



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة الشيخ العربي التبسي - تبسه -
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية



قسم علم الاجتماع

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر تخصص موارد بشرية

بغنوان



القيم الاجتماعية و الضبط التنظيمي
دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية

إشراف الأستاذ:

مولدي عاشور

إعداد الطالبة:

➤ حمزاوي لبنى

الاسم و اللقب	الرتبة العلمية	الصفة
ميهوبي إسماعيل	دكتور	رئيسا
مولدي عاشور	دكتور	مشرفا و مقرا
شاوي رياض	دكتور	ممتحنا

دفعة

2018/2017

اللَّهُمَّ صَلِّ وَسَلِّمْ وَبَارِكْ عَلَى سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ

شكر وعرفان

الشكر لله تعالى على توفيقه لنا و إلى كل
من كان له الفضل في مساعدتنا على انجاز هذا البحث المتواضع
نتقدم بالشكر الجزيل لهم جميعا و نخص بالذكر
الأستاذ المشرف مولدي عاشور الذي كان نعم المعين و السند
و على صبره الجميل ، و نسأل الله أن يجزيه عنا خيرا
كما نتقدم بالشكر إلى الأستاذة حاتبي كريمة
التي لم تبخل عنني بشيء ، نسأل الله
أن يجعلها ذخرا لأهل العلم و المعرفة .
و كل من ساعدنا من قريب أو بعيد .

الفهرس

الصفحة	المحتوى
I	الإهداء
II	شكر و عرفان
III	فهرس المحتويات
VII	قائمة الأشكال
أ-ب	. مقدمة
20-4	الفصل الأول: تحديد موضوع الدراسة و ضبطه
5	مقدمة الفصل
7-6	الإشكالية
8	أهمية الدراسة
8	أسباب اختيار الموضوع
9	أهداف الدراسة.
16-10	المفاهيم الأساسية
19-17	الدراسات السابقة
20	خلاصة
42-21	الفصل الثاني: القيم الاجتماعية
22	مقدمة الفصل
25-23	خصائص القيم الاجتماعية و وظائفها
26	مصادر القيم الاجتماعية
28-27	أنماط القيم الاجتماعية و أهميته
31-28	القيم في المنظمات
32	القيم الاجتماعية و ضوابط السلوك
35-33	العوامل المؤثرة في السلوك الأخلاقي و إرساء المبادئ الأخلاقية

38-36	المدارس و النظريات المفسرة للقيم الاجتماعية
41-39	تأثير القيم في العمليات الإدارية
42	خلاصة الفصل
64-43	الفصل الثالث: الضبط التنظيمي
44	مقدمة الفصل.
45	خصائص الضبط التنظيمي
45	أنواع الضبط التنظيمي
47-46	أغراض الضبط التنظيمي
49-48	طبيعة سلطة الضبط التنظيمي
51-50	وسائل الضبط التنظيمي
52	أوامر الضبط الإداري الفردية
58-53	نظرية الإدارة بالقيم
63-59	هيئات الضبط الإداري على المستوى الوطني
64	خلاصة
95-65	الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة
65	مقدمة الفصل
89-66	لمحة عن المؤسسة
90	مجالات الدراسة
90	منهج الدراسة
90	أدوات جمع البيانات
95-91	عينة الدراسة
128-97	الفصل الخامس: عرض و تحليل نتائج الدراسة
97	مقدمة الفصل
119-98	تعميم و تحليل البيانات الميدانية
124-120	مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات

125	مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة
127-126	مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الجانب النظري
128	الاستنتاجات
130	خاتمة
131	قائمة المراجع و المصادر.
132	الملاحق.

فهرس الجداول

الصفحة	نوع الجدول	الرقم
92	توزيع حسب الجنس	01
92	توزيع العينة حسب المستوى الدراسي	02
93	توزيع العينة حسب العمر	03
94	توزيع العينة حسب الخبرة المهنية	04
98	هل لديك الرغبة في العمل و الاستمرار فيه.	05
99	هل التزامات الممرضين تحدد سلوكياتهم داخل التنظيم	06
100	أثناء أدائكم لعملكم كيف ترغب أن يكون	07
101	هل العلاقات غير الرسمية بين الممرضين تعكس بالإيجاب على جملة القيم	08
102	كيف هي طبيعة العلاقة بين زملائكم في العمل	09
103	إذا تعرضت أحد مرافق المؤسسة لإهمال أو تخريب	10
104	هل يطبق مبدأ الشخص المناسب في المكان المناسب	11
105	كيف تحدد أخلاقيات العمل من خلال	12
106	أرحب بأي نشاط جديد يعطيني الفرصة لكي أمارس أدوار أخرى	13
107	أقبل القيام ببعض المسؤوليات ضمن الجماعة عن رضا و اقتناع	14
108	مناخ العمل يؤهلك لأداء عملك بكفاءة و فعالية	15
109	هل حدث و أن تغيبت عن العمل	16
109	هل يعتمد العمال على ترك كل العمل الذي ابتدئه	17
110	كيف تقيم وضع المؤسسة لديك	18

11	أيهما سلوك العمال حسب رأيك	19
112	هل تعمل المؤسسة على تكوين العمال بطريقة مستمرة	20
113	هل قمت بتكوين خاص عند التحاقك بعملك	21
114	هل تسعى لتحسين مستواك المهني	22
115	هل تتوافق قدراتك البدنية مع الأعمال الموكل لك	23
116	هل زادت هذه التكوينات من مستوى معرفتك المهنية	24
117	هل تقدم المؤسسة امتيازات للمستفيدين من التكوين	25
118	ما هي مكانة التكوين عندك	26
119	هل تقوم المؤسسة بتوعية عمالها من حين لآخر	27

تحتل الموارد البشرية في منظمات الأعمال الحديثة مكانة رفيعة و تلعب دورا فعالا في عصر أصبح التغيير فيه أمرا حتميا و مستمرا، لقد أصبحت الموارد البشرية ميزة تنافسية فريدة للمنظمات لا يمكن تقليدها، فنحن نستطيع تقليد المعدات و التكنولوجيا و أساليب الإنتاج لكننا لا نستطيع تقليد البشر في الأفكار المتولدة في أذهانهم، لقد أصبحت الموارد البشرية رأس المال الفكري بعد أن أصبحت المعرفة هي الأساس في التنافس فلم تعد المنظمات مجرد أماكن عمل بالآلات و المعدات أو مجرد مواد و طاقة و إنما هي بالأساس معرفة متجددة، و لكن الأخيرة لا تؤتي ثمارها و لا تظهر آثارها الايجابية على المنظمات إلا إذا كانت وفق إطار أخلاقي عام نابع من مجموعة القيم الاجتماعية، فالالتزام بالمبادئ و السلوك الأخلاقي سواء على صعيد الفرد في الوظيفة أو مهنة معينة يقوم الالتزام بمبادئ العمل الصحيح و الصادق و يبعد المنظمة عن أن ترى مصالحها بمنظور ضيق لا يستوعب غير معايير محدد تتجسد في الاعتبارات المالية التي تحقق لها فوائد على المدى القصير، و لكنها ستكون ذات أثر سلبي في الأمد الطويل، و في مجتمعاتنا النامية و المجتمعات الإسلامية بشكل خاص، فإن الإسلام يعتبر الوعاء الحضاري و الإنساني الذي يطرح مفاهيم أخلاقية نظريا على الأقل مقبولة و جيدة في واقع الحال إلى وجود فجوة كبيرة بين هذا الوعاء الحضاري و بين الممارسات الفعلية للأفراد في المنظمات.

و عليه تسعى هذه الأخيرة إلى تحقيق أفضل النتائج في مسارها و الحفاظ على استمراريتها و لا يكون ذلك إلا من خلال تقييد الفرد بالقيم الاجتماعية و مبادئ التنشئة الاجتماعية، و كذلك من خلال سعي المنظمة في إرساء معايير الضبط

مقدمة

التنظيمي داخل المؤسسة فمن خلاله تحافظ على النظام العام بعناصره الثلاثة الأمن العام و الصحة العامة و السكينة العامة، فهو يعتبر عنصر مهما جدا داخل المنظمات.

و عليه فإننا نجد أن وجود الضبط التنظيمي داخل المنظمة يحدد حريات الأفراد داخل مما يضبط و يحدد مهامه

و بالتالي فإن وظيفة الضبط التنظيمي من أولى واجبات الدولة و أهمها فهي ضرورة لازمة لاستقرار النظام العام و صيانة الحياة الاجتماعية و المحافظة عليها، فبدونها تعم الفوضى و ينهار النظام الاجتماعي، لذا فإن هذه الوظيفة تعد بحق عصب السلطة العامة و جوهرها و مقدمة على سائر وظائف الدولة الأخرى.

و عليه فالضبط التنظيمي يسعى لتحقيق النظام العام من خلال السعي نحو تحقيق حماية الحريات العامة و إن هي حققت هذه المعادلة فإنها تترك انطبعا و إحساسا بالرضا لدى الأوساط الاجتماعية و بالتالي تكرر الثقة بين المجتمع و إدارته و العكس صحيح.

و من خلال الإطلاع على الواقع تم مشاهدة العديد من التصرفات بين الموظفين و بين المواطنين، و عليه تم التقرب إلى المؤسسة الاستشفائية عاليا صالح بولاية تبسه لمعرفة مدى تمسك الفرد بالقيم الاجتماعية و مدى تطبيق معايير الضبط التنظيمي داخل التنظيم و درجة الالتزام بها.

و من هذا المنطلق تسعى الدراسة للكشف عن دور القيم الاجتماعية في التأثير على الضبط التنظيمي، و قد قسمت هذه الدراسة إلى 05 فصول كما يلي

مقدمة

الفصل الأول تمثل في تحديد موضوع الدراسة و ضبطه و احتوى على الإشكالية و تساؤلات جزئية و في المقابل الفرضيات، أسباب اختيار الموضوع، أهمية الدراسة و أهدافها، بالإضافة إلى مفاهيم و مصطلحات الدراسة، انتهى بالدراسات السابقة و المشابهة لموضوع الدراسة.

الفصل الثاني تمثل في القيم الاجتماعية و احتوى على خصائص القيم الاجتماعية و وظائفها، مصادر القيم الاجتماعية، دور القيم الاجتماعية في المجتمع، أنماط القيم الاجتماعية و أهميته، القيم في المنظمات القيم الاجتماعية و ضوابط السلوك، العوامل المؤثرة في السلوك الأخلاقي المدارس و النظريات المفسرة للقيم الاجتماعية.

و كان الفصل الثالث يحتوي على الضبط التنظيمي و احتوى على خصائص الضبط التنظيمي، أنواع الضبط التنظيمي و أغراض الضبط التنظيمي و طبيعة سلطة الضبط التنظيمي وسائل الضبط التنظيمي، أوامر الضبط الإداري الفردية، نظرية الإدارة بالقيم، هيئات الضبط الإداري على المستوى الوطني.

أما الفصل الرابع احتوى على مجالات الدراسة، منهجية الدراسة، أدوات جمع البيانات.

أما الفصل الخامس و الأخير فاحتوى على مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات، مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة، مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الجانب النظري، الاستنتاجات.

تحديد موضوع الدراسة و ضبطه

- ✓ مقدمة الفصل
- ✓ الإشكالية
- ✓ أهمية الدراسة
- ✓ أسباب الدراسة
- ✓ أهداف الدراسة
- ✓ مفاهيم الدراسة
- ✓ الدراسات السابقة
- ✓ خلاصة الفصل

مقدمة الفصل:

تعد مرحلة اختيار موضوع البحث من أهم مراحل البحث العلمي، وقد تبدو هذه الخطوة صعبة لأنها الأساس الذي تبنى عليه بقية المراحل . ومن شروط الاختيار الجيد للموضوع ،صلاحيته للأعداد ثم توفر عنصر الرغبة التي يتوقف عليها نجاح الباحث في مهمته الصعبة التي تتطلب الصبر والمثابرة "إلا أن ضمان الاختيار السليم للموضوع من حيث طرق أو شروط الاختيار يكمن في الاطلاع الواسع من قبل الباحث

كما ينصح العلماء ويحذرون من اختيار المواضيع المبهمة التي كثيرا ما يصعب تحديد ما يدخل في نطاقها، وقد يستغرق الباحث وقتا طويلا فيها دون الوصول إلى النتائج المرجوة . لذا تصبح عملية تحديد الموضوع من حيث المصطلحات المستعملة، حدوده وأبعاده أمرا بالغ الأهمية . كما أن نجاح الباحث في مهمته متوقف كذلك على نوعية علاقته مع مجتمع البحث واختيار أنسب المناهج والوسائل ثم توظيفها طبقا لمتطلبات البحث وأهدافه

الإشكالية:

لقد احتل موضوع القيم بشكل عام و القيم الأخلاقية بشكل خاص، و منذ زمن بعيد أهمية بالغة و اتسع انتشارها ليشمل كافة مناص الحياة خاصة في ضوء التطورات و التغيرات الحاصلة في الأنظمة الاجتماعية.

و قد امتد هذا الموضوع ليشمل مجالات العمل و ظهرت الدراسات التي تسعى إلى ربطه بعوامل تنمية المؤسسات و المنظمات و تحقيق أهدافها. و قد تزايد الاهتمام به بتغيير النظرة إلى الموظف من جهة و تغيير النظرة إلى مكانة المؤسسة من جهة أخرى، فانعقدت المؤتمرات و الندوات و الملتقيات لبحث هذا الموضوع. و لعل من أهم نتائج ذلك ظهر ما يعرف بالقيم الاجتماعية .

فالقيم الإنسانية عموما تتسم بالعمومية إلا أن تطبيقها يكتسي طابع الخصوصية الثقافية و الاجتماعية و الحضارية لكل مجتمع و مشروع التتموي.

و نجد هذه القيم تقتضي توفير أساسا قانوني و أخلاقي لسلوك الموظف في وظيفته و في مختلف المواقف و الظروف التي يواجهها داخل و خارج محيط عمله، و ذلك للحفاظ على شرف المؤسسة و سمعتها، و أداء واجباته بدقة و نشاط و أمانة و حماية مصالح الدولة و ممتلكاتها، و السعي لتحسين طرق العمل و رفع مستوى الأداء.

و عليه نجد أن المؤسسة تقيم ضوابط من حرياتهم حيث يحاسب العامل و يقيّم على مهامه ليكون ذا كفاءة و مهارة عالية في أدائه لعمله. فممارسة وظيفة الضبط التنظيمي مظهر من مظاهر السلطة العامة في فرض النظام العام بواسطة مجموعة من الامتيازات، و السلطات التي تمارسها هيئات الضبط التنظيمي بهدف الحفاظ على أمن و صحة و سكينه أفراد المجتمع.

تماشياً مع ذلك فالضبط التنظيمي يعد ضرورة اجتماعية، فهو عبارة عن مجموعة من الوسائل التي تفرضها هيئات الضبط التنظيمي على حريات الأشخاص أو نشاطاتهم بهدف الحفاظ على النظام العام و تأخذ شكل لوائح تنظيمية، أو قرارات فردية أو جزاءات إدارية و يترتب عنها تقييد لحقوق و حريات الأشخاص بالقدر الذي يضمن إيجاد نوع من التوازن بين متطلبات ممارسة الحقوق و الحريات و مقتضيات الحفاظ على النظام العام، و هذه الملائمة يحددها و تنفيذها هيئات الضبط التنظيمي.

و عليه فإننا نجد المؤسسات الجزائرية تسعى إلى تحقيق جميع أهدافها و تحسين سمعتها محلياً و عالمياً و تحقيق التنمية في المجتمع، من خلال تعزيز القيم الاجتماعية داخل العمال و من بينهم نجد المؤسسة الاستشفائية عالياً صالح، فهو يسعى إلى تبادل المعاملات الطيبة بين الأفراد و داخل المجتمع بصفة عامة و الموارد البشرية داخل المؤسسات بصفة خاصة، من أجل المحافظة على العلاقات الجيدة بين الأفراد و إتباع مسار لا يخل بالقيم و المبادئ الأخلاقية و الابتعاد عن الخلافات و النزاعات التي تسيء إلى سمعة المؤسسة و تحقيق المشاركة الفعالة بين العاملين و تحقيق الأهداف المنشودة للمؤسسة و الاستقرار الوظيفي للفرد و هذا من خلال الجمع بين الكفاءة الفعالة و الإخلاص و فرض الاحترام المتبادل بين كافة العاملين فيها، و عليه و من هذا المنطلق تتبلور لنا الإشكالية التالية:

القيم الاجتماعية و علاقتها بالضبط التنظيمي داخل المؤسسة الاستشفائية؟

أما التساؤلات الفرعية جاءت كالآتي:

- هل يوجد اختلال في القيم داخل التنظيم الإستشفائي؟
- هل ضعف التكوين يحدد هيمنة القيم السلبية داخل التنظيم؟

و عليه جاءت الفرضيات التالية:

- يوجد اختلال في القيم داخل التنظيم الإستشفائي.
- ضعف التكوين يحدد هيمنة القيم السلبية داخل التنظيم.

أهمية الدراسة :

تكمن أهمية الدراسة في كون هذا الموضوع من بين أساسيات قيام المجتمع و من ثم الحقل المهني، أما بالنسبة للاختصاص فهو موضوع لا بد من الاهتمام به و التوسع في مضمونه لأنه يخص المورد البشري و إذا صلح هذا الخير صلحت المؤسسات و بالتالي المجتمع.

أسباب الدراسة:

✓ الذاتية:

- توافق الموضوع و الاختصاص.
- التطلع إلى ما تسير عليه المؤسسات الجزائرية من ناحية قيم الفرد و أخلاقه و انعكاساتها على المؤسسة.

✓ الموضوعية:

- معرفة السلوكات و التصرفات و المعاملات داخل المؤسسات الجزائرية.
- أسلوب المعاملة بين الموظفين داخل المؤسسات الجزائرية.
- معرفة مدى ارتباط القيم الاجتماعية بالضبط التنظيمي.
- معرفة مستوى القيم الاجتماعية داخل التنظيم.
- تأثير القيم الاجتماعية على سلوكات الفرد داخل التنظيم.

أهداف الدراسة:

- معرفة العلاقة بين القيم الاجتماعية لدى الفرد و النظام الداخلي للمؤسسة.
- معرفة إذا كانت المؤسسة الاستشفائية تسعى لترسيخ خلق الصدق و الوفاء لدى موظفيها في التعامل مع المواطنين.
- معرفة إذا كان أسلوب القيادة بالقيم يؤثر على أداء الفرد داخل المؤسسة.
- معرفة مدى التزام موظف المؤسسة الاستشفائية بالقيم الاجتماعية و النظام المؤسسي.

مفاهيم و مصطلحات الدراسة:

1- القيم:

لغة: هي الاستقامة ، القيام بالشيء، الاعتدال، الاستواء، الاستقلال.¹

تشتق كلمة القيمة في اللغة العربية من القيام، و هو نقيض الجلوس، و القيام بمعنى آخر هو العزم.

و تشير كلمة القيم باللغة الانجليزية و باللغة الفرنسية و باللغة اليونانية إلى الاعتدال و بلوغ الغاية، فهي مشتقة أصلا من الفعل " قام " بمعنى وقف، و اعتدل، و انصب و بلغ و استوى.²

القيمة هي ما يقدر به الشيء فقيمة الشيء قدره.³

اصطلاحا: يرى روكيش أن القيم هي: اعتقاد ثابت نسبيا بأن أنماط محددة من السلوك أو أهداف غائبة تكون شخصا و اجتماعيا مفضلة على نقيضها من السلوك أو الأهداف الغائبة الأخرى.⁴

و القيم هي: " مجموعة من المعاني السامية التي نتبع من ثقافة المجتمع و عقائده، و يكتسبها الفرد خلال عملية التعلم و التربية، و يؤمن بها و ترسخ في أعماق عقله و وجدانه و يدافع بها عن أفكاره و آرائه، و تشكل شخصيته، و تتعكس كصفات سلوكية في تصرفاته، و يتخذها معيارا يحكم على الناس من خلالها."⁵

¹- عادل غزالي، أثر القيم الاجتماعية على التنظيم الصناعي الجزائري، مذكرة ماجستير في تنمية الموارد البشرية، كلية

العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2006-2007، ص 13.

²- نجلاء عدنان القرالة، القيم الشخصية و علاقتها بالنمط الإداري لدى مديري المدارس الثانوية، مذكرة ماجستير،

عمادة الدراسات العليا، جامعة مؤتة، 2008. ص 20.

³- بكوش ليلي، محجر ياسين، القيم التنظيمية ، مدخل مفاهيمي، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة قاصدي

مرياح، ورقلة، الجزائر، العدد 30/ سبتمبر 2017.

⁴- خالد بن عبد الله اينطه، القيم التنظيمية و علاقتها بكفاءة الأداء، مذكرة ماجستير، كلية الدراسات العليا، أكاديمية

نايف العربية، الرياض، السعودية، 2003، ص 30.

⁵- عبد الله الثقفي و آخرون، القيم الاجتماعية و علاقتها بالتفكير التأملي لدى طالبات قسم التربية ، المجلة العربية

لتطوير التفوق، العدد 06، جامعة الطائف، 2013، المجلد الرابع، ص 10.

2- القيم الاجتماعية:

عرفها راد هكمال ميكرجي: "بأنها عبارة عن الرغبات و الاهتمامات المتفق عليها اجتماعيا، و التي تمثل منتجات اجتماعية داخل شبكة العلاقات الإنسانية ، أي أن المجتمع يلعب دورا هاما في تشكيل رغبات و اهتمامات الفرد عن طريق التنشئة الاجتماعية و التفاعل و الاتصال الاجتماعي".¹

عرفها ايميل دوركايم: هي نتاج اجتماعي لعوامل اجتماعية، و يعتمد النظام الأخلاقي على النظام الاجتماعي للمجتمع الذي يوجد في إطاره و ليس هناك نظام يحتاجه و الذي يتحدد من خلال ما هو مرغوب فيه اجتماعيا.

ماكس فيبر: القيم هي الموجّهات التي تفرض نمط أو شكل السلوك و تتضمن هذه القيم بعض الأوامر التي تحكم الإنسان بطريقة ضاغطة أو قد تخضع هذه القيم بعض المطالب التي يضطر الإنسان إلى القيام بها.

تالكوت بارسونز: القيم ظاهرة اجتماعية ثقافية مصدرها البناء الثقافي الذي يتكون من نسق الأفكار و أنساق الرموز.

محمد قاسم القريوني: يربط القيم بالمعتقدات و يشير إلى أنها المعتقدات التي يعتمد أصحابها بقيمتها و يلتزمون بعضها منها فهي تحدد السلوك المقبول و المفروض و الصواب و الخطأ.²

و عليه نستخلص من التعاريف السابقة التعريف الإجرائي: " هي عبارة عن مجموعة الضوابط و السلوكات و التصرفات التي تصدر من الفرد تجاه الجماعة المحيطة به.

¹ - عادل غزالي، أثر القيم الاجتماعية على التنظيم الصناعي الجزائري، المرجع السابق، ص 14.

² - مومن بكوش الجموعي، القيم الاجتماعية و علاقتها بالتوافق النفسي الاجتماعي لدى الطالب الجامعي، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2012-2013، ص 29.

3- الضبط التنظيمي:

لغة: الضبط، أي لزوم الشيء أو حبسه، و قال الليث: لزوم شيء لا يفارقه في كل شيء و ضبط الشيء حفظه بالحزم.¹

التدوين الكتابي لمعالم يخشى لو ترك أمرها دون تسجيل أن تبدد معالمها و يؤول أثرها من ذاكرة من عاينها و شاهدها و لذا يقال قانونا أن ضبط الواقعة يعني تحرير محضر لها.²

اصطلاحا: يعرف ابن خلدون الضبط التنظيمي: على أنه:

وظيفة دينية من باب الأمر بالمعروف و النهي عن المنكر.

عرفه ريفر: بأنه : مجموع تدخلات الإدارة التي تهدف إلى فرض حرية نشاط الأفراد للانضباط المطلوب للعيش في المجتمع في إطار محدد من المشرع:

كذلك عرفه الفقيه الفرنسي هوريو " بأنه سيادة النظام و السلام الاجتماعي عن طريق التطبيق الوقائي للقانون."

عرفه الفقيه ريفيرو بأنه عبارة عن تدخل الإدارة لفرض النظام عند ممارسة الأفراد لنشاطهم الحر، ذلك النظام الذي يقتضيه العيش في الجماعة.³

عرفه الدكتور محمد الطماوي بأنه " حق الإدارة أن تفرض على الأفراد قيودا تحد بها من حرياتهم بقصد حماية النظام العام.

و يعرفه طعيمة الجرف، بأنه وظيفة من أهم وظائف الإدارة تتمثل أصلا في المحافظة على النظام بعناصره الثلاثة، الأمن العام، الصحة العامة، السكنينة العامة، عن طريق إصدار القرارات اللائحية و

¹ ابن منظور، لسان العرب، ج08، دار إحياء التراث العربي للطباعة و النشر، 1999، ص 15.

² لوصيف خوله، الضبط الإداري السلطات و الضوابط، مذكرة ماستر، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة محمد

خضير، بسكرة، 2014-2015، ص 08.

³ نفس المرجع السابق، ص 09.

الفردية و استخدام القوة المادية مع ما يتبع ذلك من فرض قيود على الحريات الفردية تستلزمها الحياة الاجتماعية.¹

عرفه دي لويادير: بأنه: " شكل من أشكال عمل الإدارة و الذي تتمثل في تنظيم نشاط الأفراد من أجل ضمان حفظ النظام العام."²

و عرفه ريفيرو: " مجموعة تدخلات الإدارة التي ترمي إلى أن تفرض على التصرف الحر للأفراد النظام الذي تطالب به الحياة في المجتمع."

تعريف الضبط التنظيمي من حيث أساليبه: عرفه كاسطانية: " بأنه الامتياز المعترف به لسلطة إدارية لتسن من أجل تأكيد لنظام العام أعمالاً قانونية تنفيذية، و القيام بالأعمال المادية الضرورية لتنفيذها."

تعريفه ب'تباره قيد على نشاط الأفراد: عرفه فالين هو " قيد تفرضه السلطة العامة على نشاط الأفراد لتحقيق الصالح العام، فالضبط التنظيمي وفقاً لهذا الرأي لا يقيد الحريات العامة، التي يكفلها القانون و إنما هو قيد نشاط الأفراد فقط، فالحرية هي الأساس أم القيود المفروضة بواسطة الضبط فهي الاستثناء."³

من خلال التعاريف السابقة للضبط التنظيمي نستنتج التعريف الإجرائي: هو الضبط التنظيمي عبارة عن تنظيم و تسيير النظام العام للإدارة و المحافظة على حريات الأفراد داخل الإدارة. و كذلك هي مجموعة القواعد و القوانين التي تفرضها و تسطرها السلطة العامة على الأفراد و تنظيم بها حرياتهم بقصد حماية النظام العام في المجتمع"

4- الولاء:

لغة: " هو العهد و القرب و النصر و المحبة و الالتزام. " ⁴

¹ - المرجع السابق، ص 10.

² - دايم بلقاسم، النظام العام الوضعي و الشرعي و حماية البيئة، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2003-2004، ص 45.

³ - نفس المرجع، ص 46.

⁴ - موسى اللوزي، التطوير التنظيمي، أساسيات و مفاهيم حديثة، دار وائل، ط3، عمان، 2009، ص- 118.

5- التنظيم:

- " هو عمل إداري جماعي مستمر يتم عن وعي و إدراك لتنسيق أوجه النشاط البشري في مجال معين من أجل تحقيق هدف متفق. "1
 - " هو جميع الأنشطة التي يقوم بها المدير من ناحية ترتيب الموارد الاقتصادية و تجميعها لتحقيق الأهداف بأقل التكاليف. "2
 - " هو نظام يتكون من مجموعة من النشاطات المتعاونة عن قصد ووعي لجماعة معينة و هو يتطلب نظام للاتصال و هنا يركز على أهمية دور الفرد في التنظيم و على دور التنظيم في حفز الأفراد. "3
 - " وحدة اجتماعية يتم إنشاؤها من أجل تحقيق هدف معين. "4
- نستخلص من التعاريف التالية:
- أن التنظيم مجموعة الأنشطة المختلفة مثل: التوجيه، التنسيق، الرقابة، التي يقوم بها المدير داخل المؤسسة من أجل تحقيق أهداف المؤسسة.
 - هو نظام يتكون من عدة أنشطة واعية و محكمة لجماعة معينة و فاعليته في تحفيز العمال.
 - يسعى إلى تحقيق الأهداف المتمثلة في تحقيق الاستمرارية و الجودة للمؤسسة.
- ## 6- الولاء التنظيمي:
- هو: " عملية مستمرة، يقوم العاملون في المؤسسة من خلالها بالعبير عن اهتمامهم و حرصهم عليها و استمرار نجاحها و بقائها. "5

¹ - إبراهيم بدر شهابا الخالدي، معجم الإدارة، أساسيات لمصطلحات الإدارة العامة و إدارة الأعمال، دار أسامة للنشر و التوزيع، ط1، الأردن، عمان، 2011، ص- 165.

² - علي الشريف، محمد سلطان، المدخل المعاصر في مبادئ الإدارة العامة، الدار الجامعي الإسكندرية، 1998، ص 47.

³ - عمر سعيد، مبادئ الإدارة الحديثة، مكتبة دار الثقافة للنشر و التوزيع، ط1، عمان، 2003 ص- 71.

⁴ - طلعت إبراهيم لطفي، علم الاجتماع التنظيم، دار غريب القاهرة، 2007، ص- 22.

⁵ - عبد الفتاح صالح خليفات، منى خلف الملاحه، الولاء التنظيمي و علاقته بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة الأردنية، مجلة جامعة دمشق، المجلد 25، العدد 3 و 4، 2009، ص- 298.

- هو: " الانسجام بين أهداف العامل و أهداف المؤسسة و التشابه بين قيم العامل و القيم السائدة في التنظيم و إقبال العامل على عمله بدافعية كبيرة لتحقيق أهداف المؤسسة".¹
 - هو: " استثمار متبادل بين الفرد و المنظمة باستمرارية العلاقة التعاقدية بينهما يترتب عليه سلوك الفرد سلوكا يفوق السلوك الرسمي المتوقع منه و المرغوب فيه من جانب المنظمة، و رغبة الفرد في إعطاء جزء من وقته و جهده، من أجل الإسهام في نجاح و استمرار المنظمة كالاستعداد لبذل مجهود أكبر و القيام بأعمال تطوعية و تحمل مسؤوليات إضافية".²
 - عرفه "بيكر" بأنه: "نزعة المشاركة المستمرة في نشاطات معينة داخل المنظمة نتيجة لما استثمره الفرد داخل المنظمة و يخشى أن يفقد هذا الاستثمار إذا ما قام بترك المنظمة. "
 - أما "أولي" فيعرفه بأنه: " الارتباط النفسي الذي يربط الفرد بالمنظمة و الذي يدفعه إلى الاندماج في العمل و التفاعل مع القيم المنظمة و تبنيها".³
- نستخلص من التعاريف السابقة:
- أن الولاء التنظيمي عبارة عن عملية مستمرة من خلال اهتمام العاملون بها و الحرص على نجاحها.
 - هي انسجام بين أهداف العاملون بالمنظمة و العمل بدافعية لتحقيق ما تسعى إليه المؤسسة و العاملون بها.
 - هي استثمار كل جهود العاملين بالمؤسسة على إسهام في نجاح المؤسسة و تحمل كل مسؤوليات من تحقيق الهدف الموحد.
 - و هو انصهار العامل ضمن أهدافا المنظمة.
- من خلال التعاريف السابقة يبرز التعريف الإجرائي:
- إن الولاء التنظيمي هو عملية توافق بين العامل و المؤسسة، حيث يعمل باستمرار و انسجام و يستثمر كل جهوده من أجل تحقيق أهدافها و صناعة اسم لها في مجال أشغالها.

¹ - خلف سليمان الراشدة، صناعة القرار المدرسي و الشعور بالأمن و الولاء التنظيمي، دار الجامعة، ط1، عمان 2007، ص- 88.

² - إبراهيم بدر شهاب الخالدي، معجم الإدارة، مرجع سابق، ص-85.

³ - زاهر عبد الرحيم عاطف، هندرة المنظمات، الهيكل التنظيمي للمنظمة، دار الراجحة للنشر و التوزيع، ط1، 2009، ص-280.

7- الالتزام التنظيمي:

لغة: يعني العهد، و يلزم الشيء، لا يفارقه، و الملازم لشيء مداوم عليه، و يعني العهد و القرب و النصر و المحبة.

