



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة غرداية



كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم علم اجتماع والديمقراطية

القيم الدينية وعلاقتها بالعمل

دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية العمومية بالقرارة- غرداية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

التخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل

تحت إشراف الأستاذة:

جير الزهرة

إعداد الطالبة:

التونسي فاطنة

لجنة المناقشة :

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
حواطي أمال	أستاذة التعليم العالي	جامعة غرداية	رئيساً
جير الزهرة	أستاذة محاضرة أ	جامعة غرداية	مشرفاً ومقرراً
بن قومار كريمة	أستاذة محاضرة ب	جامعة غرداية	مناقشاً

السنة الجامعية: 2025/2024



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة غرداية

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم علم اجتماع والديمقراطية

القيم الدينية وعلاقتها بالعمل في المؤسسة الاستشفائية العمومية
دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية العمومية بالقرارة- غرداية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
التخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل

تحت إشراف الأستاذة:
جير الزهرة

إعداد الطالبة:
التونسي فاطنة
لجنة المناقشة :

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
حواطي أمال	أستاذة تعليم العالي	جامعة غرداية	رئيساً
جير الزهرة	أستاذة محاضرة أ	جامعة غرداية	مشرفاً ومقرراً
بن قومار كريمة	أستاذة محاضرة ب	جامعة غرداية	مناقشاً

السنة الجامعية: 2025/2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إهداء

﴿وَأَخِرُ دَعْوَاهُمْ أَنْ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ﴾

الحمد لله الذي مآتم ولا ختم سعي الا بفضلله وتوفيقه، الهى لا يطيب الليل الا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك... ولا تطيب اللحظات الا بذكرك... ولا تطيب الآخرة الا بعفوك.. ولا تطيب الجنة الا برؤيتك... جل جلالك .

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ... ونصح الأمة... إلى نبي الرحمة ونور العالمين ... سيد الخلق

محمد {صلى الله عليه وسلم}

إلى من علموني أن الطريق الى النجاح لا ينال الا بالعزم والإصرار...

إلى والدتي الحنونة منبع الحب والدعاء وسر قوتي في كل لحظة ضعف

إلى والدي العزيز، من كلله الله بالهبة والوقار... الذي لم يقصر جهده في دعمي وتشجيعي، وكان القدوة في الالتزام والمسؤولية...

كما أهدي هذا العمل، تقديرا وامتنانا لا يفيه الكلام..

إلى إخوتي وأخواتي وأبناءهم، الذين كانوا سندا في كل لحظة تعب وأمان، حفظهم الله.

إلى كل صديقاتي، خديجة بوخشبة، وزينب جقاوة رفيقات دربي ونصف روحي وسندي في كل المواقف كنتما لي أختان قبل أن تكونا صديقاتان، شكرا لوجودكما النقي ورفقتكم التي لا تقدر بثمن.

إلى من قدم لي يد العون والمعلومة بكل كرم في الميدان بالمؤسسة ولم ييخل علي وساعدني خاصة

جيدول محمد

إلى زميلاتي وزملائي في جامعة دفعة قسم علم اجتماع تنظيم وعمل، الذين تقاسمت معهم أيام الجد

والاجتهاد وكانوا عوناً في مسيرتي الجامعية.

إلى أساتذتي الكرام، ومنهم أحمد زرنوح

إلى كل من وضع في طريقي كلمة طيبة، أو فتح لي باباً للمعرفة.

شكر وتقدير

الحمد لله السميع العليم ذي العزة والفضل العظيم والصلاة والسلام على المصطفى الهادي الكريم وعلى

اله وصحبه ومن ولاه أجمعين، وصدقاً لقوله: {لئن شكرتم لأزيدنكم} - صدق الله العظيم

أشكر الله العلي القدير الذي أنار لي درب العلم والمعرفة ووفقني وأعاني لإتمام هذا العمل.

أتقدم بحزبيل الشكر وعظيم الامتنان لأستاذتي الفاضلة المشرفة : جبر زهرة

لقد كانت أكثر من كونها مجرد مشرفة أكاديمية بل قدوة في الالتزام، فقد كانت خير المرشد والموجه

طوال مسيرة البحث، شكراً جزيلاً لكي أستاذتي على الدعم الدائم والتشجيع

كما أشكر أستاذتي : حواطي أمال التي لم تكن مجرد أستاذة بل عنوان للعلم والخلق

وكذلك أشكر أستاذتي : بن قومار كريمة التي كان لها الفضل الكبير في مسيرتي الدراسية

وأشكر أستاذتي : قرليفة حميد وأستاذتي قمانه محمد فما قدموه لنا من نصيح لا يضاهاى فقد كان لهم

أثر بالغ في تشكيل هذا العمل.

كما أشكر كل أساتذتي من قسم علم اجتماع والديمقراطية

كل باسمه ومقامه فكلمات شكري تقف عاجزة على الإيفاء بحقوقكم

فأسأل الله العلي أن يجازيكم خير الجزاء

وأن يجعل ما قدمتموه في ميزان حسناتكم وينفع بكم العلم وطلابه في كل مكان وزمان دمتم أقماراً

منيرة بالعلم.

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة الى معرفة مدى مساهمة القيم الدينية في تعزيز جودة العمل في المؤسسة من خلال هذه الدراسة قمنا بتوضيح الأثر بين المتغيرين ،حيث يحتوي متغير القيم الدينية على البعد الإيماني والبعد الأخلاقي، البعد الاجتماعي، والعبادة، بينما جودة العمل بعد الكفاءة المهنية والانضباط .
تم إجراء المقابلة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية –شريف محمد بالقرارة، على عينة قصدية مقدرة بـ 23 موظف وتحليل البيانات التي تم تجميعها عن طريق إجراء المقابلة والملاحظة ،باستخدام المنهج الوصفي التحليلي .وفي الأخير توصلنا الى وجود أثر لقيم الدينية وأبعادها على جودة العمل لموظفي المؤسسة محل الدراسة .

الكلمات المفتاحية : القيم الدينية، جودة العمل

Abstract:

This study aimed to determine the extent to which religious values contribute to enhancing work quality within the institution. The study clarified the relationship between the two variables: religious values, which include dimensions such as faith, ethics, social behavior, and worship; and work quality, which encompasses professional efficiency and discipline.

The study was conducted at the public hospital institution "Sharifi Mohamed" in El Guerrara, using a purposive sample of 23 employees. Data were collected through interviews and observation, and analyzed using the descriptive-analytical method. The findings revealed that religious values and their dimensions have an impact on the work quality of employees at the institution under study.

Keywords: Religious values, work quality.

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	الإهداء
	شكر وتقدير
	ملخص الدراسة
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الملاحق
أ- ب	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المنهجي والتقني للدراسة	
04	1- الدراسة الاستطلاعية
05	2- أسباب اختيار الموضوع
06	3- أهمية دراسة موضوع
06	4- الدراسات السابقة
11	5- الإشكالية
13	6- الفرضيات
13	7- مفاهيم الدراسة
17	8- المقاربة النظرية والمنهجية للدراسة
19	9- مجتمع الدراسة
19	10- عينة الدراسة وكيفية اجرائها
20	11- أسلوب اختيار العينة
20	12- خصائص عينة الدراسة
29	13- التقنيات المنهجية المعتمدة لجمع المعطيات
31	14- الإطار المكاني والزمني للدراسة

33	15- صعوبات الدراسة
الفصل الثاني: سوسيولوجيا القيم الدينية لدى العامل في المؤسسة الاستشفائية	
35	تمهيد
36	1- أثر القيم الدينية على السلوك
36	1-1 الالتزام الديني والتدين
37	1-2 السلوك القيمي
38	2- التزام العامل بالقيم الدينية
38	1-2 البعد الإيماني
43	2-2 البعد الأخلاقي
48	2-3 البعد التعبدية
51	2-4 البعد الاجتماعي
56	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: واقع العمل في المؤسسة الاستشفائية وجودة العمل	
58	تمهيد
58	1- الكفاءة المهنية
58	1-1 الإتقان في العمل
60	1-2 المسؤولية
62	2- الانضباط
62	1-2 الغش في العمل
64	2-2 الغياب غير المبرر
65	2-3 الجد في العمل
67	2-4 استغلال الوقت
69	2-5 النزاهة والشفافية
73	خلاصة الفصل
الفصل الرابع: نحو مقارنة القيم الدينية وجودة العمل سوسيولوجيا	

75	تمهيد
76	1- العلاقة بين القيم الدينية (الإخلاص، الأمانة، والصدق) وجودة العمل
78	2- العلاقة بين استحضار الصلاة وذكر الله واستغلال الوقت أثناء العمل
79	3- العلاقة بين الالتزام الديني وظواهر الغش، التغيب غير مبرر
81	4- العلاقة بين الرحمة والتعاون في تحسين العلاقات المهنية داخل المؤسسة
82	5- الشعور بالمسؤولية أمام الله وأثره في تعزيز الجدية والانضباط المهني
83	6- ارتباط قيم الشفافية والتراخى بالسلوك المهني لدى العامل
84	7- أثر الدافع الديني في أداء المهام المهنية
85	8- القيم الدينية المقترحة لتحسين جودة العمل بالمؤسسة الاستشفائية
89	خاتمة عامة
93	قائمة المصادر والمراجع
101	قائمة الملاحق

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	التحليل المفاهيمي للدراسة.	16
02	توزيع أفراد عينة الدراسة للجنس حسب الفئة	20
03	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر	22
04	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الوظائف الإدارية	23
05	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية	25
06	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب وظائف الأطباء	27
07	يوضح دليل شبكة الملاحظة	30

مقدمة

يعد العمل ظاهرة انسانية مركزية في حياة الأفراد والمجتمعات، فهو لا يمثل مجرد وسيلة لكسب الرزق، بل يتجاوز ذلك ليصبح مساحة تتقاطع فيها القيم والمعتقدات. ونظرا لأهميته، حظي العمل باهتمام بالغ من قبل علماء الاجتماع الذين سعوا لفهم العوامل المؤثرة في جودته. وفي هذا الإطار برزت القيم الدينية كأحد المحاور المهمة التي يمكن ان تلعب دورا في توجيه سلوك داخل العمل، والتأثير على مستوى التزامهم، وانضباطهم.

