحالية في إثراء الجانب المعرفي في هذا المجال، هذا ما أشارت إليها الأدبيات بمحدودية الدراسات في بعدي الدراسة.
- ممكن أن تفيد هذه الدراسة الكثير من المنظمات الخدمية في تعزيز وبلورة الاخلاقيات والانضباط الوظيفي لدى الكثير من الافراد العاملين، ومعالجة اوجه التسبب الاداري ايضا ان وجدت.

## ٣. أهداف الدراسة:

- ترمي الدراسة الحالية الى تحقيق عدد من الاهداف تتمثل بالآتي:
  - زيادة المعرفة النظرية والميدانية لدى الافراد المبحوثين عن مفهومي اخلاقيات الاعمال والانضباط الوظيفي.
  - تحديد أكثر الصعوبات الأخلاقية التي لها تأثير على الأفراد العاملين في المنظمات المبحوثة.
  - تحديد علاقات الارتباط والتأثير بين أخلاقيات الأعمال والانضباط الوظيفي.
  - تقديم التوصيات والاقتراحات اللازمة لتعزيز وإدامة بعدي الدراسة (الانضباط الوظيفي، أخلاقيات الأعمال) في المنظمة المبحوثة.
٤. **مخطط الدراسة:** تم تصميم مخطط الدراسة الافتراضي كما في الشكل (١) الذي يشير الى علاقات الارتباط والتأثير بين أخلاقيات الأعمال والانضباط الوظيفي.



الشكل (١) مخطط الدراسة الافتراضي

المصدر: من اعداد الباحثة.

٥. **فرضيات الدراسة:** تعتمد الدراسة الحالية في التوصل إلى أهدافها المحددة باختبار الفرضيات وعلى النحو الآتي:

**الفرضية الرئيسية الأولى:** توجد علاقة ارتباط معنوية بين اخلاقيات العمل والانضباط الوظيفي في المنظمة المبحوثة وتتفرع منها الفرضيات الآتية: **توجد علاقة ارتباط معنوية بين كل بعد من ابعاد اخلاقيات العمل منفردا في الانضباط الوظيفي.**

**الفرضية الرئيسية الثانية:** توجد علاقة تأثير معنوية بين اخلاقيات العمل والانضباط الوظيفي في المنظمة المبحوثة وتتفرع منها الفرضيات الآتية: **توجد علاقة تأثير معنوية بين كل بعد من ابعاد اخلاقيات العمل منفردا في الانضباط الوظيفي.**

٦. **حدود الدراسة:**

- الحدود المكانية للدراسة: تمثلت بمديرية بلدية الموصل.
- الحدود الزمنية للدراسة: انحصرت حدود الدراسة الزمنية في الفترة الواقعة ما بين ٢٠١٨/٢/١ - ٢٠١٨/٤/١٦.

٧. **أساليب جمع المعلومات وتحليلها:**

- الأدوات البحثية التي استخدمت لغرض إتمام الجانب النظري والتطبيقي كانت كما يأتي:
- الجانب النظري: حيث تم الاعتماد في الجانب النظري على العديد من المصادر العربية والأجنبية تمثلت بالكتب، البحوث، الدوريات، شبكة الانترنت.
- الجانب التطبيقي: حيث تم اللجوء إلى استمارة الاستبانة في جمع البيانات الخاصة في الجانب التطبيقي بوصفها أداة رئيسة للحصول على البيانات في عينة الدراسة وذلك من خلال توزيع (٧٠) استمارة)، حيث بلغ عدد الاستمارات المسترجعة (٦٠)، أي بنسبة (٨٠%).

٨. **أساليب التحليل الإحصائي:**

- بعد جمع استمارات الاستبيان تم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS لإجراء التحليلات الإحصائية المطلوبة والأدوات الإحصائية المستخدمة تتمثل بالآتي:
- استخدام التكرارات والنسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري في وصف وتشخيص متغيرات الدراسة.

- معامل الارتباط البسيط: استخدم في تحديد قوة العلاقة بين متغيرين فضلا عن استخدامه في تحديد الاتساق الداخلي للمتغيرين (الانضباط الوظيفي، واخلاقيات العمل).

- الانحدار البسيط: استخدم في قياس التأثير المعنوي للمتغير المستقل في المتغير المعتمد.

٩. **اختبار ثبات الاستبانة:** بهدف التعرف على مدى صلاحية المقياس وثبات الاستبانة تم استخدام مقياس (ALPha-Cronback) وقد بلغت قيمة معامل المقياس المذكور (0.942) وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوية (0.05) وتشير هذه النتيجة إلى قوة ثبات الاستبانة المستخدمة. (Kothari,2004,94)

## المبحث الثاني: أخلاقيات الأعمال

### تمهيد:

للأخلاق أهمية بالغة في حياة الأمم والشعوب وان ديننا الإسلامي الحنيف قد حثنا بالالتزام بالقيم الأخلاقية السامية التي جاء بها، وقد اعتنى بها القرآن الكريم عناية فائقة حينما ذكرها في آياته الكريمة موضحا مكارمها ومعاليها وفضائلها، وقد اكتسب النبي (صلى الله عليه وسلم) أخلاقه ومكارمه من الدعوة القرآنية، والتخلق بها، وقد مدحه الله سبحانه وتعالى في كتابه العزيز بقوله (وَإِنَّكَ لَعَلَى خُلُقٍ عَظِيمٍ) سورة القلم الآية ٤.

وتلعب الاخلاق دورا مهما وحيوي في حياة الكثير من المجتمعات على الرغم من اختلاف المبادئ والقيم والعادات والتقاليد من مجتمع الى اخر وبالتالي فان الالتزام بالأخلاق الحميدة ينعكس بشكل فاعل ومباشر على سلوكيات الافراد بحيث يصبح سلوكهم يتسم بالثبات والتسامح والتعاون وكل ما من شأنه ان يكون دافعا ومحركا ايجابيا لتحريرهم من اهوائهم وغرائزهم وتعمق لديهم احساسهم بالانتماء الى مجتمعهم كما تساعدهم على التأقلم والانسجام مع واقع المجتمع الذي يعيشون فيه ، وعليه فان المجتمعات المتقدمة لا تعتمد دائما على امكاناتها المادية والتقنية بقدر ما تعتمد على امكاناتها البشرية القادرة على التمسك والالتزام بمجموعة من الاخلاقيات والسلوكيات المهنية (ياغي، ٢٠١٢: ١٠٥)، وتعد الاخلاق بمثابة خط الدفاع الاول لحماية المجتمعات فهي تتصل اتصالا وثيقا بالعملية الادارية باعتبارها من اهم القواعد والمبادئ المنظمة للسلوك الانساني التي من خلالها تنعكس على التزام الفرد بعمله (طشوش، ومزاهرة، ٢٠١٢، ٥٨٢)، وسيتم التطرق في هذا المبحث الى مفهوم اخلاقيات العمل و أسباب المشكلات الأخلاقية للسلوك الوظيفي للعاملين، والمعضلات الأخلاقية ، وابعاد اخلاقيات الأعمال.

### أولا. مفهوم اخلاقيات الاعمال:

إن تقدم المجتمع لا يعتمد على الإمكانيات المادية والتكنولوجية بقدر الاعتماد على الإمكانيات البشرية القادرة على التمسك بمجموعة من الأخلاقيات والمسارات الوظيفية، كما إن الأداء المتميز الذي يقدمه الأفراد العاملين مرهون بمدى تمسكهم بهذه الأخلاقيات، وان موضوع الأخلاقيات أصبح محور الدراسة في الكثير من التخصصات على الرغم من انه مسألة شائكة، واعتبار السلوك اللاأخلاقي للفرد العامل من المشكلات الهامة التي تحتاج إلى الدراسة والتحليل لمعرفة الأسباب واقتراح الحلول حتى تستمر عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية بما يخدم أبناء المجتمع لذلك أصبحت الأخلاق فناً متطوراً في فكرته وتنظيماته وعلماً حديثاً قائماً بذاته بجانب العلوم الأخرى له مقتضياته التخصصية وعليه استندت المنظمات بشكلها العام والخدمية بشكلها الخاص للوصول إلى أفضل النتائج متخطين المشكلات أو المعضلات التي قد تعترض سير العمل لأداء انجح الخدمات. وهناك العديد من التعاريف حول اخلاقيات الاعمال منها:

الاخلاق في اللغة: هي جمع خلق وهي السجية والطبع والمروءة والاخلاق بهذا المعنى السامي كانت وما تزال موضوع اهتمام انساني وفلسفي منذ القدم وحتى الان (داغر، وصالح، ٢٠٠٠: ٤٩٥).