اصطلاحاً: يرى بورتر بأن الالتزام هو: "استعداد الفرد لبذل جهود كبيرة لصالح المنظمة."

أما شلدون فيرى أن الالتزام هو: "التقييم الايجابي للمنظمة و العزم على العمل لتحقيق أهدافها."

أما بوشان فينظر إلى الالتزام التنظيمي بوصفه مناصرة الفرد، و تأييده للمنظمة و أنه نتاج تفاعل ثلاثة عناصر و هي: التطابق الانهماك، الولاء.¹

عرفه بوتر و ستيرز و بوليان بأنه " القوة النسبية لتوحد الفرد مع تنظيم معين و ارتباطه به، و بهذا المعنى ينطوي الالتزام على ثلاثة أبعاد رئيسية على أقل تقدير هي:

- اعتقاد قوي بأهداف و قيم المؤسسة و ميولها.

- إرادة قوية لممارسة جهد معقول في المؤسسة.

- رغبة قوية للمحافظة على عضوية المؤسسة.

و يقصد بالالتزام التنظيمي أيضاً: الشعور الايجابي المتولد عند الموظف تجاه منظمته و الارتباط بها و الإخلاص لها و التوافق مع قيمها و أهدافها و الحرص على البقاء بها من خلال بذل الجهد و تفضيلها على ما سواها مع الافتخار بمآثر المنظمة مما يعزز نجاحها.²

¹ - عاشوري ابتسام، الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة و علاقتها بالثقافة التنظيمية، مذكرة ماجستير ، كلية العلوم

الإنسانية و الاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014-2015، ص 24.

² - ايناس فؤاد نواوي فلمبان، الرضا الوظيفي و علاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين و المشرفات التربويات بإدارة التربية و التعليم، بمدينة مكة المكرمة، رسالة ماجستير، المملكة العربية السعودية، جامعة أم القرى بمكة،

ص 10.

الدراسات السابقة:

من خلال الاطلاع على العديد من الدراسات السابقة المختلفة التي لها صلة بالموضوع، و التي أضافت إثراء على موضوع المذكرة، و عليه كانت الدراسات الآتية:

الدراسة 01: بعنوان: أثر القيم الاجتماعية على التنظيم الصناعي الجزائري، رسالة ماجستير في تنمية الموارد البشرية، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة الإخوة منتوري قسنطينة، من إعداد عادل غزالي، و إشراف: مسعودة خنونة

تكمن مشكلة الدراسة في مدى تأثير القيم الاجتماعية على التنظيم الصناعي في الجزائر و عليه جاءت التساؤلات التالية:

- هل تؤثر القيم الاجتماعية على التنظيم الصناعي، و ما طبيعة هذا التأثير؟
- هل تؤثر القيم الاجتماعية على العمال و المشرفين الصناعيين داخل التنظيم مجال الدراسة؟
- هل يشترك أعضاء التنظيم سواء عمالا أو مشرفين في نفس القيم؟
- هل تتضمن القيم الاجتماعية الاستقرار في العمل لعمال و المشرفين؟

أما فرضيات الدراسة فقد اعتمدت على ما يلي:

- يتأثر التنظيم الصناعي بالقيم الاجتماعية للمشرفين.
- يتأثر التنظيم الصناعي بالقيم الاجتماعية للعمال.
- تعمل القيم الاجتماعية الإيجابية على الاستقرار المهني لأعضاء التنظيم.

فاتبع المنهج الوصفي في دراسته و كانت الأدوات المستعملة الاستمارة، المقابلة المقننة. وكان مجتمع الدراسة و العينة العمال و المشرفين، و استخدم العينة الطبقية.

و قد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية: تبين من خلال المراجعة النظرية للمفاهيم و المصطلحات و المعرفة النظرية للقيم الاجتماعية، أن القيم الاجتماعية لها تأثير كبير

إيجابي على التنظيم الصناعي. تراجع القيم الدينية في المؤسسة على حساب القيم المادية، التي أصبحت توضع فوق كل اعتبار. الاصطلاحات الاقتصادية التي كانت في المجتمع الجزائري كانت عبارة عن إصلاحات شكلية فقط مست الجوانب المادية فقط في التنظيمات المختلفة دون إعطاء الأهمية للجانب الثقافي حيث أن موجات التغيير هذه لم يصاحبها تغيير آخر في الذهنيات. غياب قيم إسناد المناصب لأصحابها من شأنه أن يضر بالمؤسسة الجزائرية حيث أن المبدأ القاضي بضرورة وضع الشخص المناسب في المكان المناسب يظل مبدأ بعيدا عن التطبيق في المؤسسة الجزائرية، و هو ما من شأنه أن يعزز ظهور القيم السلبية و ظهور الصراع بين العمال في المؤسسة. و عليه تطرقت الدراسة إلى عدة أبعاد و مؤشرات نذكر منها البعد الاجتماعي و جاءت مؤشراتته كما يلي: فعالية عملية الاتصال، مبادرة العمال للعمل الجماعي داخل المؤسسة. كما كان الاتفاق بين المذكرتين في مدى تأثير القيم الاجتماعية على العاملين داخل التنظيم، و تأثير النظام على قيم الفرد، كما كان الاختلاف في تحقيق الأهداف المرجوة من الدراسة، و عليه تم الاستفادة من الدراسة في بعض العناصر التي تخدم المذكرة.¹

الدراسة 02: بعنوان القيم الشخصية و علاقتها بالنمط الإداري لدى مديري المدارس الثانوية، رسالة ماجستير، عمادة الدراسات العليا، جامعة مؤتة، الأردن، من إعداد نجلاء عدنان القرالة، إشراف الدكتور ملوح باجي الخريشا، تؤثر القيم الشخصية تأثيرا مباشرا في عمل مديري المدرسة من حيث ضبط سلوكه و تحديد أهدافه و مواقفه و اتخاذ قراراته، و عليه جاءت التساؤلات، ما القيم الشخصية السائدة لدى مديري و مديرات المدارس الثانوية في محافظة الكرك من وجهة نظرهم؟ ما النمط الإداري السائد لدى مديري و مديرات المدارس الثانوية في محافظة الكرك من وجهة نظرهم؟ هل هناك علاقة ارتباطية بين القيم الشخصية للمدير و نمطه الإداري؟ و اعتمد على المنهج الوصفي في دراسته و أدواتها الاستمارة، و مجتمع الدراسة و العينة المديرين و المديرات، عينة طبقية عشوائية، و كانت نتائجها على أن

¹ - عادل غزالي، أثر القيم الاجتماعية على التنظيم الصناعي الجزائري، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة الإخوة منتوري، قسنطينة، 2006-2007.

أفراد العينة يفضلون ممارسة النمط الديمقراطي و هذا بدلا على أن بعض أفراد العينة يلجؤون إلى هذا النمط انطلاقا من مبدأ المشاركة في القيادة و صنع القرارات لحل مشاكل العمل و العمل بروح الفريق إيمانا منهم بدوره في تحقيق نتائج جيدة في الإدارة و التنظيم التربوي، وجود نمط ايجابي بين النمط الديمقراطي و القيم النظرية، فالمدير الديمقراطي يفوض جزء من صلاحياته إلى المرؤوسين و يسمح لهم بالمشاركة في العملية الإدارية مما يجعل لديه وقتا للاهتمام بالقيم النظرية و الاجتماعية و الجمالية. حيثي تم الاتفاق بين هذه الدراسة و دراستي في العلاقة بين القيم الشخصية للفرد و قيم المنظمة. كما كان الاختلاف بين الدراستين في طريقة العمل.

خلاصة الفصل:

من خلال الاطلاع على العديد من المفاهيم و الدراسات السابقة و طرح الإشكالية و الفرضيات التي تمهد لفهم موضوع الدراسة، فسننتقل إلى الجانب النظري لموضوع الدراسة و الجانب التطبيقي للدراسة.

القيم الاجتماعية

- ✓ خصائص القيم الاجتماعية وظائفها
- ✓ مصادر القيم الاجتماعية
- ✓ دور القيم الاجتماعية في المجتمع
- ✓ أنماط القيم الاجتماعية و أهميته
- ✓ القيم في المنظمات
- ✓ القيم الاجتماعية و ضوابط السلوك
- ✓ العوامل المؤثرة في السلوك الأخلاقي
- ✓ المدارس و النظريات المفسرة للقيم الاجتماعية

مقدمة الفصل:

تعتبر القيم الاجتماعية خاصية من خصائص المجتمع الإنساني، فهي معيار للتحكم في تصرفات الموظف و تنظيم العلاقات داخل البيئة العلمية و التقليل من الانحرافات و التعسفات الإدارية .

خصائص القيم الاجتماعية

- أ. تتصف القيم بالذاتية: إذ يحس كل شخص منا بالقيم على نحو خاص به.
- ب. تتصف القيم بالنسبية: من حيث الزمان و المكان، فيما يعتبر مقبولا في عصر من العصور لا يعتبر كذلك في عصر آخر، و ما يعتبر مناسبا في مكان قد لا يكون كذلك في مكان آخر.
- ج. تتسم القيم بالهرمية: تترتب حسب أهميتها بشكل متدرجا التفضيل و الأهمية، و على هذا يمكننا القول أن لدى كل فرد نظاما للقيم يمثل جزءا من تكوينه النفسي الموجه لسلوكه.
- د. تتصف بالقابلية للتغيير: رغم ثباتها النسبي إلا أنها قابلة للتغيير بتغيير الظروف الاجتماعية لأنها انعكاس لطبيعة العلاقات الاجتماعية و نتاج لها.
- هـ. تتسم القيم بالعمومية: تشكل طباعا عموميا قوميا عاما و مشتركا بين جميع الطبقات.¹

مكونات القيم الاجتماعية:

- أ. المكون المعرفي: و معياره الاختيار الشعوري أي انتقاء القيمة من بدائل مختلفة بحرية كاملة بحيث ينظر الفرد في عواقب انتقاء كل بديل و يتحمل مسؤولية انتقائه بكاملها، و هذا يعني أن الاختيار اللاشعوري لا يشكل اختيارا يرتبط بالقيم، حيث يعتبر الاختيار المستوى الأول لسلم الدرجات المؤدية إلى القيم و يتكون من ثلاث خطوات متتالية هي: استكشاف البدائل الممكنة، النظر في عواقب كل بديل، ثم الاختيار الحر.²
- ب. المكون الوجداني: معياره التقدير الذي ينعكس في التعلق بالقيمة و الاعتزاز بها و الشعور بالسعادة لاختيارها و الرغبة في إعلانها على الملأ، و يعتبر التقدير المستوى الثاني في سلم الدرجات المؤدية إلى القيم و يتكون من خطوتين متتاليتين هما: الشعور بالسعادة لاختيار القيمة، ثم إعلان التمسك بالقيمة على الملأ.

¹ - زروال نصيرة، القيم الاجتماعية كمعيق للمشروع التنموي الصناعي الجزائري، أستاذة علم اجتماع، محاضرة، جامعة المدية، ص 02.

² - مومن بكوش الجموعي، القيم الاجتماعية و علاقتها بالتوافق النفسي الاجتماعي لدى الطالب الجامعي، مرجع سابق، ص 36.

ج. المكون السلوكي: و معياره الممارسة و العمل أو الفعل و يشمل الممارسة للقيمة أو الممارسة على نحو يتسق مع القيمة المنتقاة على أن تتكرر الممارسة من خطوتين هما: ترجمة القيمة إلى ممارسة، و بناء نمط قيمي.

و عليه نجد أن للقيم ثلاث مستويات رئيسية معرفي و وجداني و سلوكي مرتبط بمعايير تتحكم بمناهجها و عملياتها و هي الاختيار و التقدير و الفعل.

وظائف القيم

إن الإشارة إلى أهمية البحث أي الأهمية من دراسة موضوع القيم ترتبط بدورها و وظيفتها على المستوى الفردي و كذا على المستوى الاجتماعي و لكلا المستويين التأثير في الآخر، إذ تقوم بالوظائف و الأدوار التالية:

أ. القيم كمعايير لتوجيه السلوك:

تقودنا إلى اتجاهات محددة في ما يتعلق بالقضايا الاجتماعية.

تقودنا إلى تفضيل إيديولوجية سياسية أو دينية معينة أي أن القيم تسوقنا إلى اختيار و تفضيل إلى القيم الأخرى أنسب و أكثر ملائمة لنا في جميع النواحي سياسية أو دينية أو اجتماعية... الخ

تحد الطريقة التي تقدم بها أنفسنا للآخرين، أو تقبل بها الآخرين أي أن القيم تضبط لنا الطريقة المثلى لتظهر بها في المجتمع و نستطيع أن نتقبل بها الآخرين.

تعتبر معايير للحكم و التقييم.¹

تستعمل من أجل المقارنة بين الأفراد أي أن القيم توظفها من أجل الحكم على الأفراد هذا أحسن و الآخر سيء و هذا بمطابقة سلوكياتهم من القيم الموجودة في المجتمع.

تستعمل كمعايير من أجل التأثير على الآخرين فتعرف أي القيم تستحق أن تؤثر أو تتأثر بها و عن طريق قيم الشخص تحكم على سلوكياتهم و اعتقاداتهم و اتجاهاتهم.

¹ - مومن بكوش الجموعي، المرجع السابق، ص 39.

تخبرنا كيف نبرز أفعالنا غير المقبولة أي أنها تعد لنا الطريقة التي نستطيع بها إظهار الأفعال المنافية للقيم الموجودة في المجتمع.

ب. **القيمة كمخطط لحل الصراعات و اتخاذ القرارات:** تكون وظيفة القيمة كمخطط لحل الصراعات و اتخاذ القرارات قد يستشار هرم قيمي و ليس قيمة واحدة و هنا يدخل الفرد في صراع من أجل اختيار القيمة المناسبة.

ج. **القيمة كدافع:** القيم طاقات للعمل و دوافع للنشاط و متى تكونت القيم تكونت القيم المرغوب فيها لدى المرء فانه ينطلق إلى العمل الذي يحققه و تكون بمثابة المرجع أو المعايير الذي يقيم به هذا العمل لنرى مدى تحقيقه لها، و هذا يعني أن القيم تمثل قوة دافعة للعمل هذا العمل و كل ما يتعلق به من احترام للوقت و أداء بإتقان و بذل الجهد و الإخلاص فيه.

تلعب القيم دورا فعالا في عملية التوافق النفسي و الاجتماعي للأفراد:

إلى جانب الدور الذي تلعبه في عمليات العلاج النفسي و هي بذلك تهدف لتعديل السلوك و خاصة عند بعض الأفراد الذين ينتمون للدين، فمعرفة قيم المريض و أهدافه في الحياة ضروري للمعالج، فالمريض يلجأ إلى المعالج بقيم و تصورات عن مشاكله و صراعاته ليعمل هذا الأخير على البحث عن حل مقنع لهذا الصراع بين قيمه و سلوكياته و يعمل كذلك على معرفة محيط المريض.¹

فيما يتعلق بقيمه لمعرفة مدى توافقه، و كذا ضبط أسباب عدم التوافق مع الجماعة، كما أن للقيم دور في مجال الوقاية لا يقل أهمية عن مجال الوقاية لا يقل أهمية عن مجال العلاج و ذلك سواء فيما يتعلق بالوقاية من الإصابة بالأمراض النفسية، أم الوقاية من بعض المشكلات الاجتماعية كمشكلة سوء التوافق النفسي و الاجتماعي و ما سينجر من مشكلات خطيرة كتعاطي المخدرات.²

¹ - المرجع السابق، ص 40.

² - نفس المرجع، ص 40.

مصادر القيم الاجتماعية

لأن القيم الاجتماعية لا تأتي من فراغ فهي مستمدة من البيئة بمعناها الواسع و لكن هذا القول لا يستقيم إلا إذا عرفنا لتحديد مصادر هذه القيم كجزء من البيئة التي تعيش في كنفها هذه القيم، و من هذه المصادر هي:

- أ. **التعاليم الدينية:** إن الدين هو المصدر الرئيسي لقيم كثيرة فالتعاليم الدينية تخص على الاستقامة، و الاعتدال و الطاعة و الولاء، النزاهة في العمل.
- ب. **أساليب التنشئة الاجتماعية:** فالفرد الذي يعيش في مجتمع ما، له النفوذ في مجتمع غربي رأسمالي قيمة كبيرة، أكبر من قيمتها للفرد الذي يعيش في مجتمع زراعي حيث لا تعتبر النقود نفس القيمة.
- ج. **الخبرات السابق:** تعتبر خبرة الشخص مهمة في الأوزان و القيم التي تعطيها للأشياء كالشخص الأمي الذي يتعلم قيمة كبيرة للتعلم بسبب حرمانه منه.
- د. **الجماعة التي ينتمي إليها الفرد:** فعنوية الفرد في الجماعات تعتبر مصدرا آخر من مصادر القيم فمع مرور الزمن تكون جماعة العمل التي ينتمي لها الفرد تجبر الفرد على أن يغير قيمة الجماعة متناسقة مع قيم الأفراد.¹
- هـ. **المصادر الإعلامية:** و يعد الإعلام بوسائله المختلفة أحد المصادر التي تسهم في تكيل قيم الأفراد، و معتقداتهم، و التأثير عليها خصوصا و أن العالم يتحدث عن العولمة الثقافية التي أصبح فيها الفرد يخضع لبرامج إعلامية.

دور القيم الاجتماعية في المجتمع

القيم الاجتماعية تتجلى في محبة الناس و التعاطف معهم و الإنسان الاجتماعي يرى في الحب الوسيلة الوحيدة الملائمة للروابط المتعددة بين الناس، كما أن الحب و الكره هما محركا الحياة الإنسانية و بين قطبيهما تتأرجح الحياة إيجابا و سلبا، فإذا تغلب الحب على الكره استمرت الحياة في تألقها و عطائها، فإذا تغلب الكره كان تعسرها و ركودها، و هذا أو ذاك لهما علاقة بالقيم السلبية و الإيجابية ففي الحالة

¹ - نجلاء عدنان القرالة، القيم الشخصية و علاقتها بالنمط الإداري لدى مديري المدارس الثانوية، مرجع سبق ذكره، ص

التي يتغلب الحب فيها تكون الأعمال البناءة في الحياة و حيث يتغلب الكره يكون الزهد في العمل، و إذا حصل العمل كان تهاديما بيد أن الحب ليس قيمة كما يرى بعضهم، و إنما جعلها تتجاوز القيمة و كان العاطفة المولدة للقيم، كان كل ما يمسه يتمتع بقيمة من القيم سواء كانت الحقيقة أو الخير أو الجمال أو إذا يعتبر الحب واهب القيم الدائم و في طبيعة القيم الاجتماعية تأتي القيم الوطنية التي يجب أن تركز عليها، و خاصة في المرحلة الراهنة فهي التي تمثل الجانب المهم من ذاتيتها و من تفكيرنا و من تطلعاتنا و حين يعي الإنسان قيم مجتمعه ينشط للحياة و يحس منه السلوك و يتقن العمل لا مجرد وسيلة الارتزاق بل خدمة اجتماعية يجب أداؤها بأمانة ليزدهر المجتمع الذي هو منه، و إن في وعيه لحقيقة مجتمعه و عيا لوحدة الاشتراك في الحياة ضمن الوطن، أي ضمن المتحد الاجتماعي الذي اكتسب شخصيته عبر الأجيال هو وعي لمطالب هذا الوطن و معالجته و هو الابتعاد عن كل ما يؤدي وحدته و إذ يضع المواطن مصلحة وطنه فوق مصلحته، فإنه ينزله في نفسه منزلة القدسية فكل اعتداء عليه اعتداء على أبناء الوطن جميعهم دون استثناء، و كل اقتطاع لجزء من أجزائه، مهما كان صغيرا، يعني تحطيم المتحد في أهم ركائزه يعني بالضرورة تحطيم الإنسان.¹

أنماط القيم الاجتماعية

- أ. قيم دينية: ترتبط بالاهتمام بالمعتقدات و التعليم الدينية .
- ب. قيم اجتماعية: و ترتبط باهتمام الفرد بقيم: كالتضامن و التعاون و التضحية و بذل الجهود من أجل الآخرين قيم الولاء.
- ج. قيم اقتصادية: و ترتبط بالاهتمامات العملية ذات النفع المادي، و الصناعة و الإنتاج و الثروة و استثمار الأموال في الأعمال التجارية.
- د. قيم معرفية: ترتبط بالسلطة و القوة، و العمل السياسي.
- هـ. قيم جمالية: و ترتبط بميل الفرد إلى ما هو جميل من حيث الشكل و كمال التنسيق و الانسجام.²

أهمية القيم الاجتماعية

¹ - سيد علي حسبية، دور القيم الاجتماعية و الوقاية من الجريمة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 1425/1426هـ، ص 22.

² - زروال نصيرة، القيم الاجتماعية كمعيق للمشروع التنموي الصناعي الجزائري، مرجع سابق، ص 04.

تساهم القيم الاجتماعية في توجيه و إرشاد الأدوار و تحديد انتقاء الأفراد إلى مهام و مسؤوليات كل عنصر في النظام الاجتماعي

- القيم هي المرشد و الموجه لسلوك الكائن الحي و التي تتم من خلالها تقيل تصرف أو سلوك معين عن سلوك آخر.
- تعتبر إطار مرجعي للسلوك الإنساني في حياته العامة و في مجالاتها المختلفة اجتماعيا و سياسيا و اقتصاديا.
- تساعد القيم و تقوم بدور أساسي في تحقيق الذات و تحقيق توافق الفرد.
- للقيم دورا مهما و أساسيا في بناء شخصية الفرد فهي تحدد ما يقوم به من سلوكيات داخل الجماعات التي ينتمي إليها، و هي التي تحدد الهدف المشترك و تعمل تحقيقه.
- توصل الفرد إلى تحقيق التوازن و التوافق النفسي و الاجتماعي التي تجعله صالحا في مجتمعه.¹

القيم في المنظمات

يميز كل من " كاتر" و كاهن، بين نوعين من القيم في المنظمات فهناك القيم الأخلاقية و القيم النفعية البراغماتية.

و ما ينبغي التأكيد عليه هو عدم وجود فصل بين هذين النوعين من القيم إذ قد نجد في منظمة واحدة كلا من القيم الأخلاقية و النفعية خاصة في المؤسسات الاقتصادية إلا أن الغالب نسق من هذه القيم، حسب نوع المنظمة على مجمع العلاقات السائدة بين مختلف الأفراد و جماعات العمل مما يؤثر في الجو العام الذي يسود في المنظمة و الذي تتحدد على أساسه أنماط السلوك بصفة شبه مقننة و متعارف و يضرب الباحثان مثلا للقيم الأخلاقية بالولاء، أي الشعور بالانتماء لجماعة أو نقابة مثلا عن مبادئها و أهدافها و الامتثال لأوامرها و الانصياع لخططها و التزامها و تعهداتها و إن اتسعا ذلك الجهد و التضحية و على هذا الأساس فإن المنظمة تستخدم هذه القيم عن نفسها و الحفاظ على كيانها و تعتبر أي تهجم على هذه القيم تهجما على المنظمة نفسها أما القيم النفعية فتتمثل أساسا في

¹ - نور الدين تاوريرت، صلاح الدين شيخاوي، منظومة القيم الشخصية و علاقتها بالإبداع الإداري لدى رؤساء الأقسام الأكاديميين، مداخلة في علم النفس العمل و التنظيم، دراسة ميدانية بجامعة محمد خيضر، بسكرة، جامعة مسيلة، ص

التعامل مع المحيط على أساس تجاري بحث دون إفساح المجال لتدخل القيم الأخلاقية التي قد تكبح المنفعة الخاصة التي تضر المصلحة العامة، و كمثال للقيم النفعية في المنظمة ما يحدث في المؤسسات الرأسمالية و التي تطرد في بعض الأحوال مجموعة من العمال بهدف الحفاظ على فعالية المنظمة و استمرار نشاطها و عدم تعرضها للخسارة أو الإفلاس، أي أن القيم النفعية ترتبط عادة بالمنطق الاقتصادي المجرد من القيم الأخلاقية.¹

و بغض النظر عن نمط القيم السائدة بمنظمة ما، فإن المنظمات شكلها الهرمي في تنظيم السلطة و توزيع القوة التنظيمية عبارة عن مجال حيوي لنشوء عدة أنماط من القيم و الاتجاهات التي قد تصل إلى حد التصارع، و ذلك إنما ينشأ عن تعدد جماعات العمل التي يشكل بعضها قوة ضاغطة و بعضها الآخر قوة دافعة و بعضها قوة رافضة (معارضة) و غير ذلك حسب موقع هذه الجماعات في هرم السلطة و حسب استفادتها من المنظمة و الناحيتين المادية و المعنوية.

أ. **القيم الموروثة و الحديثة:** تعتبر القيم التقليدية الموروثة مجموعة من العوامل التي يمكن تحديد أهمها فيما يلي:

- **القيم التاريخية:** إن التطور التاريخي للمجتمع يؤدي إلى رسوخ بعض الأفكار نتيجة وقوع الأفراد تحت ضغوط مختلفة لأزمنة طويلة، مما أدى إلى تكوين أفكار معينة و اتجاهات محددة.
- **القيم الدينية:** و هي ذات أثر قوي في نفوس الأفراد و تطبع آراءهم و سلوكياتهم بقيم أخلاقية متميزة.
- **القيم الثقافية:** تعتبر القيم الثقافية نتيجة تفاعل مجموعة عناصر من تاريخ و دين و سياسة نتيجة استقرارها و تفاعلها مع مختلف العناصر المحيطة إلى جانب القيم التقليدية الموروثة هناك قيم معاصرة تظهر باستمرار نتيجة التفاعل و الجديد الحضاريين، كما أنها معاصرة لواقع الفرد و انشغالاته، و يمكن حصرها فيما يلي.
- **القيم السياسية:** و هي القيم التي يهدف الساسة إلى تشجيعها و ترسيخها في المجتمع، و هي مرتبطة بالأحزاب السياسية المسيطرة على الحكم، فهناك أحزاب محافظة و أخرى عمالية و ثالثة

¹ - عادل غزالي، مرجع سبق ذكره، ص 98.

للبيئة، و غيرها من الأحزاب ذات الاتجاهات المختلفة، و التي تترك بصماتها على اتجاهات الأفراد و تصوراتهم.

- **القيم الاقتصادية:** و التي تحدد بالسياسة الاقتصادية من تجارة و صناعة و طبيعة الخدمات السائدة و هو ما يؤثر على قيم الفرد و سلوكاته المهنية و الاقتصادية.
- **القيم الاجتماعية:** و هي القيم السائدة في المجتمع و هي خلاصة تفاعلات القيم المتواجدة و التي تصبح عامة و شائعة في المجتمع.

إن واقع وجود صراعات بين الأجيال هو تعبير عن وجود صراعات بين الأفكار و القيم التي يحملها الشيوخ و الشباب و هو ما يوضح وجود تناقض بين المجموعتين من القيم.¹

ب. القيم المحلية و القيم المستوردة: هناك اختلافات و صراعات بين مختلف الحضارات التي يتحتم عليها العيش جنبا لجنب في تنظيم واحد و تتمثل في القيم المحلية و القيم المستوردة.

فالقيم المحلية هي نتيجة تفاعل العناصر الداخلية و التي ظهرت و تطورت محليا، تماشيا مع واقع المجتمع و مشاكله و اهتماماته و طموحاته.

أما القيم المستوردة فهي تلك التي تظهر و تتطور في أوساط حضارية أجنبية شرقية أم غربية يقيمها و انشغالاتها و أهدافها ثم نقلت إلى مجتمعنا رغم اختلاف الحضارتين و المجتمعين و تتمثل القيم المستوردة في طرق الإدارة و التنظيم و التسيير المستوردة مع التكنولوجيا.

من هنا فإن الاختلاف و الصراع بين الحضارتين ينتقل إلى داخل التنظيمات نتيجة الاختلافات و التناقض بين القيم و هكذا يصبح التنظيم ميدانا للاحتكاك و التناقض و الصراع بين القيم المتضادة.

إن الزيادة في الاختلاف بين الأهداف و آثار القيم المذكورة يؤدي دون شك إلى التأثير السلبي على فعالية التنظيمات.

¹ - المرجع السابق، ص 99.

انعكاسات القيم الاجتماعية على المشرفين و العمال¹

تؤدي تناقضات القيم إلى مجموعة من أشكال التنظيمات التي يصعب في غالبية الأحيان التعرف على أسبابها القيمية، لهذه المشاكل انعكاسات على العمل و المسؤولين داخل التنظيم يمكن تقسيمها إلى 04 مراحل حسب درجة التناقض و قوة الانعكاسات و هي تتدرج من سوء التكيف البسيط إلى سوء العلاقات البشرية ثم الصراع أو الانسحاب و أقوى رد فعل و أخطره يتجلى في ظاهرة التخريب.

1. **صعوبة التكيف:** إن قوة التناقضات و الاختلافات بين القيم داخل التنظيم يؤدي إلى صعوبة التكيف و عدم القدرة على تحمل ضغوط مختلفة القيم المتعكسة فكلما زادت الاختلافات و التناقضات زادت صعوبة التكيف و أدت إلى انعكاسات أوسع مدى و أكثر قوة.
2. **فشل التكيف:** و في هذه المرحلة تبرز مظاهر الفشل في 03 صور:

- أ. **سوء العلاقات الإنسانية:** هناك اختلاف في طبيعة القيد و الاختلافات في درجات الثقافة و التكوين بين العمال و المسؤولين حيث تتغلب القيم التقليدية على ذهنيات العمال بينما تتغلب القيم الحديثة و تؤثر على سلوكيات الإطارات هذا التناقض و الاختلاف قد يصل إلى درجة توتر العلاقات الإنسانية داخل التنظيم و خاصة بين العمال و المشرفين و المسيرين.
- ب. **انخفاض الرضا المهني:** إن سوء العلاقات البشرية يؤدي إلى انخفاض الرضا المهني عند العمال و نقص الحوافز و الدوافع إلى جانب الانجاز و المبادلات و انخفاض الروح المعنوية.
- ج. **الجهاد الذهني و البدني:** إن مشاكل العمل و انخفاض الرضا المهني و تناقض القيم يؤدي إلى التعب و الإجهاد نتيجة الضغوط النفسية التي يتعرض لها العامل مما يؤدي إلى حالة من الإجهاد الذهني و التعب البدني دون بذل الجهد الذي يبرز ذلك التعب.

- 3- **المواجهة:** إن صعوبة العمل في التنظيم و عدم القدرة على مسايرة التغيير و الاستجابة للمتطلبات يؤدي إلى ظهور آليات دفاعية، يمكن حصرها في ثلاثة أنماط و هي الانسحاب و الصراع و التخريب.

¹ - نفس المرجع، ص 100-101.

- أ. الانسحاب: و يكون في صورتين إما ترك العمل نهائياً، و خاصة في حالات الرخاء الاقتصادي الذي يسمح للعاملين بإيجاد شغل بمؤسسة أخرى و أحيانا يفضل العامل البطالة على التعرض لضغوط العمل في التنظيم و ما فيه من ضغوطات. أما الطريقة الانسحابية الثانية: فتتمثل في البقاء مع التخلف و التغيب و التمارض و تجنب العمل بطريقة أو بأخرى و إنتاج أقل ما يمكن إنتاجه.
- ب. الصراع: و يتمثل في مواجهة المواقف بصورة أكثر عنفا و تكون في صورة صراعات عمالية و اضطرابات و اختلافات واحة على السبب القيمي للمشاكل التي تظهر في التنظيم.
- ج. التخريب: و يكون كمرحلة قصوى تدفع العامل إلى تخريب آلية حتى يتخلص منها و يجد مبررا مقبولا للتوقف عن العمل و لو لمدة.

القيم الاجتماعية و ضوابط السلوك

لاشك أن التغيرات السريعة و المتلاحمة التي يمر بها عالم اليوم قد أحدثت شرخا في القيم الاجتماعية و الأخلاقية في مجتمعاتنا العربية، تلك القيم الراسخة عبر فترات تاريخية بعيدة، و أصبحنا تواجه اليوم بمنظومة من القيم الغربية التي تتفق مع عاداتنا و تقاليدنا و أخلاقنا الثقافية المستمدة من تعاليم الأديان السماوية و لعل أبرز هذه القيم السلبية.

- تفشي روح اللامبالاة بالمصلحة العامة.
- انتشار سبل الفساد بأشكاله المختلفة الاجتماعي و الأخلاقي و الاقتصادي و السياسي.
- المحاباة و المحسوبية و الرشوة.
- الاتكالية و عدم المشاركة بفعالية في قضايا المجتمع المختلفة.
- التحرر من المعايير الدينية و الأخلاقية و محاكاة المجتمعات الغربية.
- حمى الاستهلاك المترف.
- المغالاة في مظاهر السلوك المختلفة خصوصا السلوك الديني.
- تفشي روح الفرقة و الطائفية و النشر حول جماعات المصالح الخاصة.

