

أخلاقيات الأعمال وانعكاساتها على الانضباط الوظيفي

دراسة استطلاعية لرأء عينة من الأفراد العاملين في مديرية بلدية الموصل

م.م. نور علي عبود العبيدي

كلية الادارة والاقتصاد

جامعة الموصل

المستخلص:

يهدف البحث الحالي الى تحديد علاقة الارتباط والتأثير بين اخلاقيات الاعمال والانضباط الوظيفي من خلال دراسة استطلاعية لرأء عينة من الأفراد 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 الاستبابة كاداة لجمع البيانات والمعلومات من الافراد المبحوثين، وللمحدودية 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 عاملأً، ومن ثم تم التوصل إلى مجموعة من الاستنتاجات من أهمها أن:

١. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين اخلاقيات 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 الاعمال، 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 وانشاعة الفوضى في المجتمع مؤشر على انحدار ذلك المجتمع وتأخره والتحلي بالانضباط أصبح 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 انشطة 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 والانتقام الروحي للمنظمة، وحب الاخرين ، التعاون، والابيجابية هذه كلها تعتبر من ضمن الدعائم الاخلاقية لبناء الشخصية لتكوين السلوك الرشيد المتمثل بالانضباط الوظيفي لبناء هذه الدراسة بشكل متكامل فقد اشتملت منهجية الدراسة 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، وشكل خاص في المنظمات الخدمية، بسبب الوعي الكبير بالنتائج والآثار السلبية والخطيرة للسلوك الإداري المنحرف الناجم عن تخلي بعض الإفراد 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 حقيقة تقف حجر 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 اثارة التساؤلات الآتية:

- ما هي أهم الصعوبات الأخلاقية التي تواجه المنظمات؟
- ما هو الأثر الذي اسهمت من خلاله اخلاقيات الاعمال في بلورة الانضباط الوظيفي لدى الافراد العاملين؟
- ما هي ابعاد الانضباط الوظيفي في المنظمة المبحوثة وسبل تعزيزها؟

٢. أهمية الدراسة:

- تسهم هذه الدراسة في التركيز على موضوع مهم لم يتم دراسته بشكل كافي من قبل العديد من الباحثين، فهو يوضح العلاقة بين اخلاقيات الاعمال التي يجب ان يتلزم بها الأفراد العاملين والانضباط الوظيفي، كما يركز على بيئة عمل واسعة تتبع اهميتها من نوعية الخدمات التي تقدمها الا وهي (مديرية بلدية الموصل).
- تحديد أهم الصعوبات الأخلاقية والنتائج المترتبة عليها في المنظمات الخدمية اي القيام بتشخيص تلك المعضلات ودرجة أهميتها.
- تتمثل أهمية الدراسة في بعدين رئيسيين: أكاديمي وميداني، فمن الناحية الأكاديمية فان 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 ان تقيد هذه الدراسة الكثير من المنظمات الخدمية في تعزيز وبلورة الاخلاقيات والانضباط الوظيفي لدى الكثير من الافراد العاملين، ومعالجة اوجه التسيب الاداري ايضا ان وجدت.

٣. أهداف الدراسة:

ترمي الدراسة الحالية الى تحقيق عدد من الاهداف تتمثل بالآتي:

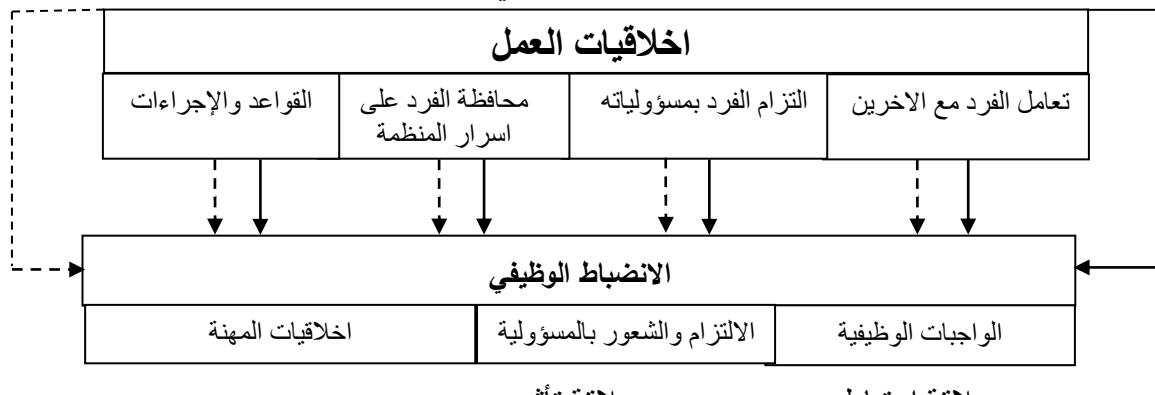
- زيادة المعرفة النظرية والميدانية لدى الافراد المبحوثين عن مفهومي اخلاقيات الاعمال والانضباط الوظيفي.

