

تفعيل قيم و أخلاقيات العمل في الوسط المهني مدخل لتحقيق الالتزام التنظيمي

ا. نورالدين صـراب

جامعة البليدة 2

الملخص:

إن الوسط المهني في مؤسسات اليوم في حاجة إلى بعض التغييرات والإصلاحات تتطلبها كل المستويات الإدارية من أسفل الهرم التنظيمي إلى قمته، وذلك نظرا لتفشي بعض الظواهر الإدارية الغير مرغوب فيها، ومن أمثلة على هذا غياب التزام الموظفين في أداء مهامهم. ومن هذا المنطلق نجد أن لظاهرة الالتزام التنظيمي أو التنظيمي في مؤسساتنا هو اللامبالاة و التسبب و التغيب و سوء التسيير والصراعات الداخلية، كل هذه تعود إلى شيء واحد وهو غياب قيم و أخلاقيات العمل و المهنة أو الإدارة أو الوظيفة في الوسط المهني و دوره في تحيق الالتزام التنظيمي أو الوظيفي في مؤسساتنا من الناحية النظرية.

الكلمات المفتاحية: قيم و أخلاقيات العمل، الوسط المهني، الالتزام الوظيفي .

Abstract:

Because of the spread of some of undesirable administrative phenomena, the professional environment in today's institutions is in need of some changes and reforms required by all management levels from the bottom of the organizational hierarchy to its top. An instance of this is the absence of staff commitment in accomplishing their duties. From this perspective, the phenomenon of organizational commitment in our institutions is indifference, negligence, absenteeism, mismanagement and internal conflicts. These issues are related the absence of values and ethics of work, profession, or management in the professional

environment and its role in the organizational or functional commitment in our institutions from theoretical perspective.

Key words: Values and Ethics of Work; Professional Environment; Organizational Commitment

مقدمة

يتكون الوسط المهني من مجموعة متغيرات أو عوامل تحدث اثر مباشر أو غير مباشر على العاملين داخل محيطها، وقد يكون هذا الأثر إما ايجابيا أو سلبيا في أدائهم، وبيئة العمل هي الوسيلة الرئيسة لتحسين الأداء ورفعته، وهذا يسهم في الوصول إلى بيئة عمل نموذجية يتم من خلالها تحقيق الرضا وتحسين الأداء.

لذا فان الوسط المهني من أحد الأماكن التي يجب أن تول بالاهتمام من قبل أي مسؤول في أي مؤسسة، فالوسط المهني هو الحيز الجغرافي الذي تمارس فيه جميع المهام من قبل عينة من الموظفين بمختلف رتبهم. وذلك لما لهذا الوسط من دور كبير في نجاح و استمرار المؤسسة وبقائها، و عليه كان لازما علينا الاهتمام بظروف التي تسود هذا الوسط، و من أهم هذه الظروف، المواظبة، الالتزام والانضباط الوظيفي، و هذا من منطلق أخلاقي. ولذا اقتضت بنا الضرورة إلى الرجوع الفكر الأخلاقي والقيمي الذي سوف يكون له الدور الكبير في صياغة أخلاقنا و قيمنا في جميع نواحي الحياة و خاصة في مؤسساتنا، و عليه كان لابد على مؤسساتنا مراجعة نفسها من خلال خلق الظروف الملائمة داخلها من اجل تحقيق الالتزام التنظيمي في الوسط المهني، و بالضبط انطلاقا من التزام العنصر البشري الذي يعد الركيزة الأساسية أو الدعامه التي تقوم عليه أي مؤسسة ما. ومنه يمكن القول أن للبعد الأخلاقي والقيمي دور كبير في تحسين ظروف المؤسسة، وذلك لما له من تأثير على موظفيها و إعدادهم أخلاقيا و زرع القيم المناسبة في الوسط المهني الذي يؤديون مهامهم فيه، وعلى هذا الأساس تنشأ التنمية الأخلاقية في أي عنصر بشري داخل التنظيم، ومنه يتم دفع عجلة الالتزام التنظيمي من منطلق الأخلاقيات و قيم العمل. ومنه انطلاقا مما سبق توجه البحث إلى دراسة العلاقة ما بين تفعيل قيم وأخلاقيات العمل في الوسط المهني و الالتزام التنظيمي من الجانب النظري.

1- مفهوم قيم و أخلاقيات العمل

أولاً: العمل و القيم

➤ معنى العمل: إن التعريف اللغوي للعمل يرتبط لفظه غالباً بالكسب والحرفة والمهنة وكل نشاط جسديّ تكون غايته الحصول على نتاج. فقد ورد في "لسان العرب" لابن منظور. أن العمل هو المهنة والفعل، من عَمَلَ وَاَعْمَلًا والجمع أَعْمَال، وأَعْمَلَهُ واستَعْمَلَهُ طلب إليه العمل، واعْتَمَلَ أي عمل بنفسه وأعمل رأيه، والْعَمَلَةُ أي العاملون بأيديهم، والعَامِل على الصدقة الذي يسعى إلى جمعها، والعَامِل من يعمل في مهنة أو صنعة. أما التعريف الاصطلاحي للعمل في "موسوعة المورد": بأنه الجهد الجسدي أو العقلي الذي يبذله الناس تحقيقاً لغرض غير مجرد الاستمتاع به. أما "أندري لالاند"، فقد حدّد في موسوعته الفلسفية، العمل من حيث هو عملية يجريها كائن، وتعتبر من نتاجه بالذات، لا من نتاج علة خارجية. كما أن للعمل معنى تقنياً في الميكانيكا حيث هو نتاج طاقة من خلال زمن.¹

➤ مفهوم القيم

○ القيم لغة: إن للقيم عدة تعاريف لغوية يمكن أن نوجزها كالآتي:

أما معجم الرائد في تعريفه يعطي جملة من المرادفات القيمة نذكر منها:²
كل ذي قيمة.