- ظهور قيم السلبية و الانعزالية و الاغتراب عن المجتمع.¹

العوامل المؤثرة في السلوك الأخلاقي

هناك عدد من المتغيرات و العوامل التي تؤثر في السلوك الأخلاقي لدى الموظف هي:

- **التشريعات:** و المقصود بالتشريعات دستور الدولة و كافة القوانين المنبثقة عنه، و نظام الخدمة المدنية، و الأنظمة و اللوائح الأخرى على مختلف أنواعها التي تبحث في أخلاقيات العمل، من حيث الانتظام بالدوام و التقيد بقواعد الجدارة و الاستحقاق، و تقديم المصلحة العامة على المصلحة الخاصة، و عدم قبول الرشوة و نحوها، و لهذه التشريعات دور كبير في سلوكيات الموظف، حيث أنها توضح ما هو صحيح و ما هو خاطئ، و ما هي السلوكيات الواجب على الموظف أن يسلكها تجاه العمل الذي يؤديه، كذلك لقانون العمل و العمال التي يتم وضعها من قبل وزارة العمل الدور الكبير في نوعية الموظف بالسلوكيات الواجبة له أو عليه كذلك لصاحب العمل للسير على نهج واضح في التعاملات بناء على أسس واضحة ومعروفة، و تعد التشريعات من أهم المصادر التي تتحكم في تسيير الإدارة في الوظيفة العامة و تصريف المعاملات و تنفيذ الأوامر، و يشار إلى أن اللوائح و الأنظمة و القوانين التي تصدرها إدارات الخدمة المدنية و مكاتب العمل في دول العالم تشكل مصدرا مهما من مصادر الأخلاق في العمل الوظيفي، و ذلك من خلال الضوابط الأخلاقية و القوانين التي تحدد عمل الموظف و سلوكه و حثه على التمسك بالأخلاق الفاضلة و العمل على الارتقاء بالعمل و تقديم خدمة جلييلة.
- **البيئة الاجتماعية:** تؤثر البيئة الاجتماعية التي يعيش فيها الموظف بدءا من المنزل مرورا بالأصحاب و العمل على سلوكيات الموظف و اتجاهاته و في قراراته السلوكية، حيث أنها هي البيئة التي تجمع بين المنزل و الحي و العمل و المجتمع الذي يعيش فيه، و ما يسودها من عادات و تقاليد و معتقدات و أحوال اقتصادية و اجتماعية و سياسية، و التي تساهم و يشكل كبير في تشكيل سلوك الفرد و تكوين اتجاهاته، إذ تنمو هذه الاتجاهات و الممارسات السلوكية، و كذلك تتطور بتطور مراحل النمو التي يمر بها الموظف.

¹ - المرجع السابق، ص 102.

- **البيئة الاقتصادية:** تلعب الأوضاع الاقتصادية و مستويا المعيشة للموظف دورا كبيرا و تكوين الأخلاقيات التي يعمل بها الموظف حيث أنها تؤدي إلى نشوء طبقات اجتماعية و اقتصادية متعددة في المجتمع، الأمر الذي يجعل كل فرد أو مجموعة من الأفراد يتخذون سلوكا و نهجا معيناً للوصول إلى الأهداف الفردية أو الجماعية المنشودة.¹

إرساء المبادئ الأخلاقية للعمل في المؤسسة

تسعى المؤسسات في فرض أخلاقيات سواء كانت بطريقة مباشرة أو غير مباشرة و لا تنتظر من الموظف إذا كان يتمتع بالأخلاقيات أم لا، بل تفرضه عليه مهما كانت طبيعته و عليه جاء إرساء أخلاقيات العمل كما يلي: إن إتباع الأخلاق هو أمر يجب أن يحرص عليه كل شخص و لكن إدارة المؤسسة لن تعتمد على مدى التزام العاملين بأخلاقيات العمل بناء على قناعتهم الشخصية، بل هي الحاجة بأن يلزمهم بذلك كجزء من متطلبات العمل، و عليه فإن عدم الالتزام بأخلاقيات العمل يؤثر على أداء المؤسسة و بالتالي فلا بد من الحرص على تطبيقاتها، لذلك فإن من الضروري تحديد ما هو أخلاقي و ما هو غير ذلك، في عرف المؤسسة لكي يلتزم به الجميع، في غياب ذلك فإن كل موظف يكون له مقاييسه الشخصية و التي تختلف من شخص إلى آخر، كذلك فإنه لا بد من التعامل بحزم مع كل إخلال بهذه الأخلاقيات.

لا بد أن يتم التعامل مع الكذب في التقارير و في التعامل بكل حزم، لا بد أن تعامل روح العدا بين العاملين بالجزاء الرادع و لا يمكن ترك كل موظف يتصرف حسب ما اعتاد عليه فلا يمكن ترك الموظفين يتبادلون الألفاظ البذيئة ، لا يمكن أن يتم التعامل مع من لا يحترم أخلاقيات العمل يتهاون فهذا لا يجعل الجميع يسلك فلا تقبل المؤسسة أن تقبل المؤسسة أن يكون العاملين مصالحهم متداخلة مع مصالح المؤسسة أو انتشار روح العدا بينهم.

يجب أن يتم التعامل مع كل أمر يخص أخلاقيات العمل بكل شدة مهما رتبة الشخص المخالف و الحرص على أخلاقيات العمل هو أمر أخلاقي و ديني وإداري، مع الأسبق فإن إهمالها لأخلاقيات

¹ - عبد الرحمن مخلد سلطان عريج المطري، قواعد سلوك و آداب مهنة التدقيق و أثرها على جودة عملية التدقيق في الشركات الصناعية الكويتية، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، مذكرة ماجستير في المحاسبة، 2012، ص- 21-

العمل يجعل العاملين لا يتعاونون و الشركات لا تثق في بعضها و الكل يبدأ بسوء الضن و لا يمكننا الاستفادة من خبرات بعضنا.¹

كما تسعى الإدارات حاليا إلى وضع مبادئ ينتهجها العامل داخل المؤسسة من أجل الحفاظ على الاستمرارية.

و تمركزها في المراتب الأولى و استحوادها على السمعة الطيبة و من بين هذه المبادئ نجد:

- **الأمانة:** المصدر الأساسي الحاكم للفكر الإداري في الإسلام، فهي مصدر كل نشاط و محور كل وظيفة ، و أساس كل عمل و هي أمانة شاملة تحتوي كل تصرف، و هي أمانة عميقة متغلغلة في داخل الهدف، و الغرض من هذا التصرف و من هذه الأمانة انبعثت المنظومة الإدارية الإسلامية منظومة راسخة ثابتة البيان منظومة إدارية صالحة لكل مكان و زمان، و في أي المواقع داخل أي بيان إداري و كل جزء من أجزاء هذا الكيان.

- **الشورى أساس المشاركة في الإدارة:** الإدارة ليست تسلطا و لا سخرة تسخير للبشر، و إنما مشاركة من جانب القائد و من جانب أعضاء الفريق الإداري، و أساس المشاركة بينهم الشورى، فالشورى تمحص الرأي و تسدده و تقوي العزيمة و تشد الهمة و تدفع إلى الإخلاص في القبول و العمل.

و الشورى تظهر الحقيقة، و تبنى على الحق و الصدق، و تقدم للقائد الإداري الرأي و النصيحة، و تضمن تعاون و موافقة كل التابعين له، و العاملين معه بحسن تنفيذ الأعمال، و تعظيم الأداء و الانجاز في إطار المنظومة الإدارية، كما تظهر للقائد الإداري خير عناصرها البشرية فيستمد كل أمر لأهله، و يعيد الحق لأصحابه فتختفي المظالم يسود العدل و تتحقق الفاعلية الكاملة للمنظمة التي يعملون بها.

- **العدالة:** هي عمود الإدارة و رأس مالها، و دعامتها الرئيسية التي تقوم و تستند إليها بدونها لا تنهض الإدارة في الإسلام و لا تقوم بواجباتها. فالعدالة في القول و العمل و في الحكم و الأمر و في سلوك من جانب القائد و أعضاء فريقه الذين يعملون معه، و من هذا لا ظلم في الإدارة و

¹ - بلال خلف السكارنة، **أخلاقيات العمل**، ط1، 2009، ط2، 2011، دار المسيرة ، عمان، الأردن، ص 34-35.

لا غبن و لا تتعدى على حق عامل، بل عدل قائم على المعرفة و اليقين، و لا يعرف الميل أو يتأثر بالهوى.¹

- **الموازنة بين مصلحة الفرد و الجماعة:** التوازن و قانون الكون الحاكم و هو أصل حرية الفرد، و أساس حماية المجتمع حيث لا طغيان لأحدهما على الآخر و لا نقصان لمصالح الآخر، فالتوازن روح و حياة الإدارة و دونه تنهار و يختل بيان الإدارة، و بهذا يكون تحقيق مصلحة الفرد المسلم وسيلة لتحقيق مصالح جميع المسلمين و تحقيق مصالح المجتمع فالتوازن بين مصالح المجتمع و مصلحة الفرد يتحقق من خلال جانبيين أولهما أن الفرد بطبيعته ينتمي إلى مجتمع، و المجتمع بطبيعته لا يقوم إلا على أفرادهِ و في إطار التوازن يتحقق تنظيم العلاقات في المنظومة الإدارية، و يتعدد نطاق التكليف و المسؤولية و الواجب بين الفرد و بين المجتمع في إطار المسؤولية و الواجب بين الفرد و بين المجتمع في إطار المسؤولية التي تقع على المسلم في جميع الكيانات الإدارية.

- **الطاعة:** هي أساس الانضباط في الإدارة، دونها لا تنتظم الإدارة أو تقوم بعملها على أكمل وجه و هي أساس النظام الإداري، فهي أساس التكاليف و التلاحم و التكامل في بيان الجهاز الإداري، و من هنا تصبح الطاعة ملزمة لكل فرد في البيان الإداري أيا كان موقعه.²

من خلال هذا نجد أن لابد من السعي إلى غرس أخلاقيات العمل بين العاملين و داخل المؤسسة و لابد من التزامهم بتلك الأخلاقيات لأنه كلما كانت الأخلاقيات موجودة بينهم كلما كانت العلاقة بين العاملين إيجابية، و ترسم المؤسسة مبادئ تعمل بها و هي الأمانة الشورى و العدالة و الموازنة بين مصالح الفرد و الجماعة.

المدارس و النظريات المفسرة للقيم الاجتماعية

تعددت المدارس و النظريات المفسرة للقيم الاجتماعية، و تعددت على وفق الأرضية الفكرية التي يقف عليها كل منظر من العلماء الذين وضعوا تصوراتهم حول موضوع القيم، و لذا حاولت بعض المدارس الفكرية تفسير عملية اكتساب القيم، و سوف نستعرض أبرز هذه المدارس و النظريات فيما يلي:

¹ - محمد عبد الله البرعي، محمود عبد الحميد مرسي، الإدارة في الإسلام، ط1، 1995، ط2، 2001، جدة، المملكة العربية السعودية، ص 147-152.

² - المرجع السابق، ص 153-162.

المدارس التحليلية: سيجموند فرويد الذي رأى أن عملية اكتساب الأخلاق و القيم تبدأ منذ مرحلة الطفولة المبكرة، حيث يكتسب الطفل أناه الأعلى من خلال التوحد مع الوالدين، إذ يقوم الوالدين بدور ثنائي النظام، فهما يعلمان الطفل القواعد الأخلاقية و القيم التقليدية، و المثل العليا للمجتمع الذي يترتب فيه الطفل و يتم ذلك عن طريق استحسان الطفل عندما يفعل ما يرغب عليه أن يفعله، و إبداء الرضا و الانزعاج.

و هنا يتكون لدى الطفل نظام من القيم و القواعد الأخلاقية المتمثلة باستويات و المرغوبات، فيكون ما أسماه فرويد بالأنا الأعلى و هو يقابل ما يسمى بالضمير .

المدرسة السلوكية: ترى المدرسة السلوكية إلى أن اكتساب القيم يتم عن طريق التعزيز، و أن القيم سلوك يكتسب نتيجة عملية تفاعل الفرد مع البيئة و تعزيز استجاباته.

و يقرر السلوكيون و منهم **سكينر** و **هوفلاند** أن الفرد قيمه و أحكامه و سلوكه على وفق ما يترتب على سلوكه من إحساس بالأنا عند الإشباع نتيجة للعقاب، أو إحساسه بالمتعة أو الإشباع نتيجة المكافأة، و السلوك القيمي المرغوب فيه، إذا ما عزز سلبيا فإن ذلك يؤدي إلى تقوية السلوك القيمي غير المرغوب فيه الأمر الذي يؤدي إلى تغيير نظرة الفرد و العائلة.¹

المدرسة المعرفية: تنظر المدرسة المعرفية التطورية إلى اكتساب القيم على عملية إصدار أحكام، ترتبط ارتباطا وثيقا بنمو التفكير عند الطفل، و اكتساب القيم نظرت هذه المدرسة ليس لمحاكاة لنموذج اجتماعي أو تكيف للسلوك الأخلاقي، أو الإنكار لقواعد معينة، و إنما تؤكد أن السياق ينشأ من محاولة الفرد التوازن و علاقاته الاجتماعية و قدراته العقلية.

و يعد **بياجيه** من رواد هذه المدرسة، إذ أهتم بنمو حكم الطفل الأخلاقي، و طريقة التفكير حول الأسئلة المتعلقة بالصواب و الخطأ، و فهمه للقوانين الاجتماعية.

نظرية التعلم الاجتماعي: رأى أصحاب هذه النظرية أن اكتساب هذه النظرية القيم و تعلمها يتم من خلال ملاحظة نماذج اجتماعية، و من خلال التعلم البديلي الذي اتفق من خلال التعزيز الذاتي، هذا ما

¹ - عزي الحسين، الأسرة و دورها في تنمية القيم الاجتماعية لدى الطفل في مرحلة الطفولة المتأخرة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2013-2014، ص115-116.

أكده و قرره باندورا و واثرز و يقولون أيضا أن هذا النوع من التعزيز سيستمر و ذلك لتجنب القلق أو العور بالذنب، و عليه فإن القيم السلبية أو غير المرغوب فيها يتم تعلمها نتيجة للخدمة المباشرة، أو نتيجة لتعرض الفرد إلى نماذج سلبية.¹

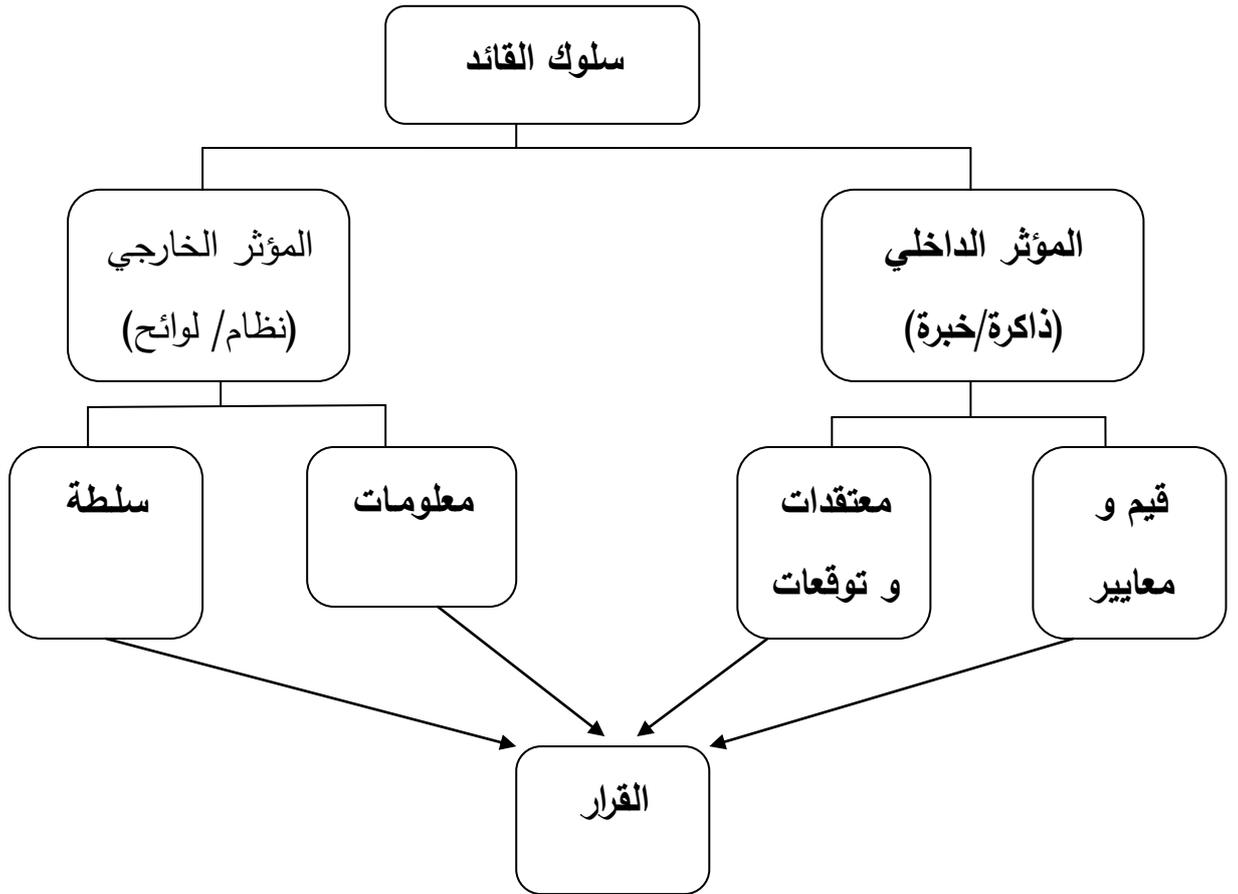
أصحاب المنظور الظاهري: رأى روجرز أن للبشر دافع فطري واحد، هو الرغبة إذ قال: إن هذا المفهوم يكفي لتفسير السلوك البشري كله، و الكائن لي، يستجيب للمجمل الظاهري على وفق ما يدركه، و الإدراكي هو واقع بالنسبة للمرء، إذ أن الواقع عنده هو ما يظهر الحقيقة بغض النظر عن احتمال كونه حقيقي أو غير حقيقي، و ينمو الفرد و يتفاعل مع البيئة يبدأ بالذات و البيئة أي أنه يصبح واعيا، و هكذا فإن مفهوم الذات لا يتيق من مجموعة من الذات فقط، بل من مجموعة من الذات القومية المباشرة، و القوات الصادرة عن الآخرين، و عليه فإن بناء الذات يتكون نتيجة للتفاعل مع البيئة و مع أحكام الآخرين، و يبدأ الفرد بناء تصور خاص عن نفسه و علاقاته مع البيئة، و يضيف على الذات قيمة أي تكون إيجابية أو سلبية، و هذه القيم المرتبطة بذات الفرد.

من خلال عرض المدارس و النظريات التي فسرت كيفية اكتساب الفرد للقيم، يمكن القول أن كلا منها قدمت تقسيما مقبولا لتكوين منظومة القيم لدى الفرد، فمجموع هذه التفسيرات تشكل ما يسمى منظومة القيم عند الإنسان، و ذلك بالطريقة التي تراها كل مدرسة و نظرية اكتساب القيم، بدءا بالمدرسة التحليلية لفرويد، إذ لاشك أن عملية بناء شخصية الطفل تتم من سنوات الأولى من حياته، و هي المرحلة العمرية الصعبة لتنمية الذات و تشكيل القيم، و يؤكد الجميع على هذا العلماء و الفلاسفة، و بالتالي رأى أصحاب هذه المدرسة أن عملية اكتساب القيم تبدأ منذ هذه المرحلة، حيث يكتسب الطفل أناه الأعلى (المتلى و القيم و المعتقدات) من خلال التوحد مع الوالدين، و عمل ما يجب أن يعمل و ترك ما ينبغي تركه حسب استحسانا ما يجب أن يعمل، و استبقاحهما يجب أن يترك، أما أصحاب المدرسة السلوكية فإن اكتساب القيم يتم عن طريق التعزيز، و أن القيم سلوك يكتسب حسب نوع التعزيز الصادر من المحيط الذي يعيش فيه الفرد، و المؤثرات البيئية و هذا ما ذكره أنماط التنشئة الأسرية، و ذلك الفصل السابق الحديث عن أساليب التنشئة الوالدية للطفل و محيط التنشئة المتبع، و نفس الكلام ينسحب على نظرية التعلم الاجتماعي التي ترى أن تعلم القيم و اكتساب ما يتم من خلال ملاحظة نماذج اجتماعية، و من خلال

¹ - المرجع السابق، ص 116-117.

التقليد سواء من الوالدين أو من العلماء و المرشدين، أي ما يسمى بالتعلم و التربية عن طريق الملاحظة و القدوة و أثر ذلك تشكيل شخصية الطفل و إكسابه للقيم و السلوك القوية و ذلك كما مر الفصل السابق أيضا، أما المدرسة المعرفية التي ترى علاقاته الاجتماعية و قدراته العقلية، و هذا صحيح لكن ما يتم ذلك لاشك أن هذا لا يتم إلا بعد أن يصل الطفل إلى مرحلة التجريد و التي تناسب مع السن الحادية عشر من العمر و يزيد، حسب ما نص عليه جون بياجيه نظرية النمو عند الطفل أما بالنسبة لأصحاب التطور الظاهري الذين يرون أن للفرد حاجات و دوافع تسبق نزعة تحقيق الذات، كما دل على ذلك هرم ماسلو للحاجات و ترتيبها من الأدنى إلى الأعلى، و أنها حقيقة هو تحقيق الذات و هذا المستوى من الحاجات لا يتم إلا من خلال نمط التنشئة الوالدية، و الذي أطلق عليه نمط السواء و التقبل و التشجيع عندما يقدم الطفل إنجازا أو يأمل بعمل ينبغي أن يشكر و يمدح عليه.¹

تأثير القيم في العمليات الإدارية (أثر القيم في فعالية القرارات الإدارية):

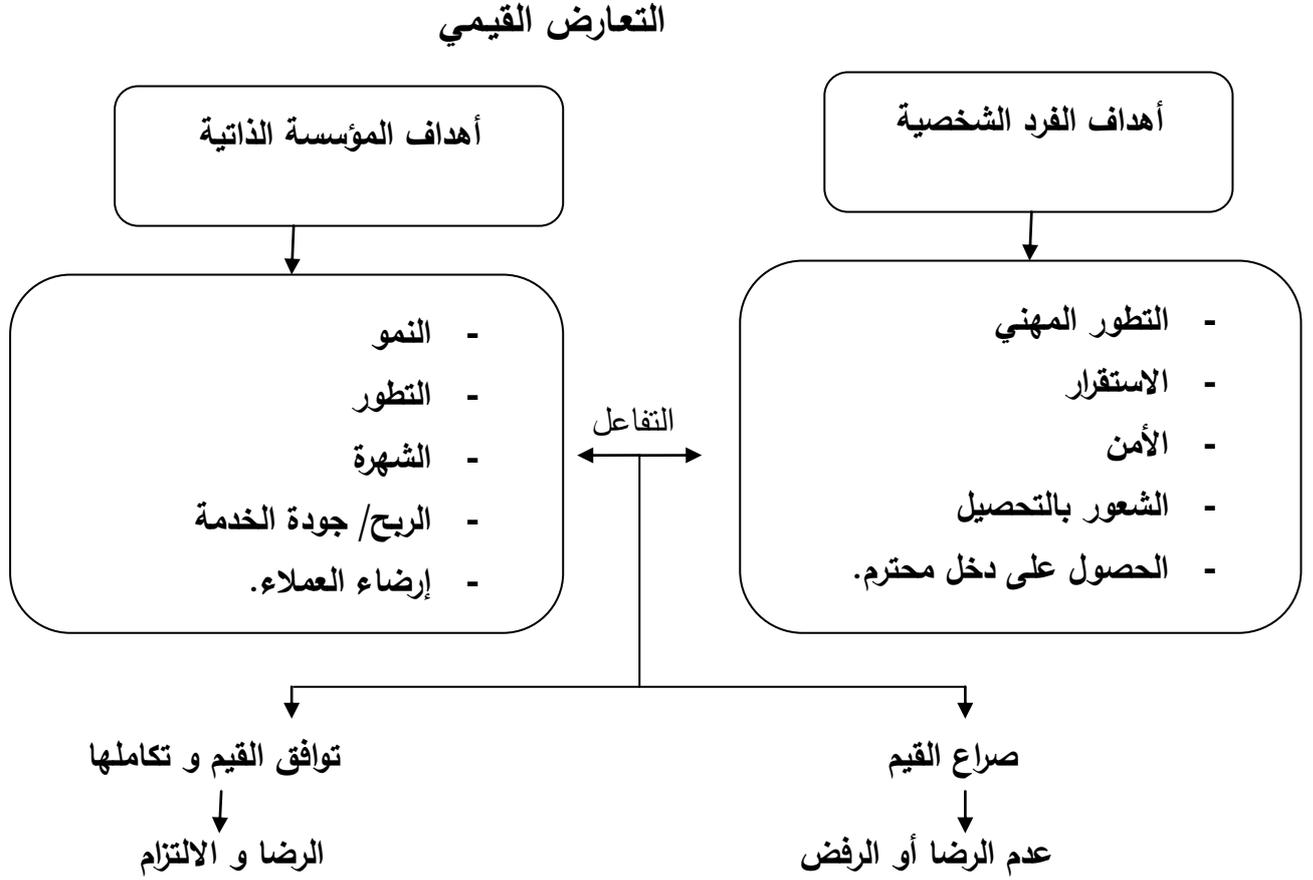


¹ - المرجع السابق، ص 117-118.

يرى سايمون أن عملية تحديد الفضليات من بين المعطيات أو التقييم للنتائج هي عملية تتحدد داخل إطار قيمي شخصي، يؤثر هذا الإطار في إستراتيجية القائد الإداري، و لوجود فرق بين الوسائل و الغايات و بين الانطباع و القيم فإن العمليات القيادية أقرب ما توصف به أنها اصطفاء البدائل، و اتخاذ القرار على أنه مثال على سلوك إداري و عبر استكشاف تركيبة البنيوية يعطي صورة واضحة عن موقع القيم الشخصية في سياق البدائل و ضمن التوقعات و الأهداف.

و ما عملية اتخاذ القرار الأمثل على إدارية و مهمة قيادية تتأثر متأثر مباشر بالقيم الشخصية للقائد، كما أن سلوكية القائد، و لقد تطرق بعض الباحثين إلى تحليل المهارات و القدرات الإدارية غافلين عن المعتقدات و القيم التي تؤسس لهذه المهارات و القدرات، ففصلوا المهارات المهنية عن مجموعة مكونات شخصية الإنسانية، و عملوا على دعم الرؤية البيروقراطية لبعض النظم الإدارية و هي رؤية تعزل في التعامل مع الأفراد العاملين بالمنظمة بين حياة الإنسان داخل النظام و بين حياته خارجة، فالدور الإنساني الوحيد للقائد أو المدير هو إدارة أو قيادة العمل داخل التنظيم.¹

¹ - مشاعل بنت ذياب العتيبي، الإدارة بالقيم و تحقيق التوافق القيمي في المنظمات، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، الرياض، 2009، ص 10.



المصدر: محمد صدام، الإدارة بالقيم، اتجاه إداري حديث 2004.

و من صور الاختلاف القيمي الذي يواجهه القائد الإداري احتمال وقوعه ضمن دائرة تعارض الدور، فهو له مهامه التي تتعدى القادة و له أدوار ملتزم بها اجتماعيا و إنسانيا، كما أن حكم الآخرين عليه قد يضعه في دائرة تعارض الدور، فتوقعات الأفراد الذين يشملهم بقيادته تختلف في تحديد دوره و المأمول منه، كل هذه العناصر تتسبب في إرباك القائد و الحيادية أحيانا إلى الخطأ.¹

¹ - المرجع السابق، ص 17.

خلاصة الفصل:

نجد المنظمات في يومنا الحالي ترى أن العاملين هم رأس مالها الحقيقي، و لكن الحقيقة عكس ذلك بل تنظر إليهم نظرة مختلفة حيث أنها ترى أن العامل يحتاج للمنظمة أكثر مما تحتاجه المنظمة و عليه على المنظمة أن تسعى إلى جذب العاملين و أن تحتفظ بهم و تحفزهم كما تخدم العملاء.

الضبط التنظيمي

- ✓ خصائص الضبط التنظيمي
- ✓ أنواع الضبط التنظيمي
- ✓ أغراض الضبط التنظيمي
- ✓ طبيعة سلطة الضبط التنظيمي
- ✓ وسائل الضبط التنظيمي
- ✓ أوامر الضبط الإداري الفردية
- ✓ نظرية الإدارة بالقيم
- ✓ هيئات الضبط الإداري على المستوى الوطني.

مقدمة الفصل:

يعتبر الضبط التنظيمي من الأمور المهمة والأساسية التي تسعى المؤسسة الإدارية إلى تطبيقها ، فبفضله يتم الحفاظ على النظام العام، و السلطة الإدارية هي صاحبة الاختصاص في تنفيذ القانون، و عليه نسعى في هذا الفصل إلى دراسة وسائل و لوائح و قرارات فردية و مدى أهميته داخل المؤسسة.

خصائص الضبط التنظيمي:

الصفة الانفرادية: إن الضبط الإداري في جميع الحالات هو إجراء تباشره السلطة الإدارية المنفردة، أي شكل أوامر تصدر من السلطة الإدارية مثل الأمر الصادر بالاستيلاء، أو الأمر يمنع التجمهر، أي قرارات إدارية سواء كانت فردية أو جماعية، و تستهدف من خلاله المحافظة على النظام العام فلا يتصور أن تلعب إرادة الفرد أو الفرد أو الأفراد دوراً حتى تنتج أعمال الضبط الإداري آثارها القانونية و تبعاً لذلك فإن موقف الفرد حيال أعمال البط هو موقف الخضوع و الامتثال لجملة الإجراءات التي فرضتها الإدارة، و هذا طبعاً وفق ما يحدده القانون و تحت رقابة السلطة القضائية بينما يختلف الأمر إن كنا بصدد مرفق عام فإن إرادة الفرد قد تبرز بشكل جلي كما لو تم الاتفاق على إدارة المرفق بطريق الامتياز فيتولى الملتزم ضمان النشاط و توفير الخدمة للجمهور بأمواله و عماله و تحت مسؤوليته المباشرة.

الصفة الوقائية: يتميز الضبط الإداري بالطابع الوقائي يدرأ المخاطر على الأفراد و التي قد تهدد النظام العام و يتجلى ذلك في أسلوب النشاط الإداري المتبع في القيام بهذه الوظيفة الإدارية و هي تنفيذ القوانين التي تنص على المحافظة على النظام العام فعندما تبادر الإدارة إلى سحب رخصة الصيد أو رخصة السياقة من أحد الأفراد فلأنها قدرت خطر يترتب على استمرارية احتفاظ المعني بهذه الرخصة.

الصفة التقديرية: و يقصد بها أن الإدارة سلطة تقديرية في ممارسة الإجراءات الضبطية فعندما تقدر أن عملها سينتج عليه خطر تعين عليها التدخل قبل وقوعه بغرض المحافظة على النظام العام. و عليه فإن مجال الضبط الإداري يعد مجالاً خصب الذي تمارس فيه الإدارة سلطتها التقديرية، إذ تملك التدخل كلما قدرت وقوع إخلال بالنظام العام، و مثال ذلك إذا قدرت الإدارة عدم منح رخصة لتنظيم سياسي بغرض إقامة تظاهره عامة أو اجتماع عام فإنها لاشك أنها رأت أن هناك مخاطر تستنتج عن هذا النشاط الجماعي.¹

أنواع الضبط التنظيمي:

الضبط التنظيمي العام: يقصد به ذلك النشاط الذي تقوم به السلطات الإدارية المختصة للمحافظة على النظام العام بعناصره الثلاثة (الأمن العام، الصحة العامة، السكينة العامة).

- و تتخذ السلطات المختصة الإجراءات و التدابير اللازمة للمحافظة على النظام العام من أجل الوقاية من كل ما يمس بهذا النظام سواء من الأمن العام أو السكينة و الراحة للمواطنين و أخيراً الوقاية من كل ما يمس بالصحة العامة، هذه هي المحاور الثلاثة التي تعمل داخلها سلطات الضبط التنظيمي و تتحرك وفقها.

¹ - لوصيف خوله، المرجع السابق، ص 11-12.

