

## تأثير الاتجاهات في أخلاقيات الوظيفة العامة للفرد

أ.د. عبد الرزاق إبراهيم الشихلي / كلية الادارة والاقتصاد / جامعة بغداد  
م.م. رياض عبد الواحد موسى

تاريخ التقديم: 2017/5/2  
تاريخ القبول: 2017/6/20

### المستخلص

يعد موضوع الاتجاهات Attitude من الموضوعات المهمة التي نالت اهتمام الباحثين والمفكرين في نظرية المنظمة والسلوك التنظيمي لما لها من أهمية كبيرة في مجال مختلف الدراسات في هذا المجال ، إذ تشير الدلائل الميدانية الى ان الأفراد في حياتهم اليومية او حياتهم المهنية يستجيبون للأحداث المعينة من خلال مجموعة ميول داخلية Internal tendencies سلبية او ايجابية وبطريقة نظامية. وهذه الميول (الاتجاهات) تمتاز بكونها غير مرئية ولا تقتصر على حدود معينة، ويشترك فيها عدد لا يستهان به من الأفراد داخل المنظمات او المجتمع.

يهدف البحث الى محاولة التعرف على تأثير الاتجاهات في اخلاقيات الوظيفة العامة للأفراد العاملين، وذلك من خلال عينة مكونة من (72) طبيباً و(60) موظفاً إدارياً من العاملين في مدينة الحسين (ع) الطبية في محافظة كربلاء ، ولقد اعتمد الباحثان على استمارة الاستبيان من اجل جمع البيانات اللازمة، وتم اخضاعها الى جملة من التحليلات الإحصائية بهدف اختبار فرضية البحث التي تنص على انه اذا كان هنالك تأثير معنوي للقيم في اخلاقيات الوظيفة العامة للفرد .

ولقد توصل الباحثان في نهاية بحثهما الى مجموعة من الاستنتاجات من بينها أن للاتجاهات دور فعال ومحدد للتأثير في سلوك الأطباء والاداريين في المستشفى وعلى الادارة العليا ان تأخذ ذلك بنظر العنايه. ان للاطباء والاداريين دور اساس في توطيد القيم الاخلاقية والثقافية في العمل من أجل الوصول الى اداء جيد وكفاء في المستشفى.

**المصطلحات الرئيسية للبحث /** الاتجاهات ، اخلاقيات الوظيفة العامة للفرد



مجلة العلوم  
الاقتصادية والإدارية  
العدد 105 المجلد 24  
الصفحات 1-24

\*البحث مستل من اطروحة دكتوراه



## المبحث الأول / منهجية البحث

### أولاً: مشكلة البحث

ازداد الاهتمام بموضوع دراسة الاتجاهات وأخلاقيات الوظيفة العامة للفرد خلال السنوات الماضية نظراً لارتباط كفاءة المنظمات وفعاليتها بسلوكيات وأخلاقيات العاملين فيها بالرغم من امتياز البعض من الموظفين العاملين في القطاعات المختلفة بالجوانب الإيجابية والصفات الحميدة وأثر كل هذا في دفع عجلة التقدم والتطور، إلا أن واقع المنظمات العراقية، لاسيما الصحية منها، تعاني من تردي أدائها وضعف، سيما وأن الاستطلاع الأولي في المنظمة المبحوثة (مستشفى مدينة الامام الحسين (ع) الطبية) بين أن هناك ضعفاً لاتجاهات العاملين فيها مما يؤثر ذلك في أخلاقيات الوظيفة العامة للفرد، ولغرض توضيح المشكلة بشكل جلي في المنظمة المبحوثة، طرح الباحثان التساؤل الآتي (ما هو تأثير الاتجاهات في أخلاقيات الوظيفة العامة للفرد؟ وهل يمكن للاتجاهات أن تؤثر بشكل ايجابي ام سلبي في أخلاقيات الوظيفة العامة للفرد).

### ثانياً: أهمية البحث

تبرز أهمية البحث من الآتي:  
أ- الأهمية العلمية: من الناحية الأكاديمية فإن تحديد العلاقة بين الاتجاهات والقيم وأثرها في تطوير أخلاقيات الوظيفة العامة للفرد في المؤسسات الصحية لغرض البحث العلمي، يمكن أن يساعد المؤسسات والجهات ذات العلاقة في التنبؤ بمدى أهمية وأثر تطوير الأخلاقيات في عمل المؤسسات الصحية، والعمل على تلافي نواحي القصور وتحسين بيئة العمل في تلك المؤسسات.  
ب- الأهمية العملية: تسعى المؤسسات الصحية إلى زيادة وعي العاملين فيها بأهمية الاتجاهات، إذ أصبحت مسألة الاتجاهات تطرح نفسها في المنظمات الصحية لتقييم أفرادها إلى جانب تقييم كفاءتهم وقدرتهم على الالتزام بتطوير أخلاقيات الوظيفة العامة للعاملين والمسؤولية الأخلاقية في عملهم واتجاه المنظمة والمجتمع. عليه تبرز أهمية البحث في كونه محاولة لاثارة اهتمام المنظمات عموماً والمنظمة المبحوثة خصوصاً ومن ثم زيادة ادراك المدراء في تلك المنظمات لمفهوم وأهمية العلاقة بين الاتجاهات وأخلاقيات الوظيفة العامة للفرد في المستشفى المبحوث.

### ثالثاً: أهداف البحث

في ضوء مشكلة البحث وأهميته فإن الهدف الرئيس له يتمثل بتعريف الدور الذي تؤديه العلاقة بين الاتجاهات وأخلاقيات الوظيفة العامة للفرد في المستشفى المبحوث، كما يهدف هذا البحث إلى تحقيق عدة أهداف أخرى هي:  
1- مساعدة الموظف على المواجهة الواعية والموضوعية لما يصادفه من مشكلات تتعلق بالأخلاقيات والاتجاهات البيئية السائدة.  
2- بلورة إطار نظري يضم المفردات الأساس الأكثر أهمية لمفهوم الاتجاهات ومفهوم أخلاقيات الوظيفة العامة للفرد ومكوناتها الأساس.  
3- اثارة اهتمام مستشفى مدينة الحسين (ع) الطبية (عينة البحث) لأهمية موضوع الاتجاهات وتأثيرها في أخلاقيات الوظيفة العامة للفرد.  
4- السعي إلى تحقيق الترابط بين الواقع النظري والفلسفي الذي جاء به البحث والواقع الميداني (لعينة البحث) لمعرفة الملاحظات والمعوقات والصعوبات التي تواجهها وكيفية معالجتها ووضع الحلول لها.

### رابعاً: فرضيات البحث

انطلق البحث من فرضية رئيسة مفادها (توجد علاقة اثر ذات دلالة إحصائية للاتجاهات في أخلاقيات الوظيفة العامة للفرد)، ولقد تفرع عنها ثلاث فرضيات فرعية هي:-  
1- يوجد اثر معنوي للمكون المعرفي في أخلاقيات الوظيفة العامة للفرد  
2- يوجد اثر معنوي للمكون العاطفي في أخلاقيات الوظيفة العامة للفرد  
3- يوجد اثر معنوي للمكون السلوكي في أخلاقيات الوظيفة العامة للفرد



### خامساً: التعاريف الإجرائية بمتغيرات البحث-

- 1- الاتجاهات: هي مجموعة من المعتقدات والمشاعر القيمية والاهتمامات السلوكية التي يحملها شخص تجاه فرد ما أو حدث أو موضوع ما ويسمى بالكائن أو الموقف وعبر عنها بلغة الميول المتعلمة.
- 2- الاخلاقيات: هي مجموعة من المبادئ المدونة تأمر وتنهاي عن سلوكيات معينة، وهي انعكاسات للقيم التي يتخذها الافراد كمعايير تحكم سلوكياتهم .
- 3- المكون المعرفي: ويتضمن ما لدى الفرد من عمليات ادراكية ومعتقدات وافكار تتعلق بموضوع الاتجاه ، كما يشمل ما لديه من حجج تقف وراء تقبله لموضوع الاتجاه.
- 4- المكون العاطفي: ويشير الى الاحاسيس المرتبطة بموضوع الاتجاه ويستدل عليه من خلال مشاعر الفرد ورغباته نحو الموضوع ومن اقباله عليه او نفوره منه، وحبه او كرهه له.
- 5- المكون السلوكي: ويعنى بالاسلوب الذي يعتمزم الفرد سلوكه نحو موضوع اتجاء معين، ويعتقد بعض علماء النفس ان اتجاهات معينة تقود بالضرورة الى سلوك محدد يمكن التنبؤ به، الا انه سابق لأوانه ان نحكم بأن الاتجاه بسبب السلوك لان هذا الافتراض لم يثبت قطعاً. ولذلك فإن الاتجاهات يتم التعامل معها عادة على انها وحدة مكونة من المشاعر والافكار والافعال مترابطة بعضها ببعض.

### سادساً: حدود البحث

- 1- الحدود الزمانية: تعد الحدود الزمانية للبحث هي المدة التي يقوم فيها الباحث باجراء المقابلات مع المدراء ورؤساء الاقسام ومديري الشعب والوحدات والاداريين الاخرين والاطباء الاختصاصيين والممارسين والاطباء المقيمين (الدوريين والاقدمين) واطباء الاسنان والصيادلة وتوزيع استمارة الاستبانة عليهم والى نهاية جمع الاستمارات إذ تمتد الحدود الزمانية لمدة اربعة اشهر.
- 2- الحدود المكانية : تم اجراء البحث في محافظة كربلاء المقدسة اذ شمل البحث مستشفى مدينة الامام الحسين (ع) الطبية.
- 3- الحدود البشرية: تتضمن عينة من العاملين الذين يشغلون الوظائف الاتية من (اطباء واطباء اسنان وصيادلة واداريين من رؤساء الاقسام والشعب والوحدات المختلفة).

### سابعاً: اساليب جمع البيانات :

من اجل ان يحقق هذا البحث غايته فسيتم الاعتماد في عملية جمع البيانات والمعلومات على الاساليب الاتية:

#### مراجع الاطار النظري

من اجل اغناء الجانب النظري للبحث فقد تم الاعتماد على اسهامات الكتاب والباحثين التي تم جمعها من المصادر المتمثلة بالمراجع العلمية من الكتب والمجلات والمؤتمرات والبحوث والمقالات والاطاريح والدراسات العلمية وباللغتين العربية والاجنبية، ذات الصلة بموضوع البحث، فضلاً عن الاستعانة بخدمات الشبكة العالمية للمعلومات (الانترنت).

#### وسائل الاطار الميداني (العملي):

تم الاعتماد في تغطية الجانب الميداني للبحث على عدد من الوسائل الضرورية في جمع البيانات والمعلومات الخاصة بهذا الجانب من البحث وهي المقابلة الشخصية والمصادر المكتبية والسجلات الرسمية. وكانت اهم أداة استعان بها الباحث هي الاستبانة وقد روعي في صياغتها البساطة والوضوح في تشخيص متغيرات البحث، وبما تخدم اهداف البحث وفرضياته بالاستناد الى الجانب النظري والرجوع الى الدراسات السابقة ، وتم توزيع عدد من الاستمارات على مجموعة من المدراء ورؤساء الاقسام الطبية ومدراء الشعب والوحدات والافراد الاداريين الاخرين وكذلك الاطباء من الاختصاصيين والممارسين والمقيمين واطباء الاسنان والصيادلة وتم الاعتماد على مقاييس اخرى تم تطويرها. وتضم استمارة الاستبانة المحاور التالية:



## تأثير الاتجاهات في أخلاقيات الوظيفة العامة للفرد

### المحور الأول:

ويتضمن هذا المحور على معلومات خاصة بالمستجيبين على فقرات استمارة الاستبانة وقد اشتملت على معلومات شخصية والتي تخص (الجنس، العمر، سنوات الخدمة، والتحصيل الدراسي والمركز الوظيفي (الاداري) والطبي ومدة الخدمة بالسنوات بالمستشفى والانحدار الطبقي للوالد والانحدار المكاني للولادة).

