



اخلاقيات العمل عند موظفي رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة / دراسة ميدانية في مدينة الديوانية

ا.د. ثائر رحيم كاظم

الباحثة : زهراء عماد حسين البديري

الملخص

تهدف هذه الدراسة للتعرف على الصورة الذهنية لموظفي رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة عند اولياء امور المستفيدين، اخلاقيات العمل ومدى توافقها مع اهداف المؤسسة واخلاقيات المجتمع ، و دور المؤسسة في التخفيف من البطالة ودعم مشاريع المستفيدين ، و اهم المشاكل التي تواجههم من خلال تواجدهم بالمؤسسة ، ومدى التزام الموظفين بساعات العمل الرسمي المعمول بها ، اضافة الى التعرف على مدى تحقيق العدالة في التعامل بين موظفي المؤسسة والمستفيدين ، وعمدت الدراسة الحالية على استخدام عدة مناهج بحثية وفقاً للغايات التي حاولت الباحثة الوصول لها بشقي الدراسة النظري والميداني ومن هذه المناهج (المنهج الوصفي ، منهج المسح الاجتماعي) لذا تعد هذه الدراسة وصفية ميدانية لأنها اعتمدت الوصف الكيفي والكمي للظاهرة المدروسة من خلال الاعتماد على اداة الاستبيان في جمع البيانات من العينة المراد دراستها اذ بلغت (300) مبحوث من اولياء امور مستفيدي رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة في مركز محافظة الديوانية ، وقد خلصت الدراسة الى مجموعة من الاستنتاجات في محاولة تقديم وصف شامل لموضوع الدراسة ومن ابرزها:

- 1- موظفي دوائر رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة يتعاملون مع المستفيدين بتمييز فيما بينهم .
- 2- ادارات دوائر رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة لا تراعي التزام المستفيدين بإجراءات الصحة والسلامة والبيئة الامنة .
- 3- موظفي دوائر رعاية الاحتياجات الخاصة يظهرون نشاطاً في العمل التطوعي والمشاركة المجتمعية لدعم المستفيدين من دوائرهم .
- 4- الأمانة والنزاهة، تُعد من أهم أخلاقيات العمل لضمان رعاية حساسة ونزيهة فمثلاً العديد من افراد عينة البحث يرى بان موظفي الدائرة لا يحافظون على امن وسرية معلومات المستفيد
5. التزام الموظفين بالمعايير الاخلاقية العامة للوظيفة من خلال الاحترام والتعاطف لتوفير بيئة رعاية ايجابية وداعمة

كلمات مفتاحية : اخلاقيات العمل ، ذوي الاحتياجات الخاصة

Work ethics among employees caring for people with special needs / a field study in the city of Diwaniyah

Dr. Thaer Rahim Kazem

Researcher: Zahraa Emad Hussein Al-Badiri

Abstract

This study aims to identify the mental image of special needs care employees among the beneficiaries' guardians, work ethics and the extent of their compatibility with the organization's goals and community ethics, the organization's role in alleviating unemployment and supporting beneficiaries' projects, the most important problems they face through their presence in the organization, and the extent of their commitment. Employees adhere to the official working hours in force, in addition to identifying the extent to which justice is achieved in dealing between the institution's employees and beneficiaries The current study intended to use several research methods in accordance with the goals that the researcher tried to achieve in both the theoretical and field parts of the study, and among these methods are (the descriptive method, the social survey method). Therefore, this study is considered descriptive in the field because it adopted a qualitative and



quantitative description of the phenomenon studied by relying on the questionnaire tool. In collecting data from the sample to be studied, which amounted to (300) respondents from parents of beneficiaries of care for people with special needs in the center of Diwaniyah Governorate, the study came to a set of conclusions in an attempt to provide a comprehensive description of the subject of the study, the most prominent of which are:

- 1 - Employees of care departments for people with special needs deal with beneficiaries with discrimination.
- 2- The administrations of care departments for people with special needs do not take into account the beneficiaries' commitment to health, safety and safe environment procedures.
- 3- Employees of special needs care departments show activity in volunteer work and community participation to support the beneficiaries of their departments.
- 4- Honesty and integrity are among the most important work ethics to ensure sensitive and impartial care. For example, many members of the research sample believe that the department's employees do not maintain the security and confidentiality of beneficiary information.
5. Employees' commitment to the general ethical standards of the job through respect and empathy to provide a positive and supportive care environment

Keywords: work ethics, people with special needs

المبحث الاول

عناصر الدراسة الاساسية

أولاً : مشكلة الدراسة : Problem of the study

تواجه دوائر الدولة بشكل عام العديد من التحديات في مواجهة الآثار السلبية المترتبة على غياب الأخلاقيات، كالفساد الإداري ومظاهره المتنوعة، والتي تظهر على شكل قصور في الأداء وانخفاض في إنتاجية موظفيها، مما قد يؤثر سلباً على أداء الدوائر التابعة لوزارة العمل والشؤون الاجتماعية، ويأتي شعور الباحثة بالمشكلة من خلال ممسوحات ميدانية وزيارات لاستطلاع رأي أولياء المستفيدين لدى هيئة رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة لوجود فروقات في الأداء لموظفيها، لذلك من الضروري النظر الى اخلاقيات العمل باعتبارها مبادئ معيارية وليست نظرية أو فلسفية هذا من جانب، ومن جانب آخر ومن خلال عمل الباحث معاً إدارياً في إحدى الوحدات التابعة الى هيئة رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية، ومتابعتها وتواصلها مع الهيئة وبقية الوحدات، لاحظت أن التكامل بين المسؤولية الاجتماعية واخلاقيات العمل تكاد تكون القضية الحاسمة في دوائر الدولة والتي تعطي مؤشراً هاماً عن مدى اداء الموظفين وتحملهم لمسؤولياتهم المهنية والأخلاقية.

إضافة الى ذلك وبعد اطلاع الباحثة لم تجد من الدراسات من استهدفت موظفي وزارة العمل والشؤون الاجتماعية، رغم المواقف التي يتعرض لها الموظفون مع المراجعين او مع مرؤوسيههم أو زملائهم أو عامة الناس بكل فئاتهم، مما دعا الباحثة إلى ضرورة تقصي اخلاقيات العمل لدى موظفي هيئة رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة، لذا يقتضي الأمر الإجابة عن التساؤلات التالية:

1. ما الصورة الذهنية للموظفين عند أولياء امور المستفيدين.
2. ما المشاكل التي تواجه المستفيدين خلال تواجدهم بالمؤسسة .
3. ما التزام الموظفين بساعات العمل الرسمي المعمول بها .
4. ما مدى تحقيق العدالة بين موظفي المؤسسة والمستفيدين .



ثانياً: أهمية الدراسة : Importance of the study

تبرز أهمية الدراسة الحالية من المكانة التي تحتلها أخلاقيات العمل ودورهم الكبير في معالجة المشكلات التي يواجهها افراد المجتمع بشكل عام وموظفي دوائر الدولة لوزارة الشؤون الاجتماعية بشكل خاص ، لذل تتلخص أهمية هذه الدراسة من ناحيتين: وهما الناحية النظرية، والناحية التطبيقية وكالاتي :

الأهمية النظرية :

1. يستمد هذا البحث أهميته نظراً للتغيرات السريعة في محيط المجتمع لذا كان من الضروري أن يتم تطوير موظفي وزارات الدولة بشكل يساير حركة التغيرات السريعة لتتمكن من الوصول إلى أهدافها بشكل صحيح .

2. إثراء المجال النظري المعرفي بمتغير اخلاقيات العمل من خلال توفير قاعدة بيانات معرفية منظمة وإضافة علمية جديدة في الدراسات العراقية والعربية.

الأهمية التطبيقية :

1. تقدم هذه الدراسة استبانات لقياس اخلاقيات العمل يمكن ان يستفيد منه المسؤولين في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية لاختبار الافراد قبل اتخاذ قرار قبولهم لدراسة تخصص ما أو توظيفهم .

2. يمكن أن تكون هذه الدراسة وسيلة تشجيع لإعداد برامج تدريبية اخلاقيات العمل عند موظفي رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة .

3. تأمل الباحثة أن تؤدي نتائج هذه الدراسة وتوصياتها ومقترحاتها إلى أن تكون نقطة انطلاق لدراسات علمية مستقبلية حول المسؤولية الاجتماعية واخلاقيات العمل ولعينات وتخصصات أخرى .

4. يمكن أن تسهم هذه الدراسة في مساعدة المتخصصين في مجال التوجيه والإرشاد عند التخطيط لوضع البرامج والدراسات بحيث تعمل على مراعاة تنمية اخلاقيات العمل والاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية، الذي من شأنه أن يبني اجيال تتمتع باخلاق عالية .

ثالثاً: أهداف الدراسة : إن لكل دراسة هدف او مجموعة من الاهداف تعمل الباحثة الى تحقيقها والتي تعد من أهم العوامل المؤثرة في تحديد مشكلة الدراسة ومن هذه الأهداف التي تسعى الباحثة الى تحقيقها وهي :

1. التعرف على الصورة الذهنية لموظفي رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة عند اولياء امور المستفيدين.

2. التعرف على دور المؤسسة في التخفيف من البطالة ودعم مشاريع المستفيدين .

3. التعرف على اهم المشاكل التي تواجه المستفيدين من خلال تواجدهم بالمؤسسة .

4. التعرف على مدى التزام الموظفين بساعات العمل الرسمي المعمول بها .

5. التعرف على مدى تحقيق العدالة في التعامل بين موظفي المؤسسة والمستفيدين .

المبحث الثاني

تحديد المفاهيم والمصطلحات العلمية

الاخلاق : تعرف **الأخلاق لغة** : بانها تعني الخُلُق فهو بضم الخاء واللام ويجوز سكون اللام ، قال الراغب الأصفهاني: الخُلُق، والخلق يعني بالفتح وبالضم في الأصل بمعنى واحد كالشرب والشرب، لكن خَصَّ الخلق الذي بالفتحة بالهيئات والصور المُدْرَكَة بِالْبَصَر ، وخص الخُلُق الذي بالضم بالقوى والسجايا المدركة بالبصيرة ، خلق الله الشيء يَخْلُقُه خلقاً : أحدثه بعد أن لم يكن ، والخُلُق يكون المصدر ويكون المَخْلُوق ، والله تعالى الخالق والخالق، وفي قوله تعالى (هُوَ اللَّهُ الْخَالِقُ الْبَارِئُ الْمُصَوِّرُ) [الحشر : 24] ، والخُلُق : السجية والطبع، وفي القاموس : الخلق بالضم وبضميتين: السجية، والطبع، والمروءة والدين⁽¹⁾ . وقال القرطبي في المفهم : " الأخلاق أوصاف الإنسان التي يعامل بها غيره، وهي محمودة ومذمومة ، فالمحمود على الإجمال أن تكون مع غيرك على نفسك فتتصف منها ولا تُنصف لها ، وعلى التفصيل

¹ - نبيل عبد السلام هارون : المعجم الوجيز لألفاظ القرآن الكريم، الناشر وزارة التربية والتعليم المصرية القاهرة 1994 ، ص331.