و يعرفه الدكتور عمار بوضياف بأنه النظام القانوني العام للبوليس الإداري أي مجموع السلطات الممنوحة لهيئات البوليس الإداري من أجل المحافظة على النظام العام بمختلف محاوره من أمن عام و صحة عامة و سكينة عامة.

- **الضبط الإداري الخاص:** يقصد به صيانة النظام العام بطريقة معينة في ناحية معينة من أنواع النشاط الإداري أو استهداف غرض آخر بخلاف الأغراض الثلاثة للضبط التنظيمي الخاص و هي الأمن و الصحة و السكينة العموميون.

فالنسبة للضبط التنظيمي الخاص بالمكان فإنه يهدف إلى حماية النظام العام في مكان أو أماكن محددة بحيث يعهد بتولي سلطة الضبط في هذه الأماكن إلى سلطة إدارية معينة ، أما بالنسبة للضبط التنظيمي الخاص بأنشطة معينة فإنه يقصد به تنظيم و رقابة و ممارسة أوجه معينة من النشاط عن طريق تشريعات خاصة، و فيما يتعلق بالأغراض الأخرى، فإنه يستهدف أغراضا تختلف عن الأغراض التقليدية المعروفة للضبط التنظيمي العام.¹

أغراض الضبط التنظيمي:

إن الهدف من الضبط الإداري هو حماية النظام العام، ومنع انتهاكه والإخلال به، وتمارس الإدارة الضبط الإداري متى وجدت ذلك ضروريا، ولو لم ينص القانون على إجراء معين لمواجهة هذا الانتهاك أو الإخلال.

والنظام العام فكرة مرنة تختلف باختلاف الزمان والمكان، فيما يعتبر مخالفا للنظام العام في زمان أو مكان معينين قد لا يعد كذلك في زمان أو مكان آخرين، كما يختلف باختلاف الفلسفة السياسية والاقتصادية والاجتماعية السائدة في الدولة، لذلك يجمع الفقه على ضرورة ربط فكرة النظام العام بالمصلحة العامة العليا للمجتمع في كل دولة على حدا.

غير أن معظم الفقهاء يتفقون على:

(1) أهداف تقليدية: وتضم²

الأمن العام: يقصد بالأمن العام تحقيق كل ما من شأنه اطمئنان الإنسان على نفسه وماله من خطر الاعتداءات والانتهاكات واتخاذ الإجراءات اللازمة لمنع وقوع الكوارث والأخطار العامة كالحرائق

¹ - المرجع السابق، ص 12-15.

² - لعموري عفاف، دور الضبط الإداري في حماية البيئة، مذكرة الماستر، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2013/2014، ص 20-22.

والفيضانات والسيول، والانتهاكات التي قد يتسبب بها الإنسان كجرائم القتل والسرقة والمظاهرات وأحداث الشغب وحوادث المرور

الصحة العامة: ويقصد بها حماية صحة الأفراد من كل ما من شأنه أن يضر بها من أمراض أو أوبئة، إذ تعتمد الإدارة إلى تطعيم الأفراد من الأمراض المعدية وتتخذ الإجراءات التي تمنع انتشارها. كما تشرف على توفير المياه الصالحة للشرب وتراقب صلاحية الأغذية للاستهلاك البشري ومدى تقييد المجال العامة بالشروط الصحية.

ولا شك أن وظيفة الدولة في مجال الصحة العامة قد توسعت إلى حد كبير بفعل انتشار التلوث وكثرة الاعتماد على الموارد الكيميائية في الصناعة وتأثير ذلك على صحة الأفراد.

السكينة العامة: و يقصد بها توفير الهدوء في الطرق والأماكن العامة ومنع كل ما من شأنه أن يقلق راحة الأفراد أو يزعجهم، كالأصوات والضوضاء المنبعثة من مكبرات الصوت والباعة المتجولين ومحلات التسجيل ومنبهات المركبات.

(2) الأهداف الحديثة: يسعى النظام العام في مفهومه الحديث لعدة نواحي

الآداب العامة: تدخل الآداب العامة في حدود معينة ضمن الضبط الإداري المتعارف عليها،

وقد لعب مجلس الدولة الفرنسي دورا هاما في هذه الحدود، والأصل في قضائه أن النظام العام الذي يبرر الحفاظ عليه تدخل رجال الضبط الإداري يتمثل في مظاهر خارجية محسوسة عن المسائل النفسية والأدبية، أو المعنوية التي لا تترجم بأعمال مادية، فلا يتدخل الضبط الإداري في مجال الآداب العامة إلا لحماية الحد الأدنى من القيم التي يؤدي الاعتداء عليها ومخالفتها إلا الإخلال بالنظام العام.

وقد توسع القضاء الإداري الفرنسي حديثا في تفسير النظام العام كهدف للضبط الإداري فجعله غير قاصر على النظام المادي المظهر الخارجي، و إنما يشمل كذلك النظام الأدبي أو الأخلاق العامة.

جمال الرنق للمدينة:

إن حماية النظام الرنقي للمدينة يعد من الأهداف الحديثة للضبط الإداري، وقد أثارت مشكلة المحافظة على جمال الرنق للمدينة الفقه الفرنسي حول مدى اعتبارها عنصر من عناصر النظام العام بما يبرر لسلطات الضبط الإداري التدخل لوقايته والمحافظة عليه.

نجد أن قانون البلدية الجديد قد أضاف هذا العنصر في مادته 74 بالنص على:

"السهر على احترام المقاييس والتعليمات في مجال العقار والسكن والتعمير وحماية التراث الثقافي والمعماري."

"السهر على نظافة العمارات وضمان سهولة السير في الشوارع والساحات والطرق العمومية.

طبيعة سلطة الضبط التنظيمي:

اختلفت الآراء الفقهية بشأن طبيعة سلطة الضبط الإداري فالبعض ذهب إلى اعتبار الضبط سلطة قانونية محايدة باعتبار أنه يمارس سلطاته في حدود القانون. وذهب رأي فقهي ثاني إلى اعتبار الضبط الإداري سلطة سياسية لكونه يتأثر بالاعتبارات والدوافع السياسية.¹

1. الضبط سلطة قانونية

قال جانب من الفقه بأن الضبط سلطة قانونية محايدة، تمارس في حدود القانون غير متجاوزة لحدوده المتمثلة في حماية النظام العام في المجتمع.

- ذهب الأستاذ بيرنار BERNNARD إلى أن الضبط الإداري وظيفة إدارية محايدة هدفها حفظ النظام العام في المجتمع، ويتساءل عما إذا كان هناك نظام عام سياسي يبرر قيام أو وجود سلطة ضبط سياسية؟ ويجب عن هذا التساؤل بالنفي، ويرى أن التمييز بين السلطة الإدارية والسلطة السياسية لا يزال تمييزاً أساسياً، وأن السلطة الإدارية ما زالت بعيدة عن المؤثرات السياسية كَمبدأ عام ويترتب على ذلك من وجهة نظره النتائج التالية:
- إن النظام العام بالمعنى التقليدي لا يمتد إلى النظام السياسي، لأنه إذا حدث ذلك فسوف تزول فكرة النظام العام باعتبارها فكرة قانونية في المقام الأول-
- إن القاضي لا يجوز له أن يكون في خدمة النظام . وإنما يتعين عليه أن يكون في خدمة القانون.

إن النتائج التي توصل إليها الأستاذ بيرنار BERNNARD تنذر بأن أي امتداد للنظام السياسي على حساب النظام العام التقليدي يؤدي إلى زوال هذا الأخير وأن على القاضي واجب حمايته .

¹ - دايم بلقاسم، النظام العام الوضعي و الشرعي و حماية البيئة، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2004/2003، ص 50.

2. الضبط سلطة سياسية¹

ذهب البعض إلى أن سلطة الضبط سلطة لا تتجرد عن الطابع السياسي فالنظام العام في حقيقته وجوهره فكرة سياسية واجتماعية، حيث يزداد تركيزه في الحماية على كل ما يتصل بالسلطة السياسية وأهدافها، فإذا كان النظام العام يبدو في ظاهره الأمن في الشوارع فإنه في حقيقته الأمن الذي تشعر به سلطة الحكم، وحتى الأمن في الشوارع نفسه ليس سوى وجه من وجوه الأمن السياسي الذي ينشده الحكام ، تبعا لذلك فإن كثيرا من القيود التي تقيد وتكبل الحريات قد انبعثت من فكرة سياسية واجتماعية، حيث تتميز هذه القيود بأنها لا تتجه إلى حماية واقعية لأمن مختل وإنما تتجه إلى توقي أي إخلال محتمل ينتقص من مهابة نظام الحكم نفسه، فبتحليل جميع القيود التي ترد على الحريات العامة والتي يدعى أنها مفروضة لوقاية النظام العام أو أمن لجماعة نجد أن القليل منها هو الذي ينصرف إلى هذا الغرض، وينتهي هذا الرأي إلى أن استغلال الدولة لسلطاتها البوليسية لأغراض سياسية أمر طبيعي نابع من طبيعة النشاط السياسي الذي يعرفه النظام الديمقراطي ذلك أن الحريات ليست أمورا مجردة تمارس في فراغ، وإنما هي حقوق سياسية وتمارس لأغراض سياسية .

وذهب الأستاذ باسكي PASCU إلى أن الضبط الإداري بطبيعته سياسي فهو مظهر من مظاهر سيادة الدولة، فإذا كان للإدارة حق التوجيه والتنظيم فإن للضبط حق الرقابة والدفاع عن كيان الدولة، ولذلك فله الحق في إكراه الأفراد على احترام نظم الدولة ولو بالقوة ولا يقف صاحب هذا الرأي عند هذا الحد فقط، بل إنه كاد يتصور أن الضبط سلطة رابعة من سلطات الدولة تقف جنبا إلى جنب مع السلطات الثلاثة الأخرى التقليدية. .

وقد تعرض هذا الرأي لعدد من الانتقادات منها:

- إغفاله جانب هام من النشاط الضبطي وهو الضبط الإداري بالمعنى الضيق.
- يترتب عليه التوسع في نظر أعمال السيادة وهو أمر غير مستحب لأنه يؤدي إلى عدم خضوع أعمال الضبط لرقابة القضاء الإداري.
- إنه يضيف على السلطة التنفيذية نوعين من الولاية، إحداها تنفيذ القوانين والأخرى ذات طابع سياسي، وهذا غير متصور عقلا.

¹ - دايم بلفاسم، المرجع السابق، ص 51.

نرى مع غالبية الفقه أن وظيفة الضبط الإداري هي وظيفة إدارية محايدة غايتها حفظ النظام العام، لأن القوانين حددت مهامها وأي انحراف عنها يؤدي إلى إساءة استعمال السلطة و يبعدها عن غرضها الحقيقي الذي حدده المشرع.¹

وسائل الضبط التنظيمي:

تتطلب دراسة هذا العنصر من الموضوع التطرق إلى لوائح الضبط الإداري بالإضافة إلى أوامر الضبط الإداري الفردية، و التنفيذ المباشر الجبري.

أ. أنظمة الضبط الإداري (لوائحه):²

- عدم مخالفة لوائح الضبط كلا أو موضوعا للقواعد القانونية: و يرجع ذلك إلى سببين الأول: إنها في مرتبة أدنى منها، و الثاني: لأنها شرعت لإكمال النقص التشريعي الذي قد يظهر خلال التطبيق التشريعي للقواعد القانونية .

- صدور لوائح الضبط في صورة قواعد عامة و مجردة: و هذا ما يتفق مع عموم القواعد القانونية و لأنها أيضا تتعلق بالحريات العامة، و يعني عموم لائحة الضبط هو أنها لا تسن لحالة فردية خاصة، على أنه يجب ملاحظة أن ارتباط اللائحة بمكان معين و بزمان معين، لا يغير من عموميتها، فإذا أصدرت لائحة الضبط يحظر وقوف السيارات في مكان معين لسبب شدة الزحام بتلك المنطقة، فإن هذه اللائحة لا تخاطب شخصا معيناً بالذات، و نفس الوضع عند تحديد زمن معين، و تطبق اللائحة خلاله فقط، فإن ذلك لا يترتب عليها انتفاء عموميتها، و في حالة انصراف اللائحة إلى شيء معين سواء كان ماديا أو معنويا لا تتبقى عمومية اللائحة، فصدور لائحة تنظيم علاقة مصنع بمجرى مياه، فإن هذه لا تسري فقط في حق صاحب المصنع الحالي، بل كل من يخلفونه في امتلاك ذلك المصنع.

- المساواة بين الأفراد عند تطبيق اللائحة: و هو أيضا يتفق و القواعد القانونية العامة حيث أنه لا يجوز لجهة الإدارة عدم المساواة بين الأفراد عند تطبيق لائحة من اللوائح، فالجميع سواسية عند التطبيق.

¹ - المرجع السابق، ص 51.

² - بن ساسي بن الزين، عناصر الضبط التنظيمي، رسالة ماجستير، كلية الحقوق ، جامعة قاصدي مرياح، 2013-2014، ص 35-36.

ب. أساليب أنظمة الضبط التنظيمي:

يمكن بواسطة لوائح الضبط أن تفرض عدة أساليب ضابطة لتنظيم الحريات العامة بحيث يمكن ردها حسب شدتها و وطأتها على الحريات إلى ما يلي: ¹

1. **الخطر و المنع:** و هو أن تنهي اللائحة اتخاذ إجراء معين أو ممارسة نشاط محدود، و هي الوسيلة تعد استثنائية، لا تلجأ الإدارة إليها إلا في حالة استحالة وقاية النظام العام بأية وسيلة أخرى، و لذلك ينبغي أن يكون الخطر جزئيا و ليس مطلقا.

2. **الإذن السابق (ترخيص):** في هذه الصورة يسمح للأفراد بممارسة حرياتهم، شريطة الحصول على موافقة و إذن الإدارة مسبقا، و إلا كان ذلك مخالفا للقانون و معاقبة عليه، و مثال ذلك ضرورة الحصول على ترخيص من الوالي للقيام بمظاهرة عمومية طبقا للقانون المتعلق بالمظاهرات العمومية، و كلما لجأت الأنظمة إلى نظام تصريحي، أي الاكتفاء بإعلام و إطلاع الجهة الإدارية المختصة بالصريح لديها على العزم على ممارسة حرية معينة (اجتماع، مظاهرة) و دون انتظار لترخيصه كلما كان نطاق ممارسة الحريات العامة أوسع.

3. **الإعلان المسبق (الإخطار):** و قد تتخذ لوائح الضبط الإداري صورة اشتراط الإخطار المسبق لدى السلطات الضبطية المختصة مقدما و قبل ممارسة النشاط الخاص لكي تتخذ هذه السلطات الإدارية المختصة بالضبط الإداري الإجراءات اللازمة لمنع تعرض النظام العام للاضطرابات نتيجة ممارسة هذا النشاط، مثل ضرورة الإخطار قبل إقامة حفلات الأفراح و الشعائر الدينية في الأماكن العامة و يعد الإخطار أخف قيد من قيود و إجراءات الضبط الإداري يرد على حرية النشاط الخاص، و الهدف من الإخطار هو اتخاذ الإدارة لكافة الاحتياطات و الإجراءات للحفاظ على النظام العام و من أثلة ذلك في التشريع الجزائري القانون 29/89 المتعلق بالاجتماعات و المظاهرات العمومية المعدل و المتمم بالقانون رقم 19/91 المؤرخ في 1991/12/02 الذي يشترط إبداع طلب ترخيص تنظيم اجتماع عمومي قبل 03 أيام من تاريخ عقد الاجتماع.

4. **تنظيم النشاط:** و يقصد به تنظيم ممارسة النشاط الفردي أو حرية من حريات في مجال معين، و هذه الصورة أقل مساسا بالحريات العامة من الصورة السابقة، و تنظم النشاط بوضع شروط أو حدود لممارسة النشاط مسبقا، و مثال ذلك تحديد السرعة المسموح بها، و القانون الذي يحدد كيفية اقتناء الحيوانات في المدن، و الأوقات المقررة بها لمرور الشاحنات و الأنظمة التي تحدد أماكن الصيد و أوقاته.

أوامر الضبط الإداري الفردية: (القرارات الفردية):

¹ - المرجع السابق، ص 36-37.

تتسم ممارسة سلطة الضبط الإداري أيضا عن طريق إصدار أوامر فردية، و هي في جوهرها قرارات إدارية تستهدف الإدارة تطبيقها على فرد معين بذاتها أو على عدد من الأفراد المعينين بذواتهم أو بصدد حالة محددة، و مثال ذلك الأمر الصادر بمنع اجتماع أو تجمهر أو بهدم منزل أو الاستيلاء عليه، و الواقع أن نشاط الضبط الإداري لا يمكن أن يقتصر على إصدار لوائح الضبط، و إنما ينم ذلك تطبيق هذه اللوائح و أيضا التشريعات الضبطية عن طريق إصدار الأوامر الفردية، فالقضاء الإداري يشترط لإصدار قرارات و أوامر إدارية فردية مستقلة و قائمة بذاتها توافر شرطين أساسيين هما:

- أن تقوم حاجة و ضرورة واقعية خاصة و جدية زمنية و مكانية و من حيث موقف الحال تتطلب إصدار أمر فردي من قبل سلطات الضبط الإداري لحفظ النظام العام أو لإعادة حفظه في حالة اضطرابه.

- ألا يكون هناك نص تشريعي يمنع إصدار الأوامر الفردية المستقلة و ألا يكون هذا الأمر الفردي المستقل مخالفا للقانون و اللوائح الإدارية.¹

التنفيذ المباشر الجبري (القوة المادية):

الأصل هو الامتثال لقدرات الإدارة، و خضوعهم إليها، غير أنه و في حالات معينة يجوز استعمال القوة لمنع نشاط معين لم يخضع منظموه للقوانين و التنظيمات كما لو أراد الأفراد إقامة مسيرة معينة و لم يقدموا طلبا للإدارة بذلك أو أنهم قدموه و رفض من جانبها لسبب أو لآخر و تعتمد الإدارة في اللجوء للقوة على إمكاناتها المادية و البشرية لصد كل نشاط يؤدي إلى المساس بالنظام العام.²

¹ - المرجع السابق، ص 39-42.

² - نفس المرجع، ص 42.

نظرية الإدارة بالقيم:

النشأة و المفهوم: شهد البحث الإداري تحولاً عن مراجعة دور هيكل النظام و تصميم الوظيفة إلى الجانب السلوكي، فالمهارات و الخبرات لا تتجاوز كونها صفة أو سمة لا تراجع إلا بعد مراجعة مصدر تكوينها و منطلق الحرص عليها، و ذلك لأن القيم و الأخلاقيات محور يحدد اتجاه الفرد نحو ممارساته و سلوكياته على عمومها، فمتى تم تعيين صميم الإشكالية أو المعضلة الأخلاقية التي تحول دون الالتزام بسلوك ما أو تتسبب في تعارض الخيارات و المصالح حينها فقط يمكن طرح الحلول الأكثر اتصالاً بجذور كل قضية أو خلل إداري، لذا ظهر مفهوم الإدارة بالقيم كما أسماه العريمي، ابتكار يبين أهمية القيم و يأخذ بدورها البارز في اصلاح و تطوير النظام الإداري.

و مفهوم الإدارة بالقيم قد ورد في صورة عدد من المصطلحات التي تعبر عن أهدافه، إذ استخدم سينبرغ مصطلح الإدارة بضمير في مؤلفه هادفاً إلى تقديم خيار حديث لتحقيق النجاحات طويلة الأمد، يؤكد فيه على أن دوام استقرار النجاح هي صفة لا تتكون إلا بإدارة راسخة تعتمد على استحضار القيم و اعتمادها في جميع العلاقات و التعاملات.

ثم قد مايكل بلانكارد، نظرية الإدارة بالقيم باعتبارها اتجاهات إدارية حديثاً لمنظمات القرن الواحد و العشرين، و ظهرت أثر نظريتهما مفاهيم و مصطلحات قامت في مجملها على فكرة واحدة و هي الاستخدام الأمثل للنظام القيمي، و من تلك النظريات ما قدمه كل من وندال و باجر في نظرية الإدارة المعتمدة على القيم ثم أضافت سوزان أطلس تسمية أخرى و هي الإدارة باستخدام القيم.¹

جميع هذه المصطلحات ثم طرحها في البيئة الغربية، و كانت نظرية مايكل و بلانكارد مظلة البداية و الانطلاق، لذا تطرح الباحثة في هذه الورقة مصطلح الإدارة بالقيم تعبيراً عن سياقات تعريفية هي الأبرز في مجال استثمار القيم في المجال الإداري، ضمن نظريات قامت كل منها في محيط مختلف إلا أنها اتفقت في أهدافها العامة و هي نظرية الإدارة بالقيم كما قدمها أوكنور و بلانكارد، و نظرية *I* للنظوق الإداري للعساف، و نظرية الإدارة بالقيم كما يطرحها بلخضر و رايس.

1. نظرية الإدارة بالقيم لدى مايكل أوكنور و بلانكارد:

و هي نظرية تتعامل مع الجانب الإنساني في الإدارة، و تحاول تفهم أثر القيم الفردية و العامة في المنظمات، فتستخدم إيجابيات هذا التأثير لتحقيق تفاعل و إنتاجية فردية و مؤسساتية قوية، و مايكل أوكنور الأب المؤسس الأول لنظرية الإدارة بالقيم اعتمد من خلال مركزه (مركز الإدارة بالقيم) منهجاً حديث يقوم على مساعدة المنظمات في استثمار القيم الجوهرية التي يتفق حولها الجميع، المنظمة،

¹ - مشاعل بنت ذياب العتيبي، المرجع السابق، ص 26.

الموظف و الزبون، و قدم أوكنور و بلانكارد نظريتهما باعتماد هيكل عام للنظرية يتمثل في أهداف و مراحل و مبادئ الإدارة بالقيم.

و فيما يلي ملخص لأهم مضامين هذه النظرية.¹

مراحل تطبيق نظرية الإدارة بالقيم:

تتمثل المرحلة 1 في تحديد أهداف و قيم المنظمة و هي مرحلة يعدها أوكنور أساسا لنجاح تطبيق الإدارة بالقيم، و في المرحلة تعمل النظرية على تحديد رئيس واحد لجميع الوحدات و العناصر الإنسانية و التنظيمية، هذا الرئيس هو القيم الجوهرية التي تتحدد من خلال إجماع القيادات و الأفراد و النظام، فالتصورات و المقترحات المشتركة هي المورد الأول لقائمة القيم الحاكمة في النظام و يضيف أوكنور أن نجاح هذه المرحلة يقوم على الاقتران الفعلي بين الأقوال و التصورات و بين طبيعة الفعل من قبل القيادة العليا.

المرحلة 2 إيصال الأهداف و القيم:

تعمل نظرية mbv على التأكد من نشر و بث القائمة القيمية المتفق عليها خلال النظام و لابد أن تكون القيم المعلنة هي المرجع و الدستور للعمليات الإدارية المتخذة لاحقا، و بناء على ذلك من المهم أن يتم إعلان الميثاق القيمي و أن يعايش أفراد المنظمة هذا الميثاق يوميا:

المرحلة 3: توجيه فلسفة الإدارة وفقا للأهداف و القيم: و تقوم هذه المرحلة بدور التسجيل و المتابعة لتحقيق من الدمج و الانسجام بين سياسة العمل و بين مبادئ الإدارة بالقيم، و يتحقق ذلك عن طريق توجيه مستويات ثلاثة من الأساليب داخل النظام، الأسلوب 1 هو الأسلوب الفردي فالقائد و بقية الأفراد هم داخل نطاق متابعة الأنساق القيمية الشخصية و التعامل مع ما قد تتسبب به من ضغوطات و الأسلوب الثاني هو الفرق إذ تقوم القيم بتوجيه ديناميكية الفريق و تقديم خطوات لتعزيز أداءه المتميز و رفض ما يعترضه من خلافات ثم تقوم هذه المرحلة بتوجيه الأسلوب الإداري من خلال قياس فعالية إستراتيجية الإدارة و الأنظمة و العمليات مع التركيز على نظام الأجور و الحوافز.

مبادئ الإدارة بالقيم:

- الشفافية و إزالة الغموض.
- تحديد الأولويات و الشراكة.
- الرئيس في المنظمة هو القيم.
- الاتصال الفعال.
- التوجيه عبر القيم.

¹ - مشاعل بنت ذياب العتيبي، المرجع السابق، ص 26-27.

- التوافق مع متطلبات التغيير، و تعديل النماذج السلوكية و المرافق.
- ليست المنظمة هي التي تحيل الإدارة بالقيم إلى واقع فعلي، بل هم الناس.
- ولعل من أهم ما تتميز به هذه النظرية هو اهتمامها بتحقيق التوافق و الشراكة القيمة على جميع المستويات داخل النظام الإداري، و رغم تطبيق النظرية في عدد من مؤسسات الأعمال إلا أن أوكنور أفاد الباحثة أن بداية تطبيق هذه النظرية كانت من خلال كلية تعليمية، و يذكر أوكنور أن النظرية تحقق فعالية في البيئة التربوية و في عدد من المنظمات مثلما حققته داخل قطاع الأعمال.
- نظرية | للتفوق الإداري (الإدارة بالقيم)
- من منطلق فعالية التغيير التي لا تتحقق إلا بمساندة منظومة قيمة أصلية أتت نظرية | فواضع النظرية العساف يرى أن القيم الأولية و الجوهرية للإدارة لا بد لها من خاصية الثبات و العمق، فوضع في مصنفه (نظرية | للتفوق الإداري) تصورا جديدا للإدارة بالقيم، أوردها من منظور إسلامي، هادف بذلك إلى تحقيق الثبات و الاتفاق الجوهرية بين كل الرؤى و التوجهات.
- و يقدم الدكتور عبد المعطي العساف نظريته ضمن تسلسل تعريفي يعرض فيه أهم مقاصده من وضع نظرية التفوق الإداري، فتتضمن هذه النظرية الحديثة و التي تدخل الساحة الإدارية حديثا، باسم يقصد به واضعها: الإسلام و العالمية تتضمن مفاهيم رئيسية عدة أهمها في النقاط التالية:
- أهمية إدراك و استشعار أثر منظومة القيم في الإدارة بأجهزتها و مكوناتها و سلوكياتها.
- ضرورة الوقوف على مشروع تحديد القيم الخاصة بالإدارة في الأمم الإسلامية.
- تفاوت القيم بين ما هو جوهري، و ما هو ثانوي قابل للنقاش.
- نظرية العساف تنطلق محللة لآثار المعتقدات (القيم العميقة) في النظرية الإدارية.
- يقارن العساف بين عدد من الرؤى الإدارية و بين فعل القيم فيها.
- نظرية العساف القائمة على القيم تقدم نموذج | لا للتفوق الإداري فقط.
- بل هي تقترحه لخلق تناغم عقدي شامل يحقق التفوق الحضاري و الإنساني .
- يطرح واضع النظرية معالجة دقيقة لعمليات الإبدال من النظريات السابقة إلى تطبيقات النموذج القيمي الجديد.
- يختم العساف نظريته بترتيبات تنظيمية لصيانة نموذج | و التي تشمل كل ما من شأنه أن يساعد حماية مقومات النموذج المختلفة، و يضمن استمرار فعالية المنظمات التي تطبقه.

و في تصنيفه لمستوى تطبيق نظرية التفوق من خلال الإدارة بالقيم يضع العساف المجال التطبيقي لنظريته الحياة الإنسانية، و من ضمنها النظام الإداري فهو يرى أن الفضل في مصادر الاحتكام بين الحياة الإنسانية اليومية و بين العمل هو ضرب من الإرباك و تشتيت السياق القيمي للفرد.¹

التنظيم الرسمي:

يشمل أهداف و مهام و إجراءات الاتصال و المتابعة للوصول إلى هذه الأهداف و جعل نسق من المقاييس لتطوير هذه النشاطات و أخيرا تنسيق و إدماج مجموع هذه النشاطات.

و يقصد بالتنظيم الرسمي، كافة العلاقات التي ترتبط الأعمال و النشاطات مع بعضها بخطوط السلطة الرسمية، و التي تظهر في إطار منسق على شكل وحدات أو تشكيلات تنظيمية مندرجة من الأعلى إلى الأسفل، و تتحدد داخل الإطار الرسمي الأدوار التنظيمية المتوقعة من مختلف الأفراد للقيام بتنفيذ تلك النشاطات و كذلك الطرق و الأساليب المرغوبة لتعامل الأفراد بعضهم ببعض.²

و يعرف الباحث حسان الجبالي التنظيم الرسمي على أنه الوحدات التي تقام بصورة مقصودة لتحقيق أهداف محددة و لا تقوم هذه الوحدات بوظيفتها إلا إذا اتبعت نوعا من التنظيم نستطيع من خلاله تحقيق أهدافها.

فالتنظيم الرسمي يجمع المجهودات و تقييم العمال من خلالها.³

و يعرف قاموس علم الاجتماع التنظيم بأنه جماعة منظمة على مستوى عال تتمتع بأهداف واضحة و قواعد و لوائح مقررة رسميا و نسق الأدوار المحددة،

و التنظيم الرسمي تنظيم موضوعي يقوم على جانبيين يتعلق الأول باتخاذ موقف بالذات أو سلوك محدد أو تصرف معين أما الجانب الثاني، فيقوم على الرقابة و القهر، و المساهمة الهامشية التي يكون لها وظيفة الفاعلية الكافية التي ترتبط بإتباع حاجات الأفراد، و هكذا يتحقق التوازن داخل التنظيم الرسمي و لذلك يقوم كل تنظيم رسمي على الولاء و التضامن و قوة التماسك و الروح المعنوية.⁴

و يقوم التنظيم الرسمي على أساس الوظائف التي يؤديها الأعضاء و المراكز التي يشغلونها داخل المنظمة أو المؤسسة فنجد أن سلوك كل عضو في المنظمة يحدد مركزه الرسمي و العلاقات الرسمية.

1 - المرجع السابق، ص 28-29.

2 - العربي بن داود، فعالية الاتصال التنظيمي في المؤسسة العمومية الجزائرية، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2008/2007، ص 59.

3 - عادل غزالي، مرجع سابق، ص 68.

4 - قباري محمد إسماعيل، علم الاجتماع الإداري و مشكلات التنظيم في المؤسسات البيروقراطية، منشأة المعارف، الإسكندرية، ص 265.

و المنظمة مهما كانت وزارة أو دائرة أو المؤسسة أو شركة تتميز دون شك من شبكة من الوظائف التي يفترض كل منهما مهمات محددة أي نوعا من تقسيم العمل، كما يفترض أيضا هدف يصبوا إليه أعضاؤها المتضامنون للقيام بمجموعة من المهمات المحددة، و المقسمة، فتكون المنظمة بهذا المعنى مجموعة نشاطات أو مجهودات شخصية متناسقة بوعي و هذا حسب برنارد و شبكة الوظائف التي تشكل المنظمة تستمر حيث يتركها أولئك الذين يشغلونها و يذهبون ليحل محلهم آخرون، فالمؤسسة الصناعية الكبرى كانت متوفرة لها عدة فروع أم لا و الاتحادات و غيرها كلها منظمات كما أن هناك منظمات هدفها غير اقتصادي كالجيش مثلا الذي يقدر من الناحية الوطنية أو من خلال الوحدات التي تؤلفه و على ضوء ما قاله فريدمان يتضح بأن انتهاج التصنيع يكون بغرض الوصول إلى هدف معين كتحقيق منفعة أو تحسين الإنتاجية أو ما إلى ذلك، و في سبيل ذلك فإن رجل الصناعة يحاول تنظيم وسائل الإنتاج من مواد أولية، و قوى عاملة و غيرها بكيفية ما، لكي يصل إلى أعلى درجة من المنفعة.

و في هذا الإطار يعرف الإطار يعرف التنظيم الصناعي بأنه النسق من القواعد و المعايير التي تحدد الصفة التي يكون عليها الإنتاج في المؤسسة الصناعية، دون إذن فالإنتاج هو عملية مخصصة تتطلب دراسات عميقة و دقيقة بما أنه هدف المؤسسة الصناعية لهذا فإن دور التنظيم حسب هو التنسيق بين الجهود المشتركة بطريقة تسمح للمؤسسة بالوصول إلى توازن ليس مؤقت و إنما دائم.¹

و قد حدد طلعت إبراهيم لطفي مجموعة من الخصائص التي يتميز بها التنظيم الصناعي نذكر منها. توزع و تقسم النشاطات على الأوضاع المختلفة في التنظيم و ذلك في ضوء القواعد أو القوانين أو التنظيمات الإدارية، بحيث يكون لكل موظف مجال محدد من الاختصاصات الرسمية، و أن يدرك بأن هذه الاختصاصات هي واجباته الرسمية التي يلتزم بأدائها.