قيم المرأة زوجها.

أمر قيم، مستقيم.

○ قيم اصطلاحاً، فتعريف القيم اصطلاحاً فقد تعدد هو الآخر من خلال الآتي:

فقد عرف "ضياء الدين زاهر" القيم: «بأنها مجموعة الأحكام المعيارية المتصلة بمضامين واقعية يكتسبها الفرد من خلال أفعاله و تفاعلاته مع المواقف و الخبرات و الجوانب المختلفة، و يشترط أن تنال هذه الأحكام قبولا من جماعة اجتماعية معينة».³

كما عرفت القيم من قبل "روبن وليامز": «على أنها الاهتمامات والرغبات والميول والتفضيلات والواجبات والالتزامات الأخلاقية والأمنيات والمطالب والأهداف والحاجات وما يكرهه الناس وما

يجذبهم ومختلف التوجهات المختارة». كما عرفها "ايكه هولتكرانس": « هي الدافع الإيديولوجي الذي يؤثر على أفكار الإنسان وأفعاله».⁴

ثانثا: تعريف أخلاقيات العمل: نرى أن أخلاقيات العمل تتألف من مصطلحين و هما: الأخلاق و العمل وهذا يؤدي بنا إلى إعطاء تعريف لأخلاق بصفة عامة و لأخلاقيات العمل بصفة خاصة كل على حدا من خلال الآتي:

➤ الأخلاق لغة: هي جمع لكلمة خلق و تعني الطبع و السجية و الطبع و المروءة، وتم تعريف الخلق بالطبع و السجية وهو يشكل صورة الإنسان الباطنية.⁵

➤ الأخلاق اصطلاحا: الأخلاق هي مجموعة القواعد الأخلاقية و القيم المبدئية التي تحكم سلوك الفرد والجماعة بشكل الصح و الخطأ، كما أنها تضع المعايير عما هو جيد و سيء في التصرف والأفعال.⁶

➤ أخلاقيات العمل: كما يمكن أن نعطي تعريفا شاملا لمعنى أخلاقيات العمل، حيث إذا اقترن مفهوم الأخلاق مع العمل، وبالتالي يكون مفهومه يتميز عن المفهوم الشامل للأخلاق من خلال الآتي:

عرف 'روبنز و ديسينزو' أخلاقيات العمل على أنها: «مجموعة القواعد والمبادئ التي تحدد ما هو السلوك الخاطئ و السلوك الصواب». كما عرفها 'ايفانسيفج' وزملاؤه هي: «خطوط توجيهية للمديرين في صنع القرار وان أهميتها تزداد بالتناسب مع آثار و نتائج القرار».⁷ كما عرف 'اللوزي' أخلاقيات العمل على أنها: «التصرفات أو السلوكيات المهنية المثالية التي يجب على الموظف الحكومي أن يسلكها في سبيل أداءه لواجباته بإتقان لتحقيق المصلحة العامة».⁸

و لذا يمكن أن نعطي في النهاية تعريفا شاملا لأخلاقيات العمل: «هي عبارة عن المبادئ و المعايير والقيم التي تحدد السلوك المستحب أثناء أداء المهام من قبل الموظفين في عملهم و يتعهدوا بالترزام بها»، أو هي: «عبارة عن المبادئ و المعايير التي تعد مرجع للسلوك المطلوب للموظفين للمهنة الواحدة و التي يعتمد عليها المجتمع في تقييم أدائهم ايجابيا أو سلبيا».⁹

2- عناصر قيم و أخلاقيات العمل

أولاً: قيم و أخلاقيات العمل من منظور إسلامي

إن ديننا الحنيف جاء بأجل و أرقى القيم و الأخلاق التي يمكن أن يتحلى بها أي موظف في مكان عمله و هذا ما جاء في القرآن الكريم و السنة النبوية، و عليه يمكن عرض هذا من خلال الأتي:¹⁰

● القوة: هي الأصل ضد الضعف وهي مبعث النشاط و النمو و الحركة، و تنقسم إلى طبيعية و حيوية و عقلية، و القوة في العمل تعني القدرة عليه. و القرآن يستخدم القوة بمعنى صدق العزيمة و صلابة الإرادة ... فالقوة تعني الكفاءة لانجاز العمل المراد القيام به و لقد ربطت القوة بالقدرة .

و يقول 'الحميدان' أن القوة هي المؤهل الأول لتولي المناصب و الوظائف، و القوة نوعان جسدية و معنوية، فالجسدية هي القدرة على القيام بالعمل و ليس له أمر يمنعه من القيام به، أما المعنوية فتعني القوة العملية التي تشمل التمكين في التخصص أو الاستغلال للقدرات و الإمكانيات و متابعة التطوير و التجديد.