- تحديد أكثر الصعوبات الأخلاقية التي لها تأثير على الإفراد العاملين في المنظمات المبحوثة.

- تحديد علاقات الارتباط والتأثير بين اخلاقيات الاعمال والانضباط الوظيفي.

- تقديم التوصيات والاقتراحات الالزامية لتعزيز وادامة بعدي الدراسة (الانضباط الوظيفي، اخلاقيات الاعمال) في المنظمة المبحوثة.

٤. مخطط الدراسة: تم تصميم مخطط الدراسة الافتراضي كما في الشكل (١) الذي يشير الى علاقات الارتباط والتأثير بين اخلاقيات الاعمال 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 وتتفق 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 وتتفق 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 ب مديرية 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 استماره الاستبيان في جمع البيانات الخاصة في الجانب التطبيقي بوصفها أداة رئيسة للحصول على البيانات في عينة الدراسة وذلك من خلال توزيع (٧٠) استماراً، حيث بلغ عدد الاستمار 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 تمثلت بالآتي:

- استخدام التكرارات والنسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري في وصف وتشخيص متغيرات الدراسة.

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

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

٩. اختبار ثبات الاستبيان: بهدف التعرف على مدى صلاحية المقياس وثبات الاستبيان 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 الاستبيان المستخدمة. (Kothari,2004,94)

المبحث الثاني: أخلاقيات الأعمال

تمهيد:

لأ الأخلاق أهمية بالغة في حياة الامم والشعوب وان ديننا الإسلامي الحنيف قد حثنا بالالتزام بالقيم الأخلاقية السامية التي جاء بها، وقد اعترى بها القرآن الكريم عناية فائقة حينما ذكرها في آياته الكريمة موضحاً مكارمها ومعاليها وفضائلها، وقد اكتسب النبي (صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ) أخلاقه ومكارمه من الدعوة القرآنية، والتخلق بها، وقد مدحه الله سبحانه وتعالى في كتابه العزيز بقوله **(وَإِنَّكَ لَعَلَىٰ خُلُقٍ عَظِيمٍ)** سورة القلم الآية ٤.

وتلعب الأخلاق دوراً مهما وحيوي في حياة الكثير من المجتمعات على الرغم من اختلاف المبادئ والقيم والعادات والتقاليد من مجتمع إلى آخر وبالتالي فإن الالتزام بالأخلاق الحميدة ينعكس بشكل فاعل و مباشر على سلوكيات الأفراد بحيث يصبح سلوكهم يتنسم بالثبات والتسامح والتعاون وكل ما من شأنه أن يكون دافعاً ومحركاً إيجابياً لتحريرهم من اهواهم وغرائزهم وتعمق لديهم احساسهم بالانتماء إلى مجتمعهم كما تساعدهم على التأقلم والانسجام مع واقع المجتمع الذي يعيشون فيه ، وعليه فان المجتمعات المتقدمة لا تعتمد دائماً على امكاناتها المادية والتقنية بقدر ما تعتمد على امكاناتها البشرية القادره على التمسك والالتزام بمجموعة من الأخلاقيات والسلوكيات المهنية (ياغي، ٢٠١٢: ١٠٥)، وتعد الأخلاق بمثابة خط الدفاع الاول لحماية المجتمعات فهي تتصل اتصالاً وثيقاً بالعملية الادارية باعتبارها من اهم القواعد والمبادئ المنظمة للسلوك الانساني التي من خلالها تتعكس على التزام الفرد بعمله (طشطوش، ومزاهرة، ٢٠١٢، ٥٨٢)، وسيتم التطرق في هذا المبحث إلى مفهوم اخلاقيات العمل وأسباب المشكلات الأخلاقية للسلوك الوظيفي للعاملين، والمعضلات الأخلاقية ، وابعاد اخلاقيات الأعمال.