لابد من وجود قانون ينظم إصدار الأوامر إلى الموظفين كي يقوموا بواجباتهم الرسمية و بحيث ينظم العمل بصورة عامة، و لاشك أن هذه القوانين تعمل على تنسيق بين مختلف الأنشطة، كما تجعل العمليات التي تتم داخل التنظيم مستمرة مهما حدث من تغيير في التنظيم، مما يؤدي إلى تحقيق الاستقرار داخل التنظيم.

تقوم السلطة العليا بتعيين الأفراد الذين تتوافر لديهم المؤهلات و الخبرة المناسبة عن طريق إجراءات خاصة، و يستثني من ذلك تيار الموظفين الذين تم انتخابهم للتعبير عن إرادة الناخبين.

لكل وضع محددة، و لكنها تختلف عن بعضها البعض من حيث ما لها من سلطات، و ترتب هذه الوظائف في شكل هرمي، فكل موظف يشغل وضعا إشرافيا يمارس سلطة على الموظفين الذين يرأسهم و

¹ - العربي بن داود، مرجع سابق، ص 60.

هو بالتالي مسؤولاً أمام رئيسه عن قراراته و أفعال مرؤوسيه، و يطلب ذلك ضرورة توضيح مجال سلطة الرؤساء على مرؤوسيه.

تفضل البيروقراطية بين الملكية و الإدارة، و تفضل النشاط الرسمي للموظف عن الحياة الخاصة، كما تفضل الأموال و الأدوات العامة عن الممتلكات الخاصة للموظف. تتطلب البيروقراطية تدريباً متخصصاً، و ينطبق هذا الأمر على المديرين التنفيذيين كما ينطبق على الموظفين.

يتطلب أداء النشاط الرسمي قدرة الموظف الكاملة على أداء العمل، بغض النظر عن الوقت المحدد له. يجب على الموظف أن لا يستغل وظيفته و يتبادل الخدمات مع زملائه من الموظفين، لأن معنى أداء الوظيفة هو أن يقبل الموظف القيام بالتزام خاص نحو الإدارة في مقابل الحصول على مورد للرزق. يستمر الموظف مدى حياته في البيروقراطية العامة و الخاصة على سواء، غير أن هذا يشير إلى حق ملكية وظيفة كما يحصل الموظف على بعض الامتيازات القانونية التي تحميه من النقل أو الفصل، و على التعويض المالي المنتظم في صورة مرتب و تقاعد الشيخوخة، كما أن الموظف ينتقل من الوظائف الدنيا الأقل مرتبة إلى الوظائف العليا، على أن تتم الترقية على أساس الأقدمية أو الدرجات التي يحصل عليها في الاختيار.¹

¹ - المرجع السابق، ص 60-61.

هيئات الضبط الإداري على المستوى الوطني

تكمن هيئات الضبط الإداري على المستوى الوطني (الهيئات المركزية) في كل من رئيس الجمهورية ورئيس الحكومة والوزراء

1- رئيس الجمهورية:

لقد اعترف الدستور الجزائري المعدل لسنة 1996 على غرار مختلف الدساتير السابقة لرئيس الجمهورية بممارسة صلاحية الضبط الإداري، من خلال المحافظة على كيان الدولة ووحدتها ووجودها، بتحويله اتخاذ جملة من الإجراءات كإعلان حالة الطوارئ والحصار والحالة الاستثنائية. وفي سبيل المحافظة على النظام العام في الدولة بجميع أبعاده خوله الدستور سلطة التشريع بأوامر بنص المادة 124 من الدستور لرئيس الجمهورية أن يشرع بأوامر كما أن له سلطة إصدار قرارات إدارية لائحية وتنظيمية من أجل حفظ النظام العام تسمى بلوائح الضبط الإداري وهذا على مستوى إقليم الدولة.

2- رئيس الحكومة

تثور مشكلة الاختصاص بالنسبة للدول التي تأخذ بمبدأ ازدواجية أو ثنائية السلطة التنفيذية أين نجد في قمة الهرم الإداري التنفيذي للدولة كل من رئيس الدولة ورئيس الحكومة فبموجب الدستور الفرنسي لسنة 1946 أصبح رئيس مجلس الوزراء وريث رئيس الدولة في السلطة التنفيذية الحائز على سلطات الضبط في الإقليم كله، والوزير الأول بمقتضى دستور 1958 خارج الظروف الاستثنائية التي يحتفظ فيها رئيس الجمهورية بسلطات واسعة إلى جانب المراسيم التي تتخذ في مجلس الوزراء.

بالنسبة للدستور الجزائري فلم تشر القواعد الدستورية صراحة إلى سلطات رئيس الحكومة في مجال الضبط الإداري، باعتبار أن إقرار حالة الطوارئ والحصار والحالة الاستثنائية اختصاص أصيل لرئيس الجمهورية يمارسه بنفسه ولا ينقله إلى غيره عن طريق التفويض، غير أن رئيس الحكومة قد يكون مصدرا مباشرا لإجراءات الضبط من خلال إشرافه على حسن سير الإدارة العامة بموجب مراسيم تنفيذية أو تعليمات يصدرها ويلزم بها أجهزة الإدارة المختصة.

3- الوزراء:

على خلاف رئيس الحكومة الوزراء ليسوا إلا عبارة عن سلطات ضبط خاص ولا يتمتعون بهذه السلطات إلا بنص خاص يوكل لهم مهام الضبط الخاص في مجالات وميادين محددة خلافا لما هو عليه الوضع

بالنسبة لوزير الداخلية باعتباره أكثر الوزراء احتكاكا وممارسة لإجراءات الضبط على المستوى الوطني في الحالات العادية

أو الحالات الاستثنائية، وهو ما دلت عليه النصوص الكثيرة المنظمة لصلاحيات وزير الداخلية نذكر منها أحكام المرسوم التنفيذي رقم 91/01 فبالرجوع للمادة الثانية من المرسوم السالف الذكر نجد أن رئيس الحكومة أعطى لوزير الداخلية ممارسة مجموعة من الصلاحيات في ميدان المحافظة على النظام العام والأمن العام والحريات العامة.

هيئات الضبط الإداري على المستوى المحلي

يمارس هيئات الضبط الإداري على المستوى المحلي كل من رئيس المجلس الشعبي البلدي ووالي الولاية.

1- رئيس المجلس الشعبي البلدي:

تعتبر البلدية الجماعة المحلية القاعدية وتشكل المكان الأول الذي يلتقي فيه المواطن بالدولة وهي نقطة الاحتكاك الأولى في علاقته بها، وهي كذلك القناة أو الجسر الأول الذي من خلاله تقدم الدولة خدماتها للمواطن، وهي المجال الأول الذي من خلاله يعبر المواطن عن مواطنته عن طريق الاستجابة لانشغالاته وحماية مصالحه.

وعليه فإن لرئيس المجلس الشعبي البلدي دور كبير في مجال التنمية والمحافظة على النظام العام، من خلال مواجهة المشاكل التي قد تثور في مرافق الخدمة العمومية كالأمن والاستقرار والصحة والنظافة والتربية والرياضة والنقل وباقي المرافق كالإنارة وصرف المياه ومجابهة مشكل النفايات ومحاربة التلوث والحفاظ على البيئة والتي يؤدي سيرها بانتظام واطراد إلى المحافظة على النظام العام للبلدية ويجب على رئيس البلدية بذل كل جهوده واستعمال كافة صلاحياته القانونية من أجل تلبية حاجيات الأفراد.¹

وعلى العموم يقوم رئيس المجلس الشعبي البلدي في سبيل المحافظة على النظام

العام ودون إهمال أو تراخ بواجب حماية الحريات الأساسية للأفراد وفي سبيل تحقيق

ذلك يتمتع بمجموعة من الصلاحيات جاء ذكرها في المادة 75 ق ب وتتمثل فيما يأتي:

المحافظة على النظام العام وسلامة الأشخاص والأماكن

¹ - مصطفى دريوش، الجماعات المحلية بين القانون والممارسة، مجلة الفكر البرلماني، العدد الأول، الجزائر، ديسمبر

المحافظة على حسن النظام العام في جميع الأماكن العمومية التي يجرى فيها تجمع الأشخاص ومنع الاعتداء على الراحة العمومية السهر على نظافة العمارات وسهولة السير في الشوارع والساحات والطرق العمومية الأمر في حالة الاستعجال بهدم الجدران والمباني المتداعية للسقوط اتخاذ الاحتياطات والتدابير الضرورية لمكافحة الأمراض المعدية والوقاية منها منع إطلاق الحيوانات المؤذية والمضرة والقضاء عليها السهر على نظافة المواد الاستهلاكية المعروضة للبيع السهر على احترام المقاييس والتعليمات في مجال التعمير تأمين نظام الجنائز والمقابر ضبط نظام الطرق الواقعة في تراب بلديته.

2-الوالي:

الولاية جماعة إقليمية ذات شخصية معنوية واستقلال مالي ولها اختصاصات سياسية واقتصادية واجتماعية وثقافية، ومن هذا التعريف يتجلى لنا أن الولاية هي همزة وصل بين الإدارة المركزية من جهة والإدارة المحلية من جهة ثانية، حيث أن الوالي يخضع و يرتبط بالوزارات المركزية و لديه العديد من المهام الموكلة إليه ومن بينها مهام الضبط الإداري من خلال المحافظة على النظام العام في حدود ولايته.

حيث تنص المادة 96 من قانون الولاية 09/90 على أن الوالي مسئول عن المحافظة على النظام والأمن والسلامة والسكينة العامة ويقصد مساعدته على تحقيق ذلك نصت المادة 97 من قانون الولاية وتزداد صلاحية الوالي سعة في الحالات الاستثنائية إذ بإمكانه تسخير تشكيلات الشرطة والدرك لضمان سلامة الأشخاص والممتلكات.¹

رقابة القضاء على التزام هيئات الضبط الإداري بتحقيق النظام العام

إن النظام العام امتد إلى عدة مجالات خاصة، يفرض عليها القانون تنظيمًا معينًا، فهو بذلك يتجه إلى ضبط نشاط الأشخاص، الأمر الذي يضيف على فكرة النظام العام صفتها الآمرة، وإذا حدث نزاع فإن القاضي يواجه بقاعدة من القواعد وما عليه إلا تطبيقها على المنازعة، فيراقب مدى استهداف تدابير

¹ - نفس المرجع السابق، ص 100.

الضبط الإداري للنظام العام، فإذا استهدفت غرضاً غير الغرض المنصوص عليه في القانون، كان العيب الذي يصيب أعمالها بعدم المشروعية هو عيب الانحراف في استعمال السلطة، وهذا ما عبر عليه مجلس الدولة الفرنسي في عدة أحكام ولما كان النظام العام يعبر عن روح النظام القانوني للمجتمع، فهذا لا يعني أنه فكرة قانونية جامدة، وإنما هي فكرة متطورة يمكن أن لا تكون نتاج نصوص قانونية، لذلك فلا يستطيع المشرع أن يحدد مضمونه مسبقاً، وبذلك فإنه يترك المجال للقضاء لفرض الرقابة على مدى التزام هيئات الضبط الإداري بتحقيقه ترتيباً على ذلك فالقاضي الإداري دور في رقابة هيئات الضبط الإداري، لكونه لديه الإدراك للضمير الموجود في القانون المطبق في بلده، وروحه المتمثلة في النظام العام وهكذا فالنظام العام فكرة يحسها القاضي بشعوره، وذلك حينما تطرح عليه النزاعات ويكون مضمونه غير محدد من طرف المشرع، فعليه أن يستلهمه من النزاع المطروح عليه وهو بذلك لا يضع قاعدة عامة يقيد بها نفسه في المستقبل، وإنما يحسم النزاع الذي أمامه ويفصل فيه وفقاً لإحساسه به بناءً على ذلك فالقاضي الإداري بحكم الرقابة التي يسلطها على التدبير الضبطي يبحث هل الإجراءات الضبطية أتخذت فعلاً لحماية النظام العام أم كان النظام لا في مشروعيته ويتساءل يقتضيه؟

فالقاضي يتحسس ويتصور مضمونا ثم ينسبه إلى عبارة النظام العام.

وهذا هو جوهر مهمة القاضي الإداري، فإذا وجد التدبير الضبطي متوافقاً مع النظام العام حكم بمشروعيته، وفي حالة العكس يقضي بإلغائه، ويعتبر قضائه هذا هو الجواب عن التساؤل الذي طرح.¹

الرقابة القضائية على تقييد هيئات الضبط الإداري بالحريات العامة

عرف الفقيه ريفيروا الحريات العامة هي كفاءات التقدير الذاتي بواسطتها بأنها يختار الفرد بنفسه تصرفه في مختلف الميادين، فهي كفاءات معترف بها ومنظمة من قبل الدولة ومحمية حماية قانونية مدعمة كما عرفها Morange Jean بقوله الحريات العامة تقتض أن تعترف الدولة للأفراد بحق ممارسة عدد معين من النشاطات المحددة وذلك في حمى من كل الضغوط الخارجية، فهي حريات لأنها تسمح بالتصرف وبالعامل بدون أي ضغط، وهي حريات عامة لأن على أجهزة الدولة صاحبة السيادة القانونية مسؤولية

¹ - قروف جمال، الرقابة القضائية على أعمال الضبط التنظيمي، رسالة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة باجي مختار، عنابه، 2006، ص 40-42.

تحقيق مثل تلك الشروط الأصل أن الحريات العامة تجد مكانها وكفالتها في الدستور، ونظرا لاعتبارات قانونية وعملية قد تحول دون توسع النصوص الدستورية في تفاصيل تنظيم الحريات، فقد يعهد الدستور للقانون بهذه المهمة ففي ظل دولة القانون التي يحكمها مبدأ الشرعية، فإن تحديد المشرع للنظام القانوني للحريات، يكتسي أهمية بالغة من حيث إحاطته لهذه الحرية بسياج يجب أن تتوقف عنده هيئات الضبط الإداري أثناء ممارستها لصلاحياتها في تنظيم الحريات وضبطها تماشيا مع ذلك، فإن النص على الحريات في إطار واضح من القواعد القانونية يلقي على عاتق هيئات الضبط الإداري التزاما بحمايتها وكفالتها، لأن النظام العام لا يعتبر مشنقة لخنق الحريات، لكون هذه الأخيرة تمثل قيادا على صلاحيات الضبط الإداري، وذلك إذا ما حدد القانون سعتها ومعالم حدودها رغم الواجبات الملقاة على هيئات الضبط الإداري في الالتزام بالقواعد القانونية المتعلقة بالحريات المحددة عن طريق التشريع، إلا أنه يمنح لها جانب من الحرية تحت رقابة القضاء، وذلك نظرا للظروف المستعجلة التي تجبر هيئات الضبط الإداري أحيانا على مجانبة النصوص القانونية.¹

¹ - المرجع السابق، ص 43-50.

خلاصة الفصل

تمارس هيئات الضبط الإداري نشاطاتها بهدف حماية النظام العام، حيث تقوم بإصدار لوائح الضبط، وقرارات ضبطية فردية، وجزاءات إدارية، وذلك بقصد تنظيم ممارسة الأفراد لحياتهم ومختلف نشاطاتهم، وتفرض عليها قيوداً في حدود السلطات المخولة لها قانوناً.

مجالات الدراسة

✓ لمحة عن المؤسسة

✓ مجالات الدراسة

✓ العينة و كيفية اختيارها

✓ منهجية الدراسة

✓ نوع الدراسة

✓ منهج الدراسة

✓ أدوات جمع البيانات

❖ لمحة عن المؤسسة:

❖ النماذج التنظيمية للمؤسسة الاستشفائية:

1- التنظيم المندمج:

يعتمد على شخصية رئيس المصلحة والجراحون الذين يلعبون دور الاندماج l'intégration حيث نجد داخل هذه المصلحة فئتان تلعبان دورا أساسيا:

الجراحون والمرضات، تتكفل الفئة الأولى بالعمليات الجراحية وبينما تعتني الثانية بالاستشفاء فالفئتان مكملتان لبعضهما البعض، لا يوجد تنافس بينهما، فالمصلحة متبادلة والهدف نفسه بالنسبة لهما بحيث تبحث الممرضات على الاستقلالية والحصول على مسؤوليات ويريد الجراحون إلقاء العبء على عاتق الممرضات وفي الغالب أثناء مرحلة ما بعد الجراحة، ليتفرغوا للعمليات الجراحية الأخرى وبذلك تحافظ الفئتان على استمرارية العلاج وديمومة علاقات السلطة في المصلحة، فهذا التنظيم هرمي بحيث أن كل الطلبات تأتي من الجراحين وخاصة من رئيس المصلحة ويكون مبدأ السلطة فيه بسيط بحيث ما هو إيجابي بالنسبة إليه هو إيجابي للمصلحة، لذلك يفوض بعض المسؤوليات للجراحين من نفس المصلحة، ويتميز بقوة انتمائه للمصلحة identification ودوره الكبير في الإدماج وسلطته القوية يحافظ بذلك على التوازن داخل التنظيم، ويمكن تشبيه هذا النموذج بالنموذج العائلي، بحيث يتمتع كل شخص بمكانته وينظم الأب الباترياركي القواعد ويحقق المصلحة العامة¹.

ولهذا النموذج ميزتين: فعاليته وبساطته، بإمكانه تجاوز منطق المحاسبة، والإدارة والمرضات أو الأطباء، للتركز حول الحاجات الحقيقية للمريض².

2- التنظيم البيروقراطي:

يسود المنطق البيروقراطي داخل المصلحة في المؤسسة العمومية الإستشفائية الثاني ويظهر ذلك في توزيع المهام بين مختلف الفئات، والذي يتميز بالمكانة وبالصرامة والاحترام

¹MARIANNE BINST :Du mandarin au manager hospitalier, édition L'harmattan, paris,1998 pp 65-66.

² - Crozier .M et Friedberg .E :l'acteur et le système, édition du seuil,paris 1977 p 70.

الكبير للقوانين وأيضا الحلقة البيروقراطية المفرغة في تسييره، ويسود المنطق التaylorي من خلال تجزئتهم للمهام وللفرق والمسار الذي يسلكه المريض منذ دخوله لغاية خروجه من المصلحة¹.

وتوضع القواعد البيروقراطية لتفادي الصراع ولتسيير تحويل المرضى من وحدة لأخرى، حيث تقدم الأماكن حسب الأسبقية للمرضى، وقد أدى هذا إلى عدم الاتفاق الغير رسمي بين المستخدمين أدى بدوره إلى التسيير البيروقراطي لهذا النسق، فلا تتجسد السلطة والقدرة في الأشخاص أو الجماعات الذين يسعون لأهداف واضحة بل في القواعد والإدارة، ويمكن تفسير رجوعهم إلى الإدارة في اتخاذ القرارات هو غياب لفئة مهيمنة، ملتزمة، ذات سلطة معترف بها من طرف الغير، إضافة لغياب الاتصال بين الفرق، ولد بيروقراطية كبيرة للإجراءات حتى البسيطة منها، وقد انتزعت من المصلحة القرارات، تجعل الفئات المختلفة تنفصل عن بعضها، ويؤدي ذلك إلى ضرورة تدخل الإدارة ولهذا يمكن التحدث عن الحلقة المفرغة للبيروقراطية، وقد يمثل الزيادة الدائمة للموارد البشرية والمادية والمالية لهذه المصلحة الشيء الوحيد الذي يسمح لسيرها بدون عوائق وصراعات، وهذا يعد طبعا من استراتيجيات إدارة المستشفى².

3- التنظيم الإقطاعي:

نجد هذا النموذج من خلال مصلحة جراحة القلب والأوعية لمستشفى فرنسي كبير وذو سمعة عالمية، بحيث أن الميزة الأساسية في تسيير هذه المصلحة هو عدم احترام لجدولة العمليات الجراحية وقد يتشابه مع النموذج المندمج في كون مجموعة الفئات تعتمد على رهانات داخلية للمصلحة وسلطة الجراحين الكبيرة، وأيضا لتفويض كبير للسلطة، لذلك يمكن اعتبار هذا النموذج اشتقاق للنموذج المندمج لأنه يحوي على كل العناصر المكونة له، إلا عنصر واحد وهوكون رئيس المصلحة لا يلعب دور الموحد للمصلحة واندماج المستخدمين³، لأنه ليس له هدف شامل محدد من طرف الإدارة ليلجأ إلى تحقيقه، وقد تختلف نظراته لكيفية تحقيقه للأهداف التي يحددها مختلف الفئات، فينصب اهتمام الجراحون بإجراء العمليات الجراحية بأكثر عدد

¹ السيد الحسيني : علم اجتماع التنظيم، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1994، ص ص: 89-90.

² Benoit Gautier : recherche sociale de la problématique à la collecte des données, édition presses de l'université, Québec, 1997. p 94

³ لوحيشي وبيبييري وآخرون: مقدمة في علم الاجتماع الطبي، دار الجماهيرية للنشر والتوزيع والإعلان، طرابلس، ص: 137.

ممكن، ويضعون لذلك مناورات لتحقيق أهدافهم إلا أنه يحدث العكس ولا يتحقق ذلك¹ ويميز هذا التنظيم غياب كلي لتدخل الإدارة عكس التنظيم البيروقراطي، فتخلها يكون محدودا، إلا عندما تقدم له الميزانية، وتكون بذلك غير فعالة لأنها لا تدعو إلى العمل الكبير.

وهناك تنظيمين آخرين انحرفا عن النموذج الموضوع والمسطر له مسبقا من طرف الإدارة أحدهما في فرنسا والثاني في سويسرا:

- **التنظيم الجماعي المعكوس:** نجد هذا النموذج في مصلحة لمستشفى فرنسي حديث النشأة، وقد تدخل عدة فاعلين لوضعه، المنطق السائد فيه هو الجماعي *collégial*، بحيث أن كل فئة تحتاج لفئة أخرى ليتسنى لهم جميعا الوصول للأهداف، في البداية لم تكن هناك سلطة سائدة، بحيث تفاوض الفاعلون بعض المكانات مسبقا حسب التخصص لكن هذا التنظيم انحرف مرتين عن طبيعته في البداية كانت إدارة المصلحة جماعية باقتسام الميدان وشيئا فشيئا اهتم الجراحون أكثر بالعمليات الجراحية والمخدرون بالإنعاش وأطباء القلب بالجناح الشمالي فانقطع الحوار بينهم وأصبح التعاون ميكانيكي، إلا بالنسبة للقمامى خاصة رئيس المصلحة المسؤول عن المخدرين فإنهم واصلوا تعاونهم ومن خلال هذا التنظيم نقرب من النموذج البيروقراطي.

فقد كانت في البداية عدة فئات تملك قدرة قوية في التنظيم لذلك كانوا مجبرون على التفاوض لإدماج المجموع للنسق إلا أنه حدث الاندماج بسبب انقطاع الاتصال حيث اتخذت كل جماعة من الفاعلين الأقوياء لها موقعا، وأهم سبب هو غياب فئة سائدة في الأول وأدى تساوي القدرات إلى تفاوض خاطيء .

- **التنظيم المركزي المنحرف:** ونجد هذا النموذج في مصلحة بمستشفى بسويسرا حيث يهتم رئيس هذه المصلحة بعمليات المرضى الخواص والأغلبية منهم من الخارج خاصة الإيرانيين والسبب مادي بالدرجة الأولى علاقته مع الجراحون معقدة لأنه يتدخل في عملهم وهو من يضع برمجة العمليات الجراحية لهم ويطلب منهم المساعدة في مهام الروتينية كفتح وغلق الخياطة للعمليات الجراحية، يضع على عاتقهم برمجة مرضى الاستعجال، ومتابعة المرضى الخواص في

¹ العلواني عديلة، مرجع سابق، ص: 35.

مرحلة ما بعد الجراحة فهذا التنظيم مركزي جدا لكن انحرفت هذه المركزية لكون بعض الفاعلين (خاصة الجراحون) يسيرون الضغوطات التي فرضت عليهم خاصة في قاعة العمليات، وأيضا في قاعة الاستيقاظ. فقد استطاعوا الحفاظ على مسؤوليتهم اتجاه المرضى وتنظيم العمل فيها، وأيضا يتفاوض الجراحون مع أطباء التخدير في قاعة الإنعاش، الحالات المستعجلة، للحصول على أماكن أو من خلال تعاون الممرضات مع الجراحون أو زملائهم من مصلحة النعاش في هذه الحالة وفي عدة وضعيات مماثلة بحيث تخلق نزعة جماعية عن طريق غير رسمي حول مسار المريض داخل المصلحة.

4- النموذج الجماعي:

تناولت الباحثة Françoise gonnet في دراستها نموذج سير المصالح في المستشفى الفرنسي وأشارت إلى تسيير مصالح قسم الطب الداخلي لمركز استشفائي إقليمي (فرنسي) وفق نموذج جماعي في بعض نشاطاته (كالتكوين ما بعد الجامعة مع أطباء المدن، طلب العتاد، الاجتماعات، السكرتارية العامة... إلخ) وهذا النموذج الجماعي هو غير رسمي تشكل تدريجيا عن طريق انتقاء جماعي يقوم حول القائد، ويركز هذا التنظيم على المريض، وبالرغم من كون المستخدمين لهم هوايات مهنية مختلفة إلا أن الهدف الذي يجمعهم مشترك بحيث تربط مختلف الفئات المهنية علاقات جيدة ومشاركة فعالة ملحوظة، ولتنظيم العمل المتبنى فائدة واضحة للجميع سواء بالنسبة لتناسق المعلومات أو للمشاركة في أداء المهام ويسمح لكل واحد منهم أن يقوم بمهامه على أحسن وجه وبسهولة، وتعطى فرصة التعريف بالمساهمة الخاصة للجميع ويتمتع المستخدمون بالاستقلالية والمسؤولية والمبادرة في عملهم، وقيمون حسب النتائج.¹

نتفق الباحثان في كون عامل الاندماج يلعب دورا مهما في فعالية التنظيم، وقد ظهر أنه رهانا أساسيا، توصلت إليه الباحثة Marianne binst عندما حاولت تقييم الأداء في مختلف

¹ Françoise gonnes: l'hôpital en question (s) édition L'amarre , paris, 1996. P(118.....134)

النماذج التنظيمية، حيث يعتبر مستقل عن ثقافة المجتمع ونوع المرض المعالج أو التقنية المستعملة، بل يدخل في إطار إشكالية عامة للمستشفى.¹

ويرى ميشال كروزبييه أنه إذا لاحظنا الواقع اليومي داخل المصلحة الإستشفائية، فإنه يشكل نسق إنساني مصغر، لا يمكنه أن يؤدي مهامه إلا إذا أدمج ويضيف أن مشكل الاندماج أصبح صعب جدا في المصلحة ذات مستوى تقني كبير ومتعدد للتخصصات الطبية والجراحية، ولا يمكن للإندماج أن يتحقق عن طريق فرض نظام هرمي وسلطوي ولا بالتكثير من الإجراءات القانونية² أما الباحث Mintzberg المتخصص في التنظيمات فقد يرى أن النموذج المستعمل أكثر لوصف السير الداخلي للمستشفى هو نموذج البيروقراطية المهنية.

5- البيروقراطية المهنية:

ويعرف Mintzberg هذا النموذج أنه عبارة عن تنظيم بيروقراطي لكنه غير مركزي (لا مركزي)، ونجده عندما يكون العمل معقد ويحتاج إلى تحقيق ومراقبة من طرف المهنيين (les professionnelles)، وفيه نوع من الاستقلالية لهم وفي نفس الوقت يبقى مستقر حيث يكون هناك تحسين للكفاءات عن طريق برامج تنمية عملية (standrdisation opérationnelle) وقد نجد هذا النوع من التنظيم في الجامعات، وفي المستشفيات الكبرى،.. الخ وتعتمد في سيرها على الكفاءات والمعرفة التي تميز المهنيين فيها وتنتج خدمات منمطة³ ويرتكز التنظيم المهني لتنسيق نشاطاته على تنمية الكفاءات، والتي تتحقق أساسا عن طريق التكوين والتنشئة الاجتماعية ولذلك تشغل متخصصين ذوي تكوين وتنشئة اجتماعية تفسح لهم مجالا مهما لمراقبة عملهم، وحرية التصرف ويعني ذلك أن المهنيين يعملون مستقلين نسبيا عن زملائهم ولكن يبقون قريبين من الزبائن الذين يتعاملون معهم مثل الطبيب الذي يعالج مريضه الخاص ويبقى اللقاء معه شخصي، وقد يحقق أكبر جزء من التنسيق عن طريق تنمية الكفاءات والمعرفة لأن كل شخص منهم يعرف ما ينتظره الغير منه وذلك حسب ما تعلمه فمثلا خلال نشاط طويل ومعقد

¹ Marianne binst :op cit p252

² françoise gonnet : op cit p 10

³H.Mintzberg:le management (voyage au centre des organisation). édition d'organisation,france 2001p 257.

عملية جراحية لقلب مفتوح لا يحتاج الجراح للاتصال كثيرا مع المخدر قبل فتح القفص الصدري وحتى عند العملية على القلب نفسها يمر أكبر وقت العملية في هدوء تام.

وقد قام Spencer بإلقاء مداخلة قبل اجتماعه مع الجمعية الدولية لجراحة القلب والأوعية على الطريقة التي يكون فيها العمل المعقد لهذا التنظيم منمط، بحيث لاحظ أن التكوين لدى الجراح له ميزة مهمة وهي ممارسته التكرارية لها هدف خلق فعلا أوتوماتيكيا، هذه الممارسة أوتوماتيكية إلى درجة أن الجراح.

سلسلة من الصفات في ذاكرته يستخرج ما هو ضروري لحظة العملية وبالرغم من درجة التتميط للكفاءات إلا أن المهنيين (الجراح، أو المهندس،...) لا يستعمل كفاءته بنفس الطريقة فكل مهني يستخدم منطقه الخاص ويمتد التكوين الأولي التقليدي عادة عدة سنوات ويقدم في الجامعات أو في معاهد متخصصة وفي هذه الفترة تقدم الكفاءات والمعرفة المهنية بطريقة مبرمجة ونظرية للطلبة، وتتمتع هذه السيرورة بمرحلة تدريب طويلة المدى مثلما هو الحال بالنسبة للأطباء المتربصين الداخليين أين تطبق المعرفة النظرية في الميدان وتحسن الكفاءات ويكمل التدريب سيرورة التنشئة الاجتماعية التي بدأت أثناء التكوين الأولي الجامعي ومع مرور الوقت تظهر وتتطور كفاءات ومعارف جديدة وهذا يساعد المهني ليصعد في سلم المراتب في ميدان تخصصه.

ويتوجه هذا التكوين نحو هدف واحد وهو أن تصبح المعايير والإجراءات دولية وهذا ما يعطي للبنية مظهر البيروقراطية التقنية (والتي تعرف بكونها مرتبطة بعملية التنسيق عن طريق التتميط) وتعتمد البيروقراطية المهنية على سلطة من نوع مهني (وهي قدرة الكفاءة) (le pouvoir de l'expertise) لا يملك المدراء في هذا التنظيم القدرة مثلما هو الحال في التنظيمات الأخرى لأنهم لا يمكنهم مراقبة المهنيين مباشرة إلا أن لديهم مجموعة من الأدوار التي تعطي لهم قدرة معتبرة وغير مباشرة لأنهم يمضون وقتا كبيرا لمعالجة المشاكل التي تحدث داخل التنظيم، وبين المساهمين من الخارج والمؤثرين les détenteurs d'influence كالحكومة، الجمعيات.... الخ، فهم يحاولون من جهة حماية استقلالية المهنيين ومن جهة أخرى مواجهة الضغوطات الخارجية وللحصول على مساعدات للتنظيم (معنويا وماليا) لذلك ينتظر منهم هؤلاء

المؤثرون أن يراقبوا المهنيين، ويعتبرون حلهم لمشاكل المهنيين التي تكون فيما بينهم أو مع الأشخاص الخارجيين أن تعطيهم القدرة، وهذه الأخيرة مصدرها اللاتيقين l'incertitude للإداري الذي يستطيع جلب تمويل إضافي للتنظيم تكون له الكلمة عندما يتم توزيعها، والذي يحل الصراعات لفائدة المصلحة أو يستطيع عزل المهنيين عن المؤثرات الخارجية يكون شخص محبوب لديهم وبذلك قوي في التنظيم ويمكن القول أن القدرة في التنظيم المهني يمر عبر المهنيين الذين يبذلون كل قواهم وجهودهم للعمل الإداري عوض نشاطاتهم المهنية، وقد يحافظ الإداري على قدرته أكبر فترة ممكنة يظن فيها المهنيون أنه يخدم مصالحهم بفاعلية

يكون أخذ القرار في هذا النموذج عن طريق اختيار جماعي بحيث لا تتحدد القرارات لا من الإداريين من المهنيين، بل تعالج عن طريق سيرورة تفاعل التي تجمع المهنيين بالإداريين، لتتبع كبير للمستويات والوحدات، كالقرارات المبهمة التي تخص المستقبل والترقية للمهنيين، وفي بعض الأحيان وضع الميزانية... الخ¹ ويشبه بعض المتخصصين هذا النموذج بالنموذج الجماعي أين تأخذ القرارات عن طريق مجموعة من الأشخاص أو جماعة، يكون لكل واحد منهم دور وتخصص مختلف لكن يتقاسمون غاية واحدة وأهداف مشتركة لتنظيمهم والبعض الآخر يقترح النموذج السياسي أين يكون اختلاف.