العفو والحلم والجود والصبر وتحمل الأذى والرحمة والشفقة وقضاء الحوائج ولين الجانب ، والمذموم منها ضد ذلك⁽²⁾.

اما اصطلاحاً فتعرف الاخلاق على أنها مجموعة القيم المشروعة التي يتحلى بها الفرد المسؤول والتي لها تأثير واضح على سلوكه والمحقة للخير و المانعة للشر والرافضة للظلم والطغيان في المجتمع وفق قواعد ومعايير محددة تحكم هذا السلوك⁽³⁾.

ثالثاً: اخلاقيات العمل : تعرف اخلاقيات العمل اصطلاحاً بأنها : عبارة عن أبعاد أوسع وأكثر وضوحاً، الغاية منها هو منظومة من القيم الاجتماعية والذاتية تحكم السلوكيات الفردية والمؤسسية في المواقف والظروف المختلفة وتحدد السلوكيات الجيدة وغير جيدة، وانعكاسها في القوانين والتعليمات وقواعد السلوك والمعايير المهنية⁽⁴⁾. ويمكن تعريفها أيضاً بأنها مجموعة المعتقدات والقيم والمبادئ التي تحكم سلوك الفرد في اتخاذ القرارات والتمييز بين ما هو صواب وما هو خطأ في موقع العمل، مع محاولة عمل ما هو صواب وجيد⁽⁵⁾. وتعرف أيضاً بأنها مجموعة من الصفات الحسنة، التي لا بد من توافرها في صاحب المهنة ليؤدي عمله على الوجه الأمثل⁽⁶⁾. وتعرف على أنها مجموعة القيم والسلوكيات التي ينبغي على الموظفين إتباعها أثناء أداء مهام عملهم و علاقتهم فيما بينهما من جهة ومع الافراد المستفيدين من جهة أخرى⁽⁷⁾. بأنها المبادئ والمعتقدات التي ترتبط بالأشياء الصحيحة والخاطئة⁽⁸⁾. وفي ضوء عرض مفهوم اخلاقيات العمل يمكن توضيح ما يأتي :

1- لا يوجد اتفاق مطلق على تعريف اخلاقيات العمل فهي تختلف من باحث الى اخر حسب دراسته ومجال تطبيقها .

2- ان اغلب المتخصصين والمهتمين يلخصون مفهوم الاخلاقيات في الفرق بين الصحيح والخطأ .

3- يؤكد الباحثين في اخلاقيات العمل على ضرورة تميز صاحب الوظيفة بالأخلاق والصفات الحسنة وانجاز اعمالهم بشكل جيد .

4- امتلاك ايجابيات اخلاقيات العمل يساعدهم على اتخاذ القرارات الصائبة .

ويمكن تعريف اخلاقيات العمل إجرائياً: مجموعة من القواعد والسلوكيات الرسمية وغير الرسمية التي يلتزم بها موظفي الدولة لرعاية ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة الديوانية خلال ممارسة مهامهم في الوظيفة من خلال ابعاد اخلاقيات العمل (الالتزام بالقوانين والأنظمة ، الامانة والاخلاص ، العدالة وعدم التحيز ، النزاهة والشفافية ، احترام الوقت ، العمل الجاد) ويقاس بالدرجة الكلية التي يحصلون عليها من خلال اجابتهن على فقرات الاستبانة التي اعدت لهذا الغرض

رابعاً : الموظفين : وردت تعريفات عدة للموظفين في تشريعات خاصة بطوائف معينة من الموظفين حيث عرف قانون المؤسسات الدينية والخيرية رقم ٦٧ لسنة ١٩٧١ الموظف بأنه كل شخص عهدت إليه وظيفة في ملاك المؤسسات الدينية والخيرية⁽⁹⁾.

2- محمد بن اسماعيل البخاري : صحيح البخاري ، الأدب، حسن الخلق ، الدار العربية لتقنية المعلومات ،الرياض ،2017، رقم الحديث [3861] .

3- ناقوص عيلة : ضغوط العمل وتأثيرها على أخلاقيات المهنة لدى الموظف (دراسة ميدانية لعينة من موظفي مقر بلدية ورقلة) ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، 2014 ، ص7

4 - زكريا مطلق الدوري و أحمد علي صالح: "إدارة الأعمال الدولية منظور سلوكي واستراتيجي"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص434 .

5- كمال حوشين و أسية رحيل دور: أخلاقيات العمل في تعزيز المسؤولية الاجتماعية. " المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي ، العدد7 ، 2019 ص 213 .

6- سعيد بن ناصر الغامدي: أخلاقيات العمل (ضرورة تنمية ومصلحة شرعية الإدارة العامة للإعلام والثقافة) ، إدارة الثقافة والنشر ، 2010، ص 33.

7- خوله عياد و باديس ابو خلو: أثر ضغوط العمل على الالتزام بأخلاقيات المهنة: دراسة ميدانية في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ، رسالة ماجستير غير منشور، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة، 2018 ، ص 86 .

8- George Jones: "Organizational Theory " pearson Prentice Hall ,2007,p42

9 - مهدي حمدي الزهيري : اثر الجريمة التي يرتكبها الموظف العام، اطروحة دكتوراه غير منشورة ، جامعة بغداد ، 2004 ، ص 15 .



وعرف الموظف العام في قانون الخدمة المدنية لعام ١٩٣١ ، في المادة الثانية منه ان الموظف هو كل شخص عهدت إليه وظيفة في الحكومة لقاء راتب يتقاضاه من الميزانية العامة أو ميزانية خاصة تابعة لأحكام التقاعد. بعدها تم تعديل عن هذا التعريف في قانون الخدمة المدنية رقم (٦٤) لسنة ١٩٣٩ الذي نص في مادته الثانية بان الموظف كل شخص عهدت إليه وظيفة دائمة داخلية في ملاك الدولة الخاص بالموظفين ، أما قانون انضباط موظفي الدولة رقم (٦٩) لسنة ١٩٣٦ الملغي فعرف الموظف بتعريف يختلف عن التعريف المذكور بقانون الخدمة المدنية سالف الذكر. فوفقاً لنص الفقرة (أ) من المادة الأولى منه يكون الموظف كل شخص عهدت إليه وظيفة في الحكومة لقاء راتب يتقاضاه من الميزانية العامة أو ميزانية خاصة وتابع لأحكام قانون التقاعد⁽¹⁰⁾.

خامساً : الدولة : وتعرف الدولة بانها التجسيد الكامل للمجتمع وتمثيله في كل شؤونه العامة من خلال الهيئات الشرعية التي تمارس إزاء المواطنين حقوق الأمة جميعها وواجباتها، وتمثل الهيئات الوسيطة بين المجتمع ككل وبين مختلف العناصر التي يتكون منها هذا المجتمع تشكل ما نسميها بالسلطات العامة⁽¹¹⁾. وتعرف على انها هيئة تحتكر الاستخدام الشرعي للقوة في منطقة جغرافية ما⁽¹²⁾. وفي الفقه العراقي عرفها الدكتور محمد علي آل ياسين بأنها مجموعة من الناس ، يقطن إقليماً معيناً ، وتخضع لحكومة منظمة ، تدير شؤونها ، وتحافظ على مصالحها ، ولها شخصية معنوية .

سادساً : الرعاية الاجتماعية : تعرف الرعاية الاجتماعية على انها الخدمات الشاملة التي تقدم لذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة بهدف ضمان حقوقهم⁽¹³⁾. وتعرف بانها الأنشطة المنظمة للمؤسسات أهلية كانت أو حكومية والتي تسعى إلى منح الحاجة والمساهمة في حل المشكلات الاجتماعية وتحسين الأحوال الاجتماعية للأفراد والجماعات والمجتمعات وهذه الأنشطة تتضمن جهود مختلف المهنيين الأطباء والممرضين والقانونيين والمعلمين والمهندسين والأخصائيين الاجتماعيين⁽¹⁴⁾.

سادساً : ذوي الاحتياجات الخاصة : تعرف في اللغة : كما جاء في لسان العرب مادة (عوق) : عاقه عن الشيء عوقاً ، أي منعه منه وشغله عنه فهو عائق والجمع عوق للعاقل ولغيره عوائق ، وعوائق الدهر شواغله وأحداثه وتعوق أي امتنع وشط⁽¹⁵⁾. بينما ذكر القاموس المحيط بان العوق أي الحبس والصرف والتنبيط كالتعويق والاعتياق والرجل الذي لا خير عنده يعوق الناس عن الخير ، عاقني عائق ، وعوائق الدهر الشواغل من أحداثه⁽¹⁶⁾.

وأما اصطلاحاً عرفت ذوي الاحتياجات الخاصة على انها حالة من الضعف العصبي أو العظمي أو العضلي وأنها حالة مرضية مزمنة تتطلب التدخل العلاجي والتربوي ليستطيع المعاق حركياً الاستفادة ، وتشمل هذه الإعاقة حالات الشلل الدماغي واضطرابات العمود الفقري وضمور العضلات والتصلب المتعدد والصرع وهي حالات عجز تحد من قدرتهم على استخدام أجسامهم بشكل طبيعي ومرن⁽¹⁷⁾.

10 - أسماء ريحي العرب، علاء زهير عبد الواحد: الاغتراب الاجتماعي لدى الشباب الاردني في عصر العولمة، المجلة الاردنية للعلوم الاجتماعية، المجلد 9، العدد2، 2016، ص224.

11- جاسم زكريا : المدخل الى علم السياسة ، منشورات الجامعة الافتراضية السورية ، دمشق ، 2018 ، ص 127

12- ستيفن دي تانسي : علم السياسة الأسس، ترجمة رشا جمال، مراجعة جمال عبد الرحيم ، الشبكة العربية للنشر ، 2012 ، ص 66 .

13- الوقائع العراقية : قانون رعاية ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة ، الفصل الأول ، المادة ١ - سادساً ، العدد ٤٢٩٥ ، ٢٠١٣ ، ص37.

14- سبيكر، بول 1988 : مبادئ الرعاية الاجتماعية، ترجمة حازم مطر، المركز الديمقراطي العربي للنشر ، 2017 ص 12 .