أولاً. مفهوم اخلاقيات الاعمال:

إن تقدم المجتمع لا يعتمد على الإمكانيات المادية والتكنولوجية بقدر الاعتماد على الإمكانيات البشرية القادره 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 الأخلاقي 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 وعلمًا حديثاً قائماً بذاته بجانب العلوم الأخرى له مقتضياته التخصصية وعليه استندت المنظمات بشكلها العام والخدمة بشكلها الخاص للوصول إلى أفضل النتائج متخذين المشكلات أو المعضلات التي قد تعرّض سير العمل لأداء انجح الخدمات. وهناك العديد من التعاريف حول اخلاقيات الاعمال منها:

الأخلاق في اللغة: هي جمع خلق وهي السجية والطبع والمرودة والأخلاق 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 عامه وقوانين الدولة ذات العلاقة بتنظيم عمل المنظمات".

وأشار (Daft, 2004: 373) بانها مجموعة من المبادئ والقيم الأخلاقية 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 بها 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 تهيمن على السلوك الاداري لكي تحدد ما هو صحيح او خطأ كما تمثل خطوط توجيهيه للمرء 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، وترتبط الاخلاق الشخصية بافعال الفرد اليومية، وتعني كلمة الاخلاق التوافق مع معايير، او قيم سلوك او ادب يختص في الغالب بالمهن. ويشير (السكارنة، 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 عامه وقوانين الدولة ذات العلاقة بتنظيم عمل المؤسسات.

من التعريف 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 الازمة 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 الادارة، 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 والمرؤوسين:

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

- زيادة ثقة المدراء بأنفسهم والتي تمثل بوحدة إدارة العمل، بدون مشاركة الآخرين.
- الاعتقاد الخاطئ من قبل بعض المدراء بان الادارة الناجحة تبني على اسلوب 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 الموهاب، لكن العدل مبدأ لا يظلم أحد، لأن 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: فاعلب المدراء يكونون من بيئات وثقافات مختلفة، وعادة ما يكونون ذوي خلفيات متباعدة وسلم قيم متباعدة، وهذا بدوره يؤثر على منظورهم الاداري للمشكلات وقراراتهم المعلقة بحلها

٣. الصعوبات المرتبطة بالتفاوت بين اخلاقيات الادارة وبين السلوك الاداري: فأخلاقيات الادارة عادة ما تشير الى التطلعات التي ينبغي ان يتحلى بها المدراء من الناحية الاخلاقية لهذا فهي تبدو وكأنها تتجه نحو صفات المدير الاكثر مثالية في حين ان العبرة الحقيقية في هذا المجال بسلوك المدراء فعلاً فكما ان العبرة ليست في القرارات وانما فيما ينفذ منها فعلياً كذلك الحال في ان العبرة ليست فيما تصدره المنظمات لواائح من القيم الاخلاقية، وما يصرح به المدراء من التزام اخلاقي عالي بمصالح الاطراف الاخرى التي تتعامل معها المنظمة، وانما العبرة فيما يتجسد من ذلك في السلوك الفعلي والممارسة العملية، والواقع ان هذه الفجوة تعود بالدرجة الاساس الى نزعة الاعمال التي تسود للمنظمات ويتم تقييم المدراء على اساسها، كما تعود على ما اعتاد عليه الكثير من المدراء من العمل خلف الابواب المغلقة مع سلم واسع من السرية المبالغة بها، ولعل هذا ما جعل التشفافية مبدأ من المبادئ الاخلاقية في العمل الاداري ومعياراً لتقييم المدراء والمنظمات والدول على اساسها.