مصالح الجماعات المشاركة تخدم مصالحهم الشخصية والعامل السياسي يصبح وسيلة تحديد النتائج لكن الواضحة أنه لا يستطيع لا المصلحة المشتركة ولا المصلحة الشخصية أن تسيطر في كل وقت لسيرورة القرار. بل يمكن اعتبار السلوك النابع من الرغبة القوية لتحقيق مصلحة المؤسسة كفعل جماعي وكل الذي ليس له غاية أساسية إلا المصلحة الشخصية كفعل سياسي.

❖ النظام الصحي الجزائري:

1- في الفترة الاستعمارية:

¹ Durand(Claude):Management etrationalisation, édition, Deboeck université, Belgique,1997,p80.

شلال الأطفال لكن نقائص السياسة الوطنية للصحة التي كانت مبنية على تحقيق لأهداف معينة والمركزية القصوى للتسيير وأخذ القرار والتطور الكمي والكيفي لطلب العلاج، قد قادت النظام الصحي للأزمة.

3- خلال التسعينات:

وقد كانت فترة التسعينيات بداية لمرحلة جديدة وهي مرحلة الإصلاح الصحي في إطار الإصلاح السياسي والاقتصادي والاجتماعي فعرف القطاع ولادة مشروع الإصلاح للنظام الصحي والضمان الاجتماعي من الديناميكية التي أخلطت اليوم آفاق البلاد، فقد قامت الجزائر بجهود كبيرة فيما يخص التكفل بصحة السكان وخاصة منذ تطبيق الطب المجاني الذي حطم الحواجز المالية لكل المواطنين للحصول على العلاج كقبول لاستثمارات طويلة منذ سنة 1974 لمواجهة الزيادة الكبيرة لنفقات العلاج: النفقات الوطنية للصحة كانت تزيد عن 2% من الدخل الوطني الخام PIB سنة 1974 وأصبح 6% سنة 1990. إن نظام زيادة النفقات لا يتماشى مع نسبة النمو الاقتصادي للبلاد بحيث بنيت عدت هياكل وتم استيراد لعدد كبير من العتاد المتطور وبقيم كبيرة وأيضا وضعت جهود كبيرة لتكوين عدد كبير من الأطباء وشبه الطبيين.

بالرغم من تحسين للوضعية الصحية للسكان كانخفاض نسبة وفيات الأطفال مثلا إلا أن ذلك لم يمر دون أن يترك أثر سلبي ربما لا يمكن تفاديه لنمو هذا النظام والتي انتهت إلى:

- تضخم دون أسبقية للتكاليف.
- تسيير الموارد المالية على حساب الضمان الاجتماعي.
- تحطيم نظام المحاسبة داخل وحدات العلاج خاصة في المستشفيات سمح بتبذير مهم.
- أخيرا غياب لأهداف واضحة لنظام الصحة أدى إلى عدم توافق النفقات مع الحاجات المعلنة عنها من طرف السكان ويظهر هذا من خلال احتجاج عمال الصحة والمطالبين للعلاج¹ وتمثل سنة 1995 نهاية لمرحلة على الأقل من الناحية الرمزية بحيث شرع في

¹Ministère de la santé : actes de la conférence nationale sur la réforme du système de la santé et de sécurité sociale, club des pins 4,5,6 décembre 1990pp 3-4.

تطبيق للإصلاح الذي كان وضع من قبل أي سنة 1987 لكن بصفة خفية ويعمل على إشراك المستعملين للعلاج 20 % من تكاليف الاستشفاء والتشخيص وتشكل إشراكهم في التكاليف إحدى توصيات البنك العالمي لسنة 1988 كشرط أساسي لإعادة الجدولة للديون وهذا الجانب هو الذي أُسرع في تطبيقه في 1 جانفي 1995¹.

وكان منتظر أن تكون لهذه المساهمة تأثير بسلوكي على المعالجين، وأيضاً لنقص النشاط في القطاع العام لحساب القطاع الخاص لكن حسب منشور وزارة الصحة فقد لا يمس الفئات المعوزة وإنما يمس ويضر بحياة الفئات المتوسطة. ولم تؤثر المداخل على نوعية العلاج لأن هناك نقص للعتاد والمواد المستهلكة والأدوية، لأن الطبية القانونية للمؤسسات الإستشفائية كمؤسسة عمومية ذات طابع إداري لا يسمح باستعادة الأموال، فقد تقدم للخزينة العامة².

فعلى مستوى وضعية الصحة فإنه يوجد غياب للتخطيط على المدى الطويل، وهناك مركزية للقرار، وبيروقراطية في الهيكل الإداري، كل ذلك تسبب في تفهقر تدريجي للخدمة العلاجية مروراً بزيادة مستمرة للنفقات الوطنية للصحة 3.5 % من الدخل الوطني الخام PIB سنة 1973، و 4.4 % سنة 1980، و 5.5 % سنة 1988 و 7 % سنة 1995³.

وقد قدمت انتقادات النظام الصحي والمتمثلة في غياب لسياسة صحية أو برامج وطنية ذات أهداف واضحة فقد يرى الباحثون بوزياني ومبتول وميسلي (في فرقة بحث في انتروبولوجيا الصحة) أن: >>الصحة في الجزائر تعتبر رهانا مهما من الجانب الاجتماعي ويظهر ذلك من خلال تعدد التمثيلات الاجتماعية داخل المجتمع التي هي بعيدة عن المنطق المؤسسي لنسق العلاج.

وقد عرف النظام الصحي منذ سنة 1962 توسعا كبيرا والذي مر بعدة مراحل تطور فقد تحول نموذج العلاج الموروث من الاستعمار في بضعة أعوام إلى نظام صحي من نوع عمومي وعرف عدة تطورات إلى غاية نهاية الثمانينات وبسبب الأزمة الاقتصادية الوطنية في بداية

¹Mostafa khiati : regard sur la santé, édition dahleb, Alger,1995 p7.

²ibid. p 8-9

³ibid. p 11

التسعينات وضع حد لإمكانية التطور السريع لنظام العلاج العمومي الذي سيعرف فيما بعد المرور إلى نظام العلاج الوسيط.¹

لم يتكيف نظام العلاج على مستوى النتائج مع التغيرات السوسيو اقتصادية ولم يستطيع نظام العلاج أن يستجيب للمتطلبات الديموغرافية المتزايدة من جهة وتغير إشكالية الصحة من جهة أخرى، هذه الأخيرة عرفت تغييرا كبيرا في العشرية الأخيرة، بحيث تميزت بثقل متزايدة للأمراض المزمنة، التي أصبحت تكاليف التكفل بها مرتفعة جدا وتضاف إليها ظواهر متنوعة للمرض والموت بسبب تدني المستوى المعيشي والنظافة.

فيتميز سير النظام الصحي بغياب الفعالية وتكمن درجة الخطورة في كون توجهاته هي علاجية على حساب استراتيجيات وقائية والعلاج الأساسي (العام).²

❖ أنواع المؤسسة الإستشفائية الجزائرية:

تقسم المؤسسة الإستشفائية إلى ثلاث أنواع:

- المركز الإستشفائي الجامعي، - القطاع الصحي، - المستشفى المتخصص

1- المؤسسة الإستشفائية المتخصصة:

هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، تنشأ بناء على اقتراح من الوزير المكلف بالصحة بعد استشارة الوالي وتوضع تحت وصاية والي الولاية الموجود بها مقر المؤسسة وتتكون من هيكل واحد أو هيكل متعددة متخصصة للتكفل بمرض معين، أو مرض يصيب جهازا عضويا معيناً أو مجموعة ذات عمر معين.³

¹ bouziani m, mebtoul m, mesli f : regards pluriels sur la santé aujourd'hui : in santé publique et sciences sociales : revue semestrielle : n°1, juin 1998 p 46

² ibid.p46

³ - الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية / العدد 81 (10 شعبان عام 1418 هـ) ص ص: 29-30.

2- القطاع الصحي:

هو مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، يوضع تحت وصاية الوالي، يقترح الوزير المكلف بالصحة بعد استشارة الوالي، في إنشاء أو حل أي قطاع صحي بمرسوم تنفيذي.

يتكون القطاع الصحي من مجموعة الهياكل الصحية العمومية الخاصة بالوقاية والتشخيص والعلاج والاستشفاء وإعادة التكييف الطبي التي تغطي حاجات سكان مجموعة من البلديات والتابعة للوزارة المكلفة بالصحة.

3- المركز الإستشفائي الجامعي:

هو مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي ويتم إنشاؤها بموجب مرسوم تنفيذي بناء على اقتراح مشترك بين الوزير المكلف بالصحة الوصاية الإدارية على المركز الإستشفائي الجامعي ويمارس الوزير المكلف بالتعليم العالي الوصاية البيداغوجية.

يكلف المركز الإستشفائي الجامعي بمهام التشخيص والكشف والعلاج والوقاية والتكوين والدراسة والبحث العلمي وذلك بالتعاون مع مؤسسة التعليم أو التكوين العالي في علوم الطب المعنية.¹

❖ مهام المركز الإستشفائي:

1- في ميدان الصحة:

ضمان نشاطات التشخيص والعلاج والاستشفاء والاستعدادات الطبية الجراحية والوقاية إلى جانب كل نشاط يساهم في حماية وترقية صحة السكان تطبيق البرامج الوطنية والجهوية والمحلية للصحة، المساهمة في إعداد معايير التجهيزات الصحية العلمية والتربوية للمؤسسات

¹ - نفس المصدر ص ص: 31- 33- 34.

الصحية والمساهمة في حماية المحيط والترقية في الميادين المتعلقة بالوقاية والنظافة والصحة ومكافحة الأضرار والآفات الاجتماعية.

2- في ميدان التكوين:

ضمان تكوين التدرج وما بعد التدرج في علوم الطب بالتعاون مع مؤسسة التعليم العالي في علوم الطب والمشاركة في إعداد البرامج المتعلقة به، والمساهمة في تكوين مستخدمي الصحة وإعادة تأهيلهم وتحسين مستواهم.

3- في ميدان البحث:

القيام في إطار التنظيم بكل أعمال الدراسة والبحث في ميدان الصحة، تنظيم مؤتمرات وندوات، وأيام دراسية وتظاهرات أخرى تقنية وعلمية من أجل ترقية نشاطات العلاج والتكوين والبحث في علوم الصحة. تنظيم النشاطات البيداغوجية والعلمية للمركز الإستشفائي وتحديد شروط التحاق الطلبة وتوجيههم.

❖ التنظيم الإداري:

يدير المركز الإستشفائي الجامعي مجلس إدارة يسيره مديرا عاما مزودا بجهاز استشاري يسمى المجلس العلمي وتقوم اللجنة الاستشارية بمساعدة المدير العام في فترة بين دورات المجلس العلمي.

المجلس الإداري: يضم المجلس عدة أعضاء ممثلين بممثل الوزير المكلف بالتعليم العالي، ممثل التأمينات، ممثل هيئات الضمان الاجتماعي، ممثل المجلس البلدي، ممثل للطبيين وشبه الطبيين، وللأخصائيين الجامعيين، ممثل جمعيات المنتفعين، ممثل العمال، رئيس المجلس العلمي

- **المدير العام:** عين بمرسوم تنفيذي وبقرار من الوزير المكلف بالصحة ويساعده في تأدية مهامه أمين عام، ومديرون ومديرو الوحدات عند الضرورة.

- **المجلس العلمي:** ويضم الرئيس ورؤساء المصالح مدير مؤسسة التكوين العالي المعنية أو الممثلة وعند الاقتضاء مسؤولون لوحدات البحث، عضوان أو ثلاثة أعضاء يعينهم المدير العام للمركز الإستشفائي الجامعي من بين المجموعة العلمية للمؤسسة، أستاذ معيد ينتخبوهما زملاؤهما لمدة ثلاث سنوات وموظف شبه طبي يعينه المدير العام للمركز يتمتع بأعلى رتبة في سلك شبه الطبي.

ويكلف المجلس العلمي بإصدار آراء لاسيما فيما يخص:

- إقامة علاقات عملية بين المصالح الطبية.

- مشاريع البرامج الخاصة بالتجهيزات الطبية وبناء المصالح الطبية وإعادة تهيئتها.

- برامج الصحة والسكان.

- برامج التظاهرات العلمية والتقنية.

- إنشاء المؤسسات الطبية أو إلغاؤها.

- الاتفاقيات الخاصة بالتكوين والبحث في علوم الطب.

يقترح المجلس العلمي كل الإجراءات التي لها علاقة بنشاطات المصالح والتي من شأنها أن تحسن تنظيم مصالح العلاج والوقاية وسيرها وتوزيع المستخدمين. يشارك في إعداد برامج التكوين والبحث في علوم الطب ويقدر نشاط المصالح في ميدان العلاج والتكوين والبحث. ويمكن لمدير المركز الإستشفائي أن يطلع المجلس الطبي كل أمر ذي طابع طبي، علمي أو تكويني وأن يستدعي للاستشارة كل شخص قد يساعده في أشغاله.

- **اللجنة الاستشارية:** تشمل اللجنة الاستشارية الرئيس، رئيس المجلس العلمي، من (3) إلى

(7) رؤساء مصالح يعينهم المجلس العلمي. وتجتمع هذه اللجنة مرة كل شهر.

تمويل المركز الإستشفائي الجامعي:

تحدد مدونة ميزانية المركز الإستشفائي الجامعي بقرار مشترك بين الوزير المكلف بالصحة والوزير المكلف بالمالية وتتضمن بابا للإيرادات وبابا للنفقات.

تتضمن الإيرادات ما يلي:

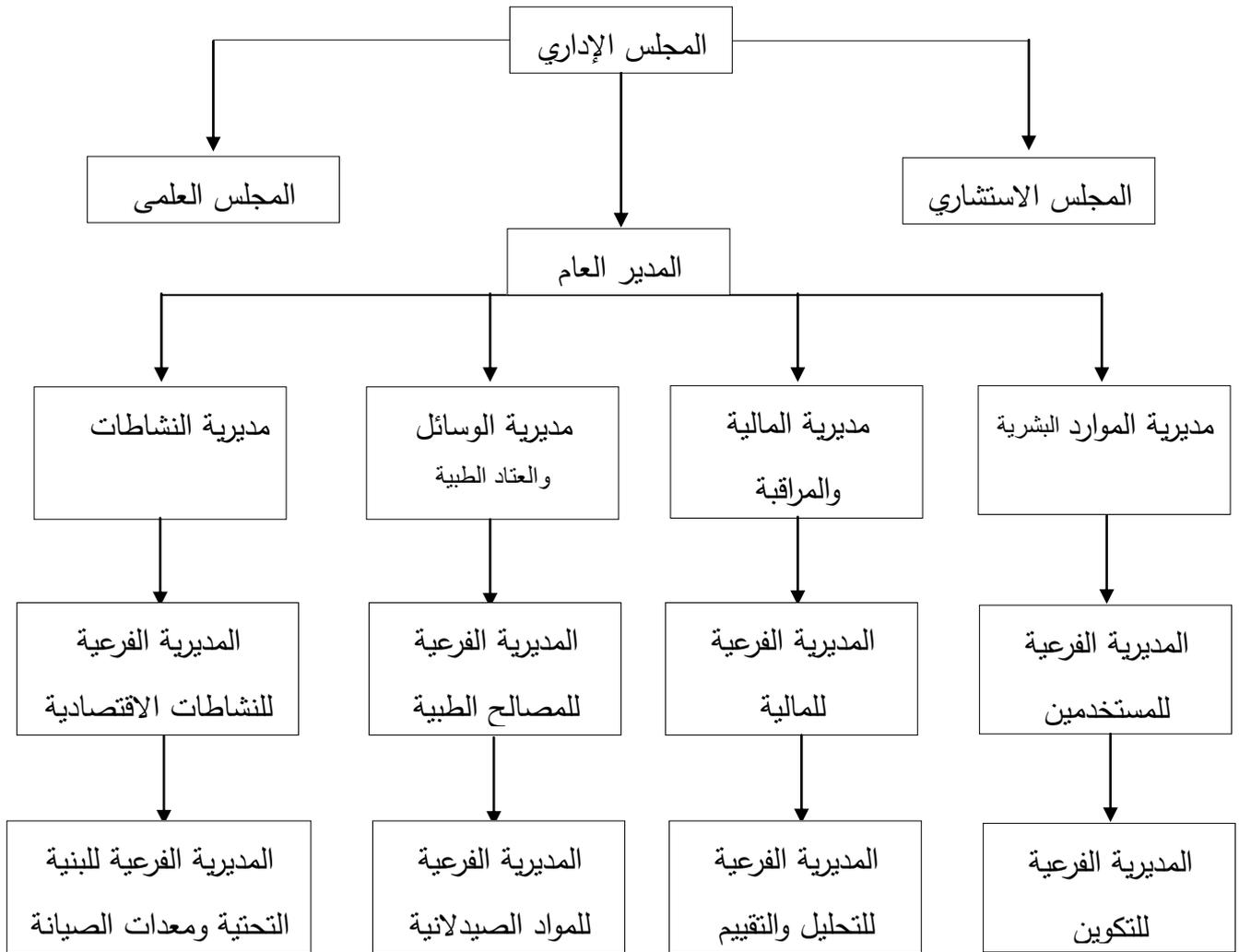
- إعانات ومساهمة الدولة المتمثلة في أعمال العلاج والوقاية والبحث الطبي والتكوين والتكفل بالمعوزين الغير المستفيدين من التأمينات الاجتماعية.
- إعانات الجماعات المحلية.
- الإيرادات الناتجة عن التعاقد مع هيئات الضمان الاجتماعي والخاصة بالعلاج المقدم للمؤمنين الاجتماعيين ولذوي الحقوق وعن التعاقد مع التعاقدات والمؤسسات ومؤسسات التكوين.
- التخصصات الاستثنائية.
- الهبات والوصاية الممنوحة في إطار التشريع والتنظيم المعمول بها.
- الإيرادات المختلفة.
- الإيرادات والإعانات الأخرى المتعلقة بنشاط المؤسسة.
- تسديدات التأمينات الاقتصادية الخاصة بالأضرار الجسدية.

تتضمن النفقات ما يأتي:

- نفقات التسيير.
- نفقات التجهيز.
- أي نفقة أخرى ضرورية لتحقيق هدفه.

يحضر المدير العام للمركز الإستشفائي الجامعي مشروع الميزانية ويعرضه على مجلس الإدارة للمداولة، ويرسله بعد ذلك إلى السلطة الوصية للمصادقة عليه. وتحدد الكيفيات المناسبة لمراقبة النفقات بقرار مشترك بين الوزير المكلف بالصحة والوزير المكلف بالمالية¹ مخطط رقم 06: يبين نظام المستشفى.

¹ - نفس المصدر ص: 34-35.



❖ التسلسل الهرمي للمنظومة الصحية في المؤسسات الإستشفائية الجزائرية:

- **الوزارة:** وهي الوصية المسؤولة على تسيير قطاع الصحة من خلال العمل على سن القرارات والقوانين المساعدة على تنظيمه تنظيمًا محكمًا إذ لا بد من توفير الإمكانيات المادية والبشرية ومراقبة قطاعها ويكون هذا على مستوى الوطن غير أنه لا بد أن يكون لديها ممثلون على المستوى المحلي يتمثلون في:¹

أ- **مديرية الصحة والحماية الاجتماعية الولائية:** وهذا على مستوى الولاية وفي غطاء سياسة لا مركزية الإدارة أنشأت هذه الأخيرة التي أصبحت تلعب دورًا نسبيًا في المنظومة

¹ نبيل بوخبزة: الاتصال الصحي بالجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الجزائر، 1995-1996، ص: 170.

الصحية إذ تقسم المهام وتحددها، وتكون تحت إشراف طبيب مفتش في الصحة مؤهل وخبير يوظف بعد إجراء مسابقة ويعين من طرف وزارة الصحة العمومية وهي كذلك تحوي مصالح خاصة بالتسيير التقني والطبي والمصالح الإدارية والاقتصادية وهي بذلك تقوم بدور مزدوج:

✓ الربط والتسيير والمراقبة.

✓ الاعتماد على قاعدة تقنية طبية وإدارية وأدواتية وذلك بفضل توفير متعدد

الاختصاصات من الموظفين المختصين في هذا الميدان وكذلك فريق من التقنيين

المؤهلين ومن أجل أن تقوم بدورها فهي أيضا لديها منظمون مهيكولون على مستوى

الدوائر.

ب- مديرية الصحة على مستوى القطاع: هذه المديرية توجد في أقدم مستشفى تابع

للقطاع الصحي وتتم وضع تحت سلطة طبيب مفتش أساسي في الخدمات الصحية ومؤهل

وخبير في الصحة العمومية يوظف بعد إجراء مسابقة ويساعد من طرف إداري وآخر اقتصادي

لتشكيل مجلس الإدارة الذي يوجد على اتصال مع مديرية الصحة والحماية الاجتماعية.

❖ مجالات الدراسة:

أ- الحدود المكانية: أعد التحقيق الميداني للمؤسسة الإستشفائية "عاليا صالح" والتي تقع في

جبل الجرف، تحدها من الجهة الجنوبية حي الكويباد، ومن الجهة الغربية شارع بلقاسم يوسف

ومن الجهة الشرقية صندوق الضمان الاجتماعي وسميت هذه المؤسسة نسبة للدكتور المجاهد

الذي ولد ببنسة سنة 1927 وانخرط في صفوف الكشافة الإسلامية ثم المنظمة بمدينة قسنطينة،

توفي 17 جوان 1986 نشأت المؤسسة العمومية الإستشفائية عاليا صالح في 01 جانفي

2009، بناء على المرسوم التنفيذي رقم 61/68 المؤرخ في 24 جوان 2008 المعدل والمكمل

لقائمة المؤسسات العمومية الإستشفائية الملخصة للمرسوم التنفيذي رقم 140/07 المؤرخ في 19

ماي 2009 المتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الإستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة

الجوارية.

ومن أبرز أهداف المؤسسة هو العلاج القاعدي للمرضى، وبما أن المؤسسة تتمتع بالشخصية المعنوية فلا بد من جهاز إداري وفقا للهيكل التنظيمي يعمل من أجل اكتساب الحقوق والواجبات لكي تؤدي المؤسسة مهامها وتصل إلى الهدف المنشود والذي فتحت من أجله.

الهيكل التنظيمي ويتكون من:

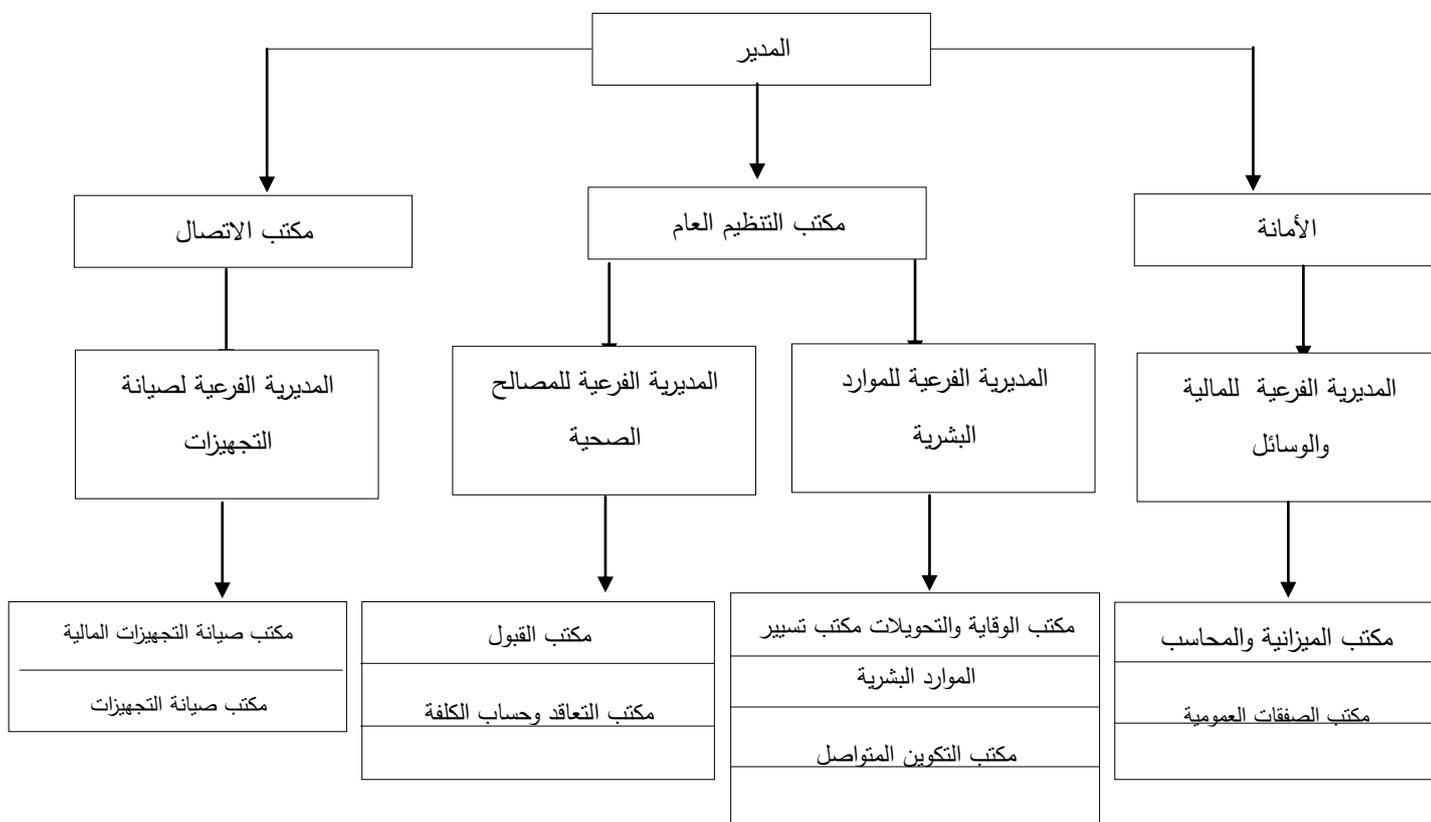
- المديرية العامة.

- الأمانة وتشمل على المديرية الفرعية للوسائل المالية.

- مكتب التنظيم العام ويشتمل على المديرية الفرعية للموارد البشرية والمديرية الفرعية للمصالح الصحية.

- مكتب الاتصال ويشمل المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات.

الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الإستشفائية عاليا صالح -تبسة-



المصدر: المديرية الفرعية للموارد البشرية لمستشفى عاليا صالح -تبسة-

كما تتكون المؤسسة الإستشفائية عاليا صالح من قسمين:¹

القسم الأول: "الاستعجالات" ويتكون هو بدوره من مجموعة من المصالح والفروع ونجد:

- الإدارة
- المراقبة الطبية
- وحدة الطب النفساني
- مصلحة حقن الدم
- مصلحة الإنعاش
- مصلحة الجراحة العامة -نساء رجال-
- مصلحة الجراحة العظام -نساء رجال-
- مصلحة العلاجات المكثفة -نساء رجال-
- الاستعجالات العظامية
- المخبر
- مصلحة الأشعة
- مصلحة طب الأسنان
- الصيدلية

القسم الثاني: العيادة عاليا صالح

- مكتب الدخول
- المراقبة الطبية
- مصلحة الجراحة العامة -نساء رجال-

¹ معطيات مقدمة من طرف نيابة مديرية الموارد البشرية للمؤسسة الإستشفائية عاليا صالح.

- مصلحة جراحة العظام -نساء رجال-

- مصلحة طب العيون

- الطب الشرعي

- مصلحة طب الأسنان

- صيدلية

- مصلحة الأشعة

- المركز الولائي لحقن الدم

• **المديرية الفرعية للمصالح الصحية** : وتتمثل مهام هذه المصلحة فيما يلي:

- مكتب الدخول والتعاقد وحساب التكاليف.

- مكتب الوقاية ونظافة المحيط الإستشفائي.

- مكتب التنظيم ومتابعة النشاطات الصحية.

1- **مكتب الدخول والتعاقد وحساب التكاليف**: يكلف باستقبال المريض الذي تم قبوله للاستشفاء، حيث يتم أخذ جميع المعلومات، الحالة المدنية، الاسم واللقب، تاريخ ومكان الميلاد، رقم الضمان الاجتماعي، ثم بعد ذلك يوجه إلى المصلحة المعنية ويتم متابعة المريض استشفائياً حيث يكلف مكتب الدخول بإجراءات الخروج والمتضمن متابعة إدارية للحصول على وثائقه كحساب كافة استشفائية ومدة إقامته بالمؤسسة الاستشفائية بوثائقه الطبية.

2- **مكتب الوقاية ونظافة المحيط الإستشفائي**: ويتمثل هذا في توفير الصحة السليمة داخل المؤسسة الاستشفائية من أجل الحفاظ على صحة الفرد وضمان سلامة وتحسين أحواله من خلال توفر الوقاية على البيئة أي على المحيط الإستشفائي الذي يعيش فيه المريض داخل المؤسسة وخارج المؤسسة.

3- مكتب التنظيم ومتابعة النشاطات الصحية: يشرف عليه رئيس مكتب حاصل على شهادة الدولة أو مراقب طبي رئيسي في نفس الوقت ويقوم أيضا بتنظيم المصالح الصحية وهذا تحت إشراف المدير الفرعي للمصالح الصحية للمؤسسة وكذلك تقييم النشاطات الصحية داخل وخارج المؤسسة سواء كانت على مستوى الاستعجالات الطبية أو العيادة الجراحية عاليا صالح وعلى مستوى الأقسام الموجودة داخل المؤسسة العمومية الاستشفائية.

وأیضا تحضير التقارير الأسبوعية والشهرية والسنوية على شكل مستوى رفيع ثم يقوم بفرزها وتنظيمها ومراقبتها وبعد ذلك ترسل إلى وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات عن طريق مدير الصحة والسكان وهي تقوم بمراقبة النشاطات الصحية والتوجيه على مستوى كل المصالح الصحية الخاصة بالمؤسسة الاستشفائية ومراقبة مصلحة الوقاية وخاصة منها مراقبة الأمراض الاستشفائية والنظافة الاستشفائية.

● **المديرية الفرعية للمالية والوسائل:** وهو يسجل جميع العمليات المالية الخاصة بالمؤسسة:

- تصحيح النقائص الموجودة في الميزانية.
- تخليص العمليات قصد تصحيح الميزانية الخاصة المصادق عليها من طرف رئيس المحاسبة المالية في نهاية كل دورة.
- السهر على التطبيق الصارم لأعمال التسيير.
- المراقبة الشهرية المالية.
- المراقبة المالية وتوكل إلى رئيس الميزانية.
- توكل إلى المكتب مهمة اقتراح وتقييم ميزانية التسيير.
- تسجيل أجور ومرتبات العمل.
- يجب على المؤسسة أن تؤمن سمعة كل عمال الصحة عن طريق التأكد من ممارسة الحسنة للقيام الموزعة على الجميع وهذا من أهم إستراتيجية المؤسسة.