15- ابن منظور و أبو الفضل جمال الدين الأفرقي ، لسان العرب (ت 711 هـ)، دار الحديث ، القاهرة ، 2003 ، ص 235

16- أبادي الفيروز و مجد الدين محمد بن يعقوب ، دار الجبل للنشر ، بيروت ، بلات ، ص 279 .

17- سعيد حسني : الإعاقة الحركية والحسية ، ط 1 ، مطبعة الأرز للنشر ، عمان ، 2000 ، ص 47



الفصل الثاني

المبحث الاول : الجهود المعرفية السابقة

الجهود المعرفية السابقة التي تناولت أخلاقيات العمل :

سوف تعرضها الباحثة حسب التسلسل الزمني من الاقدم الى الاحداث كالاتي :

الدراسة اولى: أخلاقيات العمل وعلاقتها بمستوى الاستغراق الوظيفي من وجهة نظر العاملين في وزارة الاسكان والاشغال العامة الفلسطينية في قطاع غزة (دراسة خليل إسماعيل ماضي 2015)⁽¹⁸⁾. تهدف هذه الدراسة الى تحقيق الهدف الاتي معرفة اثر اخلاقيات العمل وعلاقتها بمستوى الاستغراق الوظيفي في وزارة الاسكان والاشغال العامة في قطاع غزة، اعتمده الباحث منهج الدراسات الوصفية الارتباطية واعد استبانة لأخلاقيات العمل تمثلت بـ (الاخلاقيات الفردية، والممارسات الاخلاقية للقيادة الادارية، وبنية المنظمة الاخلاقية) وتمثل مجتمع الدراسة بالموظفين العاملين في وزارة الاشغال العامة في قطاع غزة، وتم توزيع (90) استبانة وبلغ عدد افراد العينة (71) مستجيب، ومن خلال استخدام البرنامج الاحصائي (SPSS) لتحليل بيانات الدراسة، توصلت الدراسة الى وجود اثر ذو دلالة احصائية لأخلاقيات العمل بأبعادها المتمثلة بـ الاخلاقيات الفردية، والممارسات الاخلاقية للقيادة الادارية، وبنية المنظمة الاخلاقية في الاستغراق الوظيفي في وزارة الاسكان والاشغال العامة في قطاع غزة .

الدراسة ثانياً: العلاقة بين أخلاقيات العمل والتميز التنظيمي " بالتطبيق على العاملين في مديرية الزراعة بمحافظة ميسان - العراق (دراسة اياد رحيم علي 2015)⁽¹⁹⁾.

تهدف هذه الدراسة الى تحقيق الهدف الاتي :

معرفة العلاقة الارتباطية بين أخلاقيات العمل والتميز التنظيمي وذلك بالتطبيق على العاملين في مديرية الزراعة بمحافظة ميسان - العراق ، اعتمد الباحث منهج الدراسات الوصفية الارتباطية وصمم استبانة لقياس درجة توافر أبعاد أخلاقيات العمل وأبعاد التميز التنظيمي وتحديد طبيعة علاقة الارتباطية بينهم ولتحليل البيانات الأولية للبحث، تم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS لإدخال البيانات الأولية، وقد تم تطبيق هذه الدراسة على عينة مقدارها ٢٦٤ مفرداً من العاملين في مديرية الزراعة بمحافظة ميسان ، بنسبة ٨١٪ من إجمالي حجم العينة.

ومن أهم النتائج التي توصل إليها الباحث : وجود فروق معنوية بين آراء العاملين في مديرية الزراعة بمحافظة ميسان حول توافر أبعاد أخلاقيات العمل، كما أوضحت عدم وجود فروق معنوية بين آراء العاملين في مديرية الزراعة بمحافظة ميسان حول توافر أبعاد التميز التنظيمي، كما أثبت التحليل الإحصائي وجود ارتباط معنوي إيجابي بين أبعاد أخلاقيات العمل وأبعاد التميز التنظيمي

المبحث الثاني : النظريات العلمية المفسرة لأخلاقيات العمل

تشير المراجع إلى أن هناك ثلاث نظريات للأخلاق، وهذه النظريات هي: النظرية المنفعية ونظرية الحقوق الأخلاقية، ونظرية العدالة، وتوضح الباحث هذه النظريات بشكل مختصر كما يأتي :

أولاً: النظرية المنفعية : يعد كل من (John Stuart Mill) و (Jeremy Bentha) المؤسسون لهذه النظرية وتقول هذه النظرية أن العمل يكون صحيحاً وجيداً إذا نتج عنه رصيذاً كبيراً من السعادة أكبر من الألم لكل فرد ، إذ تستند هذه النظرية على الفلسفة النتاجية (الغائية) إلى رؤية أخلاقية تقوم على أساس أن كل شيء موجود في الطبيعة موجه نحو غاية معينة، ويتم الحكم على صحة العمل من عدمه في ضوء الغاية المراد الوصول إليها، فهذه النظرية تقيم السلوك بالنظر إلى النتائج المترتبة عنه، لذلك يطلق عليها الفلسفة الإنتاجية، ويتم تحديد صدق أو صحة الأعمال عن طريق كمية النتائج الجيدة التي تنتجها تلك الأعمال⁽²⁰⁾.

¹⁸- خليل إسماعيل ماضي : أخلاقيات العمل وعلاقتها بمستوى الاستغراق الوظيفي من وجهة نظر العاملين في وزارة الإسكان والاشغال العامة الفلسطينية في قطاع غزة، مجلة كلية فلسطين التقنية، العدد 3، 2015، ص1-22

¹⁹ - اياد رحيم علي : العلاقة بين أخلاقيات العمل والتميز التنظيمي " بالتطبيق على العاملين في مديرية الزراعة بمحافظة ميسان - العراق ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة المنصورة ، القاهرة ، 2015.

²⁰ -Boatright . J :Ethics And The Conduct of Business. New Jersey: Upper Saddle River,2003,p36.



مبادئ النظرية المنفعية (21):

١. المنفعة تقيس الاعمال الصحيحة بمقدار ما يحققه من منفعة وسعادة بغض النظر عن توافقه مع الأخلاق.
 ٢. المنفعة ترى أن كل ما يلزم به الدين، يمكن للقانون بقصاصه والرأي العام بجزاءاته .
 ٣. يحول المجتمعات إلى غابة تتصارع فيها المنافع بلا ضابط أو رابط.
 ٤. يعتقد مؤيدو هذه المدرسة بأن الفعل يكون أخلاقياً، إذا قاد إلى تحقيق نتائج جيدة
 ٥. السلوك الصحيح، هو الذي يؤدي اكبر قدر من السعادة لأكبر عدد من الناس
- ثانياً : نظرية الحقوق الأخلاقية :** وهي علم الحقوق الأخلاقية والأدبية ، ويسلم الأخلاقيون بأن هناك أعمالاً محددة تكون جيدة وصحيحة ليس بسبب الفائدة التي تقدمها للأفراد أنفسهم ولكن بسبب طبيعة تلك الأعمال أو القوانين التي يتبعوها، فهذه النظرية تضم الملامح التي تركز على المبادئ مثل القانون الذهبي والذي ينص (عامل الآخرين كما تحب أن يعاملوك)، كما ذكر (KANT) أن الحق الأخلاقي هو ما يقرر وفقاً لقاعدة المبدأ الذاتي الذي ينص (كل ما في الطبيعة يعمل وفقاً للقوانين والإنسان وحده هو الذي لديه القدرة على الفعل وفقاً لفكرته عن القوانين والحقوق إذن هي ضرورة إنجاز الفعل احتراماً للقانون عموماً) ، وأن النظرية الفلسفية في هذه الطروحات تتمركز بشكل أساسي على الفكرة القائلة بأن الاحترام والاعتبار يجب أن يعطى لجميع الأفراد بشكل متساو، كما بين كل من (Fri ، Hosmer) أن مدخل الحقوق الأخلاقية هو عكس النظرية الغائية، وهو يعني الحقوق والالتزامات الفردية وأن القيمة الأخلاقية للعمل لا تعتمد على النتائج لأن تلك النتائج غير محددة وغير مؤكدة في الوقت الذي يتم فيه اتخاذ القرار، كما أن مبادئ هذه النظرية لا تعتمد على النتائج وتتكون من مجموعة من القوانين، والنتائج من القرار ليس له علاقة بتحديد ما إذا كان القرار أخلاقياً، فالقوانين ترشد وتوضح المناهج لاتخاذ القرار الأخلاقي .

الفصل الثالث

الرؤية النظرية في دراسة اخلاقيات العمل

أولاً: الجذور الفكرية لأخلاقيات العمل : لقد تطور مفهوم أخلاقيات العمل من خلال كتابات الباحثين في أوائل القرن العشرين وما قدمه (Weber، 1905-1904) بتوضيحه لأخلاقيات العمل وعلاقتها بتحقيق النجاح في العمل، وأطلق عليها مصطلح أخلاقيات العمل البروتستانتية، حيث أبرز (Weber) قيمة الالتزام بالعمل، وأكد على ضرورة الاهتمام بما يسمى بالفحص النفسي للسلوك المهني والذي يهتم بدراسة الأبعاد النفسية السلوك العامل في العمل من خلال قيمه وثقافته الشخصية والمعتقدات الدينية والعرقية والتكوين العائلي (22).

اذ يعود التسجيل لأخلاقيات الفكر الإنساني لنحو ألفين وخمسمائة سنة ، للبحث عن تطبيق القيم والقواعد للحياة اليومية ، فكلما تطورت الثقافات والمجتمعات تطورت أيضاً الأخلاقيات ، وقد ظهرت مواثيق أخلاقية مختلفة في المجتمعات المختلفة وبمرور الوقت داخل نفس المجتمع الواحد وكان سقراط يرى أن الفضيلة علم، وأن الرذيلة جهل؛ فالفضيلة الأخلاقية - في رأيه صورة من صور المعرفة، فمن عرف الخير سيوجهه يقيناً إلى فعله، أما من يقترب الشر فإن ذلك يرجع إلى جهله، وكان يعتقد أن ما يتغير لا بد أن يكون باطلاً، أما الحقيقة فتأبته راسخة على مر العصور دون أن يطرأ عليها تبدل ، ولهذا السبب يُعد سقراط مؤسس علم الأخلاق، حيث إن فلسفة الأخلاق تسعى إلى فهم المبادئ الأخلاقية الأولى التي تظل ثابتة مهما تغيرت الظروف وتباينت المجتمعات، وهي تسعى للوصول إلى المبادئ المطلقة التي يقيم عليها أي مجتمع بشري أخلاقياته؛ إذ يستحيل أن نجد طوال التاريخ مجتمعاً أقام أسسه على قواعد الرذيلة بل كانت الأمانة والصدق والشجاعة والعفة فضائل إنسانية رفيعة في كل مكان وزمان (23) .