المحور الثاني: ويتضمن هذا المحور ما يأتي:

الاتجاهات: وتمثلت بأبعادها الثلاثة (المكون المعرفي والمكون العاطفي والمكون السلوكي) ولقد تم وضع عدد من الاسئلة لكل متغير من هذه المتغيرات اي بمجموع (16) سؤالاً.  
اخلاقيات الوظيفة العامة: وشملت المتغيرات رضا الزبون والثقافة التنظيمية والعدالة التنظيمية ولقد تم وضع عدد من الاسئلة لكل متغير اي بمجموع (15) سؤالاً. ولقد تم الاعتماد على المصادر الاتية في اعداد أسئلة الاستبانة :-

جدول(1) مصادر استمارة الاستبيان

ت	البعد	المصدر
1	المكون المعرفي	Invance evich et al, 2008
2	المكون العاطفي	Gibson et al, 2003, Quick & Nilson, 2009
3	المكون السلوكي	المرسي وادريس، 2005
4	الثقافة التنظيمية	داغر، 2001 ، ياغي، 2012: 38
5	رضا الزبون	الجراح، 2012: 39 ، الحلفي، 2013: 32
6	العدالة التنظيمية	فرانسيس وكوك، 1995 ، Daft, 2007: 171

المصدر: اعداد الباحثان

ولقد تم التأكد من صدق المقياس المعتمد لقياس فقرات الاستبانة وفق ما يلي :-  
صدق المقياس:-

وهذا يعني أن المقياس الذي يستخدمه الباحث وقياس بالفعل ما ينبغي ان يقاس، اذ تتطابق المعلومات التي يتم تجميعها من الحقائق الموضوعية وهذا يقصد به بالصدق (سعيد، 2001: 109) او ان المقياس يكون صادقاً عندما تكون فقراته مناسبة للغرض الذي وضعت من اجله (الغريب، 1997: 27).  
ولأجل التوصل الى ذلك فقد اعتمد الباحث على نوعين من الصدق هي :

#### الصدق الظاهري: - Face Validity

بهدف التأكد عن مدى تعلق الفقرة بالهدف الذي وضعت من اجله او المجال الذي تنتمي اليه (داغر، 1997: 189) ولقد تم عرض مجالات المقياس بصيغته الاولى على مجموعة من المحكمين و الخبراء من ذوي التخصص والخبرة في مجال الادارة العامة والعلوم الادارية والتربوية وعلم النفس والاحصاء وبلغ عددهم (14) خبيراً كما في الملحق رقم (2) ، اذ تم استطلاع آرائهم بشأن موضوعية ووضوح فقرات الاستبيان وملائمتها لفرضية البحث واهدافه، ودقتها من الناحية العلمية وقدرتها على قياس متغيرات البحث، وفي ضوء ذلك تم حذف وتعديل وازافة بعض الفقرات لها، وكانت نسبة الاتفاق للخبراء على فقرات المقياس (85%) وهي نسبة مقبولة .

#### صدق المحتوى : Content Validity

ويعني الكشف عن مدى وضوح كل فقرة من فقرات المقياس من ناحية المعنى والصياغة والتصميم المنطقي لها بحيث ان الفقرة تغطي المساحات المهمة لمجالها (داغر ، 1997 : 190 ) . وقد امكن الوصول الى ذلك من خلال اعادة عرض المقياس على العينة نفسها لتصحيحه.

والاسلوب المستخدم في صدق المحتوى، هو ان يفترض مؤلف المقياس صراحة او ضمناً بوجود صفة او خاصية قابلة للقياس ويضع فقرات لتحقيق ذلك (سعيد، 2001 : 114).

ولقد اخذ الباحث بنظر الاعتبار تطبيق صدق المحتوى منذ المراحل الاولى لاعداد الفقرات مع ما يراد قياسه، وبهذا فإن صدق المحتوى قد تحقق اضافة الى عرضه على مجموعة من الخبراء كما في ملحق رقم (1).



## تأثير الاتجاهات في أخلاقيات الوظيفة العامة للفرد

### ثبات استمارة الاستبيان:-

يقصد بالثبات بأنه التأكد من ان المقياس يعطي نفس النتائج اذا ما أعيد تطبيقه بعد فترة من الزمن (اسبوعين تقريباً) على نفس العينة مرة اخرى (العامري، والناصرى، 1989 : 289)، وهناك عدة طرق لحساب معامل الثبات منها استعمال مقياس Alpha-Cronback (الفا كرونباخ)، اذ كانت قيمته (0.95) على المستوى الاجمالي للمتغيرات، واستخدمنا ايضاً طريقة التجزئة النصفية (Split – Half) لايجاد معامل الارتباط بين قيم درجات الاسئلة الزوجية والفردية في استمارة الاستبيان وتم تصحيح معامل الارتباط هذا بمعادلة (Spearman – Brown) فإذا كان معامل الثبات (0.67) او اكثر على وفق هذه المعادلة فانه يُعد كافياً للبحوث التي تعتمد الاستبيان أداة لها، (الدباغ، 1998 ، 121)

### ثامناً: منهج البحث

أشار (Bratton & Gold , 2003:443) الى ان منهج البحث، هو تصميم يمكن من خلاله وضع الخطط لجمع المعلومات والتي تجعل البحث يبين أغراضه بطريقة مبسطة ومتراصة ونظامية. إعتد الباحث في اختيار فرضيات البحث الرئيسية والفرعية على المنهج الوصفي التحليلي وهو المنهج الاكثر ملائمة (على وفق رأي الباحث) لدراسة واقع المستشفى موقع البحث، فضلاً على انه سيشكل اكثر عمقاً وشمولاً وذلك لدراسة العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمعتمدة من خلال جمع البيانات ذات الصلة بالمستشفى المبحوث قيد البحث وتحليلها، وربما يظهر العوامل المؤثرة فيها ويفيد من وراء ذلك بالخروج باستنتاجات وتوصيات بشأنها.

### تاسعاً: الأساليب الاحصائية المستخدمة

اعتمد البحث على عدد من الوسائل الاحصائية وهي :-

- 1-التحليل العاملي التوكيدي
- 2-تحليل الارتباط بين متغيرات الدراسة.
- 3-تحليل الانحدار المتعدد
- 4-معامل التحديد
- 5-اختبار (t).
- 6-اختبار (f).

### عاشراً: عينة البحث وخصائصها:-

تألفت عينة البحث التي جاء اختيارها عشوائياً حرصاً من الباحث على ان تكون العينة ممثلة بشكل منطقي، من مدى معرفة عدد العاملين من الاطباء والاداريين في المستشفى المبحوث حصراً، وعليه تم تحديد عينة البحث من الاطباء (72) طبيباً شكلت نسبة 20 % من مجتمع البحث للاطباء فقط البالغ عددهم (360) طبيباً واعتماداً على كسر المعاينة Sampling Fraction جرى التوصل الى حجم عينة الاطباء البالغ (72) طبيباً من مجتمع البحث للاطباء والبالغ عددهم 360 طبيباً وفق المعادلة الآتية: مجموع المجتمع × النسبة المنوية المحددة = العينة  $72 = 100 / (360 \times 20)$  وبلغت عينة البحث من الاداريين (60) ادارياً شكلت نسبة 25% من مجتمع البحث للاداريين فقط البالغ عددهم (240) ادارياً اعتماداً على كسر المعاينة المذكور أعلاه  $60 = 100 / (240 \times 25)$  اي ان مجموع العينة من الاطباء والاداريين بلغت ( 60 + 72 ) = 132 فرداً من مجتمع البحث البالغ (600) فرداً وهذه النسب للعينات التي تم ذكرها هي نسب مقبولة (الفضل، 2006: 90).



## تأثير الاتجاهات في أخلاقيات الوظيفة العامة للفرد

جدول ( 2 ) وصف عينة البحث

النوع الاجتماعي																					
انثى					نكر																
%					العدد																
%					70																
%					53%																
%					62																
%					47%																
العنة العمرية																					
20 أقل من 30		30 أقل من 40		40 أقل من 50		50 وأكثر															
العدد		العدد		العدد		العدد															
%		%		%		%															
40		54		28		20															
30.3%		40.9%		21.2%		7.6%															
التحصيل العلمي																					
إعدادية فما دون		دبلوم		بكالوريوس		ماجستير		دكتوراه													
العدد		العدد		العدد		العدد		العدد													
%		%		%		%		%													
8		23		65		24		12													
6.1%		17.4%		29.2%		18.2%		9.1%													
المنصب الإداري والطبي																					
مدير		معاون		رئيس قسم		مدير شعبة		مسؤول وحدة		طبيب عام		طبيب اختصاص		صيدلي		طبيب استشاري		اخرى			
العدد		العدد		العدد		العدد		العدد		العدد		العدد		العدد		العدد		العدد		العدد	
%		%		%		%		%		%		%		%		%		%		%	
1		4		5		7		21		23		24		13		3		31		1	
0.8%		3%		7.5%		5.3%		15.9%		15.5%		18.2%		9.8%		2.3%		23.5%		0.8%	
عدد سنوات الخدمة في المستشفى																					
أقل من 5 سنة		5 - 10 سنة		10 - 15 سنة		15 - 20 سنة		أكثر من 20 سنة													
العدد		العدد		العدد		العدد		العدد													
%		%		%		%		%													
40		39		13		17		17													
30.3%		29.5%		9.8%		17.4%		12.9%													
الانحدار الطبقي للوالد																					
قطاع حكومي		قطاع خاص		اصحاب حرة		عامل		عاطل													
العدد		العدد		العدد		العدد		العدد													
%		%		%		%		%													
74		14		31		4		9													
56.1%		10.6%		23.5%		3%		6.8%													
الانحدار المكاني لمحل الولادة																					
مركز المحافظة		قضاء		ناحية		قرية		بادية													
العدد		العدد		العدد		العدد		العدد													
%		%		%		%		%													
97		17		15		3		0													
73.5%		12.9%		11.4%		2.3%		0													

المصدر : من اعداد الباحث ( في ضوء استمارة الاستبيان )



## المبحث الثاني / الجانب النظري

### أولاً :- الاتجاهات

يعد موضوع الاتجاهات Attitude من الموضوعات المهمة التي نالت اهتمام الباحثين والمفكرين في نظرية المنظمة والسلوك التنظيمي، وتشير الدلائل الميدانية الى ان الأفراد في حياتهم اليومية او حياتهم المهنية يستجيبون للأحداث المعينة من خلال مجموعة ميول داخلية Internal tendencies سلبية او ايجابية وبطريقة نظامية. وهذه الميول (الاتجاهات) تمتاز بكونها غير مرئية و لا تقتصر على حدود معينة، ويشترك فيها عدد لا يستهان به من الافراد داخل المنظمات او المجتمع.(robbinson , 2013)

### مفهوم الاتجاهات:

يعود اصل كلمة الاتجاه Attitude الى الكلمة اللاتينية (aptus) وتعني الاستعداد وتفيد ضمناً الرغبة بالتصرف، وتمثل دراسة الاتجاهات جزءاً اساساً من علم النفس الاجتماعي حيث تُعد حاسمة في فهم السلوك الاجتماعي (9 : 1971, Thomas). والاتجاهات كمفهوم عام تمثل توجهاً او استعدادات مسبقة للتصرف بطريقة معينة يكتسبها الفرد عبر سنوات التنشئة الاجتماعية الطويلة في الاسرة، وجماعة الرفاق، والمدرسة والمسجد، والجامعة والنادي ومختلف المؤسسات الاجتماعية (الطويل، 1986 : 304). وبشكل اكثر تحديداً يمكن تعريف الاتجاهات بأنها (تنظيم متكامل من المفاهيم والمعتقدات، والعادات، والدوافع، والميول السلوكية) (السلمي 1973 : 169).