وعرفها (الاونكتاد، ٢٠٠١: ١٩٤) "بانها اتجاه الادارة ونصرفها تجاه موظفيها وزبائنها والمساهمين والمجتمع عامة وقوانين الدولة ذات العلاقة بتنظيم عمل المنظمات".

واشار (Daft, 2004: 373) بانها مجموعة من المبادئ والقيم الاخلاقية التي تحكم سلوكيات الشخص او المجموعة فيما يتعلق بما هو صحيح او خاطئ.

ويعرفها (الرومي، ٢٠٠٩: ٨٢) بأنها مجموعة القيم والاعراف والتقاليد والمبادئ المتعارف عليها من قبل اصحاب مهنة ما حول ما هو حق وعدل في نظرهم، ويعتبرونه من الاساسيات التي يجب الالتزام به في تعاملاتهم، وتنظيم امورهم، وسلوكهم في إطار المهنة التي يعملون بها، ويعبر المجتمع عن استيائه واستنكاره، لأي خروج عن هذه الاخلاق بأشكال مختلفة تتراوح بين عدم الرضا وبين المقاطعة. ويرى (نجم، ٢٠١٠: ٢٥٠) بأنها مجموعة من المعايير والمبادئ التي تهيم على السلوك الاداري لكي تحدد ما هو صحيح او خطأ كما تمثل خطوط توجيهية للمدراء في صنع القرارات فكلما كانت نتائج وأثار هذا القرار ايجابية او صائبة دل هذا على اختيار سلوك حسن او نحكم بأن الخيار الاخلاقي جيد وممتاز او انه مرغوب فيه. ويعرفها (المرايات، ٢٠١١) بأنها معايير للتصرف والسلوك التي يتوقع ان يمارسها الناس، وتتعلق الاخلاق الشخصية بأفعال الفرد اليومية، وتعني كلمة الاخلاق التوافق مع معايير، او قيم سلوك او ادب يختص في الغالب بالمهنة. ويشير (السكرانة، خلف بلال، ٢٠١٢: ٣٨٠) على انها تمثل المبادئ والمعايير التي تعد مرجع للسلوك المطلوب لأفراد المهنة الواحدة والتي يعتمد عليها المجتمع في تقييم أدائهم ايجابا او سلبا. ويعرفها (الجاموس، عبدالرحمن، ٢٠١٣: ٢٣٦) بأنها اتجاه الادارة وتصرفها اتجاه موظفيها وزبائنها والمساهمين والمجتمع عامة وقوانين الدولة ذات العلاقة بتنظيم عمل المؤسسات.

من التعاريف السابقة ترى الباحثة بأنه يمكن تعريف اخلاقيات الاعمال بأنها "مجموعة المبادئ والقواعد التي يجب على الافراد العاملين في اي منظمة الالتزام بها لأنها تعبر عن السلوك الاخلاقي الذي يحكم تصرفات الافراد والتي من خلالها يمكن التمييز بين الخطأ والصواب كما انها تساهم بشكل مباشر في تحديد المعايير اللازمة لما هو جيد او سيء من الافعال والتصرفات التي يقوم بها الافراد العاملين.

#### ثانيا. الصعوبات الأخلاقية:

على الرغم من الأهمية التي حظيت بها دراسة الأخلاق في الإدارة، إلا أن هذا لا يعني عدم تعرض بعض المنظمات إلى ممارسات أخلاقية قد تؤدي إلى بعض الصعوبات الأخلاقية والتي يمكن إيجازها على النحو الآتي (نجم، ٢٠٠٦: ٢٤).

#### ١. الصعوبة في العلاقة بين المدير والمروسين:

يلاحظ في الكثير من منظمات اليوم مديرين يفتقرون للحس الاخلاقي ولأسلوب الإدارة الجيدة مع العاملين، إذ يتبعون أسلوب التسلط والسيطرة واتباع اسلوب المركزية في اتخاذ القرارات واعتماد مبدأ اللامبالاة في التعامل مع العاملين، وحصر جميع الصلاحيات بأيديهم وهذا بدوره يعمل فجوة كبيرة للإدارة ما بين المديرين والعاملين بالمنظمة على حد سواء، وهذا يعد معضلة كبيرة فيها، وذلك لأنها تبنى على عدة أخطاء رئيسية منها:

- زيادة ثقة المدراء بأنفسهم والتي تتمثل بوحدة إدارة العمل، بدون مشاركة الآخرين.
- الاعتقاد الخاطئ من قبل بعض المدراء بان الإدارة الناجحة تبنى على أسلوب الأمر والنهي.
- عدم الالتزام بوضع الشخص المناسب في المكان المناسب.
- الاعتماد على مبدأ المساواة لا العدل: حيث أن المساواة مبدأ قد يظلم العاملين من أصحاب المواهب، لكن العدل مبدأ لا يظلم أحد، لان الفرق بين المساواة والعدل يتمثل بان المساواة تقتضي تسوية الجميع في العطاء، رغم اختلاف قدراتهم، إلا أن العدل يعطي لكل ذي حق حقه.

٢. **الصعوبات المرتبطة باختلاف الاخلاقيات جراء اختلاف البيئات والثقافات:** فاعلم المدراء يكونون من بيئات وثقافات مختلفة، وعادة ما يكونون ذوي خلفيات متباينة وسلم قيم متباين، وهذا بدوره يؤثر على منظورهم الإداري للمشكلات وقراراتهم المتعلقة بحلها

٣. **الصعوبات المرتبطة بالتفاوت بين اخلاقيات الإدارة وبين السلوك الإداري:** فأخلاقيات الإدارة عادة ما تشير إلى التطلعات التي ينبغي أن يتحلى بها المدراء من الناحية الأخلاقية لهذا فهي تبدو وكأنها تتجه نحو صفات المدير الأكثر مثالية في حين أن العبرة الحقيقية في هذا المجال بسلوك المدراء فعلا فكما أن العبرة ليست في القرارات وإنما فيما ينفذ منها فعليا كذلك الحال في أن العبرة ليست فيما تصدره المنظمات لوائح من القيم الأخلاقية، وما يصرح به المدراء من التزام أخلاقي عالي بمصالح الأطراف الأخرى التي تتعامل معها المنظمة، وإنما العبرة فيما يتجسد من ذلك في السلوك الفعلي والممارسة العملية، والواقع أن هذه الفجوة تعود بالدرجة الأساس إلى نزعة الأعمال التي تسود للمنظمات ويتم تقييم المدراء على أساسها، كما تعود على ما اعتاد عليه الكثير من المدراء من العمل خلف الأبواب المغلقة مع سلم واسع من السرية المبالغة بها، ولعل هذا ما جعل الشفافية مبدأ من المبادئ الأخلاقية في العمل الإداري ومعيارا لتقييم المدراء والمنظمات والدول على أساسها.

### ثالثا. أسباب المشكلات الأخلاقية للسلوك الوظيفي للعاملين:

إن التزايد في المآزق والانتهاكات الأخلاقية يثير كثير من التساؤلات حول الصعوبات والمشكلات الأساسية التي لاتزال تواجه أخلاقيات الأعمال على صعيد المفاهيم والممارسات العلمية حيث يشير (Jones, 2004: 231) في دراسته لأسباب المشكلات الأخلاقية للسلوك الوظيفي للعاملين إلى:

١. زيادة ظهور ظاهرة المحسوبية والعلاقات الاجتماعية القائمة على أساس المنافع المتبادلة بين الأفراد والجماعات سواء داخل المنظمة أو خارجها.
٢. وجود قصور في طرق إرشاد وتوجيه الأفراد العاملين وعمليات المتابعة.
٣. التسرع والتهور من قبل المدراء في اتخاذ القرارات فتكون بعض القرارات بدون دراسة مسبقة.
٤. انعدام الثقة بين المدراء والأفراد العاملين.
٥. التحيز في المعاملة من قبل بعض المدراء بين الأفراد العاملين.
٦. ضعف أو انهيار بعض المبادئ والقيم الاجتماعية والدينية لدى بعض الموظفين.
٧. تعدد وتنوع الولاءات والمظاهر الاجتماعية وتقاطعها مع قواعد ونظم العمل المتعددة.
٨. زيادة وكبر حجم التحديات التي تواجه الأفراد العاملين.
٩. عدم تطوير الهياكل الإدارية القديمة لأجهزة الدولة وبقاءها على حالها رغم تغير قيم وطموحات الأفراد.
١٠. عدم العدالة في أنظمة الحوافز والترقية أو غيابها أحيانا.

