



جامعة الدكتور مولاي الطاهر سعيدة



كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير

قسم العلوم التجارية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني

في ميدان العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير

فرع علوم تجارية، تخصص تسويق خدمات

بعنوان:

أثر أخلاقيات العمل الاسلامي على الالتزام التنظيمي

من إعداد الطلبة:

عتيق عمر فاروق

مالكي أحمد

نوقشت و أجزيت علنا بتاريخ: 2020/09/...

أمام اللجنة المكونة من السادة:

(أستاذ التعليم العالي –جامعة سعيدة د مولايالطاهر) رئيسا

أ.د/ دياب زقاي

(أستاذ محضر. أ –جامعةالدكتورمولايالطاهر) مشرفا

أ.د/شريف جلول

(أستاذ التعليم العالي –جامعة سعيدة د مولايالطاهر) مساعد المشرف

أ.د/صوار يوسف.

(أستاذ محاضر –جامعة سعيدة د مولايالطاهر) ممتحنا

أ.د ادريسي مختار

السنة الجامعة: 2020 / 2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

الحمد و الشكر لله عل فضله في اتمام هذا البحث المتواضع

يدعونا واجب الوفاء و العرفان بالجميل أن نتقدم

باسمى عبارات الشكر و التقدير و أخلص الاحترام

الى كل من قام بمساعدتنا من قريب أو بعيد

لاتمام هذه الرسالة المتواضعة

خالص الشكر و التقدير للاستاذ المشرف "د. شريفي جلول" و الاستاذ "د. صوار

يوسف" الذي لم يبخلا علينا بنصائحهم القيمة طيلة فترة إنجازها

كما أشكر كل الأساتذة و الزملاء الذين اعانونا ولم يبخلوا علينا بأرائهم

ومساعدتهم، ولنا كل الفخر ان نرفع نفس عبارات الشكر للأساتذة ممن شرفونا

بعضويتهم في لجنة المناقشة وكل من تولو امدادنا بالعلم و المعرفة

و الى كل من وقع نظره من قريب او من بعيد و سهروا

على اتمام هذ البحث، و الحمد لله و الصلاة والسلام على

رسول الله صلى الله عليه و سلم

عتيق و مالكي

الإهداء

اهدي ثمرة جهدي وعملي إلى:

من قال في شأنهما عزوجل، بعد بسم الله الرحمن الرحيم:

{وقضى ربك ألا تعبدوا إلا إياه و بالوالدين إحسانا}

برا وإحسانا لهما و تقديرا لما قدماه لي،

الإخوة و الأخوات والأقارب

الزملاء و الأصدقاء

إلى روح جدي و صديقي الذين وافتهم المنية، الجد مهدي قويدر ر الصديق

عليان فؤاد رحمهما الله برحمته الواسعة

إلى كل من شاركني عملي الأصدقاء و الأساتذة خليفة، سعيد، محمد الهادي ،

خلف الله، يحيى، قويدري، هشام، عبد الحق، أحمد...

إلى كل من حملتهم ذاكرتي و لم تحملهم مذكرتي

إلى كل من وقف معنا و دعمنا من قريب أو من بعيد لإنجاز هذا البحث

المتواضع بجهده، ووقته، و دعائه.

عتيق عمر فاروق

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

"وقضى ربك ألا تعبدوا إلا إياه وبالوالدين إحساناً"

إلى من حقت فيهم الطاعة بعد الله ورسوله

إلى أمي الغالية

إلى من مهد لي الطريق ويسر لي سبيل النجاح

أبي العزيز

إلى إخوتي و أصدقائي

إلى كل من لا يسعني أن أكتب أسمائهم ويبقى القلب يذكرهم

إلى كل الأحباب الذين وسعتهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي

أهدي لهم هذا العمل

أحمد مالكي

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة معرفة أثر أخلاقيات العمل الإسلامي على الالتزام التنظيمي بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط ، شمل هذا البحث عينة عشوائية من عمال الوظيف العمومي في ولاية سعيدة، وقد توصلت الدراسة باستخدام برنامج النمذجة بالمعادلات الهيكلية (3 Smart PLS) إلى وجود علاقة ايجابية بين أخلاقيات العمل الإسلامي بأبعاده المتمثلة في: (الإبداع، الشفافية والصدق، الالتزام في العمل، التعاون، الإتقان، العدالة والإنصاف، الرفق والتسامح، المسؤولية وأخيرا القوة) ، وكذا وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل الإسلامي على كل من الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي ، كما تم التوصل إلى عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية للرضا الوظيفي على الالتزام التنظيمي ، وأيضا عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل الإسلامي على الالتزام التنظيمي بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط.

الكلمات المفتاحية: أخلاقيات العمل الإسلامي ، الرضا الوظيفي ، الالتزام التنظيمي.

Abstract:

This study aimed to try to find out the impact of Islamic work ethics on the organizational commitment to the existence of job satisfaction as a intermediate change, this research included a random sample of public employment workers in in Saida, and the study was found using the program of modeling with structural equations (3 Smart PLS) to have a positive relationship between islamic work ethics and its dimensions: (creativity, transparency and honesty, commitment to work, cooperation, mastery, justice, compassion and tolerance, responsibility and final strength), as result it was found that there were no statistically significant impact of job satisfaction on organizational commitment, and also that there was no statistically significant impact of Islamic work ethics on organizational commitment in the existence of job satisfaction as an intermediate variable.

keywords : IslamicWorkEthics, JobSatisfaction, organizational commitment

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
	الإهداء والشكر والتقدير
	ملخص
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول والأشكال
أ-هـ	المقدمة
	الفصل الأول: أخلاقيات العمل الإسلامي الالتزام التنظيمي
7	تمهيد الفصل الأول
8	المبحث الأول: أخلاقيات العمل الإسلامي
8	المطلب الأول: مفهوم أخلاقيات العمل الإسلامي
11	المطلب الثاني: أهمية وخصائص أخلاقيات العمل الإسلامي والعوامل المؤثرة فيه
19	المطلب الثالث: الأسس وأبعاد التي تقوم عليها أخلاقيات العمل الإسلامية
22	المطلب الرابع: أهمية إرساء أخلاقيات العمل في المنظمة وآليات إرساءها
25	المبحث الثاني: الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي
25	المطلب الأول: الرضا الوظيفي
25	الفرع الأول: الرضا الوظيفي المفهوم ومراحل حدوثه
30	الفرع الثاني: النظريات المفسرة للرضا الوظيفي
36	المطلب الثاني: الالتزام التنظيمي
36	الفرع الأول: مفهوم وخصائص الالتزام التنظيمي ومستوياته
42	الفرع الثاني: أبعاد ومراحل الالتزام التنظيمي ومحدداته
49	الفرع الثالث: مداخل ونماذج الالتزام التنظيمي
56	المبحث الثالث: الدراسات السابقة
59	خلاصة الفصل الأول
	الفصل الثاني: الجانب التطبيقي للدراسة
71	تمهيد الفصل الثاني
73	المبحث الأول: الطريقة و الأدوات
73	المطلب الأول منهجية الدراسة و المعطيات
75	المطلب الثاني: نتائج الدراسة

92	خلاصة الفصل الثاني
94	الخاتمة
98	المراجع
102	الملاحق

قائمة الجدول والأشكال

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم
39	نتائج الالتزام التنظيمي	01
63	متوسط التباين المستخرج (AVE)	02
64	الموثوقية المركبة (CR)	03
65	معامل roho de joreskog	04
67	الصدق التمييزي (DV)	05
70	الارتباط ما بين المتغيرات الكامنة	06
70	قيم معامل التجديد ومعامل التجديد المعدل	07
74	تأثير effect of size f square	08
76	الصدق التنبؤي	09
76	مؤشر GOF	10
77	معاملات المسار ومعنويتها	11
80	الأثر غير كلي	12
80	الأثر الكلي	13

قائمة الأشكال

الصفحة	الشكل	رقم
11	خصائص أخلاقيات العمل في الإسلام	01
15	وسائل ترسيخ أخلاقيات العمل	02
19	دينامكية عملية الرضا	03
24	الحاجات الثلاثة لما كليان	04
25	محتوي نظرية هرزبرج (العاملين)	05
32	مستويات الالتزام التنظيمي	06
34	أبعاد الالتزام التنظيمي	07
37	النموذج العام لالتزام الفرد داخل المنظمة وفقا للأبعاد	08
61	النموذج العام للدراسة	09
64	متوسط التباين المستخرج (ave)	10
65	الموثوقية المركبة (cr)	11
67	معامل roho de joreskog	12
69	التمثيل البياني لنموذج الدراسة بمتغيراته الجلية	13
70	التمثيل البياني لنموذج الدراسة	14
72	قيم معامل r square	15
73	قيم معامل r square adjusted	16
75	تأثير الحجم effect of size f square	17
78	معاملات المسار	18

المقدمة

المقدمة:

تعد الأخلاق الأساس لتحقيق السعادة الفردية والجماعية والمجتمعية من حيث الخير والأمن والأمان والثقة والألفة والمحبة بين الناس، والمكان الذي لا توجد فيه الأخلاقيات تعمه الفوضى، وعدم الرضا، والبغضاء والصراعات في العمل، فالأخلاق تمثل مجموعة القواعد والمبادئ المجردة التي يخضع لها الإنسان في تصرفاته، ويحتكم إليها في تقييم سلوكه، وتوصف بالحسن أو بالقبح، فهي تعكس المبادئ التي تعد أساساً للسلوك المرغوب لأفراد المهنة، والمعايير التي تعتمد عليها المنظمة في تقييم أدائها إيجاباً وسلباً، وأن أخلاق العمل هي تطبيق المبادئ الأخلاقية على سلوكيات الأفراد في المنظمات، و أهمية وجود ميثاق عمل كإحدى الوسائل التي تحكم السلوك الإداري وتنظر الإدارة الإسلامية للوظيفة على أنها أمانة، وتتطلب الأمانة في الوظيفة من شاغلها أن يراعي الله في أدائها بالإخلاص والتفاني والابتعاد عن الظلم وعن سوء استعمالها بمحسوبية أو رشوة أو خيانة، كما تتطلب الأمانة الالتزام الخلقي والعقائدي الذي يكمل مفهوم القدرة والقوة والكفاءة والمهنية في أداء الوظيفة، ويعد الإسلام الوعاء الحضاري والإنساني الذي يطرح مفاهيم أخلاقية راقية في مختلف مناحي الحياة، إذ استمد الأفراد والمنظمات قواعد عمل ومدونات أخلاقية مقبولة من هذه المفاهيم ولكن يوجد فجوة كبيرة بين هذا الوعاء الحضاري والممارسات الفعلية لهؤلاء الأفراد والمنظمات ومن الضوابط والتدابير التي يضعها الإسلام للعمل ليكون عنصراً منتجاً ومحصناً من الفساد، فهو السبيل للمغفرة وتكفير الذنوب، ويُعد مصدراً للقيمة ومعياراً للمفاضلة بين الناس والإخلاص في العمل شرط لقبوله وضرورة إتقان العمل والارتقاء به إلى مستوى المهنة، كما أن العمل مرتبط بالمعايير الدقيقة والمقاييس المحددة.

يعد الالتزام التنظيمي في العالم العربي من المفاهيم الحديثة نسبياً وهو مصطلح غير محسوس يستدل عليه من خلال الظواهر والآثار المرتبطة به ولا يتم فرضه بالإكراه بل هو حصيلة عدد من التفاعلات والعوامل السلوكية، وقد أكد كثير من الباحثين على أن سبب زيادة الإنتاجية في المصانع بشكل ملحوظ مقارنة بالإنتاجية في المصانع أخرى يعود إلى ارتفاع مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين فالالتزام التنظيمي أحد الأهداف التي تسعى إليها جميع المنظمات لما له من تأثير في استقرار العمالة والعمل وكذلك تنمية الدوافع الإيجابية للعاملين وزيادة رضاهم الوظيفي.

ولعل تأثير أخلاقيات العمل الإسلامي على الالتزام التنظيمي من الموضوعات المهمة التي تحتاج إلى بحث معمق خاصة في المؤسسات العمومية نظراً لحساسية عملها وأهميتها دورها في المجتمع.

إن المؤسسات تحتاج الالتزام التنظيمي لدى العاملين من أجل المحافظة عليهم وعلى معارفهم في وقت بدأ فيه العالم يشهد تنافسا حادا على الموارد البشرية واهتماما متصاعدا من المنظمات بتأسيس ذاكرة تنظيمية تحوي معارفهم وخبراتهم المتراكمة. وعليه وبناء على كل ما تقدم تم طرح الإشكالية الرئيسية التالية:

ما أثر أخلاقيات العمل الإسلامي على الالتزام التنظيمي

بناء على هذه الإشكالية الرئيسية السابقة يمكن طرح الفرضية الرئيسية التالية:

وجود أخلاقيات العمل الإسلامي لدى الموظف يؤدي إلى زيادة رضاه الوظيفي ومن ثم التزامه التنظيمي لدى المؤسسة التي يعمل فيها.

مبررات اختيار البحث:

تمثل أهم الأسباب التي دفعت بنا إلى اختيار هذا البحث فيما يلي:

✓ محاولة تقديم بحث أكاديمي يتناسب مع الموضوع المدروس

✓ نقص الأبحاث الخاصة بهذا البحث

✓ تحسيس المؤسسات بالاهتمام بأخلاقيات العمل الإسلامي وذلك لرفع مستوى الالتزام التنظيمي

لدى الموظفين

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف نذكر منها:

✓ مستوى التمسك بأخلاقيات العمل الإسلامي لدى الموظفين

✓ مستوى الالتزام التنظيمي لدى الموظفين

✓ مدى تأثير أخلاقيات العمل الإسلامي على الالتزام التنظيمي

أهمية الدراسة:

تعد هذه الدراسة من الدراسات التي تتمتع بأهمية في المجالين النظري والعملي، إذ تنبع الأهمية النظرية للدراسة مما توفره من خلفية نظرية ومراجعة لدراسات سابقة ذات علاقة بموضوعي: أخلاقيات العمل الإسلامي والالتزام التنظيمي وأثر هذه الأخلاقيات على الالتزام التنظيمي للعاملين.

كما تبرز الأهمية العملية للدراسة مما توفره الدراسة الميدانية من معلومات حول مستوى ممارسة أخلاقيات العمل الإسلامية ومستوى الالتزام التنظيمي للعاملين وأثر هذه الأخلاقيات على الالتزام التنظيمي.

وكذلك تنبع أهمية هذه الدراسة مما تقدمه من نتائج وتوصيات قد تساعد صانعي القرار في المؤسسات في تصويب مسار مؤسساتهم.

منهج البحث:

المنهج المستخدم في البحث:

من أجل معالجة حيثيات الموضوع تخلصنا باستخدام المنهج الوصفي في الجانب النظري من أجل إظهار أثر أخلاقيات العمل الإسلامي على الالتزام التنظيمي بوجود الرضا كعامل وسيط. أما الجانب التطبيقي فاعتمدنا على المنهج التجريبي.

أدوات الدراسة:

اعتمد الباحث في إعداد دراسته على مختلف المصادر المكتبية من أجل تكوين الجانب النظري للبحث و المتمثلة في الكتب و المراجع العربية و الأجنبية، المقالات، كما تم الاعتماد على الاستبيان في الجانب التطبيقي لجمع البيانات من عينة البحث المختارة بهدف كشف العلاقة بين المتغيرات الواردة فيه.

حدود البحث

من أجل الإحاطة بإشكالية البحث وفهم جوانبها المختلفة حددنا مجال دراستنا بما يلي:

الحدود الموضوعية: كما ركزنا في دراستنا على توضيح ماهية أخلاقية العمل الإسلامي من حيث التعريف بها ومختلف جوانبها وأبعادها، كما تطرقنا إلى مفهوم الالتزام التنظيمي وأبعاده.

الحدود المكانية: تم إسقاط الجانب النظري لهذا البحث على مختلف موظفي القطاع العمومي بسعيدة

الحدود الزمنية بغية الإحاطة بإشكالية البحث و الوصول إلى نتائج تنفي أو تثبت صحة الفرضيات المقترحة فضلنا دراسة وتحليل الفترة الزمنية انطلاقاً من أبريل إلى جويلية 2020

صعوبات البحث:

لا يتجرد أي عمل نقوم به من صعوبات و عوائق، ومن بين أهم هذه الصعوبات التي واجهتنا في فترة انجاز هذا البحث هي:

-نقص المراجعو الكتب كان من بين الصعوبات و ذلك لغلق المكتبات و الجامعات

_ كثرة الإجراءات المتخذة للحصول على المعلومات في الجانب التطبيقي من قبل المسؤولين.

-الظروف الصحية التي يمر بها العالم و البلاد خاصة.

تقسيمات البحث:

وحتى نتمكن من الإجابة على الإشكاليات المطروحة و إثبات صحة الفرضيات أو نفيها، حيث تم تقسيم البحث إلى فصلين، الفصل الأول خصص للجانب النظري، و الفصل الثاني خصص للجانب التطبيقي.

إذ يهتم الفصل الأول بدراسة الإطار المفاهيمي لأخلاقيات العمل الإسلامي والالتزام التنظيمي، حيث ينقسم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث. فالمبحث الأول يتعلق بمفهوم أخلاقيات العمل الإسلامي و أهميته و خصائصه بالإضافة إلى الأسس و الأبعاد التي تقوم عليها، آليات إرساءها في المنظمة، أما المبحث الثاني فيتناول مفاهيم حول الرضا الوظيفي و الذي كان كوسيط للبحث و الالتزام التنظيمي، في حين يتعلق المبحث الثالث بالدراسات السابقة التي تناولت نفس البحث.

ومن أجل تحقيق الجانب التطبيقي خصصنا الفصل الثاني لدراسة حالة على موظفي القطاع العمومي في ولاية سعيدة وذلك لإظهار أثر أخلاقيات العمل الإسلامي على الالتزام التنظيمي بوجود الرضا الوظيفي كوسيط. للموظفين بسعيدة حيث تناول طريقة و أدوات الدراسة وعرض وتحليل نتائج الاستبيان الخاص بالموظفين

وفي الأخير خاتمة البحث و المتمثلة في عرض حصيلة البحث والتي هي عبارة عن مجموعة من النتائج و الاستنتاجات التي تم التوصل إليها بعد إجراء الدراسة.

الفصل الأول:

أخلاقيات العمل الإسلامي

الالتزام التنظيمي

تمهيد الفصل الأول:

ينظر إلى أخلاقيات العمل بأنها المبادئ التي تعد أساسا للسلوك المطلوب لأفراد المهنة، والمعايير التي تعتمد عليها المنظمة في تقييم أدائهم إيجابا وسلبا، وتستند أخلاقيات العمل الإسلامية إلى القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة، حيث أنها تؤثر على الفرد داخل المنظمة، ونتيجة تأثيرها على السلوك الأفراد أولا وبالتالي التأثير على إنتاج المنظمة ككل لأن نقص التزام الأفراد في نطاق المنظمة يؤدي إلى ظهور العديد من النتائج السلبية على عدة أصعدة.

ومن خلال هذا الفصل سنتطرق إلى أخلاقيات العمل الإسلامي والالتزام التنظيمي بالتفصيل كما في الخطة المرفقة أعلاه.

الفصل الأول: الجانب النظري

المبحث الأول: أخلاقيات العمل الإسلامي:

المطلب الأول: مفهوم أخلاقيات العمل الإسلامي

تعد الأخلاق الأساس لتحقيق السعادة الفردية والجماعية والمجتمعية من حيث الخير والأمن والأمان والثقة والألفة والمحبة بين الناس، والمكان الذي لا توجد فيه الأخلاقيات تعمه الفوضى، عدم الرضا، البغضاء والصراعات في العمل.

1_الأخلاق: هي مجموعة القواعد والمبادئ المجردة التي يخضع لها الإنسان في تصرفاته ويحتكم إليها في تقييم سلوكه، وتوصف بالحسن أو القبح.

يمكن تعريف الأخلاق أيضا: هي المبادئ التي تعد أساس السلوك المطلوب للأفراد والمعايير التي تعتمد عليها المنظمة في تقييم أدائهم ايجابيا وسلبيا.¹

2_معني الخلق في الاصطلاح الشرعي:

تعددت معاني الخلق في الاصطلاح الشرعي ومن تعارفه الجامعة: (أنه هيئة راسخة في النفس تصدر عنها الأفعال الإرادية الاختيارية من حسنة وسيئة، جميلة وقبيحة). فهو هيئة راسخة تصدر عنها الأفعال بسهولة ويسر، من غير حاجة إلى فكر ورؤية وتغلب ميل من الميول على الإنسان باستمرار. أما من لا يتغلب عليه ميل خاص باستمرار فليس له خلق.

والخلق هيئة بطبعها قابلة لتأثير التربية الحسنة والسيئة، فالخلق لا يتكون في النفس فجأة ولا يولد قويا ناضجا وهذا سر ارتباطه بأعمال متكررة لها صفة الدوام. وهنا نستذكر² وقوله صلى الله عليه وسلم (كل مولود يولد على الفطرة، فأبواه يهودانه أو ينصرانه أو يمجسانه)³ وفي سنتنا المطهرة العديد من الأحاديث النبوية التي تحت على حسن الخلق وانه هدف رسالة سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم فقد روى عنه

¹ عصام عبد المحسن الحميدان، أخلاقيات المهنة في الإسلام الطبعة الأولى شركة العبيكان للأبحاث والتطوير السعودية، سنة 2010 ص، 22.

² أحمد بن عبد الرحمن الشميمري، أخلاقيات الموظف، الطبعة السادسة، مكتبة الملك فهد الوطنية، السعودية، سنة 2011 ص 6.

³ رواه البخاري أحمد بن عبد الرحمن الشميمري، أخلاقيات الموظف، الطبعة السادسة مكتبة الملك فهد الوطنية، السعودية، سنة 2011، ص 6.

انه قال (إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق)¹وقد جاء أناس إليه صلى الله عليه وسلم فقالوا: من أحب عباد الله إلى الله تعالى قال : أحسنهم خلقا.

وروى عنه صلى الله عليه وسلم قال:(ما من شيء أثقل في ميزان المؤمن يوم القيامة من خلق حسن، إن الله يكره الفاحش البذيء وان صاحب الخلق ليبلغ درجة صاحب الصوم والصلاة)²

وكان للسلف رأي في بيان الخلق فقد قال الحسن:(حسن الخلق بسط الوجه وبذل الندى وكف الأذى) وقال عبد الله بن مبارك حسن الخلق ثلاث خصال: اجتناب المحارم وطلب الحلال والتوسعة على العيال.³

ويقصد بالأخلاقيات في الإسلام مجموعة القيم المشروعة التي يتحلى بها الشخص المسلم المسؤول والتي لها تأثير واضح على السلوك العام والخاص والمحقة للخير المانعة للشر والمناصرة للحق والناهضة للباطل والداعمة للعدل والإحسان والرافضة للظلم والطغيان في المجتمع ضمن قواعد ومعايير محددة تحكم هذا السلوك⁴

3_مكانة الأخلاق في الإسلام:

الأخلاق في الإسلام لها طابعا يطبق كل جوانب الحياة والفكر، كما لها سلطانها وأثرها في السياسة والاقتصاد والتربية والأدب والقانون، وأخلاق الإسلام ليست مثالية بمعنى أنها نظرية فوق التطبيق، فالأخلاق في الإسلام منهج علمي وليست نظرية وهي تقوم على مبدئي الالتزام والجزاء الأخروي وتستمد حريتها من الإنسان وإرادته في الاختيار وتحمل المسؤولية، فالفرد مسؤول عن عمله وقد ربط الإسلام بين مفهوم الأخلاق وبين التطبيق العلمي، ورسم التأسيس قواعد العمل الصالح الذي ينبغي أن يسيروا عليه، استنادا إلى القرآن والسنة.(ولقد عني الإسلام بأهمية الأخلاق ودورها في إتقان العمل وأدائه بأنها عبارة عن هيئة في النفس راسخة عنها تصدر الأفعال بسهولة، من غير حاجة إلى فكر أو رؤية، و هي مجموعة من المعاني والصفات المستقرة في النفس وفي ميزاتها بحسن العمل في نظر الإنسان ، وقد تمثل اهتمام الإسلام بالأخلاق في عدة أمور، منها تحليل

¹رواه أحمد أحمد بن عبد الرحمن الشميمري، أخلاقيات الموظف، الطبعة السادسة مكتبة الملك فهد الوطنية، السعودية، سنة 2011، ص6.

²رواه الترمذي أحمد بن عبد الرحمن الشميمري، أخلاقيات الموظف الطبعة السادسة مكتبة الملك فهد الوطنية، السعودية، سنة 2011، ص6.

³أحمد بن عبد الرحمن، الشميمري مرجع سبق ذكره، ص6.

⁴صراع كريمة وبدرانية حورية، الالتزام بأخلاقيات العمل داخل المنظمة كأداة للحد من الفساد الإداري، الطبعة الرابعة، مجلة للتنمية والإقتصاد التطبيقي -

جامعة المسيلة- الجزائر ص202.

الرسالة بتقويم الأخلاق، إشاعة مكارم الأخلاق جاء في الحديث الشريف عن النبي ﷺ أنه قال: (إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق)¹. إن النبي ﷺ كان يدعو ربه أن يحسن خلقه وهو ذو الأخلاق الحسنة وأن يهديه لأحسنها

ومعلوم أن رسول الله ﷺ لا يدعو إلا بما يحبه الله ويقربه منه وسئلا رسول الله: (أي المؤمنين أكمل إيماننا قال أحسنهم خلقا)² فإن من خصائص نظام الأخلاق في الإسلام الشمول ونعني به دائرة الأخلاق الإسلامية واسعة جدا فهي تشمل جميع أفعال الإنسان بنفسه، أو المتعلقة بغيره سواء أكان الغير فردا أو جماعة أو دولة.³

كما تتضح مكانة الأخلاق في الإسلام من خلال النصوص الواردة فيها في الكتاب والسنة، ففي القرآن الكريم أكثر من (300) آية، وفي السنة أكثر من (2200) حديث.⁴

العمل: مجموعة الأعمال تتطلب مهارات معينة يقوم بها الفرد من خلال ممارسات تدريبه

ويمكن تعريفه أيضا: هو ما يقوم به الإنسان من نشاط إنتاجي في وظيفة أو مهنة أو حرفة لذا فإن الإسلام لا يحد الحصول على المكاسب دون نشاط لهذا حرم الإسلام القمار لأنه وسيلة للكسل.

ويعرف العمل أيضا: مجموعة محددة من الواجبات والمسؤوليات، يلزم للقيام بها توافر اشتراطات معينة في العمل تتفق مع نوعه وأهميته وتسمح بتحقيق الهدف من إيجاده

4_ أخلاقيات العمل الإسلامي:

هي فعل كل ما هو صحيح بعد معرفته معرفة تامة دنيا ومجتمعيا وعند التعرض بين المعرفتين، يجب فعل ما أشار إليه الدين دون النظر إلى ما أعتاد عليه المجتمع من سلوك قد لا يتفق مع الشريعة السماوية.

الأخلاق فيرى البعض أنها: مجموعة الأسس والقواعد والضوابط التي تشكل من مصادر محددة وتصبح إطارا مرجعيا من المعايير تحكم منهج تفكير وتصرف وسلوك الأفراد في المنظمة، وذلك للتمييز بين ما هو مقبول وما هو غير مقبول وما هو مشروع ، وما هو غير مشروع.¹

¹ أبوداود سليمان السجستاني الأزدي، سنن أبي داود، الحافظ دار الحديث 1420 هـ / 1999 م، عبد الوهاب بن شباب الشميلان أخلاقيات العمل الإسلامي

وتأثيره الإيجابي على الفرد والمنظمة، global journal of economics and businiss، المملكة العربية السعودية، ص 142.

² محمد بن عيسى، سنن الترمذي، دار ابن الهيثم، القاهرة، ط 1425 هـ / 2004 م، 3 / 3 عبد الوهاب بن شباب الشميلان أخلاقيات العمل الإسلامي

وتأثيره الإيجابي على الفرد والمنظمة، global journal of economics and businiss، المملكة العربية السعودية، ص 142.

³ عبد الوهاب بن شباب الشميلان، أخلاقيات العمل الإسلامي وتأثيره الإيجابي على الفرد والمنظمة، مجلة global journal of economics

and businiss، المملكة العربية السعودية، ص 142.

⁴ عصام عبد المحسن الحميدان، مرجع سبق ذكره، ص 23.

كما أنه يُنظر إلى أخلاقيات العمل بأنها المبادئ التي تعدّ أساساً للسلوك المطلوب لأفراد المهنة، والمعايير التي تعتمد عليها المنظمة في تقييم أدائهم إيجاباً وسلباً، وتستند أخلاقيات العمل الإسلامية إلى القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة، وتشمل الكفاية والإتقان في العمل، والرفق والتسامح مع الموظفين والمتعاملين، والنصح للمسلمين والإبداع في تقديم خدمة، واستشعار المسؤولية، والعدالة والإنصاف، والأمانة، والعمل بروح الفريق، وطاعة ولي الأمر، والمحافظة على كرامة الوظيفة وشرفها.²

وبتحديد أكثر إن تعرف التصرف الصحيح وما التصرف الخطأ ثم تفعل ما صحيح.

المطلب الثاني: أهمية أخلاقيات العمل الإسلامي والعوامل المؤثرة فيه

أولاً: العوامل المؤثرة في أخلاقيات العمل الإسلامي:

سلوك الإنسان الأخلاقي يتأثر بعدة مؤثرات ايجابية و سلبية، داخلية وخارجية، ويصل تأثير هذه المؤثرات إلى أن تطغي على خلقه الأساسي، حتى يصبح السلوك الجديد له وتناولنا فيما يلي أهم هذه العوامل المؤثرة .

1_ الإيمان والتوحيد:

المحرك الأول للأخلاق الحسنة هو الإيمان والتوحيد لأنه يربط الإنسان بخالقه عزوجل، فيورثه خلق التواضع عندما يتذكر عظمة الله تعالي وضعف الإنسان، لذا قيل: من عرف نفسه فقد عرف ربه. قيل: إذا دعتك قدرتك على ظلم الناس فتذكر قدرة الله عليك وذلك يكسبه هذا خلق الرحمة والعدل حيث لا يعمل العمل الصالح رياء السمعة والمصلحة، بل يبتغي رضي مولاه سبحانه ويورثه الإحسان إلى الآخرين. ليجد جزاء ذلك يوم القيامة، ويمنعه من الأخلاق السيئة لأنه يخشى من عقوبتها.

الإيمان بملائكة يشعره بالرقابة الدائمة عليه فيضبط سلوكه.

الإيمان بالرسول الكرام عليهم السلام يدعوه إلى التخلق بأخلاقهم لأنهم خير الخلق خلقاً.

وبما أن الإيمان يزيد وينقص لدى الإنسان بين مدة وأخرى. كما قال سبحانه: هُوَ

الَّذِي أَنْزَلَ السَّكِينَةَ فِي قُلُوبِ الْمُؤْمِنِينَ لِيَزْدَادُوا إِيمَانًا مَعَ إِيْمَانِهِمْ وَلِلَّهِ جُنُودُ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ وَكَانَ اللَّهُ

¹ أحمد جابر حسين، أخلاقيات العمل بين الدين والمجتمع ، الطبعة الاولى ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية مصر سنة 2004، ص17.

² خالد محمد الحياصات، محمد مفضي الكساسبة، محمد مفضي الكساسبة، عبير حمود الفاعوري، أخلاقيات العمل الإسلامية وأثرها في تعزيز الالتزام التنظيمي في المؤسسات الصحفية الأردنية من وجهة نظر العاملين فيها ، الطبعة الأولى، المجلة الأردنية للدراسات الإسلامية، سنة 2010، الأردن ص5.

رحم الله امرءاً أهدي إلي عيوبي¹ أن للصدقة أثر إيجابي أو سلبي على الإنسان، ولها تأثير على السلوك خيراً أو شراً. فهنيئاً لمن وفقه الله للصحبة الصالحة.

4- التربية:

تأتي التربية لتوجيه النشئ التوجيه الصالح فتؤثر في أخلاقه تأثيراً بالغا، ولها عدة وسائل منها الترغيب والترهيب النصيحة والتوجيه والقوة والتربية بالموقف الحياتية والتربية بشدة أحيانا

شدد الإسلام على اختيار الزوجة الصالحة التي تقوم برعاية الأطفال وتربيتهم التربية الإسلامية، التربية الأسرية في أغلب المجتمعات المعاصرة تتعرض لمعوقات تؤخر تأثيرها على الطفل والفتى؛ فلا بد أن تكون التربية متنوعة محببة لصيقة بالطفل حتى تحميه من المؤثرات المعرقة لبنائه السوي، ولا بد أن تكون التربية الصالحة، لأنها واجب شرعي قال سبحانه: يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا قُوا أَنْفُسَكُمْ وَأَهْلِيكُمْ نَارًا وَقُودُهَا النَّاسُ وَالْحِجَارَةُ عَلَيْهَا مَلَائِكَةٌ غِلَاظٌ شِدَادٌ لَا يَعْصُونَ اللَّهَ مَا أَمَرَهُمْ وَيَنْهَوْنَ عَنِ مَا يُؤْمَرُونَ {التحريم: 6}.

وقال ﷺ (كلكم راع وكلكم مسؤول عن رعيته، فالرجل راع في أهله بيته ومسؤول عن رعيته، والمرأة راعية في بيت زوجها ومسؤولة عن رعيته)².