فالقيم الدينية، بما تحمله من مضامين أخلاقية وروحية، لا تقتصر على تنظيم علاقة الانسان بخالقه، بل تمتد لتشكل مرجعية سلوكية في مختلف مجالات الحياة، ومن بينها العمل. وقد أشار " ماكس فيبر " في تحليله لأخلاقيات العمل الى أن الاعتقاد الديني يمكن أن يكون محركا داخليا للسلوك المهني، بل ومنتجا لما يعرف بـ "روح العمل"، أما في التصور الإسلامي، فإن العمل يعد عبادة إذا اقترن بالإخلاص والأمانة، واحترام الوقت، وتحمل المسؤولية.

و انطلاقا من دراستنا الراهنة في محاولة التعرف على أثر القيم الدينية على جودة العمل، ولقد اخترنا المؤسسة العمومية الاستشفائية كميدان لدراستنا للكشف عن الواقع الفعلي للظاهرة ضمن خطوات منهجية علمية متسلسلة كالآتي:

الفصل الأول: الإطار المنهجي والتقني للدراسة تناولنا فيه الدراسة الاستطلاعية، أسباب اختيار الموضوع، وأهمية الدراسة، وأهداف الدراسة، ثم انتقلنا إلى رصد أهم الدراسات السابقة التي تتقاطع مع متغير من متغيرات دراستنا أو بعد من أبعادها ومدى الاستفادة منها، لنخلص بعدها إلى تحديد إشكالية دراستنا، وقصد الإجابة عن تساؤلاتنا افترضنا فرضية لدراستنا والتي من خلالها استطعنا تحديد مفاهيم دراستنا وضبطها وعرضها نظريا وإجرائيا، مروراً بالمقاربة النظرية والمنهجية التي اعتمدناها كسند تحليلي لدراستنا والمنهج الذي جعلنا نعتمد ونتسلح على تقنية بحثية رائدة في السيسولوجيا وهو المنهج الوصفي التحليلي، معتمدين على تقنية

المقابلة والملاحظة المباشرة في عين المكان لغرض جمع المعطيات وتحليلها كفيها، ثم بعدها تطرقنا لتحديد مجتمع البحث وعينة دراستنا ومجالات الدراسة، ثم بعض صعوبات الدراسة.

الفصل الثاني خصص للقيم الدينية - المتغير المستقل - إذ تم تقسيم هذا الفصل إلى عناصر، أول عنصر تمثل في أثر القيم الدينية على السلوك وتطرقنا للإشارة لبعض المفاهيم كالالتزام الديني والتدين، والسلوك القيمي، ثم العنصر الثاني تناولنا فيه درجة التزام العامل بالقيم الدينية داخل المؤسسة والذي يضم تحليل أربعة أبعاد، البعد الإيماني يشمل إخلاص العامل أثناء العمل، والرحمة باعتباره في مجال حساس، يليه البعد الأخلاقي الذي يضم خلق صدق العمال، والأمانة، ثم بعد العبادة يضم بدوره الصلاة وذكر الله خلال العمل، ثم البعد الاجتماعي متضمننا طرق التعاون مع المرضى ومع الزملاء داخل المؤسسة ثم الخلاصة.

أما الفصل الثالث فقد خصصناه حول العمل في المؤسسة الاستشفائية وجودة العمل والذي يتضمن تحليل بعدين: بعد الكفاءة المهنية ويشمل الإتقان في العمل والمسؤولية، وبعد الانضباط حيث يشمل هذا الأخير عدة مؤشرات أهمها الغش في العمل، والتغيب الغير المبرر، الجد في العمل، واستغلال الوقت، التزاهة والشفافية، ثم الخلاصة.

وبخصوص الفصل الرابع و الأخير فقد آثرنا فيه ربط متغيرات الدراسة لفهم عميق للظاهرة محل الدراسة - ربط القيم الدينية وجودة العمل - إذ يضم عناصر بين مؤشرات القيم الدينية ومؤشرات جودة العمل، ثم ختمنا بحثنا بخاتمة عامة جاء فيها أهم النتائج المتوصل إليها.

أما فيما يخص نظام التهميش المعتمد في مذكرتنا هاته، فقد اعتمدنا على نظام APA وهو أسلوب أنجلو سكسوني يتم استخدامه بفتح قوسين مباشرة بعد الاقتباس وتضمن القوسين بكتابة اسم الكاتب وسنة الطبع ورقم الصفحة، وذلك للرجوع إلى المرجع في حالة ما إذا أراد القارئ التأكد من المرجع أو الإطلاع عليه.

الفصل الأول

الإطار المنهجي والتقني للدراسة

1- الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية خطوة هامة من خطوات البحث العلمي، كان لابد من إجراء الدراسة الاستطلاعية، بأول خطوة وهي المرحلة الاستكشافية للظاهرة من خلال تجميع الدراسات السابقة حول الموضوع، والإلمام برصيد نظري، كما سمحت لنا بالتعرف على ظروف وإمكانات المتوفرة في الميدان ومدى صلاحية الوسائل المنهجية المستخدمة قصد متغيرات البحث، وللغوص في فهم الدراسة المتمثلة في تكوين رؤية أولية، ومدى مساهمة القيم الدينية في بيئة العمل، وأثر القيم الدينية على جودة العمل .

شملت هذه الدراسة الميدانية إلى المؤسسة العمومية الاستشفائية من شهر (مارس، أبريل، ماي) سنة 2025، حيث تم خلالها إجراء مقابلات استكشافية مع إداريين والأطباء، فكانت أول مقابلة للتعرف وكسب تدريجيا الثقة مع مبحوثين، وعلى الرغم من صعوبة هذه المرحلة وأهميتها إلا أن المبحوثين متفهمين وواعيين لهذه المرحلة وتمت من خلال استهداف المبحوثين المتاحين حسب عدد العينة. للغوص أكثر في الميدان وبعد مرحلة التعرف، تبين أن العديد من العاملين في المؤسسة الاستشفائية يظهرون اهتماما واضحا بالقيم الدينية، ثم سألنا مجموعة من الأطباء وإداريين عن بعض القيم التي يلتزمون بها داخل المؤسسة، وأجابوا بالتزامهم لبعض القيم الدينية. بالإضافة الى الملاحظة الغير مباشرة الذي يسهم في الكشف عن بعض التناقضات بين الخطاب المعبر عنه أثناء المقابلات وما يمارس فعليا، مما يضيف عمقا وغنى على عملية التحليل.

ساهمت هذه الدراسة الاستطلاعية في طرح زوايا المشكلة البحث، وصياغة الفرضية العامة وتحديد مفاهيم الدراسة وتحديد أفراد العينة واعتماد على المقاربة النظرية، كما أعطت بعض النتائج الأولية للبحث الميداني، تبين من خلال بعض المقابلات الاستكشافية من وجود القيم الدينية بالعمل بشكل متفاوت بحيث بعض العمال يظهرون بوضوح قيم، ذكر الله، الصدق، التعاون مع مرضى والزملاء، وتبين بعد غموض كبير نقص بعض الوسائل تسبب ضغوط كبيرة مما يسبب فجوة بين القيم الدينية والأداء الجيد. كما بينت الدراسة

الفصل الأول: الإطار المنهجي والتقني للدراسة

أن تجسيد القيم الدينية في المؤسسة لا يقتصر فقط على الفرد بل في فريق العمل. وللتأكد من بعض المؤشرات الدراسة، تم توجيه بعض تساؤلات لبعض المرضى بهدف التعمق في فهم ثملات العمال للقيم الدينية، وكانت إجابة البعض متوافقة تمثلت في المعاملة الجيدة، الرحمة الصدق. وكانت إجابة البعض الأخر متعارضة بوجود نوع من التمييز والمفاضلة عند التشخيص.

2- أسباب اختيار الموضوع :

- إن القيام بأي دراسة في المجال الاجتماعي يكون مرتبطا بخلفية أو فكرة تكون بمثابة الموجه للباحث في اختيار هذا الموضوع.

❖ أسباب ذاتية:

- رغبة ذاتية لدراسة مواضيع متعلقة بالدين والتدين ومختلف الممارسات في هذا الحقل.
- اعتقادي بأن التزام بالقيم الدينية في المؤسسة الاستشفائية يعتبر أحد أهم عوامل النجاح.

❖ أسباب موضوعية:

- تذكير بأهمية القيم الدينية لدى الموظف العمومي للمؤسسة الاستشفائية من خلال زيادة عدد الدراسات في هذا الجانب.
- تدعيم البحث العلمي بدراسات أكثر عمقا.
- من خلال الواقع الذي نعيش فيه وما يشهده من بعض الأخلاق المنافية للقيم الدينية (ما نقصده هنا ذلك التناقض بين القول والفعل من طرف الفاعلين الاجتماعيين).

❖ الهدف من الدراسة :

- محاولة تحليل واقع القيم الدينية من خلال إبراز مدى مساهمة القيم الدينية في ممارسة المهنة.
- محاولة تعزيز القيم الدينية خلال الممارسات المهنية أي من أجل المحافظة على قيمهم الدينية المهنية.

الفصل الأول: الإطار المنهجي والتقني للدراسة

- الوقوف على الدور الذي تلعبه القيم الدينية في بيان أثر السلوك المنضبط للعامل.

3- أهمية دراسة موضوع:

- إن العمل الجاد لا ينفع الفرد وحده، إنما يعزز المجتمع ككل وخاصة في القطاع الصحي.
- أصبحت مسألة الحفاظ على العمل الجاد مسؤولية مجتمعية وفردية، فهي تتطلب قيم جوهرية لتسهيل ومواجهة المشاكل أو على الأقل التخفيف منها.
- دعم القيم الدينية في المجتمع من خلال أهمية الدين في تعزيز جودة العمل .
- القيم الدينية توجه سلوك العامل نحو الأخلاق والالتزام في العمل.
- القيم الدينية تساعد العامل على أداء واجبه بضمير واحترام للآخرين.