رابعا. **إبعاد أخلاقيات الأعمال:** هناك مجموعة من الخصائص التي يجب أن يشتمل عليها السلوك الأخلاقي لدى الأفراد العاملين، وهي في ذات الوقت تمثل مجموعة من المعايير الخاصة بالأخلاقيات بشكل عام وهي كالآتي: (العطوي، ٢٠١٣: ٢٣)

**البعد الأول. فريق العمل:** فرق العمل هي جماعات يتم انشاؤها داخل الهيكل التنظيمي لتحقيق مهمة وهدف محدد ويتطلب من أعضاء الفريق لتحقيق هذا الهدف التعاون والتكاتف والتفاعل فيما بينهم كما يعتبرون ملزمون ومسؤولين مسؤولية مباشرة لتحقيق الهدف الذي تم تحديده، وأن هناك قدرا

كبيراً من التمكين للفريق في اتخاذ القرارات، وأن من أهم فوائد العمل كفريق واحد هو تحقيق التعاون بين أعضاء المجموعة وهذه الفائدة الأساسية التي يرغب أعضاء الفريق من تحقيقها، وكذلك العمل معاً ومساندة بعضهم البعض واسلوب بناء وإدارة فرق العمل بفعالية يتيح فرص تبادل المعلومات والخبرات بحرية وطريقة انسيابية من أسفل إلى أعلى وبالعكس .

**البعد الثاني: المسؤولية:** يقصد بها شعور الموظف بواجباته والتزاماته بحيث يتوافق هذا الشعور مع الانظمة والقوانين، والتعليمات الوظيفية المعمول بها ويتداخل مع مفهوم المسؤولية مفهوم المساءلة (المحاسبة)، والذي يرتبط بمفهوم التدرج الهرمي للمسؤولية أو بالمركز القانوني للمسؤولية وهناك نوعين من المسؤولية وهما المسؤولية الموضوعية والمسؤولية الشخصية أما عن المسؤولية الوظيفية وهي إحدى أفرع المسؤولية فيعرفها (أبو الكاس، ٢٠١٦: ٣٠) على أنها مسؤولية كل موظف في عمله عن نتائج القرارات والتصرفات التي تصدر عنه عند تنفيذه الأعمال الموكلة له، وقد اهتم الإسلام بالمسؤولية بالعمل وحث عليها، وفي ذلك حديث النبي صلى الله عليه وسلم (كلكم راع وكلكم مسؤول عن رعيته) لذلك للابد ان يستشعر الموظف حجم المسؤولية الملقاة على عاتقه وان يلتزم ويعمل بها وان يحافظ على هذه المسؤولية العظيمة.

**البعد الثالث: السرية:** ويقصد بها ان يحافظ الموظف على اسرار المنظمة التي يعمل بها فان حفاظ الموظف على سرية المعلومات التي يطلع عليها تزيد من ثقة رؤسائه به وان زيادة هذه الثقة يشجعهم على اطلاعه على الجوانب السرية لاتخاذ قرارات معينة مما ينعكس على زيادة ثقة الرؤوسين بأنفسهم ويعزز احترامهم لرؤسائهم، ويرفع معنوياتهم، وهذا بالتالي يؤدي الى زيادة نسبة ادائهم بالعمل (ياغي، ٢٠١٢: ٤٣).

**البعد الرابع: القواعد والاجراءات الوظيفية:** ويقصد بها القوانين والانظمة التي تساهم في ضبط العملية الادارية برمتها، وتعتبر ركناً أساسياً في اصدار القرارات وتنفيذها، وعلى الموظف احترام هذه الانظمة والقوانين بشكل الزامي سواء كان ذلك في الامور الشكلية اما الجوهرية، وان لا يتجاوز الحدود المرسومة له بموجب هذه الانظمة والقوانين، وعليه ايضا بعدم التصرف بأي شكل من الاشكال دون الاستناد الى الاسس القانونية المعمول به في منظمته (ياغي، ٢٠١٢: ٣٩).

### المبحث الثالث: الانضباط الوظيفي

#### تمهيد:

الانضباط سمة من سمات الشعوب المتقدمة والمتطورة ووجوده في المجتمع هو دليل على تقدمه وازدهاره، وانعدام الانضباط واشاعة الفوضى في المجتمع مؤثر على انحدار ذلك المجتمع وتأخره والتخلي بالانضباط اصبح ضرورة من ضرورات حياة المنظمة، ومن دونه لا تستطيع ضمان انجاز خططها واهدافها، لذلك فان الانضباط يشكل نوع من انواع اخلاقيات العمل فهو يضبط سلوك الافراد في ميدان العمل على مستوى جميع أنشطة المنظمة سواء كانت اقتصادية او اجتماعية او سياسية ويؤدي الالتزام بسلوك الانضباط بتقليل الخسائر واكتشاف نقاط القصور ومحاولة علاجها، وتعديل الانحرافات في العمل قبل تفاقمها من خلال الاتقان ومحاسبة النفس باستمرار والحرص على اداء دوره بروح من المسؤولية، والاخلاص والولاء والانتماء الروحي للمنظمة، وحب الآخرين، التعاون، والايجابية هذه كلها تعتبر من ضمن الدعائم الاخلاقية لبناء الشخصية لتكوين السلوك الرشيد المتمثل بالانضباط الوظيفي، وهنا تستعرض الباحثة مفهوم



الانضباط الوظيفي، وأشكال وأنواع الانضباط الوظيفي، ومقوماته، وتستعرض الباحثة أيضا أبعاد الانضباط الوظيفي.

### أولاً. مفهوم الانضباط الوظيفي

هنا ستقوم الباحثة بذكر مفهوم الانضباط في اللغة، ومعناه في الأدبيات الإدارية المعاصرة.

### معنى كلمة الضبط والانضباط في اللغة:

#### معنى كلمة الضبط

الضبط يدل على الحفظ بالحزم وهو مشتق من لفظ ضبطه يضبطه ضبطاً، وهو لزوم الشيء وحبسه، ويقال إن فلان لا يضبط عمله إذا عجز عن أداء ما تم توليه من عمل أو واجب، ورجل ضابط (ابن منظور، ٢٠٠٣: ٨٨).

**مفهوم الانضباط في الأدبيات الإدارية:** أي قوي على عمله أما بالنسبة للمعنى الاصطلاحي فنجد أن معنى لانضباط تتنوع على حسب المجال والحقل المستخدمة فيه في مجال الإدارة العامة للمعجمات (١٩٨٤) أن الانضباط "هو ضبط الميول والسلوك أما باردة الفرد نفسه أو بتأثير سلطة خارجية" (الإدارة العامة للمعجمات، ١٩٨٤).

لا يوجد تعريف واضح ومحدد للانضباط الإداري، وقد ظهرت مصطلحات عديدة تشير إلى أن الانضباط الإداري مثل الانضباط الوظيفي أو الانضباط في العمل لذلك اكتفوا بذكر الانضباط فقط لذا كان من الضروري عرض المفاهيم والمصطلحات المختلفة حول هذا الموضوع.

### تعريف الانضباط:

تعرف (رواية، ٢٠٠١: ٦٧) الانضباط "بأنه السلوك أو التصرف التلقائي للفرد أو الجماعة الذي يتفق مع الضوابط التي تحددها القوانين والتعليمات، والقيم والمبادئ التي تملئها قواعد الدين والأخلاق الحميدة، على النحو الذي يؤكد على الطاعة والالتزام بالأوامر والنواهي السائدة في المجتمع".