لذلك جاء الاهتمام المتواصل بدراسات أخلاقيات العمل إلى تراجع الالتزام بقيمة وأهمية العمل ومساهمة أخلاقيات العمل في تعزيز سلوك الفرد مع نفسه أولاً ومن ثم مع المجتمع الذي يشكل بدوره

21- Shaw .W: Business Ethics USA, Thomson Wadsworth,2008,p43.

22.Van Ness, R. K., Melinsky, K., Buff, C. L., and Seifert, C. F: Work ethic: Do new employees mean new work values, Journal of Managerial Issues, Vol. 22,2010, pp: 10–34.

23. عمر سليمان ملكاوي : أخلاقيات العمل الإعلامي: دراسة في منهج الإعلام الإسلامي ، ٢٠١٦، ص 129-131.



حلقة من حلقات البناء الحضاري للأمة ثانياً ، اسناداً لما أشارت إليه العديد من الدراسات العلمية التخصصية (24) .

فان غالبية المهتمين والمتخصصين يختزلون مفهوم الأخلاقيات بشكل عام واخلاقيات العمل بشكل خاص في الفرق بين الصحيح والخطأ على الرغم من صعوبة حصرها في مفهوم محدد ، لذا يعد موضوع أخلاقيات العمل من الموضوعات الهامة التي ظهرت في حقول العلوم الاجتماعية جميعها ، بسبب التقدم والتطور المتزايد، والمستمر في هذه العلوم، وأصبحت أخلاقيات العمل موضوعاً حيوياً، ويحظى باهتمام بالغ من قبل الجميع حكومات وشعوب، ومؤسسات، وجامعات وغيرها (25) .

ثانياً : مصادر أخلاقيات العمل : ان المصادر التي تستند عليها أخلاقيات العمل متنوعة ومختلفة من مجتمع الى اخر والتي تنشأ نتيجة مزيج مجموعة من العوامل تتمثل في الأسرة، والدين، والقيم والمعتقدات السائدة في المجتمع، والقيم الشخصية (26) .

ويرى (Daft, 2003) ان مصادر أخلاقيات العمل يمكن تمثيلها بـ : (27)

١. القوانين والتشريعات التي تتمثل في المعايير القانونية الموثقة أن تتحدد سلوكيات الأفراد والقيم الأخلاقية بتطبيق هذه القوانين والتشريعات .
٢. العمليات التربوية والاجتماعية والمعتقدات الدينية التي تستند على القيم المتبادلة والمشاركة بين الأفراد.
٣. الاعتقادات الشخصية للفرد التي من خلالها تتحدد المعايير المرتبطة بسلوك الفرد وحرية التصرف المناسب وفقاً لذلك .

ووضح (عفيفي، ٢٠٠٤) أن أخلاقيات العمل تستند إلى مصدرين رئيسيين هما (28)

أولاً: القيم الإنسانية الأساسية المنبثقة من الديانات السماوية، مثل الأمانة ، الصدق ، عدم إيذاء الغير وغيرها .

ثانياً : الثقافة السائدة في المجتمع وما يتصرف به الآخرين، فما يشاهده الموظف في سلوكيات الآخرين يترك أثراً عليه، ما يتصرف به رئيس الدائرة يمكن أن يصبح معياراً يقاس عليه للاختيار بين تصرفين مطروحين لاختيار أحدهما.

ويوضح كل من (طاهر وصالح ، ٢٠١٥) مصادر أخلاقيات العمل التي تتجسد في السلوك الأخلاقي الحميدة أو السيئ متمثلة بـ : (29)

١. العائلة والتربية.
٢. ثقافة المجتمع وقيمه وعاداته.
٣. التأثير بالجماعات المرجعية.
٤. المدرسة ونظام التعليم في المجتمع.
٥. القيم الشخصية المتأصلة لدى العاملين.
٦. القوانين واللوائح الحكومية والتشريعات .
٧. قوانين السلوك الأخلاقي والمعرفي للصناعة والمهن.
٨. الخبرة المتراكمة والضمير الإنساني الصالح .

24.Miller, M. J., Woehr, D. J., and Hudspeth, N. : "The meaning measurement of work ethic construction and initial validation of a Multidimensional Inventory ", Journal of Vocational Behavior, Vol. (60),2002, pp.451-489.

25.Kreitner, M, " Management " ،Houghton Mifflin, p133,2007.

26. Petty, C. and Hill, B.) : " Work Ethic Characteristics Perceived Work Ethics of Supervisors and Workers ", Journal of Industrial Teacher Education Vol.(42), No.(2), p.5-8.

27.Daft, Richard L, : Management, South-Western & College Publishing Co., Canada,2003, p33.

28. صديق محمد عفيفي : أخلاق المهنة عند أستاذ الجامعة، وكالة الأهرام للتوزيع، القاهرة، 1004، ص 45.

29. طاهر محسن منصور وصالح مهدي محسن : مصدر سابق 2015 ، ص 139.



ثالثا : المعايير الاخلاقية والمهنية للوظيفة : إن مرونة العمل الوظيفي واخلاقياته الرئيسية هي وثيقة تصيغها الدولة وتتضمن مجموعة من القيم التي تتبناها المؤسسات على اختلاف انواعها في توجيه وممارسة العاملين او الموظفين في ادائهم لأعمالهم والتي تساعدهم في مواجهة القضايا والمشكلات التي يتعرضون لها اثناء ممارسة الاعمال الموكلة اليهم، وتشير المدونة الاخلاقية من خلال الوظائف الايجابية التي تضطلع بها الى مجموعة من المعايير الاخلاقية للوظيفة متمثلة بما يأتي (30).

١. إن المدونة الاخلاقية في مجال العمل العامة تنمي الاهتمام بالجوانب والمشكلات الاخلاقية لتحقيق الموازنة في الاهتمام بين الجوانب المادية والاخلاقية.
٢. ان المدونة الاخلاقية تساهم في تطوير مهنة العاملين في الوظائف العامة، اذ ان القواعد والمبادئ الاخلاقية هي بمثابة القسم الأخلاقي.
٣. إن المدونة الاخلاقية التي يسترشد بها جميع العاملين تؤدي الى التجانس والوحدة والتوافق الاخلاقي لجميع العاملين
٤. إن المدونة الاخلاقية تحمي العاملين من ضغوط الجهات الأعلى لارتكاب ما يخالف قيم ومبادئ المرونة.

٥. تؤكد المدونة على الحفاظ على السرية واليات الافصاح عن المعلومات.
٦. الابتعاد عن قبول او طلب الهدايا والامتيازات والفوائد الأخرى.
٧. تضارب المصالح والامتناع عن أي عمل يتقاطع مع المصلحة العامة.
٨. الاستحقاق والجودة التنافسية والعدالة.
٩. المحافظة على المال العام ومصالح الدولة وممتلكاتها.
- ١٠ ضمان حقوق الموظف وضمان حرية الرأي والتعبير في حدود الأطر القانونية.
١١. الاحكام العامة التي تتعلق بتهينة الفرص للموظفين والمواطنين من الاطلاع على المدونة وتحديد مسؤولية الوزراء والامناء العامون في الاشراف على تفعيل تطبيق المدونة.

رابعا : العوامل المؤثرة في اخلاقيات العمل :

- توجد عوامل عدة يصعب حصر تأثيرها على أخلاقيات العمل ، ومن أهم هذه العوامل هي (31).
١. البيئة الاجتماعية : يمكن تعريف البيئة الاجتماعية بأنها التي تجمع بين المنزل والحي والعمل والمجتمع الذي يعيش فيه الفرد، وما يسوده من تقاليد وعادات ومعتقدات وأحوال اقتصادية واجتماعية والسياسية، والتي تساهم مساهمة كبيرة في تشكيل سلوك الفرد وتكوين اتجاهاته، أن تنمو هذه الاتجاهات والممارسات السلوكية وتتطور بتطور مراحل النمو التي يمر بها الفرد من واقع ما يعيشه في البيئة.
 ٢. البيئة الاقتصادية : تلعب الأوضاع الاقتصادية في المجتمع الذي يعيش فيه الموظف من غنى وفقر، وارتفاع مستوى المعيشة مقابل تدني مستوى الرواتب والأجور دورا كبيرا في تكوين الأخلاقيات الوظيفية من مبادئ واتجاهات وسلوك، كما أنها تؤدي إلى نشوء طبقات اقتصادية متعددة داخل المجتمع الواحد.
 ٣. البيئة السياسية : لاشك أن البيئة السياسية التي يعيش فيها الموظف العام في ظلها، تلعب دورا مهما في تكوين اتجاهاته وأنماطه سلوكه، ويقصد البيئة السياسية المناخ السياسي الذي يعيشه المجتمع، كشكل النظام السياسي، ومدى تمتع الأفراد بحرية التعبير ونمط الحكم السائد. وكذا مدى فعالية الرقابة (أدريّة، تشريعية سياسية وشعبية على أنماط السلوك الإداري للموظف العام، بحيث تحفز السلوك الإداري الأخلاقي، وتردع أو تعاقب السلوك الإداري اللاأخلاقي) .

30 . محمد محمود المكناني : أخلاقيات رجال الاعمال في البنوك الاسلامية بين المخاطر والسيطرة، دار الفكر والقانون المنصور القاهرة ، 2010، ص 35 .

31 . خولة عياد : أثر ضغوط العمل على الالتزام بأخلاقيات العمل: دراسة ميدانية في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة قاصدي ، 2018، ص 12 .



الفصل الرابع

المبحث الاول : نوع وفرضيات الدراسة ومنهجها

اولاً : نوع الدراسة : يعد تحديد نوع الدراسة من الخطوات الاساسية والمهمة في تصميم الدراسات الاجتماعية وبما إن دراستنا تهدف بالتعرف على مستوى كل من المسؤولية الاجتماعية واخلاقيات العمل لدى موظفي رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة والعلاقة بينهما ، لذا فهي تندرج ضمن منهج الدراسات الوصفية التي تقوم على أساس كيفية حدوث الظاهرة وجمع معلومات حقيقية ومفصلة عنها لوصف ملامح الظاهرة والتوصل لمعرفة الأسباب الحقيقية ومحاولة إيجاد الحلول المناسبة لها لذا اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي .

ثانياً : فرضيات الدراسة : عندما نريد في البحث العلمي أن نصل إلى قرار معين فمن المفيد وضع فروض تخمينات ذكية أو حلول مؤقتة للمشكلة في مجتمع الدراسة الذي ندرسه، إذ أن من خصائص هذه الفروض أنها قد تكون صحيحة أو غير صحيحة وربما قد تتحقق أو لا تتحقق، إن مثل هذه الفروض تسمى بالفروض الاحصائية، وهي بشكل عام تعبير عن التوزيعات الاحتمالية للمجتمعات البحثية (32). ودراستنا الحالية تتمحور حول عدد من الفرضيات وهي كالتالي:

1- الفرضية الاولى: توجد فروق ذات دلالة احصائية بين الجنس وبين المواصفات التي يجب ان يتمتع بها موظفو دائرة ذوي الاحتياجات الخاصة .