5- استثناء:

هناك العديد من العوامل التي تخرج الإنسان عن اختيار فتضطره للقيام بأعمال أو النطق بأقوال لا يرتضيها، ومن قواعد الدين الإسلامي أنه لا يؤخذ الإنسان إلا بما يصدر عن اختيار منه³

لقوله تعالى: لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا لَهَا

مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ رَبَّنَا لَا تُؤَاخِذْنَا إِنْ نَسِينَا أَوْ أَخْطَأْنَا رَبَّنَا وَلَا تَحْمِلْ عَلَيْنَا إِضْرًا كَمَا حَمَلْتَهُ عَلَى الَّذِينَ مِنْ قَبْلِنَا رَبَّنَا وَلَا تُحَمِّلْنَا مَا

¹ القائل أبو تمام حبيب بن أوس الطائي (ديوانه بشرح الخطيب التبريري 200/3) عصام عبد المحسن الحميدان أخلاقيات المهنة في الإسلام

الطبعة الأولى شركة العبيكان للأبحاث والتطوير السعودية، سنة 2010، ص 35

² رواه الطبراني (المعجم الكبير 97/2) عن ثوبان (مجمع الزوائد: 65/2) ورواه ابن ماجة (259/1)

³ عصام عبد المحسن الحميدان أخلاقيات المهنة في الإسلام الطبعة الأولى شركة العبيكان للأبحاث والتطوير السعودية، سنة 2010، ص 34

لَا طَاقَةَ لِنَابِهِ وَاعْفُ عَنَّا وَاعْفِرْ لَنَا وَارْحَمْنَا أَنْتَ مَوْلَانَا فَانصُرْنَا عَلَى الْقَوْمِ الْكَافِرِينَ {البقرة: 286} والأخلاق كذلك قد تصدر من الإنسان من غير تعمد، ويؤثر فيها بعض العوامل:

العامل الأول:

الإكراه: فالمكره الذي يرغم على فعل ما لا يريد ، أو قول ما لا يريد لا يؤخذ شرعا على فعله ؛لقوله تعالى:ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ اسْتَحَبُّوا الْحَيَاةَ الدُّنْيَا عَلَى الْآخِرَةِ وَأَنَّ اللَّهَ لَا يَهْدِي الْقَوْمَ الْكَافِرِينَ {النحل:107} وهذه الآية نزلت في قصة عمار بن ياسر رضي الله عنه حين أكره على النطق بكلمة الكفر، فقالها غير راض بها، وإذا كان المرء غير مؤاخذ على الإكراه ، فلا تعد تصرفاته التي تصدر منه حال الإكراه سوية؛ لأن الأخلاق محل للثواب والعقاب شرعا، فإذا كان غير مؤاخذ في حال الإكراه فليست هي بالأخلاق المعتمدة.

العامل الثاني:

الغضب: فالغضب يخرج الإنسان عن تصرفاته الجيدة، ويخرجه بما يخرج منه من كلمات وتصرفات غير مدروسة، ولم تمر على العقل مدة كافية للتأمل فيها وتصدر من الإنسان سلوكيات مستغربة حال الغضب الشديد، إذا لم يضبطها فقد تؤدي به إلى التفوه بكلمات خطيرة، أو الإقدام على الاعتداء أو الجريمة، أو فقدان علاقات اجتماعية وثيقة، أو وظيفة ، وغير ذلك من الأضرار الكثيرة، لذا على المسلم أن يضبط نفسه عند الغضب، قال صلى الله عليه وسلم (ليس الشديد بالصرعة ، إنما الشديد الذي يملك نفسه عند الغضب)¹وامتلاك زمام النفس أمام رغباتها من أشق الأمور، ومن هنا فرق العلماء بين الشجاعة فالقوة لا تعني الشجاعة، والعكس، ولكن الشجاعة هي التي يمدح بها الإنسان لا القوة فقط . وهناك وسائل يستطيع الإنسان بواسطتها تخفيف الغضب، وقبل الوسائل نرجع على حقيقتين مهمتين:

الأولى: أن موجج الغضب في نفس الإنسان هو الشيطان :لأنه يحب أن يثير نفوس المؤمنين بعضهم على بعض، وهذا ما قاله نبي الله موسى عليه السلام حين غضب وقتل الرجل ، ثم قال وَدَخَلَ الْمَدِينَةَ عَلَى حِينٍ غَفْلَةٍ مِنْ أَهْلِهَا فَوَجَدَ فِيهَا رَجُلَيْنِ يَقْتَتِلَانِ هَذَا مِنْ شِيعَتِهِ وَهَذَا مِنْ عَدُوِّهِ فَاسْتَعَاثَ الَّذِي مِنْ شِيعَتِهِ عَلَى الَّذِي

مِنْ عَدُوِّهِ فَوَكَرَهُ مُوسَى فَقَضَى عَلَيْهِ قَالَ هَذَا مِنْ عَمَلِ الشَّيْطَانِ إِنَّهُ عَدُوٌّ مُضِلٌّ مُبِينٌ {القصص: 15} فدفع

¹امتفق عليه عن أبي هريرة (البخاري:الأدب/الحذر من الغضب-5763، مسلم البر والصلة والآداب /فضل من يملك نفسه عند الغضب-2609)

عصام عبد المحسن الحميدان أخلاقيات المهنة في الإسلام الطبعة الأولى شركة العبيكان للأبحاث والتطوير السعودية ص37

الغضب يكون بدفع سببه ومنشئه في النفس، لذا فإن من استولى الشيطان عليه وعلى تصرفاته في حياته، كان أبعد الناس عن اللحم

الثانية: أن الانتصار للنفس غريزة إنسانية، قد يربطها بعض بالعزة والقوة والكرامة، وقد لا يكون هناك ارتباط بينهما، بل يمكن أن يكون الانتصار للنفس جزءاً من الكبر والغرور، فلا يظن ظان أن كل إمضاء للغضب عزة، ولا كل كظم للغضب مهانة، أما الوسائل فهي:¹

الوسيلة الأولى:

الوضوء؛ ذلك أن الوضوء عبادة والغضبان عندما يستشعر أنه شرع في عبادة يذهب غضبه، قال (إن الغضب من الشيطان، وإن الشيطان خلق من النار، وإنما تطفأ النار بالماء، فإذا غضب أحدكم فليتوضأ)².

الوسيلة الثانية:

ذكر الله ذلك أن الذكر يبعد الشيطان، ويقرب الملائكة، ويطمئن القلب مما يهيب الجو النفسي لذهاب الغضب، قال تعالى: الَّذِينَ آمَنُوا وَتَطْمَئِنُّ قُلُوبُهُمْ بِذِكْرِ اللَّهِ أَلَا بِذِكْرِ اللَّهِ تَطْمَئِنُّ الْقُلُوبُ {الرعد:28}

الوسيلة الثالثة:

تغيير هيئة الإنسان من الوقوف إلى الجلوس، لذا قال ﷺ (إذا غضب أحدكم وهو قائم فليجلس، فإن ذهب عنه الغضب، وإلا فليضطجع)³ لأن الوقوف يشجع على الانتقام بسرعة. بخلاف الجلوس.

الوسيلة الرابعة:

إشغال النفس بملهيات مختلفة؛ كالرياضة وركوب السيارة، واللعب بالكمبيوتر أو غيره، والذهاب⁴ للسوق، أو التمشية على البحر وغير ذلك، حيث تنسيه تلك الملهيات كثيرة مما جري، وتعطيه فرصة للمراجعة.

¹ عصام عبد المحسن الحميدان مرجع سبق ذكره ص 37

² المتنبى (ديوانه: 636) عصام عبد المحسن الحميدان أخلاقيات المهنة في الإسلام الطبعة الأولى شركة العبيكان للأبحاث والتطوير السعودية ص 38

³ رواه أحمد (156/5) وأبو داود (649/4) عن أبي ذر عصام عبد المحسن الحميدان أخلاقيات المهنة في الإسلام الطبعة الأولى شركة العبيكان للأبحاث والتطوير السعودية ص 38

⁴ عصام عبد المحسن الحميدان مرجع سبق ذكره ص 38

الوسيلة الخامسة:

الاسترخاء والهدوء والتنفس العميق، حيث تخف ضربات القلب، وتهدأ الأعصاب.

الوسيلة السادسة:

عدم مقابلة الهجوم بهجوم، التفكير في الانتصار، الرد السريع وبقوة على ما قيل، بل التركيز على التفكير في ما قيل وتوضيح اللبس فيه. لأن المقابل قد يكون فهم خطأ أو نقل إليه نقل غير صحيح.

الوسيلة السابعة:

تأجيل البحث في الموضوع، وإعطاء الطرفين فرصة في التفكير للوصول إلى حل غير ارتجالي.

الوسيلة الثامنة:

خفض الصوت: لأنه ثبت أن الصوت له أثر كبير في رفع حدة الغضب وأن الإنسان يتجاوب مع المقابل في مستوى الصوت، فإذا خفضت صوتك فإن المقابل سيتجاوب بخفض صوته وتخفيف غضبه.

العامل الثالث:

الرياء والمصلحة: فالمرء يتصنع السلوك الذي يخدمه في مصلحته ولو كان غير خلق له. فيتصنع الكرم أو التدين أو خدمة الآخرين لينال بذلك مصلحة، فلا تعد هذا التصرف أخلاقاً للشخص لأنها ليست صادرة عن صفة نفسية مستقرة فهي نوع من الكذب والغش وخداع الآخرين. قال الله تعالى: الَّذِينَ هُمْ عَنْ صَلَاتِهِمْ سَاهُونَ الَّذِينَ هُمْ يُرَاءُونَ وَيَمْنَعُونَ الْمَاعُونَ {الماعون: 4-7} فلا يصح اعتبار التصرفات المصلحية أخلاقاً، وإلا اختلط الصادق بالكاذب.

وإن التمييز في هذه الحالة وجود صعوبة، لبعض الناس إتقان التصنع بحيث لا يستطيع الشخص العادي تمييز صدقه من كذبه، وهناك ثلاث طرق تساعد على التعرف على صدق التصرف من عدمه. هي:

- الرجوع إلى أهل الدراية والخبرة الذين يستطيعون من خلال طول التجربة تمييز التصرفات غير الصادقة.¹
- ملاحظة السلوك العام للشخص في مدة معينة؛ لأن المتصنع لا يستطيع التصنع أبد الدهر. ولا لمدة طويلة أيضاً. فلا بد أن تظهر منه بعض السلوكيات التي تدل على ريائه وتصنعه.

¹ عصام عبد المحسن الحميدان مرجع سبق ذكره ص 38.

- اختبار المتصنع في بعض المواقف التي يصبر عليها إلا الصادقون ففي العبادات لا يتحمل تعب العبادات كثيرا، وفي الكرم حيث لا يتحمل الإنفاق من ماله، الشجاعة لا يصبر عند الشدائد. فإذا وضع هؤلاء في المحك تبيّن الصادق من الكاذب

العامل الرابع:

الخوف: فالخوف عامل قهري يسيطر على نفسية الإنسان فيلجئه إلى سلوكيات لا تدل على خلقه. فإن الأمن حاجة فطرية لا يستغني عنها ابن آدم وللحصول عليها يلجأ الإنسان إلى تصرفات قد لا تكون من أخلاقه وعاداته وقد قال الله تعالى في شأن غزوة

الأحزاب إِذْ جَاءَكُمْ مِنْ فَوْقِكُمْ وَمِنْ أَسْفَلَ مِنْكُمْ إِذْ زَاغَتِ الْأَبْصَارُ وَبَلَغَتِ الْقُلُوبُ الْحَنَاجِرَ وَتَظُنُّونَ بِاللَّهِ الظُّنُونًا {الأحزاب: 10} فالصحابه رضي الله عنهم وهم خير الناس خافوا وظنوا بالله الظنون ولم يؤاخذهم الله على ذلك، بل قال لهم النبي ﷺ (إلا رجل يأتيني بخبر القوم أشرط له الجنة) ¹ مرتين وثلاثا، فلم يتقدم أحد من شدة الخوف. فدل ذلك على أن الخوف يصرف الإنسان عن طبيعته وخلقته.

ثانيا: أهمية أخلاقيات العمل: يمكن أن نجمل أهمية أخلاقيات العمل في النقاط التالية

1. الالتزام بأخلاق العمل يساهم في تحسين المجتمع بصفة عامة، حيث تقل الممارسات غير العادلة ويتمتع الناس بتكافؤ الفرص ويجني كل امرئ ثمرة جهده أو يلقي جزاء تقصيره، وتسد الأعمال لأكثر كفاءة وعلما وتوجه الموارد لما هو أنفع وتضيق الخناق على المحتالين والانتهازيين وطفيليين، وتتسع الفرص أمام المجتهدين. كل هذا وغيره يتحقق إذا التزم الجميع بالأخلاق.²
2. الالتزام بأخلاق العمل يدعم الرضا والاستقرار الاجتماعي بين غالبية الناس حيث يحصل كل ذي حق على حقه، ويسود العدل في التعاملات والعقود والإسناد وتوزيع الثروة.... الخ، وكل ذلك يجعل غالبية الناس في حالة رضا واستقرار.
3. الالتزام بأخلاقيات العمل يدعم البيئة المواتية لروح الفريق وزيادة الإنتاجية، وهو ما يعود بالفائدة على الجميع
4. الالتزام بأخلاقيات العمل يدعم ثقة الفرد بنفسه وثقته بالمنظمة والمجتمع، ويقلل القلق والتوتر بين الأفراد

¹المعجم الوسيط(1/560)عصام عبد المحسن الحميدان أخلاقيات المهنة في الإسلام الطبعة الأولى شركة العبيكان للأبحاث والتطوير السعودية

ص42.

²عصام عبد المحسن الحميدان مرجع سبق ذكره، ص42.

5. الالتزام الأخلاقي يقلل تعريض المؤسسات للخطر لأن المخالفات تقل، والجرائم تقل، المنازعات تقل، حيث يتمسك الجميع بالقانون؛ الذي هو أولاً وأخيراً قيمة أخلاقية.
6. يشجع الالتزام بمواثيق أخلاقية صارمة على اللجوء في التعامل إلى الجهات الملتزمة أخلاقياً، وبالتالي تنجح الممارسات الجيدة في طرد الممارسات السيئة.
7. إن وجود مواثيق أخلاقية معلنة يوفر المرجع الذي يحتكم إليه الناس ليقرروا السلوك الواجب أو ليحكموا على السلوك الذي وقع فعلاً. إقرار مبدأ الشفافية التي أصبحت من المطالب الأساسية للقضاء على الفساد الإداري والمالي، وبالتالي تقدم المجتمع ورفيه.¹

ثالثاً: خصائص أخلاقيات العمل الإسلامي:

تتميز الأخلاقيات عموماً في إسلام بخصائص تجعلها أسمى من حيث المصدر والمقصد فالأخلاقيات في الشريعة الإسلامية ربانية المنشأ لا بشرية الابتداء، وهي عادلة عدلاً يليق بمن وضعها سبحانه مقدسة لا يجوز تجاوزها، وهي مرتبطة من حيث الجزاء بالجزائين في الدنيا من حوافز وأجور وترقية كما مرتبطة بجزاء آجل ادخره الله لذوي الخلق الطيب في الآخرة، كما تتميز بكونها محفوظة وخالدة وشاملة لكل الناس ملزمة لهم لا مخيرة إيجابية يرفع الله بها أقواماً ويضع المخالفين لها، وهي وسطية لا غلو فيها على حساب العمل والربحية، وهي ثابتة لا تتغير وتتصف بالمرونة للتغيير فيما بين الأخلاقيات لا حياداً عنها، وهي واضحة مبيّنة بالنصوص الشرعية الكافية وأقوال أهل العلم فيها.²

¹ أحمد جابر حسين، مرجع سبق ذكره، ص 26، 27.

² أحمد خليلي، أخلاقيات العمل في المنظمات الاقتصادية دراسة مقارنة بين الفكر الوضعي والفكر الإسلامي، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي - الجزائر - ص 197، سنة 2010،

الشكل رقم(1): خصائص أخلاقيات العمل في الإسلام

الشمولية	الحفظ والخلود الواقعية	الربانية
الوسطية	أخلاقيات العمل في الإسلام	العدل
الثبات والمرونة	الإلزامية الإيجابية	القدسية الارتباط بالجزاءين الدنيوي والآخروي
الوضوح		

المصدر: أحمد خليلي، أخلاقيات العمل في المنظمات الاقتصادية دراسة مقارنة بين الفكر الوضعي والفكر الإسلامي، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي، سنة 2014

المطلب الثالث: الأسس وأبعاد عج التي تقوم عليها أخلاقيات العمل الإسلامية

أولاً: الأسس التي تقوم عليها أخلاقيات العمل الإسلامي:

وتقوم على ثلاثة أركان: الإيمان بوجود الله والأيمان بأن الحق عزوجل خلق الإنسان وعرفه بنفسه وبين له طريق الخير وطريق الشر من خلال الرسل عليهم الصلاة والسلام، والإيمان بالحياة الآخوية وبأنه يحاسب فيها على ما قدم من خير أو شر. والإيمان أساس مهم من أسس الأخلاق، وهناك ارتباط وثيق بين الإيمان وبين السلوك الأخلاقي.¹

¹ أحمد خليلي، مرجع سبق ذكره، ص 197.

❖ الأساس الواقعي العلمي:

أما بالنسبة للأساس الواقعي، فالأخلاق تحافظ على حياة الفرد، وتجعلها مستمرة دون مواجهة عثرات. والأخلاق لا تتعارض مع الطبيعة ولا تنافيا بل تتناسق وتتكامل معها، والقوانين واقعية ثابتة مستمرة كقوانين الطبيعة.¹

ومما تجدر الإشارة إليه هنا أن الإسلام وضع إطارا أخلاقيا ضوء معرفته بالطبيعة الإنسانية، وأنها مكونة من روح ومادة، وأن حياة الإنسان السعيدة لا تتحقق إلا بتلبية حاجاته المادية والروحية على حد سواء، حتى لا يكون أسيرا للمادة ولنوازع الطبيعة البشرية.

وأما بالنسبة للأساس العلمي للأخلاقيات، فإن الإسلام قد حدد للإنسان إطارا أخلاقيا على أساس تصوره للكون والحقائق الموجودة فيه، فهو يربي المسلم تربية عقلية تستمد أهدافها من قيم العلم والمعرفة والحق، وتهدف إلى توجيه طاقات الإنسان إلى البحث العلمي والسعي وراء الحقيقة.

❖ الالتزام:

يعتبر الالتزام من أهم الأسس التي يقوم عليها النظام الأخلاقي في الإسلام والالتزام معناه التعهد منا الإنسان في مواجهة البشرية كلها، وذلك بناء على كون أنه مكلفا في هذه الحياة وله أمانة ورسالة، وحرية الإرادة التي تحكم عمله، وتكون مناطق الجزاء. لذا كان الالتزام الأخلاقي أبرز معالم المسؤولية الفردية.

❖ المسؤولية:

لا يمكن أن يكون المرء صاحب خلق فاضل ما لم يتكون عنده شعور بالمسؤولية، لذا كان الشعور بالمسؤولية الأخلاقية أساسا من أسس الأخلاق. وتعني المسؤولية هنا بأنها إقرار المرء بما يصدر عنه من أفعال وباستعداده لتحمل نتائج التزاماته وقراراته واختياراته العملية من الناحية الإيجابية والسلبية أمام الله ثم ضميره وأمام المجتمع.

¹ أحمد بن عبد الرحمن الشميمري ، مرجع سبق ذكره، ص 09-11.

ومن الشروط الأساسية للمسؤولية الطابع الشخصي (أو المسؤولية الفردية) بمعنى أن الفرد يتحمل مسؤولية عمله. والمسؤولية الفردية لها مجالان: الداخلي والخارجي. المجال الداخلي: فهو مسؤولية الفرد عن قصده ونواياه قال تعالى: (وإن تبدوا ما في أنفسكم أو تخفوه يحاسبكم به الله فيغفر لمن يشاء ويعذب من يشاء والله كل على شيء قدير). وأما المجال الخارجي: فهو السلوك المحسوس من قول أو فعل شريطة أن يحدث ذلك عن قصد واختيار قال الله تعالى (لا يؤاخذكم الله باللغو في أيمانكم ولكن يؤاخذكم بما عقدتم الأيمان) (سورة المائدة: الآية 89) ومما يجب أن تؤكد عليه أن المسؤولية الفردية لا تلغي المسؤولية الجماعية، ولا شك فيه إن الشريعة الإسلامية دعت التزام الأفراد بالمبادئ الأخلاقية التي حددها الإسلام من خلال تقريرها لمجموعة من الزواجر والعقوبات الأخروية والدينية لمن يخرج عن هذه المبادئ.¹

ثانياً: أبعاد أخلاقيات العمل الإسلامي:

وقد استنبط الباحثون مجموعة من المكونات الأخلاقية الإسلامية للعمل في هذه المجالات التي ما يلي توضيح

لها:

1. الكفاية والإتقان في العمل:

يقصد بذلك أداء الأعمال حسب المواصفات المطلوبة والحرص على إنهاء العمل بالوقت المطلوب، والحرص على عدم حدوث أية أخطاء في العمل وأن الوظيفة أمانة وتستحق الأجر من الله عز وجل، وزيادة الموظف لمعارفه في تفاصيل العمل ليكون متخصصاً فيه وأداء الأعمال بكل ما يستطيع العامل من جهد ومراعاة الجوانب الشرعية في العمل.

2. الرفق والتسامح:

يقصد بذلك التعامل بأسلوب حسن مع الزملاء في العموم والزبائن وتوجيه الموظفين بأسلوب مناسب يراعي قدراتهم وإمكاناتهم والتحلي بالصبر إذا صدرت فظاظة من بعض المراجعين.

3. النصح والإبداع:

يقصد بذلك مدى الاهتمام بتقديم المقترحات والمعلومات للرؤساء المباشرين التي تساعد في اتخاذ القرار، وكذلك مدى الاهتمام بتشجيع الممارسات الإبداعية في تقديم الخدمات للزبائن، وتوفير الوسائل والطرق الإدارية والفنية اللازمة للقيام بالأعمال بطريقة صحيحة، وتشجيع العاملين على تقييم أعمالهم باستمرار.

4. استشعار المسؤولية:

أحمد بن عبد الرحمن الشميمري مرجع سبق ذكره ص 09-11

يقصد بذلك القيام بأداء المهام الوظيفية من خلال استشعار حجم المسؤولية أمام الله وأمام الناس، والمحافظة على الممتلكات العامة، والمحافظة على المال العام.

5. العدل والإنصاف:

يقصد بذلك مدى الاهتمام بتحقيق العدالة في معاملة الموظفين، والزمائن، وتوفير أدوات الضمان الملائمة لهم.

6. الأمانة: يقصد بذلك القيام بأداء المهام بكل أمانة وإخلاص عبر الحرص على تجنب استخدام أي أسلوب في العمل قد يؤدي إلى زيادة الكلفة، والتأكد من تمتع الموظفين بالأخلاق عند الاختيار والتعيين.

7. العمل بروح الفريق:

يقصد بذلك مدى توفر روح التعاون والمشاركة بين العاملين، للعمل بإيجابية واعتماد المهام التي تحقق أقصى منفعة للفريق ككل، وتشجيع المحافظة على تماسك فرق العمل.

8. طاعة ولي الأمر (الرئيس المباشر):

يقصد بذلك تنفيذ تعليمات الرئيس المباشر المتعلقة بالعمل شريطة توافقها مع الدين والعرف والقانون، ويتضمن ذلك إعلام الرئيس المباشر بأية مخالفات للتعليمات قبل القيام باتخاذ القرار، وإبداء الرأي بكل أدب واحترام.

9. المحافظة على كرامة الوظيفة:

يقصد بذلك عدم القيام بأية سلوكيات تتناقض مع شرف الوظيفة وكرامتها أثناء العمل خارج العمل، والابتعاد عن مواطن الشبهات وكل ما يثير الريبة في السمعة وتقييم سلوكيات الموظفين حسب محافظتهم على كرامة الوظيفة التي يمارسونها.

10. الالتزام التنظيمي:

ويقصد به درجة اندماج الفرد في المنظمة، وحرصه على الاستمرار فيها، ودرجة رضاه عن أهداف المنظمة وقيمتها، ومدى إحساسه بأنه يتوجب عليه أديباً البقاء في المنظمة.¹

المطلب الرابع: أهمية إرساء أخلاقيات العمل في المنظمة وآليات إرساءها

أولاً: أهمية إرساء أخلاقيات العمل في المنظمة:

¹خالد محمد الحياصات، مرجع سبق ذكره، ص301.

تعاني المنظمات من مخاوف عدم الاستقرار في بيئة العمل لديها والذي ينتج عنها عدم التوظيف الكامل لعناصر

الإنتاج، ومن ضمن أهم الأسباب التي تساهم في ضعف الإنتاجية وتشير الدراسات المنشورة إلى أن 80 بالمائة من العاملين يفقدون وظائفهم في الولايات المتحدة بسبب ضعف أخلاقيات العمل، وذلك يعكس مدى تأثير أخلاق ليس مستوى المؤسسات وحسب، بل الاقتصاد ككل.

كما أن الكثير من الإحصائيات التي قامت بها كل من جامعة هارفارد وستاتفورد أثبتت أن نجاح الموظف في عمله يعتمد بنسبة 85 بالمائة على مهاراته الشخصية ومهارات تعامله مع الآخرين وأن 15 بالمائة فقط يعتمد على مهاراته في أداء هذا العمل كما حصلت دراسة على أن 1500 شركة خاصة مساهمة في سوق المال الأمريكية على نتائج بأن الشركات المهنية بأخلاقيات العمل والتعامل حققت أرباحاً أكثر ونسبة من مبيعات السنوية ونسبة أقل من في تكاليف التشغيل.¹

الشكل رقم (2) وسائل ترسيخ أخلاقيات العمل



المصدر: صراع كريمة وبدرانية حورية الالتزام بأخلاقيات العمل داخل المنظمة كأداة للحد من الفساد الإداري مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي - جامعة المسيلة - الجزائر،

تلعب أخلاقيات العمل دوراً كبيراً في نجاح المؤسسات ويمكن إبرازها في النقاط التالية

¹صراع كريمة وبدرانية حورية، مرجع سبق ذكره، ص 204.

- ✓ تسهيل عملية صنع القرار وتحقيق الاحترام كل الأطراف سواء من خارج أو الداخل.
- ✓ دعم الرضا والاستقرار بين العمال والشعور بالثقة والفخر والانتماء للمؤسسة.
- ✓ تعزيز سمعة المؤسسة على صعيد البيئة المحلية والإقليمية والدولية وهذا له مردود
- ✓ الحصول على شهادات عالمية كشهادات الإيزو أو جوائز الجودة الشاملة يقترن بالالتزام من قبل المؤسسة بالعديد من المعايير الأخلاقية في إطار الإنتاج والتوزيع والاعتراف بالخصوصيات والعمل الصادق والثقة المتبادلة ودقة وصحة المعلومات بعبارة أخرى الشهادات الدولية بالالتزام بالمعايير الفنية في الإنتاج تحمل في طياتها اعترافا بمضمون أخلاقي واجتماعي مهم.

ثانيا: آليات تنمية الاعتبارات الأخلاقية داخل المنظمة:

إن الالتزام بأخلاقيات العمل هو أمر يجب أن تحرص عليه كل المنظمات وكي تتأكد المنظمة من مدى التزام العاملين بأخلاقيات العمل داخل العمل هي بحاجة لأن تلزمهم بذلك كجزء من متطلبات العمل فعدم الالتزام بأخلاقيات العمل يؤثر على أداء المؤسسة وبالتالي فلا بد لها من الحرص على تطبيقها.¹

لذلك فإن من الضروري تحديد ما هو غير أخلاقي في عرف المؤسسة لكي يلتزم به الجميع في غياب ذلك فإن كل موظف اعتبارات شخصية والتي تختلف من شخص إلى آخر.

كذلك فإنه لا بد من التعامل بحزم مع كل إخلال بهذه أخلاقيات، لا بد أن يتم التعامل مع الكذب في التقارير وفي البيانات وفي التعامل بكل حزم.

إن ترسيخ وتنمية الأخلاقيات في العمل يكون عن طريق:

- ✓ التحديد الواضح لسلطات الموظفين والإداريين.
- ✓ مراجعة التعليمات الإدارية القديمة والإجراءات التي تتعلق بالسلوك الأخلاقي.
- ✓ وضع عقوبات رادعة من يرتكب مخالفات أخلاقية من الموظفين.
- ✓ تحسين النظام الرقابي المعمول به في المنظمة.
- ✓ الاعتراف والتقدير بالأداء الأخلاقي المتميز للموظفين.
- ✓ التأكيد على أهمية سلوك الموظفين في الدرجات العليا كنموذج لسلوك الموظفين الآخرين.
- ✓ الاستفادة من الطرق الرسمية التي يمكن من خلالها غرس السلوك الأخلاقي الذي يقوم على العقل والضمير الذاتي بما يضمن الاستمرارية.
- ✓ الاستفادة من كل الوسائل المتاحة التي تعزز احترام العمل الأخلاقي.

¹صراع كريمة وبدرانية حورية، مرجع سبق ذكره، ص 204.

الشفافية والمساواة والقدوة الحسنة.

المبحث الثاني: الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي

المطلب الأول: الرضا الوظيفي

يمثل العمل جزء هام من حياتنا، ة بمرور الوقت داخل هذا العمل شكل كل فرد مجموعة من الآراء و المعتقدات و المشاعر حول هذا العمل، وهذا ما يطلق عليه بالرضا عن العمل، ويبدأ الأمر بقيام كل فرد بتكوين حصيلة من المعرفة و المعلمات و الخبرات حول العمل، وبناء عليها يتشكل وجدان ومشاعر الفرد ناحية عمله، وأخيرا يميل الفرد أن يتصرف سلوكيا ناحية عمله بشكل معين يظهر أسلوب تعامله مع الزملاء، و في غيابه، وتأخيره، وفي تركه للعمل، وفي طريقة احترامه لرئيسه ولأنظمة الشركة¹

الفرع الأول: الرضا الوظيفي المفهوم، ومراحل حدوثه

أولاً: مفهوم الرضا الوظيفي

بالرغم من تعدد الدراسات التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي إلا أنه مازال هناك اختلاف حول تحديد تعريف أو مفهوم واضح ومحدد لهذا المصطلح، والسبب يرجع إلى ارتباطه بمشاعر الفرد التي غالبا ما يصعب تفسيرها لأنها متغيرة بتغير مشاعر الأفراد في المواقف المختلفة، ومن بين التعريفات التي حاول الباحثون والعلماء من خلالها تحديد تعريف يوضح مفهوم الرضا الوظيفي نذكر ما يلي:

يعرفه هوبوك Hoppocke "بأنه مجموعة من الاهتمامات بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تحمل المرء على القول بصدق أنني راض عن وظيفتي"²

وعرفه ويليام « William.J » و آخرون³: " الرضا الوظيفي هو الفرق بين ما ينتظره الفرد من عمله و بين الشيء الذي يجده فعلا " .

كما يعرف بأنه تعبير العاملين عن مشاعرهم نحو أعمالهم، بحيث تعتمد هذه المشاعر على مدى إدراك الفرد لما تحققه له مهنته من حاجات ورغبات وما تقدمه من منافع مادية ومعنوية، كما أن الرضا عن المهنة يتكون من عناصر شخصية تتعلق بذات الفرد وعناصر تتعلق ببيئة العمل.⁴

ويعرفه لوك (Locke) بأنه "حالة عاطفية انفعالية ايجابية وسارة ناشئة عن عمل الفرد أو خبرته العملية، وينتج الرضا الوظيفي عن إدراك الفرد غلى أي مدى يوفر العمل تلك الأشياء التي يعدها مهمة، ومن بين

¹ماهر، أحمد "السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات"، الإسكندرية، الدار الجامعية، ط 8، 2002، ص224.

²محمد الصيرفي، السلوك الإداري: العلاقات الإنسانية (ط1، الإسكندرية، مصر: دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر، 2007)، ص131

³William j et autres, La gestion des ressource humains, MC graw Hill, quebec, 1985, p 37

⁴محمد الزيودي، عماد الزغول، الرضا الوظيفي لمعلمي التربية الخاصة والعوامل المؤثرة فيه بالمدارس الحكومية الخاصة في محافظة العاصمة بالأردن، مجلة العلوم التربوية والنفسية (المجلد9، العدد1، جمعة مملكة البحرين: مارس 2008)ص162.