ويشير (السكرانة، ٢٠١١: ٤٨٤) للانضباط بأنه "هو الحزم في تنظيم الأمور بمعنى الاهتمام التقني بجميع الأنظمة المنظمة لوظيفته والمحافظة عليها سواء في الأوقات أو الأفعال أو في الشكل أو في التعامل مع جميع المستويات".

ويرى (Garner, 10, 2012) أن تعريف الانضباط يعني اتباع القواعد والقوانين والاجراءات في المنظمة، وفي القاموس تعني كلمة الانضباط بأنها لديها عدة معاني بأنها ممكن أن تعني التعليمات والتعلم، وأيضا ممكن أن تعني التحسين، وأن تكون لها معنى التصحيح والعقاب".

### تعريف الانضباط الوظيفي:

عرف (ريان، ٢٠٠٧: ٦٧) الانضباط الوظيفي بأنه تصرف العاملين بشكل يراعي قواعد ومعايير المسار المحددة، وأنه قد يتم طوعية من قبل الأفراد العاملين "الانضباط الذاتي" أو يفرض من قبل الإدارة لمنع الإخلال بالقواعد الملزمة للسلوك والأداء في المنظمة "العقاب" وضرورة وضوح وعدالة التعليمات والأوامر والتصرفات من قبل الإدارة، حتى تكتمل عملية الانضباط بشقيها المتعلق بالعاملين والمتعلق بالإدارة.

وأوضحه (السكرانة، ٢٠٠٩: ١٢٩) بأنه الحزم في تنظيم الأمور والاهتمام العالي بجميع العمليات المنظمة للعمل من حيث الأداء والوقت والتصرفات والشكل والتعامل مع ومن خلال الآخرين.

وعرفه (نوفل، ٢٠١٥: ١٣) بأنه التزام وخضوع وسلوك الموظف اللوائح والقوانين والانظمة والتعليمات من قبل ادارة المنظمة والمتعلقة بالمنظمة وبالوظيفة والمهام المكلف بها والالتزام بالأخلاق والقيم المتعارف عليها في المنظمة والمجتمع.

وأشار (النعمي، ٢٠١٦: ١٠٠) على انه يعني الجدية والالتزام ،والدقة وحسن تأدية الواجب ،واحترام حقوق الآخرين ،والقدرة على التميز بين ما هو خطأ او صواب ،ويعد النظام الوجه الآخر للانضباط الوظيفي، وهو ضروري لنجاح العمل الاداري وانتظامه ،وعادة ما يكون الانضباط مصحوبا دائما بالعقاب باعتباره الوسيلة الفعالة لتحقيق الانضباط ،ولكن الانضباط يعني اكثر من ذلك فيقصد به اطاعة الاوامر والتعليمات عن قناعة تامة ،وليس عن خوف او رهبة ،وهو تدريب منظم وتنمية وضبط القوى العقلية والمعنوية والطبيعية ،وهو نظام تعليم وضبط يغرس في الاذهان للخضوع للسلطة المقررة وضبط النفس ،والسلوك السوي المنظم.

ويعرفه (براهيم، ٢٠١٦: ١٦) بأنه اتباع افراد المنظمة لسلوكيات وتصرفات معينة تتماشى مع القواعد والاجراءات واللوائح المعمول بها في المنظمة، وتندرج ضمن هذه التعليمات الالتزام بوقت الدوام الرسمي، وانجاز المهام المكلف بها ضمن التوقيتات المخصصة لها، واطاعة الاوامر والقرارات الصادرة عن القيادات الادارية، وعدم التغيب عن العمل الا بما هو مسموح به في تلك اللوائح التنظيمية، والجدية في العمل، واحترام السلطة والمرؤوسين معا.

لذلك فإن عملية الانضباط الوظيفي تنطوي على ضرورة التزام الأفراد العاملين والإدارة معاً وأن يتصف هذا الالتزام بالانتظام والاستمرار حسب طبيعة كل منظمة، فالغرض من عملية الانضباط الوظيفي التعرف على مدى قدرة الأفراد العاملين على الوفاء بالواجبات الحالية لوظائفهم، ومدى قدرتهم على التقدم والرقى في تحمل المسؤولية في المستقبل، إما المنظمة فيجب أن تحدد الأهداف المراد تحقيقها وذلك بأن يكون لديها خطة واضحة يتم بموجبها وضع معايير ومعدلات للأداء تحدد عن طريقها مدى النجاح والانحرافات في تحقيق الأهداف الموضوعة، وتأسيساً على ما تقدم ترى الباحثة بأنه يمكن تعريف الانضباط الوظيفي بأنه التزام الموظف بالواجبات والمسؤوليات الملقاة على عاتقه والعمل على تنفيذها بكل امانة واخلاص ونزاهة بموجب الانظمة واللوائح والتعليمات المعمول بها بموجب قانون الخدمة المدنية المطبق في جميع دوائر الدولة.

### ثانياً. أشكال أو أنواع الانضباط الوظيفي:

هناك نوعين من الانضباط هما الانضباط الذاتي والانضباط الخارجي:

١. **الانضباط الذاتي:** ويعرف بأنه التزام الموظف بالأنظمة والتعليمات والسير ذاتياً وفقاً لقوانينها وانظمتها من خلال توجيه رغباته وميوله ودوافعه للوصول الى نمو السلوك الاجتماعي المقبول الذي يتفق واهداف المنظمة وغاياتها (ابو نمره، ٢٠٠٦: ٨٧) ويتضح من خلال هذا التعريف يكون الضبط فيه صادر من الذات، ويكون فيه الموظف ملتزماً بالأنظمة والتعليمات الادارية المعمول بها في منظمته من غير الحاجة الى الضبط من جهات خارجية، وان كان في الغالب ان الانضباط الذاتي يكتسب بداية من مصادر الضبط الخارجي، وهنا ينبغي التفريق بين الضبط الذاتي، والانضباط الذاتي شامل للإجراءات الوقائية والعلاجية بعكس الضبط الذاتي فهو يستخدم في الغالب في الإجراءات العلاجية فقط، وان الضبط الذاتي يكون التوجيه الى ما هو احسن صادراً من خارج الشخص بعكس الانضباط الذاتي يكون صادراً من ذات الفرد (الريس، ٢٠٠٢: ٣٤).

٢. **الانضباط الخارجي:** هو مجموعة الاجراءات والتوجيهات الصادرة من قبل المنظمة الى الافراد العاملين، ودعوتهم بالالتزام بالقواعد والاعراف المعمول بها في المنظمة إذا فالانضباط الخارجي في المنظمة هو استخدام الصلاحيات الممنوحة لكل من الاداريين والمدراء في تطبيق لوائح الانضباط الوظيفي للمحافظة على النظام في المنظمة بشكل عام من اجل تحقيق السياسة العامة للمنظمة (البديري، ٢٠٠٥: ٤٥)، ويصنف إلى ما يلي:

- \* مجموعة القواعد والبنود التي تحكم سير العمل، وتشكل الإطار العام للالتزام وتضمن العمل بمقتضاها من جانب الإدارة والأفراد معاً حيث يقبلها الطرفان.
- \* الرقابة التي تمارسها الإدارة على أداء الأفراد والجماعات للتأكد من الالتزام بالقواعد الموضوعية وتصحيح الانحرافات.

ويوضح (المالكي، ٢٠١١: ٢٥) الى ان الرقابة التي تمارسها المنظمة على الموظفين من فرضها للوائح والانظمة والقوانين باستخدام الوسائل الرقابية المختلفة فهي تهدف الى:

- التعرف على معوقات اداء الموظفين لأعمالهم والعمل على حلها وتلافيها ومعرفة الانحرافات اثناء وبعد وقوعها والعمل على وضع الحلول المناسبة لها.
- التأكد من ان اداء الافراد العاملين يسير حسب المعايير والخطط الموضوعية مسبقاً، وان العمل وممارسة الوظائف يسير حسب التعليمات والانظمة والقوانين، وان الافراد العاملين ملتزمين بتلك التعليمات والقوانين.
- التأكد من ان الافراد العاملين يقومون بواجباتهم الوظيفية وانهم يحصلون على حقوقهم بالكامل لقاء عملهم والتزامهم به.