ومن هذا المنطلق لجأت العديد من المجتمعات والمنظمات الى الاستعانة بمراكز متخصصة بقصد مسح الاتجاهات السائدة وقياسها بين الحين والآخر، لاسيما عندما تكون هناك اكثر من ثقافة سائدة والهدف من وراء ذلك كله هو تسخير الاتجاهات الايجابية لخدمة الواقع والعمل على تعزيزها فضلاً عن البحث عن السبل الممكنة لتكثيف الاتجاهات السلبية والاستفادة منها لبلوغ التنافسية competitiveness المنشودة سواء على مستوى المجتمع ام على مستوى المنظمات (جلاب، 2011 : 102). ويمكن تصنيف الاتجاهات من حيث الاستعداد بانها حالة الاستعداد او الميل الى التصرف او التأثير بأسلوب محدد عند مواجهة مثيرات معينة. (Oppenheim, 1973: 105). اما من حيث الشعور فهي شعور نفسي نحو موضوع معين او ضده (Bhagat & Mc Quaid, 1982, 1990: 2). أما من حيث الميل السلوكي فهي انماط سلوكية مكتسبة ومتعلمة من الاستجابات الرمزية حيال الاشياء والاشخاص والمواقف (جواد ، 1992: 166)، ومن حيث الحالة الذهنية فهي حالة ذهنية وعصبية لاستعداد صقلته الخبرة ويمارس تأثيراً توجيهياً او فاعلاً في استجابات الفرد (6 : 1990, Allport, 1935 as in Mohsin). وقديما عرف البرت (Allport) الاتجاهات بوصفها عملية ذهنية Mental process ينظم من خلالها الفرد ، في ضوء خبرته السابقة وما لديه من معلومات، ادراكاته ومعتقداته ومشاعره حول شيء ما وسلوكه المستقبلي اتجاهه (Lembin, 1997) وأشار اليها (Berkowitz etal ; 1959 ; Krietnerand kinick, 2007) بوصفها ميل او استعداد متعلم (learned predisposition) للاستجابة لشيء ما او صنف من الاشياء بطريقة مرغوبة او غير مرغوبة وعلى نحو متسق consistency .

يتبين من أعلاه مدى اختلاف الباحثين في تحديد مفهوم الاتجاهات مما يؤكد على ما ورد آنفاً فان مفهوم الاتجاهات ينطوي على الجدل ، وليس سهلاً الوصول الى تعريف متفق عليه. وعموماً يرى الباحثان ان الاتجاهات تمثل الميل او الاستعداد الايجابي او السلبي للشخص نحو ما يحيط به في بيئته من اشياء واحداث واشخاص ومواقف بطريقة مرغوبة او غير مرغوبة.



## اهمية الاتجاهات

ان اهمية الاتجاهات تتجلى في عدة نقاط منها (ناصر، 1995: 133)

- 1- تعد الاتجاهات من العناصر المهمة المؤثرة في سلوك الفرد.
- 2- تعد معرفة اتجاهات العاملين في المنظمة من الامور الضرورية لان الافراد العاملين يكون لديهم اتجاهات معينة نحو العمل ونحو رؤسائهم ونحو فلسفة وسياسة المنظمة في تنفيذ مهامها. (القيوتي، 1993: 115)
- 3- الاتجاهات مهمة لانها هي المحرك لدوافع الافراد في المنظمة. (Doob, 1947: 66)
- 4- يوجد نوعان من الاتجاهات ذات الاهمية للافراد هي الاتجاهات الايجابية والاتجاهات السلبية ، فمسؤولية الادارة تكمن اهميتها في تعزيز الاتجاهات الايجابية للافراد والعمل على ازالة او انتهاء الاتجاهات السلبية. (Gibson, 2003: 88)
- 5- الاتجاهات مهمة من اجل تفهم السلوك التنظيمي (المفرجي، 1995: 141)
- 6- يساعد الاتجاه على التنبؤ بحدوث السلوكيات (Schermerhorn, 1996: 140)

## اختلاف مفهوم الاتجاهات عن مفاهيم اخرى

يحصل احيانا استخدام مصطلح الاتجاه والميل والرأي والمعتقد والقيم بصورة متبادلة مما يؤدي الى الاريك في التمييز بينها ويرى الباحثان بأن مفهوم الاتجاهات يتفق مع مفاهيم ويختلف مع مفاهيم اخرى اي ان هناك مصطلحات تتشابه مع مصطلح الاتجاهات ومصطلحات اخرى تختلف مع مصطلح الاتجاهات وإن هذا التشابه او الاختلاف يكون نسبياً اي لا يكون تشابهاً تاماً ولا اختلافاً تاماً كما هو موضح في مقارنة مصطلح الاتجاه مع بعض المصطلحات وكما يلي:

### الاتجاه والقيمة (Value)

ذكر (Tosi & Carroll, 1982: 101) ان القيم تنشأ اساساً من خلفية الافراد مثل الديانة والتربية والاخلاق ، وتستخدم كوسائل او معايير لتقويم الاشياء والاحداث حيث تمثل ما يعده الفرد جيداً او رديناً، ومهماً او غير مهم، وهي اعمق رسوخاً واكثر شمولية من الاتجاهات، واكد (ابو النيل، 1985: 454) علاقة القيم بالاتجاه في الموافقة او المعارضة لموضوع الاتجاه وخضوع ذلك للقيم والمعايير الساندة، فتكون المعارضة لموضوع الاتجاه لانه يتعارض مع القيم الساندة، والموافقة عليه لانه يساير هذه القيم ، وتوصل (النحفي، 1996: 18) الى اتفاق العديد من الباحثين على ان القيم تتشابه وتختلف مع الاتجاهات، فهي تتشابه مع الاتجاهات لانها جزءان لعملية واحدة ، وتختلف عنها بكونها اكثر ديمومة واستقراراً في طبيعتها، وأكثر انتشاراً واقل عدداً من الاتجاهات، كما تختلف عنها بالعمق وليس النوع، فضلا عن ان القيم عامة والاتجاهات خاصة.

### الاتجاه والرأي (Opinion)

الرأي تعبير عن حكم الشخص على مجموعة محددة من الحقائق ، ويعد استجابة لمؤثر محدد يواجهه الفرد، وتتأثر هذه الاستجابة بميول الفرد واتجاهاته (المغربي، 1995: 141) وعرض (داغر، 1997، 18) تصورات الباحثين في الموضوع بما يأتي:-  
أ/ يستخدم مصطلح الاتجاهات للتوجه العام او الخاص في حين ان الرأي يستخدم تعبيراً محدداً للاتجاه الواسع.  
ب/ الاراء تعبير صريح للاتجاه الكامن او المخفي.  
ج/ مصطلحات الرأي، والمعتقد ، والاتجاه مترادفة.  
د/ الرأي متغير مستغل مشابه للاتجاه الذي يمثل المتغير الافتراضي او الوسيط الذي يقف وراء الاول.  
هـ/ الرأي هو الوجه العقلاني للمعتقدات ، في حين ان الاتجاهات غير واعية وربما غير عقلانية.  
ويعتقد الباحثان ان هناك اختلافاً بين الاتجاه والرأي وان قسم من الباحثين قد اتفقوا مع هذا الرأي وبعضاً منهم قد اختلفوا فيه.





### الاتجاه والمعتقد (Belief)

اشار (Miller & Catt, 1989: 104) الى ان المعتقد تعبير عن المعلومات يظن انا صحيحة، في حين ذهب (Kolasa, 1991: 387) الى ان المعتقد يعني قبول تعبير او مجموعة من الظروف ، واتفق معه (المغربي، 1995: 141) في ان الاعتقادات هي قبول الفرد عبارة معينة او مجموعة من الاحداث، وميز (داغر، 1997: 18) بين تيارين، الاول يعد كلاً من المصطلحين مترادفين، بينما يرى الثاني ان مصطلح الاعتقاد كثيراً ما يستخدم في المقولات التي تحوي مضموناً قيمياً قوياً وبخاصة ما له علاقة بالدين، والسلوك الاخلاقي او السلوك المناسب. ويرى الباحثان بان المعتقدات تختلف نسبياً مع الاتجاهات اي انه يتفق مع بعض الباحثين ويختلف مع البعض الاخر.

### الاتجاه والميل (Tendency)

يتعلق الميل بنواح ذاتية شخصية ليست محل خلاف أو نقاش، كأن يميل الفرد لنوع معين من الاطعمة، وأما اذا كانت هذه النواحي تتعلق بأمر اجتماعية يكتنفها خلاف ونقاش وتساؤلات كانت استجابات الافراد بشأنها إتجاهاً (ابو النيل، 1985: 454). وان الباحثان يتفقان مع هذا المفهوم لانه يرى بأن الميولات تتشابه مع الاتجاهات ، ولقد وصفها بعض الباحثين بأن الاتجاهات هي حالة الاستعداد او الميل لذا اتفق الطالب مع هذا التمييز.

### طبيعة العلاقة بين الاتجاه والسلوك:-

لا يكاد الباحثون يختلفون في وجود علاقة بين الاتجاه والسلوك، ولكن طبيعة تلك العلاقة تبقى مثاراً للجدل، وقد اشار (المغربي، 1995، 147) الى صعوبة الوصول الى نتائج وقرارات ثابتة للعلاقات القائمة بين اتجاهات الفرد وسلوكه رغم اننا نلاحظ في حالات كثيرة يكون للاتجاهات فيها تأثير قوي على طريقة سلوك الفرد. ومن الاراء التي طرحها الباحثون في العلاقة بين الاتجاه والسلوك ما يأتي:

1. اظهرت ابحاث عديدة ان تغيير الاتجاه يمكن ان يؤدي الى تغيير السلوك (Tosa & Carroll, 1982: 100)

2. تعتمد امكانية التنبؤ بسلوك الفرد من خلال اتجاهاته وعلى نوع الاتجاه المتضمن (ابو النيل، 1985: 453).

3. قام (Fishben & Ajzem, 1972) بعد دراسات توصلت الى ان الاتجاه يعد احد المتغيرات التي تؤثر في السلوك (Mohsin, 1990: 6)

4. للاتجاهات اثر كبير على سلوك الفرد في حياته وعلى توجيه هذا السلوك، ويتوقف تأثير الاتجاه في السلوك على عاملين:- (جواد، 1992: 164) نوع وشدة الاتجاه نحو الموضوع و تعقد العلاقة بين العناصر الثلاثة للاتجاه (الفكري او المعرفي ،و العاطفي ، والميل للسلوك).

5. الاتجاهات مهمة من اجل تفهم السلوك التنظيمي (المغربي، 1995: 139)

6. يساعد الاتجاه على التنبؤ بحدوث السلوكيات (Schermerhorn, 1996: 136)

7. سلوك الشخص دالة لاتجاهاته (Rao et al, 1997: 85) ويتضح من هذه الاراء تاثير الاتجاهات في السلوك، ويبقى التساؤل هل ان الاتجاهات وحدها تؤثر في السلوك؟.

لقد حاول باحثون عديدون الاجابة على هذا التساؤل، فقد تبني (Dicksin, 1987: 98) النموذج الذي قدمه عالم النفس (Kurt Lewin)، حيث اقترح ان السلوك دالة التفاعل بين المحددات العقلية للشخص وبضمنها الاتجاهات والمعالم البيئية كما يدركها الفرد، وحينما تنسجم البيئة مع ما يرغب ان يقوم به فيكون اتجاه حينذاك متنبئ جيد لسلوكه، ولكن في حالات اخرى سيقود ادراك الشخص للبيئة الى بعض اشكال السلوك المختلفة عن تلك التي تنبأ بها الاتجاه وحده. واكد (Thomas, 1971: 10-11) ان الاتجاهات ليست المحدد الوحيد للسلوك بل ان عوامل موقفية مختلفة ينبغي ان تؤخذ بالحسبان، وان غياب الاتفاق عن تلك العوامل وكيفية التعبير كميأ عن تأثيرها وطبيعة تفاعلها مع الاتجاهات يحول دون التنبؤ الناجح بالسلوك. وذكر (Fishbein, 1971: 64) ان هناك سببان ممكنان للفشل في التنبؤ بالسلوك من خلال الاتجاه وهما كثيراً ما نقيس الاتجاه نحو شيء مثير غير ملائم ، وان السلوك المعين الذي يُدرس ليس ذات صلة بالاتجاه جزئياً او كلياً. واكد (داغر ، 1997، 20) على ثلاث مقترحات لتحسين التنبؤ بالسلوك من خلال الاتجاهات:-



## تأثير الاتجاهات في أخلاقيات الوظيفة العامة للفرد

1. يمكن التنبؤ بالسلوك العام بشكل أفضل من خلال الاتجاهات العامة غير المحددة بهدف ضيق معين.
  2. يمكن التنبؤ بالسلوك الخاص أو المحدد بشكل أفضل بواسطة الاتجاهات الخاصة أو المحددة تجاه ذلك السلوك وليس بالاتجاهات العامة.
  3. كلما قلت المدة الزمنية بين قياس الاتجاه والسلوك، ازدادت العلاقة بينهما ثباتاً. ويستدل على ما تقدم على وجود علاقة بين الاتجاه والسلوك، وإن السلوك نحو شيء معين دالة لمتغيرات عديدة وليس الاتجاه نحوها إلا واحداً من تلك المتغيرات فقط.
- ويرى الباحثان بان الاتجاه يؤثر بالسلوك ولكن ليس الاتجاه وحده هو الذي يؤثر بالسلوك ، بل ان هناك عوامل اخرى تؤثر في السلوك وقد تكون هذه العوامل مجتمعة او غير مجتمعة مع الاتجاه في تأثيرها بالسلوك ومن هذه العوامل مثلاً الدوافع والقيم وغيرها من العوامل الموقفية الاخرى مما يؤدي في النهاية الى ان يكون السلوك ايجابياً او سلبياً.