خصائص العمل التي تولد لدى الأفراد استجابات شعورية نحوها: العمل نفسه، الأجر وفرص الترقية والإشراف والزملاء في العمل¹

وقد عرفه ستون (Stone) " أنه الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله، أو يصبح إنسانا تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي، ورغبته في النمو والتقدم، وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها.²

و عرفه أحمد صقر عاشور: " الرضا الوظيفي هو سلوك الفرد المعبر عن مستوى الإشباع الذي تتيحه له العناصر و الجوانب المختلفة للعمل"وله تعريف آخر حيث يعبر عن الرضا عن العمل بالمعادلة التالية: الرضا عن العمل = الرضا عن الأجر + الرضا عن محتوى العمل + الرضا عن فرص الترقية + الرضا عن الإشراف + الرضا عن جماعة العمل + الرضا عن ساعات العمل + الرضا عن ظروف العمل.³

_ وعن كيفية حدوث الرضا الوظيفي عندما يسعى إليه الأفراد، فإنه يحدث نتيجة تفاعل وتكامل مجموعة من العوامل والخطوات على النحو التالي:

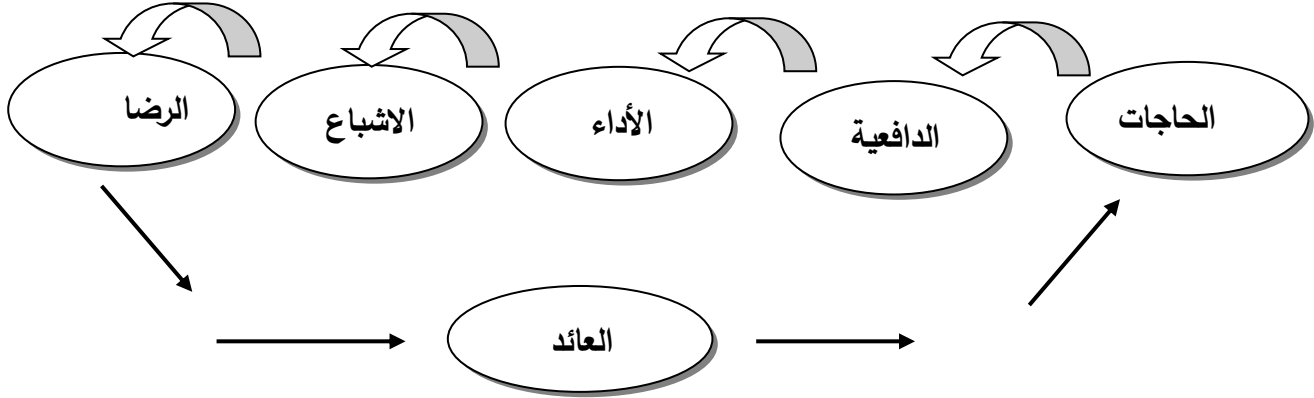
1. الحاجات: لكل فرد مجموعة من الحاجات يسعى لإشباعها والعمل أحد مصادر هذه الحاجات
2. الدافعية: تولج الحاجات قدرا من الدافعية تحث على التوجه إلى المصادر المتوقعة لإشباع تلك الحاجات.
3. الأداء: تتحول الدافعية إلى أداء نشط للفرد وبوجه خاص في العمل اعتقادا منه أم هذا الأداء وسيلة لإشباع حاجات الفرد.
4. الإشباع: يؤدي الأداء الفعال إلى إشباع حاجات الفرد.
5. الرضا: إن بلوغ الفرد مرحلة الإشباع من خلال الأداء في عمله يجعله راضيا عن العمل باعتباره الوسيلة التي مكنته من إشباع حاجاته.

¹ محمد قاسم المقابلة، الرضا الوظيفي لدى معلمي و معلمات المرحلة الثانوية بمملكة البحرين من وجهة نظرهم، مجلة العلوم والتربية النفسية (المجلد 12، العدد 3، جامعة مملكة البحرين: سبتمبر 2001) ص 273.

² محمد سعيد سلطان، السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2004 ص 22

³ أحمد صقر عاشور: إدارة القوى العاملة، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 1983، ص 52

الشكل رقم: ((3)) ديناميكية عملية الرضا



المصدر: محمد سعيد سلطان، السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2004

ثانيا: أهمية الرضا الوظيفي:

للرضا الوظيفي أهمية كبيرة لكل من الموظف، المؤسسة والمجتمع وهو كالاتي:

لا شك أن الرضا إذا تحقق في المنظمة ستكون له انعكاساته الايجابية التي من شأنها أن تعزز قدرات المنظمة على استمرار والتفاعل مع بيئتها الداخلية وبيئتها الخارجية ومما يسهم في تحقيق أهدافها، حيث تظهر أهمية الرضا الوظيفي:

أ. أهميته بالنسبة للموظف: ارتفاع شعور الموظف بالرضا الوظيفي يؤدي إلى: ¹

القدرة على التكيف مع بيئة العمل حيث أن الوضعية النفسية المريحة التي تتمتع بها الموارد البشرية وتعطيها إمكانية أكبر للتحكم في عملها وما يحيط به.

- الرغبة في الإبداع والابتكار فعندما يشعر الفرد بأن جميع حاجاته المادية وغير مادية مشبعة بشكل كافي، تزيد لديه الرغبة في تأدية الأعمال بطريقة مميزة.

¹شونوفي نور الدين، تفعيل نظام تقييم اداء العامل في المؤسسة العمومية الاقتصادية، اطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر

-زيادة مستوى الطموح والتقدم فالموارد البشرية التي تستمتع بالرضا الوظيفي تكون أكبر رغبة في تطوير مستقبلها الوظيفي.

-الرضا عن الحياة حيث أن المزايا المادية وغير المادية التي توفرها الوظيفة للموظفين تساعد على مقابلة متطلبات الحياة.

ب . أهميته بالنسبة للمؤسسة: ينعكس ارتفاع شعور الموظفين بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المؤسسة في صورة:

-ارتفاع الفعالية والفاعلية، فالرضا الوظيفي يجعل الموظفين أكثر تركيزا على عملهم.

-ارتفاع في الإنتاجية، فالرضا الوظيفي يخلق الرغبة للموظفين في الإنجاز وتحسين الأداء.

-تخفيض تكاليف الإنتاج، فالرضا يساهم بشكل كبير في تخفيض معدلات التغيب عن العمل.

-ارتفاع مستوى الولاء للمؤسسة، فلما يشعر الموظفون بان وظائفهم أشبعت حاجاتهم المادية وغير المادية يزيد تعلقهم بمؤسستهم.

ج . أهميته بالنسبة للمجتمع: ينعكس ارتفاع شعور الموظفين بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المجتمع في صورة:

-ارتفاع معدلات الإنتاج وتحقيق الفعالية الاقتصادية.

-ارتفاع معدلات النمو والتطور للمجتمع.

عوامل الرضا الوظيفي:¹

هناك العديد من العوامل التي تؤثر بشكل أو بآخر في تحقيق الرضا، لكن من غير الضروري أن تكون هناك علاقة ارتباط بين هذه العوامل، ويمكن أن يكون الفرد راضيا في مجال معين وغير راضيا في مجال معين وغير راض في مجال آخر، ولذا سيتم التعرف على العوامل المؤثرة في تحقيق الرضا الوظيفي، وبعدها سيتم التعرف على أقسام العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي.

1-1- العوامل المؤثرة في تحقيق الرضا الوظيفي: لقد تباينت العوامل المؤثرة في تحقيق الرضا الوظيفي، وذلك بحسب الزاوية التي نظر إليها الباحثون والدارسون عند تناولهم لهذا الموضوع وهي:

¹ جبوري محمد، بصلاح عبد اللطيف محمد، قياس أثر عناصر الطاقة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي دراسة حالة خزينة ولاية سعيدة، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد المجلد 03 ، العدد 01(2019) سعيدة، الجزائر، ص 352.

1-1-1 العوامل المتعلقة بالفرد: يختلف الرضا الوظيفي من فرد لآخر حسب طبيعته وخصائصه، فالعامل الذي يعني من اضطرابات عدة تنعكس عليه سلبا في رضاه عن العمل ويمكن أن يرجع ذلك إلى الأسباب التالية:

أ- الحالة الصحية: يمكن أن يكون راجعا إلى أسباب فسيولوجية، حيث أن أي خلل في التكوينات الجسمية يؤدي غلى خلل في وظائفها، وكلما كبر ذلك الخلل كان مكسبا على نفسية العامل

ب- الحالة النفسية أو المزاجية: وهي اضطرابات انفعالية نفسية تؤثر في رضا الفرد حسب الحالة النفسية للعامل، ولا تدل الاضطرابات الانفعالية والنفسية على شخصية تتمتع بالصحة النفسية

ج- السمات الشخصية: هي عبارة عن الخصائص التي تؤثر في استعداد الموظف للعمل وميوله ورغباته وطموحه ودوافعه، مثل مستوى التعليم، الفئة العمرية، الجنس والخبرة بالإضافة إلى عوامل أخرى تتعلق بمهارة العامل نفسه

1-1-2 العوامل المتعلقة بالعلاقات في العمل:

تلعب الإدارة دورا مهما في مساعدة العاملين في الشعور بالانتماء والانتظام في وحدات أو مجموعات تتشكل بتوجيه منها ضمن نطاق العمل بحيث يتحقق الرضا عن العمل. وكلما كان هناك تفاعل بين مجموعات العمل، كلما حصلنا على رضا أفضل والإنسان بطبيعته يميل للانتماء إلى جماعة يحقق من

خلالها إشباع الكثير من حاجاته الاجتماعية التي تنعكس في عدم قدرته في الانعزال عن الآخرين

1-1-3 العوامل المتعلقة بظروف العمل:

يتحقق الرضا الوظيفي في هذه الحالة إذا وفقنا بين الاحتياجات الجسدية وظروف العمل وتتضمن ظروف العمل عوامل مثل: الإضاءة والحرارة والضوضاء وساعات العمل والتلوث والنظافة الصحية.

1-1-4 العوامل المتعلقة بالإدارة:

يعتمد نجاح أي مؤسسة بالدرجة الأساسية على الإدارة، فكلما كانت الإدارة واعية في التعامل مع الأفراد، كلما نجحت في تحقيق أهدافها.

والإدارة العصرية هي أسلوب تفكير متطور يسعى إلى تحقيق الكفاءة والترشيد ويقاس نجاحها بقدر اهتمام العاملين بالعمل.¹

1-1-5 العوامل المتعلقة بالإشراف:

تشير الأبحاث والدراسات إلى أنه إذا أرادت الإدارة القيام بمهامها بشكل فعال ينبغي أن تكون العلاقة بينهما وبين العاملين علاقة حسنة بشكل يحقق الأهداف الكلية. وتفيد الأبحاث التي أجريت من قبل باحثين ودارسين في جماعة "ميلشيقان الأمريكية" إلى أن المشرف الذي يجعل من العاملين تحت إدارته محورا لاهتمامه² بكسب ولائهم ويحقق الرضا المطلوب، وإذا كان غير ذلك سوف ينعكس سلبا على العاملين ومن ثم على إنتاجية العمل

الفرع الثاني: النظريات المفسرة للرضا الوظيفي

أولاً: بعض النظريات المفسرة للرضا الوظيفي

تحاول نظريات محاولة التحكم والسيطرة عليه، كما أن هناك عدة طرق أو أساليب لقياسه سنتطرق إلى البعض منها

نظرية تدرج الحاجات لأبراهام ماسلو³ (Abraham Maslow) تعتبر نظرية أبراهام ماسلو للحاجات من أولى النظريات التي فسرت سلوك الإنسان وكيفية إشباع حاجاته والأفراد يمكن دفعهم للعمل والأداء، وتقوم هذه النظرية على مبدئين هما⁴:

- أن حاجات الفرد مرتبة ترتيباً تصاعدياً على شكل سلم أو هرم حسب أولويتها للفرد، حيث كلما تم إشباع حاجة من هذه الحاجات انتقل الفرد إلى الحاجة الغير مشبعة التي تليها في التنظيم الهرمي لسلم الحاجات.

_ أن الحاجات غير المشبعة هي التي تؤثر على سلوك الفرد وحفزه وتدفعه للعمل، أما الحاجات المشبعة فلا تير على سلوك الفرد.

¹ جبوري محمد، بوصول عبد اللطيف محمد مرجع سبق ذكره ص352

² جبوري محمد، بوصول عبد اللطيف محمد مرجع سبق ذكره ص352

³ فريد توفيق نصيرات، إدارة منظمات الرعاية الصحية، دار المسيرة، عمان (الأردن) 2011، ص 252.

⁴ سنان الموسوي، إدارة الموارد البشرية وتأثيرات العولمة عليها (ط1، عمان؛ الأردن؛ دار مجدلاوي، 2006) ص236.

وتشمل الحاجات التي رتبها ماسلو في خمس فئات حسب أولويتها كما يلي¹

أ- الحاجات الفيزيولوجية: تعد نقطة البداية في مدرج ماسلو، وهي حاجات أساسية لا تستقيم حياة الفرد بدونها مثل الحاجة للأكل والشرب والهواء والنوم والراحة وغيرها ويميل الفرد إلى إشباع هذه الحاجات قبل التحول إلى الحاجات الأخرى.

ب- حاجات الأمن: تأتي في المرتبة الثانية من حيث الأهمية، فعندما يستطيع الإنسان إشباع الحاجات الفسيولوجية ينتقل بعدها إلى إشباع حاجات الأمن التي تتضمن حاجة الفرد للشعور بالأمن في البيئة التي يعمل فيها وفي مجتمعه مثل الحاجة إلى الأمن الوظيفي واستمرارية الوظيفة والأجر والأمن والسلامة المهنية، وأن شعور الفرد بعدم تحقيقه لهذه الحاجة سيؤدي انشغاله فكريا ونفسيا مما يؤثر على أدائه في العمل.

ج- الحاجات الاجتماعية: تظهر هذه الحاجات بعد إشباع الحاجات السابقة كدافع رئيسي يوجه السلوك، وتشمل إحساس بالحب والانتماء والمودة والعطف والقبول الاجتماعي من الزملاء، وحاجة تكوين الأسرة والعلاقات الاجتماعية مع الآخرين من خارج نطاق العمل ويمكن إشباعها عن طريق تشجيع التفاعل الاجتماعي وخلق روح الفريق في بيئة العمل.

د- حاجات التقدير والاحترام: وهي الحاجات الخاصة بتحقيق الاحترام لذاته واحترام الآخرين والثقة بالنفس والحرية، فشعور الفرد بالثقة والتقدير والاحترام من الآخرين يحسسه بمكانته وأهميته وقيمة ما لديه من إمكانات.

هـ- حاجات تحقيق الذات: وتحتل قمة هرم الحاجات الإنسانية، وتعكس رغبة الفرد في تحقيق كل ما يتفق وقدراته، أي تحقيق طموحات الفرد العليا في أن يكون الفرد ما يريد أن يكون، وهي المرحلة التي يصل فيها الفرد إلى درجة مميزة عن غيره ويصبح له كيان مستقل.

نظرية الحاجات لألدرفر² (Alderfer Needs Theory)

انطلاقاً من الانتقادات التي قدمت لنظرية ماسلو جاءت هذه النظرية تطويراً لها، التي قدمها Alderfer عام 1972 المعرفة باسم "E, R, G, Theory" والتي ترى أن الحاجات يمكن أن تصنف ضمن ثلاث مجاميع وهي:

¹ يوسف حجيم الطائي، مؤيد عبد الحسين الفصل، هاشم فوزي العبادي، إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي متكامل (ط1؛ عمان؛ الأردن؛ مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع؛ 2006) ص 380-181.

² Claude levy_leboyer ;La Motivation Ou Travail :Modele et Strategie, 3 edition D'organisation ;Paris 2006 ;P41_42.

أ_ الحاجة للوجود: وهي تماثل الحاجات الفسيولوجية وحاجات الأمان عند ماسلو.

ب_ الحاجة للانتماء: و هي تماثل الحاجات الاجتماعية عند ماسلو.

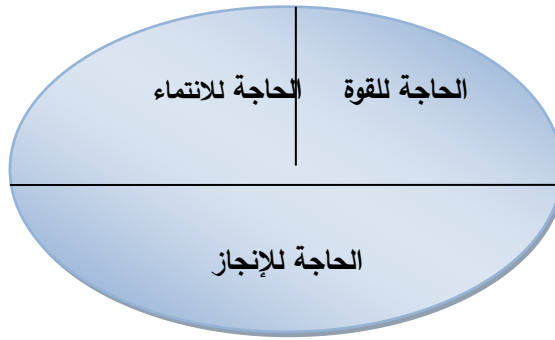
ج_ الحاجة للنمو: وهي تمثل حاجات التقدير والاحترام وحاجات تحقيق الذات عند ماسلو.

حسب ألدرفر الحاجات الإنسانية تصنف في ثلاث مجموعات فقط التي ذكرت سابقا وخلافا لماسلو فان ألدرفر لم يشترط ضرورة التدرج في إشباع هذه الحاجات الثلاثة حيث أنه يمكن أن تنشط الحالات الثلاثة في نفس الوقت، كما ذكر ألدرفر بأن أي موظف في المؤسسة لا يخرج في نشاطه الإشباعي عن هذه الحاجات الثلاثة.

نظرية ثلاثية الحاجات لماكلياند (Three Needs Theory ;McClelland)

قدم العالم النفساني الأمريكي ماكلياند McClelland سنة 1973 نظريته باسم نظرية الإنجاز حيث صنف هذه الحاجات إلى ثلاث مجموعات التي يوضحها الشكل التالي:

الشكل رقم (06) الحاجات الثلاث لماكلياند



المصدر: القريوتي محمد قاسم السلوك التنظيمي، دراسة السلوك الفردي و الجماعي في منظمات الأعمال، ط5 عمان دار وائل للنشر، (2009)

وفيما يلي شرح لما تتضمنه الحاجات الثلاث¹:

أ الحاجة للإنجاز (Need For Achievement): هي تعكس رغبة الموظف في الإنجاز الأفضل بأكفأ الطرق وكذلك حل المشكلات المعقدة والتعامل مع المهام الصعبة، أي هي الرغبة في التميز.

¹القريوتي محمد قاسم السلوك التنظيمي، دراسة السلوك الفردي و الجماعي في منظمات الأعمال، ط5 عمان دار وائل للنشر، (2009) ص 65 67.

ب_ الحاجة للقوة (Need For Power): وهي تمثل رغبة الموظف في التحكم في سلوك الآخرين، أي الرغبة في ممارسة السلطة عليهم.

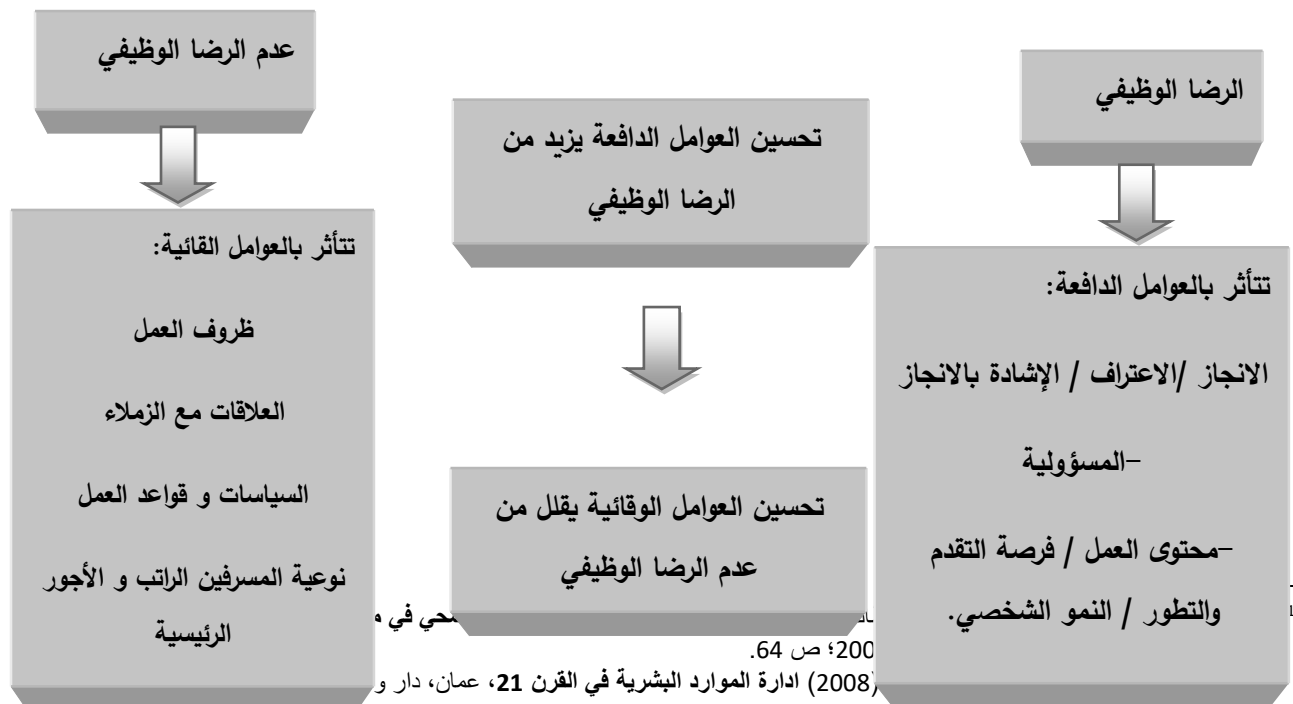
ج_ الحاجة للانتماء (Need For Affiliation): وهي تمثل الرغبة في تكوين علاقات إيجابية مع الآخرين والاحتفاظ بها.

يرى ماكلياند ن الفرد من وقت لآخر يقع تحت تأثير حاجة واحدة من هذه الحاجات أكثر من سواها، و يختلف تأثير هذه الحاجة باختلاف الظروف الذي يعيشه الفرد، وهذه الحاجات كما يرى ماكلياند هي حاجات مكتسبة ترجع على خبرات الفرد، أي أنه يمكن التأثير فيها و يمكن تعلمها من خلال البرامج التدريبية، ولم تضع هذه النظرية الحاجات في شكل هرمي و على المدير أن يكتشف حاجات العامل ليضعه في المكان المناسب¹

نظرية ذات العاملين (Two-Factor Theory , Frédéric Herzberg)

لقد قدم "هريزبرج" عام 1959 نظرية ذات العاملين ومنذ ذلك التاريخ ونظريته موضع اهتمام الكثير من الباحثين، وقبل ظهور نظريته كان الرأي الشائع النظر إلى الرضا الوظيفي باعتباره ذا بعد واحد فقط، أي العوامل المؤدية إلى الرضا الوظيفي هي نفسها العوامل التي تؤدي إلى عدم الرضا الوظيفي²

الشكل ((07)): محتوى نظرية هرزبرج (العاملين)



المصدر: درة عبد الباري ابراهيم، زهير نعيم الصباغ ادارة الموارد البشرية في القرن 21، عمان، دار وائل للنشر، (2008)

نظرية العدالة لآدمز:¹

تدور نظرية العدالة التي وضعها آدمز حول العلة بين الرضا الوظيفي للفرد والعدالة، وتفترض أن درجة شعور العامل بعدالة ما يحصل عليه من عوائد ومخرجات من عمله تحدد بدرجة كبيرة شعوره بالرضا الوظيفي مما يؤثر في مستوى أدائه، وتستند هذه النظرية إلى أن الفرد يعيش درجة العدالة من خلال النسبية للجهود التي يبذلها في عمله إلى العوائد التي يحصل عليها مع تلك النسبة لأمثاله العاملين في الوظائف الشبيهة

ما نستنتجه من هذه النظرية أهمية مبدأ العدالة الذي يحدد مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظف وكذلك يقلل من الصراعات بين الموظفين وخلق جو تنظيمي سليم تسوده الثقة والتعاون بين الموظفين في المؤسسة نظرية التوقع لفيروم:

ترتكز هذه النظرية والتي طورها فيروم على الفرق بين ما يحتاجه العمل وبين ما يتحصل عليه من عمله، وترى هذه النظرية أن دافعية الفرد لأداء العمل هي محصلة للعوائد التي يتحصل عليها، أو شعوره و اعتقاده بإمكانية الوصول إلى هذه العوائد، و بعبارة أخرى ترى هذه النظرية أن الرضا الوظيفي يعبر عن تقدير احتمالي لمقدار ما يحصل عليه الفرد و مقدار ما كان متوقع الحصول عليه نتيجة أدائه و تعتمد هذه النظرية على ثلاث جوانب وهي كمايلي:

الجاذبية (المنفعة): وهي مدى أهمية التي يعطيها الفرد للنواتج والعوائد المحتملة التي يمكن أن يحققها في عمله وتتمثل في الحاجات الغير مشبعة.

¹بغو هواري،مراد خلاصي، الرضا الوظيفي وعلاقته بدافعية النجاز في الوظيفة العمومية بالجزائر دراسة ميدانية ولاية ام البواقي ، مجلة التنظيم و العمل، المجلد6، العدد4(2017)، ص 85،

الارتباط بين الأداء والعائد (المكافأة): وهي حرية اعتقاد الفرد بأن مستوى أدائه يؤدي على تحقيقه للنواتج أو العوائد المرغوبة.

الارتباط بين الجهد والأداء: وهي الاحتمال المدرك للفرد بان الجهد المبذول سيؤدي إلى تحقيق الأداء، أي مدى رغبة الفرد في العمل، أو تحقيق عائد معين في أي وقت وتتوقف على أهداف الفرد وإدراكه للقيمة النسبية لهذا الأداء كوسيلة لتحقيق هذه الأهداف.

نظرية القيمة للوك¹ (Edwin Locke ; Value Theory)

تعتبر نظرية القيمة التي قدمها إدوين لوك من أهم النظريات المفسرة للرضا الوظيفي و يؤكد أن المسببات الرئيسية للرضا الوظيفي هي قدرة ذلك العمل على توفير العوائد ذات القيمة و المنفعة العالية لكل فرد على حدا، و كلما استطاع توفير عوائد ذات قيمة للفرد كلما كان راضيا عن عمله، فقليل كل شيء يقوم بتحديد الفرق بين ما يحتاجه و بين ما يتحصل عليه فعلا، ثم يحدد القيمة او الأهمية للحاجات التي يريدتها و يشير لوك في نظريته إلى أن درجة رضا الموظف عن احد عناصر وظيفته تحددها ثلاث أبعاد رئيسية وهي:

_ مقدار ما يرغب الموظف في الحصول عليه من عوائد لعنصر من عناصر الرضا الوظيفي.

_ مقدار ما يحصل عليه فعلا بالنسبة لهذا العنصر.

_ أهمية العنصر بالنسبة له.²

²بغو هواري، مراد خلاصي، مرجع سبق ذكره ص86

المطلب الثاني: الالتزام التنظيمي

تزايدت وبشكل واضح الأبحاث التي تناولت الالتزام التنظيمي نظراً لتزايد الحاجة لدراسة وفهم السلوك الإنساني في المنظمات والعمل على توجيهه بما يخدم فعالية واستمرارية عمل المنظمات

الفرع الأول: مفهوم وخصائص الالتزام التنظيمي ومستوياته

أولاً: مفهوم الالتزام التنظيمي: قبل التطرق لمفهوم الالتزام التنظيمي فإنه لا بد لنا أولاً من التعرف على معنى الالتزام.

أ- مفهوم الالتزام: يشير إلى العهد وعدم المفارقة، فهو بذلك يشير إلى المداومة على الشيء و تكرار القيام به واعتياده وتجنب مفارقتة فالفرد الملتزم اتجاه أمر ما يتمسك به و يتجه نحو الدفاع عنه ويرى تشارلز كيسلر (Charles kisler) أن مفهوم الالتزام على المستوى النفسي له ثلاث تعاريف هي تلك التي جاءت في قاموس ويسترن wister هي:

الالتزام هو توصيل رسالة إلى شخص ما بأمان.

الالتزام هو إتيان فعل طبقاً لخطة مسبقة.

الالتزام هو أن يأخذ الفرد على عاتقه أو يتعهد لنفسه بإتيان عمل ما بطريقة معينة في الأداء أو بسبيل معين في العمل، وهو ما قصده كيسلر في مفهومه لمصطلح الالتزام بصفته سلوك إنساني.¹

ب- الالتزام التنظيمي:

- يرى بور بأن الالتزام هو استعداد الفرد لبذل جهود كبيرة لصالح المنظمة، وإمتلاك الرغبة القوية في البقاء في المنظمة، والقبول بالقيم والأهداف الرئيسية للمنظمة.
- أما شلدون فيرى أن الالتزام هو "التقييم الايجابي للمنظمة والعزم على العمل لتحقيق أهدافها" وهو مستوى لشعور الايجابي المتولد لدى الفرد تجاه المنظمة التي يعمل فيها والإخلاص لها وتحقيق أهدافها مع شعوره المستمر بالارتباط والافتخار بالعمل فيها.¹

¹نواوي فلمبان، الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمكة المكرمة، (مذكرة لنيل درجة الماجيستر)، غير منشورة جامعة أم القرى المملكة العربية السعودية 2008، ص 24.

- ويعرفه نورثكرافت ونيل " بأنه اتجاه يعكس ولاء الفرد للمؤسسة، وأنه عملية مستمرة يعرب خلالها الأفراد عن اهتماماتهم بالمؤسسة ونجاحها المستمر، لذلك يرتبط الالتزام بمجموعة من العوامل تشمل: العوامل الشخصية (كالعمر وسنوات الخدمة في المؤسسة وانتهاء الخدمة إضافة إلى السمات الداخلية والخارجية للشخصية). والعوامل التنظيمية (كتصميم الوظيفة والنمط القيادي)، والعوامل غير التنظيمية.
 - أما (Maye, Allen, Smith 1993) فيرى أن مصطلح الالتزام التنظيمي يشير إلى تماثل قيم الفرد ومعتقداته وأهدافه مع قيم المؤسسة ومعتقداتها وأهدافها، وإلى بذل أقصى جهد مستطاع لتحقيق أهدافها والمحافظة على العضوية فيها.²
 - كما عرفه Sheldon الالتزام على أنه التقييم الايجابي للتنظيم والعزم على العمل إزاء أهدافه. أما Buchanan فقد عرف الالتزام التنظيمي بأنه مفهوم إدراكي معرفي يعبر عن المناصرة والتأييد للجماعة من قبل الفرد العامل في المنظمة والمودة أو الصداقة مؤثرة في اتجاه تحقيق أهداف وقيم المنظمة وهو ناتج عن تفاعل ثلاث عناصر هي:
 1. التطابق: أي تبني أهداف المنظمة وقيمها باعتبارها أهدافا وقيمة للفرد العامل في التنظيم.
 2. الانخراط: والمقصود به الانهماك والانغماس النفسي في أنشطة ودور الفرد في العمل.
 3. الولاء والإخلاص: أي الشعور بالعاطفة والارتباط القوي إزاء المنظمة - ويعتبر التعريف الذي طرحه كلا من العلماء Mowdi، Porter، Steers للالتزام التنظيمي من التعريفات لأكثر شيوعا والأكثر أهمية، فقد أخذ به الكثير من الدراسات حيث عرف الالتزام على أنه عرض لقوة العلاقة النسبية بين الفرد ومشاركته في تنظيم معين والاعتماد القوي لقبول أهداف وقيم المنظمة والاستعداد لبذل جهود كبيرة نيابة عن المنظمة ووفقا ل mowdi و porter فإن الالتزام سمة أساسية لتحقيق الفعالية التنظيمية، كما يتم وصفه من خلال ثلاثة عوامل رئيسية
 - الإيمان بالقيم التنظيمية وقبول أهداف المنظمة
 - الاستعداد لبذل جهدا كبيرا من أجل المنظمة.
 - الرغبة القوية للبقاء في المنظمة.³
- ت- نظرة الإسلام إلى الالتزام:

¹كعوان محمد، العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، مجلة العلوم الإنسانية كلية علم النفس وعلوم التربية جامعة قسنطينة، 2 الجزائر، سنة 2015 المجلد (أ) العدد 44.

²على شهين و محمود شعبان، الالتزام التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، المجلد (38) العدد (2) مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية سوريا، سنة 2016 .

³محمد حسن محمود الغرابوي ، دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة، بحث لاستكمال الحصول على درجة الماجستير الجامعة الإسلامية غزة ، فلسطين، سنة 2014 ص 11.

ما بزغ فجر الإسلام حتى قامت الدعوة الإسلامية على الالتزام، بكل أبعاد انطلاقاً من إيمان راسخ واقتناع عقلي وحرية اختيار، فالالتزام في المفهوم الإسلامي بمعناه الأصيل هو نظام يتبع في الحياة من الفرد والجماعة فلا تستقيم الحياة إلا به، كما ذهب إلى ذلك محمد قطب في قوله (الالتزام هو الذي ينظم حياة البشرية... فحياة الفرد لا تنتظم إلا بالتمسك بنظامها معينا يشمل العلاقات الاجتماعية والاقتصادية والسلوكية والخلقية والروحية).

إن الإسلام عقيدة تحتوي على التزام تعاليم دينية هدفها الخير، وقد أشار القرآن الكريم في غير موضع إلى هذا المعنى، قال تعالى: **وَكُلَّ إِنْسَانٍ أَلْزَمْنَاهُ طَائِرَهُ فِي عُنُقِهِ وَنُخْرِجُ لَهُ يَوْمَ الْقِيَامَةِ كِتَابًا يَلْقَاهُ مَنْشُورًا** (سورة الإسراء، الآية 13)

الإسلام يلتقي مع الالتزام في خدمة المجتمع فالدين الإسلامي عقيدة راسخة هدفها سعادة الناس وحل مشاكلهم وتوجيههم، حث الإسلام على الألفة والمدة والتعاون بين الناس، كما دعا إلى الوحدة ونهى عن الاختلاف، قال تعالى: **وَلَا تَكُونُوا كَالَّذِينَ تَفَرَّقُوا وَاخْتَلَفُوا مِنْ بَعْدِ مَا جَاءَهُمُ الْبَيِّنَاتُ وَأُولَئِكَ لَهُمْ عَذَابٌ عَظِيمٌ** (سورة آل عمران، الآية 105)

وقد أكد القرآن الكريم في آيات عديدة على مضمون الالتزام التنظيمي والحث عليه، ويصف الله عزوجل الفاء بالعهد بالصدق والتقوى كما جاء في قوله الكريم¹:

لَيْسَ الْبِرَّ أَنْ تُوَلُّوا وُجُوهَكُمْ قِبَلَ الْمَشْرِقِ وَالْمَغْرِبِ وَلَكِنَّ الْبِرَّ مَنْ آمَنَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ وَالْمَلَائِكَةِ وَالْكِتَابِ وَالِ النَّبِيِّينَ وَآتَى الْمَالَ عَلَى حُبِّهِ ذَوِي الْقُرْبَى وَالْيَتَامَى وَالْمَسَاكِينَ وَابْنَ السَّبِيلِ وَالسَّائِلِينَ وَفِي الرِّقَابِ وَأَقَامَ الصَّلَاةَ وَآتَى الزَّكَاةَ وَالْمُوفُونَ بِعَهْدِهِمْ إِذَا عَاهَدُوا وَالصَّابِرِينَ فِي الْبَأْسَاءِ وَالضَّرَّاءِ وَحِينَ الْبَأْسِ أُولَئِكَ الَّذِينَ صَدَقُوا وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُتَّقُونَ (سورة البقرة الآية 177)

ويدلنا تاريخنا الإسلامي على شواهد كثيرة انطلاقاً من السيرة النبوية تبرز مظاهر الالتزام التنظيمي وما يترتب عليه في حال ضعف مستوياته أو فقدانه من نتائج وخيمة، فيمكن أحد الأسباب الرئيسية لخسارة

¹مومن نواره قبوقبيسي، علاقة الالتزام التنظيمي بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الإنتاجية والخدمية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2019 ص 55.