ومن وراء القوة تدرج عدة صور لأخلاقيات الموظف و هي كالآتي:

- الإتقان وهي العمل على أحسن وجه، و هذا يتجلى في قوله صلى الله عليه و سلم : " إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه".
- توفر الكفاءة و الأهلية لهذه الوظيفة وهي أن يكون العامل على قدرة و أهلية بإنجاز العمل الموكل إليه، و عليه أن يصارح الإدارة في ذلك، ولا يطلب أكثر من حقه بل على الإدارة ألا توليه العمل الذي لا يستطيعه.
- التعاون في العمل، فعلى الموظف أن يلتزم و يحرص على أداء و جباته و يعاون زملائه من الموظفين، فنشر روح الإخاء في العمل له اثر ايجابي فعال على سرعة انجاز العمل و كميته و وجودته، فالعمل الجماعي له تأثير في تحسين الأداء. و قد قال رسول الله صلى الله عليه وسلم " المؤمن للمؤمن كالبنيان المرصوص يشد بعضه بعضاً".

- اقتران العمل بالعلم و المعرفة، فالاختيار الموظف عملا معينا يصبح عليه واجبا تعلم العلم المتعلق بعمله، ليتمكن من إتقان عمله، أي يجب على الموظف معرفة كل الأمور المتعلقة بعمله حتى يتسنى له القيام بمهامه على أحسن وجه.
- الأمانة: و قد عرف الأمانة 'الحسين 2002' على أنها: كل الواجبات التي يجب على الإنسان أن يقوم بأدائها أمام الله والناس، بحكم تلك الإمكانيات من الحرية والقدرة. وقد نفى الرسول صلى الله عليه وسلم الإيمان من من ليس لديه أمانه عنده في قوله: " لا إيمان لمن لا أمانة له" فلذا من أهم الأخلاق التي يجب أن يتصف بها العامل هي الأمانة، والأمانة هي عدم الغش والخيانة و خلف الوعد والكذب. وعليه يندرج ضمن الأمانة صور كثيرة لأخلاقيات العمل أو الموظف، وهي:
 - الإخلاص في العمل، يعرف "الجوزية" الإخلاص في العمل على انه تصفية العمل من كل الشوائب، أي لا يمازج العمل ما يشوبه من شوائب سلبية، كإرادة النفس المدح من الناس وغير ذلك. وعليه لا يجب على الموظف أداء العمل المطلوب منه فقط، وإنما يحرص على أن يكون العمل صالحا خالصا لوجه الله.
 - العدل، وهو إعطاء كل ذي حق حقه من غير إفراط أو تفريط، وعليه يجب على الموظف أن يحذر من غياب العدالة و حصول الظلم، فالعدل مطلب ضروري لسلوك الموظف في تعامله مع الآخرين، والعدل عند الموظف ينقسم إلى:
 - ✓ العدل مع النفس يحملها على المصالح و كفها عن القبح في السلوك
 - ✓ العدل مع الآخرين مثل: العدل مع المرؤوسين، مع الرئيس، مع الزملاء.
 - الصدق، هو قول الحق و مطابقة الكلام للواقع وقد أمر الله بالصدق وهو من صفات أهل الفضل و هو علامة أهل الصلاح. فصدق الموظف يجعله مطمئنا في عمله وهو أساس الإخلاص، وكذا الصدق يعني الحقيقة التي لا يشوبها شيء، و منه فالصدق على عدة أنواع، صدق مع الله بإخلاص كل الأعمال له، صدق مع الناس بعدم الكذب عليهم، و صدق مع النفس ألا يخدع نفسه و أن يعرف عيوبه و أخطائه و يصححها.

بالإضافة إلى ما سبق نجد الحلم، الالتزام بالأنظمة العمل، السماحة و حسن المعاملة، و الالتزام بأداء الوجبات الشرعية.

ثانيا: قيم و أخلاقيات العمل من منظور إداري

تعرض الكثير من الكتاب و الباحثين إلى عناصر أخلاقيات وقيم العمل و الذي يمكن عرضه باختصار من خلال الأتي:¹¹

- الاطلاع الشخصي بمهام الوظيفة: يجب على الموظف القيام بمهامه بنفسه أي يتحمل مسؤولية.
- الالتزام باحترام الشرعية والقانون: إن الموظف العام ملزم باحترام القوانين والأنظمة والتعليمات النافذة سواء كان ذلك في الأمور الجوهرية أو الشكلية .
- الاسترشاد بالمصلحة العامة: على الموظف أن يتحرى المصلحة العامة في أداء وظائفه، أي البث في القضايا و عدم المحاباة و التحيز لطرف على حساب طرف آخر، والبعد عن الهوى و تحري السلوك المثالي في الأداء.
- احترام أوامر السلطة الرئاسية: يلتزم الموظف بطاعة السلطة الرئاسية و تنفيذ أوامرها بكل دقة.
- المحافظة على هيبة الوظيفة وسمعتها: فالموظف هو الممثل للدولة من جهة و خادم الشعب من جهة أخرى، وعليه يجب على الموظف أن يترفع عن كل ما يخل بهيبة وظيفته وسمعتها، حتى يدعم و يعزز من ثقة الجمهور في الجهاز الإداري.
- المحافظة على أوقات الدوام الرسمي: يترتب على كل من يشغل وظيفة معينة أن يحافظ على أوقات الدوام الرسمي حضور وانصرافا، ولا يعني ذلك التواجد الجسمي فقط، بل يعني تكريس جميع أوقات الدوام الرسمي للعمل المنتج.
- المحافظة على المال العام: وهو المحافظة على الممتلكات العامة النقدية و العينية، وهي من أقدس الأعمال المنوطة بالوظيفة، و ذلك عن طريق الترشيد في استهلاكها واستعمالها، وذلك

دون المساس بمستوى الأداء أثناء التخفيض في مستوى الإنفاق، و ذلك لتحقيق مستوى الكفاءة و الفعالية و الإبتعاد عن استخدامها لغرض الشخصي.