### مكونات الاتجاهات

يتكون الاتجاه نتيجة تفاعل ثلاثة مكونات هي : المكون العاطفي والمكون السلوكي (الاستعداد للسلوك) و المكون المعرفي، وكالاتي(المرسى وادريس، 2005) (Invancevich et al, 2008 ; Gibson et al, 2003)

#### 1- المكون العاطفي او الشعوري: Affect Component

يتعلق هذا المكون بالعواطف والمشاعر Emotion and Feeling التي غالباً ما يتعلمها الفرد من ابويه او اساتذته او زملائه في المجموعة. ويمثل المكون العاطفي تفضيلات الفرد Preferences لبديل معين دون سواه . وقد جرى التركيز على هذا المكون في التعبير عن الاتجاهات اثناء الفترة التي سبقت عقد السبعينات من القرن الماضي. ويقصد به بانه الموقف الذي يبني على اساس المشاعر الذاتية للفرد نحو شيء معين. ان تعابير الحب والكره وغيرها من التعبيرات العاطفية تنتمي الى هذا المكون العاطفي او الشعوري.

#### 2- المكون السلوكي: Behavioral Component

يعد هذا المكون اكثر بروزاً او ظهوراً من سواه من مكونات الاتجاهات حيث يشير هذا المكون الى ميل الفرد للعمل بشكل معين او النية او حتى الاستعداد للتصرف بطريقة معينة تجاه فرد ما او شيء ما، فالفرد قد يتصرف بود أو بعدانية ... الخ . ويقصد بالمكون السلوكي بأنه هو الموقف الذي يترجم الى سلوك نتيجة تأثير المكون المعرفي والمكون العاطفي مجتمعين.

#### 3- المكون المعرفي: Cognitive Component

يتألف هذا المكون من ادراكات الفرد، آرائه ومعتقداته. والمكون المعرفي يشير الى عمليات التفكير مع تركيز خاص على استعمال العقلانية والمنطق. والعنصر المهم في المعرفة هي المعتقدات التقييمية Evaluative beliefs التي يعتنقها الفرد . ويقصد بالمكون المعرفي بأنه هو الموقف الذي يبني على اساس المعتقدات والقيم، ان معتقدات شخص قد تستند الى الخبرة الفردية او الى اشاعات معينة او سوء فهم او اية مصادر اخرى للمعلومات.

وهذه المعتقدات تتحول الى صيغة انطباعات مفضلة او غير مفضلة لدى الفرد نحو شيء ما او فرد ما او حدث ما. وفيما يأتي جدولاً بالمكونات الثلاثة للاتجاهات:-

الجدول رقم ( 3 ) إنموذج A B C للاتجاهات

حيث يمثل (A) المكون العاطفي و (B) المكون السلوكي و (C) المكون المعرفي

الرمز	المكونات	المقياس	مثال
A Affect	العاطفي	-المؤشرات الفسيولوجية -العبارات اللفظية اتجاه المشاعر	أنا لا أحب رئيسي
B Behavioral	السلوكي	-السلوك الملاحظ -العبارات اللفظية حول النوايا	أريد الانتقال الى قسم آخر
C Cognitive	المعرفي	-مقاييس الاتجاهات -العبارات اللفظية حول المعتقدات	أنا أعتقد إن رئيسي في العمل يبلي بلاعاً حسناً في العمل

Source: Quick, J.C, Nelson, D.L. (2009) principles of Organizational behavior: Relaties and challenges, south-western, Cengage learning.



## تأثير الاتجاهات في أخلاقيات الوظيفة العامة للفرد

وبعد جمع آراء الباحثين تبين ان الأبعاد التي تم الاتفاق عليها والتي تتمثل بـ (المكون العاطفي والمكون المعرفي والمكون السلوكي) هي الأبعاد الغالبة وانها تناسب هذا البحث وقد تبناها الباحثان كأبعاد للاتجاهات في هذا البحث والتي وقع الاختيار عليها لانها اكثر استخداماً وشيوعاً وتداولاً بين الباحثين ولكونها الاقرب الى طبيعة البحث.

ان كل تصرف او سلوك في الواقع العملي يتضمن مزيجاً من المكونات الثلاثة المذكورة اعلاه. ولكن برغم ذلك فقد حظي المكون المعرفي باهتمام خاص من جانب علماء النفس مثلاً. والسبب في هذا الاهتمام ، كما يرون، هو ان المكون المعرفي يتضمن المعتقدات التي توجه التغيير الذي قد يحدث في الاتجاهات وتحكمه. والنظرة الحديثة للاتجاهات تركز على ان اتجاهات الفرد نحو شيء معين او فرد معين يمكن تمييزها من خلال مكوناتها المختلفة، اي ان اتجاهات الفرد تتحدد عن طريق معتقداته ومشاعره نحو الشيء المستهدف.

### خصائص الاتجاهات

تفاوت الباحثون في تحديدهم لخصائص الاتجاهات ولكن (2: Mohsin, 1990) استطاع فرز بعض الخصائص التي تحظى باتفاق مألوف:-

1. ليست الاتجاهات موروثه، ولكنها تكتسب من خلال الخبرة والتجربة والممارسة.
2. يمكن الاستدلال على الاتجاهات من الاثارة الملحوظة وما ينتج عنها من نمط سلوكي اي يمكن معرفتها من خلال التصرفات والانطباعات والمؤشرات الخارجية .
3. الاتجاهات ذات اسناد موضوعي، اي ان موضوع الاتجاهات اما ان يكون عاماً او خاصاً فمثلاً الشخص الذي يحمل اتجاهاً نحو بعض الاشياء والاشخاص او أمور معينة، وهي بهذا الخصوص تختلف عن الدوافع والسمات الشخصية التي تكون ذات اسناد ذاتي اي تعتمد على الذات او الولاء للذات.
4. تختلف الاتجاهات في تكافؤها ، فإملاك شخص اتجاه نحو شيء يدل على انه يتخذ موقفاً سلبياً او ايجابياً نحو ذلك الشيء .
5. حالما تتكون الاتجاهات فانها تستمر بمرور الزمن كميول ثابتة، ومن غير المحتمل ان تتغير في الظروف الاعتيادية.
6. من وجهة نظر عملية تتجلى الاتجاهات في استجابات متسقة نحو شيء معين او موقف معين.

### وظائف الاتجاهات:

ان الوظائف التي تؤديها الاتجاهات هي وظائف اساسية ومهمة ، فقد ذكر (2: Mohsin,1990) ان (Doob) بعد ان راجع الادبيات المنشورة وجد اتفاقاً قليلاً بخصوص طبيعة وظائف الاتجاهات. وقد رجع الباحثان الى بعض من كتب في الموضوع (جواد ، 1992: 174 ؛ المغربي، 1995: 144 ؛ Rao,et al,1997:90) فوجد ثلاثة وظائف اساسية اتفق عليها هؤلاء الباحثون:

- 1- الدفاع عن الذات، اي الدفاع عن فكرة الفرد او تصوره عن نفسه وخاصة بالعلاقة مع الاخرين مما يجعله يحتفظ باتجاهات معينة.
- 2- التعبير عن القيم والمثل، حيث يميل الفرد الى الاحتفاظ بالاتجاهات التي تتفق مع قيمه ومثله وذلك لاعطاء الصورة الايجابية عنه في اذهان الاخرين.
- 3- المعرفة، فالفرد بحاجة الى فهم ما يحيط به، وتساعد الاتجاهات على اكتساب المعلومات والبحث عن المعارف، وتؤدي أثراً رئيساً في تنظيم الافكار والمعلومات ومن ثم ادراك الفرد لموضوعات مختلفة بحيث يستطيع اتخاذ موقف الايجاب والسلب.



## ثانياً: - أخلاقيات الوظيفة العامة للفرد :

إن موضوع اخلاقيات الوظيفة العامة لقي اهتماماً كبيراً منذ زمن طويل حيث يعود تاريخ الاهتمام بدراسة اخلاقيات الوظيفة العامة الى بدايات ظهور الحضارة العامة اليونانية القديمة 2300 ق.م فقد أهتم افلاطون وأرسطو بمناقشة الإجابة حول الصواب والخطأ في أعمال الناس ، ومن ثم انتقلت هذه الفلسفة الى حضارة الغرب ، ولكن الاهتمام ما كان يركز على ممارسة الأخلاقيات بقدر ما كان يركز اهتمامه على المال وكيف يحصلون عليه والاخلاق في اللغة جمع خلق ، والخلق بضم اللام وسكون القاف: هو الطبع والدين والمروءة والسجية، وحقيقة أنه صورة الانسان الباطنة وهي نفسه واوصافها ومعانيها المختصة بها (بن منظور، 2003: 197). والاخلاق في اللغة الانكليزية (ethics) تعني علم الأخلاق أو آداب مهنة ما (البلعكي، 2009: 978). ويرى الباحثان أن الجانب النفسي الباطني للأخلاق هو ما يحمله الفرد من مشاعر وأحاسيس وميول معينة سواء أكانت إيجابية أو سلبية هي التي تعكس الجانب الآخر للأخلاق وتنعكس على سلوك الفرد الظاهري التي تميز شخصيته من خلال التصرفات والافعال. اما الأخلاق في الاصطلاح فقد عرف (ابن سكويه، بلا تاريخ: 51) الأخلاق بأنها حال للنفس داعية لها إلى أفعالها من غير فكر ولا روية، كالإنسان الذي يحركه أدنى شيء نحو غضب أو فزع أو سرور.