- التكفل الكامل بالمرضى وتوجيه والإرشاد.
 - تدعيم المؤسسة بالموارد البشرية والعتاد.
 - كذلك بالاستخدام الأمثل لهذه الموارد.
 - القيام بانجاز حوالات الدفع بعد تأشيرة الفواتير من طرف المراقب المالي ودفعها لدى أمين الخزينة إضافة إلى ذلك تسجيلها في سجل الحوالات في ذلك أجور ومرتببات الموظفين المنجزة من طرف مصلحة مكتب الأجور.
 - القيام بإعداد طلبات المخازن.
 - المتابعة المستمرة للسجلات (الحوالات اليومية للوقود....الخ).
 - الالتزام بدفع مستحقات الأوامر بمهمة.
- 1- مكتب الصفقات:** وهو يقوم بتنظيم الاستشارات والصفقات الخاصة بالمؤسسة والقيام بكل خطواتها ابتداء من الإعلان وتنظيم العروض في شقها التقني والسماح إلى غاية فتح العروض وتقييمها والمنح المؤقتة والاتفاقيات.
- 2- مكتب الميزانية:** وهو عبارة عن عقود تبرم بين الإدارة والممولين وفقا للسياسة الوطنية في إعداد هذه الصفقات وإبرامها وتنفيذها، وتبرم الصفقات وفقا للإجراءات القانونية يتم بإشهار في الجرائد اليومية وكذا لوحة الإعلانات.
- تاريخ إمضاء الصفقة وكذا يجب أن تحتوى على البيانات التكميلية الآتية:
- كيفية إبرام الصفقة، الإشارة إلى دفاتر الأعباء العامة ودفاتر التعليمات المشاركة المطبقة على الصفقات التي تشكل جزءا لا يتجزأ منها شروط عمل المتعاملين الثانويين واعتمادهم إن وجدوا.
 - نسب العقوبات المالية وكيفية حسابها وشروط تطبيقها أو النص على حالات الإعفاء منها.
- 3- مكتب الوسائل العامة والهيكل:** تتمثل في المهام المنوطة إليه وهي الحفاظ على الوسائل العامة الخاصة بالمؤسسة الاستشفائية.

• المديرية الفرعية للموارد البشرية:

1- مكتب المديرية الفرعية للموارد البشرية: يتكون من مدير فرعي للمصلحة إذ يتم تعيينه من طرف الوزارة الوصية ويقوم بالتخطيط والتوجيه والتنسيق بين المكاتب الثلاثة، هدفه السهر على المتابعة الجيدة للمسار المهني الخاص بالمستخدمين في المؤسسة ابتداء من تاريخ تنصيبه إلى غاية إنهاء علاقة العمل.

وفي بداية كل سنة يقوم المدير الفرعي بالتنسيق مع رئيس المكتب تحضير المخطط السنوي الخاص بتسيير الموارد البشرية ليحدد فيه العمليات المتوقع إنجازها منها: الترسيم، الترقية من الدرجة، الإحالة على الاستيداع، الإحالة على التقاعد، الموظفين الذين تستوفيهم الشروط القانونية لتاريخ الامتحانات والمسابقات والاختبارات المهنية.

2- مكتب تسيير الموارد البشرية: يتم تسليمه إلى مفتشيه الوظيفة العمومية لتأشيرة بعد إنهاء هذا العمل يقوم رئيس المكتب بإنجاز كل العمليات المتوقفة بالخطط وفقا للنصوص التشريعية والتنظيمية المتعلقة بالمسار المهني للموظف لاسيما الأمر رقم 06-03 المؤرخ في 15 جويلية 2006 المتضمن القانون الأساسي للوظيفة العمومية.

إضافة لذلك يمكن لمكتب مديرية الفرعية للموارد البشرية بانجاز عمليات لها علاقة بالمسار المهني لن تكون متوقفة إلا عند إنهاء ويجب تسليمها إلى المفتشية الوظيفية العمومية قصد الرقابة اللاحقة.

3- مكتب التكوين: فهو يسهر على تكوين وتعيين وتحسن المستوى الكامل لكافة مستخدمي المؤسسة وفقا للبرامج الصادر عن وزارة الصحة وإصلاح المستشفيات.

4- مكتب الرقابة والتحويلات: وهو يقوم بدور المراقبة وحركة جميع المستخدمين داخل وخارج المؤسسة منها الحضور و الغيابات والعطل السنوية والعطل المرضية، والعطل الاستشفائية والعطل الخاصة بالأومومة وساعات الرضاعة.

مجالات الدراسة:

المكانية:

بما أن الباحث لا يستطيع أن يقوم بمسح شامل على المؤسسات الجزائرية بأكملها، تم وضع مؤسسة واحد محل الدراسة و المؤسسة المختارة هي " المؤسسة الاستشفائية عاليا صالح" لولاية تبسه

الزمنية:

تمت الدراسة خلال الفترة الممتدة من أكتوبر/ أفريل 2018.

البشرية:

اقتصرت هذه الدراسة على جزء من المؤسسات الاستشفائية، و تحدد الدراسة بالعينة المختارة.

منهج الدراسة:

استخدم في الدراسة المنهج الوصفي، حيث يتم خلال هذا المنهج جمع البيانات من عدد المتغيرات و تحديد ما إذا هناك علاقة بينها.

حيث نجد أن هذا المنهج مناسباً لهذه الدراسة لأنه يقوم على جمع البيانات بهدف وصف القيم الاجتماعية لدى العمال و علاقتها بالضبط التنظيمي لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية

أدوات الدراسة :

مشروع الاستبيان هو عبارة عن مجموعة من الأسئلة المغلقة يبلغ عددها 24 سؤالاً موجه للعمال في نظام المؤسسة الاستشفائية عاليا صالح بتبسه.

و قد تضمنت الصفحة الافتتاحية على توجيه تشكرات لهذه الفئة على حسن تعاونها و المساهمة في هذه الدراسة.

كما تضمنت الاستبيان على 28 سؤالاً متنوعاً أدرجت ضمن 03 محاور أساسية:

- معلومات شخصية.
- يوجد اختلال في القيم داخل التنظيم الإستشفائي.
- ضعف التكوين يحدد هيمنة القيم السلبية داخل التنظيم.

مجتمع الدراسة من موظفي المؤسسة الاستشفائية بتبسة، و البالغ عددهم 25 موظف موزعين على حسب مهامهم في القطاع.

عينة الدراسة:

تم اختيار أو اعتماد المسح الشامل لدراسة العينة، و هذا راجع لمجتمع العينة الكلي قليل حيث بلغ 25 و من هذا تم اعتماد المسح الشامل لها، و لبيان حة الاختبارات.

و قد تم توزيع الاستمارة على موظفي المؤسسة الذي بلغ عددهم 25 موظف فقط.

فكانت خصائص هذه العينة كالتالي:

جدول 01: توزيع حسب الجنس.

النسبة المئوية %	التكرار	الاحتمال
40	10	ذكر
60	15	أنثى
100	25	المجموع

من خلال الجدول رقم 01 الذي يبين توزيع العينة على حسب الجنس فكان هناك توازن فيما بينهم حيث كانت نسبة وجود الإناث ب 60% أي ما يعادل 15 فردا بينما كانت نسبة الذكور تقدر ب 40% أي ما يعادل 10 أفراد و هنا نجد أن المؤسسة تحقق مبدأ الاكتفاء في توظيف العمال و ذلك باحترام الجنسين، و تحسين مستوى أخلاقي كبير بين العاملين على اختلاف أجناسهم و هذا ما أوصى به الدين الحنيف.

الجدول 02: توزيع العينة حسب المستوى الدراسي

أنثى		ذكر		الفئات	البدائل
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار		
00	00	00	00		متوسط
33.33	5	80	8		ثانوي
66.67	10	20	2		جامعي
100	15	100	10		المجموع

من خلال الجدول رقم 02 الذي يبين توزيع العينة على حسب المستوى الدراسي فكان المستوى الجامعي أعلى نسبة بالنسبة للإناث حيث كانت النسبة ب 66.67% بينما الذكور كانت بنسبة 20% بينما المستوى الثانوي كان مرتفع

جدا عند الذكور بنسبة 80% أي ما يعادل 8 أفراد بينما الإناث كانت بنسبة 33.33% أي ما يعادل 5 أفراد و عليه نجد أن لاستمرارية المؤسسة في بقائها في السوق لا بد من تطور الكفاءة و الفعالية لدى أفرادها و هذا من خلال الاستقطاب الفعال لعاملين في عملية التوظيف و هي ما تستدعي الصرامة و الإخلاص في الانتقاء من أجل إيتاء ثمرة سليمة و ضمان ولائه لها.

الجدول رقم 03: توزيع العينة حسب العمر.

البدائل	الفئات	ذكر		أنثى	
		التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%
أقل من 30		5	50	9	60
من 30-40		3	30	5	33.33
50-40		2	20	1	6.67
أكثر من 50		00	00	00	00
المجموع		10	100	15	100

من خلال الجدول رقم 03 الذي يبين توزيع العينة على حسب العمر حيث أن الفئة الشابة هي أكثر فئة داخل المنظمة حيث كانت نسبة الإناث تقدر ب 60% من أصل 9 أفراد بينما كانت نسبة الذكور 50% أي ما يعادل 5 أفراد بينما الفئة العمرية بين 30-40 فكانت بنسبة 33.33 أي ما يعادل 5 أفراد للإناث و أما الذكور فكانت بنسبة 20% أي ما يعادل ثلاثة أفراد بينما الفئة بين 40-50 فكانت نسبة الذكور 20% أي ما يعادل فردين بينما الإناث كانت نسبتهم تقدر ب 6.67% أي ما يعادل فرد واحد فقط بينما نجد الفئة العمرية الأقل أكثر من 50 سنة حيث تسعى المؤسسة إلى تحسين صورتها و اسمها في السوق و هذا من خلال الاحتفاظ بعمالها.

الجدول رقم 04: توزيع العينة حسب الخبرة المهنية

أكثر من 50		50-40		من 40-30		أقل من 30 سنة		الفئات	البدائل
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار		
00	00	00	00	18.18	2	11.11	1	أقل من 05 سنوات	
00	00	00	00	45.45	5	88.89	8	من 10-05	
00	00	100	05	36.36	4	00	00	من 15-10	
00	00	00	00	00	00	00	00	من 20-15	
00	00	100	5	100	11	100	9	المجموع	

المصدر: الاستبيان

من خلال الجدول رقم 04 الذي يبين توزيع العينة على حسب الأقدمية حيث تبين من خلال قراءة الجدول أن أعلى نسبة متحصل عليها فئة من 10-05 سنوات الذين تتراوح أعمارهم أقل من 30 سنة أي ما يعادل 8 أفراد بينما نجد أعلى نسبة عند الذين تتراوح أعمارهم بين 50-30 سنة بنسبة 45.45% بينما كانت فئة 50-40 بنسبة 100% حيث قدر عدد أفرادها 5 أفراد بينما كانت الفئة العمرية أقل من 30 سنة و التي خبرتهم كانت أقل من 5 سنوات بنسبة 11.11% بعدد فرد واحد فقط أما الذين تتراوح أعمارهم من 40-30 فكانت خبرتهم من 5 سنوات بنسبة 18.18% أي ما يعادل فردين فقط بينما الذين تتراوح خبرتهم بين 15-10 سنة بنسبة 36.36% أي ما يعادل 4 أفراد و عليه فإن المؤسسة تعتمد على الخبرة المهنية في المؤسسة و هذا للحفاظ على عمالها و سمعتها، كما أنها تراعي أهمية لعدم تسريح العمال دون سبب و هذا منافي لأخلاقيات المهنة و الفرد معا، كما أنه كلما كان الفرد تتعامل معه المؤسسة كلما ضمنت بقاءه و ولاءه لها.

مقدمة الفصل:

حرصنا في الإطار التطبيقي لموضوع المذكرة على تجسيد ما تطرقنا إليه في الفصول على إحدى المؤسسات الجزائرية و تم اختيار المؤسسة الاستشفائية عاليا صالح.

الفرضية الأولى: اختلال القيم داخل التنظيم (المؤسسة الاستشفائية عاليا صالح)

هل لديك الرغبة في العمل و الاستمرار فيه.

هل التزامات الممرضين تحدد سلوكياتهم داخل التنظيم

أثناء أدائكم لعملكم كيف ترغب أن يكون

هل العلاقات غير الرسمية بين الممرضين تعكس بالإيجاب على جملة القيم

كيف هي طبيعة العلاقة بين زملائكم في العمل

الإهمال الواقع على مرافق المؤسسة

هل يطبق مبدأ الشخص المناسب في المكان المناسب

كيف تحدد أخلاقيات العمل من خلال

أرحب بأي نشاط جديد يعطيني الفرصة لكي أمارس أدوار أخرى

أقبل القيام ببعض المسؤوليات ضمن الجماعة عن رضا و اقتناع

مناخ العمل يؤهلك لأداء عمالك بكفاءة و فعالية

هل حدث و أن تغيبت عن العمل

هل يعتمد العمال على ترك كل العمل الذي ابتدئه

كيف تقيم وضع المؤسسة لديك

أيهما يفسر سلوك العمال حسب رأيك

من خلال النتائج المحصلة من المبحوثين نستنتج أن هناك نوعا ما اختلال في القيم و هذا يؤثر على نفسية الموظف في رغبته في العمل حيث أن قيم الممرضين تنعكس سلبا على المواطنين حيث تطغى عليهم المحسوبية أكثر في تعاملاتهم و كذلك الإدارة لا تعير الأمر اهتماما.

الفرضية الثانية: ضعف التكوين يحدد هيمنة القيم السلبية داخل التنظيم (المؤسسة الاستشفائية عاليا صالح)

هل تعمل المؤسسة على تكوين العمال بطريقة مستمرة

هل قمت بتكوين خاص عند التحاقك بعملك

هل تسعى لتحسين مستواك المهني

الفصل الخامس عرض و تحليل و مناقشة بيانات الدراسة و نتائجها

هل تتوافق قدراتك البدنية مع الأعمال الموكلة لك

هل زادت هذه التكوينات من مستوى معرفتك المهنية

هل تقدم المؤسسة امتيازات للمستفيدين من التكوين

ماهية مكانة التكوين عندك

هل تقوم المؤسسة بتوعية عمالها من حين لآخر.

من خلال النتائج المحصل عليها من المبحوثين نستنتج أن الإدارة لا تولي الاهتمام بتوعية أفرادها و تحسين مستواهم مما أدى ذلك إلى التكاثر من طرف الممرضين و عدم إتقان العمل و اللامبالاة مما أدى بالمواطنين إلى التذمر من سوء التسيير داخل المستشفيات.

و عليه نجد أن القيم الاجتماعية لها علاقة وطيدة مع الضبط التنظيمي، حيث نجد أن الموظفين داخل هذا التنظيم لا يتمتعون بالصفات اللازمة التي نصت عليها الكتب السماوية و جاء به نبينا في سنته حيث أن العامل أصبح يقوم بمصالحه الخاصة على المصلحة العامة و استخدام المحسوبية مع المواطنين، و كذلك نجد أن المؤسسة لا تتابع العمال بتوعيتهم و تقديم تكوين خاص لهم في جميع المجالات

1- عرض و تحليل بيانات الفرضية:

- يوجد اختلال في القيم داخل التنظيم الإستشفائي.
 - ضعف التكوين يحدد هيمنة القيم السلبية داخل التنظيم.
- ### 2- مناقشة نتائج الدراسة:

الجدول رقم 05: هل لديك الرغبة في العمل و الاستمرار فيه.

من خلال الجدول رقم 05 الذي يبين الرغبة في العمل و الاستمرار في

المجموع الكلي	أنثى		ذكر		الفئات	البدائل
	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%		
النسبة	25	100	15	100	10	نعم
100	00	00	00	00	00	لا
المجموع	25	100	15	100	10	

العمل و كانت إجابة العمال بإيجابية بنسبة 100% و ذلك بالنسبة للجنسين ذكور و إناث و عليه فإن الإدارة تسعى إلى خلق جو مناسب و يليق بالعمل و تحقيق الانسجام

الفصل الخامس عرض و تحليل و مناقشة بيانات الدراسة و نتائجها

داخل المؤسسة من أجل ضمان بقاء الموظف في العمل و تحفزه من أجل التمسك بالعمل و التفنن فيه.

الجدول رقم 06: هل التزامات الممرضين تحدد سلوكياتهم داخل التنظيم

المجموع الكلي	أنثى		ذكر		الفئات	البدائل
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %		
52	13	46.66	7	60	6	نعم
48	12	53.33	8	40	4	لا
100	25	100	15	100	10	المجموع

من خلال الجدول رقم 06 الذي يبين التزامات الممرضين تحدد سلوكياتهم داخل التنظيم حيث تباينت إجابات المبحوثين بين نعم و لا فكانت نسبة 60% بالنسبة للذكور أي ما يعادل 6 أفراد بنعم بينما الإناث كانت بنسبة 46.66% أي ما يعادل 7 أفراد بينما إجابة لا فكانت بنسبة أعلى 53.33% أي ما يعادل 8 أفراد و الذكور بنسبة 40% أي ما يعادل 4 أفراد و عليه فإن التزامات الممرضين داخل محيط العمل هي التي تحدد سلوكياتهم داخل التنظيم من أجل تحسين الصورة داخل التنظيم و الاستمرار في العمل من خلال الاحترام و التقدير و الإخلاص و الصدق بين العمال.

الفصل الخامس عرض و تحليل و مناقشة بيانات الدراسة و نتائجها

الجدول رقم 07: أثناء أدائكم لعملكم كيف ترغب أن يكون

المجموع الكلي		أنثى		ذكر		الفئات	البدائل
النسبة	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار		
100	25	100	15	100	10	العمل بروح الفريق	
00	00	00	00	00	00	العمل على انفراد	
100	25	100	15	100	10	المجموع	

من خلال الجدول رقم 07 الذي يبين الرغبة في أداء العمل فكانت إجابة المبحوثين بالرغبة في العمل بروح الفريق من قبل الإناث و الذكور فكانت بنسبة 100% للجنسين معا أي ما يعادل 10 رجال و 15 امرأة و عليه فإننا نجد أن روح الفريق تدرج ضمن العمل و تمنح الممرضين الرضا عن العمل و تقديم الأفضل و الإبداع في العمل فذلك يخلق جو من الأخوة و التعاون و يسهل التفاعل و الاتصال لانجاز الأهداف المسطرة و تفجر الطاقات لصالح العمل فأخلاق المسلم الجيدة هي التي تكسبه ذلك.

الجدول رقم 08: هل العلاقات غير الرسمية بين الممرضين تعكس بالإيجاب على جملة القيم

المجموع الكلي		العمل بانفراد		روح الفريق		الفئات	البدائل
النسبة	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار		
68	17	66.67	10	70	7	لا	
32	8	33.33	5	30	3	نعم	
100	25	100	15	100	10	المجموع	

الفصل الخامس عرض و تحليل و مناقشة بيانات الدراسة و نتائجها

من خلال الجدول رقم 8 الذي يبين أن العلاقات غير الرسمية بين المرضين تنعكس بالإيجاب على جملة القيم فكان هناك من يرى أن مع العمل بروح الفريق تنعكس بالسلب فكانت بنسبة 70% أي ما يعادل 7 أفراد بينما العمل بانفراد بنسبة 66.67% أي ما يعادل 10 أفراد أما الإجابة بنعم فكانت بنسبة 30% ما يعادل 3 أفراد بينما العمل بانفراد بنسبة 33.33% ما يعادل 5 أفراد و عليه فإن العلاقات غير الرسمية بين المرضين ليست بالضرورة تمنح نوع من الايجابية على القيم حيث أن مبادئ الفرد لا تتغير عند قيامه بعمله و هذا راجع للتنشئة الاجتماعية الخاصة بكل فرد.

الجدول رقم 09: كيف هي طبيعة العلاقة بين زملائكم في العمل

البدائل	الفئات	بروح الفريق		العمل بانفراد		المجموع الكلي	
		التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة
جيدة		8	80	10	66.67	18	72
حسنة		2	20	5	33.33	7	28
سيئة		00	00	00	00	00	00
المجموع		10	100	15	100	25	100

من خلال الجدول رقم 09 الذي يبين طبيعة العلاقة بين زملاء العمل حيث نجد أن المبحوثين عندما يكون العمل بروح الفريق يكون هناك علاقة جيدة حيث كانت بنسبة 80% أي ما يعادل ب 8 أفراد و حسنة بنسبة 66.67% أي ما يعادل 10 أفراد بينما الإجابة بحسنة فكانت نسبتها بنسبة 33.33% أي ما يعادل 5 أفراد حيث نجد الإجابة بسيئة منعدمة تماما و عليه تتميز العلاقة بين زملاء العمل داخل التنظيم جيدة و هذا للتوافق الفكري بينهم و تخفيض ضغوط العمل و ذلك للحصول على أعلى درجة من الرضا الوظيفي و تمنح الرغبة الكبير في الاستمرار في العمل.

الجدول رقم 10: الإهمال الواقع على مرافق المؤسسة

من خلال الجدول رقم 10 الذي يبين تعرض أحد مرافق المؤسسة إهمال أو

المجموع الكلي		المصلحة الخاصة		المصلحة العامة		الفئات	البدائل
النسبة	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار		
80	20	50	5	100	15	تبلغ عنه	
12	3	30	3	00	00	تتغاضى عن الأمر	
8	2	20	2	00	00	تصلحه بنفسك	
100	25	100	10	100	15	المجموع	

تخريب حيث تتباين نسبة إجابة المبحوثين حيث كان في المصلحة العامة نسبة عالية ب 100% حيث يتم التبليغ عن الضرر دون إهماله أي ما يعادل 15 فردا و المصلحة الخاصة كذلك بنسبة 50% أي ما يعادل 5 أفراد بينما نجد في المصلحة الخاصة من يتغاضى عن الأمر بنسبة 30% أي ما يعادل 3 أفراد بينما يتم تصليحه بنفسه بنسبة 20% أي ما يعادل فردين فقط و عليه نجد أن الموظف يسعى إلى الاعتناء بما هو موجود داخل المؤسسة باعتبارها جزء لا يتجزأ منه فهو يقضي معظم أوقاته فيها فهي بيته الثاني فيجب عليه أن يعتني به ليستطيع العمل فيه في جو ملائم.

الجدول رقم 11: هل يطبق مبدأ الشخص المناسب في المكان المناسب

الفصل الخامس عرض و تحليل و مناقشة بيانات الدراسة و نتائجها

المجموع الكلي		أنثى		ذكر		الفئات	البدائل
النسبة	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار		
68	17	46.67	7	100	10		لا
32	8	53.33	8	00	00		نعم
100	25	100	15	100	10		المجموع

من خلال الجدول رقم 11 الذي يبين مبدأ تطبيق الرجل المناسب في المكان المناسب فقد جاءت إجابة المبحوثين بسبة 100% أي ما يعادل 10 أفراد أي لا تطبق بحذافيرها بينما نجد بنسبة 46.67% بالنسبة للإناث الذين يرون أنه لا يطبق أي ما يعادل 7 أفراد و هناك من يرى أنه يطبق بنسبة 53.33% أي ما يعادل 8 أفراد و منه إن تحقيق مبدأ الشخص المناسب في المكان المناسب يعد أمر مجازف فيه بطريقة أو بأخرى حيث أن المؤسسة تتغاضى عن وضع الرجل المناسب في المكان المناسب لمصالحها الخاصة

الجدول رقم 12: كيف تحدد أخلاقيات العمل من خلال

المجموع الكلي		المصلحة العامة		المصلحة الخاصة		الفئات	البدائل
النسبة	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار		
100	25	100	15	100	10		النظام الداخلي
00	00	00	00	00	00		التقاليد
100	25	100	15	100	10		المجموع

الفصل الخامس عرض و تحليل و مناقشة بيانات الدراسة و نتائجها

من خلال الجدول رقم 12 الذي يبين تحديد أخلاقيات العمل حيث نجد أن المبحوثين يرون أن أخلاقيات العمل تحدد من خلال النظام الداخلي للمؤسسة و ذلك لحماية المصلحة العامة و الخاصة معا حيث كانت بنسبة 100% و عليه فإن إبراز محور أخلاقيات العمل ضمن النظام الداخلي للمؤسسة يبرهن عن عدم مراعاة مبادئ الإنسانية و الإهمال الكبير لها من طرف الممرضين حيث أنهم يتقيدون بما هو مبرمج لديهم من الإدارة العليا و إهمال البعض منها عدم مراعاة مبدأ الأخلاق و إتباع طريقة المحسوبية أكثر.

الجدول رقم 13: أرحب بأي نشاط جديد يعطيني الفرصة لكي أمارس أدوار أخرى

من خلال الجدول رقم 13 الذي يبين قبول أي نشاط جديد يعطيني الفرصة لكي أمارس أدوار أخرى حيث كانت نسبة 66.67% أي ما يعادل 10 أفراد الذين

المجموع الكلي	لأنني ملزم		برضا		الفئات	البدائل
	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%		
60	15	66.67	10	50	5	من أجل التعاون بين الزملاء
40	10	33.33	5	50	5	من أجل حب العمل
100	25	100	15	100	10	المجموع

يرون أنهم ملزمون بالعمل و نسبة 50% الذين يرون راضين بذلك و عليه و من خلال الإجابة نجد أن الممرضين نوعا ما يقبلون أي نشاط جديد فهناك من يرى أنه لزاما منه فقط و ذلك لتغيير الروتين و حبا بالعمل فكلما كان العمل بحب و إخاء بين الممرضين كلما كان الانسجام و التآزر بينهم.

الجدول رقم 14: أتعبل القيام ببعض المسؤوليات ضمن الجماعة عن رضا و اقتناع

المجموع الكلي	ملتزم		رضا		الفئات	البدائل
	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار		
100	25	100	10	100	15	نعم
00	00	00	00	00	00	لا
100	25	100	10	100	15	المجموع

من خلال الجدول رقم 14 الذي يبين تعبل القيام ببعض المسؤوليات ضمن الجماعة عن رضا و اقتناع و من خلال إجابة المبحوثين نجد أن هناك عمال راضين عن عملهم و يتقبل المسؤوليات فكانت نسبة 100% من الذين راضين بذلك أي ما يعادل 15 فرد بينما نجد العاملين الملتزمون أيضا بنسبة 100% أي ما يعادل 10 أفراد و هم يرون أنهم ملتزمون بذلك فقط و عليه فإن روح المبادرة و التعاون المقدم من طرف الموظفين من أجل تعزيز الاحترام و التقدير بينهم و هذا راجع لأن العمل الذي يقوم به الموظف أمانة يجب أن يتقنه و الإخلاص في أدائه و إيمانهم بمبدأ روح الفريق.

الجدول رقم 15: مناخ العمل يؤهلك لأداء عملك بكفاءة و فعالية

المجموع الكلي	غير راض		راضا		الفئات	البدائل
	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار		

الفصل الخامس عرض و تحليل و مناقشة بيانات الدراسة و نتائجها

60	15	100	15	00	00	نعم
40	10	00	00	100	10	لا
100	25	100	15	100	10	المجموع

من خلال الجدول رقم 15 و الذي يمثل مناخ العمل يؤهل العامل لأداء عمله بكفاءة و فعالية فمن خلال إجابة المبحوثين نجد أم أعلى نسبة تبين عدم الرضا عن المناخ فكان بنسبة 100% أي ما يعادل 15 فرد و هذا راجع لتوتر الموجود و لكثرة استعمال المحسوبة في الوسط المهني و عليه فإن الموظف عند امتلاكه لمنصبه فهو جزء لا يتجزأ منه فهو يقدم ما يملك من قدرات و كفاءات من أجل تطوير و ضمان نجاحها في السوق و تحسين سمعتها و صورتها لدى الآخرين.

الجدول رقم 16: هل حدث و أن تغيب عن العمل

المجموع الكلي		دون سبب		لسبب ما		الفئات	البدائل
النسبة	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار		
100	25	100	10	100	15	نعم	
00	00	00	00	00	00	لا	
100	25	100	10	100	15	المجموع	

من خلال الجدول رقم 16 الذي يبين إذا حدث و أن تغيب العامل عن عمله لسبب مقنع أو لا فكانت نسبة التغيب لسبب أعلى نسب 100% أي ما يعادل 15 فردا بينما الغياب دون سبب بنسبة 100% أي ما يعادل 10 أفراد فقط و عليه فإن الموظف يلجأ إلى التغيب عن العمل من خلال التعب و الإرهاق الذي يجده في العمل و إلا إذا كان هناك سبب مقنع لذلك و يأخذ الإذن من الإدارة المسؤولة عنه عكس التغيب دون مبرر.

الفصل الخامس عرض و تحليل و مناقشة بيانات الدراسة و نتائجها

الجدول رقم 17: هل يعتمد العمال على ترك كل العمل الذي ابتدئه

المجموع الكلي	دون سبب		لسبب مقنع		الفئات	البدائل
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %		
52	13	70	7	33.33	5	نعم
52	13	30	3	66.67	10	لا
100	25	100	10	100	15	المجموع

من خلال الجدول رقم 17 الذي يبين يعتمد العمال على ترك كل العمل الذي ابتدئه فكانت النسب متباينة بين نعم و لا لوجود سبب ما و أيضا لا يوجد فكانت أعلى نسبة 70% عند العمال الذين يتركون منصبهم لسبب غير مقنع أي ما يعادل 7 أفراد بينما العمال الذين لا يتركون منصبهم لسبب مقنع فكانت نسبتهم تقدر ب 66.67% أي ما يعادل 10 أفراد بينما نسبة 33.33 للذين يغادرون منصبهم لسبب مقنع بينما الذين لا يغادرون منصبهم دون سبب بنسبة 30% و من هنا يلجأ الممرض إلى عدم إكمال عمله بسبب اللامبالاة و هذا دليل على أنه يعمل من أجل الراتب فقط كما نجد أن هناك ممرضين يحبون مهنتهم حيث تدفعهم إلى إكمال عملهم الذي ابتدئوه و ذلك لأنه خاص بالمريض بحد ذاته لأن عند تركه سيؤدي بحياته.

الجدول رقم 18: كيف تقييم وضع المؤسسة لديك

المجموع الكلي	أقل من 40 سنة		أكثر من 40 سنة		الفئات	البدائل
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %		
60	15	50	5	66.67	10	غير صريح
40	10	50	5	33.33	5	صريح
100	25	100	10	100	15	المجموع

من خلال الجدول رقم 18 الذي يبين تقييم وضع المؤسسة فمن خلال أجوبة المبحوثين نجد أن الذين لديهم أقدمية في العمل يرون أن الوضع غير صريح فكانت أعلى نسبة تقدر ب 66.67% أي ما يعادل 10 أفراد و الذين يرون أنه صريح كان بنسبة 33.33% أي ما يعادل 5 أفراد بينما نجد الذين ليس لديهم أقدمية كبيرة في العمل فكانت نسبتهم متماثلة بين صريح و غير صريح حيث كانت بنسبة 50% أي

الفصل الخامس عرض و تحليل و مناقشة بيانات الدراسة و نتائجها

ما يعادل 5 أفراد لكل منهما و من خلال هذا فإن مناخ العمل و على حسب آراء الممرضين يتميز بعدم الصراحة مع الموظفين في عدة مجالات مما يتولد الخمول لديهم من حين لآخر.

الجدول رقم 19: أيهما يفسر سلوك العمال حسب رأيك

المجموع الكلي	أقل من 40 سنة		أكثر من 40 سنة		الفئات	البدائل
	النسبة	التكرار	النسبة%	التكرار		
48	12	50	5	46.67	7	التعاون
24	6	20	2	26.67	4	الإتقان
20	5	10	1	26.67	4	الالتزام
8	2	20	2	00	00	المصلحة الخاصة
00	00	00	00	00	00	المصلحة الخارجية
00	00	00	00	00	00	الاتكالية
00	00	00	00	00	00	الانجاز
00	00	00	00	00	00	الإهمال
100	25	100	10	100	15	المجموع

من خلال الجدول رقم 19 و الذي يبين أيهما يفسر سلوك العمال فكانت أعلى نسب خاصة بالتعاون بالنسبة للقدامى و الجدد فكانت تقدر ب 50% بالنسبة للجدد أي ما يعادل 5 أفراد و 46.67% بالنسبة للقدامى أي ما يعادل 7 أفراد و هذا راجع لسلوك التعاون فيما بينهم بينما سلوك الإتقان كان بنسبة 26.67% أي ما يعادل 4 أفراد بالنسبة للقدامى أم الجدد فكان بنسبة 20% أي ما يعادل فردين أما سلوك الالتزام فكان بنسبة 26.67% بالنسبة للقدامى أي ما يعادل 4 أفراد بينما الجدد كان بنسبة 10% أي ما يعادل فرد واحد فقط أما سلوك المصلحة الخاصة فكان منعدم عند الذين لديهم أقدمية في العمل بينما الجدد فكان بنسبة 20% أي ما يعادل فردين و عليه فإن سلوكات الممرضين تترجم من خلال التعاون فيما بينهم و الالتزام داخل التنظيم و الإتقان في العمل و كذلك إتباع المصلحة الخاصة حيث أن الممرضين هنا يحبون أن يكون هناك توافق في العمل و التناوب بينهم من أجل عدم الإحساس بالضغوطات و كذلك اعتمادهم على المصلحة الخاصة كثيرا و إتباع طريقة المحسوبة مما تؤثر هذه الطريقة على المرضى.