2- الفرضية الثانية : توجد فروق ذات دلالة احصائية بين العمر وبين تعاون الموظفين فيما بينهم لإنجاز المهام بشكل تطوعي.

ثالثاً : منهج الدراسة : المنهج بصورة عامة هو الطريقة التي يتبعها الباحث للإجابة على الاستفسارات والاسئلة التي تثيرها المشكلة موضوع البحث، فعندما يواجه الفرد العادي مشكلة يشوبها الغموض أو تتطلب حلاً ما فإنه يبدأ بالتفكير كيف سيحل هذه المشكلة وكيف يمكن إزالة هذا الغموض عن تلك المشكلة (33)، وطبيعة الدراسة هي التي تحدد نوع المناهج التي يجب على الباحثة اتباعها ومن هذه المناهج هو:

- منهج المسح الاجتماعي : إن منهج المسح الاجتماعي هو منهج لجمع البيانات بواسطة طرح الأسئلة بصورة شفوية أو خطية على المستجيبين، ويعتمد المقابلة في الاستبيان الشفوي والاستمارة في الاستبيان المكتوب، أي يعتمد المسح بالعينة على جمع المعلومات من جزء من السكان يتم اختيارهم ليمثلوا مجتمع البحث من خلال الاتصال المباشر بوحدة الدراسة أفراد أو مؤسسات أو مجتمعات محلية بواسطة وسائل منتظمة وموحدة كالاستمارات أو جداول المقابلات ، ويقوم المسح النموذجي على اختيار عينة من المجيبين، وتطبيق استمارة موحدة عليهم، والحصول على إجاباتهم الفردية (34). فهو أسلوب من أساليب البحث المسحي يتم فيه تطبيق خطوات المنهج العلمي تطبيقاً علمياً لدراسة مشكلة اجتماعية راهنة أو جمع بيانات معينة عن سكان منطقة جغرافية معينة وهي (مدينة الديوانية)، واتخاذ إجراءات معينة بشأنها (35). و المسح الاجتماعي يأخذ شكلين وهما:

أ- طريقة المسح الشامل: وهي الطريقة التي تعتمد دراسة شاملة لجميع مفردات المجتمع.
ب- طريقة المسح بالعينة: وهي الطريقة التي يتم من خلالها اختيار عدد من أفراد المجتمع يمثلون المجتمع بشكل دقيق وعلمي قدر الإمكان، ثم تنفذ عليهم الدراسة مما يساعد الباحث في الحصول على

32- محمد جاسم الياسري، حسين مردان ، هشام هنداوي : الإحصاء التحليلي بين النظرية والتطبيق ، دار الكتب والوثائق العراقية ، جامعة القادسية ، 2011 ص 41

33- ابراهيم ابراش : المنهج العلمي وتطبيقاته في العلوم الاجتماعية، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 65 .

34- باسم سرحان: طرائق البحث الاجتماعي الكمية ، المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات، الدوحة ، 2017، ص 157.

35- جودت عزت عطوي : أساليب البحث العلمي (مفاهيمه وادواته وطرقه الإحصائية) ، دار الثقافة للنشر، عمان ، 2011، ص177.



وصف واضح ودقيق لنمط المجتمع المدروس ويوفر له الوقت والجهد، لما تتمتع به هذه الطريقة من تمثيل صادق ودقيق للمجتمع المبحوث⁽³⁶⁾.

المبحث الثاني

مجتمع الدراسة وعينتها ومجالاتها

أولاً: مجتمع الدراسة : يُقصد بمجتمع الدراسة بانه المجموعة الكلية ذات العناصر التي يسعى الباحث إلى تعميم النتائج عليها⁽³⁷⁾، وتحدد مجتمع الدراسة الحالية بالمواطنين المستفيدين المسجلين في دوائر الدولة لرعاية ذوي الاحتياجات الخاصة، والموزعين على (10) دوائر ، والبالغ عددهم (1366) مواطن مستفيد ، حسب إحصائيات قسم التخطيط التابعة للمديرية العامة لرعاية ذوي الاحتياجات الخاصة في مركز محافظة الديوانية والتي حصلت عليها الباحثة بموجب كتاب تسهيل المهمة، ملحق (2)

ثانياً : عينة الدراسة : بعد الهدف من تحديد عينة الدراسة من أجل الحصول على البيانات والمعلومات الخاصة بالمجتمع المدروس ، ويقصد بالعينة بأنها مجموعة جزئية من عينة البحث تمثل عناصرها أفضل تمثيل ليمكن الباحث من تعميم نتائج تلك العينة على مجتمع البحث بأكمله⁽³⁸⁾.

ونتيجة عدم التجانس في مجتمع الدراسة اعتمدت الدراسة العينة الطبقية لاحتساب عينة المستفيدين من المواطنين لكل دائرة من دوائر الدولة لذوي الاحتياجات الخاصة المشمولة بالبحث وحسب العدد الكلي للمستفيدين في تلك الدوائر ثم يتم سحب عينة عشوائية بسيطة من كل دائرة.

واعتمدت الباحثة هذا النوع من العينات لان مجتمع الدراسة غير متجانس ومقسم الى طبقات مختلفة، اذا استخدم هذا الأسلوب من العينات في حالات متعددة متمثل فيما يأتي⁽³⁹⁾.
ا- اذا دعت الحاجة إلى جمع بيانات عن كل طبقة من طبقات المجتمع ، عندها يستحسن معاملة كل طبقة وكأنها مجتمع منفصل.

ب- اذا كانت الجهة القائمة على إجراءات البحوث مكونة من عدة هيئات أو لجان ميدانية وكل منها له القدرة والإمكانات لجمع البيانات عن جزء معين من مجتمع الدراسة.

ج- الحصول على تقدير أدق لمعالم المجتمع ووصف أوفى وأفضل الخواص ، اذ تمثل العينة المختارة بهذا الأسلوب المجتمع الأصلي تمثيلاً أكثر دقة وشمولاً.

ثالثاً: حجم العينة : استخدمت الباحثة طريقة ريتشارد جيجر Geiger Richard لحساب حجم العينة المناسب للدراسة وفقاً للمعادلة الآتية :

فبلغ مجموع عينات الدراسة الحالية (300) مبحوث ولغرض توزيعها على المستفيدين من دوائر الدولة لرعاية ذوي الاحتياجات الخاصة في مدينة الديوانية لعدم تجانس افراد المجتمع الدراسي المتمثل بأولياء امور المستفيدين من دوائر الدولة الحكومية لرعاية ذوي الاحتياجات الخاصة اعتمدت الدراسة العينة الطبقية العشوائية لاحتساب العينة لكل دائرة من دوائر الدولة الحكومية المشمولة بالدراسة وحسب العدد الكلي للمجتمع لغرض سحب عينة عشوائية بسيطة من كل دائرة وفق معادلة العينة الطبقية:

فتوزعت على المستفيدين من دوائر الدولة لرعاية ذوي الاحتياجات الخاصة في مدينة الديوانية كالآتي :

- دار الدولة لرعاية الزهور وتضم (11) مستفيد تم سحب عينة عشوائية تتألف من (2) مستفيد .
- دار الدولة لرعاية البراعم وتضم (20) مستفيد تم سحب عينة عشوائية تتألف من (4) مستفيد .
- معهد النور للمكفوفين وتضم (54) مستفيد تم سحب عينة عشوائية تتألف من (12) مستفيد .
- معهد الرجاء للعوق العقلي وتضم (52) مستفيد تم سحب عينة عشوائية تتألف من (11) مستفيد .
- دار رعاية المسنين وتضم (35) مستفيد تم سحب عينة عشوائية تتألف من (8) مستفيد.

³⁶- معن خليل العمر: البحث الاجتماعي (القواعد- المناهج- المجالات)، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 2008، ص127.

³⁷-احمد سليمان عودة ، وفتحي حسين مكاي: اساسيات البحث العلمي في التربية والعلوم الانسانية ، ط ٢ مطبعة جامعة اليرموك، عمان، 2008، ص 159.

³⁸- حميد محمد ونسرين حمزة وابتسام جعفر : مناهج البحث في التربية وعلم النفس، ط ١ ، دار الرضوان للنشر والتوزيع، 2016، ص104.

³⁹-جودت عزت عطوي أساليب البحث العلمي (مفاهيمه وادواته وطرقه الإحصائية)،مصدر سابق،ص89.



- معهد الامل للصم والبكم وتضم (69) مستفيد تم سحب عينة عشوائية تتألف من (15) مستفيد .
- حضانة الاجيال الاولى وتضم (71) مستفيد تم سحب عينة عشوائية تتألف من (16) مستفيد .
- حضانة الاجيال الثانية وتضم (40) مستفيد تم سحب عينة عشوائية تتألف من (9) مستفيد .
- وحدة الناجيات من العنف وتضم (3) مستفيد تم سحب عينة عشوائية تتألف من (1) مستفيد .
- هياة رعاية ذوي الاعاقة والاحتياجات الخاصة - فرع ديوانية وتضم (1,011) مستفيد تم سحب عينة عشوائية تتألف من (222) مستفيد .

رابعاً : مجالات الدراسة : يعد تحديد مجالات الدراسة من الأمور المهمة التي يجب الاشارة اليها، حيث أتفق العديد من المشتغلين في منهاج الدراسة الاجتماعية على أن لكل دراسة ثلاث مجالات رئيسية هي المجال البشري والمجال المكاني والمجال الزماني.