المسلمين في معركة أحد هو ضعف التزام بعض المسلمين المكلفين بحماية الجيش بتعليمات ووصايا الرسول صلى الله عليه وسلم.

ثانياً أهمية الالتزام التنظيمي:

1. أنه أحد المؤشرات الأساسية للتنبؤ بالعديد من النواحي السلوكية وخاصة معدل دوران العمل، حيث يفترض أن يكون الأفراد الملتزمون أطول بقاء في المنظمة وأكثر عملاً نحو تحقيق أهدافها.
2. إن مجاله قد جذب كلا من المديرين وعلماء السلوك الإنساني نظراً لكونه سلوكاً مرغوباً به من قبل المنظمات.
3. إنه يمثل عنصراً هاماً في الربط بين المنظمة والأفراد العاملين فيها لا سيما في الأوقات التي لا تستطيع المنظمات أن تقدم الحوافز الملائمة لدفع هؤلاء الأفراد للعمل وتحقيق مستويات عالية من الأداء.
4. يعتبر التزام الأفراد تجاه المنظمات مؤشراً أقوى من الرضا الوظيفي لاستمرار وبقاء العاملين في أماكن عملهم.
5. يعتبر التزام الأفراد تجاه منظماتهم عاملاً هاماً في التنبؤ بفعالية المنظمة.

ثالثاً خصائص الالتزام التنظيمي:

بالنظر إلى أن الالتزام التنظيمي يشير إلى نوعية العلاقة بين الفرد والمؤسسة، ويرسخ الشعور الإيجابي لدى العامل تجاهها ويعكس مدى ارتباطه بها ورغبته في أن يبقى عضواً فاعلاً فيها فهو يمتاز بمجموعة من الخصائص التي أتاحت له بلوغ كل هذا نلخص أهمها فيما يلي:

1. إن الالتزام التنظيمي حالة نفسية تصف العلاقة بين الفرد والمنظمة.
2. يؤثر الالتزام التنظيمي على قرار الفرد فيما يتعلق ببقائه أو تركه للمنظمة.
3. يتصف الأفراد الذين لديهم التزام تنظيمي بالصفات التالية، قبول أهداف وقيم المنظمة الأساسية والإيمان بها، وبذل المزيد من الجهد لتحقيق أهداف المنظمة ووجود مستوى عالٍ من الانخراط في المنظمة لفترة طويلة ووجود الميل لتقويم المنظمة الإيجابي.

4. إنه حالة غير ملموسة يستدل عليها من ظواهر تنظيمية تتابع من خلال سلوك الأفراد العاملين في التنظيم والتي تجسد والتي تجسد مدى ولائهم.

5. إنه حصيلة تفاعل العديد من العوامل الإنسانية والتنظيمية وظواهر إدارية أخرى داخل التنظيم.

6. إنه يفتقد خاصية الثبات، بمعنى أن مستوى الالتزام التنظيمي قابل للتغيير حسب درجة تأثير العوامل الأخرى فيه.¹

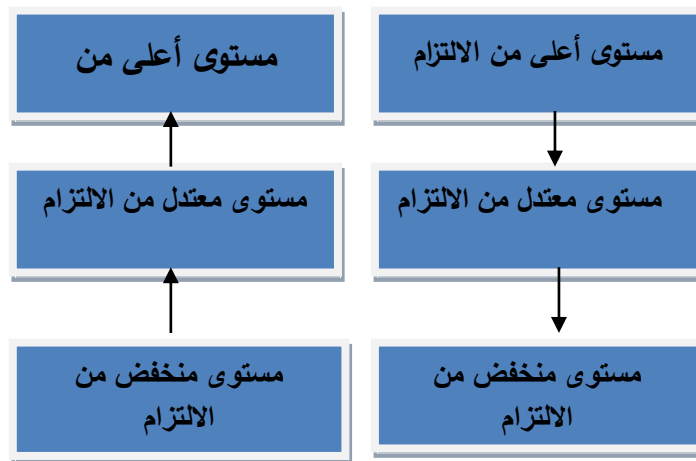
7. يستغرق الالتزام التنظيمي في تحقيقه وقتا طويلا لأنه يجسد حالة قناعة تامة للفرد، كما أن التخلي عنه لا يكون نتيجة لتأثير عوامل سطحية طارئة بل قد يكون نتيجة لتأثيرات استراتيجية ضاغطة.²

رابعا: مستويات الالتزام التنظيمي:

هناك مستويات مختلفة من الالتزام التنظيمي التي ترتبط بتنمية الفرد من خلال التزامه التنظيمي والشكل رقم (8) يصور مستويات الالتزام عندما يزداد وعندما يأخذ في التناقص، فمستوى الالتزام لدى العامل قد ينتقل من مستوى منخفض إلى مستوى معتدل والاستمرار في تطويره إلى مستوى أعلى من الالتزام.

شكل رقم(08) يبين مستويات الالتزام التنظيمي

انخفاض مستوى الالتزام ارتفاع مستوى الالتزام



المصدر: مومنونارهبقبا عيسى، علاقة الالتزام التنظيمي بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الإنتاجية والخدمية

¹راضية حساني، العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي الجزائر 2016ص39.

²راضية حساني، العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي الجزائر 2016ص39.

1- مستوى أعلى من الالتزام التنظيمي:

يتسم بمستوى عالٍ من الالتزام التنظيمي لدى العمال بقبولهم قيم المنظمة، واستعدادهم لبذل الجهود الرامية إلى البقاء مع المنظمة "إرادة البقاء"، والالتزام التنظيمي يوحي بأن الميول السلوكية في هذا المستوى تتصل بشكل وثيق مع البعد العاطفي من الالتزام، حيث الأفراد يريدون البقاء.

2- مستوى معتدل من الالتزام التنظيمي:

ويتميز بمستوى معتدل من الالتزام التنظيمي من قبل العمال بقبول معدل للأهداف والقيم التنظيمية، وكذلك الاستعداد لبذل الجهد للبقاء في المنظمة، يمكن الاطلاع على هذا المستوى الذي يعني التزاماً جزئياً، أي بمثابة التزام معقول أو متوسط، هو إسناد الالتزام المعنوي ليرتبط مع البعد المعياري لالتزام الأفراد بالبقاء في المنظمة لأنه ينبغي أن يفعلوا ذلك.¹

3- مستوى منخفض من الالتزام التنظيمي:

ويتميز بانخفاض الالتزام التنظيمي بسبب عدم وجود قبول للأهداف والقيم التنظيمية وعدم الرغبة في بذل جهد للبقاء مع المنظمة، والعامل الذي يعمل على هذا المستوى يجب أن يشعر بخيبة أمل إزاء المنظمة، فمثل هذا العامل يرتبط بالبعد الاستمراري لأنه يحتاج إلى البقاء، فلو أعطى له الخيار سوف يترك المنظمة.

خامساً: العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي:

هنالك العديد من العوامل التي تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشرة في درجة الالتزام التنظيمي ومن أهمها:

أ- ثقافة الفرد:

الإنسان هو نتاج ثقافته فقيم المجتمع والتنشئة الاجتماعية للفرد في البيت والمدرسة والجامعة والعمل وغيرها من مكونات الثقافة تساهم في تعزيز جوانب هامة في شخصية الفرد واتجاهاته إزاء الإخلاص في العمل والأمانة والانتماء والالتزام.

ب- توقعات الفرد من العمل:

¹مومن نواراة قبوق عيسى، مرجع سبق ذكره، ص61.

في حالة عدم وجود فروق فردية بين توقعات الفرد من عمله وبين الواقع ذلك العمل، فإن ذلك يؤثر في مستوى الالتزام المؤسسي لذلك الفرد.

ت- وضوح الأهداف:

أن وضوح الأهداف المؤسسة أمام العاملين من شأنه العمل على زيادة الالتزام المؤسسي فكلما كانت تلك الأهداف واضحة كلما كان فهم الأفراد لما هو مطلوب منهم تحقيق أفضل وأكثر شمولاً، مما يساعد في تعزيز الالتزام المؤسسي لديهم.

ث- العلاقة مع المرؤوسين:

أن العلاقة الجيدة بين الرؤساء والمرؤوسين وجود ثقة متبادلة بين الأطراف، مما يعزز نظرة الفرد الإيجابية إلى المنظمة واستمراره في العمل فيها زيادة درجات الالتزام المؤسسي لدى العاملين، ويدعم اعتمادهم بأهمية التنظيم ويبعث بينهم الرغبة في بذل المزيد من الجهد وينمي فيهم الرغبة في المحافظة على العلاقات التنظيمية الجيدة والعمل على تطوير التنظيم والأفراد من حيث الاحترام ومراعاة المشاعر وزيادة الرغبة بالعمل.¹

ج- مدى تشجيع المنظمة للالتزام:

يقع على المنظمة دوراً أساسياً في تعزيز الالتزام من خلال إعطاء الموظف حقوقه وتحفيزه وتوفير مناخ الإبداع وغير ذلك من الأمور التي تؤثر على الموظف وتشجيعه على الالتزام وتكامل المشكلة الكبرى فيأن بعض المنظمات تتبع سياسات محددة في الأوقات الصعبة، مثل تخفيض عدد الموظفين، أو إعادة هندسة العمليات بهدف توفير الأموال والتقليل من خسائرها، هذه الإجراءات تؤدي إلى إضعاف العاملين بإدارة وبالتالي إضعاف درجة الالتزام المؤسسي لدى العاملين.²

الفرع الثاني: أبعاد ومراحل الالتزام التنظيمي ومحدداته

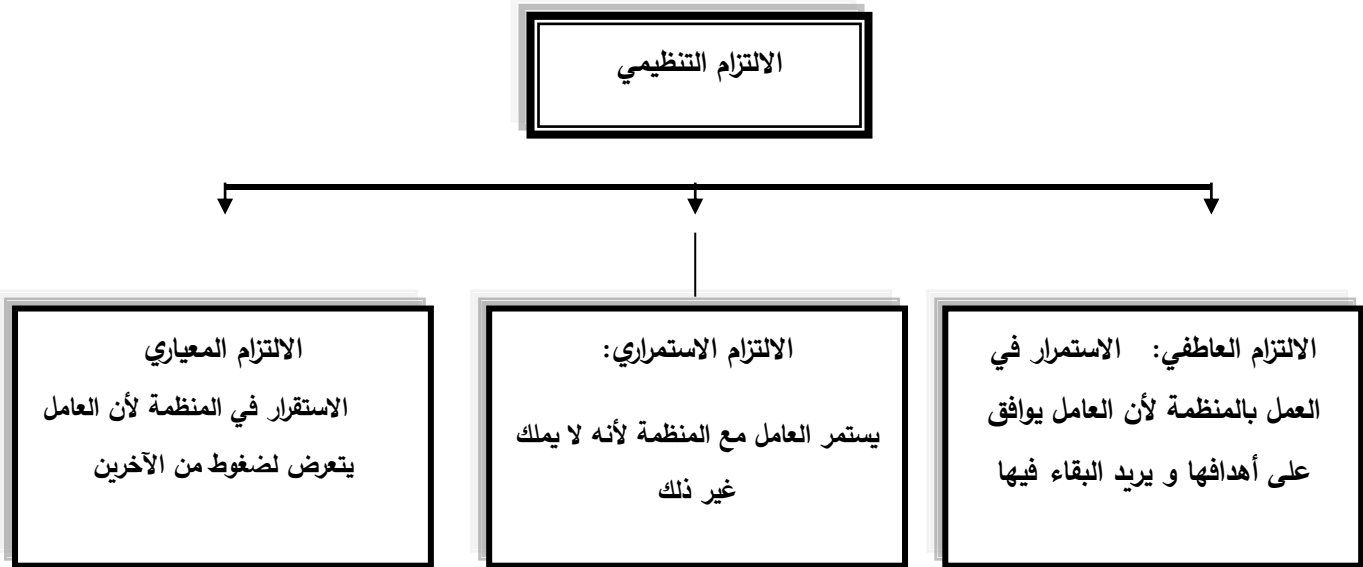
أولاً: أبعاد الالتزام التنظيمي

¹ مومن نوارة قبوقبيسي، مرجع سبق ذكره، ص 61.

² راضية حساني، العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر

طرح بعض الباحثين ممن اهتموا بدراسة الالتزام التنظيمي وعلاقته ببعض المتغيرات التنظيمية عددا من الأبعاد التي توضح طبيعة ومفهوم الالتزام التنظيمي. وقد اتضح إن هناك ثلاثة أبعاد تشكل أعلى نسبة اتفاق الباحثين و هي (الالتزام الشعوري، الالتزام المعياري، الالتزام الاستمراري) وفيما يلي توضيح لمضامين هذه الأبعاد التي تشكل المدخل الحديث في دراسة الالتزام التنظيمي¹

شكل رقم (09): أبعاد الالتزام التنظيمي



المصدر: عاشوري إبتسام، الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقته بالثقافة التنظيمية، مذكرة لنيل شهادة ماجيستر في علم الاجتماع سنة 2015

أ - الالتزام العاطفي (الشعوري): (Affective Commitment)

عرف Mayer & Allen أن الالتزام العاطفي (الشعوري) يشير إلى الإرتباط العاطفي أو التطابق و الإدماج بقيم وأهداف المنظمة، في حين يصف (Jaros) الالتزام الشعوري بأنه الدرجة التي يكون بها الفرد مرتبط سايكولوجيا بالمنظمة من خلال جملة من المشاعر مثل (الولاء، التعلق، الحنان، السعادة، الانتماء، الرغبة). أما

¹عاشوري إبتسام، الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقته بالثقافة التنظيمية، مذكرة لنيل شهادة ماجيستر في علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر - بسكرة - الجزائر سنة 2015 ص51.

(Lagomarsions & Cardon) بأن الالتزام الشعوري للفرد قد يتطور اعتمادا على ثلاثة اسس متمثلة
بالقيم المشتركة، تطابق الأهداف وصلة الهوية، الاندماج الشخصي)

ومما ذكر يمكن القول ان الأفراد الذين يكون ارتباطهم الرئيسي بالمنظمة نابع من شعورهم العاطفي تجاه
المنظمة فإنهم يستمرون في ذلك العمل.¹

ب_ الالتزام المعياري (Normative Commitment)

يعكس شعور الفرد بالواجب و التعهد باستمرار في العمل داخل المنظمة (Mayer&Allen). في حين أشار
(Lagomarsions&Cardona)، كما اضاف (Wiener) بأن شعور الفرد بالالتزام و الواجب بالبقاء مع
المنظمة (التوجه الثقافي او العائلي) او بعد دخوله المنظمة (التوجه التنظيمي)، أما (Mayer &
Herscovitch) فقد أكد على أن الإلتزام المعياري للفرد قد يتطور اعتمدا على ثلاثة أسس وهي:

1_ العادات و المبادئ الشخصية التي يحملها الفرد.

2_ العقد السايكولوجي: ان الالتزام المعياري يعكس (العقد السيكولوجي او الارتباط النفسي) بين الفرد و زملائه
في العمل، وعليه يمكن القول بأن الأفراد ذوي المستوى العالي من الالتزام المعياري يشعرون بأن يجب عليهم
البقاء في المنظمة وفاء لما تقدمه لهم.

3_ العوائد ومعيار التبادل: اذ أن المنظمة عندما تقوم بتزويد الفرد بالمكافآت المقدمة له مثلا (دفع رسوم
التعليم الجامعي)، او تحملها تكاليف كبيرة من توفير العمل مثل رسوم الحصول على العمال او التكاليف
المصاحبة لتدريبه على العمل، و بالمقابل فان ادراك الفرد لهذه الاستثمارات تؤدي إلى شعوره بالواجب و الالتزام
نحو المنظمة من خلال المبادلة (إنجازه للمهام المطلوبة منه) لتحقيق نجاحها و استمرارها في بيئة العمل.

ج_ الالتزام الاستمراري (Continuous Commitment)

عاشوري سهام، مرجع سبق ذكره، ص 1.52.

يرى (Mayer & Allen) أن الالتزام الاستمراري يشير إلى الوعي بالتكاليف المصاحبة لترك المنظمة. في حين يصف (Jaros) الالتزام المستمر بأنه الدرجة التي يشعر من خلالها الفرد وكأنه مغلق في مكان اي (مجبوراً على العمل في تلك المنظمة) نتيجة التكاليف المالية التي تصاحب تركه للمنظمة. إذ تكون هذه التكاليف مادية و معنوية متمثلة بفقدان المزايا القائمة على الأقدمية مثل (الترقية، التقاعد، وتمزيق العلاقات و الإتصالات مع زملاء العمل) فضلاً عن هدر الوقت و الجهد المطلوب في اكتسابه لمهارات جديدة في العمل الجديد عند ممارسته للعمل في منظمة أخرى. اما (Lagomarsion & cardona) فقد أشار إلى أن الالتزام المستمر يعود على مفهوم (Backer)

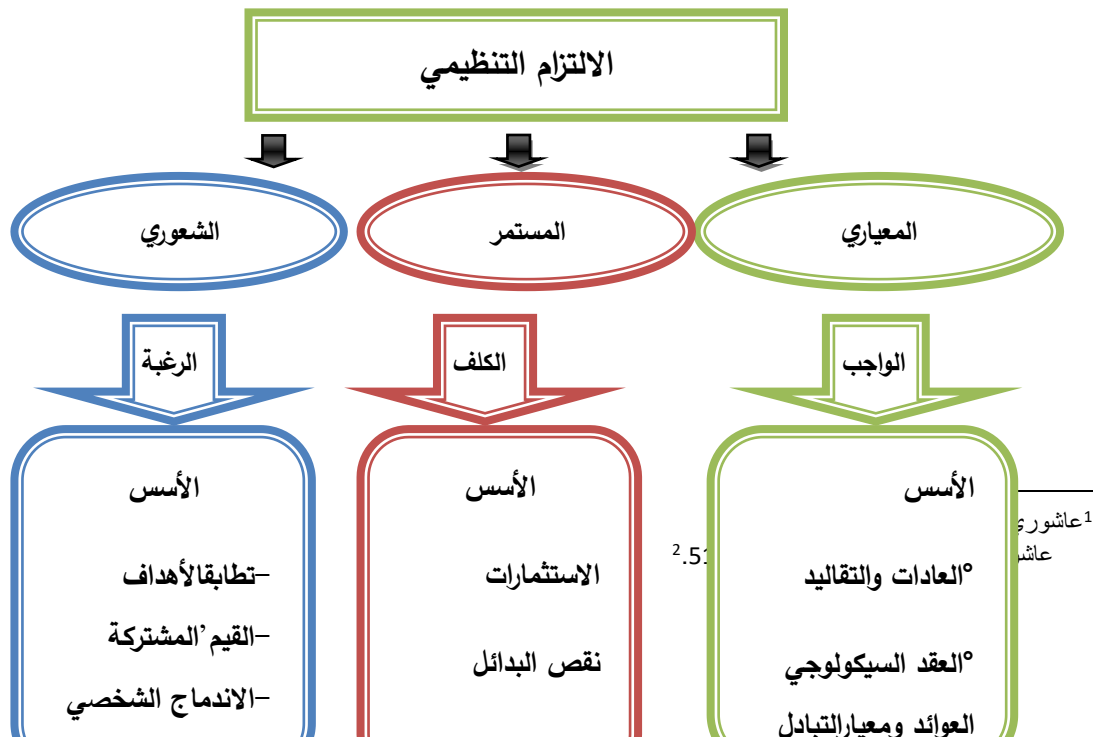
حول الاستثمارات و المراهنات الجانبية التي تشير إلى تقدير ومعرفة مستوى التوازن بين الجهد المبذول (التكاليف) و المكافآت التي يحصل عليها الفرد نتيجة انجازه لذلك العمل.

وفي الإطار ذاته إذ يرى (Stallworth) ان مفهوم الالتزام المستمر يتطابق مع مفهوم الالتزام المحسوب من حيث دمج التكاليف و العوائد المرتبطة بعضويته في المنظمة مقارنة بالمنظمات الأخرى. اما (Mayer & Herscovitch) فقد أكد على أن الالتزام المستمر قد يتطور اعتماداً على عاملين أساسيين هما:

_ زيادة الاستثمارات (المراهنات الجانبية).²

_ قلة البدائل المتوافرة..

الشكل (10) يوضح النموذج العام لالتزام الفرد داخل المنظمة وفقاً لأبعاده الثلاث (الالتزام الشعوري، المعياري، المستمر)



المصدر: :عاشوري إبتسام، الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقته بالثقافة التنظيمية، مذكرة لنيل شهادة ماجيستر في علم الاجتماع سنة 2015

ثانيا: مراحل تطور الالتزام التنظيمي:

تنوع آراء الباحثين حول مراحل الالتزام التنظيمي، فهناك من يري أن للالتزام مرحلتين ترتبطان بعملية ارتباط الفرد بالمنظمة وهما:

1. مرحلة الانضمام للمنظمة: التي يريد الفرد العامل بها غالبا ما يختار الفرد المنظمة التي يبعث أنها تحقق رغباته وتطلعاته
2. مرحلة الالتزام التنظيمي: أي مرحلة التي يصبح الفرد فيها حريصا على بذل أقصى جهد لتحقيق أهداف المنظمة للنهوض بها¹

ويري بعض الباحثين أن له ثلاث مراحل هي:

1. مرحلة التجربة: وهي المرحلة التي تمتد من تاريخ مباشرة الفرد عمله ولمدة عام واحد يكون الفرد خلالها خاضع للتدريب والإعداد والتجربة، حيث ينصب اهتمامه على تأمين وضعه في المنظمة ومحاولة التأقلم مع الوضع الجديد.
2. مرحلة العمل والإنجاز: تتراوح هذه المرحلة بين عامين وأربعة يسعى الفرد خلالها إلى تأكيد مفهومه للإنجاز ويتبلور في ذهنه ووضوح الولاء للعمل والمنظمة.
3. مرحلة الثقة بالتنظيم: هي مرحلة التي تبدأ تقريبا من السنة الخامسة من التحاق الفرد بالمنظمة وتستمر إلى ما بعد ذلك حيث يزداد ولاءه وتقوى علاقته بالتنظيم وينتقل إلى مرحلة النضج.

ثالثا: محددات الالتزام التنظيمي:

¹ بكري أحلام الالتزام التنظيمي وتحقيق الرضا الوظيفي مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع جامعة المسيلة الجزائر سنة 2013ص25

اختلفت وتعددت وجهات نظر الباحثين حول العوامل المساعدة على تكوين الالتزام التنظيمي في المنظمات ولكن دراسات (روبرت مارش وماناري) تعد من أبرز الدراسات، وتوصلت إلى المحددات التالية:

أ- السياسات:

يجب أن تكون سياسات المنظمة الداخلية تساعد على إشباع حاجات الأفراد العاملين بها، حيث من المعروف أن الحاجات المتداخلة لدي الفرد هي التي تساعد تشكيل سلوكه الوظيفي، حيث كلما حقق الفرد مستوى جيد من إشباع حاجاته المادية والمعنوية انعكس ذلك على تكوين سلوك متوازن لديه، هذا السلوك المتوازن يتولد عنه شعور بالرضا والاطمئنان والانتماء ، ويرفع درجة الالتزام لديه ¹.

ب- وضوح الأهداف:

إن وضوح الأهداف التنظيمية يساعد بشكل كبير الأفراد على معرفة ما هو مطلوب منهم ويساعدهم على إنجاز أعمالهم ما ينعكس بشكل إيجابي على ارتباطهم وولائهم لمنظمتهم

ج- العمل على تنمية مشاركة الأفراد في التنظيم:

تعتبر المشاركة من أهم الأمور في المنظمة التي يعمل في شكل جماعي، ويعرفها (دايفن) بأنها الاشتراك الفعلي والعقلي للفرد في موقف جماعي يشجعه على المشاركة والمساهمة لتحقيق الأهداف الجماعية ويشرك في المسؤولية في تحقيق الأهداف من هنا كانت المشاركة عنصرا مهما يساعد على سيادة روح الفريق الواحد مما يساعد على تماسك المنظمة.

د- العمل على تحسين المناخ التنظيمي:

لا شك أن المناخ التنظيمي يلعب دور كبير في رضا الفرد عن المنظمة وذلك أنه يمثل البيئة الداخلية للعمل وما تشمله من (ظروف العمل، وسائل العمل، علاقات العمل) التحسين منها معناه التحسين في رضا الفرد عن المنظمة وبالتالي زيادة شعور الانتماء والولاء.

هـ - تطبيق أنظمة حوافز مناسبة:

¹ماحي محمد الأمين، المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي في المؤسسة الجزائرية، مذكرة تخرج لنيل ماجستير في علم النفس، جامعة وهران_2_ الجزائر، سنة 2016، ص44.

من المعلوم أن جودة أنظمة حوافز عادلة وجيدة يساهم في إحساس الفرد بالعدل والمساواة مع بقية الأفراد في المنظمة، ما يعكس إيجاباً على تعلق الفرد بها.

و- العمل على بناء ثقافة مؤسسية:

إن حرص المنظمة على تبني شعارات مثل (العمل، المساواة، النزاهة) وتطبيقها في أرض الواقع يكون له صدى حسن لدى الأفراد، ويزيد افتخارهم وشغفهم بمؤسستهم.

ي- نمط القيادة:

اختيار أسلوب قيادي ناجح يراعي إنجاز الأعمال والرقابة ولا يهمل الجوانب الإنسانية، يسهم في تقبل الأفراد له ودعمه.¹

رابعاً: النتائج المترتبة على الالتزام التنظيمي:

الجدول رقم (1) التالي يوضح النتائج الالتزام التنظيمي:

النتائج الممكنة		مستوى التحليل
السلبية	الإيجابية	
<p>_ انخفاض القدرة على الحركة والتقدم الوظيفي.</p> <p>- انخفاض القدرة على النمو والتطور الذاتي.</p>	<p>- الأمان</p> <p>- الأهداف والاتجاه</p> <p>- المكافأة التنظيمية</p> <p>- الشعور بالارتباط والانتماء</p>	العامل
<p>- التفكير الجماعي.</p> <p>- انخفاض القدرة على الابتكار والتكيف.</p> <p>- الصراعات بين الجماعات</p>	<p>- ثبات العضوية.</p> <p>- فعالية الجماعة.</p> <p>- التماسك.</p>	جماعة العمل

¹ماحي محمد الأمين، مرجع سبق ذكره، ص44.

<p>- انخفاض القدرة على التطور والتكيف</p>	<p>- زيادة الفاعلية ترجع لجهد الفرد. - انخفاض معدل الدوران. - انخفاض نسبة الغياب.</p>	<p>المؤسسة</p>
---	---	----------------

المصدر: نويوة وفاء أثر الالتزام التنظيمي في جودة العلاقات الاجتماعية للعمل مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع، سنة 2008

إن نتائج الالتزام التنظيمي على العامل تكمل في القيام بالإعمال المطلوبة وارتفاع الأداء وروح الانتماء لديه كما يقوي الرغبة في الاستمرار في العمل وزيادة في الجهد، أما بالنسبة للمنظمة فتظهر في انخفاض نسبة الغيابات، احترامه للقرارات التنظيمية للمنظمة انخفاض دوران العمل ليستقر العامل في وظيفته وارتفاع الإبداع والابتكار بإيجاد أساليب جديدة لأداء مهامه وواجباته المكلف بها.¹

الفرع الثالث: مداخل ونماذج الالتزام التنظيمي:

أولاً: مداخل حول فهم الالتزام التنظيمي:

تمحورت دراسات الالتزام حول ثلاث مدخل لدراسة الالتزام التنظيمي:

1- المدخل الاتجاهي (التبادلي):

وينظر للالتزام على أنه اتجاه يعكس الارتباط بين الفرد والمنظمة من حيث طبيعة ونوعية ويعتمد على معرفة الأفراد وشعورهم وإدراكهم للتوازن بين الجهد المبذول والإجراءات المقدمة التي يحصلون عليها مع مرور الوقت فإن الأفراد يرغبون في وضع المراهنات الجانبية لتقرير ومعرفة التوازن بين الجهد المبذول والتكاليف والمكافآت التي يحصلون عليها، إذ تزداد مراهناتهم واستثماراتهم في المنظمة بزيادة مدة الخدمة، مما يؤدي إلى زيادة تكلفة تركه المنظمة والانتقال إلى منظمة أخرى.

2- المدخل السلوكي:

¹ محمد حسن محمود الغباوي، دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة، بحث استكمال الحصول على درجة الماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، سنة 2014، ص 16.

ويعنى بالعملية التي من خلالها يؤدي السلوك الماضي للفرد إلى ارتباطه بالمنظمة من خلال الاستثمارات المادية، وغير المادية التي يستثمرها في المنظمة، فالالتزام هنا ينبع من المكاسب التي يرى الموظف أنه يحققها نتيجة استمراره في المنظمة، أو التكاليف التي قد يتكبدها نتيجة تركه لها.¹

3- المدخل السيكولوجي:

حيث يركز هذا المدخل على العلاقة بين الفرد والتنظيم، حيث يرى "sheldon"

أن الالتزام التنظيمي يمثل اتجاها يربط بين الفرد والمنظمة، وكذلك يرى "mowdy , porter, steers" إن الالتزام التنظيمي يمثل درجة تطابق الفرد مع منظمته وارتباط بها . وكذلك عرفه "vadewall" بأنه قوة الارتباط بين الفرد والتنظيم.

ثانيا: نماذج الالتزام التنظيمي:

وفرت العديد من الدراسات التي حاولت البحث في ظاهرة الالتزام التنظيمي سواء ما تعلق منها بالأسباب أو النتائج، سنعرض هذه النتائج وفق تسلسلها التاريخي على النحو التالي:

نموذج إترينيوني 1961: يعبر هذا النموذج على الرأي المستند إلى أن القوة أو السلطة التي تملكها المنظمة على حساب الفرد، نبعه من طبيعة اندماج الفرد مع المنظمة والذي يسميه أحيانا الالتزام أو الولاء، يتخذ ثلاثة أشكال هي:

أ- الالتزام المعنوي: ويمثل الاندماج الحقيقي بين الفرد ومنظمته، والنابع من قناعة الفرد بأهداف المنظمة وقيمها ومعاييرها التي يعمل بها، وتمثله لها.

ب- الالتزام القائم على أساس المزايا المتبادلة: وهو أقل درجة في رأيه، من حيث اندماج الفرد مع منظمته والتي تحدد بمقدار ما تستطيع أن تلبيه المنظمة من حاجيات الفرد حتى يتمكن أن يخلص لها ويعمل على تحقيق أهدافها لذا فالعلاقة علاقة متبادلة الطرفين الفرد والمنظمة.

ت- الالتزام الاغترابي: ما يمثل الجانب السلبي في علاقة الموظف مع المنظمة التي يعمل بها حيث اندماج الفرد مع المنظمة، غالبا ما يكون خارج عن إرادته بسبب طبيعة القيود التي تفرضها المنظمة على الفرد

نموذج ستيرز 1977:

¹بوقندورة يمينة، دور القيادة النسوية في تحقيق الالتزام التنظيمي ،مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع والتنمية وتسيير الموارد البشرية ،جامعة أم البواقي ،الجزائر، سنة 2017، ص 102.

يرى هذا النموذج أن الخصائص الشخصية وخصائص العمل وخبراته تتفاعل معا كمدخلات، وتكن ميل الفرد للاندماج لمنظّمته ومشاركته لها واعتقاده القوي بأهدافها وقيمها ورغبته الأكيدة في بذل أكبر جهد لها مما ينتج رغبة قوية للفرد في عدم ترك التنظيم الذي يعمل فيه وانخفاض نسبة غيابه وبذل المزيد من الجهد والولاء لتحقيق أهدافه التي ينشدها، وقد بين ستيرز في نموذجه العوامل المؤثرة في تكوين الالتزام التنظيمي وما يمكن أن ينتج عنه من سلوك متبعا منهج النظم ومصنفا هذه العوامل والسلوك في مجموعتين تمثلان مدخلات الالتزام التنظيمي ومخرجاته هما:

1- مدخلات الالتزام التنظيمي:

- أ- خصائص الشخصية (الحاجة للإنجاز، التعلم، العمر، تحديد الدور)
- ب- خصائص العمل: (التحدي في العمل، الرضا عن العمل، فرصة التفاعلات الاجتماعية، التغذية المرتدة).¹
- 2- خبرات العمل: (طبيعية ونوعية خبرات العمل لدي العاملين، اتجاهات العاملين وأهمية الشخص بنسبة للتنظيم). مخرجات الالتزام التنظيمي:
 - أ- الرغبة والميل للبقاء في التنظيم
 - ب- انخفاض نسبة دوران العمل.
 - ت- الميل للعمل طواعية لتحقيق أهداف التنظيم.
 - ث- الميل لبذل جهد لتحقيق إنجاز أكبر.