- إتقان العمل: هو على الموظف أن يتقن عمله من اجل الوصول إلى تحقيق الأهداف، و أولى سمات الإتقان هي سرعة الإنجاز و ثانيا الدقة في الأداء وثالثا الرشادة في الإنفاق، و من ثم تتشكل ثقة الجمهور في أداء أجهزة الدولة.
- آداب اللباقة وحسن التعامل مع الجمهور: و على الموظف أن يكون لبقا في تعامله مع الآخرين وأن يتمتع بأدب جم و ذوق رفيع في التعامل مع الرؤساء أو الزملاء أو المرؤوسين أو الجمهور.

3- أهداف قيم و أخلاقيات العمل

إن أخلاقيات و قيم العمل ضرورة قصوى، يقتضي أن يتحلى بها أي ممارس لمهام معينة و ذلك حسب كل ما تتطلبه تلك المهام من أخلاقيات و القيم التي تتوافق معها، و تعود عليها بالفائدة أو النتائج الجيدة فيما بعد، و لذلك نجد أن لأخلاقيات و قيم العمل أهمية في الحياة المهنية لأي موظف، و التي تتمثل في الآتي:¹²

تحديد ما هو صواب و ما هو خطأ، و ما يجب أن يتسم به الموظف في عمله.
ضمان التصرف الحسن للموظفين في شؤون العامة بشكل موضوعي و نزيه و غير متحيز، و ذلك عن طريق التوفيق بين مفهومي السلطة و المسؤولية في الإدارة .
تهدف كذلك إلى مساعدة الجمهور في تحديد حق الموظف و ما هو واجب عليه في أداء وظيفته عند تقديم الخدمات لهم مما يسهل عليهم محاسبته عند الانحراف عن هذه الحدود الأخلاقية.

4- أسباب الاهتمام بقيم و أخلاقيات العمل

إن لكل سياسة أو توجه سبب يجعل صاحبه التوجه أو اتخاذ سياسة معينة، و لذا كان على مؤسساتنا في عصرنا الحالي الاهتمام بنقطة محورية، تعد من أهم النقاط التي تركز عليها أي مؤسسة في تحقيق

برامجها، والوصول إلى أهدافها، و ذلك لما لها من آثار إيجابية تنعكس إيجابيا على المؤسسة و طاقمها العمالي ككل، ومن أبرز هذه الأسباب نجد¹³:

- أنها تهيئ للإفراد اختيارات معينة تحدد السلوك الصادر عنهم، أي تدخل في تشكيل الشخصية الفردية .
- أنها تساعد الفرد على إمكانية أداء ما هو مطلوب منه ليكون قادرا على التكيف والتوافق بصورة ايجابية.
- تحقق للفرد الإحساس بالأمان من خلال الاعتماد عليها في مواجهة كل التحديات والصعوبات .
- تساعد الفرد في التعبير عن نفسه و تأكيد ذاته .
- تدفع الفرد على تحسين إدراكه و معتقداته لتتضح الرؤيا أمامه، و بالتالي تساعد على فهم العالم من حوله و توسيع إطاره المرجعي في فهم حياته و علاقاته .
- تعمل على إصلاح الفرد نفسيا و خلقيا و توجيهه نحو الخير و الإحسان و الواجب .
- تعمل على ضبط الفرد لشهواته كي لا تتغلب على عقله و وجدانه .

5- مصادر قيم و أخلاقيات العمل

- مصدر ديني: تعتبر التوجهات القرآنية و النبوية قواعد أخلاقية لتربية المسلمين، و تميزهم عن غيرهم من الشعوب، حيث تعمل الأخلاق و القيم الإسلامية إلى بث الخير و إشاعته في المجتمع، كما تؤكد ضرورة اتفاق الشخص مع صفاته الأصلية و مع أخلاق الإسلام¹⁴.
- ومن أهم مبادئ و قيم العمل ذات العلاقة بالعمل في الإسلام نجد الإيمان، و الصدق، و النزاهة، و المسامحة، و حب الوطن، و تحمل المسؤولية، و حب الخير، و قد قال الرسول صلى الله عليه وسلم: « من أكثر من يدخل الجنة تقوى الله و حسن الخلق ». فأخلاق المنبثقة عن الدين و لا أخلاق رادعة للمرء إن لم يكن اعتقاد سليم، لان الدين السماوي يربط الإنسان بخالقه من جهة، و بمجتمعه الكبير والصغير من جهة أخرى¹⁵.