### ثالثاً. مقومات الانضباط الوظيفي:

١. **الطاعة:** الطاعة ركن اساسي من اركان الضبط والربط، ويقصد بها الطاعة التامة المبنية على اقتناع الافراد بالعادات والتقاليد التنظيمية، التي تؤدي الى التصرف السليم.
٢. **القدوة الحسنة:** يجب ان يتحلى القادة في كافة المستويات الادارية بالانضباط، فاذا كان القائد قدوة حسنة لرجاله، ويضرب لهم المثل الأعلى من خلال التزامه وتمسكه بالقيم والاخلاق العالية فان اعضاء فريقه دون شك سيقلدونه، ويتخذونه مثلهم الأعلى في كل عمل يؤدونه.
٣. **المدح والاستحسان وتقدير الفرد:** ان اظهار الاستحسان والمدح من القائد لرجاله سواء كان فرداً او جماعياً، عند اداء اعمالهم بشكل جيد يوتر في تقوية اواصر الانضباط، والفرد حينما يشعر بان له قيمة وقدر من قبل قائده انه يمثل لجميع الأوامر التي تصدر من قبل قائده ويشعر بالثقة والاعتزاز والفخر بنفسه.
٤. **الثواب والعقاب:** يتطلب الانضباط ان يؤدي الافراد العاملين الواجبات المكلفين بها على أكمل وجه ويمكن ان تغرس الحاجة الى الانضباط في الفرد بالالتجاء الى احساسه وادراكه، وذلك بان يكون الانضباط مشوقاً اليه، وفي الحالات القليلة التي لا يفلح الالتجاء الى ادراكه يكون الالتجاء الى العقاب، الذي يجعل الفرد العامل يقدر الحاجة الى الالتزام والانضباط. ويجب ان يشعر الموظف دائماً انه بمحافظته على الانضباط يكون موضع تقدير واحترام من قبل رئيسه، وان اهماله في تنفيذ الانضباط يعرضه للعقاب.

#### رابعاً. ابعاد الانضباط الوظيفي:

١. **الواجبات الوظيفية:** تعد الوظيفة مسؤولية شخصية ففي الادارة الحديثة، يعد كل شخص مسؤولاً عن عمله، وتصرفه، والموظف العام تنتظر اليه الادارات العليا على انه الحارس الامين الذي يجب ان يقوم بالأعمال الموكلة له بكل امانة واخلاص، وان يقدم النصيح والارشاد للمنظمة التي يعمل فيها، ويخلص في اداء عمله، ويبدل قصارى جهده لا داء عمله على أكمل وجه فالوظيفية العامة مسؤولية وامانة اخلاقية لمن يشغلها، ويعتبر الموظف هو الوسيلة التي من خلاله تقوم الدولة بأداء دورها وتقديمها للخدمات للمجتمع (كنعان، ٢٠٠٧: ١٤٢).
٢. **اخلاقيات المهنة:** وهي المعايير والمبادئ التي تهيمن على السلوك الاداري وتمثل خطوط توجيهية للمدراء في صنع القرار، وانتقاء البديل الاخلاقي الامثل من بين البدائل المتاحة بحيث يرضى كافة الافراد العاملين، ويعتبر العمل بأخلاقيات المهنة السبيل الوحيد للتطوير المستمر للمنظمات، واخلاقيات المهنة هي النزاهة والشفافية الموضوعية والاستقامة والتعاون والتسامح، والصبر، واحترام الآخرين، والسرية... الخ. (الدوري، ٢٠٠٩: ٤٣٤).
٣. **الالتزام والشعور بالمسؤولية:** يجب على الفرد العامل ان يتحمل مسؤولية العمل المكلف به، وان يلتزم بالأنظمة، والقوانين، واللوائح المتعارف عليها في المنظمة التي يعمل بها، حيث ان الالتزام هو عملية مستمرة يقوم العاملون بموجبها بالتعبير عن اهتماماتهم، وحرصهم على المنظمة، والعمل على استمرارها وبقائها، وهو دعامة قوتها تشكل منها الانضباط الوظيفي. (المهدي، ٢٠٠٧: ١٨٥).

#### المبحث الرابع: الإطار الميداني

##### وصف مجتمع الدراسة وعينتها

يتناول المبحث الحالي تعريفاً بالميدان المبحوث مع وصف للعينة المختارة وعلى النحو الآتي:

##### أولاً. الميدان المبحوث:

طبقت الدراسة على مديرية بلدية الموصل وذلك لرسم خطة أو مسار للنهوض بواقع المنظمة في المستقبل وقد تم اختيار عينة من الافراد العاملين في المنظمة وقد تم توزيع (٧٠) استمارة استبيان لتتعرف على آرائهم، وكما موضح في الجدول (١).

الجدول (١): توزيع الاستمارة على عينة الدراسة

عينة الدراسة	عدد الاستمارات الموزعة	عدد الاستمارات المسترجعة	نسبة الاستجابة
مديرية بلدية الموصل	٧٠	٦٠	٨٥,٧١
المجموع	٧٠	٦٠	٨٥,٧١

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على استمارة الاستبانة.

##### ثانياً. علاقات الارتباط بين ابعاد اخلاقيات العمل والانضباط الوظيفي:

بهذه التعرف على طبيعة واتجاه علاقات الارتباط بين ابعاد اخلاقيات العمل والانضباط الوظيفي في المنظمة قيد الدراسة تم اعداد الجدول (٢) الذي يشير الى وجود علاقة ارتباط معنوية

موجبة بين ابعاد اخلاقيات العمل مجتمعة والانضباط الوظيفي وقد بلغت قيمة المؤشر الكلي لمعامل الارتباط ( $0.966^*$ ) عند مستوى معنوية ( $0.05$ ). وتشير هذه النتيجة الى ان زيادة اهتمام المنظمة قيد الدراسة بأبعاد اخلاقيات العمل مجتمعة سيؤدي الى الانضباط الوظيفي لدى العاملين لديها. وتلتقي هذه النتيجة مع الدراسة. وبهذا تتحقق الفرضية الرئيسية الاولى والتي تنص على: توجد علاقة ارتباط معنوية بين ابعاد اخلاقيات العمل مجتمعة والانضباط الوظيفي.

الجدول (٢) نتائج علاقات الارتباط بين ابعاد اخلاقيات العمل والانضباط الوظيفي في المنظمة قيد الدراسة

الانضباط الوظيفي	المتغير المعتمد	
	المتغير المستقل	
	أبعاد اخلاقيات العمل	تعامل الفرد مع الآخرين
$0.981^*$		التزام الفرد بمسؤولياته
$0.841^*$		محافظة الفرد على اسرار المنظمة
$0.764^*$		القواعد والاجراءات
$0.729^*$		المؤشر الكلي
$0.966^*$		

\* $P \leq 0.05$

N=60

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية SPSS  
ولأجل اعطاء مؤشرات تفصيلية للعلاقة بين ابعاد اخلاقيات العمل والانضباط الوظيفي وفي ضوء الفرضية الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الاولى فقد تم تحليل علاقات الارتباط بين كل عنصر من ابعاد اخلاقيات العمل منفرداً والانضباط الوظيفي وكالاتي:

١. علاقات الارتباط بين تعامل الفرد مع الآخرين كأحد ابعاد اخلاقيات العمل والانضباط الوظيفي في المنظمة المبحوثة: يوضح الجدول (٢) ان علاقة الارتباط بين بعد تعامل الفرد مع الآخرين ابعاد اخلاقيات العمل والانضباط الوظيفي معنوية موجبة، وقد بلغت قيمة معامل الارتباط ( $0.981^*$ ). وتشير هذه النتيجة الى ان زيادة اهتمام قيادة المنظمة المبحوثة ببعد تعامل الفرد مع الآخرين كأحد ابعاد اخلاقيات العمل سيسهم في الانضباط الوظيفي.
٢. علاقات الارتباط بين بعد التزام الفرد بمسؤولياته والانضباط الوظيفي في المنظمة المبحوثة: يوضح الجدول (٢) ان علاقة الارتباط ببعد التزام الفرد بمسؤولياته كأحد ابعاد اخلاقيات العمل والانضباط الوظيفي معنوية موجبة، وقد بلغت قيمة معامل الارتباط ( $0.841^*$ ). وتشير هذه النتيجة الى ان زيادة اهتمام قيادة المنظمة المبحوثة ببعد التزام الفرد بمسؤولياته كأحد ابعاد اخلاقيات العمل سيسهم في الانضباط الوظيفي.
٣. علاقات الارتباط بين بعد المحافظة على اسرار المنظمة كأحد ابعاد اخلاقيات العمل والانضباط الوظيفي في المنظمة المبحوثة: يوضح الجدول (٢) ان علاقة الارتباط بين بعد المحافظة على اسرار المنظمة كأحد ابعاد اخلاقيات العمل والانضباط الوظيفي معنوية موجبة، وقد بلغت قيمة معامل الارتباط ( $0.764^*$ ). وتشير هذه النتيجة الى ان زيادة اهتمام قيادة المنظمة المبحوثة ببعد المحافظة على اسرار المنظمة كأحد ابعاد اخلاقيات العمل سيسهم في الانضباط الوظيفي.
٤. علاقات الارتباط بين بعد القواعد والاجراءات كأحد ابعاد اخلاقيات العمل والانضباط الوظيفي في المنظمة المبحوثة: يوضح الجدول (٢) ان علاقة الارتباط بين عنصر الصيانة للتحسين المستمر

كأحد ابعاد اخلاقيات العمل الانضباط الوظيفي معنوية موجبة، وقد بلغت قيمة معامل الارتباط  $(0.729^*)$ .

وتشير هذه النتيجة الى ان زيادة اهتمام قيادة المنظمة المبحوثة ببعد القواعد والاجراءات كأحد ابعاد اخلاقيات العمل سيسهم في الانضباط الوظيفي.

واتساقاً مع ما تقدم تقبل الفرضية الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسة الاولى.

**ثالثاً. علاقات التأثير بين ابعاد اخلاقيات العمل والانضباط الوظيفي:** يبين الجدول (٣) ان ابعاد اخلاقيات العمل مجتمعة تؤثر مجتمعة وبصورة معنوية في تعزيز الانضباط الوظيفي كمتغير معتمد ويدعم ذلك قيمة F المحسوبة التي بلغت قيمتها (524.755) وهي قيمة معنوية أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.09) عند درجتي حرية (1,58) ومستوى معنوية (0.05). وتدل قيمة معامل التحديد  $R^2$  البالغة (0.932) على ان (93.2%) من الاختلافات المفسرة في ثقافة الانضباط في المنظمة المبحوثة تعود الى ابعاد اخلاقيات العمل مجتمعة ويعود الباقي الى متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها او انها غير داخلة في أنموذج الانحدار اصلاً. ومن خلال متابعة قيمة  $\beta$  واختبار T تبين ان قيمة T المحسوبة بلغت (22.908) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.684) عند درجة حرية (1, 58) ومستوى معنوية (0.05). بذلك نقبل الفرضية الرئيسة الثانية.

**الجدول (٣): تأثير ابعاد اخلاقيات العمل في الانضباط الوظيفي في المنظمة المبحوثة**

F		ابعاد اخلاقيات العمل			المتغير المستقل
		$R^2$	$\beta_1$	$\beta_0$	المتغير المعتمد
الجدولية	المحسوبة				
4.09	524.755	0.932	1.021 (22.908)*	0.084	الانضباط الوظيفي

\* $P \leq 0.05$

N=60

d.F(1,58)

(\*) تشير الى قيمة T المحسوبة.

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية SPSS.

ولأجل اعطاء مؤشرات تفصيلية حول تأثير كل عنصر من ابعاد اخلاقيات العمل منفرداً في الانضباط الوظيفي تم اعداد الجدول (٤).

**الجدول (٤): تأثير كل عنصر من ابعاد اخلاقيات العمل منفرداً في الانضباط الوظيفي للمنظمة المبحوثة**

F		$R^2$	ابعاد اخلاقيات العمل				$\beta_0$	المتغير المستقل
			القواعد والاجراءات	محافظة الفرد على اسرار المنظمة	التزام الفرد بمسؤولياته	تعامل الفرد مع الآخرين		المتغير المعتمد
الجدولية	المحسوبة		$\beta_4$	$\beta_3$	$\beta_2$	$\beta_1$		
2.31	35.627	0.802	0.502 (5.281)	0.239 (6.384)	0.217 (2.241)	0.221 (2.774)		الانضباط الوظيفي

\* $P \leq 0.05$

N=60

d.F(4,54)

(\*) تشير الى قيمة T المحسوبة.

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية SPSS.

ويتضح من الجدول (٤) وجود تأثير معنوي موجب لكل نوع من بعد من ابعاد اخلاقيات العمل في باعتبارها متغيرات مستقلة في الانضباط الوظيفي باعتباره متغير مستقل ويدعم هذا

التأثير قيمة (F) والبالغة (35.627) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (2.31) عند درجتي حرية (4,54). وقد بلغ معامل التحديد ( $R^2$ )، (0.802) وهذا يعني ان (80.2%) من الاختلافات المفسرة في الانضباط الوظيفي تفسرها ابعاد اخلاقيات العمل ويعود الباقي الى متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها او انها غير داخلية في النموذج الانحدار اصلاً. ويمكن توضيح تأثير كل بعد من ابعاد اخلاقيات الاعمال في الانضباط الوظيفي وكالاتي:

١. تأثير تعامل الفرد مع الآخرين في الانضباط الوظيفي في المنظمة المبحوثة: يبين الجدول (٤) ان هنالك تأثير معنوي تعامل الفرد مع الآخرين كمتغير مستقل في اخلاقيات الاعمال كمتغير معتمد ويعزز ذلك قيمة F المحسوبة البالغة (35.627) وهي قيمة معنوية وأكبر قيمتها الجدولية والبالغة (2.53) عند درجتي حرية (4,54) ومستوى معنوية (0.05). وقد بلغت قيمة T المحسوبة (2.774) وهي قيمة معنوية أيضاً وأكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.684).

٢. تأثير التزام الفرد بمسؤولياته في الانضباط الوظيفي في المنظمة المبحوثة: يبين الجدول (٤) ان هنالك تأثير معنوي التزام الفرد بمسؤولياته كمتغير مستقل في الانضباط الوظيفي كمتغير معتمد ويعزز ذلك قيمة F المحسوبة البالغة (35.627) وهي قيمة معنوية وأكبر قيمتها الجدولية والبالغة (2.53) عند درجتي حرية (4,54) ومستوى معنوية (0.05). وقد بلغت قيمة T المحسوبة (2.241) وهي قيمة معنوية أيضاً وأكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.684).

٣. تأثير محافظة الفرد على اسرار المنظمة في الانضباط الوظيفي في المنظمة المبحوثة: يبين الجدول (٤) ان هنالك تأثير معنوي لمحافظة الفرد على اسرار المنظمة كمتغير مستقل في الانضباط الوظيفي كمتغير معتمد ويعزز ذلك قيمة F المحسوبة البالغة (35.627) وهي قيمة معنوية وأكبر قيمتها الجدولية والبالغة (2.53) عند درجتي حرية (5,44) ومستوى معنوية (0.05). وقد بلغت قيمة T المحسوبة (6.384) وهي قيمة معنوية أيضاً وأكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.684).

٤. تأثير القواعد والاجراءات في الانضباط الوظيفي في المنظمة المبحوثة: يبين الجدول (٤) ان هنالك تأثير معنوي القواعد والاجراءات كمتغير مستقل في الانضباط الوظيفي كمتغير معتمد ويعزز ذلك قيمة F المحسوبة البالغة (35.627) وهي قيمة معنوية وأكبر قيمتها الجدولية والبالغة (2.53) عند درجتي حرية (4,54) ومستوى معنوية (0.05). وقد بلغت قيمة T المحسوبة (5.281) وهي قيمة معنوية أيضاً وأكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.684).

واتساقاً مع ما ذكر اعلاه يمكن قبول الفرضية الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثانية.