نموذج ستاو وسلانك: يؤكد هذا النموذج ضرورة التفريق بين نوعين من الالتزام هما

أ- الالتزام العاطفي: يعكس هذا النوع من الالتزام وجهة نظر علماء السلوك التنظيمي بأنه يشبه الصندوق

الأسود، الذي تتضمن عوامل تنظيميه وشخصية مثل: السمات الشخصية وخصائص الدور الوظيفي والخصائص التنظيمية وخبرات العمل ولذا فإن مستوى الالتزام الناجم عن هذه الخصائص² يحدد سلوكيات الأفراد في المنظمة من حيث التسرب الوظيفي والحضور والغيابات والجهود التي تبذل في العمل ومقدار المساندة التي يقدمها الأفراد لمنظمتهم.

ب- الالتزام السلوكي: يعكس هذا النوع من الالتزام وجهة نظر علماء النفس الاجتماعي الذي تقوم فكرته على أساس العمليات التي يعمل من خلالها السلوك الفردي وتحديد الخبرات المكتسبة على

بوقندورة يمينة، مرجع سبق ذكره، ص 95¹.

بوقندورة يمينة مرجع سبق ذكره ص 95².

تطوير علاقة الفرد بمنظمتها، حيث يصبح الأفراد مقيدون بأنواع خاصة من السلوك أو التصرف داخل المنظمات، نتيجة اطلاعهم على بعض المزايا والمكافأة التي ترتبت على هذا السلوك مما يخلق لديهم الخوف من فقدان هذه المزايا بالإقلاع عن هذا السلوك.

نموذج ستيفنز وزملائه 1978:

ينقسم هذا النموذج للالتزام التنظيمي إلى اتجاهين نظريين هما:

أ- الاتجاه التبادلي: يركز هذا الاتجاه على مخرجات الالتزام التنظيمي كمعطيات متبادلة بين المنظمة والعاملين فيها، كما يركز على العضوية الفردية كمحدد أساسي لما يستحقه الموظف من مزايا ومنافع من خلال العملية التبادلية بين الفرد والمنظمة. وبموجب هذه الطريقة فإن ائتمان الفرد للمنظمة يزداد بازدياد ما يحصل عليه من حوافز، وتتخلص محددات الاتجاه التبادلي بأن هذا الاتجاه يقيس درجة رضا الشخص عن الحوافز المقدمة له وإمكانية بقاءه فيها فإذا توفرت له مزايا أفضل في منطقة أخرى فإن ينزع ترك المنظمة التي يعمل فيها هذا الاتجاه يوفر المعلومات اللازمة للتنبؤ بإمكانية ترك الفرد للمنظمة أو البقاء فيها.

ب-الاتجاه النفسي: وهذا الاتجاه أورده أيضا ستيفنز وتبناه بورتر وسميث، حيث وصفوا الالتزام التنظيمي بأنه نشاط زائد وتوجه إيجابي نحو المنظمة وجهد مميز يبذله الفرد لمساعدة المنظمة في تحقيق أهدافها، وكذلك رغبة قوية في البقاء عضوا فيها.

فهذا الاتجاه يصور الالتزام التنظيمي على أنه توجه الفرد بإيجابية عالية نحو المنظمة وأهدافها وهو يغطي أبعادا أكثر من الاتجاه التبادلي الذي ركز على بعد الحوافز ودرجة رغبة الفرد في ترك المنظمة مقياسا لدرجة التزامه¹ ومن منظور النموذج النفسي يعد الالتزام التنظيمي نوعا من التوافق بين الأهداف الفردية وأهداف المنظمة، وعليه

فالعاملون الذين يؤمنون بأهداف المنظمة يشعرون بانتماء لها ويظهرون رغبة قوية في العمل فيها، وإيماننا كبيرا في قيم المنظمة وأهدافها.

نموذج أنجل وبيري 1983:

يعتبر هذا النموذج أن النماذج التي تقوم على أساس البحث عن أسباب الالتزام التنظيمي، يمكن تصنيفها في نموذجين رئيسيين هما:

¹ بوقندورة يمينة، مرجع سبق ذكره، ص 95.

أ- نموذج الفرد كأساس للالتزام التنظيمي: يعتبر هذا النموذج جوهر الالتزام التنظيمي يبني على أساس خصائص الفرد وتصرفاته، باعتبارها مصدر للسلوك المؤدي إلى هذا الاتجاه، وإن يكون هذا السلوك عاما واضحا وثابتا وطوعيا وتبعاً لهذا النموذج فإنه ينظر إلى خصائص الفرد كعمر والجنس والتعليم والخبرات باعتبارها محددات سلوك الفرد، لذا فإن هذا النموذج يركز على ما يحمله الأفراد من خصائص شخصية إلى المنظمة، إلى جانب ما يمارسونه داخل المنظمة والتي يتحدد على أساسها ولاء الأفراد لمنظماتهم.

ب- نموذج المنظمة كأساس للالتزام التنظيمي: يقوم هذا النموذج على أساس أن العمليات التي تحدث في المنظمة هي التي تحدد الالتزام التنظيمي، حيث يتم التفاعل بينها وبين الفرد نتيجة العمل فيها لذا ينظر إلى الفرد في هذه الحالة على أساس أن لديه بعض الحاجات والأهداف التي يتوقع تحقيقها من المنظمة، وأنه في سبيل تحقيق هذه الأهداف لا يتردد في تسخير مهاراته وطاقاته في سبيل تحقيق هذه الأهداف مقابل قيام المنظمة بتلبية تلك الحاجات والأهداف أي أن هذه العملية تبادلية بين الفرد والمنظمة، وأن جوهر هذا التبادل هو ما يسمى " بالعقد النفسي" الذي يتضمن مجموعة من الالتزامات والتعهدات التي تكون محددة أو غير محددة بالنسبة لكلا الطرفين الفرد والمنظمة، لكنها لا بد وأن تؤدي بأي شكل من الأشكال إلى رضا الفرد عن العمل في هذه المنظمة. بالتالي فإن الطريقة التي تعامل بها المنظمة الفرد وتعالج بها حاجاته تمثل أساساً الآلية التي تقود على الالتزام الفرد أو عدم التزامه للمنظمة التي يعمل بها حيث أن المنظمة التي تأخذ على عاتقها الالتزام بتلبية احتياجات الفرد سوف تؤدي به في النهاية إلى أن يتشرب قيمها ويعتبرها قيمة، وبالتالي يكون هناك نوع من الالتزام المتبادل بينه وبين المنظمة.¹

نموذج كانتر 1986:

يرى هذا النموذج أن هناك ثلاثة أنواع من الالتزام التنظيمي نابعة من متطلبات السلوك المختلفة، التي تفرضها المنظمة على أفرادها وهي:

أ- الالتزام المستديم: ويمثل المدى الذي يستطيع فيه الأفراد التضحية بجهودهم وطاقاتهم مقابل استمرار المنظمات التي يعملون فيها. لذا فإن هؤلاء الأفراد يعتبرون أنفسهم جزءاً من منظماتهم، وبالتالي فإنهم يجدون صعوبة في الانسحاب منها أو تركها.

¹ بوقندورة يمينة، دور القيادة النسوية في تحقيق الالتزام التنظيمي، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع والتنمية وتسيير الموارد البشرية جامعة، أم البواقي، الجزائر، سنة 2017، ص 95.

ب- الالتزام التلاحي: ويتمثل في العلاقة النفسية الاجتماعية التي تنشأ بين الفرد ومنظّمته، والتي يتم تعزيزها من خلال المناسبات الاجتماعية التي تقيمها المنظمة، وتعترف فيها بجهود الأفراد العاملين، إضافة إلى امتيازات التي تمنحها تلك المنظمات، كإعطاء البطاقات الشخصية الخاصة أو توفير السيارات وبعض الخدمات مثل الإسكان والمواصلات والتي من شأنها تعزيز التلاحم بين الفرد والمنظمة.

ت- الالتزام الرقابي: ينشأ هذا النوع من الالتزام عندما يعتقد الموظف أن المعايير والقيم الموجودة في المنظمة تمثل دليلاً مهماً لتوجيه سلوك الأفراد، وبالتالي فإن سلوك الفرد في المنظمة يتأثر بهذه المعايير.

نموذج ألين وماير 1990:

يعرف هذا النموذج " بنموذج العناصر الثلاثة للالتزام التنظيمي " لأنه يستند في نظريته للالتزام إلى ثلاثة عناصر مكونة له وهي:

أ- الالتزام العاطفي: يعبر عن الارتباط الوجداني بالمنظمة ويتأثر بمدى إدراك الفرد للخصائص المتميزة لعمله من استقلالية واكتساب المهارات وطبيعة علاقته بالمشرفين كما يتأثر بدرجة إحساس الموظف بأن البيئة التنظيمية التي يعمل فيها تسمح بالمشاركة الفعالة في عملية اتخاذ القرارات سواء فيما يتعلق بالعمل أو العاملين كذلك فإن هذا المكون يحدد درجة اندماج الفرد والمنظمة وارتباطه بعلاقات اجتماعية تعكس التضامن الجماعي

ب- الالتزام المستمر: يعبر عن إدراك الموظف لحساب الربح والخسارة في الاستمرار في المنظمة ويستند هذا

النوع من الالتزام إلى افتراض أن الالتزام التنظيمي يعبر عن تراكمات المصالح المشتركة مثل (التربقيات والتعويضات والمكافآت) بين الفرد والمنظمة، أكثر من كونه عملية عاطفية أو أخلاقية وتحدد درجة التزام الفرد في هذه الحالة بالقيمة النفسية الاستثمارية التي يمكن أ يحققها الفرد لو بقي في المنظمة وبصفة عامة يلاحظ أن تقييم الموظف لي أهمية بقاءه في المنظمة يتأثر بالخبرة الوظيفية والتقدم في العم.¹

ت- الالتزام المعياري: يعبر عن إحساس العاملين بالالتزام الأدبي للبقاء في المنظمة وغالباً ما يكون المصدر الأساسي لهذا الإحساس نابعا من القيم التي اكتسبها الفرد قبل التحاقه بالمنظمة أي من الأسرة أو التطبيع الاجتماعي، أو عقب التحاقه من التطبيع التنظيمي وبالتالي يكون سلوك الفرد انعكاساً لما يشعر به، ولما يعتقد بأنه أخلاقي.

¹بوقندورة يمينة، دور القيادة النسوية في تحقيق الالتزام التنظيمي، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع والتنمية وتسيير الموارد البشرية جامعة أم البواقي، الجزائر، سنة 2017، ص 95.

وتؤثر هذه المكونات للالتزام التنظيمي فيما بينها وتعبّر عن رابطة مشتركة بينها تتمثل في اعتبار الالتزام التنظيمي حالة نفسية تعكس علاقة الموظف بالمنظمة التي يعمل فيها وتختلف باختلاف طبيعة الالتزام، فالموظف الذي لديه التزام عاطفيا يبقى في المنظمة بدافع الرغبة، أما الذي يتمتع بالالتزام مستمر فيبقى لأنه يحتاج إلى ذلك ومن المتوقع أن الفرد يمكن أن يحصل على تفهم أفضل لعلاقاته مع المنظمة، عندما ينظر إلى أنواع الالتزامات مجتمعة.

نموذج مدرسة الثقافة التنظيمية:

تعد مدرسة الثقافة التنظيمية من أحدث المدارس في دراسة المنظمات، وقد قدمت نموذج جديدا لدراسة وتفسير ظاهرة الالتزام التنظيمي باعتبار أن ثقافة المنظمة التي تتمثل في القيم الموجودة بها وبذات قيم المديرين، والجوانب الملموسة في المنظمة والمتعلقة ببناء المنظمة ماديا وتنظيما، كما أن الالتزام التنظيمي يعد من وجهة نظر هذه المدرسة أسلوبا قويا لضبط الموظفين باعتبار أن من أكبر المشكلات التي تعاني منها إدارة المنظمات الأسلوب الذي يمكن ضبط وتوجيه الموظفين، والالتزام التنظيمي يقدم أسلوبا ملائما للمديرين لحل هذه المشكلة، وحسب وجهة نظر هذه المدرسة فإن الالتزام التنظيمي يتضمن توحيد الشخص وقبوله لقيم وأهداف المنظمة التي يعمل بها كما لو كانت قيمه وأهدافه الشخصية وعليه فإن الالتزام التنظيمي للمنظمة يعد عاملا أخلاقيا يتعدى مجرد رضا الفرد عن عمله داخل المنظمة بسبب الحوافز والمكافآت والزملاء ذلك أن لدى الموظف المولي لمنظّمته نوعا من الالتزام إلى

جانب استعداده للدفاع الشخصي عن سمعة منظّمته إذا ما الموقف ذلك وعليه فعنينا الالتزام التنظيمي حسب هذا النموذج يكون نابعا من الإحساس الذاتي للفرد الذي يرتبط ببعض المظاهر التنظيمية، بل يحد من هذه المظاهر المتمثلة في التسرب الوظيفي، الغياب والعمل خارج الوقت الدوام وعدم لجوء الموظفين إلى استغلال فرص الإجازات لتترك المنظمة.¹

¹بوقندورة يمينة، دور القيادة النسوية في تحقيق الالتزام التنظيمي، منكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع والتنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة أم البواقي، الجزائر، سنة 2017، ص 95.

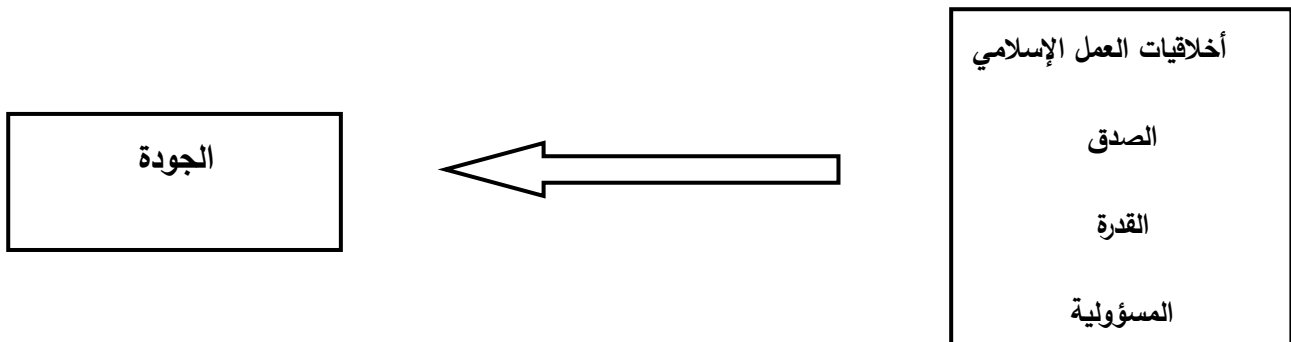
المبحث الثالث: الدراسات السابقة

1- دراسة إيمان ميلالاسنة (2019) Case study (the impact of islamicworkethicsonquality* on sonaricCompany)

(*) on sonaricCompany "أثر أخلاقيات العمل الإسلامي على الجودة دراسة حالة على شركة سوناريك (حيث

هدفت الدراسة إلى تحليل أخلاقيات العمل في الإسلام (الصدق؛ والأمانة؛ المسؤولية) كمتغير مستقل على الجودة"

نموذج الدراسة:



نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى أن المسؤولية والقدرة لهما أثر إيجابي وكبير على الجودة، المسؤولية هي العامل الأكر أهمية التي تؤثر على الجودة ثم القدرة، وعلى النقيض من ذلك، تشير النتيجة إلى أن تأثير الصدق على الجودة ليس كبيرا. أخلاقيات العمل الإسلامي هي المحركات الرئيسية للجودة.

2- دراسة مروان مان سليمان و سיתי عائشة سنة (2019) (islamic job satisfaction)

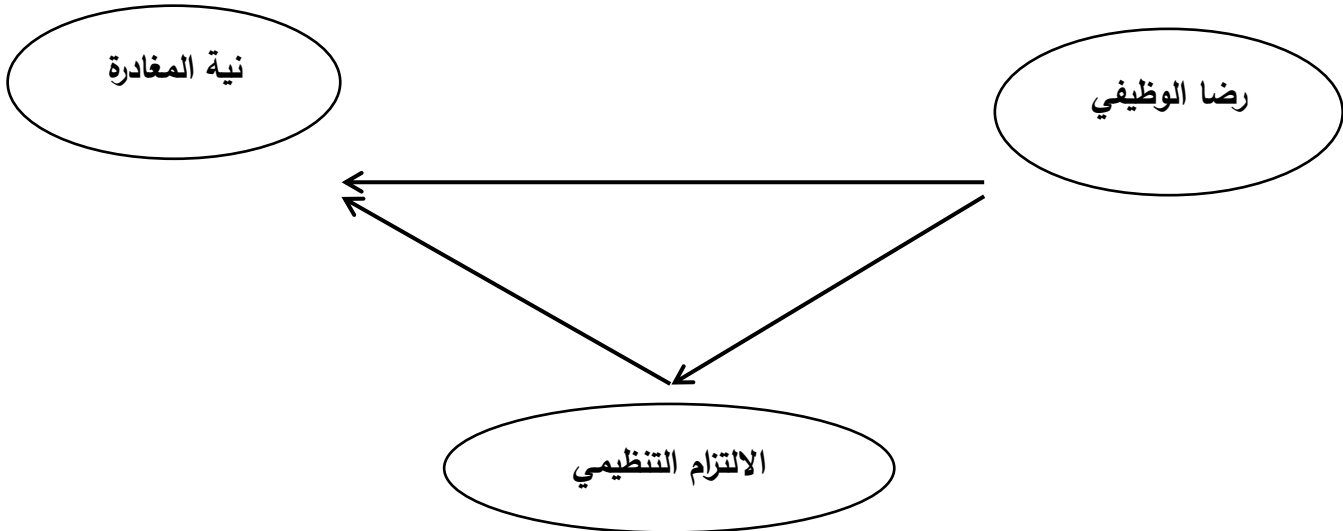
organizational commitment and intention to leave moderating role of

(islamic work ethics)؛ - الرضا الوظيفي الإسلامي والالتزام التنظيمي والنية في الرحيل دور الاعتدال في

أخلاقيات العمل الإسلامي-

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة التأثير المباشر للرضا الوظيفي الإسلامي والالتزام التنظيمي على نية المغادرة، والتأثير المباشر للرضا الوظيفي الإسلامي على الالتزام التنظيمي. كما تحقق في وساطة الالتزام التنظيمي في العلاقة بين الرضا الوظيفي الإسلامي والنية في المغادرة. وتبحث كذلك في التأثير المعتدل في أخلاقيات العمل الإسلامي على تأثير الرضا الوظيفي الإسلامي والالتزام التنظيمي على نية المغادرة.

نموذج الدراسة:



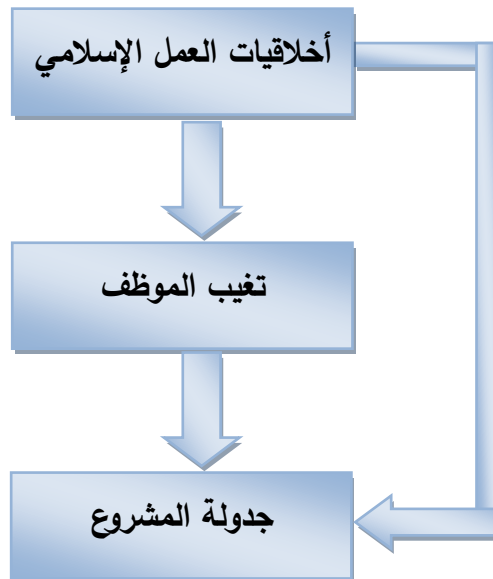
نتائج الدراسة:

وصلت الدراسة إلى أدلة على أن متغير رضا الوظيفي الإسلامي له تأثير سلبي وكبير على نية المغادرة، كما أن للهيئة تأثير إيجابيا وهاما على الالتزام التنظيمي. وللالتزام التنظيمي أثر سلبي وكبير على نية المغادرة ، وتشير نتائج أيضا إلى أن الالتزام التنظيمي له دور الوسيط الجزئي ، وأن الاتحاد قادر على تعزيز تأثير الالتزام التنظيمي على نية المغادرة، وتبين كذلك أن أخلاقيات العمل الإسلامي ليس له تأثير كبير على نية المغادرة، وبالتالي فإن متغير أخلاقيات العمل الإسلامي متغير معتدل محض يعزز تأثير الالتزام التنظيمي على نية المغادر

3- دراسة نورا راشد الكعبي سنة(2019) بعنوان (the impact of absenteeism and islamicworkethics on projectdelivery in public projectizedorganizations in the unitedarabemirates(uae) -أثر التغيب وأخلاقيات العمل الإسلامي على إنها المشاريع في المؤسسات العامة في الإمارات العربية المتحدة -

هدفت الدراسة إلى تحديد كيفية تأثير أخلاقيات العمل، وتأكيد العلاقة الإيجابية بين المتغيرات، وتبحث الدراسة في سياق العلاقة المقترحة بين أخلاقيات العمل الإسلامي ومعدل التغيب في مكانالعمل.

نموذج الدراسة

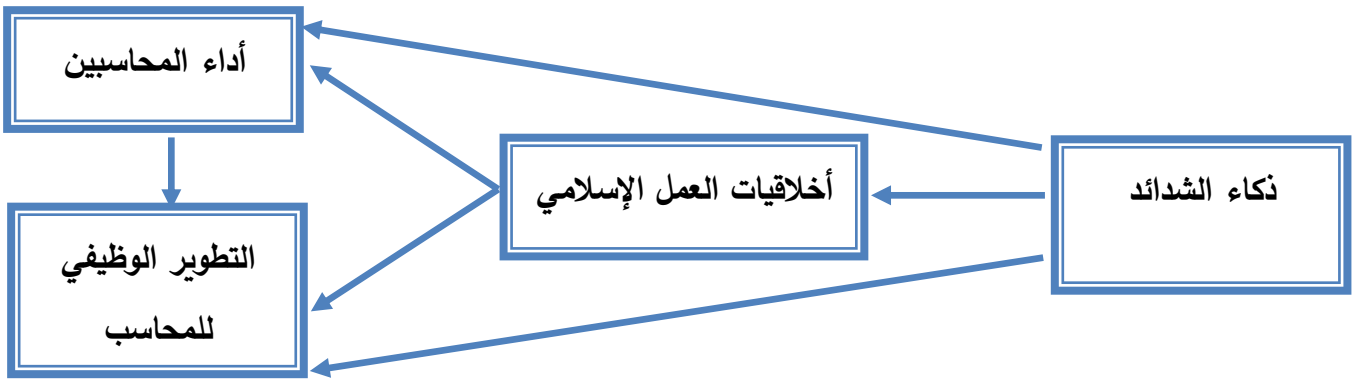


نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى أن التغيب في مكان العمل مدفوع بعدة عوامل مثل العوامل النفسية والأمراض والإصابات والعمر والإجهاد، ومع ذلك، لا تزال أخلاقيات العمل الإسلامي السليمة تدفع القوة العاملة في المنظمات الإسلامية في الحضور إلى العمل لأسباب غير ضرورية وتجعل من السهل إقامة الصلة بين المتغيرات.

4- دراسة يوسف فتني سنة (2019) بعنوان: (the role of adversiti intelligence in encouraging the implementation of islamicworkethics and the impact on accountants performance and careerdevelopment of accountants) دور ذكاء الشدائد في تشجيع تطبيق أخلاقيات العمل الإسلامي وتأثير ذلك على أداء المحاسب والتطوير الوظيفي للمحاسبين - حيث هدفت الدراسة إلى الحصول على دليل تجريبي حول دور ذكاء الشدائد في تشجيع تطبيق أخلاقيات العمل الإسلامي وتأثير ذلك على أداء المحاسب والتطور الوظيفي للمحاسبين.

نموذج الدراسة:



نتائج الدراسة:

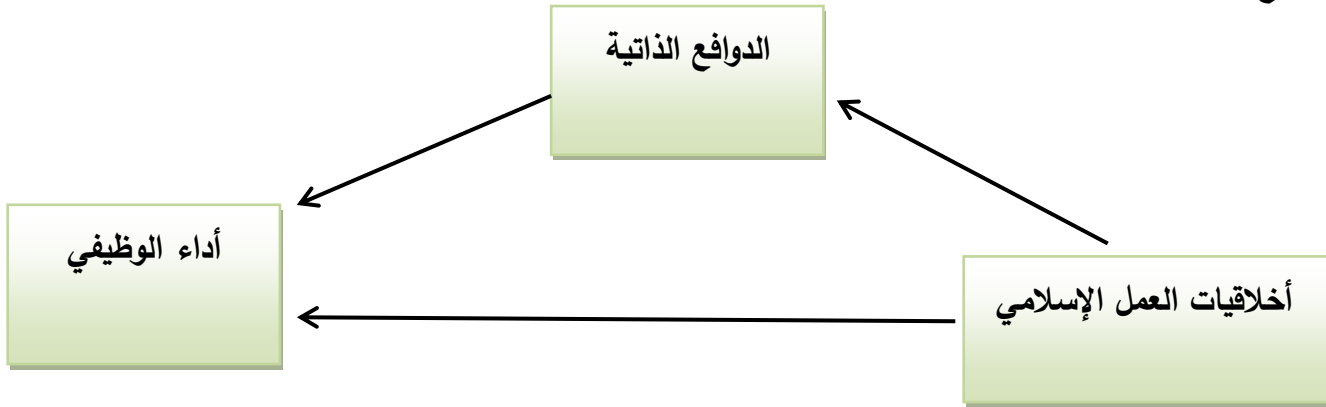
توصلت الدراسة إلى أن للاستخبارات في الشدائد أثرا إيجابيا وكبير على تنفيذ أخلاقيات العمل الإسلامي، وأداء المحاسب والتطوير الوظيفي للمحاسبين؛ أولا، تأثير الذكاء في الشدائد على تنفيذ أخلاقيات العمل الإسلامي، وأداء المحاسبين، والتطوير الوظيفي للمحاسبين ثانيا، إن تنفيذ أخلاقيات العمل الإسلامي له تأثير إيجابي وكبير على أداء المحاسب ولكن ليس له أي تأثير على التطوير الوظيفي للمحاسبين؛ ثالثا، تمكن أخلاقيات العمل الإسلامي من التوسط في تأثير استخبارات الشدائد على أداء المحاسب وكذلك على التطوير الوظيفي للمحاسبين؛ رابعا، إن أداء المحاسب له تأثير إيجابي وكبير على التطوير الوظيفي للمحاسبين.

5- دراسة معاذ نور الدين و فيصل خان و أسمان خان وأنا كادارينش سنة (2019) بعنوان (effect of islamicworkethics on job performance mediatingrole of intrinsic motivation) -أثر

أخلاقيات العمل الإسلامي على الأداء الوظيفي: دور التوسط الدافع الجوهري-

هدفت الدراسة إلى دراسة تأثير أخلاقيات العمل الإسلامي على أداء الوظيفي والدافع الجوهري ودور الدافع الجوهري على الارتباط بين أخلاقيات العمل الإسلامي والأداء الوظيفي.

نموذج الدراسة:



توصلت الدراسة إلى ارتباط إيجابي كبير بين أخلاقيات العمل الإسلامي والأداء الوظيفي والدافع الجوهري وتظهر النتائج أيضا، أن الموظفين الذين أكثر دوافع جوهريّة مع عملهم أكثر ارتياحا لمنظمتهم، والدافع الجوهري والأداء الوظيفي مهم وإيجابي. لأنهما سيدفعان الموظف إلى أداء الوظيفة بكفاءة.

6- دراسة إقبال آلان عبد الله سنة (2019) بعنوان (job satisfaction as antecedent of taskcontextual performance the moderatingrole of islamicworkethics)

كسابق للمهنة والأداء السياقيك الدور المعتدل لأخلاقيات العمل الإسلامي)

هدفت الدراسة التحقق من أثر الرضا الوظيفي على جانبي الأداء الوظيفي، وهما أداء المهام والأداء السياقي، ودراسة الدور المعتدل لأخلاقيات العمل الإسلامي بين الرضا الوظيفي وأداء المهام والأداء السياقي،

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج بأن وعي الموظفين وتطبيق أخلاقيات العمل على أساس المبادئ الإسلامية من شأنه أن يحفز ويعزز أداء هؤلاء الموظفين، وعلى نفس المنوال، يمكن أن تؤدي تنفيذ أخلاقيات العمل الإسلامي في المنظمات إلى زيادة تعزيز الرضا الوظيفي للموظفين وبالتالي تعزيز الأداء.

71- دراسة سمية قداش، سميرة صالحى، عمارة بن عمارة (2017) بعنوان "الالتزام التنظيمي بين الحوافز السلبية والمسؤولية الأخلاقية في العمل من وجهة نظر الأساتذة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح _ ورقلة _

هدفت الدراسة إلى: _التعرف على مستوى الالتزام التنظيمي لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير بجامعة ورقلة

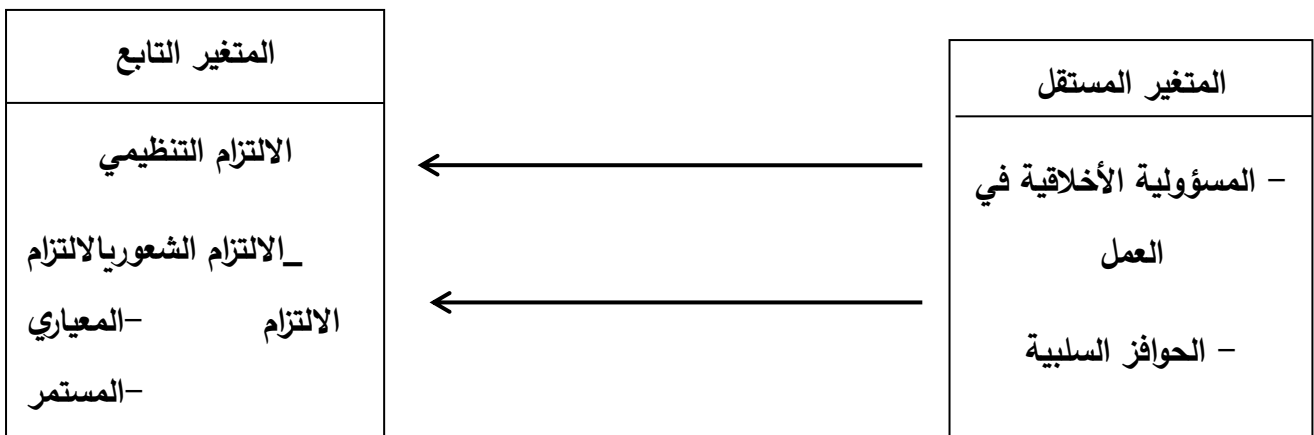
_التعرف على واقع الحوافز السلبية المطبقة على أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة قاصدي ورقلة

_التعرف على مستوى المسؤولية الأخلاقية وأخلاقيات العمل في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة ورقلة

_معرفة ما إذا كان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي والمسؤولية الأخلاقية لدى أساتذة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة ورقلة

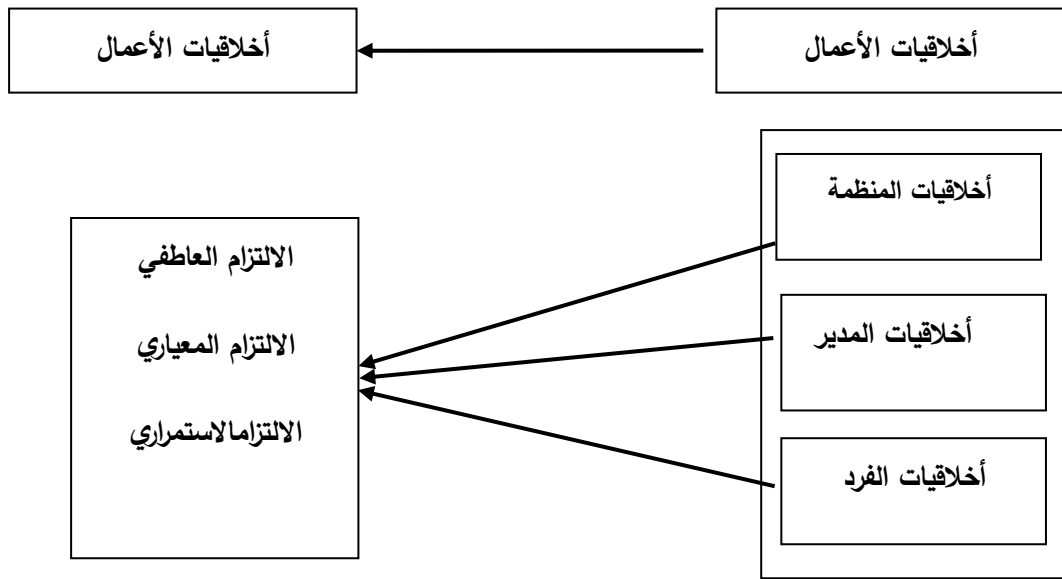
وقد توصلت على النتائج التالية: أن هناك علاقة ارتباطية طردية بين استخدام الكلية للحوافز السلبية والالتزام التنظيمي لدى أساتذة الكلية وأن هناك علاقة ارتباطية طردية بين التحلي بالمسؤولية الأخلاقية في العمل سواء من طرف الإدارة أو الأساتذة والالتزام التنظيمي.