ومن هذه التعريفات نجد أن الأخلاق (Ethics) وليدة ثقافة المجتمع، والتي تعد ناتج البناء الاجتماعي، ويرى الباحثان إن أخلاق المجتمع تعد أساس أخلاقيات الوظيفة العامة، كما أن أخلاقيات الوظيفة العامة تتبع من أخلاقيات المجتمع

## مفهوم الوظيفة العامة

إن محاولة وضع تعريف واضح ومحدد وشامل لمفهوم الوظيفة العامة يُعد أمراً ليس سهلاً، نظراً لأن قوانين الوظيفة العامة وأنظمتها في كثير من دول العالم لم تقدم ذلك التعريف (حبيش، 1986: 7). وعلى الرغم من وجود بعض التعاريف، إلا إنها تختلف باختلاف بيئة النظام (مغلق أو مفتوح). فهي في النظام ذي البيئة المفتوحة تعرف بإنها عمل الوظيفة، وهو مصطلح يدل على عمل واحد محدد أو جزء من الاعمال داخل المهنة المعنية . وتعرف الوظيفة العامة أنها الوحدة الأساسية للعمل في الهيكل التنظيمي للتنظيم، وهي مجموعة من الواجبات والمسؤوليات المتكاملة والمتجانسة التي يجب ان يؤديها شخص واحد تتوافر لديه شروط التأهيل المحددة لإشغال الوظيفة من التعليم والخبرة والتدريب والمعارف والقدرات والمهارات التي حددتها أو فوضت تحديدها الى السلطة المختصة (أبو شيخة، الأسعد، 1990: 36). وعرفها آخرون بأنها مجموعة واجبات ومسؤوليات تفرضها وتفوضها السلطة المختصة، وتتطلب خدمات شخص واحد. وبناء عليه فهي الوحدة الأساسية في التنظيم الإداري التي تتميز عن شاغلها بواجباتها ومسؤولياتها (عبد الهادي، 1966: 381)

أما نظام الخدمة المدنية فقد قدم تعريفاً للوظيفة، وليس للوظيفة العامة، وذلك في المادة (2) على النحو التالي: مجموعة المهام التي توكلها جهة مختصة الى الموظف العام للقيام بها بمقتضى هذا النظام، أو أي تشريع آخر أو تعليمات أو قرارات إدارية، وما يترتب على تلك المهام من المسؤوليات أو ما يتعلق بها من صلاحيات. (المملكة الاردنية الهاشمية، نظام الخدمة المدنية نظام رقم (1) 1999م). وأشار (Jon & Roland، 1985: 225) الى إن الوظيفة العامة لها مفهومان في مجال القانون الاداري، وبالتعرض لهذين المفهومين نستطيع أن نحصل مفهوم واضح وسليم يحدد معالم الوظيفة العامة ويحدد عناصرها الأساسية وهما كالآتي:-

### أ. المفهوم الموضوعي للوظيفة العامة :

يشير هذا المفهوم (المادي، التحليلي) للوظيفة العامة الى أنها مجموع الاختصاصات القانونية والانشطة التي يقوم بها شخص مختص ودائم في الادارة مستهدفاً المصلحة العامة. ومن مؤيدي هذا المفهوم العالم الفرنسي (Andre decondorder; 1985) الذي يقول بأن الوظيفة العامة هي مجموعة الاختصاصات القانونية التي يمارسها الموظف للصالح العام ولا يتصرف فيها تصرفاً شخصياً



## تأثير الاتجاهات في أخلاقيات الوظيفة العامة للفرد

### ب. المفهوم الشكلي للوظيفة العامة

يشير هذا المفهوم (العضوي، الوصفي) للوظيفة العامة الى جميع الافراد الذين يقومون بالعمل في خدمة المرافق العامة لهذا فهو يركز على النظام القانوني الذي يطبق على هؤلاء الافراد، ويركز هذا المفهوم في أساسه على الافراد الذين يقومون بالنشاط، وعلى المرافق العامة التي يعملون بها ومن ثم فإنه يعطي أهمية كبرى للنظام القانوني الذي يخضع له هؤلاء الافراد. إن كلا المفهومين السابقين الموضوعي والشكلي يتسمان بمزايا وعيوب، ولا يمكن القول بصلاحيه أحدهما على الآخر، ويرى الباحثان أن الوظيفة العامة هي مجموعة من النظم العامة التي تخص الموظفين العموميين سواء تعلق الامر بعلاقة الموظف بالادارة والاهتمام بمشاكله ومستقبله الوظيفي أو بمقدار تعلق الموظف أو ارتباطه برئيسه المباشر في العمل أو بمقدار علاقة الرئيس بالمرووس .

### مفهوم اخلاقيات الوظيفة العامة

يوضح الجدول رقم (4) آراء عدد من الباحثين في تحديد مفاهيم اخلاقيات الوظيفة العامة .  
الجدول (4) آراء عدد من الباحثين في تحديد مفاهيم اخلاقيات الوظيفة العامة .

المفهوم	اسم الباحث والسنة	
مجموعة القيم والمبادئ الفاضلة والمعايير الصادقة والتي تشتق من العقيدة الصحيحة وتحكم السلوك الاداري لتحقيق كفاءة المنظمة ورضا اصحاب المصلحة.	Peter Darker K 1995:488	1.
الاخلاقيات هو العلم الذي يعالج الاختيارات العقلية على أساس التقييم بين الوسائل المؤدية الى الأهداف	Drucker,1995: 496	2.
التصرف بمسؤولية تجاه المواطنين سواء أكان فرداً واحداً أو مجتمعاً	Steven & Willian, 8:1998	3.
هي جزء من نظام القيم الذي يحكم الادارة، وهذا يملئ على الادارة أن تهتم بالطبيعة الاخلاقية للعالم الذي تتعامل معه، والدعوة الى تبني افتراضات أخلاقية لتفرز بين الحقيقة والكذب أو ما هو جيد أو رديء.	خضير ، 3 : 1999	4.
أخلاقيات الوظيفة العامة هي أحد المعايير الأساسية التي يمكن من خلالها الحكم على صحة المجتمع ورقية سواء في ممارسته وأساليب تعامله في مجالات عمله ونشاطاته السياسية والاقتصادية والاجتماعية والعلمية والادارية وغيرها.	الذهبي ، جاسم ، 99 : 2000	5.
معتقدات الفرد الشخصية والتي تتعلق بالتصرفات الصحيحة والخاطئة .	Griffin, 2000: 155	6.

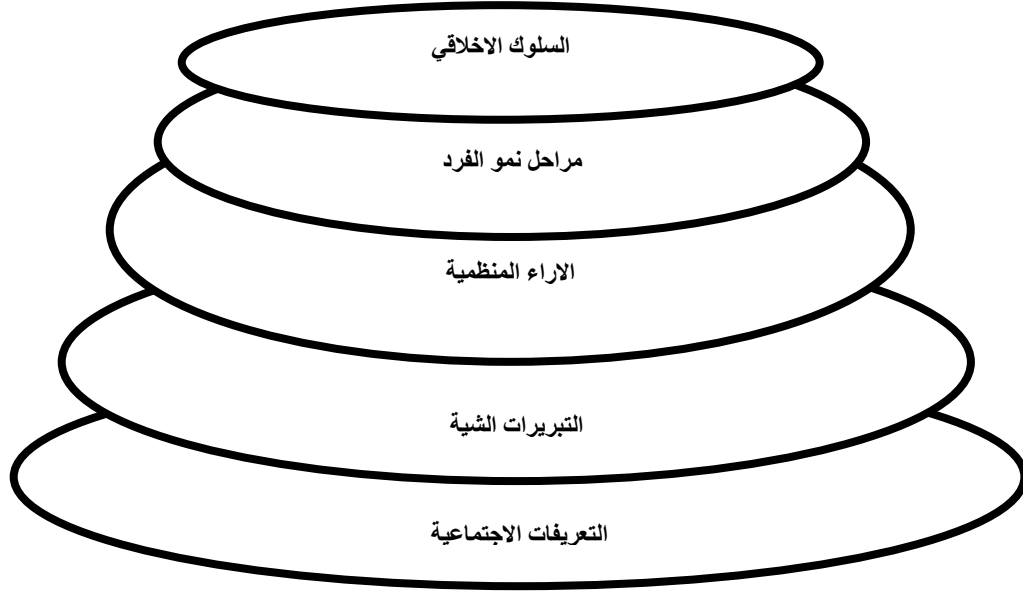
المصدر : اعداد الباحثان بالاعتماد على الادبيات اعلاه

اما التعريف الذي يراه الباحثان مناسباً هو ان اخلاقيات الوظيفة العامة هي واجبات الموظف العام والتزاماته التي تحددها القوانين والانظمة والتي تشكل اطاراً اخلاقياً لسلوكه وتصرفاته والبعد عن الهوى والشهوات واللذات المغرية وتفضيل المصلحة العامة على المصلحة الخاصة . والشكل ( 1 ) ادناه يبين العوامل الأساسية لتكوين السلوك الأخلاقي:



## تأثير الاتجاهات في أخلاقيات الوظيفة العامة للفرد

الشكل ( 1 ) العوامل الاساسية المكونة للسلوك الاخلاقي



المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على المصادر اعلاه

### ابعاد اخلاقيات الوظيفة العامة

يوضح الجدول رقم (5) ابعاد اخلاقيات الوظيفة العامة وفقاً لآراء عدد من الباحثين وبعد استعراضها توصل الباحث الى اختيار ثلاثة ابعاد متفق عليها من قبل اغلب الباحثين وهي: العدالة التنظيمية، الثقافة التنظيمية ورضا الزبون ، ولكونها الاقرب الى طبيعة بحثه.

جدول (5) ابعاد اخلاقيات الوظيفة العامة وفقاً لآراء عدد من الباحثين

ت	اسم الباحث والسنة	الابعاد
1.	Thompson , 1987 : 175	اخلاق الفرد ، القيم ، المواطنة التنظيمية ، الشفافية .
2.	Peter Darker k 1995 : 488	القيم والمبادئ الفاضلة، العدالة التنظيمية، المعايير الصادقة، كفاءة المنظمة، رضا الزبون .
3.	Steven & Willian 1998 : 8	المسؤولية الاجتماعية، رضا الزبون، القيم، المعتقدات، العدالة وعدم التحيز .
4.	خضير ، 1999 : 43	نظام القيم ، الاخلاق، رضا الزبون ، المسؤولية .
5.	الذهبي ، 2000 : 89	المعايير الاساسية ، القيم ، العدالة ، الثقافة التنظيمية .
6.	Griffin , 2000 : 155	المعتقدات، القيم، الشفافية، المواطنة التنظيمية، الثقافة التنظيمية، رضا الزبون
7.	داغر وصالح 2001 : 497	معايير ، اخلاق الفرد ، ثقافة المنظمة ، عدالة الفرد .
8.	الساعدي و الصافي 2003 : 10	الجودة ، انظمة المنظمة ، النسيج الثقافي ، المسؤولية الاجتماعية .

المصدر : اعداد الباحثان اعتمادا على الادبيات اعلاه



## تأثير الاتجاهات في أخلاقيات الوظيفة العامة للفرد

### تطور أخلاقيات الوظيفة العامة للفرد

لقد طورت المجتمعات معاييرها الأخلاقية والمهنية عبر قنوات زمنية طويلة، كما إن المصادر التي تستند عليها هذه الاخلاقيات عديدة ومتنوعة . وان الأهمية النسبية لها في تشكيل المعايير والمبادئ الأخلاقية تختلف من مجتمع لآخر ومن مدة زمنية لأخرى. فالدين والتاريخ والتقاليد والتكوين العشائري والقبلي وجماعات المرجعية ووسائل الاعلام كلها تساهم في تطوير أو تأخر المعايير الأخلاقية .

لقد أشار الباحث ( Kohlberg's ) إلى أن الفرد يمر بثلاث مستويات في اطار تطور أخلاقيات الوظيفة العامة وكالاتي ( Kohlberg,1976 )

- أ- المستوى البدائي : حيث النظر الى المصلحة الشخصية وتقييم السلوك وفق اعتبارات هذه المصلحة
- ب- المستوى القانوني: حيث الأخذ بنظر الاعتبار القوانين والاعراف السائدة في المجتمع ، وهنا فإن الأفعال تكون مبررة في الاطار مدونة أخلاقية خارجية .
- ج- المستوى المبني: حيث الاهتمام بالمعايير والمبادئ العالمية التي تتجاوز حدود القانون والاعراف المفروضة على الفرد .

إن المنظمات وخاصة الصحية منها، وهي تحاول أن تعزز السلوك الأخلاقي يفترض بها أن تعرف وتعي طبيعة تطور المستوى المعنوي والاخلاقي للعاملين فيها أو على الأقل للمدراء والموظفين الرئيسيين (الاطباء والاداريين) مثلاً إذا كانت منظمة صحية كالمستشفى. إن الالتزام بالجوانب الأخلاقية ذو أهمية كبيرة للمنظمات، إذ إنه يساهم بالعديد من الفوائد من أهمها (العالمي، العامري، 2005 ، 134-138 ) :-

- (1) تعزيز سمعة المنظمة على صعيد البيئة المحلية والأقليمية والدولية، وهذا له مردود إيجابي عليها .
- (2) إن تجاهل الجوانب الأخلاقية يضع المنظمة في مواجهة الكثير من الدعاوى القضائية بل والجرمية في بعض الأحيان ، لذلك فإن الالتزامات الأخلاقية يبعدها عن هذه الامور .
- (3) هناك ارتباط إيجابي بين الالتزام الأخلاقي والمردود المالي الذي يمكن أن تحققه مثل تلك المنظمات.
- (4) إن الالتزام بالجوانب الأخلاقية مهم جداً لأنه يضع المنظمة في اطار المصلحة الذاتية المستنيرة، إذ تظهر ردود فعل سلبية على التصرف اللاأخلاقي من قبل فئات المجتمع والحكومة، وهذا يؤدي بالأضرار بسمعة المنظمة على المدى البعيد .
- (5) امكانية الحصول على شهادات التميز العالية كإيزو ISO وغيرها من خلال الالتزام بالمعايير الأخلاقية والفنية في عمليات الانتاج والاستهلاك. فلا بد لإدارة المنظمة أن تشجع السلوك الاخلاقي وتكافئه .