المبحث الثالث : أدوات جمع البيانات والوسائل الاحصائية للدراسة

اولاً : أدوات جمع البيانات : يقصد بأداة البحث بانها الوسيلة التي تستخدم في جمع بيانات العينة وتصنيفها وجدولتها، وتعتمد على تنوع الوسائل والادوات التي يستخدمها الباحث للحصول على بيانات المبحوث، ويمكن استخدام اكثر من أداة في دراسة واحدة لغرض تلاقي عيوب احداها ولدراسة الظاهرة من عدة جوانب ، أي ان أدوات جمع البيانات هي وسائل يستخدمها الباحث للاتصال بمادته فالمادة⁽⁴⁰⁾. وقد استعانت الباحثة بالأداتين الآتيتين :

1- المقابلة : تمثل اداة المقابلة بانها مناقشة تتم على الأقل بين فردين هدفها الحصول على معلومات ، وينبغي أن تحدث في جوا من الاطمئنان وان تتبع الأسلوب العلمي في قياس ظاهرة ما بغية تقويمها ، فهي تحتاج الى مهارة خاصة عندما تكون أسئلتها مفتوحة ، وهي على نوعين المقابلة المقننة وغير المقننة فالمقابلة المقننة تعني بتوجيه الأسئلة نفسها بطريقة واحدة ومرتبة والإجابة محددة في قائمة معدة سابقاً ، ويمكن فيه طرح العديد من الأسئلة والحصول على اكبر عدد من الإجابات وجميع أفراد العينة يخضع لنفس الأسئلة، أما المقابلة غير المقننة فيتسم هذا النوع من المقابلات بالمرونة ، وتكون الضوابط على استجابات المفحوصين قليلة ويمكن تعديل الأسئلة الموجهة للمفحوصين، ويمكن الحصول على المعلومات بطريقة غير محددة ، ويكون هذا النوع مهم في الدراسات الاستطلاعية ولاسيما في المشكلات الاجتماعية⁽⁴¹⁾

2- الاستبيان : يعتبر الاستبيان وسيلة هامة من وسائل جمع المادة العلمية وخاصة من المصادر البشرية للعلوم الإنسانية والاجتماعية والاقتصادية ، وتستند إلى الاستجواب الاستبائي الذي يكون مكتوباً، ومن مختلف الأشخاص من المعروفين وغير المعروفين والمتواجدين في مكان واحد أو في أماكن متفرقة، وبحيث لا تكون هناك علاقات أو معارف شخصية بينهم وبين الباحثين⁽⁴²⁾، وقد اعتمدت الباحثة بشكل اساسي على اداة الاستبيان في الحصول على المعلومات والبيانات من العينة عن طريق توزيع الاستمارات الخاصة بموضوع الدراسة.

خطوات بناء وتصميم الاستبيان :

قامت الباحثة ببناء اداة الاستبيان الخاصة بدراستها من خلال مجموعة من الخطوات المتتالية وكما يأتي :

- 1- تحديد هدف الاستبانة : أن اول خطوة من خطوات الاستبيان التي قامت بها هي تحديد أهداف وأسئلة الدراسة، والتي ت الاشارة اليها سابقاً .
- 2- صياغة اسئلة الاستبيان : وتمثل ثاني خطوات لبناء استمارة الاستبيان ،اذ تم من خلال مراجعة البحوث والدراسات السابقة فضلا عن الادبيات المتعلقة بموضوع الدراسة لصياغة الأسئلة التي تضمنها

⁴⁰- مهدي محمد القصاص: تصميم البحث الاجتماعي، دار نيبور للطباعة للنشر والتوزيع، العراق، 2014، ص241 .

⁴¹- عبد الحسين رزوقي ، ياسين حميد عيال : القياس والتقويم للطالب الجامعي ، ط1، مكتبة اليمامة للنشر ، بغداد ، 2012، ص115.

⁴²- غازي عناية ، البحث العلمي(منهجية إعداد البحوث والرسائل الجامعية)، دار المناهج للنشر ، عمان ، 2014، ص152.



الاستبيان ، مع مراعاة توظيف الجانب النظري في أسئلة الاستبيان، بالشكل الذي يمكن فهمها بسلاسة ووضوح، وكانت الأسئلة تتراوح بين السهلة والمتوسطة الصعوبة مع تجنب الأسئلة المرحجة والمستفزة، إذ تكونت استمارة الاستبيان من (31) سؤال مقسم على ثلاثة محاور رئيسية وهي:

المحور الأول : البيانات الأولية وتكونت من (6) اسئلة هي (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، الحالة الاقتصادية، المستوى التعليمي، نوع السكن).

المحور الثاني : البيانات الخاصة بأخلاقيات العمل وتكونت من (25) سؤال موزعة على ستة ابعاد، البعد الالتزام بالقوانين والانظمة ويتضمن (6) اسئلة ، والبعد الامانة والاخلاص ويتضمن (5) اسئلة ، والبعد العدالة وعدم التحيز ويتضمن (4) اسئلة ، والبعد النزاهة والشفافية ويتضمن (5) اسئلة ، والبعد العمل الجاد ويتضمن (5) اسئلة .

3-صدق الاستبانة : لابد ان تقوم الباحثة بالتأكد من صدق أداة دراستها بأنواع عدة ودلالات مقبولة قبل استخدامها في جمع المعلومات من عينة الدراسة ويقصد بالصدق بانه قدرة الأداء في قياس الشيء الذي وضعت لقياسه، لذلك يعد واحد من العوامل التي يجب ضبطها حتى تكون الاداة صادقة لتحقيق الاهداف التي وضعت من اجلها (43) ، وهناك عدة انواع رئيسية لصدق الاداة وهي كالآتي :

(أ) صدق المحتوى : يتمثل هذا النوع من الصدق بفحص مضمون الاستمارة الاداة فحص منظم ودقيق من اجل تحديد احتوائها على عينة ممثلة لميدان السلوك الذي تقيسه (44). بمعنى التأكد من مدى ملائمة محتويات الاستبانة من حيث صياغتها وبنيتها وتوافقها مع الاهداف المحددة للقياس.

(ب) الصدق الظاهري : ويتمثل هذا النوع من الصدق الى بصورة الأداة بما تقيسه من جهة ومع مستوى العينة التي تُطبق عليها من جهة اخرى، فهذا النوع يمس جانب الشكل من الأداة، فينظر الى صياغة الاسئلة ومدى ارتباطها بالظاهرة المراد قياسها، ويتم التأكد منه عن خلال استطلاع آراء الخبراء والمختصين في هذا المجال (45).

4- ثبات الاستبيان: قامت الباحثة بتوزيع استمارة الاستبيان بواقع (30 استمارة) على مجموعة من افراد العينة في مركز محافظة الديوانية وبعد أسبوعين تم إعادة توزيع الاستمارة على نفس العينة، وباستخدام معامل ارتباط بيرسون بين اجابات التطبيقين للعينة تم حساب الثبات الاستبانة والتذي بلغته قيمته (0,91) مما يدل على وجود ارتباط قوي بين الاجابات في التطبيق الاول والثاني وأن استمارة الاستبانة ذات ثبات جيد ومن الممكن الاعتماد عليها في الدراسة الحالية . إذ تشير ادبيات القياس الى ان مؤشر الثبات الجيد وهو الذي تتراوح قيمته من (70%) فما فوق (46).

الفصل الخامس

عرض وتحليل البيانات

المبحث الاول : عرض وتحليل البيانات الأولية

تعد البيانات الأولية لعينة الدراسة من المعلومات المهمة التي تحصل عليها الباحثة والمتمثلة (بالجنس والعمر والحالة الاجتماعية والحالة الاقتصادية والمستوى التعليمي ونوع السكن) والتي تساهم بتكوين صورة هامة عن طبيعة عينة الدراسة الميدانية، ويمكن توضيحها وفقاً لجدول الآتي :

1- وصف العينة حسب الجنس : جدول (1) يبين توزيع افراد العينة حسب الجنس

نوع الجنس	التكرار	%
ذكر	210	70%

⁴³ - سوسن شاكر مجيد : الاختبارات النفسية ، ط2، دار صفاء للنشر، عمان، 2014، ص40.

⁴⁴ - فؤاد ابو حطب، سيد أحمد عثمان: التقويم النفسي، ط4، الانجلو المصرية، القاهرة، 1986، ص94.

⁴⁵ - اخلاص محمد ، مصطفى حسين : طرائق البحث العلمي والتحليل الاحصائي في المجالات التربوية، ط1، مركز الكتاب للنشر ، القاهرة ، 2000، ص175.

⁴⁶ - عبد الرحمن محمد العيسوي: القياس والتجريب في علم النفس والتربية ، دار المعرفة الجامعية ، الاسكندرية، 1985، ص58.



انثى	90	%30
المجموع	300	100

يعد متغير الجنس احد انواع البيانات الاولية البالغة الاهمية ، لدورها المؤثر في إجابات العينة، ويمثل (الجنس) مجموعة الادوار المحددة اجتماعياً بين الذكور والاناث والتي تكتسب بالتعليم وتتغير بمرور الزمن و تتباين تبايناً شاسعاً داخل الثقافة الواحدة والتي تختلف ، من ثقافة الى اخرى وغالباً ما نجد افكار الذكور تختلف عن افكار الاناث نتيجة الطبيعة البيولوجي والبيئة الاجتماعية ونوع العمل وغيرها من المؤثرات. ومن خلال الجدول (1) نلاحظ ان عدد الذكور (90) ونسبة (%30)، اما عدد الاناث (210) ونسبة (%70)، وهذا يدل على أن عدد الاناث اكثر من عدد الذكور، وتعزو الباحثة هذه الزيادة في نسبة الاناث على الذكور كون الاناث هم الأكثر مراجعة للدوائر الحكومية الخاصة برعاية ذوي الاحتياجات الخاصة .

2- وصف العينة حسب العمر: جدول (2) يبين توزيع افراد العينة حسب العمر

المتغير	التكرار	%	متوسط العمر
35 -30	78	%26	38.3
40 -35	96	%32	
45 -40	126	%42	
المجموع	300	100	

ان الاختلاف في العمر يؤثر في اجابات العينة لان كلما زاد عمر الفرد ازدادت خبرته في الحياة وازداده نضوجه ، اذ ان بمرور السنوات تصبح شخصية الفرد أكثر اتزاناً وقدرة على التوافق الاجتماعي، وتزداد حرصاً على مراعاة ما يمليه الضمير واكثر تحملاً للمسؤولية، اذ وزعت الباحثة وحدات العينة الى ثلاثة فئات عمرية تبدأ بالفئة الاولى (30-35) ثم الفئة الثانية (35-40) وتنتهي بالفئة (40-45) وكان الفارق الزمني بين الفئات هو (6 سنوات)، ومن خلال الجدول (2) نلاحظ ان اكثر فئة عمرية هي (45-40) والبالغ عددها (126) مبحوث وبلغت نسبتها (%42)، اما الفئة الثانية فكانت (35-40) والبالغ عددها (96) مبحوث اذ بلغت نسبتها (%32)، اما الفئة العمرية الثالثة للمبحوثين هي (30-35) والبالغ عددها (78) مبحوث اذ بلغت نسبتها (%26)، وقامت الباحثة بتتبع الفئات العمرية للعينة المبحوثة لغرض شمول جميع الاعمار وبالتالي تكون هناك فرصة للتعرف على اجاباتهم وبجميع الاعمار ، علماً ان متوسط اعمار عينة البحث كما اشار اليها الجدول اعلاه (38.3)

3- وصف العينة حسب الحالة الاجتماعية : جدول (3) يوضح توزيع افراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

المتغيرات	التكرار	%
غير متزوج	25	%8
متزوج	138	%46
مطلق	77	%26
ارمل	39	%13
منفصل	21	%7
المجموع	300	100

ان تحديد الباحثة الحالة الاجتماعية لعينة البحث ليتمكن من خلالها التعرف على أعداد غير المتزوجين والمتزوجين والمطلقين والارامل وكذلك المنفصلين ، اذ ان اجابات افراد العينة وفقاً للحالة الاجتماعية لها تأثير مباشر على نتائج الدراسة بسبب اختلاف اجابات كل فئة منها نتيجة الاستقرار النفسي لأفراد العينة الذي ينعكس على اجاباتهم بشكل كبير .