وقد اعتمدت على النموذج التالي:



8- دراسة راجحي مباركة سنة (2016) (أخلاقيات الأعمال وأثرها في تحقيق الالتزام التنظيمي دراسة حالة المؤسسة الإستشفائية الحكيم سعدان-بسكرة-) حيث هدفت الدراسة إلى معرفة مدى وجود التزام بأخلاقيات الأعمال لدى الطاقم الطبي العامل بالمؤسسة ومدى وجود التزام التنظيمي، ومدى وجود الفرق بين المتغيرات، وكيفية تحسين الالتزام بأخلاقيات الأعمال.

نموذج الدراسة:



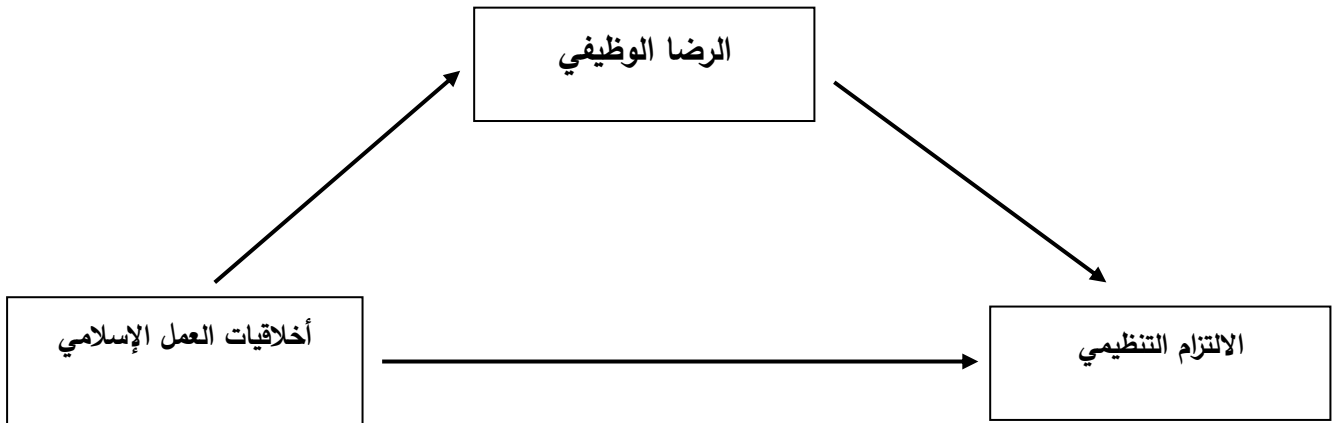
نتائج الدراسة:

وجود مستوى مرتفع لأخلاقيات بالمؤسسة، وأبعاد الثلاثة لأخلاقيات في أهميتها على الترتيب التالي (أخلاقيات الفرد، أخلاقيات المنظمة، أخلاقيات المدير)، وحقق الالتزام التنظيمي مستوى متوسط وهو ما أظهره انخفاض درجة التزام أفراد المؤسسة خاصة ما يتعلق بارتباطهم الوجداني بها، الذي ظهر بمستويات أقل مقارنة مع برغبة البقاء الناتج عن الفوائد المتحققة من المؤسسة.

9- دراسة محمد رزاق أطهر، خورام شهرزاد، جواد محمد، محمد شهرزاد إعجاز سنة 2016 بعنوان (impact of islamic Works Ethics on OrrganizationalCommitment: MediatingRole of Job Satisfaction) « أثر أخلاقيات العمل الإسلامي على الالتزام التنظيمي: دور الوساطة في الرضا الوظيفي »

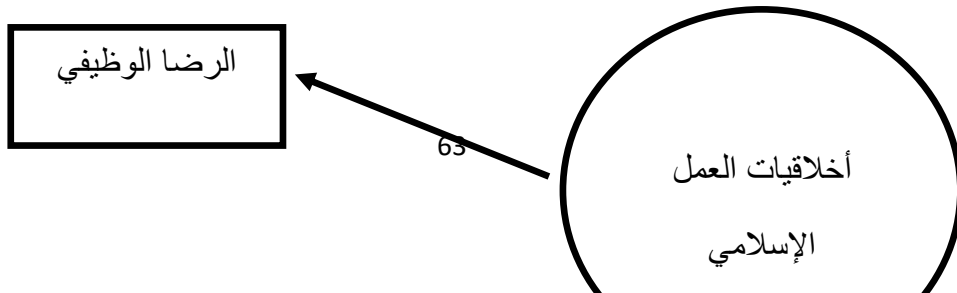
الهدف من الدراسة حيث تركز على تأثير أخلاقيات العمل الإسلامي على الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي كما يحاول معرفة دور التدخل من الرضا الوظيفي على العلاقة بين أخلاقيات العمل الإسلامي والالتزام التنظيمي وقد توصلت إلى النتائج التالية أن أي منظمة يمكن أن تؤدي بفعالية وكفاءة في العمل من خلال اعتماد إطار أخلاقي يعتمد على القيم الإسلامية التي تساعد وتوجه أفراد المنظمة في القيام بعملهم بصورة صحيحة. أن تأثير (أخلاقيات العمل الإسلامي) على (الالتزام التنظيمي) و(الرضا الوظيفي) كبير وإيجابي يؤثر مباشرة على الالتزام والرضا، ولكن أيضا بشكل غير مباشر من خلال توسط تأثير الرضا الوظيفي. وصف أن أخلاقيات العمل الإسلامي مهمة وتلعب دور لنجاح وتطور المناطق الإسلامية والمنظمات

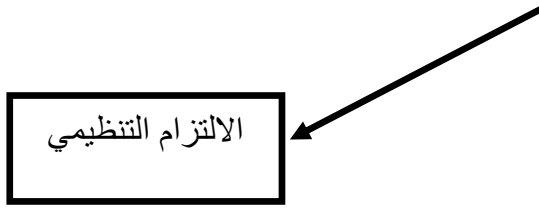
النموذج المستخدم



10- دراسة محمد نعمان شفيق ومحمد حسيب و نافيد أحمد سنة 2015 the influence of Islamic work ethics on job satisfaction and organizational commitment دراسة إلى العلاقات بين أخلاقيات العمل الإسلامي والالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي، كما تستكشف الآثار المعتدلة لأخلاقيات العمل الإسلامي على علاقات الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي، والثقافة الوطنية (الجنسية) على العلاقة بين أخلاقيات العمل الإسلامي والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي.

نموذج الدراسة:





نتائج الدراسة:

حصلت الدراسة على أدلة على أن أخلاقيات العمل الإسلامي تؤثر بشكل مباشر على كل من الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي، وأنها تخفف من علاقة الالتزام والرضا الوظيفي، كما أظهرت النتائج أن الثقافة الوطنية لا تطف العلاقة بين أخلاقيات العمل الإسلامي والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، وتبين أن دعم أخلاقيات العمل الإسلامي يزداد مع زيادة في العمر ومستوى التعليم والخبرة العلمية.

11- دراسة هدى زراد ومحسن دبابي سنة 2015 *islamic marketing ethics literature review*

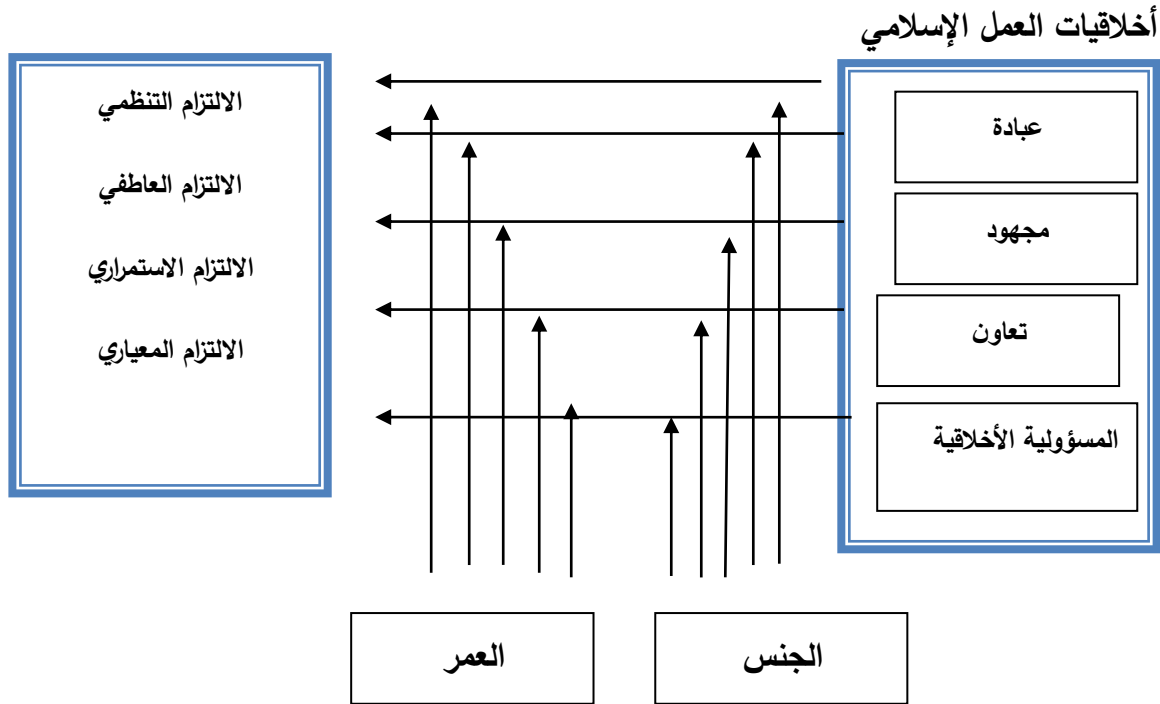
أخلاقيات التسويق الإسلامي: مراجعة أدبية هدفت هذه الدراسة إلى أهمية المزيج التسويقي من المنظور الإسلامي على الممارسات أخلاقيات بشكل عام وأخلاقيات العمل الإسلامي على وجه التحديد ووصلت إلى من وجهة النظر الإسلامية، فإن الالتزام بإطار أخلاقي قائم على الإنصاف والعدالة يضمن كرامة وحرية عقول الناس وضمايرهم وأرواحهم من جميع أنواع العبودية، يجب على ممارسي التسويق أن يدركوا أنهم لا يخدمون مشاريعهم فحسب، بل وتسيير وتنفيذ المعاملات الفعالة التي تشكل جزءا من الاقتصاد الأكبر، وينبغي للمسوقين أن يتبنوا أعلى المعايير الأخلاقية التي تمارس القيم المهنية والأخلاقية التي تنطوي عليها مسؤوليتهم تجاه أصحاب المصلحة، مثل الموظفين والمستثمرين وأعضاء القنوات والمنظمين والبلد المضيف.

12- دراسة سعد ياسين، ديما دجانيا، أسماء مارون الطائسنة (2015) تحت عنوان

islamic work ethics and organizationl commitmet a case of jordanian banks أخلاقيات

العمل الإسلامي والالتزام التنظيمي حالة البنوك الإسلامية الأردنية) وهدفت الدراسة إلى تحديد كيفية تأثير أخلاقيات العمل الإسلامي على التزام مدري البنوك الإسلامية الأردنية، ووضع إطار شامل لمناقشة أثر أخلاقيات العمل الإسلامي (العبادة المتصورة، والجهد، والتعاون، والمسؤولية الأخلاقية) على الالتزام التنظيمي

نموذج الدراسة:



نتائج الدراسة:

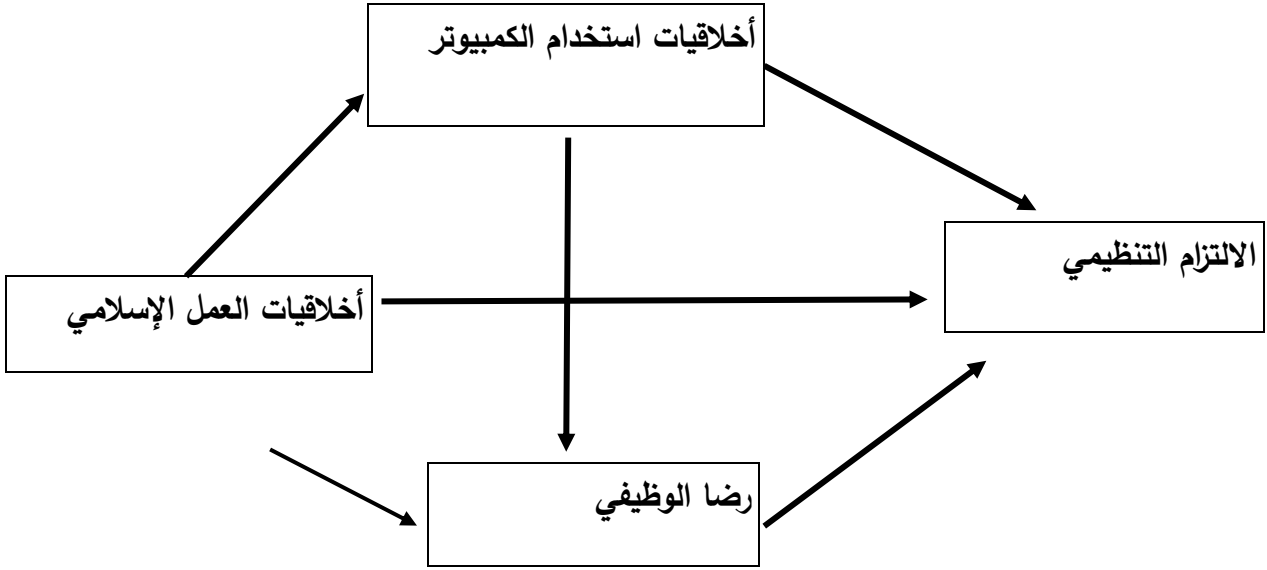
وصلت الدراسة إلى أن المديرين ورؤساء الإدارات ينظرون إلى العمل على أنه عبادة ولهم التزام قوي بالعمل على تجاه منظماتهم وتختلف وجهات نظرهم حسب العمر، ولكن ليس حسب الجنس، وتشير النتائج إلى أن هناك أثر كبير لمتغير الجهد على الالتزام التنظيمي، ومع ذلك ذلك، تختلف هذه النتيجة باختلاف العمر، ولكن ليس حسب الجنس. أن جميع متغيرات أخلاقيات العمل الإسلامي لها تأثير إيجابي على الالتزام التنظيمي.

13 دراسة نورشيدة محمد، نورشهرية عبد الكريم، رملة حسين سبتمبر 2014

Linking Islamic Work Ethics to Computer Use Ethics, Job Satisfaction and Organisational Commitment in Malaysia

عنوان الدراسة "ربط أخلاقيات العمل الإسلامي بأخلاقيات استخدام الكمبيوتر والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي في ماليزيا"

نموذج الدراسة:



نتائج الدراسة:

تشير الدراسة على أن أخلاقيات العمل الإسلامي أثرت على مواقف الأفراد اتجاه استخدام أخلاقيات الكمبيوتر وهذه هي الخصائص الهامة التي توجه وجهة نظر الفرد حول الاستخدام الأخلاقي لجهاز الكمبيوتر عندما يواجه معضلة حقيقية أن هناك مساهمات كبيرة في أخلاقيات العمل الإسلامي والمواقف اتجاهه

تشير أخلاقيات استخدام الكمبيوتر إلى الرضا الوظيفي إلى أن أخلاقيات الأفراد تمثل اعتبارا مهما اتجاه إدارة القوى العاملة، ومن المثير للاهتمام أن نلاحظ أن أخلاقيات استخدام الكمبيوتر لم يكن لهل تأثيرا كبيرا ومباشرا على الالتزام التنظيمي.

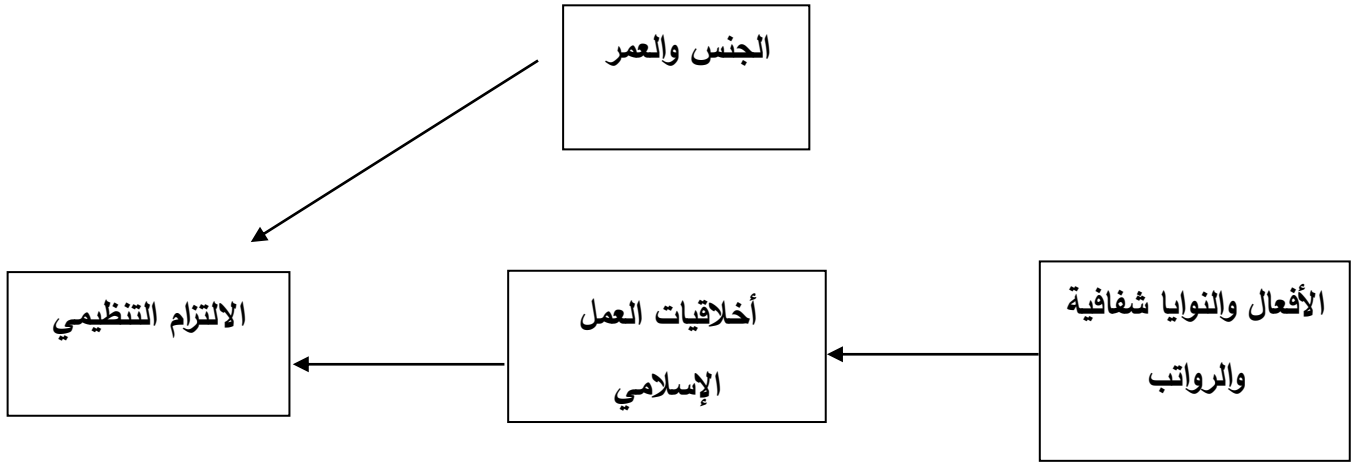
النتيجة المهمة الأخرى هي أن أخلاقيات العمل الإسلامي ورضا العمل ايجابية ومباشرة تتعلق بالالتزام التنظيمي

14- دراسة زيناوتي عبد الله وسيتي حارياي شيخ علي سنة (2014) (analyzing the effect of Islamic work ethics on organizational commitment: a mediating factor of Islamic work ethics) تحليل

مسألة الالتزام التنظيمي: تحديد عامل التسور في أخلاقيات العمل الإسلامي"

حيث هدفت إلى معرفة تأثيرات أخلاقيات العمل الإسلامي تجاه مختلف قضايا جودة العمل، والعوامل التحفيزية التنظيمية مع الالتزام الوظيفي بين الموظفين.

حيث اعتمدت على النموذج التالي:



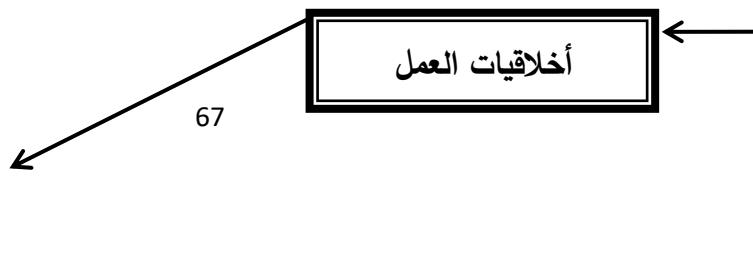
نتائج الدراسة:

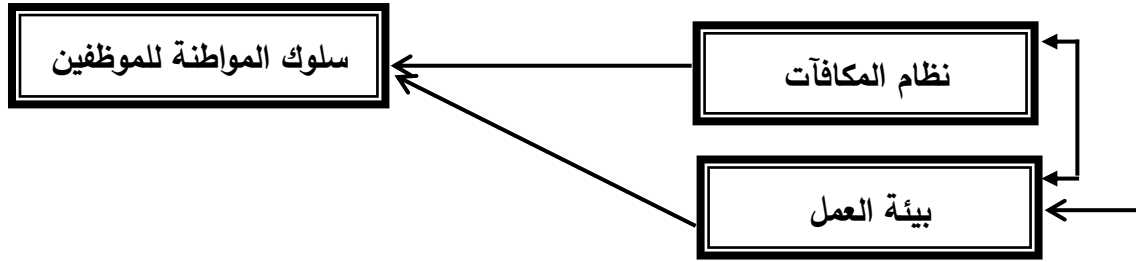
تبين أنه كانت هناك علاقة إيجابية معتدلة كبيرة بين الالتزامات التنظيمية وجميع الأبعاد الثلاثة، إيجابية معتدلة كبيرة هناك أيضا علاقة بين الشفافية والمرتبات ومع ذلك هناك علاقة ضعيفة للغاية بين الشفافية بالأفعال والنوايا، وأظهرت الدراسة أن الفعل والنوايا، والراتب والشفافية يرتبط بشكل كبير بالالتزام التنظيمي

15- دراسة عبد الستار عباسي،فايزة حسين رنا (2012) تحت عنوان (impact of islamicworkethics ,reward system and organizationalenvironment on citizenshipbehavior of employees) "تأثير أخلاقيات العمل الإسلامي ونظام المكافآت البيئية التنظيمية لسلوك المواطنة"

والتي هدفت إلى تحليل تأثير أخلاقيات العمل الإسلامي على نظام المكافآت، بيئة العمل التنظيمية وفي النهاية سلوك المواطنة للعاملين في المنظمة ،أخلاقيات العمل الإسلامي و نظام المكافآت بيئة العمل التنظيمية بمثابة مستقلة المتغيرات في الدراسة في حين سلوك المواطنة للموظفين كمتغير تابع استبيان منظم كان يعمل لجمع البيانات

النموذج المستخدم:





وكان من أبرز نتائجها: أن أخلاقيات العمل الإسلامية لها دور قوي في تعزيز الود بيئة العمل وسلوك المواطنة بين الموظفين الذي تم تحديده في هذه الدراسة

أخلاقيات العمل الإسلامي يتم غرسها في المؤسسات

يجب على المنظمات تطوير نظام مكافأة مناسبة وشفافة وجيدة

لضمان عمل لطيف لتحقيق كل من ملموسة وغير ملموسة

العلاقة الإيجابية بين بيئة العمل وسلوك المواطنة للموظفين، وفقا لنتيجة هذه الدراسة

لديها القدرة على التأثير سلوك المواطنة للموظفين

• التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال الدراسات السابقة اتضح أن موضوع أخلاقيات العمل الإسلامي لم ينل اهتمام كبير من طرف الباحثين على عكس الالتزام التنظيمي الذي نال اهتمام الباحثين ولم نجد دراسات كثير تناولت موضوع دراستنا،

وقد تبين ما يلي:

إن بعض الدراسات السابقة ركزت على أهم الجوانب المتعلقة بأخلاقيات العمل الإسلامي والالتزام التنظيمي سعيا منها لفهم عميق حول العناصر المكونة لهذين المفهومين، وبذلك استطعت مجتمعة في تحديد مفهوم وأبعاد والعوامل المؤثرة فيهما .

حيث تتوافق دراستنا مع معظم الدراسات السابقة في إتباع المنهج الوصفي ، واشتركت معظم الدراسات السابقة مع دراستنا الحالية في استعمال الاستبيان كأداة لجمع المعلومات، ماعدا دراسة - دراسة إقبال آلان عبد الله سنة (2019) واختلفت معظم الدراسات السابقة في اختيار مجتمع الدراسة ، ويعتبر أهم أوجه الاختلاف أن الدراسات السابقة ربطت كل متغير أخلاقيات العمل والالتزام التنظيمي مع متغيرات أخرى غير مماثلة لعنوان دراستنا ، وهذا جانب جديد لم يتم الاطلاع عليه في التراث النظري وذلك في حدود اطلاعنا .

كما ساعدتنا الدراسات السابقة في وضع وصياغة فرضيات الدراسة ، وأيضا استفدنا من الدراسات السابقة في وضع خطة وفهم أكثر للتراث النظري لمتغيرات الدراسة وتحديد المفاهيم الخاصة لمتغيرات الدراسة، وبفضل الدراسات السابقة استطعنا أن نكون فكرة واضحة على اختيار الاستبيان، الذي اعتمدنا عليه في جمع البيانات والمعطيات ، وأيضا معرفة طبيعة المعالجة الإحصائية المناسبة مع فرضيات الدراسة .

الخلاصة الفصل الأول:

في هذا الفصل الخاص بموضوع الدراسة التي تم تحديد مشكلة البحث تماشياً مع موضوع الدراسة الهادف إلى الكشف عن أثر أخلاقيات العمل الإسلامي على الالتزام التنظيمي، حيث تعرفنا على أهم أسباب التي أدت إلى اختيار الموضوع وأهمية وأهداف بإضافة إلى تحديد المفاهيم والمصطلحات الخاصة بالموضوع وبعض الدراسات السابقة التي تناولت موضوع البحث.

الفصل الثاني:

الجانب التطبيقي

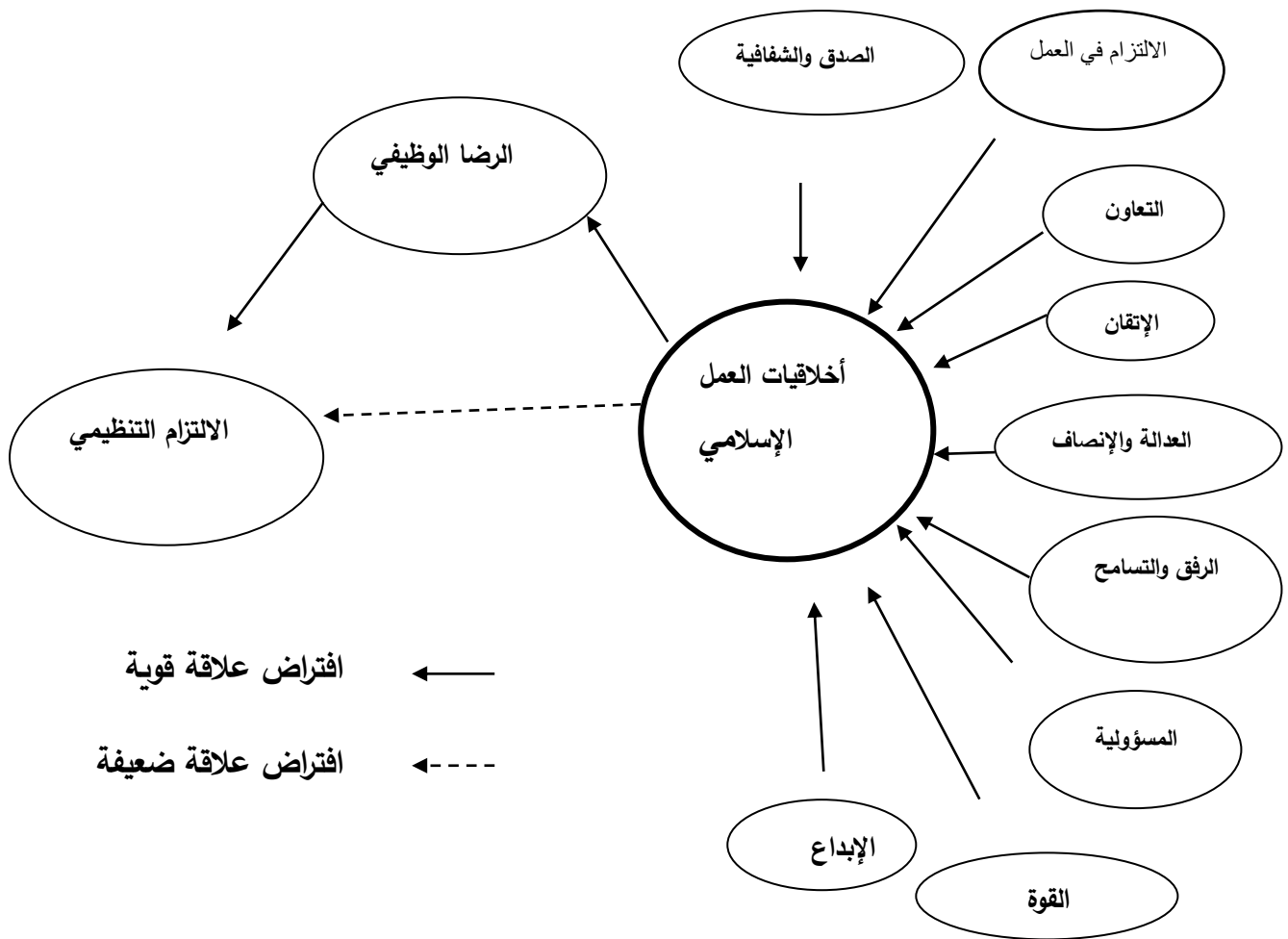
تمهيد الفصل الثاني:

تعتبر الإجراءات للدراسة من أهم الخطوات المتبعة في البحث العلمي، والتي يتم اتباعها من أجل جمع المعلومات والخصائص المرتبطة بمتغيرات موضوع الدراسة حيث سنستعرض في هذا الفصل مجالات الدراسة وأسلوب اختيار العينة وخصائص مجتمع البحث والمنهج المتبع في الدراسة وأدوات جمع البيانات وأهم النتائج المتحصل عليها في الدراسة.

1منهجية الدراسة

تهدف الدراسة الحالية إلى معرفة أثر أخلاقيات العمل الإسلامي (الممثل بأبعاده) على الالتزام التنظيمي لدى عينة من الموظفين بوجود متغيرات وسيطة كالرضا الوظيفي وانطلاقاً من الدراسات السابقة تم التوصل إلى تحديد متغيرات النموذج العام للدراسة وهو موضح في الشكل رقم (10)

الشكل رقم (10) يوضح النموذج العام للدراسة



أ- معطيات الدراسة:

تم تصميم استبانته كأداة لجمع البيانات الميدانية من مجتمع الدراسة، ولقياس درجة مواقفهم على مضمون فقرات الاستبانة تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي. وقد تم اختيار موظفي الوظيف العمومي وكذا قطاع البنوك العمومية لدراسة هذا المفهوم، يمثل مجتمع الدراسة عمال القطاع العمومي فيما تم اختيار عينة عشوائية من

عمال الوظيفة العمومي في ولاية سعيدة، حيث تم استهداف 100 موظف بحيث تم استرجاع 70 استبانته وبعد دراسة محتويات إجابات الأفراد تم قبول 66 استبانته للدراسة. مع العلم أن معظم الدراسات السابقة فيما يخص بناء قياس هذه المتغيرات الكامنة المتعددة في هذه الدراسة تأخذ الشكل الانعكاسي (réflectives) وليس التكويني (formative).

ب- فرضيات النموذج الهيكلي:

يستند هذا البحث إلى مجموعة من الفرضيات الميدانية على عدد من الدراسات، والتي تتفق مع ما تم الحديث عنه من خلال أدبيات البحث، حيث تتمثل هذه الفرضيات بما يلي:

H1: الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ايجابية بين أخلاقيات العمل الإسلامي وأبعاده وانطلاقاً من هذه الفرضية تتجلى الفرضيات الفرعية التالية :

1. H1: توجد علاقة ايجابية بين الإبداع وأخلاقيات العمل الإسلامي
2. H1: توجد علاقة ايجابية بين الشفافية والصدق و أخلاقيات العمل الإسلامي
3. H1: توجد علاقة ايجابية بين الالتزام في العمل أخلاقيات العمل الإسلامي
4. H1: توجد علاقة ايجابية بين التعاون و أخلاقيات العمل الإسلامي
5. H1: توجد علاقة ايجابية بين الإتقان وأخلاقيات العمل الإسلامي
6. H1: توجد علاقة ايجابية بين العدالة والإنصاف و أخلاقيات العمل الإسلامي
7. H1: توجد علاقة ايجابية بين الرفق والتسامح و أخلاقيات العمل الإسلامي
8. H1: توجد علاقة ايجابية بين المسؤولية و أخلاقيات العمل الإسلامي
9. H1: توجد علاقة ايجابية بين القوة والتسامح و أخلاقيات العمل الإسلامي

H2: الفرضية الرئيسية الثانية : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل الإسلامي على الالتزام التنظيمي.

H3: الفرضية الرئيسية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل الإسلامي على الالتزام التنظيمي بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط.