### المبحث الثالث/ الجانب التطبيقي

يتناول المبحث الحالي عرض ومناقشة نتائج التحليل الاحصائي لاستجابات افراد عينة الدراسة والتي ضمنها استمارات الاستبيان. وقبل ان يتم مناقشة النتائج سيتم استعراض نتائج التحليل العملي التوكيدي لاستمارة الاستبيان وحسب المحاور الاتية:

#### 1- محور الاتجاهات

كون الباحثان المخطط البنائي العملي التوكيدي لفقرات ابعاد الاتجاهات ATTI ومن ثم استخراج مؤشرات جودة المطابقة وكما في الجدول (6) وذلك بالاعتماد على البرنامج AMOS. جدول (6) قيم مؤشرات الجودة لفقرات ابعاد الاتجاهات

اسم المؤشر	X2/ df	GFI	AGFI	RMSEA	NFI	CFI	TLI	IFI
قيمة المؤشر	297.721/101=2.9	0.78	0.70	0.00	0.76	0.82	0.79	0.83
اساس المقارنة	اقل من 5	اكبر من 0.50	اكبر من 0.50	اقل من 0.08	اكبر من 0.50	اكبر من 0.50	اكبر من 0.50	اكبر من 0.50
قرار الباحث	النموذج مقبول	النموذج مقبول	النموذج مقبول	النموذج مقبول	النموذج مقبول	النموذج مقبول	النموذج مقبول	النموذج مقبول

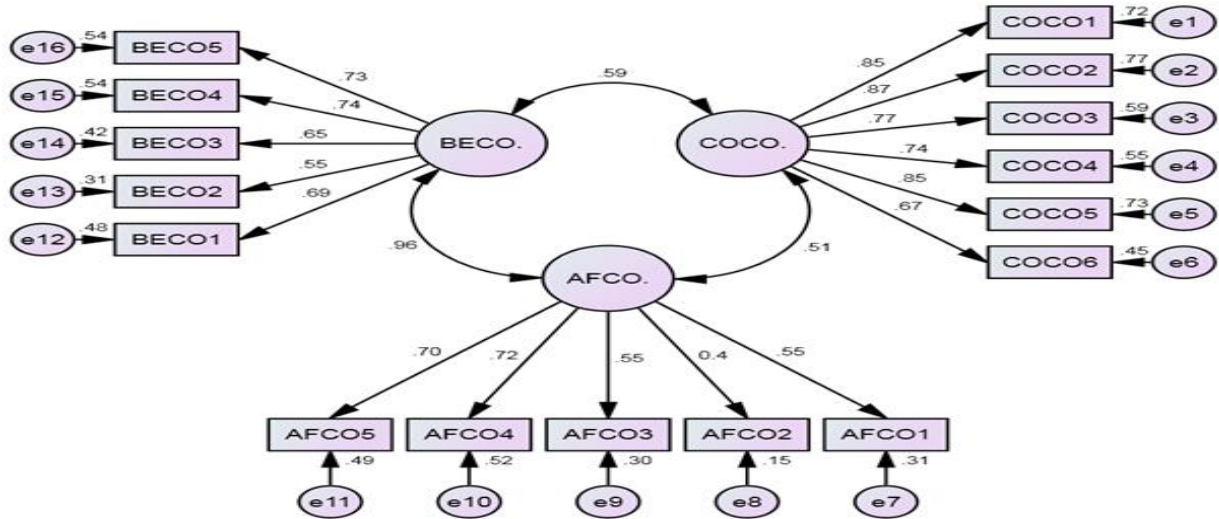
المصدر: اعداد الباحثان اعتمادا على نتائج الحاسبة



## تأثير الاتجاهات في أخلاقيات الوظيفة العامة للفرد

يتضح من خلال الجدول اعلاه ان المؤشرات تقع في حدود ملائمة النموذج البنائي المستخدم من قبل الباحث هذا يعني قبول افتراضات الباحث المسبقة التي تنص على ان الفقرات تقيس الابعاد العائدة لها. لقد صمم الباحث بمساعدة البرنامج الاحصائي AMOS المخطط البنائي لفقرات الابعاد التابعة لمحور الاتجاهات ATTI وكما في ادناه:

شكل ( 3 )



المصدر: اعداد الباحثان اعتمادا على البرنامج الاحصائي Amos

نلاحظ من خلال الشكل ( 3 ) وجود خطوط مستقيمة متجهة من الابعاد نحو الفقرات التابعة لها والقيم اعلى تلك الخطوط تمثل معاملات الانحدار المعيارية التي تقيس مشاركة كل فقرة في تشكيل او بناء البعد المنتمية اليه، اذ يتضح ان هناك تباينا واضحا في مشاركة الفقرات في تفسير البعد وتشكيل التركيبة البنائية له ومدى انعكاس هذه المشاركة في تفسير المحور بشكل عام.

## 2- محور أخلاقيات الوظيفة العامة للفرد

كون الباحث المخطط البنائي العاملي التوكيدي لفقرات ابعاد اخلاقيات الوظيفة العامة للفرد EPFI ومن ثم استخراج مؤشرات جودة المطابقة وكما في الجدول (7) وذلك بالاعتماد على البرنامج AMOS. جدول (7) قيم مؤشرات الجودة لفقرات ابعاد حور اخلاقيات الوظيفة العامة للفرد يتضح من خلال الجدول (7) ان المؤشرات تقع في حدود ملائمة النموذج البنائي المستخدم من قبل

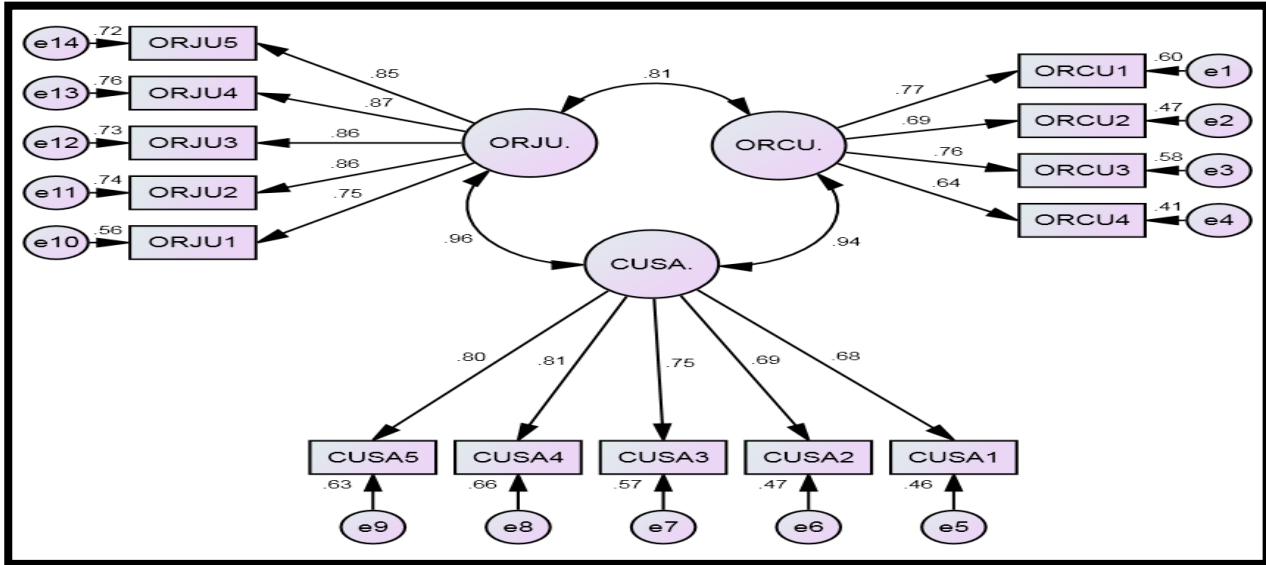
IFI	TLI	CFI	NFI	RMSEA	AGFI	GFI	X2/ df	المؤشر المستخدم
0.89	0.87	0.89	0.85	0.00	0.70	0.78	221.913/74=2.99	قيمة المؤشر
اكبر من	اكبر من	اكبر من	اكبر من	اقل من	اكبر من	اكبر من	اقل من 5	معيار المقارنة
0.50	0.50	0.50	0.50	0.08	0.50	0.50		قرار الباحث
النموذج مقبول	النموذج مقبول	النموذج مقبول	النموذج مقبول	النموذج مقبول	النموذج مقبول	النموذج مقبول	النموذج مقبول	

الباحث هذا يعني قبول افتراضات الباحث المسبقة التي تنص على ان الفقرات تقيس الابعاد العائدة لها. لقد صمم الباحثان بمساعدة البرنامج الاحصائي AMOS المخطط البنائي لفقرات الابعاد التابعة لمحور اخلاقيات الوظيفة العامة للفرد EPFI وكما في الشكل ( 4 ) :





## تأثير الاتجاهات في أخلاقيات الوظيفة العامة للفرد



المصدر: اعداد الباحثان اعتمادا على نتائج الحاسبة الالكترونية  
نلاحظ من خلال الشكل ( 4 ) وجود خطوط مستقيمة متجهة من الابعاد نحو الفقرات التابعة لها والقيم اعلى تلك الخطوط تمثل معاملات الانحدار المعيارية التي تقيس مشاركة كل فقرة في تشكيل او بناء البعد المنتمية اليه، اذ يتضح ان هناك تباينا واضحا في مشاركة الفقرات في تفسير البعد وتشكيل التركيبة البنائية له ومدى انعكاس هذه المشاركة في تفسير المحور بشكل عام.  
ويتضمن الجدول (8) ادناه علاقات الارتباط بين متغيرات البحث على المستوى الفرعي والاجمالي ، ويتبين ان جميع علاقات الارتباط كانت موجبة ومعنوية عند مستوى (1%) .  
جدول ( 8 ) معاملات الارتباط بين ابعاد المحورين (الاتجاهات واخلاقيات الوظيفة العامة للفرد)

		المكون المعرفي	المكون العاطفي	المكون السلوكي	الاتجاهات
الثقافة التنظيمية	Pearson Correlation	.728**	.521**	.530**	.715**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	132	132	132	132
رضا الزبون	Pearson Correlation	.727**	.488**	.540**	.708**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	132	132	132	132
العدالة التنظيمية	Pearson Correlation	.718**	.399**	.488**	.654**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	132	132	132	132
اخلاقيات الوظيفة العامة للفرد	Pearson Correlation	.775**	.498**	.555**	.740**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	132	132	132	132

المصدر: اعداد الباحثان اعتمادا على نتائج التحليل الاحصائي



## تأثير الاتجاهات في أخلاقيات الوظيفة العامة للفرد

### اختبار اثر الاتجاهات وابعادها في اخلاقيات الوظيفة العامة للفرد

لقد صاغ الباحثان الفرضية الرئيسية التي تتعلق بدراسة اثر المحور الاتجاهات في المحور اخلاقيات الوظيفة العامة للفرد وكما يأتي:  
فرضية العدم  $H_0$  : لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية للمحور الاتجاهات في المحور اخلاقيات الوظيفة العامة للفرد.

مقابل الفرضية البديلة الاتية:  
الفرضية البديلة  $H_1$ : يوجد اثر ذو دلالة احصائية للمحور الاتجاهات في المحور اخلاقيات الوظيفة العامة للفرد.