ثالثاً. أسباب المشكلات الأخلاقية للسلوك الوظيفي للعاملين:

ان التزايد في المأزق والانتهاكات الاخلاقية يثير كثير من التساؤلات حول الصعوبات والمشكلات الاساسية التي لا تزال تواجه اخلاقيات الاعمال على صعيد المفاهيم والممارسات العلمية حيث يشير (Jones, 2004: 231) في دراسته لأسباب المشكلات الأخلاقية للسلوك الوظيفي للعاملين إلى:

١. زيادة ظهور ظاهرة المسوبيّة وال العلاقات الاجتماعية القائمة على أساس المنافع المتبادلة بين الأفراد والجماعات سواء داخل المنظمة أو خارجها.

٢. وجود قصور في طرق ارشاد وتوجيه الافراد العاملين و عمليات المتابعة.

٣. التسرع والتھور من قبل المدراء في اتخاذ القرارات ف تكون بعض القرارات بدون دراسة مسبقة.

٤. انعدام الثقة بين المدراء والافراد العاملين.

٥. التحيز في المعاملة من قبل بعض المدراء بين الافراد العاملين.

٦. ضعف أو انهيار بعض المبادئ والقيم الاجتماعية والدينية لدى بعض الموظفين.

٧. تعدد وتتنوع الولاءات والمظاهر الاجتماعية وتقاطعها مع قواعد ونظم العمل المتعددة.

٨. زيادة وكبر حجم التحديات التي تواجه الافراد العاملين.

٩. عدم تطوير الهياكل الادارية القديمة لأجهزة الدولة وبقاءها على حالها رغم تغير قيم وطموحات الأفراد.

١٠. عدم العدالة في انظمة الحوافز والترقية او غيابها أحياناً.

رابعاً. ابعاد اخلاقيات الاعمال: هناك مجموعة من الخصائص التي يجب ان يشتمل عليها السلوك الاخلاقي لدى الافراد العاملين، وهي في ذات الوقت تمثل مجموعة من المعايير الخاصة بالأخلاقيات بشكل عام وهي كالتالي: (العطوي، ٢٠١٣: ٢٣)

البعد الأول. فريق العمل: فرق العمل هي جماعات يتم انشاؤها داخل الهيكل التنظيمي لتحقيق مهمة وهدف محدد ويطلب من اعضاء الفريق لتحقيق هذا الهدف التعاون والتكافف والتفاعل فيما بينهم كما يعتبرون ملزمون ومسؤولين مسؤولية مباشرة لتحقيق الهدف الذي تم تحديده، وان هناك قدرًا

كثيراً من التمكين للفريق في اتخاذ القرارات، وان من اهم فوائد العمل كفريق واحد هو تحقيق التعاون بين اعضاء المجموعة وهذه الفائدة الاساسية التي يرغب اعضاء الفريق من تحقيقها، وكذلك العمل معاً ومساندة بعضهم البعض واسلوب بناء وادارة فرق العمل بفعالية يتيح فرص تبادل المعلومات والخبرات بحرية وطريقة انسانية من اسفل الى اعلى 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 او بالمركز القانوني للمسؤولية وهناك نوعين من المسؤولية وهما المسؤولية الموضوعية والمسؤولية الشخصية اما عن المسؤولية الوظيفية وهي احدى افرع المسؤولية فيعرفها (ابو الكاس، ٢٠١٦: ٣٠) على انها مسؤولية كل موظف في عمله عن نتائج القرارات والتصيرات التي تصدر عنه عند تفديه الاعمال الموكلة له، وقد اهتم الاسلام بالمسؤولية بالعمل وحث عليها، وفي ذلك حديث النبي صلى الله عليه وسلم (كلكم راع وكلكم مسؤولاً عن رعيته) لذلك لابد 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 المرؤسين 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 ايضاً بعدم التصرف بغير 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 واسعنة الفوضى في المجتمع مؤشر على انحدار ذلك المجتمع وتأخره والتحلي 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 انشطة 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 والانتقام الروحي للمنظمة، وحب الاخرين، التعاون، والاباحية هذه كلها تعتبر من ضمن الدعائم الاخلاقية لبناء الشخصية لتكوين السلوك الرشيد المتمثل بالانضباط الوظيفي، وهنا تستعرض الباحثة مفهوم

الانضباط الوظيفي، واسكال وانواع الانضباط الوظيفي، ومقوماته، و تستعرض الباحثة ايضا ابعاد الانضباط الوظيفي.