#### الاستنتاجات:

١. اظهرت نتائج الدراسة ان مستوى ابعاد الانضباط الوظيفي مجتمعة (الواجبات الوظيفية، الالتزام والشعور بالمسؤولية، اخلاقيات المهنة) في المنظمة المبحوثة كانت ايجابية وفقاً لوجهة نظر الافراد المبحوثين، وهذا ما أثبتته المعطيات الخاصة بالتوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للانضباط الوظيفي التي تشير إلى أن نسبة (72.81) من المؤشر الكلي لها أن لدى الافراد العاملين انضباط منظمي عند تحقيق أهداف المنظمة.

٢. كما تبين نتائج الدراسة ان مستوى ابعاد أخلاقيات الاعمال مجتمعة (العمل كفريق، المسؤولية، القواعد والاجراءات، السرية) في المنظمة المبحوثة كانت ايجابية بالنسبة لإجابات الافراد المبحوثين ويتبين ذلك من خلال التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية

الخاصة بالسلوك الأخلاقي الذي كان بنسبة (68.6 %) من المؤشر الكلي اي بمعنى ان نسبة لا باس بها من الافراد العاملين يستخدمون المسارات الاخلاقية المناسبة في التعامل مع الزبائن ومع زملائهم في العمل.

٣. تشير النتائج الخاصة بالدراسة إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية موجبة بين الانضباط الوظيفي (البعد التفسيري) واخلاقيات الاعمال (البعد المستجيب) وعلى مستوى المنظمة المبحوثة إذ بلغ المؤشر الكلي (0.628) عند مستوى معنوية (0.01)، وبهذه القيمة تكون الفرضية الأولى للدراسة قد تحققت والتي تنص على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين اخلاقيات الاعمال والانضباط الوظيفي.

٤. توضح معطيات نتائج الدراسة أن اخلاقيات الاعمال تتأثر بالانضباط الوظيفي وبمعامل انحدار (0.613) وبدلالة قيمة (T) المحسوبة (22.908) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.684) عند مستوى معنوية (0.05)، ويمكن تجسيد العلاقة المعنوية وفقاً لقيمة (F) المحسوبة (53.585)، وهي اكبر من قيمتها الجدولية (4.001) وبدرجتي حرية (1.58) عند مستوى معنوية (0.05) ومعامل التحديد الذي يعبر عن قدرة المتغير التفسيري على تفسير البعد المستجيب، وجاءت قيمته (65.1%) وبهذه القيمة تكون الفرضية الثانية للدراسة قد تحققت والتي تنص على وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين اخلاقيات الاعمال والانضباط الوظيفي.

٥. تبين من خلال الجانب النظري للدراسة بان اخلاقيات الاعمال تعد محور الارتكاز الذي يمنع ويكافح الانحراف وعدم الانضباط في العمل وغيرها من السلوكيات المنافية للأخلاق إذا ما مست العدالة والمساواة بين العاملين، ومبدأ تكافؤ الفرص، حيث ان التمسك بعدد من السلوكيات والمبادئ، والقيم الاخلاقية هو اساس نجاح الموظف.

٦. يتحدد إطار عمل الافراد العاملين بحرصهم على تجنب اي علاقات قد تبدو بانها تفتقد للموضوعية والنزاهة، والاستقلال عند القيام بالأعمال، وكذلك تعمل على مقاومة التأثيرات الجانبية عند القيام بتنفيذ الاعمال، والتجرد في التفكير والحيادية اثناء تأدية الأعمال وعدم التحيز، وان اخلاقيات الأعمال تزيد من قدرتها المهنية على تحسين العمل والالتزام بالمسؤوليات والواجبات الوظيفية الملقاة على عاتقهم، واتقان وحفظ الاسرار، والعمل كفريق واحد، بالإضافة الى التحلي بالعدل عند القيام بالأعمال.

٧. يعد التشجيع على الممارسات الأخلاقية القوية كحق طبيعي مكتسب للمؤسسة الخدمية ويحث على ألا يسعى المديرين نحو إحباط اخلاقيات الاعمال التي تسترشد بها الملاكات العاملة وذلك باختيار النظام المناسب لمكافأة المسار الأخلاقي الصحيح.

٨. أظهرت نتائج الدراسة مدى تمسك الافراد العاملين بالجانب الاخلاقي وهذا يؤكد أهمية القيم باعتبارها الأساس للأنظمة والمبادئ التي تكون جزءاً لا يتجزأ من سلوك الفرد والمجتمع وتنعكس تلك القيم على القوانين والأنظمة والتعليمات واللوائح المعمول بها في المنظمة المبحوثة.

٩. اتضح من خلال دراسة الانضباط الوظيفي بانه يشكل احدى الانواع الرئيسية من اخلاقيات الاعمال فهو يضبط سلوك الافراد في ميدان العمل على مستوى جميع الانشطة بشكل عام والانشطة الخدمية التي تمارسها المنظمة المبحوثة، كما يؤدي الالتزام بسلوك الانضباط بتقليل الخسائر واكتشاف نقاط التقصير، ومحاولة علاج ذلك القصور والاختلالات التي تحدث في مجال العمل الخدمي، وتعديل



الانحرافات في العمل قبل تفاقمها من خلال الاتقان والتفاني في العمل والشعور بالمسؤولية، ومحاسبة النفس باستمرار، والحرص على اداء الاعمال بروح من الاخلاص والصدق والامانة.

١٠. سعت الدراسة الحالية الى بيان سلوك الانضباط الوظيفي، وانواعه، ومقوماته وابعاده التي ترفع من قدراته كما تشكل هذه الدراسة نقطة انطلاق للبحث العلمي على مستوى جميع الأنشطة التي تمارس في المنظمة المبحوثة.

#### التوصيات:

١. الارتقاء بالأفراد العاملين نحو تعزيز اخلاقيات الاعمال، وضرورة ان تقوم المنظمة المبحوثة بتحديد السياسات الاخلاقية، وتدريب الافراد العاملين على تنمية وتطوير قدراتهم لمواجهة المشاكل الاخلاقية الصعبة.
٢. ضرورة فهم ودراسة وتحليل العناصر المكونة للمبادئ الأخلاقية، والانضباط الوظيفي باعتبار ذلك من اهم المرتكزات الهامة لضمان نجاح المنظمة وديمومتها خاصة في ظل تنوع وتعدد المخاطر المتعلقة في عملها.
٣. إقامة ندوات علمية وإجراء حلقات دراسية للأفراد العاملين لتوجيههم حول التأثيرات السلبية من خلال النظام العام على الأوضاع الاجتماعية وقضايا الاعتدال بسلوكيات وتحقيق المنافع العامة وذلك بهدف تنمية عقولهم وأفكارهم وفتح آفاق عقولهم ووعيتهم بحاجاتهم وأسباب الاندفاع السلبي والايجابي لإشباع ما يريغونه وتبديل سلوكياتهم الأخلاقية في ضوء ذلك.
٤. الملاحظة المستمرة في تقدير صحة وسلامة المساريات الأخلاقية للأفراد العاملين الذين هم على تماس مباشر مع الزبائن، من خلال ما تعكسه تلك المساريات من قبول رضاهم وانسجامها مع الحالة العامة السائدة، والحث على تطوير نظام الألفة والصداقة مع زملاء العمل وابتعادهم عن الصراعات والمشكلات والعمل على نبذها وتسويتها إن حدثت بأسرع وقت ممكن لضمان تقديم خدمة مناسبة على الدوام.
٥. يجب على القيادات الادارية في المنظمة المبحوثة تطوير واعتماد وصف وظيفي واضح حتى يتمكن المدراء من خلال عملية التقييم من معرفة السلوكيات التي قد تؤدي الى عدم تقيد الافراد بالأنظمة والقواعد التي تحد من انضباطهم الوظيفي.
٦. العمل على منح الموظفين المتميزين والذين يلتزمون بمستوى عالي من السلوك الاخلاقي العالي حوافز مادية ومعنوية ووظيفية، اضافة الى معاقبة من يخترق المنظومة الاخلاقية.
٧. تنمية وصقل مهارات الافراد العاملين من خلال استخدام المعايير الاخلاقية وصولا الى تحقيق مستويات عالية من العمل والانجاز.
٨. تعزيز السلوك الاخلاقي الايجابي والعمل على تغيير السلوك الاخلاقي السلبي من خلال تصميم البرامج التدريبية اللازمة وتطويرها.
٩. ان منظماتنا بجميع انشطتها لا زالت تفتقر الى الكثير في مجال اخلاقيات الاعمال ويظهر ذلك واضحا في المشكلات والمعضلات الاخلاقية التي تواجهها، حيث تسعى الى العمل وفق قواعد العمل القائمة الكفاءة مقابل الاخلاقيات لذلك يجب على الادارات العليا في مختلف منظماتنا ان تعمل على تحقيق التوازن بين الاداء والكفاءة والاخلاقيات، وان عمل على ترسيخ المبادئ والقيم واداب واصول المهنة، وتجاوز الفكرة التي تعتب الادارة اختصاص من لا اختصاص له، والنظر لأخلاقيات الادارة على انها احد مصادر التمويل السلوكي التي ستعود بربح اجتماعي للمنظمة.