4- الدراسات السابقة :

إن العلم لا ينتهي بإنسان واحد أو كتاب واحد، لهذا تكمن أهمية الدراسات السابقة في تحديد وتوجيه مسار البحث العلمي. وهذا الموضوع القيم الدينية وعلاقتها بالعمل في المؤسسة الاستشفائية العمومية يطرق جانب جديد من موضوعات البحث السوسيولوجي ولهذا فانه من الصعوبة أن نلم بكل فروع له ولتعدد الدراسات في مجال القيم الدينية والعمل فإننا نعرض بعض الدراسات :

الدراسة الأولى: (صليحة رحالي، القيم الدينية والسلوك المنضبط، دراسة ميدانية في المسيلة الكشافة الإسلامية نموذجاً، السنة 2008).

انطلقت هذه الدراسة من تساؤلين هما:

- 1- هل للقيم الدينية أثر على السلوك
- 2- هل الأساليب التربوية التي تتبعها الكشافة الإسلامية الجزائرية في المجال الديني لها أثر على سلوك الكشافين.

الفصل الأول: الإطار المنهجي والتقني للدراسة

- هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر القيم الدينية على السلوك وبيان أهم ضوابطه من خلال مؤسسة الكشف الإسلامية، و دورها في تنمية القيم الدينية لدى الأفراد المنتمين إليها.

- ركزت الباحثة على مجموعة من القيم الدينية المتمثلة في: الإيمان، العبادة، النظافة، الصبر، العلم، الأخوة الصدق، التعاون، الطاعة.

● اعتمدت على المنهج الوصفي وأساليب إحصائية لتحليل البيانات والنسبة المئوية وعينة بطريقة عشوائية.

- توصلت الباحثة إلى أن للقيم الدينية أثر على السلوك يتمثل في الضبط والتوجيه.

و الى أن الكشف الإسلامية الجزائرية تساهم في عملية دعم وتنمية القيم الدينية الإسلامية في نفوس الأفراد المنتمين إليها من خلال البرنامج الذي تعده لكل فئة في المجال الديني، حبهم للرسول صلى الله عليه وسلم من خلال دفاعهم عنه واقتدائهم بسنته، وأيضا النشاطات التي يقوم بها الأفراد هي بدورها دعمت القيم الدينية لديهم ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الباحثة هو ضرورة غرس القيم الدينية في الأفراد بالممارسة وليس بالتلقين فقط. **الدراسة الثانية: (بلال أبو العام، أثر الانترنت على القيم الدينية والثقافية لدى**

شباب الجامعي الجزائري، بجامعة الجزائر، السنة 2014)

- انطلقت الدراسة من تساؤل رئيسي: كيف يؤثر استخدام الشباب الجامعي الجزائري لشبكة الانترنت على قيمهم الدينية والثقافية ؟

- الفرضية: يعتبر المستوى الثقافي والوازع الديني موجهات رئيسية لاستخدام الشباب الجامعي لشبكة الانترنت اعتمد على المنهج المسح الشائع الوصفي التحليلي واعتمد على العينة العشوائية المنتظمة في اختيار عينة الدراسة من الطلبة الجامعة. وقد هدفت الدراسة إلى أن الاستخدام العقلاني والايجابي للشباب الجامعي من أجل المحافظة على قيمهم الدينية والثقافية ومسؤولياتهم الاجتماعية .

الفصل الأول: الإطار المنهجي والتقني للدراسة

وقد خلصت إلى أن انترنت لها دور ايجابي في تنمية الثقافة وزيادة المعارف وأنها غنية بالكثير من القيم الدينية والثقافية.

- بإمكانها تغيير السلوكيات السلبية والأفكار المغلقة وتعزيز القيم الأصلية
- واستخدامها المتكرر و الغير مدروس تقدم القيم وتدفع الى إهمال العبادات وتفسد الأخلاق وتحقق العزلة الاجتماعية وتقلل من التفاعل
- تقدم وتروج قيما غربية غريبة على أساس الحضارة والتطور.
- تضييع الوقت والمال.

الدراسة الثالثة: (عبد الوهاب ماستورة، العلاقة بين القيم الدينية في العمل، والسلوكيات المستدامة واستهلاك الطاقة المستدام: تحليل تجريبي باستخدام موظفين المسلمين، بماليزيا، السنة 2017)

Relationships between rereligious work values. Sustainable work behaviors and sustainable energy consumptions, An empirical analysis using muslim employees.

تساءلت الدراسة حول مدى تأثير القيم الدينية ،لاسيما القيم الإسلامية في العمل على السلوكيات المستدامة

في بيئة العمل والاستهلاك في بيئة العمل واستهلاك الطاقة المستدام بين الموظفين ؟

اعتمد الباحث في جمع البيانات على الاستبيان بحيث وزع على عينة مكونة 264موظفا مسلما يعملون في منظمات بالقطاعين العام والخاص في ماليزيا.

وقد هدفت الدراسة : استكشاف مدى تأثير القيم الدينية في العمل، وتحديد القيم الإسلامية على السلوكيات المستدامة في بيئة العمل ،وكذلك على استهلاك الطاقة المستدام بين الموظفين.

الفصل الأول: الإطار المنهجي والتقني للدراسة

- نتائج الدراسة : بينت النتائج أن القيم الإسلامية في العمل ترتبط ارتباطاً إيجابياً بالسلوكيات المستدامة في العمل واستهلاك الطاقة المستدام.

كما كان تأثير القيم الإسلامية أقوى من السلوكيات المستدامة في العمل، مقارنة بتأثيرها على استهلاك الطاقة المستدام.

الدراسة الرابعة : (ضبع مريم وآخرون، القيم الدينية وعلاقتها بالانضباط المهني لدى موظفي

الإدارة بمقر ولاية الجلفة، جامعة الأغواط ،السنة 2020)

انطلقت الدراسة من تساؤلات :

- هل هناك علاقة ارتباطية بين درجات القيم الدينية ودرجات الانضباط المهني لدى موظفي الإدارة بمقر ولاية الجلفة ؟

- هل توجد فروق بين الذكور والإناث في مستوى القيم الدينية ؟

- هل توجد فروق بين الذكور والإناث في مستوى الانضباط المهني ؟

- هل توجد فروق بين ذروة الخبرة القصيرة وذروة الخبرة الطويلة في مستوى الانضباط المهني ؟

- توجد علاقة ارتباطية بين درجات القيم الدينية ودرجات الانضباط المهني لدى موظفي الإدارة بمقر ولاية الجلفة

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في مستوى القيم الدينية.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في مستوى الانضباط المهني

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ذروة الخبرة القصيرة وذروة الخبرة الطويلة في مستوى الانضباط المهني.

● اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي وجمع البيانات بتطبيق القيم ومقياس الانضباط المهني وعينة الدراسة بطريقة المعاينة العشوائية.

الفصل الأول: الإطار المنهجي والتقني للدراسة

- هدف الدراسة: ضرورة التركيز على ترسيخ القيم كونها المحرك الرئيسي في العمل وعدم الاقتصار على الجوانب المادية والتقنية للعمل.
- وربط القيم الدينية بالحياة الاجتماعية للفرد عامة والحياة المهنية خاصة .
- نتج عن الدراسة تحقق الفرضية الأولى، ولأن قيم العمل لدى الموظفين تنطوي تحت القيم الدينية فهي تدفع الموظف إلى الانضباط بعيد عن المحسوبية.
- والفرضية الثانية، والفرضية الثالثة ، لم تحقق والتي تنص على فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في مستوى القيم الدينية ، ومستوى الانضباط المهني
- وبالنسبة للفرضية الرابعة، توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ذروة الخبرة الطويلة وذروة الخبرة القصيرة في مستوى الانضباط المهني
- ولخصت الدراسة أن الانضباط المهني لا يتأثر بالجنس ولا بالخبرة.

• تقييم الدراسات السابقة :

من خلال ما سبق عرضه من الدراسات السابقة، نلاحظ أن الدراسات كانت متشابهة مع هذه الدراسة في تناول موضوع القيم الدينية فقط لكنها تتباين من حيث زاوية البحث ومجال الدراسة ومقاربتها، ونتائجها .

اتفقت دراستنا الحالية مع الدراسات السابقة، أن كلا الدراسات تحدد أهمية موضوع القيم الدينية وأثرها على السلوك. ومساهمة القيم في تنمية المجتمع وخدمة المنفعة العمومية في كل الأحوال والظروف بإضافة إلى إحدى الدراسات توصلت أن القيم الدينية لها أثر على السلوك بالتوجيه والضبط، أيضا النشاطات التي يقوم بها الأفراد دعمت القيم الدينية. كما توصلت دراسة ثانية بجانب مختلف ، أن القيم الدينية لها تأثيرا مباشرا على السلوكيات المهنية، حيث يعد ارتباط السلوك الايجابي عنصرا مهما في تقديم خدمة إنسانية فعالة. أما الدراسة الثالثة تصب في مساهمة الانترنت على الحفاظ على بعض القيم الدينية والثقافية، أما عن الدراسة الأخيرة،

الفصل الأول: الإطار المنهجي والتقني للدراسة

لخصت أهم القيم الدينية في الجانب المهني، السر وراء كل تقدم يكمن في القيم الأخلاقية أي قيم العمل، أن الانضباط المهني لا يتأثر بالجنس ولا بالخبرة.