المبحث الاول : عرض وتحليل البيانات الخاصة بأخلاقيات العمل : وتتضمن ما يأتي :

جدول (4) : هل احترام حقوق الآخرين يزيد ثقة المستفيد بالمؤسسة ويعزز مكانتها لديه ؟		
المتغير	التكرار	%
نعم	140	47%
لا	0	0%
احياناً	160	53%
المجموع	300	100

تشير نتائج الجدول (4) احترام حقوق الآخرين يزيد ثقة المستفيد بالمؤسسة ويعزز مكانتها لديه اذ اجابة (160) مبحوث وبنسبة (53%) بـ (احياناً)، بينما اجابة (140) مبحوث وبنسبة (47%) بـ (نعم)، ولم يجيب اي فرد من العينة اي بنسبة (0%) بـ (لا)، ويمكن القول أن احترام حقوق الآخرين يرفع من ثقة المستفيدين بمؤسساتهم ويعزز من مكانتها لديهم وذلك من خلال اجابات المبحوثين (بنعم واحياناً) حيث بلغت اجاباتهم مجتمعة (300) مبحوث وبنسبة (100%)، اذا تبادل الاحترام والشعور بالتقدير ينمي قابليات وطاقات المستفيدين وهذه من النقاط الايجابية التي تحسب لدى موظفي هذه الدوائر الحكومية لتعزيزهم هذا الجانب المعنوي

جدول (5) : هل تعمل الدائرة على تقديم خدماتها بما يتناسب مع القوانين والانظمة المعمول بها؟		
المتغير	التكرار	%
نعم	72	24%
لا	53	18%
احياناً	175	58%
المجموع	300	100

تشير نتائج الجدول (4) ان عمل ادارة الدائرة على تقديم خدماتها بما يتناسب مع القوانين والانظمة المعمول بها اذ اجابة (175) مبحوث وبنسبة (58%) بـ (احياناً) وهذا يعني ان اكثر من نصف افراد عينة البحث يشكك في تضليل ادارة الدائرة للقوانين والانظمة من قبل كوادرها ، بينما اجاب (72) مبحوث وبنسبة (24%) بـ (نعم)، فضلاً عن ذلك اجابة (53) مبحوث بنسبة (18%) بـ (لا)، ولكن يمكن القول ادارة الدائرة تعمل على تقديم خدماتها بما يتناسب مع القوانين والانظمة المعمول بها وتعتبرها سياق عمل لا يمكن الانحراف عنه ، وهذا ما يؤكده اجابات افراد عينة البحث بـ (بنعم واحياناً) اذ بلغت اجاباتهم مجتمعة (247) مبحوث وبنسبة (82%).

جدول (5) تحرص الدائرة على تطوير انظمتها الداخلية لتقديم افضل الخدمات للمستفيدين من خلال ؟			
المتغير	التكرار	%	التسلسل المرتبي
اعطاء رواتب شهرية لعمر محدد	300	100%	1
توفير فرص عمل لهم	0	0%	2
التوظيف ضمن كادرها عند التخرج	0	0%	3
التدريب على حرفه معينة	0	0%	4
اخرى تذكر	0	0%	5

الجدول (5) جدول تسلسلي مرتبي يوضح افضل الخدمات التي تقدمها الدائرة للمستفيدين ، اذ جاء افضلها وبالمرتبة الاولى اعطاء رواتب شهرية لعمر محدد وبواقع (300) تكرار وبنسبة (100%)، بينما لم يختار اي فرد من عينة البحث لباقي الخيارات المتمثل بالخدمات التي تقدمهم ادارة الدائرة وبنسبة (0%) وهي على التوالي : توفير فرص عمل لهم ، التوظيف ضمن كادرها عند التخرج، التدريب



على حرفه معينة ، اخرى تذكر ، وهذا يعني ان الخيارات الاربعة الاخيرة لم تراعي بنظر الاعتبار من قبل دوائر الدول المدعمة بشكل مباشرة من قبل وزارة العمل والشؤون الاجتماعي ، لذلك تذهب الى ابسط خيار لهم لغرض معالجة ظروفهم الاقتصادية وهو دعمهم مادياً بشكل رواتب شهرية .

جدول (6) : هل تتخذ الدائرة اجراءات حقيقية مع الموظفين عند الإساءة للمستفيدين ؟		
المتغير	التكرار	%
نعم	73	24%
لا	72	24%
احياناً	155	52%
المجموع	300	100

تشير نتائج الجدول (6) ان اكبر عدد من المبحوثين يرى بان الدائرة قد تتخذ اجراءات حقيقية مع الموظفين عند إساءتهم للمستفيدين ، اذ اجابة (155) مبحوث وبنسبة (52%) بـ (احياناً) وهذا يعني ان اكثر من نصف افراد عينة البحث يشكك بأنصاف شريحة المستفيدين من قبل كوادرات الدائرة ، بينما اجابة (72) مبحوث وبنسبة (24%) بـ (نعم)، فضلاً عن ذلك اجاب (73) مبحوث بنسبة (24%) بـ (لا)، وهي نسبة متقاربة مقارنة من الخيار نعم ، وهذا يعني ان الدائرة حريصة على مراعاة وضع المستفيد وعدم الاساءة اليهم كونهم في وضع استثنائي عن باقي افراد المجتمع العراقي .

جدول(7): هل تمتلك الدائرة الية مناسبة لاستقبال الشكاوى والابلاغ عن خرق القوانين والانظمة؟		
المتغير	التكرار	%
نعم	35	12%
لا	228	76%
احياناً	37	12%
المجموع	300	100

تشير نتائج الجدول (7) ان اكبر عدد من افراد عينة البحث يرى بان الدائرة لا تمتلك الية مناسبة لاستقبال الشكاوى والابلاغ عن خرق القوانين والانظمة اذ اجابة (228) مبحوث وبنسبة (76%) بـ (لا) وهذا يعني ان ثلاث ارباع افراد عينة البحث ينفي وجود شعبة او وحدة ضمن دوائرها تتعلق بتنظيم شكاوي المستفيدين من جهة والمراجعين والموظفين من جهة اخرى ، بينما اجاب (37) مبحوث وبنسبة (12%) بـ (احياناً)، واخيراً اجاب (35) مبحوث بنسبة (12%) بـ (نعم) هذا يعني اني الخيارين (نعم ، لا) ذات نسب متقاربة مع بعضها البعض .

ومن خلال النتائج اعلاه يتضح ان دوائر التابعة لذوي الاحتياجات الخاصة تتأني بنفسها عن هذه الخاصية تجنباً للمشاكل مع الآخرين لضعف القانون كون ذلك يتطلب ادارة قانونية فعالة ومتابعات مما يجلب الى الدائرة مشاكل هي في غنى عنها .

جدول(8): هل يحافظ الموظفون على امن وسرية معلومات المستفيد ؟		
المتغير	التكرار	%
نعم	69	23%
لا	170	57%
احياناً	61	20%
المجموع	300	100



تشير نتائج الجدول (8) ان اكبر عدد من افراد عينة البحث يرى بان موظفي الدائرة لا يحافظون على امن وسرية معلومات المستفيد ، اذ اجابة (170) مبحوث ونسبة (57%) ب (لا) وهذا يعني ان نصف افراد عينة البحث لا يهتم بسرية معلومات مستفيدي دور الدولة لرعاية ذوي الاحتياجات الخاصة ، بينما اجاب (69) مبحوث ونسبة (23%) ب (نعم)، بينما اجابة (61) مبحوث بنسبة (20%) ب (احيانا) هذا يعني اني الخيارين (نعم ، لا) ذات نسب متقاربة مع بعضها البعض تقريباً ، يتضح من النتائج ان من الضروري لدوائر الاحتياجات الخاصة ان تؤكد على موظفيها بسرية وامن معلومات المستفيد لأنها مهمة جداً بالنسبة للمستفيد ومن المعيب ان يحصل اهمال لهذه الحالة من قبلهم لأنها من المعايير الأخلاقية للوظيفة .

العمر	الجنس	نعم	%	لا	%	احيانا	%	المجموع	%	كا محسوبة	كا جدولية	درجة الحرية	مستوى المعنوية
35 - 30		38	13 %	21	7 %	19	6 %	78	26 %	56.5	9.4	4	0.05
40 - 35		18	6 %	37	12 %	41	14 %	96	32 %				
45 - 40		7	2 %	48	16 %	71	24 %	126	42 %				
المجموع		63	21 %	106	35 %	131	44 %	300	100 %				

الفصل السادس

المبحث الاول : مناقشة فروض الدراسة

الفرضية: توجد فروق ذات دلالة احصائية بين العمر وبين تعاون الموظفين فيما بينهم لإنجاز المهام بشكل تطوعي .

جدول (9) يبين الارتباط بين العمر وبين تعاون الموظفين فيما بينهم لإنجاز المهام بشكل تطوعي

من خلال الجدول (9) يتضح لنا اعلاه نجد ان (71) من المبحوثين الذين اعمارهم ما بين (40- 45) ، يرون ان موظفي رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة قد يتعاون فيما بينهم لدعم ورعاية المستفيدين ماديا او العمل مجانا خارج اطار العمل المكلفين به وفق الوقت الرسمي لإنجاز قضايا ومتعلقات المستفيدين، وما يعزز هذه النسبة هو اجابت (38) مبحوث من الاعداد ما بين (30- 35) ، اذ عند اضافة هذه العدد من المبحوثين الى سابقتها سيعزز ذلك العمل التطوعي لموظفي دوائر ذوي الاحتياجات الخاصة ، ولغرض التأكد من قبول العلاقة او رفضها عمدت الباحثة الى ايجاد قيمة مربع كاي فتبين ان قيمة كا المحسوبة (56.5) وهي اكبر من قيمة كا الجدولية والبالغة (9,4) عند درجة حرية (4) و مستوى الدلالة المعنوية (0,05) كما يوضح ذلك الجدول اعلاه ، لذا تم قبول فرضية الدراسة .