من الجدير بالذكر إن الإدارة الحديثة تسعى إلى تنمية روح الاستقامة والعدالة عند الموظف والمواطن في جميع نواحي الحياة العملية والعلمية، فتنشر بينهم التقوى وحب العمل والاستقامة والاعتدال في التعامل بين الناس والاقتصاد وغير ذلك. وبين ذلك مدى اعتماد الإدارة على تعاليم الأديان السماوية وخاصة الشريعة الإسلامية في مجتمعاتنا من خلال ما جاء في القرآن والسنة النبوية¹⁶

● المصدر الذاتي: إن من وراء أي حاجة يريد أي إنسان تحقيقها إلا و لها غاية من ذلك، ومنه كل على كل عمل أن يكون له قيمة حتى يجعل الذات الإنسانية مقبلة عليه، وعليه فان الذات الإنسانية ستعمل على إخضاع القواعد القيمية نفسها إلى نظرة الفرد و تقديره الخاص.¹⁷

● المصدر البيئة الاجتماعية: إن التعايش الذي يحدث ما بين أفراد المجتمع من خلال التعاشر والاختلاط وإقامة العلاقات فيما بينهم من الأسباب التي تؤدي إلى خلق القيم و أخلاق كل مجتمع و هذا ما يتجلى في الأفراد بصفة خاصة، وذلك ما تحويه هذه البيئة من عادات و تقاليد ومبادئ، التي فيما بعد ترسخ في أفراد المجتمع بصفة عامة و في المجتمع العمالي في المؤسسات بصفة خاصة، في تعاملات الموظفين فيما بينهم من جهة، و تعاملاتهم مع المواطنين من جهة أخرى. و عليه فالإدارة ما هي إلا صورة لانعكاسات التي منبعها القيم و العادات والتقاليد، السائد في ذاك المجتمع نفسه. فإذا كان المجتمع متقدما و متناميا فانه يعكس نوعا ملحوظا من التعاون مع إداراته و مؤسساته.¹⁸

● المصدر الأسري: ينقل كل إنسان جميع السلوكيات و القيم التي ورثها و اكتسبها في المحيط الأسري الذي عاش فيها أي فرد كان، حيث ينقل هذا الفرد كل هذه السلوكيات و القيم إلى بيئة العمل عندما يصبح موظف في أي تنظيم ما. لذا فان أي فرد ما هو إلا عجينة في يد العجان و العجان هنا هو الأسرة التي عاش فيها، فالسلوك و القيم والأخلاق التي تربي عليها أي فرد في أسرته هي التي سوف ينشئ عليها ويحملها إلى أي مكان انتقل إليه سواء إلى المجتمع الذي يعيش فيها أو إلى أي تنظيم أصبح ينتمي إليه.¹⁹

● المؤسسات التعليمية: إن المؤسسات التعليمية لها الدور الكبير في زرع القيم الأخلاقية و تنمية السلوك الأخلاقي السليم في الكثير من الناشئة، وذلك عبر مختلف المراحل التعليمية. وعليه وانطلاقا

من هنا فان للمؤسسات التعليمية الأثر الكبير على القيم الأخلاقية في حياة الأفراد، و هذا ما ينعكس فيما بعد على الحياة المهنية لهؤلاء الأفراد في المستقبل. وممكنه يمكن القول أن الدول تسعى من خلال المؤسسات التربوية تصحيح المسار الأخلاقي و القيمي لمجتمعاتنا، و بالتالي إعداد جيل من الموظفين يتحلى بالأخلاق والقيم التي تتطلبها وظائفهم مستقبلا.²⁰

● إعلام الدولة و الصحافة و مؤسسات الرأي: إن للإعلام دور كبير في ترسيخ و إرساء الأخلاق والقيم، بغض النظر عنها إن كانت صواب أو خطأ، فقد يمكن إن يكون للإعلام اثر سلبي على المجتمع كما يمكن إن يكون له اثر ايجابي، وهذا حسب ما يتوجه به إلى المجتمع . ولذا كان على الإعلام أن يلعب دورا بارزا في ترشيد و توعية المجتمع أخلاقيا، و ذلك من خلال غربة ما يتم توجيهه إلى كافة شرائح المجتمع، وعليه يمكن أن ينشأ مجتمع أخلاقي و ذو قيم في شتى مناحي الحياة.²¹

● المصدر القانوني: إن للقانون دور كذلك في زرع الأخلاق و القيم في أي مجال، وذلك باعتباره احد المصادر هو الآخر للقيم والأخلاق . فالقانون يحدد ويضع المعايير المقبولة أو المشروعة في مجال العمل، والتي تعمل بدورها على توجه المديرين والموظفين في مختلف نشاطاتهم، أي أن القانون يحدد ما يعتبره المجتمع مقبول أو مرفوضا. ولذلك يلزم الموظفين والمؤسسات وجميع شرائح المجتمع بما هو مقبول وتجنب ما هو غير مرغوب فيه.²²

● القيادة القدوة: إن القيادة الناجحة تستطيع أن تبث في الهياكل الجامدة روح الحياة عن طريق إشعار كل الموظف في الإدارة بأنه عضوا في جماعة تسعى إلى تحقيق أهداف مشتركة، فالقيادة القدوة تسعى إلى تحقيق الانصياع إلى الأوامر من خلال الرغبة و ليس عن رهبة، وهي التي تغرس الأخلاق في نفوس الموظفين، وإيجاد روح الجماعة التي تتعاون فيما بينها، و تحترم الآخرين وتكون خادمة لمصالح العامة، لأنها استقت هذه الأخلاق من رؤسائها و تسقيها لمرؤوسيه.²³

6- ماهية الالتزام التنظيمي

➤ مفهوم الالتزام التنظيمي: تعددت التعاريف حول مفهوم الالتزام الوظيفي على النحو الآتي:

- الالتزام لغة:

معناه العهد، و القرب، والنصرة، والمحبة، و يلزم الشيء أي لا يفارقه، و الملازم للشيء أي المداوم عليه²⁴.