الفصل الخامس عرض و تحليل و مناقشة بيانات الدراسة و نتائجها

الجدول رقم 20: هل تعمل المؤسسة على تكوين العمال بطريقة مستمرة

المجموع الكلي	أقل من 40 سنة		أكثر من 40 سنة		الفئات	البدائل
	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%		
60	15	71.43	5	55.56	10	لا
40	10	28.57	2	44.44	8	نعم
100	25	100	7	100	18	المجموع

من خلال الجدول رقم 20 الذي يبين هل تعمل المؤسسة على تكوين العمال بطريقة مستمرة فكانت أعلى نسبة لإجابة لا يتم التكوين ب 71.43% أي ما يعادل 5 أفراد بالنسبة للجدد بينما الذين لديهم أقدمية فكانت نسبتهم 55.56% أي ما يعادل 10 أفراد بينما الذين يرون أن هناك تكوين فكانت بنسبة 44.44% أي ما يعادل 8 أفراد بالنسبة للقدامى بينما الجدد كانت بنسبة 28.57% أي ما يعادل فردين فقط و من هنا نجد أن المؤسسة تهمل مجال التكوين كثيرا الذي به تحفز الموظفين و تطور من إبداعاتهم و تحسين مهاراتهم من أجل تقديم الأفضل في العمل و هذا راجع لأن المؤسسة لا تبالي كثيرا بهذا الأمر.

الجدول رقم 21: هل قمت بتكوين خاص عند التحاقك بعملك

المجموع الكلي	أقل من 40 سنة		أكثر من 40 سنة		الفئات	البدائل
	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%		
72	18	80	8	66.67	10	لا
28	7	20	2	33.33	5	نعم
100	25	100	10	100	15	المجموع

من خلال الجدول رقم 21 الذين يهتم ب إذا كان المبحوث قام بتكوين خاص عند التحاقه بالعمل حيث نجد أن فئة العمال لم يتحصل على تكوين في عملهم و كانت أعلى نسبة تقدر ب 80% أي ما يعادل 8 أفراد و ذلك بالنسبة للجدد أما أعلى نسبة للقدامى قدرت ب 66.67% أي ما يعادل 10 أفراد بينما كانت إجابة أنهم تحصل على تكوين بنسبة 33.33% أي ما يعادل 5 أفراد بالنسبة للجدد و بنسبة 20% أي ما يعادل فردين فقط بالنسبة للجدد و من خلال هذا نجد أن المؤسسة لا تولي اهتمام

الفصل الخامس عرض و تحليل و مناقشة بيانات الدراسة و نتائجها

بتكوين عمالها و أن العمال لا يبادرون في تلقين أي تكوين خاص بهم و ذلك لعدم اللامبالاة و الإهمال و عدم خسارة المال من طرف المؤسسة فهم يؤدون ما تعلموه في بادئ الأمر باعتبارهم هذا كافي لأداء عملهم.

الجدول رقم 22: هل تسعى لتحسين مستواك المهني

المجموع الكلي	أقل من 40 سنة		أكثر من 40 سنة		الفئات	البدائل
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %		
64	16	80	8	73.33	8	نعم
36	9	20	2	46.67	7	لا
100	25	100	10	100	15	المجموع

من خلال الجدول رقم 22 الذي يبين سعي المبحوثين في تحسين مستواهم المهني حيث كانت إجاباتهم متفاوتة حيث كانت أعلى نسبة عند المبحوثين الذين يرغبون في تحسين مستواهم سواء القدامى أو الجدد و كانت بالنسب التالية على التوالي 73.33 % 80 % أي ما يعادل 8 أفراد جدد و كذلك 8 أفراد قدامى فهم يريدون العرف على معارف أخرى جديدة تزيد من مستواهم بينما نجد أيضا أن العمال الذين لا يرغبون في زيادة مهاراتهم فكانت بنسبة 46.67 % أي ما يعادل 7 أفراد حيث أنهم يرون اكتفوا بهذا القدر من معارف و لا يحتاجون إلى زيادة المعرفة و بالنسبة للجدد كانت بنسبة 20 % أي ما يعادل فردين فقط و عليه فإن بعض الموظفين يأملون من المؤسسة أن تقدم لهم برامج تكوينية من أجل تحسين مستواهم المهني و تقديم الأفضل للمرضى بينما نجد أن هناك غير مبالي بالبرامج التكوينية باعتبارها غير مهمة لهم

البدائل	الفئات	مقتنع	غير مقتنع	المجموع الكلي
			110	

الفصل الخامس عرض و تحليل و مناقشة بيانات الدراسة و نتائجها

النسبة	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	
64	16	40	4	80	12	نعم
36	9	60	6	20	3	لا
100	25	100	10	100	15	المجموع

الجدول رقم 23: هل تتوافق قدراتك البدنية مع الأعمال الموكلة لك

من خلال الجدول رقم 23 الذي يبين هل تتوافق قدراتك البدنية مع الأعمال الموكلة لك حيث كانت إجابة المبحوثين مقتنعون بقدراتهم البدنية و توافقها مع العمل الموكل إليهم حيث كانت أعلى نسبة ب 80% أي ما يعادل 12 فردا بينما كانت الإجابة بلا بنسبة 20% أي ما يعادل 3 أفراد بينما نجد الذين غير مقتنعين بقدراتهم كانت بنسبة 60% بإجابة لا أي ما يعادل 6 أفراد بينما إجابة نعم بنسبة 40% أي ما يعادل 4 أفراد و عليه و من خلال توضيحات الموظفين نجد أن لكل منهم قدراته البدنية التي تتوافق مع عمله الخاص و لذلك من أجل القدرة على العمل و عدم التكاثر فيه.

الجدول رقم 24: هل زادت هذه التكوينات من مستوى معرفتك المهنية

المجموع الكلي		أقل من 40 سنة		أكثر من 40 سنة		الفئات	البدائل
النسبة	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار		
100	25	100	10	100	15		لا
00	00	00	00	00	00		نعم
100	25	100	10	100	15		المجموع

الفصل الخامس عرض و تحليل و مناقشة بيانات الدراسة و نتائجها

من خلال الجدول رقم 14 الذي يوضح إذا زادت هذه التكوينات من مستوى معرفتك المهنية فكانت الإجابات بالنفي تماما و ذلك لقلتها فكانت نسبة 100% لكل من الفئتين القديمة و الجديدة أي ما يعادل 15 فردا و 10 أفراد على التوالي و عليه فإن التكوينات لم تكن موجودة أساسا من أجل تقديم له مستوى المعرفة المهنية وهذا راجع لعدم المبالاة من المسؤولين.

الجدول رقم 25: هل تقدم المؤسسة امتيازات للمستفيدين من التكوين

المجموع الكلي	أقل من 40 سنة		أكثر من 40 سنة		الفئات	البدائل
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %		
100	25	100	10	100	15	لا
00	00	00	00	00	00	نعم
100	25	100	10	100	15	المجموع

من خلال الجدول رقم 25 الذي يوضح هل تقدم امتيازات للمستفيدين من التكوين حيث كانت إجابة المبحوثين بالنفي تماما و ذلك لقلّة التكوين و لذلك لا يوجد تحفيزات و لا غيرها حيث كانت النسبة ب 100% أي ما يعادل 15 فردا بالنسبة للجيل القديم و كذلك ما يعادل 10 أفراد بالنسبة للجيل الجديد و من خلال هذا نجد أن المؤسسة لا تبالي بتاتا للموظفين من ناحية التكوين و لا التحفيزات التي تقدم من أجل ذلك.

الجدول رقم 26: ماهية مكانة التكوين عندك

المجموع الكلي	أقل من 40 سنة		أكثر من 40 سنة		الفئات	البدائل
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %		
56	14	40	4	66.67	10	تنمية المهارات و القدرات البدنية
44	11	60	6	33.33	5	الحصول على الترقية
00	00	00	00	00	00	تحسين الوضعية الاجتماعية
100	25	100	10	100	15	المجموع

من خلال الجدول رقم 26 الذي يبين ماهية مكانة التكوين عندك فكانت إجابة المبحوثين متباينة فكانت أعلى نسبة عند تنمية المهارات و القدرات البدنية بنسبة 66.67% أي ما يعادل 10 أفراد و ذلك عند الجيل القديم أما الجيل الجديد فكانت بنسبة 64% أي ما يعادل 4 أفراد و أما الحصول على الترقية فكانت بنسبة 60% بالنسبة للجيل الجديد أي ما يعادل 6 أفراد و عليه نجد أن أراء الجيل القديم تختلف أراء الجيل الجديد تماما و عليه يرى بعض الموظفين أن التكوين يقدم الكثير من المهارات و القدرات البدنية و البعض الآخر يتم من خلاله الحصول على الترقية من منصب لآخر فالتكوين يقدم الكثير للموظفين في مجال العمل مما يساهم في تحسين المستوى المهني للعامل.

الجدول رقم 27: هل تقوم المؤسسة بتوعية عمالها من حين لآخر

المجموع الكلي	أقل من 40 سنة		أكثر من 40 سنة		الفئات	البدائل
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %		
64	16	70	7	60	9	لا
36	9	30	3	40	6	نعم
100	25	100	10	100	15	المجموع

من خلال الجدول رقم 27 الذي يبين هل تقوم المؤسسة بتوعية عمالها من حين لآخر حيث كانت حيث كانت نسبة أعلى نسبة عند الجيل الجديد بعدم تقديم أي توعية للعمال من قبل المؤسسة بنسبة 70% أي ما يعادل 7 أفراد بينما الجيل القديم فكان بنسبة 60% أي ما يعادل 9 أفراد بينما الذين يرون أنها تقدم توعية فكانت بنسبة 40% أي ما يعادل 6 أفراد بالنسبة للجيل القديم و بنسبة 30% بالنسبة للجيل الجديد أي ما يعادل 3 أفراد و من هذا يبدا أن المؤسسة لا تقدم كثيرا برامج توعية لموظفيها من أجل التمسك بالعمل و التفنن فيه بإتقان و تقديم لهم تحفيزات مما تخلق لهم روح الولاء لديهم.

❖ مناقشة نتائج الدراسة:

من خلال الحصول على البيانات و تفرغها و تحليلها تم تطبيقها على الفرضيات و تفسيرها و من خلال المحورين كانت النتائج كالاتي:

- المحور الأول: يوجد اختلال في القيم داخل التنظيم الإستشفائي.

تبين النتائج التي أظهرتها الأسئلة المتعلقة باختلال القيم داخل التنظيم فكانت ذا مستوى منخفض نوعا ما فجاء الاختلال في ما يلي:

- إن الموظفين لديهم الرغبة في العمل عند وجود جو مناسب ووجود نوع من الأخوة و الانسجام و الترابط فيما بينهم كما أن التحفيزات و التقديرات

التي تقدم لهم من طرف المؤسسة تزيد من تمسك الموظف بعمله على عكس اللامبالاة. و قد أكدت ذلك الفئة المبحوثة بنسبة 100% و هذا دال على تمسكهم بالعمل.

- كما بين المبحوثين ذلك من خلال التزاماتهم داخل التنظيم حيث أنها تترجم من خلال سلوكياتهم و تصرفات بين زملائهم و بين المواطنين و قد أكدت ذلك إجابة المبحوثين بنسبة 52% بينما كانت نسبة أنها لا تترجم ب 48%.

- كما أن الممرضين يسعون إلى العمل ضمن روح الفريق الواحد حيث تمنح الممرضين الرضا عن العمل و تقديم الأفضل و الإبداع في العمل فذلك يخلق جو من الأخوة و التعاون و يسهل التفاعل و الاتصال لانجاز الأهداف المسطرة و تفجر الطاقات لصالح العمل فأخلاق المسلم الجيدة هي التي تكسبه ذلك و قد أكدت إجاباتهم بنسبة 100%.

- كما نجد أن العلاقات غير الرسمية لا تنعكس بالإيجاب على جملة القيم الخاصة بالفرد و تؤثر في مبادئه بشكل مطلق حيث كانت النسبة عن ذلك ب 32% بينما من يرى أنها تؤثر في قيمهم و كانت بنسبة 68%.

- و تبين أيضا أن الاستقرار بين الممرضين واجب عليهم و ذلك من أجل وجود التوافق الفكري و تخفيض ضغوطات العمل الموجودة و قد بينت إجاباتهم بنسبة 100%.

- و نجد أن اهتمام الفرد ببعض مرافق المؤسسة نوعا ما حسن بين التغاضي و التبليغ عنه و إصلاحه بنفسه فحينما تكون المرافق جيدة و الآلات و المعدات سليمة يستطيع أن يتم عمله و تبين ذلك بنسبة 80% التبليغ عنه و بينما تصلحه لوحده بنسبة 8% و أما التغاضي عنه بنسبة 12%.

- كما أن المؤسسة لا تعني أهمية التوظيف على أساس الرجل المناسب في المكان المناسب لاستخدامها بعض من المحسوبة أثناء التوظيف و كانت بنسبة 68% و كانت نسبة 32% أنها تعتمد التوظيف على أساس الاختيار الأفضل.

- كما نجد أيضا أن أخلاقيات العمل تترجم من خلال النظام الداخلي للعمل و هذا دال على أن الممرضين لا يطبقون مبدأ الإنسانية في العمل حيث يلتزمون بما هو موجود في اللوائح فقط حيث كانت نسبهم 100%

- كذلك نجد أن الممرضين يتقبلون بكل رضا و اقتناع بالقيام ببعض المسؤوليات ضمن الجماعة و ذلك من أجل تعزيز الاحترام و التقدير

الفصل الخامس عرض و تحليل و مناقشة بيانات الدراسة و نتائجها

بينهم و هذا راجع لأن العمل الذي يقوم به الموظف أمانة يجب أن يتقنه و الإخلاص في أدائه و إيمانهم بمبدأ روح الفريق و قد كانت بنسبة 92% .

- كما نجد أن بعض المهام داخل المؤسسة لا تؤهل الممرض بأن يؤدي عمله بكفاءة و فعالية و ذلك راجع لعدم القدرة على العمل أو الإرهاق و قد كانت نسبهم ب 72% بينما الذين مهامهم يؤهلهم لأداء مهامهم بكفاءة و فعالية فكانت نسبتهم 28%.

- كذلك نجد أن الممرض في بعض الأحيان يلجأ إلى الغياب عن العمل دون سبب و ذلك راجع إلى اللامبالاة و الإهمال في بعض الأحيان و ذلك عامل الاتكالية و قد كانت نسبهم تقدر ب 50% و بينما كانت نسب الذين لا يتغيبون عن العمل و ذلك لعدم وجود سبب مقنع بنسبة 50%.

- كما نجد أن الممرض يلجأ إلى عدم إكمال عمله بسبب اللامبالاة و هذا دليل على أنه يعمل من أجل الراتب فقط و قد كانت نسبتهم 40% كما نجد أن هناك ممرضين يحبون مهنتهم حيث تدفعهم إلى إكمال عملهم الذي ابتدئوه و ذلك لأنه خاص بالمريض بحد ذاته لأن عند تركه سيؤدي بحياته و قد كانت نسبتهم 60%.

- كما نجد أن الممرضين يولون أهمية بالغة لمعيار الأسرة ثم العمل ثم المؤسسة ثم روح الفريق ثم الفردية ثم الفراغ فإن اهتماماته نابعة من معيار التنشئة الاجتماعية التي تغرس فيه مبدأ حب العمل و إتقانه.

- كما نجد أن الممرضين يرون أن وضع المؤسسة غير صريح تماما و غير واضح و قد أكد ذلك بنسبة 100% .

من خلال النتائج المحصلة من المبحوثين نستنتج أن هناك نوعا ما اختلال في القيم و هذا يؤثر على نفسية الموظف في رغبته في العمل حيث أن قيم الممرضين تنعكس سلبا على المواطنين حيث تطغى عليهم المحسوبية أكثر في تعاملاتهم و كذلك الإدارة لا تعير الأمر اهتماما.

- **المحور الثاني: ضعف التكوين يحدد هيمنة القيم السلبية داخل التنظيم.**

تبين النتائج التي أظهرتها الأسئلة المتعلقة بضعف التكوين يحدد هيمنة القيم السلبية داخل التنظيم.

- هل تعمل المؤسسة على تكوين العمال بطريقة مستمرة، إن المؤسسة لا تبالي بذلك كثيرا حيث كانت إجابة المبحوثين بنسبة 60% و هذا دال على

الفصل الخامس عرض و تحليل و مناقشة بيانات الدراسة و نتائجها

- أنهم لا يتم تكوينهم و هناك من الذين يرون أن هناك تكوين بالنسبة للجيل القديم حيث كان بنسبة 40% .
- كذلك هل قمت بتكوين خاص عند التحاقك بعملك فكانت الإجابة بلا أعلى نسبة فكانت بنسبة 72% و أن ذلك لعدم الاهتمام و اللامبالاة و عدم الرغبة في ذلك و هناك من قام بالتكوين الخاص فكان بنسبة 28%.
 - كذلك هل تسعى لتحسين مستواك المهني فكانت الإجابة بين القبول و النفي فهناك من يرغب أن تقدم له المؤسسة تكوين فعال و متواصل من أجل تحسين المستوى و كانت نسبتهم 64% بينما هناك من يرى أن التكوين لا يفيد و لا يرغب به بتاتا و كانت نسبتهم 36%.
 - هل تتوافق قدراتك مع الأعمال الموكلة لك نجد أن أغلبية الإجابة كانت إيجابية حيث تتوافق قدراتهم مع العمل و كانت بنسبة 64% بينما أن الذين لا تتوافق قدراتهم و العمل فكانت نسبتهم 36%.
 - هل زادت هذه التكوينات من مستوى معرفتك المهنية، حيث أن التكوينات داخل المؤسسة لم تكن موجودة بتاتا من أجل أن تقدم أو تؤخر في مردودية الممرض.
 - هل تقدم المؤسسة امتيازات للمستفيدين من التكوين نجد أن المبحوثين نفوا هذا تماما لأنه لا يوجد تكوين من أجل أن تكون هناك امتيازات في الأصل و كانت بنسبة 100%
 - ماهية التكوين عندك، تباينت إجابة المبحوثين بين الحصول على الترقية بنسبة 60% بنما الحصول على الترقية بنسبة 40% .
 - هل تقوم المؤسسة بتوعية عمالها من حين لآخر، فكان أيضا الجواب بالنفي حيث كان بنسبة 100% لأنه لا توجد هناك توعية تماما في محيط العمل و لا يوجد سبب لعدم وجود هذه البرامج التوعوية.
 - كذلك ما هي حاجات المؤسسة من التكوين حسب رأيك، فكانت الإجابة بتوعية الممرضين من ناحية تحسين التكفل بالمرضى و حسن التعامل معهم لأنه منعدم بدرجة كبيرة في محيط العمل.
 - كذلك هل جانب القيم و الأخلاق موجود في برامج التكوين، لا يوجد تكوين من أجل توعية الممرضين في تحسين معاملاتهم في العمل.
- من خلال النتائج المحصل عليها من المبحوثين نستنتج أن الإدارة لا تولي الاهتمام بتوعية أفرادها و تحسين مستواهم مما أدى ذلك إلى التكاثر من

طرف الممرضين و عدم إتقان العمل و اللامبالاة مما أدى بالمواطنين إلى التذمر من سوء التسيير داخل المستشفيات.

3- مناقشة البيانات على ضوء الدراسات السابقة:

من خلال الإطلاع على العديد من الدراسات تم الاعتماد على دراستين سابقتين. فكانت الفرضية الأولى تتعلق بوجود اختلال في القيم داخل التنظيم الإستشفائي، فهي تتفق نوعا ما مع الدراسة الخاصة بأثر القيم الاجتماعية على التنظيم الصناعي الجزائري.

و ذلك أن كلا الدراستين تسعى إلى ترسيخ القيم الإيجابية داخل التنظيم و تأثيرها عليه و تعزيزها من خلال توعية العمال بمدى أهمية القيم الإيجابية و كيفية انعكاسها على الفرد و على العامل في حد ذاته و على المؤسسة بصفة خاصة و على المواطنين بصفة عامة، حيث أنها تدعم فكرة التعاون و التآزر و الإخاء بين الغير و التفكير فيهم ، و نبذ كل التصرفات السيئة، كما أن الفرد يسعى إلى التقيد بتعاليم الدين التي وجدت من القديم و التي نص عليها الله تعالى و أنزلها على نبيه من أجل تعليمها لنا و الاقتداء بها من أجل صلاح المجتمعات و رقيها، و لكننا نجد أن من خلال إجابة المبحوثين أن هناك تراجع كبير في الحفاظ على هذه القيم حيث أن الموظفون أصبح لديهم نوع من اللامبالاة في العمل، كذلك كثرة المحسوبية في أوساط العمل.

كما أنها تتفق مع الدراسة الثانية الخاصة بالقيم الشخصية و علاقتها بالنمط الإداري لدى مديري المدارس الثانوية.

و قد تم الاتفاق بينهما في كون أن الإدارة تطبق كافة معايير النظام الداخلي لدى المؤسسة حيث يقوم الموظف بكافة التعليمات دون مناقشة ذلك و لو كان ذلك على حساب قيمه.

كما نجد أيضا أن الإدارة لا تدعم الموظفين بالتكوين من أجل تحسين مستواهم و زيادة إنتاجيتهم و ترسيخ لديهم أخلاقيات المهنة و التفاني في العمل من أجل تحسين صورة المؤسسة و حسن التعامل مع المواطنين بطريقة لبقة و جد جيدة حيث لا يكون هناك فروق في المستويات.

و من هذا المنطلق نجد أن هناك علاقة وطيدة بين القيم الاجتماعية و ضبط التنظيمي كما بينت الدراسة أن هناك اختلال في القيم الاجتماعية لدى الموظفين و هذا راجع لعدم وجود تكوين من أجل توعية الموظفين بحسن المعاملة مع المواطنين و تحسين المستوى المطلوب في العمل.

على ضوء الجانب النظري:

من خلال ما تطرقنا إليه في الجانب النظري و الجانب التطبيقي نجد ما يلي:

أن القيم الاجتماعية للفرد لها تأثير بالغ في مردوديته و فاعليته و أن الثقافة المكتسبة لديه تحدد سلوكياته المختلفة و تأثره بثقافة غيره و محاولة مسايرتها و هذا من خلال تطبيق جميع ما يتعرض في المؤسسة و محاولة التأقلم في المؤسسة و هذا لاختلاف الأجناس و اختلاف ثقافتهم، كما أننا نجد أن الفرد كلما كانت القوانين التي تصدر من المسؤول الأعلى تطبق و في بعض الأحيان تكون بتدمير لأنه غير راض عنه.

و من هذا المنطلق نجد أن هناك نوعا من الاختلال في القيم الاجتماعية لدى الموظفين و ذلك ناتج عن الإهمال و اللامبالاة و الاتكالية و عدم الاهتمام من طرف الموظف و كذلك من طرف المؤسسة من خلال إهمال برامج التكوين الفعالة التي تحسن من مستوى الموظف و تقوم بتوعيته في جميع المجالات (أسلوب العمل مع المواطنين من خلال رفع من مستوى أخلاقيات العمل و كذلك حسن التعامل و الرقي فيها و كذلك سعي المؤسسة في تكوين عمالها من ناحية الأخلاق المهنية و تفعيلها بدرجة كبيرة).

الاستنتاجات:

من خلال ما تطرقنا له من الجانب النظري و المفاهيمي و الجانب النظري نجد أن القيم الاجتماعية لها علاقة وطيدة مع الضبط التنظيمي، حيث نجد أن الموظفين داخل هذا التنظيم لا يتمتعون بالصفات اللازمة التي نصت عليها الكتب السماوية و جاء به نبينا في سنته حيث أن العامل أصبح يقوم بمصالحه الخاصة على المصلحة العامة و استخدام المحسوبية مع المواطنين، و كذلك نجد أن المؤسسة لا تتابع العمال بتوعيتهم و تقديم تكوين خاص لهم في جميع المجالات، فكلما كانت هناك قيم متينة منبعها التنشئة الاجتماعية و تبرز في تصرفات العامل و وجود الأخلاق الحميدة تنعكس بالإيجاب على المحيط التنظيمي بالإيجاب، و تضمن الاستمرارية للمؤسسة و نجاحها و تحسين صورتها، و عليه يجب و لابد من وجوب ضرورة التوعية داخل المجتمع بضرورة و أهمية القيم الاجتماعية و الأخلاق المهنية داخل التنظيم.

لقد تطرقت الدراسة إلى موضوع يشغل بال أصحاب المؤسسات و المنظمات في الوقت الراهن ذلك من أجل تحقيق مستوى جيد داخل المنظمة و هذا من خلال تحسين العلاقات بين العاملين في الداخل و الخارج و يكون من خلال ثبات القيم الاجتماعية و بروز الأخلاق المهنية و الضبط التنظيمي، فالأولى لا بد من توافرها في صاحب المهنة ليؤدي عمله على أكمل وجه فهي ضرورية لتحصيل تنمية صحيحة فعالة و ذات أثر على المؤسسة و لكن هذه الأخيرة لا توجد من تلقاء نفسها بل لا بد من العمل لإيجاد المفقود منها و تنمية الإيجابي الموجود فهي المحرك الأساسي في وصول الأمة و المجتمع إلى القمة، فالكلمات و الشعارات وحدها لا توصل إلى المطلوب، و اللوائح و العقوبات لا تحقق المقصود و أقصر إجابة عن أي سؤال هي العمل، و القيم الاجتماعية ليست مجرد مدونات و مناهج دراسية، و ليست مجرد أحاديث وعظية، أنها مع كل ذلك و قبله تطبيقات عملية بها تحويل أخلاقيات العمل إلى حاجة داخلية لدى العاملين، و نقل معايير أخلاق المهنة من الإطار النظري إلى الإطار العملي التطبيقي أما الثانية الضبط التنظيمي فهو عبارة عن تدابير تتخذها السلطات المخولة قانوناً ممارسة الضبط التنظيمي، بهدف تحقيق حفظ النظام العام أو إعادته بعناصره الثلاث الأمن العام، السكينة العامة و الصحة العامة، و قد لاحظنا مدى أهمية الضبط التنظيمي في حياة المواطنين و مدى أهميته و لزومه للمحافظة على النظام العام بصفة عامة.

قائمة المصادر و المراجع

قائمة المصادر و المراجع:

❖ الكتب:

- 1- إبراهيم بدر شهابا الخالدي، معجم الإدارة، أساسيات لمصطلحات الإدارة العامة و إدارة الأعمال، دار أسامة للنشر و التوزيع، ط1، الأردن، عمان، 2011.
- 2- ابن منظور، لسان العرب، ج08، دار إحياء التراث العربي للطباعة و النشر، 1999.
- 3- السيد الحسيني : علم اجتماع التنظيم، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1994
- 4- بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل، ط1، 2009، ط2، 2011، دار المسيرة ، عمان، الأردن.
- 5- خلف سليمان الراشدة، صناعة القرار المدرسي و الشعور بالأمن و الولاء التنظيمي، دار الجامعة، ط1، عمان 2007.
- 6- زاهر عبد الرحيم عاطف، هندرة المنظمات، الهيكل التنظيمي للمنظمة، دار الراية للنشر و التوزيع، ط1، 2009.
- 7- طلعت إبراهيم لطفي، علم الاجتماع التنظيم، دار غريب القاهرة، 2007.
- 8- علي الشريف، محمد سلطان، المدخل المعاصر في مبادئ الإدارة العامة، الدار الجامعي الإسكندرية، 1998.
- 9- عمر سعيد، مبادئ الإدارة الحديثة، مكتبة دار الثقافة للنشر و التوزيع، ط1، عمان، 2003.
- 10- محمد عبد الله البرعي، محمود عبد الحميد مرسي، الإدارة في الإسلام، ط1، 1995، ط2، 2001، جدة، المملكة العربية السعودية.
- 11- موسى اللوزي، التطوير التنظيمي، أساسيات و مفاهيم حديثة، دار وائل، ط3، عمان، 2009.

❖ مجلات

- 12- بكوش ليلي، محجر ياسين، القيم التنظيمية ، مدخل مفاهيمي، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.
- 13- عبد الفتاح صالح خليفات، منى خلف الملاح، الولاء التنظيمي و علاقته بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة الأردنية، مجلة جامعة دمشق، المجلد 25، العدد 3 و 4، 2009.
- 14- عبد الله الثقفي و آخرون، القيم الاجتماعية و علاقتها بالتفكير التأملی لدى طالبات قسم التربية ، المجلة العربية لتطوير التفوق، العدد 06، جامعة الطائف، 2013، المجلد الرابع.

❖ رسائل جامعية

- 15- ايناس فؤاد نواوي فلمبان، الرضا الوظيفي و علاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين و المشرفات التربويات بإدارة التربية و التعليم، بمدينة مكة المكرمة، رسالة ماجستير، المملكة العربية السعودية، جامعة أم القرى بمكة.

قائمة المصادر و المراجع

- 16- العربي بن داود، فعالية الاتصال التنظيمي في المؤسسة العمومية الجزائرية، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2007/2008.
- 17- خالد بن عبد الله اينطه، القيم التنظيمية و علاقتها بكفاءة الأداء، مذكرة ماجستير، كلية الدراسات العليا، أكاديمية نايف العربية، الرياض، السعودية، 2003.
- 18- دايم بلقاسم، النظام العام الوضعي و الشرعي و حماية البيئة، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2003-2004.
- 19- زروال نصيرة، القيم الاجتماعية كعميق للمشروع التنموي الصناعي الجزائري، أستاذة علم اجتماع، محاضرة، جامعة المدية.
- 20- سيد علي حسيبة، دور القيم الاجتماعية و الوقاية من الجريمة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 1426/1425هـ،
- 21- عادل غزالي، أثر القيم الاجتماعية على التنظيم الصناعي الجزائري، مذكرة ماجستير في تنمية الموارد البشرية، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2006-2007.
- 22- عاشوري ابتسام، الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة و علاقتها بالثقافة التنظيمية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014-2015.
- 23- عبد الرحمن مخلد سلطان عريج المطري، قواعد سلوك و آداب مهنة التدقيق و أثرها على جودة عملية التدقيق في الشركات الصناعية الكويتية، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، مذكرة ماجستير في المحاسبة، 2012.
- 24- عزي الحسين، الأسرة و دورها في تنمية القيم الاجتماعية لدى الطفل في مرحلة الطفولة المتأخرة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2013-2014.
- 25- قباري محمد إسماعيل، علم الاجتماع الإداري و مشكلات التنظيم في المؤسسات البيروقراطية، منشأة المعارف، الإسكندرية.
- 26- لعموري عفاف، دور الضبط الإداري في حماية البيئة، مذكرة الماستر، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2013/2014.
- 27- لوصيف خوله، الضبط الإداري السلطات و الضوابط، مذكرة ماستر، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014-2015.
- 28- مشاعل بنت ذياب العتيبي، الإدارة بالقيم و تحقيق التوافق القيمي في المنظمات، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، الرياض.
- 29- مومن بكوش الجموعي، القيم الاجتماعية و علاقتها بالتوافق النفسي الاجتماعي لدى الطالب الجامعي، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2012-2013.

قائمة المصادر و المراجع

- 30- نجلاء عدنان القرالة، القيم الشخصية و علاقتها بالنمط الإداري لدى مديري المدارس الثانوية، مذكرة ماجستير، عمادة الدراسات العليا، جامعة مؤتة.
- 31- نور الدين تاوريرت، صلاح الدين شيخاوي، منظومة القيم الشخصية و علاقتها بالإبداع الإداري لدى رؤساء الأقسام الأكاديميين، مداخلة في علم النفس العمل و التنظيم، دراسة ميدانية بجامعة محمد خيضر، بسكرة، جامعة مسيلة.

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين القيم الاجتماعية لدى الفرد و النظام الداخلي للمؤسسة و معرفة مدى التزام موظف المؤسسة الاستشفائية بالقيم الاجتماعية و النظام المؤسسي. حيث توصلت الدراسة إلى أن القيم الاجتماعية لها علاقة وطيدة مع الضبط التنظيمي و عليه يجب و لابد من وجوب ضرورة التوعية داخل المجتمع بضرورة و أهمية القيم الاجتماعية و الأخلاق المهنية داخل التنظيم.

Résumé de l'étude

L'étude visait à connaître la relation entre les valeurs sociales de l'individu et le système interne de l'institution et à connaître l'ampleur de l'engagement du personnel hospitalier aux valeurs sociales et au système institutionnel. L'étude a conclu que les valeurs sociales ont une forte relation avec la discipline organisationnelle et qu'il doit être nécessaire de sensibiliser la communauté à l'importance et à l'importance des valeurs sociales et de l'éthique au sein de l'organisation.

Study Summary

The study aimed to know the relationship between the social values of the individual and the internal system of the institution and to know the extent of commitment of the hospital staff to social values and the institutional system. The study concluded that the social values have a strong relationship with the organizational discipline and that it must be necessary to raise awareness within the community of the importance and importance of social values and ethics within the organization