2-نتائج الدراسة:

1- الصدق التقاربي (Convergent Validity):

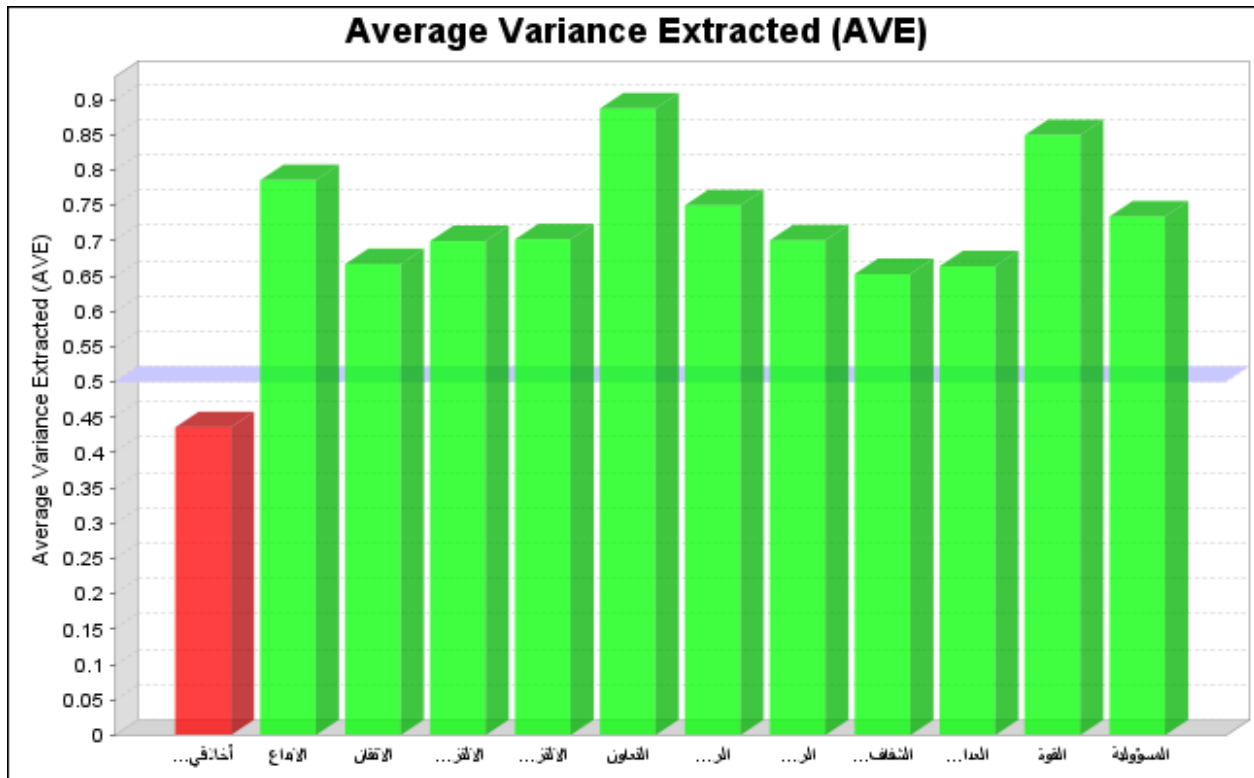
1.1. متوسط التباين المستخرج (ave): تشير النتائج الدراسة إلى صدق النماذج والمقاييس بحيث أن جميع معاملات ave معنوية ومقبولة من الناحية الإحصائية إذ أن كل القيم أكبر من 0.50 حسب كل من (Fornell and Larcker, 1981) مما يدل على أن كل متغير كامن يشرح أكثر من النصف تباينات مؤشراتته وبالتالي صحة التقارب average validity قد تحققت في هذا النموذج . باستثناء متغير أخلاقيات العمل الإسلامي الذي أعطت نتائجه نسبة AVE-0.436 وهي نسبة غير معنوية والنتائج مدرجة في الجدول أدناه:

جدول رقم (02): متوسط التباين المستخرج (AVE)

المتغير الكامن	Average Variance Extracted (AVE)
أخلاقيات العمل الإسلامي	0.436
الإبداع	0.786
الإلتقان	0.667
الالتزام التنظيمي	0.699
الالتزام في العمل	0.702
التعاون	0.887
الرضا الوظيفي	0.750
الرفق والتسامح	0.701
الشفافية والصدق	0.653
العدالة والإنصاف	0.664
القوة	0.849
المسؤولية	0.734

المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام برنامج Smart PLS

الشكل رقم (11): متوسط التباين المستخرج (AVE)



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج Smart PLS3

2.1. الموثوقية المركبة:

أعطت النتائج اختيار الموثوقية المركبة معنوية جميع معاملات CR وبالتالي فهي مقبولة من الناحية الإحصائية لأنها أكبر من 0.7 "حسب (Hulland 1999)" وهذا يدل على ترابط فقرات الدراسة في قياس المتغيرات الكامنة، وبالتالي وجود موثوقية لنموذج القياس المستعمل والجدول التالي يبين أهم نتائج الإختبار.

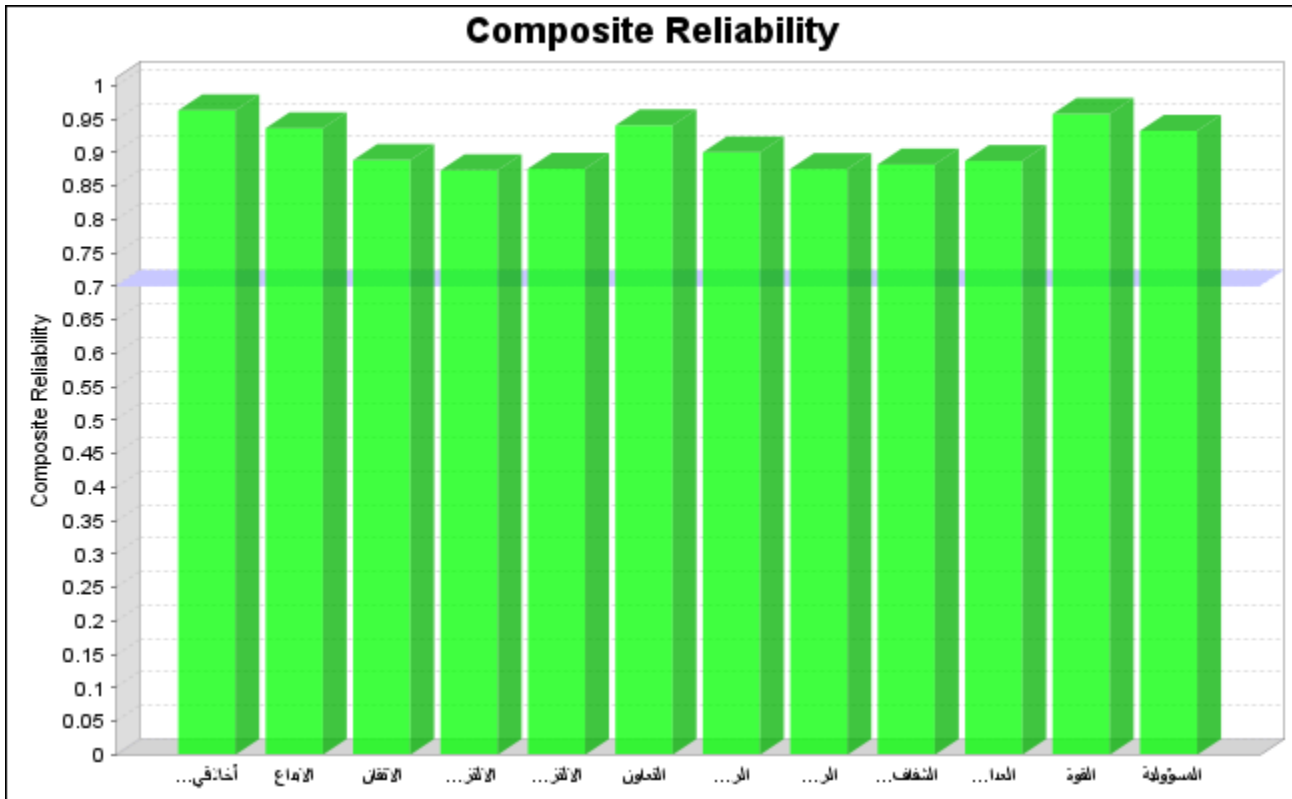
جدول رقم (03) الموثوقية المركبة (CR)

المتغير الكامن	Composite Reliability
أخلاقيات العمل الإسلامي	0.963
الإبداع	0.936
الإتقان	0.888
الالتزام التنظيمي	0.873
الالتزام في العمل	0.876
التعاون	0.940
الرضا الوظيفي	0.900
الرفق والتسامح	0.875
الشفافية والصدق	0.882
العدالة والإنصاف	0.887
القوة	0.957
المسؤولية	0.932

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج Smart PLS3

والشكل التالي يبين أيضا معنوية جميع معاملات CR:

الشكل رقم (12): الموثوقية المركبة CR



المصدر: مخرجات برنامج SmartPLS 3

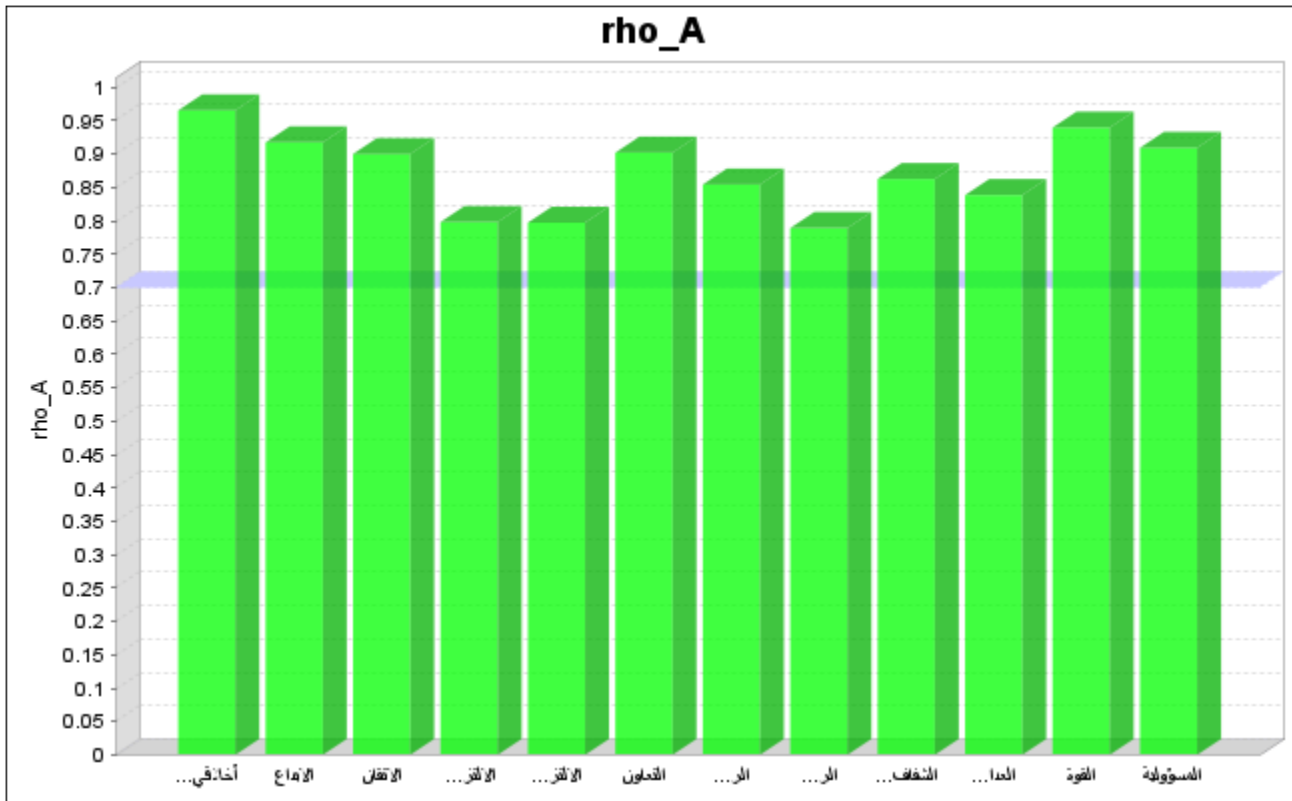
2.1. Rho De Joreskog: اختيار معامل Rho De Joreskog كما هو موضح في الجدول أدناه يبين أن معاملات Rho De Joreskog للمتغيرات معنوية ومقبولة من الناحية الإحصائية لأنها أكبر من 0.7 حسب " Fornelle and Larcker's " 1981"، والجدول التالي يبين أهم نتائج هذا الاختبار:

جدول رقم (04): معامل (Rho De Joreskog)

المتغير الكامن	Rho -A
أخلاقيات العمل الإسلامي	0.965
الإبداع	0.918
الإتقان	0.900
الالتزام التنظيمي	0.798
الالتزام في العمل	0.797
التعاون	0.902
الرضا الوظيفي	0.854
الرفق والتسامح	0.789
الشفافية والصدق	0.863
العدالة والإنصاف	0.839
القوة	0.940
المسؤولية	0.909

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج Smart PLS3

شكل رقم (13) معامل (Rho De Joreskog)



المصدر: مخرجات برنامج SmartPLS 3

2_ الصدق التمييزي (Discriminant Validity):

يعتمد اختبار الصدق التمييزي على معيار Critère de Fornell–Larcker ومن خلال هذا الاختبار تبين أن جميع معاملات DV معنوية ومقبولة إحصائياً وذلك بغض النظر إلى القطر إذ نلاحظ أن كل متغير متميز عن الآخر وهذا ما يجعل على وجود اختلاف بين المتغيرات الكامنة وبالتالي عدم تشابهها وأن كل متغير يمثل نفسه، والجدول التالي يوضح نتائج هذا الاختبار:

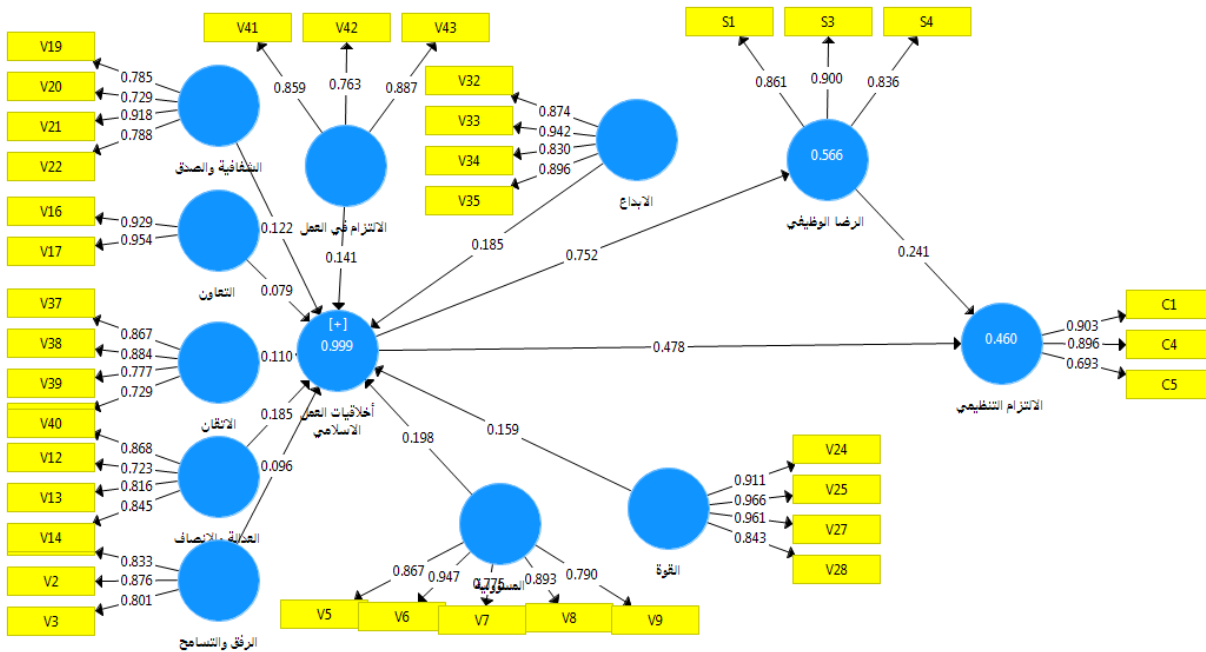
جدول رقم (05): الصدق التمييزي (DV)

	أخلاقيات العمل الإسلامي	الإبداع	الإلتقان	الالتزام التنظيمي	الالتزام في العمل	التعاون	الرضا الوظيفي	الرفق والتسامح	الشفافية والصدق	العدالة والإنصاف	القوة	المسؤولية
أخلاقيات العمل الإسلامي	0.660											
الإبداع	0.844	0.886										
الإلتقان	0.615	0.713	0.817									
الالتزام التنظيمي	0.659	0.697	0.504	0.836								
الالتزام في العمل	0.841	0.714	0.602	0.591	0.838							
التعاون	0.644	0.395	0.340	0.214	0.357	0.942						
الرضا الوظيفي	0.752	0.736	0.585	0.600	0.602	0.485	0.866					
الرفق والتسامح	0.778	0.595	0.281	0.547	0.537	0.616	0.513	0.837				
الشفافية والصدق	0.606	0.509	0.504	0.400	0.439	0.512	0.576	0.372	0.808			
العدالة والإنصاف	0.882	0.715	0.461	0.676	0.622	0.635	0.605	0.719	0.490	0.815		
القوة	0.807	0.540	0.278	0.384	0.721	0.455	0.512	0.619	0.265	0.647	0.922	
المسؤولية	0.843	0.568	0.224	0.434	0.704	0.471	0.547	0.709	0.324	0.735	0.856	0.857

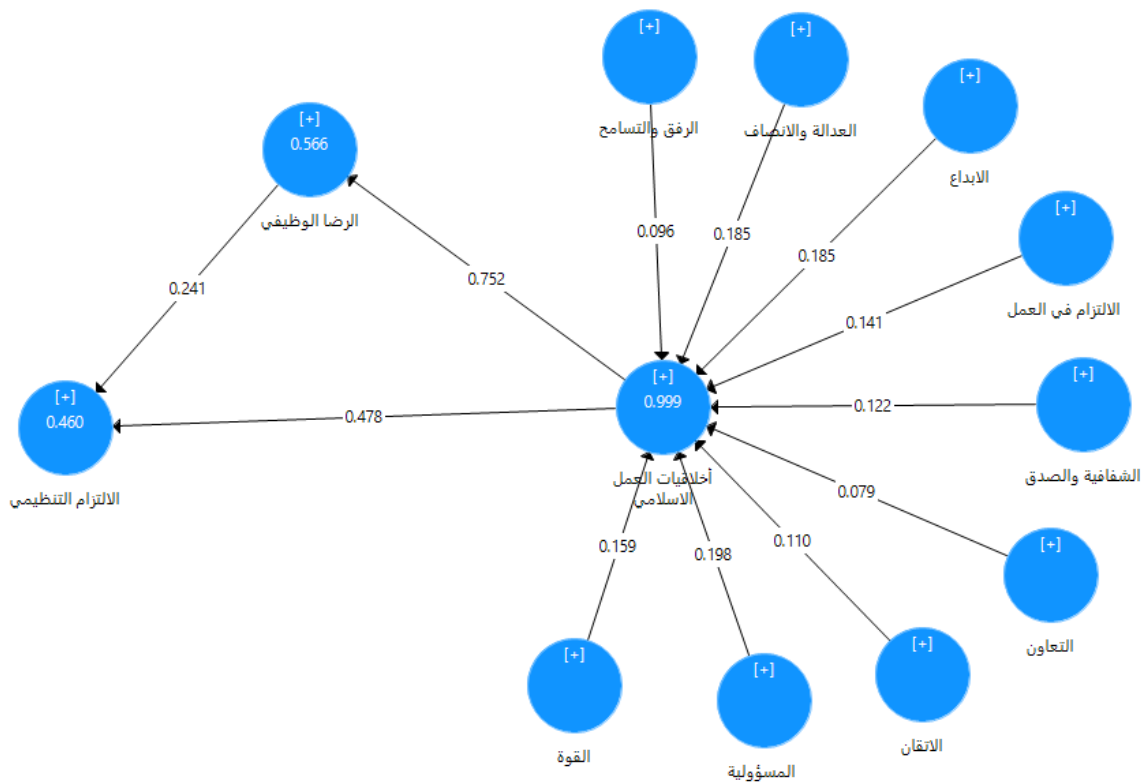
المصدر: مخرجات برنامج Smart PLS3

أما فيما يخص اختبار نموذج الدراسة لعينة الموظفين بولاية سعيدة ، يوضح الشكل أدناه نموذج الدراسة الذي اعتمدنا من خلاله على المنهجية (First Order and Second) ، حيث يظهر جليا أنه هناك (09) متغيرا كامنا : من الدرجة الأولى (First order) متمثلة في أبعاد أخلاقيات العمل الإسلامي وهي: الإبداع، الصدق والشفافية الالتزام في العمل، التعاون ، الإتقان ، العدالة والإنصاف، الرفق والتسامح بالإضافة إلى القوة، حيث تكون هذه الأبعاد المتغير من الدرجة الثانية (Second Order) وهو أخلاقيات العمل الإسلامي وهو متغير مستقل بالإضافة ثلاثة متغيرات كامنة من الدرجة الأولى (First Order) وهي الرضا الوظيفي، الالتزام التنظيمي والولاء التنظيمي.

الشكل رقم(14): التمثيل البياني لنموذج الدراسة بمتغيراته الجلية



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج Smart PLS3



الشكل رقم (15): التمثيل البياني لنموذج الدراسة

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج Smart PLS3

3-تقدير النموذج

معظم قيم معاملات الصدق والتشبع ضمن النموذج أكبر من (0,7) مما يدل على صدق العبارات (فقرات الاستبيان)

1.3. الارتباط ما بين المتغيرات الكامنة:

يوضح الجدول أدناه معاملات الارتباط بين المتغيرات الكامنة، حيث أن جميع معاملات الارتباط موجبة مرتفعة ومقبولة إحصائياً وهذا ما يدل على وجود علاقة ارتباط قوية ومعنوية بين المتغيرات

جدول رقم (06): الارتباط ما بين المتغيرات الكامنة: Latent Variable Correlations

	أخلاقيات العمل الإسلامي	الإبداع	الإلتقان	الالتزام التنظيمي	الالتزام في العمل	التعاون	الرضا الوظيفي	الرفق والتسامح	الشفافية والصدق	العدالة والإنصاف	القوة	المسؤولية
أخلاقيات العمل الإسلامي	1.000	0.844	0.615	0.615	0.841	0.644	0.752	0.752	0.606	0.882	0.807	0.843
الإبداع	0.844	1.00	0.713	0.695	0.714	0.395	0.736	0.595	0.509	0.715	0.540	0.568
الإلتقان	0.615	0.713	1.00	0.504	0.602	0.340	0.585	0.281	0.504	0.461	0.278	0.224
الالتزام التنظيمي	0.659	0.697	0.504	1.00	0.591	0.214	0.600	0.547	0.400	0.676	0.384	0.434
الالتزام في العمل	0.841	0.714	0.602	0.591	1.00	0.357	0.602	0.537	0.439	0.622	0.721	0.704
التعاون	0.644	0.395	0.340	0.14	0.357	1.00	0.485	0.616	0.512	0.635	0.455	0.471
الرضا الوظيفي	0.752	0.736	0.585	0.600	0.602	0.485	1.00	0.513	0.576	0.605	0.512	0.547
الرفق والتسامح	0.778	0.595	0.281	0.547	0.537	0.616	0.513	1.00	0.372	0.719	0.619	0.709
الشفافية والصدق	0.606	0.509	0.504	0.400	0.439	0.512	0.576	0.372	1.00	0.490	0.265	0.324
العدالة والإنصاف	0.882	0.715	0.461	0.676	0.622	0.635	0.605	0.719	0.490	1.00	0.647	0.856
القوة	0.807	0.540	0.278	0.384	0.721	0.455	0.512	0.619	0.265	0.647	1.00	0.856
المسؤولية	0.843	0.568	0.224	0.434	0.704	0.471	0.547	0.709	0.324	0.735	0.856	1.00

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج Smart PLS3

2.3. معايير التأكد من صحة النموذج الهيكلي:

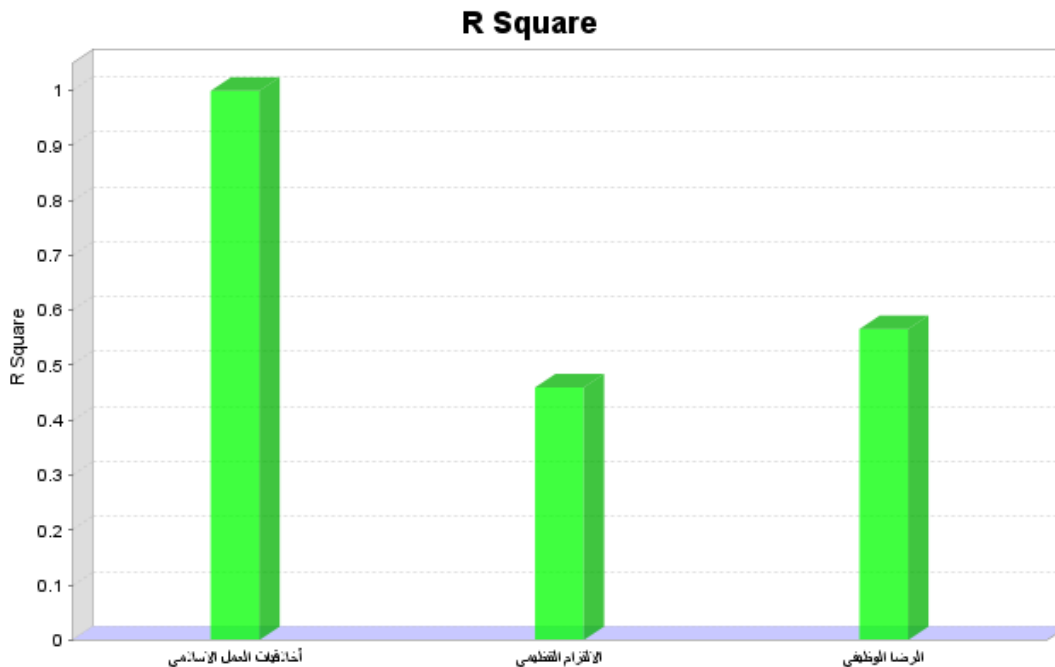
عند تطبيق منهجية PLS على نموذج ما، هناك ثلاث معايير ومستويات لتحقق من صحة النموذج المحصل عليه (جودة النموذج، جودة النموذج الداخلي إضافة إلى جودة كل معادلة انحدار هيكلية)، وبعد ما تم من التطابق الجيد لكل متغير كامن مع المؤشرات التي توافقها (المتغيرات الجلية) بعد ذلك يمكن التأكد من جودة مطابقة النموذج الهيكلي باستخدام مجموعة من المعايير، هذه المعايير ممثلة أساسا في: معامل التحديد (R2)، تأثير الحجم (F2)، الصدق التنبؤ (Q2)، ومؤشر جودة المطابقة (GOF)

1.2.3. معامل التحديد:

جدول رقم(7): قيم معامل التحديد ومعامل التحديد المعدل (R Square.R square Adjusted)

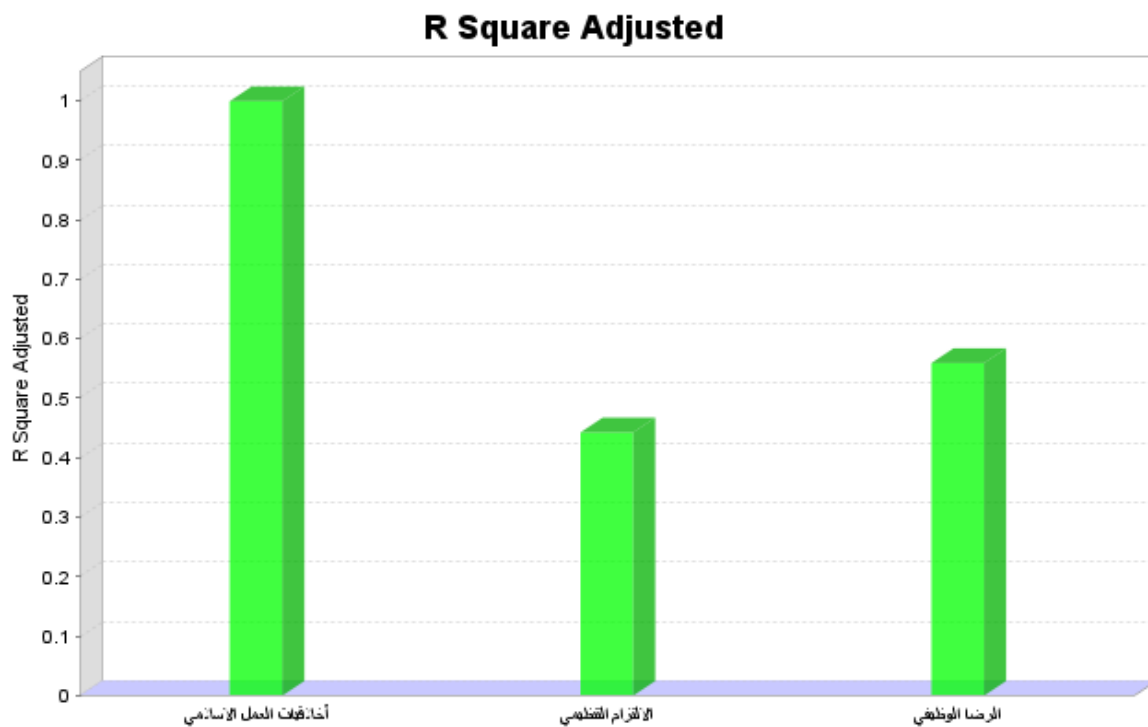
	R Square	R square Adjusted
أخلاقيات العمل الإسلامي	0.999	0.999
الالتزام التنظيمي	0.460	0.442
الرضا الوظيفي	0.566	0.559

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج Smart PLS3
شكرا رقم(16): قيم معامل التحديد (R Square)



المصدر: مخرجات برنامج smartPLS3

الشكل رقم (17): قيم معامل التحديد R square Adjusted



المصدر: مخرجات برنامج smartPLS3

من خلال الجدول والشكلين أعلاه يتضح بأن جميع معاملات R square معنوية ومقبولة إحصائياً، بحيث أن أخلاقيات العمل الإسلامي يفسر ما مقداره حوالي 46% من المتغير الكامن التابع والممثل في الالتزام التنظيمي كما يفسر ما مقداره حوالي 56.6% من المتغير الكامن التابع والممثل في الرضا الوظيفي، كما أن قيم معامل التحديد المعدل قريبة ولا تختلف كثيراً عن قيم معامل التحديد وهي على التوالي: (2, 44, 55.9%) وهذا ما يدل على جودة النموذج ومعنويته.

2.2.3. تأثيراً لحجم: Effect of size f square

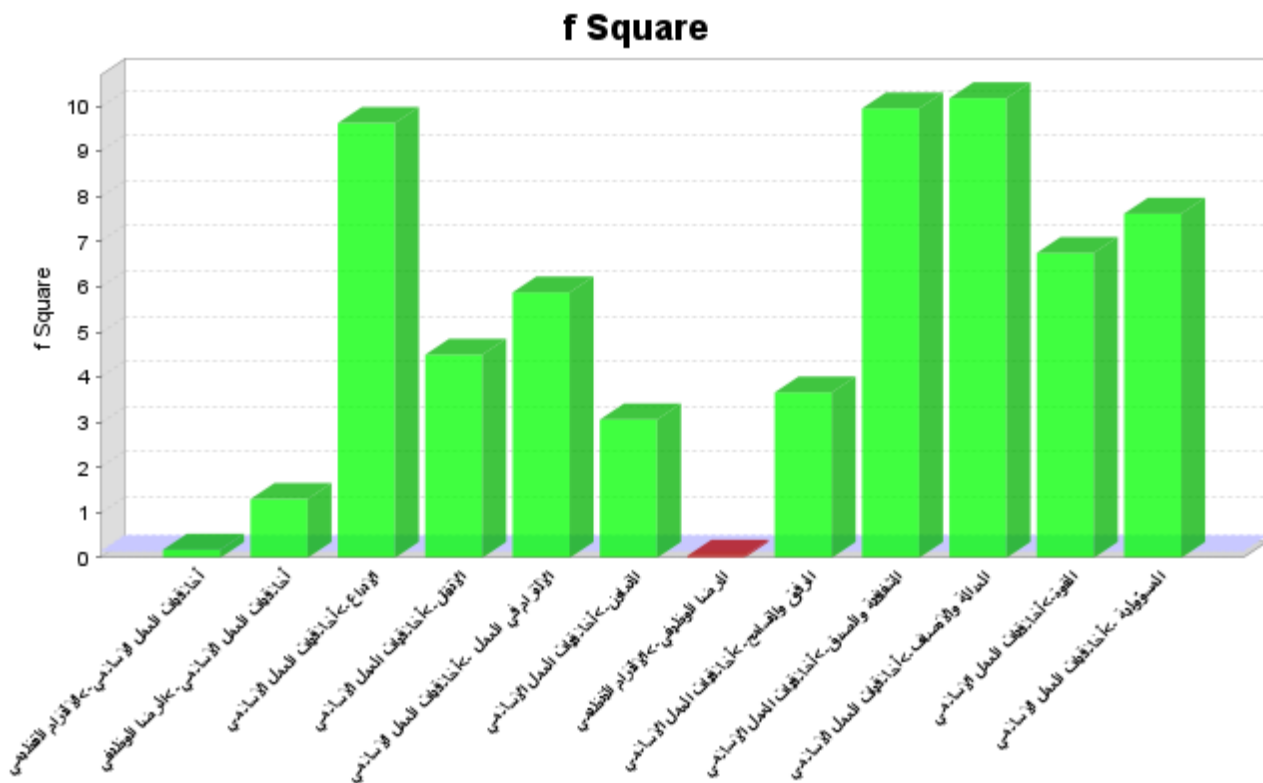
فيما يتعلق باختبار تأثير الحجم تبين أن معظم معاملات f square معنوية ومقبولة من الناحية الإحصائية، يكون تأثير الحجم كبير إذا كان أكبر من 0.35 حسب Cohen (1988) " وتأثير متوسط إذا كان أكبر أو يساوي 0.15 وتأثير ضعيف إذا كان أقل يساوي أو أقل من 0.02 وهذا ما يدل على وجود تأثير متوسط لأخلاقيات العمل الإسلامي على الالتزام التنظيمي (0.183) عند تثبيت المتغيرات الأخرى ، ووجود تأثير كبير للالتزام في العمل على الرضا الوظيفي قدره (1.303) أما بخصوص أثر الرضا الوظيفي على الالتزام التنظيمي فهو ضعيف وقد قدر ب0.047 ، والجدول التالي يبين قيم تأثيرات الحجم للمتغيرات المأخوذة في الدراسة:

جدول رقم (08): يوضح تأثير Effect of size f Square

المتغير الكامن	أخلاقيات العمل الإسلامي	الالتزام التنظيمي	الرضا الوظيفي
أخلاقيات العمل الإسلامي		0.183	1.303
الإبداع	9.624		
الإتقان	4.498		
الالتزام التنظيمي			
الالتزام في العمل	5.877		
التعاون	3.063		
الرضا الوظيفي		0.047	
الرفق والتسامح	3.662		
الشفافية والصدق	9.949		
العدالة والإنصاف	10.174		
القوة	6.750		
المسؤولية	7.620		

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج Smart PLS3

شكل رقم (18): تأثير الحجم Effect sire f Square



المصدر: مخرجات برنامج smartPLs3

3.3. الصدق التنبؤي Predictive relevance:Q Square

يتمثل هذا الاختبار في اختبار القدرة التنبؤية للنموذج البنائي وتعطي صيغة هذا الاختبار بعلاقة التالية:

$$Q \text{ Square} = 1 - E / Q$$

E: مجموع مربعات الأخطاء

Q: مجموع مربعات القيم الملاحظة

إذا كان Q Square موجب، إذا النموذج يوضح أن هناك صدق تنبؤي حسب (Tenenhaus 1999) فمن خلال الجدول التالي يتبين بأن جميع معاملات Q Square معنوية ومقبولة من الناحية الإحصائية لأنها أكبر من الصفر حسب Croutsch (2009) ، مما يدل على أن للمتغيرات الكامنة الموجودة في النموذج الدراسة القدرة على التنبؤ.