أولاً. مفهوم الانضباط الوظيفي

هنا ستقوم الباحثة بذكر مفهوم الانضباط في اللغة، و معناه في الادبيات الادارية المعاصرة.
معنى كلمة الضبط والانضباط في اللغة:
معنى كلمة الضبط

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

مفهوم الانضباط في الادبيات الادارية: اي قوي على عمله اما بالنسبة للمعنى الاصطلاحي فنجد ان معنى لانضباط تتتنوع على حسب المجال والحقول المستخدمة فيه في مجال الادارة العامة للمعجمات (١٩٨٤) ان الانضباط "هو ضبط الميول والسلوك اما باردة الفرد نفسه او بتأثير سلطة خارجية" (الادارة العامة للمعجمات، ١٩٨٤).

لا يوجد تعريف واضح ومحدد للانضباط الاداري، وقد ظهرت مصطلحات عديدة تشير الى ان الانضباط الاداري مثل الانضباط الوظيفي او 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 "بانه السلوك او التصرف التلقائي للفرد او الجماعة الذي يتفق مع الضوابط التي تحدها القوانين والتعليمات، والقيم والمبادئ التي تمليها قواعد الدين والأخلاق الحميدة، على النحو الذي يؤكد على الطاعة والالتزام بالأوامر والتواهي السائدة في المجتمع".

ويشير (السكارنة، ٢٠١١: ٤٨٤) للانضباط بانه "هو الحزم في تنظيم الامور بمعنى الاهتمام التقني بجميع الادارة المنظمة لوظيفته والمحافظة عليها سواء في الاوقات او الافعال او في الشكل او في التعامل مع جميع المستويات".

ويرى (Garner, 10, 2012) ان تعريف الانضباط يعني اتباع القواعد والقوانين والاجراءات في المنظمة، وفي القاموس تعني كلمة الانضباط بانها لديها عدة معانٍ بانها ممكن ان تعني التعليمات والتعلم، وايضاً ممكن ان تعني التحسين، وان تكون لها معنى التصحيح والعقاب".

تعريف الانضباط الوظيفي:

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

واوضحه (السكارنة، ٢٠٠٩: ١٢٩) بانه الحزم في تنظيم الامور والاهتمام العالي بجميع العمليات المنظمة للعمل من حيث الاداء والوقت والتصرفات والشكل والتعامل مع ومن خلال الآخرين.

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

وأشار (النعميمي، ٢٠١٦: ١٠٠) على انه يعني الجدية والالتزام ،والدقة وحسن تأدبة الواجب ،واحترام حقوق الآخرين ،والقدرة على التمييز بين ما هو خطأ او صواب ،ويعد النظام الوجه الآخر للانضباط الوظيفي، وهو ضروري لنجاح العمل الاداري وانتظامه ،وعادة ما يكون الانضباط مصحوبا دائمًا بالعقاب باعتباره الوسيلة الفعالة لتحقيق الانضباط ،ولكن الانضباط يعني أكثر 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 الذهن للخضوع للسلطة المقررة وضبط النفس ،والسلوك السوي المنظم.