- الالتزام التنظيمي اصطلاحاً: فقد جاء هو الآخر على عدة تعاريف، والتي يمكن سردها على النحو الآتي:

عرف 'اورالي 1980':الالتزام الوظيفي بأنه الارتباط النفسي الذي ربط الموظف بالمؤسسة مما يدفعه إلى الاندماج في العمل و إلى تبني قيم المؤسسة. كما عرفه 'الكايد 1999' بأنه: «استعداد الفرد لبذل درجة عالية من الجهد لصالح المنظمة التي يعمل فيها مع وجود الرغبة الحقيقية في الاستمرار داخل المؤسسة و قبول أهدافها وقيمتها»²⁵.

7- خصائص الالتزام التنظيمي

إن للالتزام التنظيمي دور كبير في التنظيم و ذلك لما له من خصائص، ومنه يمكن إن نعدد هذه الخصائص على النحو الآتي:²⁶

- الالتزام التنظيمي هو الاستعداد الموظف لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المؤسسة، و إيمانه بأهدافها وقيمتها و رغبة في البقاء فيها .

- الالتزام التنظيمي هو التفاعل الاجتماعي الذي يبديه الموظف من اجل تزويد المؤسسة بالحيوية والنشاط ومنحها الولاء .

- الالتزام التنظيمي يتضمن ثلاث إبعاد رئيسية تتمثل في الرباط العاطفي بين الموظف و مؤسسته، والاستمرار و البقاء في العمل، و الشعور بالواجب اتجاه المنظمة .

- الالتزام التنظيمي هو المحفز للموظف بان يعمل بالطرق السليمة لتحقيق مصالح مؤسسته .

- الالتزام التنظيمي يتأثر بعينة من الصفات الشخصية و العوامل التنظيمية و الظروف الخارجية المحيطة بالعمل .

8- أهمية الالتزام التنظيمي

إن الالتزام التنظيمي الأهمية القصوى في أي تنظيم أو أي مؤسسة معينة، وذلك لما له من تأثير على المستوى الفردي. حيث يعد هذا المتغير من أبرز المتغيرات السلوكية التي سلطت عليها كل الأضواء، ويمكن أن نبرز هذه الأهمية من خلال الأتي:²⁷

- هو احد المؤشرات الأساسية للتنبؤ بعدد من النواحي السلوكية مثل : دوران العمل... الخ
- ارتباطه بسمات و دور الموظف بينما فيها الاستقلالية و المسؤولية ونوع الوظيفة وصراع الأدوار والغموض.
- ارتباطه بالسمات الشخصية للموظف مثل العمر و الجنسين و الحاجة للانجاز .
- ارتباطه بالهيكل المعرفي مثل: الرضا الوظيفي و المشاركة ..الخ .

9- مراحل تطور الالتزام التنظيمي

إن الالتزام التنظيمي للفرد يمر بثلاث مراحل متتابعة و هي²⁸ :

- مرحلة التجربة: و هي التي تمتد من تاريخ مباشرة الفرد لعمله و لمدة عام واحد يكون الفرد خلالها خاضعا للتدريب و الإعداد التجربة، و يكون خلال تلك الفترة اهتمامه منصبا على تأمين قبوله في المؤسسة ومحاولة التأقلم مع الوضع الجديد و البيئة التي يعمل فيها، و محاولة التوفيق ما بين سلوكاته وأهداف المنظمة.

و يرى "بوكنان" أن الخبرات التالية تظهر خلال هذه المرحلة و هي :

- تحديات العمل .
- تضارب الالتزام و الولاء .
- وضوح الدور .
- ظهور الجماعة المتلاحمة .
- إدراك التوقعات .
- نمو احتياجات الجماعة نحو التنظيم .

- الشعور بالصدمة .
- مرحلة العمل و الإنجاز: تتراوح ما بين عامين إلى أربعة أعوام على مرحلة التجربة، حيث يسعى الفرد خلالها إلى تأكيد مفهومه للإنجاز، و تتصف هذه المرحلة بالخبرات التالية :
 - الأهمية الشخصية .
 - التخوف من العجز.
 - وضوح الالتزام بالعمل و الولاء للمنظمة.
- مرحلة الثقة بالتنظيم : و تبدأ في السنة الخامسة من التحاق الفرد بالمنظمة و تستمر إلى ما لا نهاية، حيث يزداد ولاؤه و تتقوى علاقته بالتنظيم و الانتقال إلى مرحلة النضج.