كما أن الدراسات السابقة اعتمدت في معظمها على أدوات كمية كاستبيان واختبارات إحصائية، بينما اعتمدت دراساتي على المقابلة والملاحظة لجمع المعطيات ميدانيا ما يمنحها عمقا نوعيا وعلى المنهج الوصفي التحليلي، ومن حيث العينة ركزت بعض الدراسات السابقة على فئات واسعة من الموظفين، والشباب الجامعي، الأفراد المنتمين للكشافة، في حين ركزت دراساتي على الأطباء والإداريين ما يتيح فهما أدق لطبيعة العلاقة بين القيم الدينية وجودة العمل داخل المؤسسة الاستشفائية انطلاقا من مؤشرات دقيقة ومركبة لكل من القيم الدينية (الإخلاص، الرحمة الصدق، الأمانة، الصلاة، ذكر الله تعاون مع الزملاء والمرضى) ومؤشرات جودة العمل (الإلتقان المسؤولية، استغلال الوقت، الشفافية النزاهة، العمل بجد، الغش والتغيب الغير مبرر). وانطلاقا من هذه المعطيات، أصبحت هناك خلفية عن موضوع بحثنا من خلال هذه الدراسات السابقة بحيث تسعى دراستنا الحالية بأخذ زاوية مختلفة عما تم دراسته سابقة، بناءً على تصور علمي " مساهمة القيم الدينية في تعزيز جودة العمل في المؤسسة الصحية الاستشفائية" من خلال تحليل ما بين القيم الدينية وجودة العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية بالقرارة، إلا أنها تميزت بتناول خاص للمؤسسة الاستشفائية ومؤشرات مركبة توضح العلاقة بين القيم الدينية وجودة العمل من منظور سوسيولوجي.

5- الإشكالية :

يشكل العمل كظاهرة اجتماعية مركزية جوهر الديناميات الحضارية والتفاعل البشري، فهو ليس مجرد آلية لتلبية الحاجات المادية، بل تعبير عن قدرة الفرد على استيعاب دوره في النسيج الاجتماعي وتفعيل إمكانياته الإبداعية والإنتاجية. وقد ارتقى هذا المفهوم إلى أفق روحي بحيث خصه الإسلام بموقع متميز كعنصر تكاملي بين المادي والمعنوي، فيما يشد القرآن "وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون"(القرآن الكريم

الفصل الأول: الإطار المنهجي والتقني للدراسة

سورة التوبة الآية 105) إذ يقول رسول الله صلى الله عليه وسلم : " ما أكل أحد طعاما قط خيرا من أن يأكل من عمل يده"(صحيح البخاري، كتاب البيوع، الحديث رقم 2072). ويؤكد الحديث : " من بات كالا من عمل يده بات مغفورا له"(مسند الإمام أحمد، الحديث 21967). ميرزا العمل كمظهر للإيمان ومحك للمسؤولية معتبرا أن القيم الدينية تضيفي على العمل طابع "الرسالة المقدسة" حيث يتحول إلى " نشاط منضبط يربط الفرد بغاية عالية".

مؤسسا بذلك علاقة تكاملية بين الالتزام الديني والإنتاجية الاجتماعية.(فيبر، م. 2005 :78). وهكذا ،يتبلور العمل كحقل معرفي وسوسيولوجي يتجاوز وظيفته الاقتصادية ليصبح مرآة للقيم التي يحملها الفرد والمجتمع، ممهدا الطريق لفهم كيف تتشكل هذه القيم في إطارها الديني . ومن هنا تنبثق القيم الدينية كإطار تأسيسي ينظم السلوك البشري ويمنحه بعدا متعاليا، فهي لا تقتصر على كونها منظومة أخلاقية مجردة، بل تتجسد كقوة حية تشبع حاجات الفرد الروحية وترسخ انتمائه إلى الهوية الجماعية، في سياق الشرائع السماوية يبرز الإسلام كنموذج يعكس هذا الترابط في المجتمع الجزائري. والأخص في القرارة حيث تتجلى قيم الإخلاص والرحمة والصبر كمحددات أساسية للتفاعل الاجتماعي ويرى فيبر أن " الإيمان الديني يحول الحياة اليومية إلى ممارسة أخلاقية مستمرة"(فيبر، م. 1905:102)، مفضيا على القيم الدينية "روحا" تحرك الأفراد نحو الانضباط والإنتاجية "(فيبر، م. 1905:54)، وبذلك تتجاوز القيم الدينية حدودها المثالية لتصبح دافعا لتنظيم السلوك المهني في المؤسسة ،مما يفتح الباب لاستكشاف طبيعة تفاعلها مع العمل في سياق مؤسسي محدد. في ضوء هذا التفاعل. تتشكل علاقة جدلية بين القيم الدينية والعمل في المؤسسة الاستشفائية العمومية بالقرارة ،حيث تتجلى إمكانية تعزيز جودة العمل عبر استلهاهم قيم الرحمة والإخلاص، كما في معاملة المريض كتجسيد للواجب الديني والمهني على السواء ،أو قد تبرز تعارضات تنظيمية إذا أسئ تطبيق هذه القيم ،كالتغيب الغير مبرر أو إهمال الانضباط الزمني مما يضعف كفاءة الخدمة الصحية وثقة المرضى.

الفصل الأول: الإطار المنهجي والتقني للدراسة

يبرز هذا التناقض رهانا سوسيولوجيا يتمحور حول قدرة القيم الدينية على التوفيق بين البعد الروحي والعقلانية المهنية التي تتطلبها المؤسسات الحديثة، متماشية مع رؤية فيبر للتوازن بين "الأخلاق الدينية" و"العقلانية الاقتصادية". وفي هذا الصدد أشارت العديد من الدراسات إلى أن القيم الدينية من شأنها أن تساعد الفرد في تبني عادات وممارسات من شأنها تغيير القدرات والمواقف المهنية مع الزملاء والمرضى، ضمن هذا السياق يمكننا طرح التساؤل الإشكالي التالي: إلى أي مدى تساهم القيم الدينية في تعزيز جودة العمل بالمؤسسة الاستشفائية العمومية بالقرارة ؟

6- فرضية الدراسة :

تساهم القيم الدينية التي يتحلى بها العمال الاستشفائيون في جودة العمل ومن ثم تشكيل هوية دينية مهنية متميزة.

7- مفاهيم الدراسة :

• المفهوم النظري للقيم الدينية :

❖ تعرفها (وضحة علي السويدي)، بأنها "معايير تعبر عن الإيمان بمعتقدات راسخة مشتقة من مصدر ديني إسلامي، تملي على الإنسان بشكل ثابت اختياره أو نهجه السلوكي في المواقف المختلفة التي يعيشها أو يمر بها، وهي إيجابية، صريحة أو ضمنية يمكن استنتاجها من السلوك اللفظي وغير اللفظي". (السويدي، و. 1989: د. ص).

❖ كذلك تعرف " بأنها القيم المستمدة من الدين، وتكون عبارة عن محك نحكم بمقتضاه على ما هو مرغوب فيه وما هو غير مرغوب فيه، وتتحدد من خلالها أهداف معينة، ووسائل لتحقيق ذلك، كما أن لها جانب معرفي اعتقادي عقلي وجانب سلوكي ووجداني. تختلف القيمة من فرد لآخر وفق درجة

تمسكه الديني، ووعيه وتكوينه وثقافته، وانتمائه للوسط الاجتماعي الذي نشأ فيه" (محي، م، 1999: 240).

❖ وتعرف كذلك على أنها "مجموعة من المبادئ والقواعد التي تعمل كمنطلقات وموجهات لسلوك الإنسان ومرجعيات يتم من خلالها الحكم على الأفراد والأشخاص والأشياء والتصرفات" (طالبي ذ، ح. 2020: 239).

أما إجرائيا، أن القيم الدينية مستمدة من الدين الإسلامي من خلال القرآن الكريم، والسنة النبوية فهي عبارة عن مبادئ بها نميز ما هو صحيح وما هو خاطئ من خلال الأقوال والأفعال والسلوكيات، بهدف الأول الفوز بطاعة الله تعالى بالاستيعاب كل ما هو حلال وما هو حرام، وأن هناك ثواب وعقاب في الدنيا والآخرة، وتشمل جميع الأهداف الاجتماعية، التنظيمية... الخ، فهي شاملة تجمع بين العقل والقلب أي تؤثر في الموظف من جميع النواحي وتفاعلات عقلانية ووجدانية كضمير، وسلوكية بأفعاله خلال أداء عمله داخل المؤسسة، وقد تتأثر هذه القيم من موظف الى موظف نتيجة التنشئة الاجتماعية والأسرية والتنشئة الدينية، وضمن وسائل تحقيق القيم الدينية بطريقة أداء الموظف ومدى تجسيدها أثناء عمله.

● المفهوم النظري للتدين :

❖ لابد من الإشارة أنه "علينا أن نميز ذلك الفارق بين الدين الذي يشير الى العقيدة الثابتة الغير قابلة للتغير والتدين الذي يشير الى الممارسات الدينية الواقعية، فإذا كان الدين جملة التعاليم والتكاليف التي كلف بها الإنسان، فإن التدين هو إنزال تلك التعاليم لتغدوا واقعا يترجم في شكل تصورات وسلوكيات وأفعال" (بن باهي، ص. 2017: 691).

الفصل الأول: الإطار المنهجي والتقني للدراسة

❖ وعرفه عزمي " أهمية التدين تكمن في العادي واليومي لا في الاستثنائي وغير العادي في التجربة الدينية

وبأن التدين ليس التجربة الأولية للمقدس، بل هو أيضا نفيها، ونفيها هو الذي يصنع الدين أي

يؤسسه باعتباره ظاهرة "(جرموني، ر، إ، 2015: 32).

أما إجرائيا، فتدين الموظفين داخل المؤسسة الاستشفائية هو عبارة عن مجموعة ممارسات وسلوكيات مستمدة

من الدين الإسلامي ومن خلالها يعبر الفرد عن التزاماته الدينية داخل المؤسسة. وتعد هذه الأخيرة منها ما هو

ظاهري وما هو باطني وما هو شكلي، اذ تختلف من موظف الى آخر.