ويعرفه (براهيم، ٢٠١٦: ١٦) بأنه اتباع افراد المنظمة لسلوكيات وتصرفات معينة تتماش مع القواعد والاجراءات واللوائح المعمول بها في المنظمة، وتندرج ضمن هذه التعليمات الالتزام بوقت الدوام الرسمي، وانجاز المهام المكلف بها ضمن التوفيق 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 فأن عملية الانضباط الوظيفي تنتهي على ضرورة التزام الإفراد العاملين والإدارة معاً وأن يتتصف هذا الالتزام بالانتظام والاستمرار حسب طبيعة كل منظمة، فالغرض من عملية الانضباط الوظيفي التعرف على مدى قدرة الإفراد العاملين على الوفاء بالواجبات الحالية لوظائفهم، ومدى قدرتهم على التقدّم والرقي 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، وتأسисاً على ما تقدم ترى الباحثة بأنه يمكن تعريف الانضباط الوظيفي بأنه التزام الموظف بالواجبات والمسؤوليات الملقاة على عاتقه والعمل على تنفيذها بكل امانة واخلاص ونزاهاة 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 ذاتيا وفقا لقوانينها وانظمتها من خلال توجيهه رغباته وميوله ودوافعه للوصول الى نمو السلوك الاجتماعي المقبول الذي يتفق واهداف المنظمة وغاياتها (ابو نمرة، ٢٠٠٦: ٨٧) ويوضح من خلال هذا التعريف يكون الضبط فيه صادر من الذات، ويكون فيه الموظف ملتزما 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 صادرا من خارج الشخص بعكس الانضباط الذاتي يكون صادرا من ذات الفرد (الرئيس، 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 (البدري، ٤٥: ٢٠٠٥)، ويصنف إلى ما يلي:

* مجموعة القواعد والبنود التي تحكم سير العمل، وتشكل الإطار العام للالتزام وتضمن العمل بمقتضها من جانب الادارة والأفراد معاً حيث يقبلها الطرفان.

* الرقابة التي تمارسها الادارة على أداء الافراد والجماعات للتأكد من الالتزام بالقواعد الموضوعة وتصحيح الانحرافات.

ويوضح (المالكي، ٢٠١١: ٢٥) الى ان الرقابة التي تمارسها المنظمة على الموظفين من فرضها للوائح والأنظمة 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 الموضوعة مسبقاً، وان العمل وممارسة الوظائف يسير حسب التعليمات والأنظمة 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:

لا يمكن ان يوجد الانضباط بمعناه الصحيح الا إذا توفرت المقومات التالية: (براهيم، ٢٠١٦: ٨٧)

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 الاعلى من خلال التزامه وتمسكه بالقيم والاخلاق العالية فان اعضاء فريقه دون شك سيقلدونه، ويتخذونه مثليهم الاعلى في كل عمل يؤدونه.

٣. المدح والاستحسان وتقدير الفرد: ان اظهار الاستحسان والمدح من القائد لرجاله سواء كان فردياً او جماعياً، عند اداء اعمالهم بشكل جيد يوثر في تقوية او اصر الانضباط، والفرد حينما يشعر بان له قيمة وقدر من قبل قائده انه يمتثل لجميع الأوامر التي تصدر من قبل قائده ويشعر بالثقة والاعتزاز والفخر بنفسه.

٤. الثواب والعقاب: يتطلب الانضباط ان يؤدي الافراد العاملين الواجبات المكافئين بها على أكمل وجه ويمكن ان تغرس الحاجة الى الانضباط في الفرد بالاتجاء الى احساسه وادراته، وذلك بان يكون الانضباط مشوقاً اليه، وفي الحالات القليلة التي لا يفلح الاتجاء الى ادراته يكون الاتجاء 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:

- ان قوانين الخدمة المدنية قد حددت معايير السلوك الاخلاقي تحت عنوان الانضباط الوظيفي او المسؤوليات الوظيفية التي يجب على كل فرد عامل في اي منظمة الالتزام بها والعمل بموجبها لذلك فأننا سنقوم بدراسة الانضباط استناداً الى الابعاد الآتية: (ياغي، ٢٠١٢: ٣٧)
- الواجبات الوظيفية:** تعد الوظيفة مسؤولية شخصية ففي الادارة الحديثة، يعد كل شخص مسؤولاً عن عمله، وتصرفة، والموظف العام تنظر اليه الادارات العليا على انه الحارس الامين الذي يجب ان يقوم بالأعمال الموكلة له بكل امانة واحلاص، وان يقدم النصح والارشاد للمنظمة التي يعمل فيها، ويخلص في اداء عمله، ويبذل قصارى جهده لا داء عمله على اكمل وجه فالوظيفية العامة مسؤولية وامانة اخلاقية لمن يشغلها، ويعتبر الموظف هو الوسيلة التي من خلاله تقوم الدولة بأداء دورها وتقديمها للخدمات للمجتمع (كعنان، ٢٠٠٧: ١٤٢).
 - الأخلاقيات المهنية:** وهي المعايير والمبادئ التي تهيمن على السلوك الاداري وتمثل خطوط توجيهية للمرء في صنع القرار، وانقاء البديل الاخلاقي الامثل من بين البديل المتاحة بحيث يرضي كافة الافراد العاملين، ويعتبر العمل بأخلاقيات المهنة السبيل الوحيد للتطوير المستمر للمنظمات، واحلقيات المهنة هي النزاهة والشفافية الموضوعية والاستقامة والتعاون والتسامح، والصبر، واحترام الاخرين، والسرية... الخ.(الدوري، ٢٠٠٩: ٤٣٤)
 - 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 وعيتها