المبحث الثاني: استنتاجات الدراسة

1. تتوافق اهداف دوائر رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة مع الاخلاق والقيم المجتمعية.
2. السعي من قبل مؤسسات الدولة المتمثلة بوزارة العمل والشؤون الاجتماعية من خلال دوائر رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة للحد من اثار الاعاقة .
3. موظفي دوائر رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة يتعاملون مع المستفيدين بتميز فيما بينهم.



4. ادارات دوائر رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة لا تراعي التزام المستفيدين بإجراءات الصحة والسلامة والبيئة الامنة .
5. موظفي دوائر رعاية الاحتياجات الخاصة يظهرون نشاطاً في العمل التطوعي والمشاركة المجتمعية لدعم المستفيدين من دوائهم .
6. نقص التدريب والتأهيل لموظفي دوائر رعاية الاحتياجات الخاصة ببرامج المسؤولية الاجتماعية واخلاقيات العمل قد يؤثر سلباً على جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين .
7. الأمانة والنزاهة، تُعد من أهم أخلاقيات العمل لضمان رعاية حساسة ونزيهة فمثلاً العديد من افراد عينة البحث يرى بان موظفي الدائرة لا يحافظون على امن وسرية معلومات المستفيد
8. لا تمتلك ادارة الدوائر الخاصة برعاية الاحتياجات الخاصة الية مناسبة لاستقبال الشكاوى والابلاغ عن خرق القوانين والانظمة ، على الرغم من اهميتها في الحد من الفساد الاداري والمالي لذلك يجب مراعاة ذلك من دوائر تلك الادارات .

المبحث الثالث :توصيات الدراسة

1. ينبغي على الموظفين في دور الدولة لرعاية الايتام أن يحترموا خصوصية المعلومات الشخصية للمستفيدين وأن يحافظوا على سرية بياناتهم .
3. ضرورة إقامة الدورات التدريبية والندوات وورش العمل لدى موظفي رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة حول برامج المسؤولية الاجتماعية واخلاقيات العمل ودورها في تنمية وتعزيز المسؤولية الاجتماعية والاخلاق في نفسية مستفيديها .
5. يجب على الموظفين تعزيز الشفافية والصدق في التعامل مع المستفيدين وعوائلهم وعدم التحيز لمجموعة ما على حساب الاخرى وابعاد العلاقات الشخصية والمصالح الخاصة بهم عن عملهم .
6. ينبغي للموظفين الاهتمام بتطوير مهاراتهم والحفاظ على تحديث معرفتهم في برامج اخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية في مجالات رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة.
7. ينبغي للموظفين أن يعملوا بروح الفريق والتعاون وتشجيع على العمل المجاني والدعم والمساندة من اجل تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين وتحقيق الدعم النفسي والاجتماعي لهم بشكل دائم وباستخدام أفضل الممارسات .
8. ضرورة توفير مكاتب لشؤون المواطنين وصناديق للشكاوي للموظفين والمستفيدين من اجل تقليل الروتين والمصالح الشخصية التي يبتدعها الموظفين في بعض الاحيان لعرقلة العمل وحجب الفساد المالي والاداري .

المصادر العربية

1. أبادي الفيروز و مجد الدين محمد بن يعقوب ، دار الجيل للنشر ، بيروت ، بلا ت ، ص 279 .
2. ابراهيم ابراش : المنهج العلمي وتطبيقاته في العلوم الاجتماعية، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2009،
3. ابن منظور و أبو الفضل جمال الدين الأفرقي ، لسان العرب (ت 711 هـ)، دار الحديث ،القاهرة ، 2003
4. احمد سليمان عودة ، وفتحي حسين مكاوي: اساسيات البحث العلمي في التربية والعلوم الانسانية ، ط ٢ مطبعة جامعة اليرموك، عمان، 2008، ص 159.
5. اخلاص محمد ، مصطفى حسين : طرائق البحث العلمي والتحليل الاحصائي في المجالات التربوية، ط1، مركز الكتاب للنشر ، القاهرة ، 2000، ص175
6. أسماء ريحي العرب، علاء زهير عبد الواحد: الاغتراب الاجتماعي لدى الشباب الاردني في عصر العولمة، المجلة الاردنية للعلوم الاجتماعية، المجلد 9، العدد2، 2016، ص224.



7. اياد رحيم علي : العلاقة بين أخلاقيات العمل والتميز التنظيمي " بالتطبيق على العاملين في مديرية الزراعة بمحافظة ميسان – العراق ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة المنصورة ، القاهرة ، 2015.
8. باسم سرحان: طرائق البحث الاجتماعي الكمية ، المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات، الدوحة ، 2017،
9. جاسم زكريا : المدخل الى علم السياسة ، منشورات الجامعة الافتراضية السورية ، دمشق ، 2018
10. جودت عزت عطوي : أساليب البحث العلمي (مفاهيمه وادواته وطرقه الإحصائية) ، دار الثقافة للنشر، عمان
11. جودت عزت عطوي أساليب البحث العلمي (مفاهيمه وادواته وطرقه الإحصائية)، مصدر سابق، ص89
12. حميد محمد ونسرين حمزة وابتسام جعفر : مناهج البحث في التربية وعلم النفس، ط ١ ، دار الرضوان للنشر والتوزيع، 2016، ص104.
13. خليل إسماعيل ماضي : أخلاقيات العمل وعلاقتها بمستوى الاستغراق الوظيفي من وجهة نظر العاملين في وزارة الإسكان والأشغال العامة الفلسطينية في قطاع غزة، مجلة كلية فلسطين التقنية، العدد 3، 2015، ص1-22
14. خوله عياد و باديس ابو خلو: أثر ضغوط العمل على الالتزام بأخلاقيات المهنة: دراسة ميدانية في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة، 2018
15. زكريا مطلق الدوري و أحمد علي صالح: "إدارة الأعمال الدولية منظور سلوكي واستراتيجي"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص434 .
16. سيبكر، بول 1988 : مبادئ الرعاية الاجتماعية، ترجمة حازم مطر، المركز الديمقراطي العربي للنشر، 2017.
17. ستيفن دي تانسي : علم السياسة الأسس، ترجمة رشا جمال، مراجعة جمال عبد الرحيم ، الشبكة العربية للنشر
18. سعيد بن ناصر الغامدي: أخلاقيات العمل (ضرورة تنمية ومصلحة شرعية الإدارة العامة للإعلام والثقافة) ، إدارة الثقافة والنشر، 2010، ص 33.
19. سعيد حسني : الإعاقة الحركية والحسية ، ط 1 ، مطبعة الأرز للنشر ، عمان ، 2000، ص 47
20. سوسن شاكر مجيد : الاختبارات النفسية ، ط2، دار صفاء للنشر، عمان، 2014، ص40.
21. صديق محمد عفيفي : أخلاق المهنة عند أستاذ الجامعة، وكالة الأهرام للتوزيع، القاهرة، 1004، ص 45.
22. طاهر محسن منصور وصالح مهدي محسن : مصدر سابق 2015 ، ص 139.
23. عبد الحسين رزوقي ، ياسين حميد عيال : القياس والتقويم للطالب الجامعي ، ط1، مكتبة اليمامة للنشر ، بغداد، 2012، ص115.
24. عبد الرحمن محمد العيسوي: القياس والتجريب في علم النفس والتربية ، دار المعرفة الجامعية ، الاسكندرية، 1985
25. عمر سليمان ملكاوي : أخلاقيات العمل الإعلامي: دراسة في منهج الإعلام الإسلامي ، ٢٠١٦، ص 129-131.



26. غازي عناية ، البحث العلمي (منهجية إعداد البحوث والرسائل الجامعية)، دار المناهج للنشر ، عمان ، ، 2014، ص152.
27. فؤاد ابو حطب، سيد أحمد عثمان: التقويم النفسي، ط4، الانجلو المصرية، القاهرة،، 1986، ص94.
28. كمال حوشين و آسية رحيل دور: أخلاقيات العمل في تعزيز المسؤولية الاجتماعية. " المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي ، العدد7 ، 2019 ص 213
29. محمد بن اسماعيل البخاري : صحيح البخاري ،الأدب، حسن الخلق ، الدار العربية لتقنية المعلومات ،الرياض ،2017، رقم الحديث 3861 [.
30. محمد جاسم الياسري، حسين مردان ، هشام هندراوي : الإحصاء التحليلي بين النظرية والتطبيق ، دار الكتب والوثائق العراقية ، جامعة القادسية ، 2011 ص 41
31. محمد محمود المكاني : أخلاقيات رجال الاعمال في البنوك الاسلامية بين المخاطر والسيطرة، دار الفكر والقانون المنصور القاهرة ، 2010، ص 35 .
32. معن خليل العمر: البحث الاجتماعي(القواعد- المناهج- المجالات)، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 2008، ص127.
33. مهدي حمدي الزهيري : اثر الجريمة التي يرتكبها الموظف العام، اطروحة دكتوراه غير منشورة ، جامعة بغداد ، 2004 ، ص 15 .
34. مهدي محمد القصاص: تصميم البحث الاجتماعي، دار نيبور للطباعة للنشر والتوزيع، العراق، 2014، ص241
35. ناقوص عبلة : ضغوط العمل وتأثيرها على أخلاقيات المهنة لدى الموظف (دراسة ميدانية لعينة من موظفي مقر بلدية ورقلة) ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، 2014 ، ص7
36. نبيل عبد السلام هارون : المعجم الوجيز لألفاظ القرآن الكريم، الناشر وزارة التربية والتعليم المصرية القاهرة 1994 ، ص331.
37. الوقائع العراقية : قانون رعاية ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة ، الفصل الأول ، المادة ١ – سادسا ، العدد ٤٢٩٥ ، ٢٠١٣ ، ص37.

المصادر الأجنبية :

38. Boatright. J : Ethics And The Conduct of Business. New Jersey: Upper Saddle River, 2003, p36.
39. Daft, Richard L, : Management, South-Western & College Publishing Co., Canada, 2003, p33.
40. George Jones: "Organizational Theory " pearson Prentice Hall , 2007, p42
41. Kreitner, M, " Management " ،Houghton Mifflin, p133, 2007.



42. Miller, M. J., Woehr, D. J., and Hudspeth, N. : "The meaning measurement of work ethic construction and initial validation of a Multidimensional Inventory ", Journal of Vocational Behavior, Vol. (60),2002, pp.451-489.
43. Petty, C. and Hill, B.) : " Work Ethic Characteristics Perceived Work Ethics of Supervisors and Workers ", Journal of Industrial Teacher Education Vol.(42), No.(2), p.5-8.
44. Shaw .W: Business Ethics USA, Thomson Wadsworth,2008,p43.
45. Van Ness, R. K., Melinsky, K., Buff, C. L., and Seifert, C. F: Work ethic: Do new employees mean new work values, Journal of Managerial Issues, Vol. 22,2010, pp: 10–34.