• المفهوم الإجرائي للعمل :

يقصد بالعمل ممارسة جهد عضلي أو فكري للعامل (الطبي، الإداري) لأداء عمله على القيمة الدينية

والاجتماعية في المؤسسة الاستشفائية العمومية، ضمن معتقدات دينية قد تكيف مع النظم والقوانين التي تحكم

سير العمل بما يحقق توازنا بين البعد الروحي (الإيمان، الأخلاق، العبادة، الاجتماعي) و(البعد الكفاءة المهنية

والانضباط) بهدف جودة العمل.

• المفهوم النظري لجودة العمل:

❖ تعرف الجودة "المفهوم القديم ويركز اهتمامه حول الخلو من العيوب أي أنه ينظر الى الجودة من

منظور مقدم الخدمة فإذا قدمت خدمة تكون في نظر مقدم الخدمة خالية من العيوب فإنها

حسب هذا المفهوم تكون عندئذ خدمة ذات جودة " (بلغاري، ن. د.س: 11).

❖ و"يعد جودة العمل نظاما متكاملا مع كل النظم الادارية، ويتشابك مع جميع مجالات النشاط

ومستوياته، ويتغلغل في كل إجراءات العمل، وذلك لتحسين كفاءة العمليات في المنظمة،

وتقليل الوقت المستغرق في الأداء، وتحسين أسلوب تقديم المنتجات والخدمات للمستفيدين،

الفصل الأول: الإطار المنهجي والتقني للدراسة

بالإضافة الى تطوير منتجات وخدمات جديدة أفضل وأسرع، وذلك للوفاء باحتياجات

المستفيدين "(غازين، ح. د.س:747).

❖ وتعرف جودة العمل " فهي التغيرات التي تؤدي بالعمل الى أكفأ وأرقى مستوى وبدقة وإتقان

عالي الأداء"(الشيبياني، ف، 704).

وعليه نقصد بجودة العمل مدى التزام العاملين في المؤسسة الاستشفائية (الأطباء والاداريين). بممارسات

مهنية تعكس إتقان المهام، وتحمل المسؤولية، والانضباط، واستغلال الوقت بفعالية، والابتعاد عن الغش والتغيب

الغير مبرر، والتحلي بالزاهة والشفافية، بما يسهم في تحسين جودة العمل.

المفهوم النظري للهوية المهنية :

❖ عرفها رونو سانسوليو في كتاب " الهوية في العمل" بأنها كل المعايير والقيم والقواعد

والانتماءات المتعددة التي تعتبر المرجعيات التي يتم تعريف أعضاء جماعة العمل خلالها فهي

تفسر كيف يؤدي الفاعل سواء على المستوى الفردي أو الجماعي، مهامه ودوره وماهي

الصورة التي يقدمه فيها زملاؤه في العمل"(بن راس ن. 22:2019).

أما إجرائيا: نقصد بها الهوية الدينية المهنية ،هي رؤية العامل في المؤسسة الاستشفائية العمومية لنفسه كموظف

ملتزم بمهامه المنوطة من منطلق ديني بحيث يؤدي مهامه على أكمل وجه، في إطار احترام اللوائح والتنظيمات

المرتبطة بالعمل، مع الحفاظ على أداء العبادات أثناء العمل وهذا على المستوى الفردي وعلى المستوى المؤسسة

احترام الزملاء وحسن معاملة المرضى.

الفصل الأول: الإطار المنهجي والتقني للدراسة

الجدول رقم (01): التحليل المفاهيمي للدراسة.

المؤشرات	الأبعاد	المفاهيم
- الإخلاص لله، الرحمة - الصدق، الأمانة - ذكر الله، الصلاة - التعاون مع الزملاء ومرضى	- الإيمان - الأخلاق - العبادة - البعد الاجتماعي	القيم الدينية
- الإتقان العمل - المسؤولية - الغش - التغيب الغير مبرر - الجد في العمل - استغلال الوقت - التزاهة والشفافية	- الكفاءة المهنية - الانضباط	جودة العمل في المؤسسة الاستشفائية

من إعداد الطالبة

8- المقاربة النظرية والمنهجية المتبناة في الدراسة :

- المقاربة النظرية:

سنعتمد على نظرية ماكس فيبر (Max Weber) من خلال مؤلفه الأخلاق البروتستانتية وروح الرأسمالية

حيث تعد من أهم المدارس النظرية في السوسيولوجيا بصفة عامة وسوسيولوجيا الدين علة وجه

الخصوص، ونحن إذ نباشر الحديث عن طبيعة التراث النظري في المسألة الدينية، إنما بغرض استخلاص النموذج

المعرفي أو البراد يغم الذي يمكن أن نسترشد به في هذه الدراسة .

الفصل الأول: الإطار المنهجي والتقني للدراسة

من خلال اهتمام " فيير " بوصف نسق جديد من القيم (الأخلاق البروتستانتية) وكيف أن هذه القيم قد شكلت نسقا اجتماعيا جديدا (الرأسمالية الحديثة) كما بين " فيير " كيف أن القيم الدينية تدعم شكلا من الفعل الاقتصادي.

من هذا المنطلق وحسب موضوع البحث الذي سنتطرق إليه من خلال هذه الدراسة ،المزج بين القيم الدينية وجودة العمل ،بهدف الوصول إلى معرفة الجمع بين الكفاءة العلمية والتزام العمال بالمؤسسة الاستشفائية بالقيم الدينية، حيث تمكن قوة هذه النظرية في تحديد منطلقات تصور " فيير "الدين وعلاقته بباقي الحقول . (جرموني،ر.2015 : 68).

العمل رسالة روحية تقوم على الرسائل السماوية ودعوات الأنبياء ،أي بمعنى دوافع الإنسان لا يمكن اختزالها بالدافع الاقتصادي، كما تحدث " فيير " أن الرأسمالية ليست مجرد تلهف للربح والبحث عن فائدة، إنما هي سيادة عن نظير عقلي لكن في مؤسسة قائمة على التنظير العقلي. فمبدأ رضا الله عن الإنسان بالعمل هو المقياس. الإنسان يعمل وينتج ويكثر بإنتاج حتى يرضى الله عنه وتكون علاقته جيدة مع بقية البشر، يفرض نمط معين من السلوك يميل لتقشف ولا يخالف أمور الله. فملاحظة فيير انتشار الرأسمالية ببلاد تنمي بروتستانتية وليس المذهب الكاثوليكي، بسبب عقلانية اقتصادية والتحرر الديني والتحرر الاقتصادي، وكل هذا بغرض أن تصبح الأفكار الدينية قوة تاريخية محرّكة ،بحيث أعطى الدين تفسير رأسمالي، وأعطى الرأسمالية تفسير ديني، يعني الدين تصور روحي للعالم والرأسمالية تصور مادي للعالم بهذه الحالة تجتمع مادي مع روحي، ويمكن أن نجد في مجتمعاتنا الإسلامية اختلاط بين الدين والمادة، ويمكن حسب التصور الهرمي بالعالم أن هذه الروح الطاهرة القادرة على التنظير العقلي ،من أكثر الكمال إلى أقل الكمال أو تفاوت بينهم بمراتب، وكذلك مع تصور الهرمي للقيم الدينية.

الفصل الأول: الإطار المنهجي والتقني للدراسة

وفي أخير اعتبر " فيبر " الدين محرك الأساسي للأنشطة الاقتصادية والإنتاجية الذي يمارسها المجتمع فسلوك الأفراد المختلف يمكن أن يفهم في إطار تصورهم العام للوجود، فاعتماد الدراسة على منظور ماكس فيبر في "الأخلاق البروتستانتية وروح الرأسمالية " مع إسقاطه على الشريعة الإسلامية، حيث يرى فيبر في تحليله أن القيم الدينية تشكل حافزا داخليا يدفع الفرد للانضباط والإتقان والإنتاج والعمل الجاد، وهي فكرة تنسجم مع جملة من المبادئ الإسلامية التي تحث على الإخلاص في العمل والصدق وذكر الله والأمانة ..وغيرها، وبالتالي فإن القيم الدينية تلعب دورا مشابها من حيث التأثير في السلوك المهني داخل المؤسسة الاستشفائية، وهذا ما يعزز جودة العمل، لاسيما في القطاعات الحساسة كالصحة.

- المقاربة المنهجية:

❖ منهج الدراسة :

يعرفه موريس أنجرس، بأنه " مجموعة منظمة من العمليات تسعى لبلوغ هدف " (أنجرس، م. 2019: 24) وتختلف المناهج المستخدمة باختلاف المواضيع، وبما أن موضوعنا (القيم الدينية وعلاقتها بالعمل في المؤسسة الاستشفائية العمومية) فقد ارتأينا استخدام المنهج الوصفي التحليلي لأنه يتناسب مع موضوع الدراسة الحالية لرصد الظاهرة، كما توجد فهم العلاقة بين متغيرين بحيث يمكننا من جمع البيانات والمعلومات عن الموضوع المراد دراسته وتفسير الوضع الراهن للظاهرة من خلال تحديد أبعادها وتوصيف العلاقات بينها.

9- مجتمع الدراسة :

يعرف على أنه " المجموعة الكلية أو المجموعة الكاملة من الناس، أو الأحداث، أو الأشياء"(النجار ف، 2008: 85). وفي دراستنا الحالية يشمل مجتمع البحث مجموع في الطاقم الصحي هذه تم تحديد أطباء وإداريين (بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالقرارة، والذي يقرر عددهم سنة 2025، 50 طبيا و65 إداريا. ليمثل في المجموع 115 مفردة..

10- عينة الدراسة وكيفية اختيارها :

هي " مجتمع الدراسة الذي تجمع منه البيانات الميدانية، وهي تعتبر جزء من الكل فهي جزء معين أو نسبة معينة من أفراد المجتمع الأصلي ثم تعمم نتائج الدراسة على المجتمع كله " (زررواتي ر، 2004: 181).