10- الدراسات السابقة حول الالتزام التنظيمي

لقد حضي موضوع الالتزام التنظيمي بالاهتمام الكبير، حيث أصبح معروف لدى المديرين والأكاديميين، وذلك لان الموظف الملتزم في مؤسسته يكون الأكثر التصاقا به والأكثر حزما في تحقيق أهدافها . ومن هذه الدراسات نجد منه الدراسات العربية والأجنبية، وهذا ما سوف نورده باختصار على النحو الآتي:²⁹

- الدراسات العربية: هناك عدة دراسات حول الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي ومنها دراسة القطان 1987، ودراسة العتيبي 1993، حيث اثبتت الدراستين أن هناك علاقة ايجابية ما بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي . كما أن هناك من الدراسات أخرى حول الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي، ومن أمثلة على ذلك دراسة زايد 1994، حيث خلصت الدراسة إلى أن هناك علاقة ما بين الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي في المتغيرين الالتزام المعياري و العاطفي، في حين لم يكن تأثير لاللتزام الاستمرارية على الرضا الوظيفي .
- الدراسات الأجنبية: حيث تعددت هذه الدراسات و عليه نكتفي بعض أمثلة عن هذا الموضوع، دراسة 'ماك فرلين و سويني' 1992 و دراسة 'ماجور و اخرون' 1995 . حيث أفادت هذه الدراسة إلى وجود علاقة ايجابية ما بين الالتزام الوظيفي و الرضا الوظيفي . كما أن هناك دراسات قامت بدراسة العلاقة ما بين الالتزام التنظيمي و دوران العمل و الغياب، ومن أمثلة

هذه الدراسات نجد دراسة 'كلاج 1983'، ودراسة 'كوتون و توتل 1986' التي خلصت إلى أنه

لا يوجد أي علاقة بين دوران العمل و الغياب مع الالتزام التنظيمي

11- تعزيز الالتزام التنظيمي من منظور أخلاقي

إن لقيم العمل و أخلاقياته الدور الكفيل بتعزيز الالتزام التنظيمي لكافة الموظفين في مختلف المستويات، وذلك بمبادرة المؤسسة نحو ذلك. من خلال جعلهم يشعرون بأنهم جزء لا يتجزأ منها، وكذا ممارسة سياسة الباب المفتوح أمام الموظفين وعدم الاكتفاء بالتسيير الروتيني، بل البحث عن أفضل السبل و المناهج التي تساهم في تفجير الطاقات نحو العطاء و الالتزام في تأدية مهامهم على أحسن وجه من خلال الاستناد على السلوكيات الآتية:³⁰

- قبول الموظف لأهداف و قيم المؤسسة بالشكل التام .

- الرغبة الصادقة لدى الموظف في التقيد بقيم العمل، والعمل بشكل مستمر و بفاعلية .

- استعداد الموظف لبذل جهد استثنائي بغية تحقيق أهداف المؤسسة

فللقيم الأثر الكبير في سلوك الفرد وهذا الأثر ايجابي كون أن القيم هي احد العناصر الأساسية التي تؤثر على الفرد و تصرفاته و عليه يمكن للمؤسسات ان تؤثر على سلوك الشخص باستخدام رموز السلوك و القيم الأخلاقية....و بالتالي تشكل الالتزام الأساسي لاي نهج متبع للقيم الأخلاقية من قبل المؤسسات³¹

وعليه فانه من الطبيعي إن تتأثر جودة الخدمات المقدمة من قبل الموظفين في المؤسسات بتمسك الموظفين بمجموعة من قيم العمل و أخلاقياته .و عليه نجد أن الانتشار الواسع لكثير من المدونات الأخلاقية كان له الدور مهم و هو ضبط السلوك الوظيفي للموظفين في أداء المهام الموكلة لهم وإعادة ترسيخ أخلاقيات وقيم العمل في الحياة المهنية.³² كما يعتبر إدراك السلوك الأخلاقي من أهم المتغيرات المؤثرة في إدراك الأفراد للانضباط في العمل، يليه الدرجة الوظيفية، وأخيراً العدالة التوزيعية، مما يدل على أن التأكيد على زيادة الوعي بالسلوك الأخلاقي في المنظمة سيؤدي إلى زيادة مستوى الانضباط والالتزام في العمل.³³

و عليه كخلاصة فان للبعد الأخلاقي أو أخلاقيات و قيم العمل هي من المسببات الأساسية التي تخلق جو من الالتزام التنظيمي في أي وسط مهني، فالموظف الذي يكون متحلي بخلق الأمانة يكون أميناً في تصرفاته وسلوكياته و هذا ما ينعكس فيما على تصرفاته و سلوكياته أثناء تأدية المهام الموكلة إليه أو في الوسط المهني الذي يعمل فيه، و هذا نفسه بالنسبة لباقي الخصال الأخرى المحمودة التي يجب أن يتحلى بها أي موظف كالقوة وغيرها من مظاهر أخلاقيات و قيم العمل الأخرى، و التالي يمكن القول أن لأخلاقيات و قيم العمل الدور الكبير في تعزيز الالتزام و الانضباط التنظيمي للموظفين أثناء ممارسة كافة مهامهم انطلاقاً من الالتزام بها أو تعزيزها أو خلقها في الوسط المهني لأي تنظيم.