١٠. يجب العمل من قبل الإدارات العليا تشجيع الباحثين والأكاديميين على دراسة سلم القيم وما يوفره من وسائل وادوات الرقابة الداخلية التي تحدد السلوك وتعمل على نشر القيم الصحيحة.  
المصادر العربية:

#### أولاً. الرسائل والأطاريح

١. ابو الكاس، المعتصم بالله هاني علي، (٢٠١٥)، اخلاقيات المهنة ودورها في الاداء الوظيفي في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، رسالة ماجستير (غير منشورة)، أكاديمية الادارة والسياسة للدراسات العليا، فلسطين، غزة.
٢. براهيم، حاج عمر، (٢٠١٦)، دور ادارة الموارد البشرية في تعزيز سلوك الانضباط الوظيفي، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة خيضر، سيكره، كلية العلوم الانسانية الاجتماعية، الجزائر
٣. الرومي، سليمان، (٢٠٠٩)، درجة التزام المشرفين التربويين في محافظات غزة بأخلاقيات المهنة من وجهة نظرهم وسبل تطويرها، رسالة ماجستير، (غير منشورة) الجامعة الاسلامية، فلسطين.
٤. المريات، رغبة، (٢٠١١)، أثر اخلاقيات الاعمال للمنظمة على السلوك الاخلاقي واداء رجال البيع للمنتجات الصيدلاني في مدينة عمان، رسالة ماجستير، (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية الادارة. جامعة الشرق الاوسط، عمان، الاردن.
٥. المهدي، تقيّة محمد، (٢٠٠٧)، الانضباط الذاتي للعمال بالمؤسسة الجزائرية، رسالة دكتوراه، (غير منشورة)، في علم الاجتماع وتنظيم العمل، جامعة الجزائر
٦. المالكي، هاشم حامد احمد، (٢٠١١)، العوامل المؤثرة في الانضباط الوظيفي، جامعة الملك عبد العزيز بالسعودية، رسالة ماجستير، المملكة العربية السعودية.
٧. نوفل، كمال راتب، (٢٠١٥)، أثر الانضباط الاداري على الاداء الوظيفي للعاملين في الكليات الجامعية الحكومية في قطاع غزة، (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الاسلامية، غزة، كلية التجارة، قسم ادارة الاعمال.

#### ثانياً. الدوريات:

١. نجم، عبود نجم، (٢٠١٠)، اخلاقيات الادارة، دراسة ميدانية في مجموعة المنظمات الاردنية، مجلة علمية، العدد (١).
٢. السكارنة، بلال خلف، (٢٠١٢)، أخلاقيات العمل وأثرها في ادارة الصورة الذهنية في منظمات الاعمال، دراسة ميدانية على شركات الاتصالات الاردنية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، ٣٣، ص ٣٨٠.
٣. طشطوش، رامي عبدالله، ومزاهرة، رانية عيس، (٢٠١٢)، "درجة ممارسة المرشدين التربويين لأخلاقيات مهنة الارشاد من وجهة نظرهم في ضوء بعض المتغيرات"، مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات التربوية والنفسية، المجلد ٢٠، العدد ٢، (ص ٥٨١-٦٢٣).
٤. العطوي، عواد محمد، (٢٠١٣)، "اخلاقيات العمل ودورها في تحقيق كفاءة الاداء"، رسالة ماجستير، (غير منشورة)، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، الرياض.
٥. النعيمي، شهاب الدين حمد، (٢٠١٦)، تقويم مستوى الالتزام التنظيمي وعلاقته بانضباط الاطباء، دراسة ميدانية تحليلية للآراء عينة من الاطباء في مستشفى الرمادي التعليمي، مجلة العلوم الادارية والاقتصادية، العدد (٩١)، المجلد (٢٢)، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد،

٦. ياغي، محمد عبدالفتاح، (٢٠١٢)، الاخلاقيات في الادارة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.

### ثالثاً. الكتب:

١. القرآن الكريم والسنة النبوية
٢. ابن منظور، محمد بن مكرم، (٢٠٠٣)، لسان العرب، ج٩، مكتبة الرشد، الرياض، المملكة العربية السعودية.
٣. ابو نمر، محمد خميس، (٢٠٠٦)، ادارة الصفوف وتنظيمها، ط٢، دار يافا، عمان، الاردن،
٤. الادارة العامة للمعجمات، (١٩٨٤)، معجم علم النفس والتربية، مجمع اللغة العربية، دار الكتاب.
٥. الاونكتاد، ٢٠٠١، السياسات العامة للأعمال وهياكل التنظيم الاساسية، المنهج الدولي لمؤتمر الامم المتحدة للتجارة والتنمية، الجمع العربي للمحاسبين القانونيين، عمان، الاردن.
٦. البدري، طارق عبد الحميد، (٢٠٠٥)، ادارة التعليم الصفي والاجراءات، دار الثقافة للطباعة والنشر، عمان، الأردن.
٧. الجاموس، عبد الرحمن، (٢٠١٣)، ادارة المعرفة في منظمات الاعمال وعلاقتها بالمداخل الادارية الحديثة، الطبعة الاولى، دار وائل للنشر والتوزيع، سورية.
٨. داغر، منقذ محمد، ٢٠٠٠: نظرية المنظمة والسلوك، دار الكتب والوثائق، العراق، بغداد.
٩. الدوري، حسين، (٢٠٠٩) لإدارة واتجاهاتها المعاصرة، دار اليازوري، عمان-الاردن.
١٠. ريان، سالم، (٢٠٠٧) المدخل إلى الإدارة، دار المسيرة، عمان.
١١. رواية، حسن، (٢٠٠١)، السلوك في المنظمات، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الاسكندرية
١٢. الرئيس، عبدالفتاح احمد، (٢٠٠٢)، الانضباط الذاتي لطلاب المدرسة، ودور المدرسة والادارة في تخفيفه، كنوزا لمعرفة، جدة، المملكة العربية السعودية
١٣. السكارنة، بلال خلف، (٢٠٠٩)، اخلاقيات العمل، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
١٤. السكارنة، بلال خلف، (٢٠١١)، الفساد الاداري، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
١٥. عليوة، محمد، (٢٠٠١)، دار غريب للنشر، والتوزيع، القاهرة، مكتبة الإدارة الجديدة.
١٦. نجم، نجم عبود، (٢٠٠٦)، اخلاقيات الادارة ومسؤوليات الاعمال في شركات الاعمال، الوراق للنشر والتوزيع، ط١، عمان، الاردن.
١٧. ياغي، محمد عبد الفتاح (٢٠١٢)، الاخلاقيات في الادارة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.

### المصادر الاجنبية:

1. Daft, Richard., (2004), Organization Theory and Design, south - western Thomson, 8<sup>th</sup>ed., onio, VSA.
2. Garner, Evic, (2012), Effictiive, Discipline, ventus Publishing, APS.
3. Jones, G. R., (2004), Organizational Theory: Text and Cases (2ed) New York: AdisonWesly publishing Co.
4. Kothari, C.R., 2004, Research Methodology Methods and Techniques, New Age International (P) Ltd, New Delhi.