وفي بحثنا هذا، وبما أننا اعتمدنا على تقنية المقابلة فقد كانت عينة بحثنا عينة قصدية، حيث تمت مقابلة (23) أخذت نسبة 20 من العينة الإجمالية، 10 من الأطباء، و 13 إداريا من القطاع الصحي العمومي الذين يختلفون في الخصائص (السن، الجنس، الوظيفة، الخبرة المهنية)، محاولة منا تمثيل مجتمع البحث الكلي أحسن تمثيل عن طريق هذه العينة .

11- أسلوب اختيار العينة :

اخترت العينة القصدية (العمدية) باعتبارها معاينة غير احتمالية وعلى أساسها تتشكل العينات القصدية فأفراد العينة يختارون بشكل قصدي على أساس قيمتهم المميزة بالنسبة لموضوع الدراسة اخترت.. من الأطباء والإداريين فقط لأنهم يمثلون الفئتين الأكثر استقرارا وتحديدًا في أدوارهم داخل المؤسسة، في مقابل ذلك هناك خلط واضح في المهام، حيث يعمل بعض المرضى في الإدارة بسبب نقص التوظيف، مما يصعب تصنيفهم بدقة، لذا فاختيار عينة قصدية يضمن وضوح المعايير وتحقيق التجانس الذي يساعد في دقة التحليل.

$$23 = 100 \div 20 \times 155$$

$$10 \text{ أطباء} = 100 \div 20 \times 50$$

$$13 \text{ إداريين} = 100 \div 20 \times 65$$

12- خصائص عينة الدراسة

1. متغير الجنس حسب الفئة

الفصل الأول: الإطار المنهجي والتقني للدراسة

بهدف فهم التمثيل النوعي للأفراد داخل عينة الدراسة، سنقوم بعرض توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس والفئة المهنية (أطباء – إداريين) كما يوضحه الجدول التالي :

الجدول رقم (2) : توزيع أفراد عينة الدراسة للجنس حسب الفئة

الفئة	الجنس	التكرار	النسبة (%)
أطباء	ذكر	7	30.43%
	أنثى	3	31.04%
إداريين	ذكر	9	39.13%
	أنثى	4	17.40%
المجموع		23	100%

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج المقابلة.

يعرض لنا الجدول رقم (2) توزيع عينة الدراسة حسب الفئة المهنية لمتغير الجنس، حيث نلاحظ أن أعلى نسبة للذكور كانت في فئة الإداريين بنسبة 39.13% أما نسبة الإناث لفئة الإداريين فبلغت 17.40% أما على مستوى فئة الأطباء فكانت أعلى نسبة أيضا هي الذكور حيث بلغت 31.4% وتليها نسبة الإناث والتي بلغت 30.43% وهي متقاربة مع نسبة الذكور أي لا توجد فوارق في فئة الأطباء.

من خلال القراءة الإحصائية لما سبق، إن العلاقة التي تربط بين القيم الدينية وجودة العمل، فإن هذه التوزيعات تفتح المجال للتساؤل حول مدى انعكاس الخلفية الدينية للموظفين سواء كانوا ذكورا أو إناثا على جودة أدائهم داخل المؤسسة الصحية، إذ أن الالتزام الديني ليس مجرد ممارسة روحية، بل هو محرك داخلي يدفع الفرد للإتقان والانضباط والسعي المستمر نحو التميز المهني، باعتبار النجاح الديني علامة على رضا إلهي

الفصل الأول: الإطار المنهجي والتقني للدراسة

من هذا المنظور السوسيولوجي، فإن الفروقات بين الجنسين والفئات المهنية ليست مجرد فروق رقمية، بل قد تعبر عن فروق في تمثل القيم، وأساليب تجسيدها في الواقع العملي، وعليه يشكل هذا الجدول مدخلا أساسيا لتحليل العلاقة التفاعلية بين البنية الاجتماعية للمؤسسة الاستشفائية (النوع التقسيم المهني) والبعد القيمي الذي تسعى الدراسة إلى استكشافه، بما يسمح بفهم أعمق للدور الذي تلعبه القيم الدينية في تشكيل ضمير العمل، على غرار ما طرحه ماكس فيبر في سياق الثقافة الغربية، ولكن في إطار محلي عربي إسلامي له خصوصياته.

2. متغير العمر:

بهدف فهم التمثيل النوعي للأفراد داخل عينة الدراسة، سنقوم بعرض توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (3) : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر

النسبة (%)	التكرار	الفئات العمرية
34.78%	8	من 20 إلى 39 سنة
65.22%	15	من 40 إلى 60 سنة
100%	23	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج المقابلة.

يعرض لنا الجدول رقم (2) حصيلة توزيع عينة الدراسة حسب الفئات العمرية، حيث يتبين أن أغلبية الباحثين بنسبة 65.22% ينتمون إلى الفئة العمرية من 40 إلى 60 سنة بينما تمثل الفئة الأخرى النسبة المتبقية (34.78%) والذين تتراوح أعمارهم بين 20-39، هذه المعطيات تبرز هيمنة الفئة العمرية الأكبر سنا ضمن القوى العاملة في المستشفى محل الدراسة.

الفصل الأول: الإطار المنهجي والتقني للدراسة

نلاحظ من خلال القراءة الإحصائية للجدول أن أعلى نسبة من المبحوثين تتكون من موظفين ذوي خبرة طويلة نسبياً، ما قد يكون له تأثير مباشر على سلوكياتهم المهنية، ومدى تجسد القيم الدينية في أدائهم، فالموظف الأكبر سناً عادة ما يكون أكثر استقراراً في وظيفته، وأكثر تعرضاً لتجارب مهنية وروحية متنوعة، مما قد ينعكس على طريقة تعامله مع العمل كرسالة، لا كمجرد واجب وظيفي وهذا ما يفسره البعد القيمي الذي يعد دافعاً قوياً للعمل وهو ما سمي بالإستبطان القيمي في أداء الفئات العمرية المختلفة، فالأفراد الأكبر سناً قد يكون لديهم وعي ديني أكثر عمقا واستقراراً، وهو ما قد ينعكس في شكل التزام ديني ومهني.

في المقابل، قد تكون الفئة العمرية الأصغر سناً (20-39 سنة)، رغم حيويتها وانخراطها في العمل اليومي أقل رسوخاً في تمثل القيم المهنية القائمة على البعد الديني لحدثة العهد بالوظيفة، أو لتأثرها بثقافات مهنية أخرى، غير أن هذا لا يمنع من إمكانية وجود استقرار وظيفي ووعي ديني يرى في الالتزام القيمي والروحي أساساً للنجاح الوظيفي، مما يجعل من العمر متغيراً جديراً بالتحليل في علاقته بجودة العمل من جهة، ومستوى التدين من جهة أخرى.

3. متغير الوظائف الإدارية

بهدف فهم التمثيل النوعي للأفراد داخل عينة الدراسة، سنقوم بعرض توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظائف الإدارية كما يوضحه الجدول التالي :

الجدول رقم (4) : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الوظائف الإدارية

الوظيفة الإدارية	التكرار	النسبة (%)
متصرف رئيسي	1	7.69
محاسب إداري	2	15.38
عون إداري	2	15.38

الفصل الأول: الإطار المنهجي والتقني للدراسة

15.38	2	عون وثائقي
7.69	1	مسير مخزن
7.69	1	مكلف بالأمانة
7.69	1	عون إداري رئيسي
15.38	2	متصرف إداري مكلف بالإحصاء
7.69	1	ملحق إدارة مكلف بالإعلام الآلي
100	13	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج المقابلة.

يوضح الجدول رقم (3) توزيع أفراد العينة من الفئة الإدارية حسب مناصبهم الوظيفية، حيث بلغ عدد الإداريين المشمولين بالدراسة (13) موظفاً، يتوزعون على تسعة مناصب إدارية مختلفة، في مقدمتها "محاسب إداري"، "عون إداري"، "عون وثائقي"، و"متصرف إداري مكلف بالإحصاء" بنسبة 15.38% لكل منها حيث يشغل كل منصب منها (2) موظفين بينما شغل كل من المناصب الأخرى مثل "متصرف رئيسي"، "مسير مخزن"، "مكلف بالأمانة"، "عون إداري رئيسي"، و"ملحق إدارة مكلف بالإعلام الآلي" بنسبة (7.69%) لكل فئة مما سبق حيث يشغل كل منها (1) موظف

من خلال القراءة الإحصائية للجدول نلاحظ تشتتاً وظيفياً داخل الفئة الإدارية، ما يعكس تنوعاً في المسؤوليات الإدارية والمهنية داخل المستشفى، هذا التعدد في المهام يتيح فرصاً أوسع لتحليل علاقة القيم الدينية بجودة الأداء الوظيفي وفق طبيعة كل وظيفة على حدة، فمثلاً الموظفون المكلفون بالإحصاء أو الإعلام الآلي أو الأمانة يمارسون وظائف تتطلب دقة، أمانة، وحسن تصرف، وهي قيم تتقاطع مباشرة مع البعد الديني الذي يدعو إلى الإتيان، حفظ الأمانات، والصدق في التعامل.

الفصل الأول: الإطار المنهجي والتقني للدراسة

إن القيم الدينية (خاصة حين تكون متجسدة في العامل) دافعا داخليا للسلوك المهني المنضبط والمثمر، الأمر المؤدي للتساؤل حول مدى انعكاس القيم الدينية للموظف الإداري على سلوكه في منصب يتطلب التزاما دينيا عاليا؟ هل يمارس "المتصرف الإداري المكلف بالإحصاء" عمله بمنطق "النداء الديني"، معتبرا أن النجاح في عمله هو تجلٍ لرضا أسمى، أم أن أدائه يبقى رهينا بالعوامل التنظيمية وحدها؟

كما يبرز الجدول التفاوت في تمثيل المناصب، وهو ما يتيح فرصة لفحص مدى اختلاف تمثل القيم الدينية وجودة العمل حسب طبيعة المنصب، فالحاسب الإداري مثلا يتعامل مع الأموال ويتطلب منه النزاهة والشفافية، بينما المكلف بالأمانة يتعامل مع الوثائق الحساسة التي تتطلب درجة عالية من الأمانة والانضباط، هذه الاختلافات تسمح بالتحقق من فرضيات جزئية حول العلاقة بين طبيعة الوظيفة وأثر القيم الدينية في تحسين الأداء الفردي.