يتناول المبحث الحالي تعريفاً بالميدان المبحوث مع وصف للعينة المختارة وعلى النحو الآتي:
اولاً. 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 لنتعرف على آرائهم، وكما موضح في الجدول (١).

الجدول (١): توزيع الاستمارة على عينة الدراسة

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

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على استمارة الاستبانة.

ثانياً. علاقات الارتباط بين ابعاد اخلاقيات العمل والانضباط الوظيفي:

بهدف 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	
0.981*	معامل الفرد مع الاخرين	*P≤ 0.05 N=60
0.841*	التزام الفرد بمسؤوليته	
0.764*	محافظة الفرد على اسرار المنظمة	
0.729*	القواعد والاجراءات	
0.966*	المؤشر الكلي	

*P≤ 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 المتبعة 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 الاخرين كأحد ابعاد اخلاقيات العمل والانضباط الوظيفي في المنظمة المبحوثة: يوضح الجدول (٢) ان علاقة الارتباط بين بعد تعامل الفرد مع الاخرين وبعد اخلاقيات العمل والانضباط الوظيفي معنوية موجبة، وقد بلغت قيمة معامل الارتباط (*0.981). وتشير هذه النتيجة الى ان زيادة اهتمام قيادة المنظمة المبحوثة وبعد تعامل الفرد مع الاخرين 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 وبعد التزام الفرد بمسؤوليته 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 وبعد 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 وبعد 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 سيسمهم في الانضباط الوظيفي.

واتساقا مع ما تقدم تقبل الفرضية الفرعية المتبعة عن الفرضية الرئيسية الاولى.

ثالثا. 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 نموذج الانحدار اصلاً. ومن خلال متابعة قيمة β 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 تقبل الفرضية الرئيسية الثانية.

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

F		ابعد اخلاقيات العمل			المتغير المستقل المتغير المعتمد
		R^2	β_1	β_0	
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.

والأجل 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	ابعد اخلاقيات العمل				β_0	المتغير المستقل المتغير المعتمد	
الجدولية	المحسوبة		القواعد والاجراءات	محافظة الفرد على اسرار المنظمة	التزام الفرد بمسؤولياته الاخرين	تعامل الفرد مع			
			β_4	β_3	β_2	β_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.

ويتبين 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 أن (80.2%) من الاختلافات المفسرة في الانضباط الوظيفي تفسرها ابعاد اخلاقيات العمل ويعود الباقي إلى متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها او انها غير داخلة في انموذج الانحدار اصلاً. ويمكن توضيح تأثير كل بعد من ابعاد اخلاقيات الاعمال في الانضباط الوظيفي وكالاتي:

١. تأثير تعامل الفرد مع الاخرين في الانضباط الوظيفي في المنظمة المبحوثة: يبين الجدول(٤) ان هنالك تأثير معنوي تعامل الفرد مع الاخرين 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 اسرارا 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 منظم عند تحقيق أهداف المنظمة.
٢. كما تبين نتائج الدراسة ان مستوى ابعاد اخلاقيات 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 ياس 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) و اخلاقيات 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 الجد ولية البالغة (1.684) عند مستوى معنوية (0.05)، ويمكن تجسيد العلاقة المعنوية وفقا لقيمة (F) المحسوبة (53.585)، وهي اكبر من قيمتها الجد ولية (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 (1.651%) 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 والمساوة بين العاملين، ومبدأ تكافؤ الفرص، حيث ان التمسك بعدد من السلوكيات والمبادئ، والقيم الأخلاقية 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، والتجدد في التفكير والحيادية اثناء تأدية الاعمال وعدم التحيز، وان اخلاقيات الاعمال 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 حق 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 يؤكّد 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 والأنشطة الخدمية التي تمارسها المنظمة المبحوثة، كما يؤدي الالتزام بسلوك الانضباط بتقليل الخسائر واكتشاف نقاط التقصير، ومحاولة علاج ذلك القصور والاخفاقات التي تحدث في مجال العمل الخدمي، وتعديل