وقد تم استخراج نتائج دالة الانحدار باستخدام البرنامج الاحصائي SPSS vr.20 للمحور الاتجاهات على المحور اخلاقيات الوظيفة العامة للفرد ولخصت النتائج واختباراتها في الجدول (9) :  
جدول (9) معامل التحديد وقيمة معلمة الانحدار وقيمة t ومعنويتها وقيمة ديرين واتسون للمحور الاتجاهات على المحور اخلاقيات الوظيفة العامة للفرد

معامل التحديد $R^2$	معامل التحديد المصحح	قيمة معلمة الانحدار	قيمة t المحسوبة	معنوية قيمة t	قيمة ديرين- واتسون	القرار بوجود مشكلة الارتباط الذاتي
%55	%54	0.74	12.529	معنوي تحت مستوى دلالة %5	2.1	لا توجد مشكلة

كما بلغت قيمة معلمة الانحدار 0.74 وقيمة اختبار t لها بلغت 12.529 وهي قيمة ذات دلالة احصائية تحت مستوى دلالة %5 وبذلك ترفض فرضية العدم وتقبل الفرضية البديلة ونستنتج وجود اثر ذو دلالة احصائية لـ الاتجاهات على اخلاقيات الوظيفة العامة للفرد، بمعنى اخر ان ارتفاع الاتجاهات بمقدار وحدة واحدة يؤدي الى ارتفاع في اخلاقيات الوظيفة العامة للفرد بمقدار %74 .  
بعد ان تم اختبار اثر المحور الاتجاهات على المحور اخلاقيات الوظيفة العامة للفرد سيتم الان اختبار اثر ابعاد الاتجاهات على المحور اخلاقيات الوظيفة العامة للفرد وبذلك فقد صاغ الباحث الفرضيات الفرعية التالية للابعاد:

#### 1-الفرضية الفرعية الاولى

فرضية العدم  $H_0$  : لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية للبعد المكون المعرفي في المحور اخلاقيات الوظيفة العامة للفرد.

مقابل الفرضية البديلة الاتية:

الفرضية البديلة  $H_1$ : يوجد اثر ذو دلالة احصائية للبعد المكون المعرفي في المحور اخلاقيات الوظيفة العامة للفرد.

#### 2-الفرضية الفرعية الثانية

فرضية العدم  $H_0$  : لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية للبعد المكون العاطفي في المحور اخلاقيات الوظيفة العامة للفرد.

مقابل الفرضية البديلة التالية:

الفرضية البديلة  $H_1$ : يوجد اثر ذو دلالة احصائية للبعد المكون العاطفي في المحور اخلاقيات الوظيفة العامة للفرد.

#### 3-الفرضية الفرعية الثالثة

فرضية العدم  $H_0$  : لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية للبعد المكون السلوكي في المحور اخلاقيات الوظيفة العامة للفرد.

مقابل الفرضية البديلة التالية:

الفرضية البديلة  $H_1$ : يوجد اثر ذو دلالة احصائية للبعد المكون السلوكي في المحور اخلاقيات الوظيفة العامة للفرد.



## تأثير الاتجاهات في أخلاقيات الوظيفة العامة للفرد

وقد تم استخراج نتائج دالة الانحدار باستخدام البرنامج الاحصائي SPSS vr.20 لابعاد المحور الاتجاهات على المحور اخلاقيات الوظيفة العامة للفرد ولخصت النتائج واختباراتها في الجدول (10) :

جدول ( 10 ) معامل التحديد وقيمة معلمة الانحدار وقيمة t ومعنويتها وقيمة ديرين واتسون لابعاد محور الاتجاهات على المحور اخلاقيات الوظيفة العامة للفرد

المحور الفرعي	معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل التحديد المصحح	قيمة معلمة الانحدار	قيمة t المحسوبة	قيمة t معنوية	قيمة ديرين- واتسون	القرار بوجود مشكلة الارتباط الذاتي	ترتيب الاهمية
المكون المعرفي	%60	%60	0.78	13.999	معنوي تحت مستوى دلالة 5%	2.1	لا توجد مشكلة	1
المكون العاطفي	%25	%25	0.50	6.546	معنوي تحت مستوى دلالة 5%	1.6	لا توجد مشكلة	3
المكون السلوكي	%31	%30	0.56	7.604	معنوي تحت مستوى دلالة 5%	1.7	لا توجد مشكلة	2

كما بلغت قيمة معلمة الانحدار 0.78 وقيمة اختبار t لها بلغت 13.999 وهي قيمة ذات دلالة احصائية تحت مستوى دلالة 5% وبذلك ترفض فرضية العدم وتقبل الفرضية البديلة ونستنتج وجود اثر ذو دلالة احصائية لـ المكون المعرفي على اخلاقيات الوظيفة العامة للفرد، بمعنى اخر ان ارتفاع المكون المعرفي بمقدار وحدة واحدة يؤدي الى ارتفاع في اخلاقيات الوظيفة العامة للفرد بمقدار 78% .

للبعد المكون العاطفي ان قيمة معامل التحديد كانت 0.25 ومعامل التحديد المصحح هو 0.25 هذا يعني ان نموذج انحدار المكون العاطفي على اخلاقيات الوظيفة العامة للفرد بإمكانها تفسير ما مقداره 25% من الانحرافات الكلية والباقي يتم تفسيره من خلال متغيرات غير داخلية في هذا البحث. كما بلغت قيمة معلمة الانحدار 0.50 وقيمة اختبار t لها بلغت 6.546 وهي قيمة ذات دلالة احصائية تحت مستوى دلالة 5% وبذلك ترفض فرضية العدم وتقبل الفرضية البديلة ونستنتج وجود اثر ذو دلالة احصائية لـ المكون العاطفي على اخلاقيات الوظيفة العامة للفرد، بمعنى اخر ان ارتفاع المكون العاطفي بمقدار وحدة واحدة يؤدي الى ارتفاع في اخلاقيات الوظيفة العامة للفرد بمقدار 50% .

للبعد المكون السلوكي ان قيمة معامل التحديد كانت 0.31 ومعامل التحديد المصحح هو 0.30 هذا يعني ان نموذج انحدار المكون السلوكي على اخلاقيات الوظيفة العامة للفرد بإمكانها تفسير ما مقداره 31% من الانحرافات الكلية والباقي يتم تفسيره من خلال متغيرات غير داخلية في هذا البحث. كما بلغت قيمة معلمة الانحدار 0.56 وقيمة اختبار t لها بلغت 7.604 وهي قيمة ذات دلالة احصائية تحت مستوى دلالة 5% وبذلك ترفض فرضية العدم وتقبل الفرضية البديلة ونستنتج وجود اثر ذو دلالة احصائية لـ المكون السلوكي على اخلاقيات الوظيفة العامة للفرد، بمعنى اخر ان ارتفاع المكون السلوكي بمقدار وحدة واحدة يؤدي الى ارتفاع في اخلاقيات الوظيفة العامة للفرد بمقدار 56% .

كذلك نلاحظ ان ترتيب قوة تأثير الابعاد في المحور اخلاقيات الوظيفة العامة للفرد حسب قيم اختبار t كان للبعد المكون المعرفي اولاً ثم المكون السلوكي ثانياً واخيراً جاء البعد المكون العاطفي .



## المبحث الرابع / الاستنتاجات والتوصيات

يتضمن المبحث الحالي اهم ما توصل له الباحثان من استنتاجات وتوصيات

### أولاً:- الاستنتاجات

- 1- ان للاتجاهات دور فعال ومحدد للتأثير في سلوك الاطباء والاداريين في المستشفى وعلى الادارة العليا ان تأخذ ذلك بنظر الاعتبار .
- 2- تعد الاتجاهات الخاصة بالأطباء والاداريين في المستشفى وخصوصا تلك التي اكتسبها خلال مرحلة العمل الركيزة الاساس للتنبؤ بتصرفاتهم وسلوكياتهم نحو الاداء .
- 3- المكون المعرفي للاتجاهات يعد من الابعاد الاساسية في سلوك العاملين وهذا ما اشارت له نتائج الدراسة.
- 4- لأخلاقيات الاطباء والاداريين في المستشفى دور اساس في توطيد القيم الاصيلية في العمل ولها ارتباط مباشر بالقيم التي من الممكن ان تعتمد عليها المستشفى في تحقيق ميزة تنافسية.
- 5- ان للاطباء والاداريين دور اساس في توطيد القيم الاخلاقية والثقافية في العمل من أجل الوصول الى اداء جيد وكفاء في المستشفى وهذا ما أظهرته نتائج البحث في ان للقيم الاخلاقية والثقة الدور المؤثر في ترسيخ قيم العمل الجيد والحد من القيم السلبية والعمل على تكييفها وتصحيح مسارها بما يؤمن تحقيق اهداف المستشفى والاطباء والاداريين .
- 6- للبعد الاخلاقي والاهتمام به من قبل الاطباء والاداريين في المستشفى دور اساس في انشاء نظام اتصالات فعال بينهم من خلال العمل وهذا ما اشارت اليه نتائج البحث .
- 7- ان افراد البحث محايدين لنظرتهم للمسؤولين لذلك لا بد من العمل على زيادة ثقة الموظفين بمسؤوليهم حتى يتم الاخذ بالفكر المتعلقة بتحسين اخلاقيات الوظيفة العامة للفرد.
- 8- تتنوع الافكار مع تنوع الاتجاهات التي يحملها الافراد العاملين ما بين القدرة والاصالة او الدمج لأفكار موجودة او توسيعها او اقتباسها من اجل تطوير وتحسين اخلاقيات الوظيفة العامة للأطباء والاداريين في المستشفى المبحوث.
- 9- اظهرت نتائج تحليل العلاقة عن وجود علاقة معنوية بين ابعاد الاتجاهات المتمثلة بـ(المكون المعرفي والمكون العاطفي والمكون السلوكي واخلاقيات الوظيفة العامة للفرد).
- 10- اظهرت نتائج تحليل الانحدار على تأثير ابعاد الاتجاهات في تعزيز اخلاقيات الوظيفة العامة للاطباء والاداريين وبالتالي تعزيز للسلوك الايجابي.

### ثانياً:- التوصيات :

- 1- على مديري الموارد البشرية والادارة العليا في المستشفى دراسة الافراد من حيث اتجاهاتهم بسبب كونها تحقق دعماً لترسيخ الاخلاقيات وايضا معرفة الاتجاهات الايجابية للأفراد والاطباء وتعزيزها .
- 2- تحسين ادراكات العاملين من خلال تحقيق الرضا في العمل وتوفير نظام عادل للأجور.
- 3- معرفة الاتجاهات من قبل المديرين يساعد على فهم سلوكيات عاملهم تجاه انظمة وسياسات المنظمة فتبني المديرين برنامج معين من اجل الافصاح عن تلك الاتجاهات .
- 4- ترسيخ روح التعاون بين الاطباء والاداريين مع زبائنهم من اجل توليد صورة جيدة عن الخدمة الطبية في المستشفى وذلك من خلال تبني برنامج الخدمة عن طريق الفهم لذلك البرنامج لان ذلك يساعد المرضى على ترسيخ المكون المعرفي تجاه مستشفى معين .
- 5- المنظمة الناجحة هي التي ترسخ وتعمل ندوات مستمرة لأطبائها ومديريها تحث فيها على استعمال الكلمات والعبارات التي تولد انطباعات وافكار ومعتقدات جيدة عن المستشفى ويجب ان ترسخ ذلك في اذهان المرضى لانها تعد من القيم الجوهرية للتنافس مع باقي المستشفيات .
- 6- توفير نظام جيد للمتابعة والمراقبة الداخلية في المستشفى لدعم الخدمة الجيدة للمرضى .
- 7- زيادة مشاركة العاملين من الاطباء والاداريين في اتخاذ القرارات عن طريق زيادة التفاعل مع الرؤساء.
- 8- تهيئة بيئة عمل تدعو الى تعزيز اتجاهات وقيم العاملين من خلال تحسين وتطوير الاخلاقيات في المنظمة المبحوثة.