وبهذا يؤكد لنا هذا الجدول أهمية النظر إلى الوظائف الإدارية لا بوصفها وحدات إدارية فقط، بل باعتبارها بيئات صغيرة يختبر فيها مدى تجسد القيم الدينية في السلوك المهني اليومي، مما يعكس رؤية فيبر حول العلاقة الجدلية بين القيم والاقتصاد، ولكن في سياق معاصر ومحلي ذي خلفية إسلامية عميقة وللتوضيح أكثر لنتائج الجدول أعلاه.

4. متغير الخبرة المهنية

بهدف فهم التمثيل النوعي للأفراد داخل عينة الدراسة، سنقوم بعرض توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية كما يوضحه الجدول التالي :

الفصل الأول: الإطار المنهجي والتقني للدراسة

الجدول رقم (5): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية

النسبة (%)	التكرار	المدة الزمنية للخبرة	الفئة
56.52	13	من 3 إلى 33 سنة	إداريين
43.48	10	من 4 إلى 27 سنة	أطباء
100	23		المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج المقابلة.

يبين الجدول رقم (4) توزيع عينة الدراسة وفقاً لمعيار الخبرة المهنية، حيث يتبين أن أعلى نسبة هي 56.52% من فئة الإداريين بخبرة تتراوح بين 3 سنوات إلى 33 سنة، بينما تشكل نسبة 43.48% فئة الأطباء بخبرة تتراوح من 4 سنوات إلى 27 سنة، ويظهر هذا التوزيع أن غالبية الأفراد يتمتعون بخبرات مهنية طويلة نسبياً، ما يوفر أساساً مهماً لتحليل العلاقة بين الخبرة من جهة، وتجسيد القيم الدينية في الممارسة المهنية من جهة أخرى.

من خلال القراءة الإحصائية للجدول نلاحظ مدى اتساع الخبرة داخل الفئتين (الإدارية والطبية) يتيح إمكانية دراسة تأثير الخبرة على جودة الأداء وتفاوت الالتزام الديني في العمل وتصنيفها بحسب الخبرة المهنية لكل موظف سواء كان إداري أو طبي.

وهذا ما يوضح كيف تتفاعل الخبرة المهنية مع القيم الدينية في تشكيل ضمير العمل، حيث أن العامل المؤمن عندما يمارس عمله باعتباره "نداء" فإنه لا يراكم الخبرة فقط من أجل المهارة، بل يتقدم فيها باعتبارها مساراً أخلاقياً وروحياً لتحقيق الذات وخدمة المجتمع، ما يعزز عنده مفاهيم مثل الإتيقان، الأمانة، والانضباط الذاتي.

الفصل الأول: الإطار المنهجي والتقني للدراسة

وعليه، فإن الأفراد ذوي الخبرة الطويلة "خاصة في المؤسسة خدماتية إنسانية كالمستشفى" غالبا ما تتعمق لديهم المواقف القيمية النابعة من الدين، وتتجلى في تعاملهم مع المهام اليومية، سواء في الاستقبال، المتابعة الإدارية، أو تقديم الرعاية الصحية، ويتعزز هذا التحليل في السياق الجزائري المحافظ لاسيما ولاية غرداية(القرارة)، حيث ترسخ لدى كثير من الموظفين قناعة دينية بأن العمل عبادة، وأن "كل من يعمل بإخلاص يثاب عليه"،

الجدير بالملاحظة أيضا أن وجود إداريين بخبرة تصل إلى 33 سنة، وأطباء بخبرة تتجاوز 25 سنة يعطي لنا عمقا نوعيا، إذ يمكن التحقق ما إذا كانت الخبرة الطويلة تعني بالضرورة جودة أداء أعلى، أم أن القيم الدينية هي العامل الفارق الذي يجعل من التجربة المهنية مصدرا للفعالية، لا مجرد تراكم زمني.

5. وظائف الأطباء

بهدف فهم التمثيل النوعي للأفراد داخل عينة الدراسة، سنقوم بعرض توزيع أفراد العينة حسب متغير وظائف الأطباء كما يوضحه الجدول التالي :

الجدول رقم (6) : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب وظائف الأطباء

وظيفة الأطباء	التكرار	النسبة (%)
طبيبة نفسانية	1	10%
طبيب نفسي	1	10%
طبيب عظام	2	20%
طبيبة نساء توليد	1	10%
طبيبة تخدير	1	10%

الفصل الأول: الإطار المنهجي والتقني للدراسة

طب عام	2	20%
طب أطفال	2	20%
المجموع	10	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج المقابلة.

يظهر الجدول رقم (5) توزيع عينة الأطباء (10 أطباء) حسب تخصصاتهم داخل مستشفى القرارة، حيث نجد أن أعلى نسبة هي 20% والمتمثلة في تخصصات "طب العظام"، "طب الأطفال" و"الطب العام" لكل منها، تليها نسبة 10% لكل من تخصصات "الطب النفسي" أمراض النساء والتوليد"، و"التخدير"، هذا التنوع في التخصصات يعكس البنية المهنية للمستشفى ويتيح فرصة للتحليل كيف تتفاعل القيم الدينية مع طبيعة المهنة الطبية من حيث الالتزام الديني وجودة الأداء.

من خلال القراءة الإحصائية للجدول نلاحظ أن التوزيع متوازن نسبيا بين التخصصات وهذا يعطي للعينة تمثيلا جيدا لمجالات طبية متعددة، مما يسمح بمقارنة مستوى جودة العمل والالتزام بين أطباء يواجهون ضغوطا نفسية وجسدية متفاوتة.

وعليه فإن الممارسة الطبية تمثل إحدى أبرز صور "العمل" فالأطباء، بخلاف العديد من الوظائف الإدارية، ينخرطون يوميا في قرارات تمس حياة الآخرين مباشرة، ما يفترض أن يعزز لديهم الشعور بالمسؤولية الأخلاقية والدينية.

في هذا السياق، يمكن التساؤل عن مدى انعكاس القيم الدينية، كالإخلاص، الرحمة، الأمانة على جودة العمل الطبي، فمثلا في تخصصات مثل "طب الأطفال" و"طب النساء والتوليد"، حيث يكون التعامل مع فئات حساسة (الأطفال، النساء الحوامل)، تظهر الحاجة القوية للتعاطف والرفق، وهي قيم دينية أصيلة، أما في

الفصل الأول: الإطار المنهجي والتقني للدراسة

التخصصات التقنية مثل "التخدير" و"طب العظام"، فيبرز عنصر الدقة والانضباط ما يربط مباشرة بين الممارسة المهنية وفضائل مثل الإتقان.

إن حضور طبيب نفساني وطبيبة نفسانية في العينة يغني الدراسة، إذ يسمح بفحص العلاقة بين الخلفية الدينية للعامل في الصحة النفسية وفهمه للسلوك الإنساني وجودة تعامله مع المرضى، ما يعزز من إمكانات المقارنة بين أنماط العمل الطبي وانعكاس القيم الدينية عليها.

وعليه يمكننا القول أن التزام الطبيب الديني قد يترجم إلى التزام وظيفي عال، باعتبار أن النجاح المهني "كإنقاذ الأرواح أو خدمة المرضى" لا ينظر إليه فقط كوظيفة، بل كـ"رسالة"، ففي السياق الإسلامي تأخذ هذه "الرسالة" بعدا روحيا يعكس مفهوم الإخلاص في العمل طلبا للأجر الأخروي، ما يعمق الحافز الداخلي نحو الجودة والتفاني، وبهذا، فقد يشكل هذا الجدول ركيزة لتحليل نوعي وكمي يعزز فرضية وجود ارتباط جوهري بين القيم الدينية وجودة العمل لدى الأطباء بمستشفى القرارة.

وقد تم اعتماد على عينة متنوعة من الأطباء والإداريين، مع التركيز على متغيرات مثل الجنس العمر، التخصص، والخبرة المهنية.

13- التقنيات المنهجية المعتمدة لجمع المعطيات:

- إن طبيعة موضوعنا (القيم الدينية وعلاقتها بالعمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية) وعينة بحثنا المتكونة من أطباء وإداريين من تخصصات مختلفة (طبيب عام، طبيب نفسي، مساعد اجتماعي متخصص، أوجب علينا استعمال تقنية المقابلة وهي الأنسب لدراسة هذا الموضوع لجمع بيانات من أفراد العينة بكل سهولة.
- **المقابلة :** اعتمدنا في بحثنا هذا على المقابلة كوسيلة لجمع المعطيات والبيانات من مصادرهما. " فالمقابلة في الدراسات الميدانية تعتبر الوسيلة الأساسية في الوصول إلى الحقائق التي لا يمكن للباحث معرفتها من دون التزول إلى واقع المبحوث والاطلاع على ظروفه " (عبد الغني، ع، 2007: 72). فهي تمكن الباحث من طرح أسئلته

الفصل الأول: الإطار المنهجي والتقني للدراسة

على مبحثين شخصيا، حيث تسمح للمبحوث حرية التعبير والكلام دون قيود، وهي مناسبة لمواضيع الحساسية كموضوع الدراسة الحالي الذي يتطلب الكثير من الثقة .