- الانحرافات في العمل قبل تقادمها من خلال الانقان والتلقاني 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 ترتفع من قدراته كما تشكل هذه الدراسة نقطة انطلاق للبحث العلمي على مستوى جميع الانشطة التي تمارس في المنظمة المبحوثة.
- الوصيات:**
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 تنوّع وتعقد 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 عقلاهم ووعيهم بحاجاتهم وأسباب الاندفاع السلبي والايجابي لإشباع ما يرغبونه وتبدل 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، والبحث على تطوير نظام الألفة والصداقه 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 تقييد الافراد بالأنظمة والقواعد التي تحد من انضباطهم الوظيفي.
 ٦. العمل على منح الموظفين المتميزين والذين يلتزمون بمستوى عالي من السلوك الاخلاقي العالي حواجز 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 والإنجاز.
 ٨. تعزيز السلوك الاخلاقي الايجابي والعمل على تغيير السلوك الاخلاقي السلبي من خلال تصميم البرامج التدريبية الازمة وتطويرها.
 ٩. ان منظماتنا بجميع انشطتها لا زالت تفتقر الى الكثير في مجال اخلاقيات الاعمال ويفتقر 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 ترسیخ المبادئ والقيم وادب واصول المهنة، وتجاوز الفكره التي تعتب الادارة اختصاص من لا اختصاص له، والنصر لأخلاقيات الادارة على انها احد مصادر التمويل السلوكي التي ستعود بربح اجتماعي للمنظمة.

١٠. يجب العمل من قبل الادارات 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:

اولاً. الرسائل والأطروح

١. ابو الكاس، المعتصم بالله هاني علي، (٢٠١٥)، اخلاقيات المهنة ودورها في الاداء الوظيفي في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، رسالة ماجستير (غير منشورة)، اكاديمية 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 خضراء، سيرك، 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. المرابط، رغدة، (٢٠١١)، اثر 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. المهدى، تقيه 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. نواف، كمال راتب، (٢٠١٥)، اثر 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)، اخلاقيات العمل وأثرها في ادارة الصورة الذهنية في منظمات الاعمال، دراسة ميدانية على شركات الاتصالات الاردنية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعية، 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 ٦٢٣-٥٨١).

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، (٢١٦)، تقويم مستوى الالتزام التنظيمي وعلاقته بانضباط الاطباء، دراسة ميدانية تحليلية للاراء 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)، الابلقيات 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 نمرة، محمد خميس، (٢٠٠٦)، ادارة الصنوف 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 وهيكل التنظيم الاساسية، المنهج الدولي لمؤتمر الامم المتحدة للتجارة والتنمية، الجمع العربي للمحاسبين القانونيين، عمان، الاردن.

٦. البدرى، 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، سوريا.

٨. داغر، منفذ محمد، ٢٠٠٠: نظرية المنظمة والسلوك، دار الكتب والوثائق، العراق، بغداد.

٩. الدوري، حسين، (٢٠٠٩) لإدارة واتجاهاتها المعاصرة، دار البيازوري، عمان-الاردن.

١٠. ريان، سالم، (٢٠٠٧) المدخل إلى الادارة، دار المسيرة، عمان.

١١. روایة، حسن، (٢٠٠١)، السلوك في المنظمات، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الاسكندرية

١٢. الرئيس، عبدالفتاح احمد، (٢٠٠٢)، الانضباط الذاتي لطلاب المدرسة، دور المدرسة والادارة في تخفيفه، كنوز المعرفة، 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 الادارة 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)، الابلقيات في الادارة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.

المصادر الاجنبية:

1. Daft,Richard., (2004), Organization Theary and Desigh,south - western Thomson, 8thed., 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.