## تأثير الاتجاهات في أخلاقيات الوظيفة العامة للفرد

- 9- تطوير نظم الاتجاهات ونظم الحوافز المادية والمعنوية بما يدعم ربط نظام الحوافز بنظام تطوير نظم القيم والاتجاهات وانعكاساته على تحسين وتطوير اخلاقيات الوظيفة العامة.
- 10- ضرورة قيام ادارة المنظمة المبحوثة بعقد اجتماعات ولقاءات دورية مع رؤساء الاقسام ومديري الشعب والوحدات لتدعيم اهمية ما تقدمه من علاجات وفحوصات دقيقة وخدمات جيدة للمرضى الراقدين وغير الراقدين ودور ادارة المنظمة كذلك في تطوير تلك التشخيصات والخدمات مما يعزز شعور المدراء والرؤساء باهمية العمل الذي يقومون به وبالتالي تحسين مستويات رضائهم وابداعاتهم.
- 11- منح الادارات والاقسام المختلفة في المستشفى المبحوث استقلالا ذاتياً بمستوى يتناسب مع دور الاتجاهات والقيم المختلفة في اداء الواجبات والمهام المناطة بها.

### المصادر

#### أولاً : المصادر العربية:

##### أ / الكتب

1. أبو النيل ، محمود السيد : علم النفس الاجتماعي ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، 1985 .
2. احسان دهش جلاب، ادارة السلوك التنظيمي في عصر التغيير ، 2011
3. القريوتي ، محمد قاسم ، الادارة اليابانية : نموذج ناجح للقدرة على المواءمة بين النظام الاداري والقيم الاجتماعية السائدة ، مع الاشارة للادارة العربية ، عمان ، دار البشير ، 1996 .
4. الطويل ، هاني عبدالرحمن. الادارة التربوية والسلوك المنظمي . سلوك الافراد والجماعات في النظم . الطبعة الاولى - عمان : شقير وعكشة ، 1986 .
5. الجراح، اضواء كمال حسين، اخلاقيات العمل الاداري ودورها في تعزيز اهداف ادارة علاقات الزبون، 2012 ، دراسة ميدانية في الشركة العامة لصناعة الاثاث المنزلي، نينوى، بحوث مستقبلية 3 ، العدد 7 ، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
6. جواد ، شوقي ناجي ، إدارة الاعمال : منظور كلي ، بغداد : دار الكتب للطباعة والنشر ، 1996 .
7. جيش ، فوزي ، الوظيفة العامة وادارة شؤون الموظفين ، 1986، المطبعة البولونية، بيروت.
8. حمدي امين عبد الهادي ، نظرية الكفاية في الوظيفة العامة ، الطبعة الاولى ، دار الفكر العربي ، 1966
9. داغر ، منقذ محمد وصالح ، عادل حرحوش ، ( 2000 ) ، " نظرية المنظمة والسلوك التنظيمي " ، دار الطباعة والنشر - بغداد .
10. شوقي ، ناجي جواد ، السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال ، 2010 ، الطبعة الاولى ، دار الحامد للنشر والتوزيع.
11. هاني عبدالرحمن الطويل . الادارة التربوية والسلوك المنظمي . سلوك الافراد والجماعات في النظم . الطبعة الاولى - عمان : شقير وعكشة ، 1986
12. علي السلمي ، السلوك الانساني في الادارة ، الطبعة الثانية . ( القاهرة : دار المعارف بمصر ) 1973
13. العميان ، محمود سلمان ، ( 2004 ) ، السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال ، دار وائل للنشر والتوزيع عمان ،
14. الغالبي ، طاهر ، والعامري ، صالح ، ( 2005 ) ، المسؤولية الاجتماعية واخلاقيات الاعمال " الاعمال والمجتمع " ، ط 1 ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان .
15. الغالبي ، ناصر ، ( 1995 ) ، السلوك الانساني والتنظيمي : منظور كلي مقارن ، معهد الادارة العامة ، الرياض . فروخ ، عمر ، ( 1979 ) ، تاريخ الفكر العربي الى ايام ابن خلدون ، ط 2 ، دار العلم للملايين ، القاهرة .
16. القريوتي ، محمد قاسم ، 1993 ، السلوك التنظيمي الفردي والجماعي في المنظمات الادارية ، الطبعة الثانية ، ( عمان : المؤلف ) .
17. المغربي ، كامل محمد ، 1995 ، السلوك التنظيمي : مفاهيم واسباس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم ، الطبعة الثانية ، ( عمان : دار الفكر ) .



## تأثير الاتجاهات في أخلاقيات الوظيفة العامة للفرد

18. المملكة الاردنية الهاشمية ، نظام الخدمة المدنية ، نظام رقم (1) لسنة 1998 م ، وتعديلاته حتى تاريخ 1999/11/1 م .
19. المرسي ، جمال الدين محمد ، وإدريس ، ثابت عبد الرحمن ( 2005 ) ، السلوك التنظيمي : نظريات ونماذج وتطبيقات علمية لادارة السلوك في المنظمة ، الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع
20. نادر ابو شخة وعبد اللطيف الاسعد ، المرشد الى توظيف وتصنيف الوظائف ، الطبعة الاولى ، المنظمة العربية للعلوم الادارية ، عمان ، الاردن ، 1990 .
21. ياغي ، محمد عبدالفتاح ، ( 2001 ) ، الاخلاقيات في الادارة ، اليقظة للنشر والتوزيع ، عمان .

### ب/ البحوث والدراسات و الدوريات:

1. داغر ، منقذ محمد ، ( 2001 ) ، علاقة الفساد الاداري بالخصائص الفردية والتنظيمية لموظفي الحكومة ومنظماتها " حالة دراسية من دولة عربية " ، دراسات استراتيجية ، مركز الامارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية ، العدد 60 .
2. الذهبي، جاسم محمد ، التطوير الاداري، مداخل ونظريات وعمليات استراتيجية، 2001، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ، بغداد.

### د/ الرسائل والاطاريح الجامعية

- 1\_ الحلفي، إيهاب عبد الكريم خلف ، " أثر أخلاقيات العمل ومهارات المدراء الاستراتيجيين في الحوكمة الأكاديمية"، دراسة استطلاعية لعينة من كليات الادارة والاقتصاد الحكومية في بغداد، 2013، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة المستنصرية، كلية الإدارة والاقتصاد، قسم إدارة الأعمال
- 2\_ داغر ، منقذ محمد ، ( 1997 ) ، القيادات المحلية في العراق في العهدين الملكي والجمهوري : دراسة توثيقية ميدانية لتعاقبهم ، اتجاهاتهم الوظيفية وعلاقتها بخلفياتهم ، اطروحة دكتوراه فلسفة في الادارة العامة مقدمة الى مجلس كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة بغداد ، ( غير منشورة ) .
- 3\_ الدباغ ، جمال عبدالرسول غانم ، 1998 سمات المديرين واتجاهاتهم نحو الخطر وأثرها في الخيار الاستراتيجي للمنظمة : دراسة ميدانية مقارنة بين شركات التأمين العراقية ، أطروحة دكتوراه فلسفية في ادارة الاعمال مقدمة الى مجلس كلية الادارة والاقتصاد / جامعة بغداد .
- 4\_ الفضل ، سما سعد ، ( 2006 ) ، اثر المناخ الاخلاقي في نوعية حياة العمل والرضا الوظيفي في عينة من المستشفيات العراقية ، رسالة ماجستير علوم في ادارة الاعمال مقدمة الى مجلس كلية الادارة والاقتصاد - جامعة بغداد ، ( غير منشورة ) .
- 5\_ النجفي ، زياد عبد العزيز محمد ، ( 1996 ) ، قيم المدير الاستراتيجي واثرها في تحديد الخيار الاستراتيجي للمنظمة ، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال من الجامعة المستنصرية .

### هـ- المؤتمرات:

- 1- اسماعيل، ممدوح مصطفى، السلوك الاخلاقي في المنظمات العامة المصرية- تحليل الموقف وبرنامج العمل، 2004، مركز دراسات واستشارات الادارة العامة، القاهرة.
- 2- البوتي ، احمد محود حبيب، اخلاقيات الاعمال واثرها في تقليل الفساد الاداري، 2011، هيئة المعاهد التقنية ، اربيل ، المعهد التقني، العمادية.
- 3- بوضياف، عمار ، الاسس العامة للتنظيم الاداري، 2010، الاكاديمية العربية ،قسم القانون ، الدنمارك
- 4- حاجي، انمار امين، الصواف، محمود حمدون، اخلاقيات الوظيفة العامة واثرها على اداء منظمات الاعمال، 2009، المؤتمر العلمي الثالث لكلية الادارة واقتصاد والعلوم الادارية ، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة ، مؤتمر تحت عنوان "ادارة منظمات الاعمال التحديات العالمية المعاصرة" 27-29 نيسان .
- 5- الغامدي، حمدان احمد،، اخلاقيات مهنة التعليم وسبل تعزيزها في نظام التعليم السعودي، 2005، السعودية، الرياض.



ثانيا : المصادر الاجنبية:

**A: BOOKs:**

- 1- Doob , L. W. , ( 1971 ) , The Behavior of Attitude , in Thomas , K. (ed. ) , Attitude and Behavior , ( London : Penguin Books .
- 2- Drucker , Peter F., Management : Tasks responsibilities Practices , Mayapurii , PhaseII. New Delhi , 1998 .
- 3- Fishbein , M. , ( 1971 ) , Attitude and The Prediction of Behavior , in Thomas , K. (ed. ) , Attitude and Behavior , ( London : Penguin Book
- 4- George , J.M.and Jones , G. R., Understanding and managing Organizational Behavior , Addison- Wesley Publishing , U.S.A,(1999.
- 5- Griffin , Morhead , 2006 , Organizational Behavior , 7th ed. , Houghton Mifflin Company , Boston , New York .
- 6- Ivancevich , J. M. , Konopaske , R., & Matteson , M. T. ( 2008 ) , Organizational Behavior & Management , Eighth Edition , McGraw-Hill Companies , Inc.
- 7- James , H. and Gibson , W. , Organizational : Behavior , Structure Process , 11th ed. , McGraw-Hill Companies , Inc. , New York , 2003.
- 8- Mcshane , S.L. and Glinow , M.A.V. , 2007 , Organizational Behavior , 3rd ed. , McGraw-Hill Irwin , New York , NY
- 9- Mohsin , S.M. , ( 1990 ) , Attitude , ( New Delhi : Wiley Eastern ) .
- 10- Mullins , J. " Management and Organizational Behavior " , ( 2nd ed., ) Pitman.
- 11- Nelson , N., Quick , J , " Organizational Behavior : Foundation , Realities and challenge " , Thomson , south wesern , 2003 , P.4 .
- 12- Oppenheim , A. N. , ( 1973 ) , Questionnaire Design and Attitude Measurement , ( London : Heinemann Educational Books . (
- 13- Rao , M. G. , & Rao, V.S.P. , & Narayana , P.S. , ( 1997 ) , Organizational Behavior , ( Delhi : Konart . (
- 14- Robin, Fincham , Peter, S., Rhodes , Organizational Behavior , 3th ed, OXFORD Universit ,(1999.(
- 15- Schermerhorn, J., Management and Organizational Behavior Essentials , John Wiely and Sons , New York , 1996.



### **Effect of Attitudes in the ethics of the public job of the individual**

#### **Abstract**

Attitude is an important subject that has attracted researchers and thinkers in organizational theory and organizational behavior because of its great importance in various field studies. Field evidence suggests that individuals in their daily lives or careers respond to specific events through a set of internal tendencies. Internal tendencies are negative or positive and systematic. These trends tend to be invisible, not limited to certain boundaries, and involve a significant number of individuals within organizations or society.

The research aims to identify the impact of trends in the ethics of public service workers for individuals, through a sample of (72) doctors and (60) administrative staff workers at Al-Husseini Medical City in Karbala. The two researchers used questionnaire in order to collect the necessary data, and was subjected to a series of statistical analyzes in order to test the hypothesis, which states that there is a significant effect of values in the public service ethic of the individual.

At the end of the research, the researchers concluded a number of conclusions, including that the trends have an effective and specific role to influence the behavior of doctors and administrators in the hospital and senior management should take this into account. Doctors and administrators have a key role in promoting ethical and cultural values in order to achieve a good and efficient functioning in the hospital.

**Key words/** Attitudes, Ethics of the general function of the individual