قائمة المراجع

- شيخة بنت سيف آل نهيان، ورقة بعنوان: مفهوم العمل في القرآن الكريم، مجلة المسلم الصغير، العدد 144، ديسمبر 2012.
- ² حناشي لعلي بن صالح، أثر القيم على السلوك الإداري بين الفكر الإسلامي و الفكر الوضعي، دار البازوري، عمان، 2014، ص 31.
- ³ إيهاب عيسى مصري و آخرون، القيم التربوية و الأخلاقية، مؤسسة طيبة للنشر و التوزيع، ط1، القاهرة، 2013، ص ص 11،12 .
- ⁴ سلوي السيد عبد القادر و محمد عباس إبراهيم، الانثروبولوجيا و القيم، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2010، ص: 212 .
- ⁵ دجلة مهدي محمود، تأثير أخلاقيات الوظيفة في الإبداع الإداري - بحث ميداني في عينة من المصارف العراقية، مجلة التقني، المجلد السادس و العشرون، العدد الرابع، 2013، ص: 116 .
- ⁶ نفس المرجع، 116 .
- ⁷ نجم عبود نجم، أخلاقيات الأعمال و مسؤولية الأعمال في شركة الأعمال، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، عمان، 2005، ص ص: 17 18 .

⁸ بوطرفة صورية، مداخلة بعنوان: أخلاقيات العمل من منظور الفكر الاقتصادي الإسلامي، الملتقى الدولي: الاقتصاد الإسلامي: الواقع ورهانات المستقبل، جامعة غرداية - الجزائر، 23 - 24 فيفري 2011 .

⁹ بلال خلف السكرانة، أخلاقيات العمل، دار المسيرة، عمان، 2009، ص: 21، 20 .

¹⁰ أغادير سالم العيد روس، أخلاقيات المهنة و السلوك الوظيفي - نظرة إسلامية- مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة، 2014، ص: 170، 202 .

¹¹ معمد عبد الفتاح ياغي، أخلاقيات في الإدارة، دار وائل للنشر، ط1، عمان، 2011، ص: 42، 38 .

¹² محمد عبد الفتاح ياغي، الأخلاقيات في الإدارة، دار وائل للنشر و التوزيع، ط1، عمان، 2011، ص: 18 .

¹³ ماجد الزيود، الشباب و القيم في علم متغير، دار الشروق للنشر و التوزيع، ط 1، عمان، 2006، ص: 27 .

¹⁴ بضياف عبد المالك و عنتر بوتيار، ورقة بعنوان : دور البعد الأخلاقي في تعزيز مقومات التنمية المستدامة من منظور إسلامي، الملتقى الدولي حول : مقومات تحقيق التنمية المستدامة في الاقتصاد الإسلامي، جامعة قائمة يومي 03 و 04 ديسمبر 2012، ص: 07 .

¹⁵ محمد التوجي، أخلاقيات المهنة و السلوك الاجتماعي، دار وائل للنشر و التوزيع، ط1، عمان، 2011، ص: 100 .

¹⁶ محمد الصيرفي، أخلاقيات الموظف العام ج 4، دار الكتاب القانوني للنشر مصر، 2007، ص: 19 .

¹⁷ محمد حسن محمد حمادات، قيم العمل و الالتزام الوظيفي لدى المديرين و المعلمين في المدارس، دار حامد للنشر و التوزيع، ط1، عمان، 2005، ص: 39 .

¹⁸ محمد الصيرفي مرجع سبق ذكره، ص: 19، 20 .

¹⁹ محمد حسن محمد حمادات، المرجع السابق، ص: 39 .

²⁰ طاهر محسن منصور الغالبي و صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال - الأعمال و المجتمع- دار وائل للنشر و التوزيع، ط1، 2005، ص: 141، 142 .

²¹ نفس المرجع، ص: 142 .

- ²² مصطفى محمود أبو بكر، أخلاقيات و قيم العمل في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية للنشر و التوزيع، ط1، الإسكندرية، 2010، ص:114
- ²³ محمد عبد الفتاح ياغي، مرجع سبق ذكره، ص: 21 .
- ²⁴ محمد حسن محمد حمادات، مرجع سبق ذكره، ص:62
- ²⁵ نفس المرجع، ص ص: 62،63.
- ²⁶ سامي إبراهيم حماد حنونة، قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، 2006، ص ص:13، 14.
- ²⁷ محمد حسن محمد حمادات، مرجع سبق ذكره، ص: 66 .
- ²⁸ إيناس فؤاد نواوي فلمبان، الرضا الوظيفي و علاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين و المشرفات التربويات بإدارة التربية و التعليم بمدينة مكة المكرمة، مذكرة ماجستير، جامعة أم القرى مكة، 2009، ص ص: 37،38.
- ²⁹ أميرة محمد رفعت حواس، اثر الالتزام التنظيمي و الثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية و سلوكات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على البنوك التجارية، رسالة ماجستير، جامعة القاهرة، مصر، 2003، ص ص: 60،61 .
- ³⁰ محمد حسن محمد حمادات، مرجع سبق ذكره، ص ص 71،73 .
- ³¹ طاهر شعبان حسن و لبنى ليليا بشارة، اتخاذ القرار القيمي، دار الإعصار العلمي للنشر و التوزيع، ط1، عمان، 2007، ص ص:333،404.
- ³² محمد عبد الفتاح ياغي، مرجع سبق ذكره، ص ص : 202،208 .
- ³³ مأمون علي عقلان، العلاقة بين الانضباط في العمل وبين إدراك السلوك الأخلاقي وبعض المتغيرات التنظيمية و الديموغرافية للعاملين بإدارات ووزارات الجهاز الحكومي بالجمهورية اليمنية، رسالة ماجستير، جامعة أسيوط، مصر، 2006 .