جدول رقم (09) يوضح الصدق التنبؤي Predictive relevance:Q 2

Predictive relevance Q Square	المتغيرات
0.408	أخلاقيات العمل الإسلامي
0.304	الالتزام التنظيمي
0.393	الرضا الوظيفي

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج Smart PLS3

4.3. مؤشر جودة المطابقة GOF :

جدول رقم (10): مؤشر GOF

AVE		RSquare		
0.436		0.999		أخلاقيات العمل الإسلامي
0.699		0.460		الالتزام التنظيمي
0.750		0.566		الرضا الوظيفي
\overline{ave}	0.628	R^2	0.675	
GOF $=\sqrt{AVR} \times R^2=0.651$				GOF

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج Smart PLS3

بما أن قيمة مؤشر GOF التي تساوي 0.65 تفوق 0.36 فهذا ما يدل على جودة النموذج المقترح ككل وهذا حسب (Wetzels 2009).

4- اختبار فرضيات الدراسة:

في هذه المرحلة يتم اختبار الفرضيات من خلال الاعتماد على قيم معاملات المسارات والتي تمثل الأثر المباشرة ويمكن تلخيص اختبار فرضيات الدراسة كما يلي:

1.4. معاملات المسار (الأثر المباشر) Direct Effects

H1: الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ايجابية بين أخلاقيات العمل الإسلامي وأبعاده وانطلاقاً من هذه الفرضية تتجلى الفرضيات الفرعية التالية :

1. H1: توجد علاقة ايجابية بين الإبداع وأخلاقيات العمل الإسلامي

2. H1: توجد علاقة ايجابية بين الشفافية والصدق و أخلاقيات العمل الإسلامي

3. H1: توجد علاقة ايجابية بين الالتزام في العمل أخلاقيات العمل الإسلامي

4. H1: توجد علاقة ايجابية بين التعاون و أخلاقيات العمل الإسلامي

5. H1: توجد علاقة ايجابية بين الإتقان وأخلاقيات العمل الإسلامي

6. H1: توجد علاقة ايجابية بين العدالة والإنصاف و أخلاقيات العمل الإسلامي

7. H1: توجد علاقة ايجابية بين الرفق والتسامح و أخلاقيات العمل الإسلامي

8. H1: توجد علاقة ايجابية بين المسؤولية و أخلاقيات العمل الإسلامي

9. H1: توجد علاقة ايجابية بين القوة والتسامح و أخلاقيات العمل الإسلامي

H2: الفرضية الرئيسية الثانية : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل الإسلامي على الالتزام التنظيمي.

H3: الفرضية الرئيسية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل الإسلامي على الرضا الوظيفي .

H4: الفرضية الرئيسية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرضا الوظيفي على الالتزام التنظيمي.

H5: الفرضية الرئيسية الخامسة : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل الإسلامي على الالتزام التنظيمي

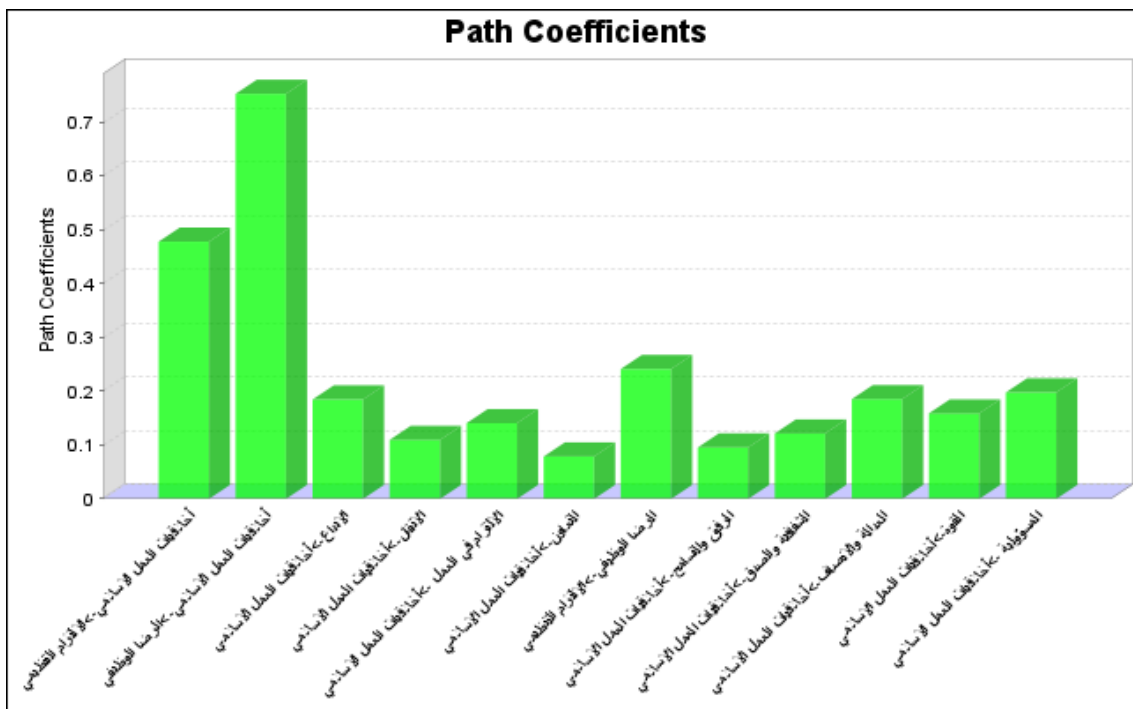
بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط.

جدول رقم (11) معاملات المسار ومعنويتها

Hypotheses		Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Decision
H2	أخلاقيات العمل الإسلامي -> الالتزام التنظيمي	0.478	0.511	0.147	3.254	0.001	مقبولة
H3	أخلاقيات العمل الإسلامي -> الرضا الوظيفي	0.752	0.759	0.058	13.056	0.000	مقبولة
H1.1	الإبداع -> أخلاقيات العمل الإسلامي	0.185	0.184	0.021	8.764	0.000	مقبولة
H1.5	الإتقان -> أخلاقيات العمل الإسلامي	0.110	0.112	0.033	3.276	0.000	مقبولة
H1.3	الالتزام في العمل -> أخلاقيات العمل الإسلامي	0.114	0.140	0.023	6.236	0.000	مقبولة
H1.4	التعاون -> أخلاقيات العمل الإسلامي	0.079	0.078	0.018	4.480	0.000	مقبولة
H4	الرضا الوظيفي -> الالتزام التنظيمي	0.241	0.218	0.139	1.740	0.082	مرفوضة
H1.7	الرفق والتسامح -> أخلاقيات العمل الإسلامي	0.096	0.094	0.014	6.863	0.000	مقبولة
H1.2	الشفافية والصدق -> أخلاقيات العمل الإسلامي	0.122	0.124	0.030	4.044	0.000	مقبولة
H1.6	العدالة والإنصاف -> أخلاقيات العمل الإسلامي	0.185	0.186	0.019	9.750	0.000	مقبولة
H1.9	القوة -> أخلاقيات العمل الإسلامي	0.195	0.153	0.025	6.261	0.000	مقبولة
H1.9	المسؤولية -> أخلاقيات العمل الإسلامي	0.198	0.188	0.030	6.492	0.000	مقبولة

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج Smart PLS3

شكل رقم (19): معاملات المسار



المصدر: مخرجات برنامج smartPLS3

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه ما يلي:

قبول: الفرضية الرئيسية الأولى H1 توجد علاقة ايجابية بين أخلاقيات العمل الإسلامي وأبعاده وكذا قبول الفرضيات الفرعية التالية:

1. H1: توجد علاقة ايجابية بين الإبداع وأخلاقيات العمل الإسلامي
2. H1: توجد علاقة ايجابية بين الشفافية والصدق و أخلاقيات العمل الإسلامي

3. H1: توجد علاقة ايجابية بين الالتزام في العمل وأخلاقيات العمل الإسلامي

4. H1: توجد علاقة ايجابية بين التعاون و أخلاقيات العمل الإسلامي

5. H1: توجد علاقة ايجابية بين الإتقان وأخلاقيات العمل الإسلامي

6. H1: توجد علاقة ايجابية بين العدالة والإنصاف و أخلاقيات العمل الإسلامي

7. H1: توجد علاقة ايجابية بين الرفق والتسامح و أخلاقيات العمل الإسلامي

8. H1: توجد علاقة ايجابية بين المسؤولية و أخلاقيات العمل الإسلامي

9. H1: توجد علاقة ايجابية بين القوة والتسامح و أخلاقيات العمل الإسلامي

قبول الفرضية الثانية H2: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل الإسلامي على الالتزام التنظيمي.

قبول الفرضية الثالثة H3 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل الإسلامي على الرضا الوظيفي .

رفض الفرضية الرابعة H4 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرضا الوظيفي على الالتزام التنظيمي.

رفض الفرضية الخامسة H5: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل الإسلامي على الالتزام التنظيمي

بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط.

2.4. الأثر غير المباشر (Indirect Effects):

يتبين لنا من خلال الجدول أدناه عدم معنوية الأثر غير مباشر لأخلاقيات العمل الإسلامي على الالتزام التنظيمي

بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط، كما أن هذا الأثر غير مباشر (0.181) كان أقل من أثر المباشر

(0.478)، وهذا ما يقودنا إلى رفض الفرضية H5 والتي مفادها لأخلاقيات العمل الإسلامي على الالتزام

التنظيمي بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط.

جدول رقم (12): الأثر غير المباشر

Hypothesis		Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Decision
H5	أخلاقيات العمل الإسلامي -> الرضا الوظيفي -> الالتزام التنظيمي	0.181	0.168	0.111	1.630	0.104	مرفوضة

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج Smart PLS3

3.4. الأثر الكلي (Total effects):

يتضح لنا من خلال الجدول أدناه أن الأثر الكلي لأخلاقيات العمل الإسلامي على الالتزام التنظيمي هو: 0.659 وهو معنوي.

الجدول رقم (13): الأثر الكلي

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
أخلاقيات العمل الإسلامي - < الرضا الوظيفي - < الالتزام التنظيمي	0.659	0.679	0.068	9.694	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج Smart PLS3

خلاصة الفصل الثاني:

من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها في هذا الفصل، حيث تطرقنا في البداية إلى منهجية الدراسة في تحديد مجتمع الدراسة والعينة ومصادر جمع المعلومات وبغرض الاقتراب أكثر من الموضوع قمنا بدراسة ميدانية على موظفي الوظيف العمومي حيث تم تقديم وعرض مختلف البيانات المستخرجة من استمارة البحث الموجهة للموظفين وتم عرض وتحليل كل البيانات المتعلقة بمحاور الاستبيان وفي الأخير قمنا بتفسير ومناقشة النتائج المتوصل إليها والتحقق من صحة الفرضيات.

الخاتمة

خاتمة:

بعد أن تم القيام باستعراض أهم نتائج الدراسة باستخدام طريقة النمذجة بالمعادلات الهيكلية الممثلة بالاعتماد على برنامج Smart PLS3 تم التوصل إلى مجموعة من النتائج بخصوص إشكالية البحث وفرضياته يمكن ذكرها على النحو التالي:

أظهرت نتائج اختبار النموذج العملي ما يلي:

توجد علاقة ايجابية بين أخلاقيات العمل الإسلامي وأبعاده المتمثلة في: (الإبداع، الشفافية والصدق، الالتزام في العمل، التعاون، الإتقان، العدالة والإنصاف، الرفق والتسامح، المسؤولية والقوة) والتي يمكن إيرادها على النحو التالي:

- _ توجد علاقة ايجابية بين الإبداع وأخلاقيات العمل الإسلامي
- _ توجد علاقة ايجابية بين الشفافية والصدق وأخلاقيات العمل الإسلامي
- _ توجد علاقة ايجابية بين الالتزام في العمل وأخلاقيات العمل الإسلامي
- _ توجد علاقة ايجابية بين التعاون وأخلاقيات العمل الإسلامي
- _ توجد علاقة ايجابية بين الإتقان وأخلاقيات العمل الإسلامي
- _ توجد علاقة ايجابية بين العدالة والإنصاف وأخلاقيات العمل الإسلامي
- _ توجد علاقة ايجابية بين الرفق والتسامح وأخلاقيات العمل الإسلامي
- _ توجد علاقة ايجابية بين المسؤولية وأخلاقيات العمل الإسلامي
- _ توجد علاقة ايجابية بين القوة والتسامح وأخلاقيات العمل الإسلامي

ما يمكن استخلاصه من هذه النتائج أن الموظفين الذين تم استجوابهم بخصوص أبعاد أخلاقيات العمل الإسلامي (الإبداع، الشفافية والصدق، الالتزام في العمل، التعاون، الإتقان، العدالة والإنصاف، الرفق والتسامح، المسؤولية والقوة)، كلهم يعترفون بها ويحقونها ويعرفونها حق المعرفة كما أنها راسخة في وجدانهم كونهم مسلمين يعرفون تعاليم الدين الإسلامي، لذلك كل هذه الأبعاد من باب المنطق أن تكون كلها ايجابية لا تلقي صفة الإنكار في المجتمع المسلم وإن كان الواقع يثبت عكس ذلك كون أن أغلبية الموظفين المسلمين لا يلتزمون بهذه الأخلاق في أعمالهم الوظيفية.

✚ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل الإسلامي على الالتزام التنظيمي.

ما يمكن استخلاصه من هذه النتيجة أنهم سيلتزم فعلا بأخلاقيات العمل الإسلامي سيلتزم فعلا بالالتزام الوظيفي فيكون هذا الموظف يؤدي أعماله على الوجه المرغوب فيه من رب العمل من دون تقصير ومن دون نقصان، فالإسلام يحث على إتقان العمل والإخلاص فيه وعدم الغش والتحايل في أداء الوظيفة.

✚ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل الإسلامي على الرضا الوظيفي.

ما يمكن استخلاصه من هذه النتيجة أن الموظف المسلم الذي يلتزم بأخلاقيات العمل الإسلامي، الرضي بقضاء الله وقدره والذي من خلقه التفاؤل والإنابة إلى الله عزوجل، في غالب الأحيان يكون لديه رضا عن العمل الذي يقوم به، هذا الرضا نابع من قيمه الإسلامية مما يولد لديه روح الصبر والجدية في العمل.

▪ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرضا الوظيفي على الالتزام التنظيمي.

ما يمكن استخلاصه من هذه النتيجة أن الموظف الذي لا يطبق أخلاقيات العمل الإسلامي في حياته بحيث هي مجرد بنود في وجدانه لكن لا يطبقها على أرض واقعه، هذا الأمر في أغلب الأحيان يتولد لديه عدم الرضا في مختلف الوظائف التي يقوم بها مما يدفعه إلى عدم الالتزام الوظيفي على سبيل المثال العطلة المرضية والتي في أغلبها غير واقعية يستعملها الموظفون للهروب من العمل مع أن الإسلام لا يحث على هذا الفعل.

▪ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل الإسلامي على الالتزام التنظيمي بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط.

ما يمكن استخلاصه من هذه النتيجة أن مختلف الموظفين في الواقع العملي ملتزمون بدوامهم ووظائفهم لكن ليس لديهم رضا اتجاه هذه الوظائف هذا راجع إلى قلة الإيمان وعدم تطبيق أخلاقيات العمل الإسلامي كما ذكرنا آنفا هذا من جهة ومن جهة أخرى ظروف العمل في الوظيف العمومي غير ملائمة ولا تحقق رضا الموظف من بين هذه الظروف ضعف الأجر الشهري في هذه القطاع مقارنة بالقطاعات الأخرى وقلة الامتيازات الممنوحة ضمن هذا القطاع.

في ضوء ما تم التوصل إليه يمكن تقديم آفاق لدراسات مستقبلية في هذا المجال كما يلي :

✓ دراسة النموذج المقدم على قطاعات أخرى كموظفي القطاع الخاص وكذا الأعمال الحرة ومحاولة المقارنة بين النماذج.

✓ دراسة تأثير بعض الخصائص الديمغرافية كالدخل، المهنة والمستوي التعليمي كمتغيرات معدلة في النموذج باعتبارها عناصر مهمة تؤثر في أخلاقيات العمل الإسلامي وكذا الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي.

✓ محاولة دراسة النموذج بإدخال متغير كامن مهم جدا وهو الولاء التنظيمي بحيث يتم دراسة أثر أخلاقيات العمل الإسلامي على الولاء التنظيمي

قائمة المراجع

قائمة المراجع

اولاً: الكتب

- أحمد بن عبد الرحمن الشميمري أخلاقيات الموظف الطبعة السادسة مكتبة الملك فهد الوطنية السعودية 2006
- أحمد جابر حسين أخلاقيات العمل بين الدين والمجتمع، الطبعة الأولى، المنظمة العربية للتنمية الإدارية مصر 2005
- أحمد صقر عاشور؛ إدارة القوى العاملة، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 1983،
- حمد الصيرفي، السلوك الإداري: العلاقات الإنسانية (ط1)، الإسكندرية، مصر: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2007
- حمد سعيد سلطان، السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2004
- خالد محمد الحياصات، محمد مفضي الكساسبة، محمد مفضي الكساسبة، عبيد حمود الفاعوري، أخلاقيات العمل الإسلامية وأثرها في تعزيز الالتزام التنظيمي في المؤسسات الصحفية الأردنية من وجهة نظر العاملين فيها الطبعة الأولى المجلة الأردنية للدراسات الإسلامية، الأردن
- درة عبد الباري إبراهيم، زهير نعيم الصباغ إدارة الموارد البشرية في القرن 21، عمان، دار وائل للنشر سنة 2008
- سنان الموسوي، إدارة الموارد البشرية وتأثيرات العولمة عليها (ط1)، عمان؛ الأردن؛ دار مجدلاوي، (2006)
- عصام عبد المحسن الحميدان أخلاقيات المهنة في الإسلام الطبعة الأولى شركة العبيكان للأبحاث والتطوير السعودية
- فريد توفيق نصيرات، إدارة منظمات الرعاية الصحية، دار المسيرة، عمان (الأردن) 2011
- القريوتي محمد قاسم السلوك التنظيمي، دراسة السلوك الفردي والجماعي في منظمات الأعمال، ط5 عمان دار وائل للنشر 2009
- ماهر، أحمد "السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات"، الإسكندرية، الدار الجامعية، ط 8، 2002
- يوسف حجيم الطائي، مؤيد عبد الحسين الفصل، هاشم فوزي العبادي، إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي متكامل (ط1؛ عمان؛ الأردن؛ مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع؛ 2006)

ثانيا: المجالات

- أحمد خليلي أخلاقيات العمل في المنظمات الاقتصادية دراسة مقارنة بين الفكر الوضعي والفكر الإسلامي مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي -الجزائر
- بغو هواري،مراد خلاصي، الرضا الوظيفي وعلاقته بدافعية الانجاز في الوظيفة العمومية بالجزائر دراسة ميدانية ولاية امالبواقي، الجزائر، مجلة التنظيم والعمل، المجلد6، العدد4(2017)
- جبوري محمد، بوصلاح عبد اللطيف محمد، قياس أثر عناصر الطاقة التنظيمية و علاقتها بالرضا الوظيفي دراسة حالة خزينة ولاية سعيدة، مجلة آفاق علوم الإدارة و الاقتصاد المجلد03، العدد01(2019) سعيدة الجزائر
- صراع كريمة وبدرانية حورية الالتزام بأخلاقيات العمل داخل المنظمة كأداة للحد من الفساد الإداري، الطبعة الرابعة، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي -جامعة المسيلة- الجزائر
- عبد الوهاب بن شباب الشميلان أخلاقيات العمل الإسلامي وتأثيره الإيجابي على الفرد والمنظمة مجلة **global journal of economics and businiss** المملكة العربية السعودية
- على شهين ومحمود شعبان الالتزام التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي المجلد (38) العدد (2) مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية سوريا سنة 2016
- كعوان محمد العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي مجلة العلوم الإنسانية كلية علم النفس وعلوم التربية جامعة قسنطينة 2 الجزائر سنة 2015 المجلد (أ)العدد 44
- محمد الزيودي، عماد الزغلول، الرضا الوظيفي لمعلمي التربية الخاصة والعوامل المؤثرة فيه بالمدارس الحكومية الخاصة في محافظة العاصمة بالأردن، مجلة العلوم التربوية والنفسية (المجلد9، العدد1، جمعة مملكة البحرين: مارس 2008)
- محمد قاسم المقابلة، الرضا الوظيفي لدى معلمي ومعلمات المرحلة الثانوية بمملكة البحرين من وجهة نظرهم، مجلة العلوم والتربية النفسية (المجلد12، العدد3، جامعة مملكة البحرين: سبتمبر2001)

ثالثا: مذكرات

- بكري أحلام، الالتزام التنظيمي وتحقيق الرضا الوظيفي مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع جامعة المسيلة الجزائر سنة 2013

- بوقندورة يمينة، دور القيادة النسوية في تحقيق الالتزام التنظيمي مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع التنمية وتسيير الموارد البشرية جامعة أم البواقي الجزائر سنة 2017
 - راضية حساني العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي الجزائر 2016ص
 - راضية حساني،العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي الجزائر 2016
 - شنوفي نور الدين،"تفعيل نظام تقييم اداء العامل في المؤسسة العمومية الاقتصادية"،اطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر 2005،3؛2006
 - عاشوري إبتسام،الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقته بالثقافة التنظيمية مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علم الاجتماع جامعة محمد خيضر -بسكرة- الجزائر سنة 2015
 - عبد المحسن بن صالح الحيدر، إبراهيم عمر بن طالب، الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في مدينة الرياض:بحثميداني؛الرياض، المملكة الغربية السعودية؛معهد الإدارة العامة،2005؛
 - ماحي محمد الأمين،المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي في المؤسسة الجزائرية مذكرة تخرج لنيل ماجستير في علم النفس جامعة وهران_2_ الجزائر سنة 2016
 - محمد حسن محمود الغرابوي دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة بحث لاستكمال الحصول على درجة الماجستير الجامعة الإسلامية غزة فلسطين سنة 2014
 - محمد حسن محمود الغرابوي، دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة بحث استكمال الحصول على درجة الماجستير الجامعة الإسلامية غزة فلسطين سنة 2014
 - مومن نوارة قبوقب عيسى علاقة الالتزام التنظيمي بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الإنتاجية والخدمية أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث جامعة محمد خيضر بسكرة الجزائر 2019
 - نواوي فلمبان،الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمكة المكرمة،(مذكرة لنيل درجة الماجستير)، غير منشورة جامعة أم القرى المملكة العربية السعودية2008
- رابعاً: مراجع أجنبية:
- Claude levy_leboyer ;La Motivation Ou Travail :Modele et Strategie, 3 edition D'organisation ;Paris 2006
 - William j et autres, La gestion des ressource humains, MC graw Hill, quebec, 1985



ملاحق

أخي الكريم، أختي الكريمة الموظفة (ة)، تحية طيبة.....أما بعد

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستمارة التي تعتبر جزءا من بحث موسوم ب" أثر أخلاقيات العمل الإسلامية على الالتزام التنظيمي"، آمليين الإجابة على فقراتها خدمة للبحث العلمي. لذا نرجوا من حضرتكم ملاحظة مايلي قبل الإجابة:

- 1- قراءة فقرات الاستمارة بدقة وتمعن قبل الإجابة.
 - 2- إجاباتكم ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، ودقة الإجابة ستعزز من قيمة النتائج المستهدفة، لذا لا داعي لذكر الاسم والتوقيع على الاستمارة.
 - 3- يرجى أن تكون الإجابة على أساس الواقع الموجود وليس على أساس ما ترونه مناسباً وصحيحاً.
 - 4- يرجى وضع علامة (x) في المربع المعني بإجابة المناسبة لكل فقرة
 - 5- الرجاء الإجابة على جميع الأسئلة الواردة في الاستمارة دون استثناء.
- ونذكركم مجدداً أن إجاباتكم على فقرات الاستمارة لن تستخدم سوى لأغراض الدراسة، شاكرين مسبقاً حسن تعاونكم معنا.

أخلاقيات العمل الإسلامي

رقم العبارة	العبارة	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق بشدة	غير موافق
الرفق والتسامح						
1	أتعامل برفق في عملي مع زملائي.					
2	أتعامل بأسلوب حسن مع الموظفين الذين أشرف عليهم.					
3	أتحلى بالصبر عند التعامل مع العملاء وزبائن المؤسسة.					
4	أراعي احتياجات زملائي في العمل بكل جد واهتمام.					
5	أتسامح مع زملائي عند حدوث سوء التفاهم في العمل.					
المسؤولية						
6	أحافظ على أوقات العمل واحترامها واعتبرها من أولوياتي.					
7	أقوم بأداء واجباتي في العمل من خلال استشعار حجم المسؤولية أمام الله دون الحاجة إلى رقابة من المسؤولين.					
8	أحافظ على الممتلكات في مؤسستي التي أعمل فيها					
9	ألتزم بتطبيق الأنظمة والقوانين واللوائح وفق ما تقتضيه شروط العمل المطلوب.					
10	أحترم أوقات انجازي للمعاملات والمهام المطلوبة مني.					
11	أراعي الكسب الحلال في عملي.					
العدالة والانصاف						
12	الانصاف والاحسان في العمل ضروريان لتحقيق رفاهية المجتمع.					
13	أحترم كل زبون بغض النظر عن خلفياته الاجتماعية.					
14	أتعامل مع جميع العملاء بغض النظر عن خلفيتهم الاجتماعية.					
15	أتعامل مع أصدقائي في العمل بدون تمييز واعاملهم كأفراد عائلتي					
16	أنا أعطي الحرية المطلقة لزبائن المؤسسة في اختيار الخدمات المقدمة لهم.					
17	أتحرى العدل في معاملاتي مع الموظفين والزبائن وكذا العملاء					
18	أعتقد أنه لا يوجد أي تمييز في علاقات العمل سواء بين الموظفين داخل المؤسسة أو ما بين زبائن وعملاء المؤسسة.					

أداء العاملين

غير موافق بشدة	غير موافق	موافق بدرجة متوسطة	موافق	موافق بشدة	العبارة	رقم العبارة
الإبداع						
					01 يتم دعم الإبداع والابتكار في مكان عملي.	
					02 أنجز الأعمال المسند إلى بأسلوب متجدد،	
					03 أبحث عن أساليب جديدة في حل المشكلات في عملي.	
					04 لدي القدرة على تصور الحلول السريعة لمواجهة مشاكل العمل	
					05 لدي القدرة في إنتاج أفكار جديدة في مجال عملي.	
					06 أشعر بالملل من تكرار الإجراءات المتبعة في انجاز المهام الموكلة الي.	
الإتقان						
					07 لدى المعرفة الكاملة للقيام بعملية بكل كفاءة وإتقان.	
					08 مردودي في العمل دقيق وخال من الأخطاء .	
					09 يمكنني تقديم عملي بكل جودة وفي الوقت المطلوب.	
					10 يعمل الموظفون على تجنب الأخطاء الناتجة عن التهاون والإهمال في العمل.	
					11 تقوم الإدارة بتشجيع الموظفين بتأدية عملهم بالشكل والمعايير المطلوبة.	
الالتزام في العمل						
					12 الالتزام والتفاني في العمل أمر حيوي لتحقيق النجاح.	
					13 التوفيق بين الاحتياجات الشخصية واحتياجات المنظمة تعني النجاح.	
					14 أن أكون فردا منتجا أهم لدي من الأجر الكافي للعمل.	
					15 الإنصاف والإحسان في العمل ضروريان لتحقيق رفاهية المجتمع.	
					16 أبادر بشكل شخصي لمنع المشاكل التي قد تحدث بين زملائي في العمل.	
التعاون						
					17 أشعر بالسعادة أثناء قيامي بخدمة الآخرين من زملاء وزبائن وعملاء .	
					18 أبادر بالتعاون مع زملائي في العمل دون طلب المعونة منهم.	
					19 أتشاور مع مختلف زملائي في العمل لحل مشاكل عمل.	

رقم العبارة	العبارة	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة
الشفافية والصدق						
20	أتحرى الصدق في معاملاتي كلها في عملي					
21	لا يتردد الموظفون في الصدق مهما كانت النتيجة					
22	تتناقش الإدارة مع الموظفين حول أخطائهم لمعالجتها					
23	الشفافية من السمات الأساسية في مؤسستنا					
24	يتعرض الموظف الذي يستخدم التضليل وعدم الصدق الى العقوبات					
25	يتعامل المسؤولون في المؤسسة بكل شفافية وصدق مع الموظفين					
القوة						
26	الكسل هو سلوك مذموم يعبر عن فشل الموظف ويؤثر سلبا على حياة المؤسسة					
27	أمتلك القوة(الجسدية) التي تؤهلني للقيام بأي عمل داخل مؤسستي					
28	أمتلك القدرة على التحسين من قدراتي ومؤهلاتي العلمية للتفوق في أداء عملي أكمل وجه.					
29	أقوم بتطوير كفاءتي ومتابعة التطور والتجديد المتعلق بعملي حتى أتقنه.					
30	الروتين يثبط القوة الجسدية والعلمية وهو دليل على فشل الموظف في العمل.					
31	أنجز مهام وظيفتي بأفضل ما لدى.					
32	أخصص الوقت الكافي لإكمال معاملات العملاء					
الأمانة						
33	أقوم بأداء مهامي بكل إخلاص.					
34	أحرص على أن أكون مؤتمنا في عملي.					
35	تعمل الإدارة على تشجيع وترسيخ مفهوم الأمانة بين الموظفين					

رقم العبارة	العبارة	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق بشدة	غير موافق
الولاء التنظيمي						
01	أنجز المهام الموكلة لي في العمل بكل جدية.					
02	أتمسك بالمنظمة في الفترات الجيدة والسيئة.					
03	أدعم أهداف المنظمة (المؤسسة) طالما أنها لم تتعارض مع مبادئ الشخصية.					
04	أقدم التضحيات اللازمة من أجل الحفاظ على المنظمة قوية،					
05	احترام المشرفين يعبر عن الولاء للمنظمة.					
06	سيكون من الصعب جدا على مغادرة مؤسستي في الوقت الحالي، حتى لو أردت ذلك					
07	الكثير من مشاريعي المستقبلية سوف تتعطل ان قررت مغادرة المؤسسة.					
الرضا الوظيفي						
01	عموما أنا راض بعملتي بشكل جيد.					
02	أنا أعرف جيدا ما هو مطلوب مني في عملي.					
03	أشعر بالحرية للقيام بعملتي بالطريقة التي أحبها في العمل					
04	عموما أنا راض عن الشعور بالإنجاز الذي أحصل عليه من القيام بعملتي.					
05	أنا راض عن نوع العمل الذي أقوم به في عملي.					
06	أتقاضى راتبا يتناسب ومتطلبات عملي ويتناسب والعمل الذي أقوم به.					
07	أنا راض على ما تقدمه المؤسسة من تكوين وتدريب لي تطوير مهاراتي.					
08	أشعر أن مؤسستي التي أعمل بها لديها درجة من الولاء لي.					
09	نظام الترقية في مؤسستي يتوافق مع متطلبات العمال وطموحاتهم					
10	الناس الذين أعمل معهم لا يعطوني الدعم الكافي					
الالتزام التنظيمي						
01	أنا على استعداد لبذل الكثير من الجهد إلى أبعد مما هو متوقع من أجل مساعدة هذه المؤسسة على النجاح.					
02	أقوم بالتعريف بمؤسستي التي أعمل بها.					
03	أقبل أي نوع من مهمات العمل من أجل مواصلة العمل في هذه المؤسسة.					
04	وظيفتي الحالية توفر لي فرص جيدة للترقية.					
05	أنا على علم بمفاهيم الجودة أثناء أدائي واجباتي.					

رقم العبارة	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة
06					لدي أهداف ومقاييس واضحة قابلة لتحقيق مكانتي في المؤسسة
07					سأكون مسرورا لأن أفضي بقية حياتي المهنية في هذه المؤسسة.
08					أشعر بالانتماء لمؤسستي.

البيانات الشخصية

1. الجنس

ذكر أنثى

2. السن

من 18 إلى 30 سنة من 30 إلى 40 سنة من 40 إلى 50 سنة أكبر من 50 سنة

3. المؤهل العلمي

ثانوي + دبلوم باعدي باعليا

4. عدد سنوات الخدمة

أقل من 05 سنوات من 05 إلى 10 سنوات من 10 إلى 15 سنة أكثر من 15 سنة

5. الفئة الوظيفية

مدير رئيس قسم رئيس مصلحة قائد فريق
 مشرف موظف إداري مساعد إداري