إنها بذلك تتيح لنا التواصل المفتوح مع المبحوث، وتقود إلى تحصيل المعطيات عن طريق المناقشة والتفاعل المباشرين، فقد تم توظيفها لجمع الآراء والمواقف "وجهها لوجه" بالشكل الذي يسمح بأداء منهجي خاص، يتأسس على "التعامل المباشر مع الموقف، للحصول على أكبر قدر من المعلومات بتفاصيل دقيقة واضحة، فعن طريقها يتمكن الباحث من الأخذ والعطاء والاسترسال في الحديث مع المبحوث والنفوذ إلى أعماق الموضوع" (عبد المؤمن، ع، م. 2008: 247)، إذن فالمقابلة تكشف عن عديد الحقائق التي لا يمكن الوصول إليها من خلال الاستمارة، فهي تسمح للباحث بملاحظة ردود أفعال المبحوثين باستمرار، وتسجيل كل كبيرة وصغيرة من مفردات وانفعالات ناتجة عنهم لتوظيفها في عملية التحليل.

• الملاحظة :

تعرف على أنها " وسيلة من وسائل جمع البيانات والتي تعني مراقبة ومعاينة الظاهرة المراد دراستها، لا تعني بها الملاحظة العابرة العادية إنما الملاحظة العلمية التي يستعين بها الباحث الاجتماعي في البحوث الاجتماعية "(عياد، أ، 2005 : 31)

اختيارنا الملاحظة مباشرة ساعدنا في غوص بالموضوع وافتكاكه ،و كان مساعدا كذلك في معرفة ردود الأفعال مبحثين وسلوكياتهم أثناء الدراسة . وهذا ما لحظناه عند دخولنا إلى حقل الدراسة، حيث عاينا (إلى أي مدى تساهم القيم الدينية في تعزيز جودة العمل بالمؤسسة)، ولعل هذه الملاحظات قد تطابق إلى حد كبير ما توصلنا إليه من نتائج عند استخدامنا للمقابلة.

الفصل الأول: الإطار المنهجي والتقني للدراسة

الجدول رقم (07) : يوضح دليل شبكة الملاحظة

- الاستقبال الجيد والمساعدة - نظافة المكان - إلقاء تحية - اللباس رسمي محترم - التزام الأطباء بإجراءات الوقائية من العدوى - اللوائح تتضمن توضيح فقط للهيكل مؤسسة - سرقة الوقت ،خاصة يوم الخميس - استعمال الهاتف بشكل مفرط - مناقشات جدية بين الإداريين فيما	ماذا لاحظت
- تمت الملاحظة عن طريق المقابلات شخصية ،بتوجه لإجراء مقابلات مع الأطباء والإداريين بالملاحظة غير مباشرة. - تسجيل أهم النقاط كتابيا - تحول في الأقسام المؤسسة الاستشفائية بمساعدة مسؤول التكوين	كيف لاحظت
- تمت الملاحظات خلال ساعات حضور للمستشفى، لإجراء المقابلات في فترات الصباحية وأحيانا مسائية - يوم الأحد،الاثنين والخميس (على الساعة التاسعة ونصف ،حتى الثانية ظهرا) - زيارات المرضى - أثناء رفقة احد عائلي، وزميلي	متى لاحظت

المصدر: من إعداد الطالبة

14- الإطار المكاني والزمني للدراسة:

تم إجراء هذه الدراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الشهيد محمد شريفي بالقرارة لولاية

غرداية جنوب الجزائر.

الفصل الأول: الإطار المنهجي والتقني للدراسة

التعريف بالمؤسسة: في 1997/12/02 الذي يحدد قواعد إنشاء القطاعات الصحية وتنظيمها وسيرها حيث يضمن التغطية الصحية (دائرة القرارة وبريان) بعد أن كان جمعية بريان من فروع القطاع الصحي بغرداية.

وفي عام 2007 صدر المؤرخ في 19 ماي 2007، يتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الاستشفائية مؤسسات العمومية للصحة الجوارية، وبعقضى هذا المرسوم تم إنشاء المؤسسة العمومية الاستشفائية بالقرارة مقرها الرئيسي مستشفى محمد شريفي، هي مؤسسة خدماتية والمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بعيادة الشهيد براتخي عبد المالك سابقا وعليه أصبحت المؤسستين مستقلتين عن بعضهما ماليا وإداريا. تتمثل مهام المؤسسة العمومية الاستشفائية في التكفل بصفة متكاملة ومتسلسلة بالحاجات الصحية للسكان وفي هذا الإطار تتولى على الخصوص بالمهام الآتية : ضمان وبرمجة توزيع العلاج والتشخيص ضمان صحة المواطن.

- الإطار الزماني :

جمع المعطيات النظرية والقيام باستطلاع الميداني خلال 2024 – 2025.

فيما يخص جانب النظري : بدأت دراستنا في شهر فيفري 2025 حيث قمنا بدراسات الاستطلاعية من أبحاث ذات الصلة من أجل تجميع معطيات نظرية وكيفية اجرائها ميدانيا

أما الجانب التطبيقي : فقد بدأ من تاريخ أواخر فيفري 2025، انقطعت أيام من شهر مارس وانتهت 1 ماي 2025.

- الإطار البشري:

يتمثل المجال البشري في عدد العمال بشكل قصدي وقد شملت 115 عاملا في المؤسسة الاستشفائية العمومية بالقرارة.

موزعين الى فئتين مختلفين في العمل هما ،الأطباء، يمثلون الفئة الطبية مركزية داخل المؤسسة وتعد من أكثر فئات التي تتجسد فيها القيم الدينية والأداء المهني، من حيث التعامل مع المرضى، و مع فريق العمل اتخاذ القرارات الأخلاقية وكذلك طبيعة العمل تتطلب درجة عالية من الالتزام، مما يتيح دراسة درجة التزام القيم

الفصل الأول: الإطار المنهجي والتقني للدراسة

الدينية على العمل بشكل أوضح مقارنة بباقي الفئات العاملة في المستشفى الإداريين يمثلون الجانب التنظيمي و التسييري للعمل وتم اختيارهم في العينة حيث يؤدون أدوارا محورية في القرارات الادارية والتي تؤثر بالقيم الدينية وبالتالي يمكن فهم العلاقة بين القيم الدينية والأداء الإداري.

15- صعوبات الدراسة:

- حساسية الموضوع في بيئة المهنية
- صعوبة المعرفة الحقيقية عن مدى التزامهم للقيم الدينية أثناء عملهم
- كثرة التأجيلات مقابلة ومدة الانتظار طويلة
- صعوبة إيجاد دراسات نظرية تجمع بين القيم الدينية وجودة العمل.

الفصل الثاني

سوسيولوجية القيم الدينية لدى
العامل في المؤسسة الإستشفائية

الفصل الثاني: سوسيولوجيا القيم الدينية لدى العامل في المؤسسة الإستشفائية

تشكل القيم الدينية أحد الأطر المرجعية التي توجه سلوك الأفراد داخل الحقل المهني حيث تكتسب أهميتها من قدرتها على تنظيم العلاقة بين الفرد ومحيطه المؤسسي الصحي، نظراً لما تنطوي عليه من تعامل مباشر مع الإنسان، وانطلاقاً من منظور علم الاجتماع تدرس القيم الدينية باعتبارها نسقاً معيارياً قد يؤثر في السلوك المهني

يركز هذا الفصل على تحليل درجة التزام العامل في المؤسسة الاستشفائية العمومية بالقيم الدينية، من خلال أربعة أبعاد تمثل هذه القيم، بعد الإيمان، بعد العبادة، بعد الأخلاقي، بعد الاجتماعي، ويهدف هذا تناول الى فهم تمثل الأطباء والإداريين لهذه القيم خلال عملهم.

1- أثر القيم الدينية على السلوك.

1-1- الالتزام الديني والتدين.

الالتزام كما يعرفه الكيلاني هو " الطاعة والطاعة الحقيقة قناعة إيمانية، وفرح من قلب المؤمن وسلوك مطابق لحقيقة العقيدة، وكل ما يتعلق بها، والالتزام إذن عمل يبدأ بالنية الصادقة والعزم الذي لا يتزعزع وينطلق من ممارسات واقعية في مختلف جنات الحياة، وأنه وئام بين الإنسان ونفسه وبينه وبين الآخرين" (كيلاني، ن. 1987: 40). التزام العامل بالقيم الدينية في عمله بالمؤسسة الصحية، هو نقطة التي تجمع بين شعور الروحي والعقائدي والسلوك الخارجي، وذلك من خلال ترجمة السلوك بناءً على قناعة مستمدة من مبادئ العقيدة الإسلامية فدرجة إقناعه بها يعبر بمشاعره وأفكاره من خلال " النية" التي تعد الشرط الأساسي للالتزام بالقيم الدينية ويمكن التثبت بالالتزام الديني حتى خلال التحديات وليس بضعف بل ميل الطبيعي للاعتقاد الديني نابع من روح العقيدة الإسلامية. فالتزام العامل بغية تحقيق مشاعر نبيلة في دنياه وليجزى بها في آخرته فإنسان لا يسعى فقط للنجاح في الدنيا بل يتمعن في سلوكه أثناء عمله سبيل للثواب الأخروي، لذلك أفعاله تعكس اعتقاده ويتصرف بناءً على فعل الخير.

الفصل الثاني: سوسيولوجيا القيم الدينية لدى العامل في المؤسسة الإستشفائية

وبما أن البدهة الأبستمولوجيا في سياق الديانات السماوية التوحيدية (اليهودية، المسيحية، الإسلام) تتفق على أن الدين مختلف عن التدين، حيث الدين أصل الهي، والتدين جهاز لإنجاز الدين نص اللاهني مقدس وجوهر الاعتقاد، والتدين فعل بشري، وقد سبق للعالم السوسيولوجيا "جورج سميل"، أن ميز بين الدين والتدين " (سمير، ج. د.س: 32). حيث يمثل الدين الدافع الحيوي، والتدين الشكل الاجتماعي الذي يسعى إلى الاستحواذ والسيطرة على الأول". (جرموني، ر، 32: 2015). ومن خلال أن التدين تجربة ذاتية، فردانية ومتغيرة بأشكال التدين المغشوش، المنقوص، الشكلي، المتطرف، يمكن القول ليس من ضروري من يكون ملتزما ظاهريا يعد متدينا، لأن التدين الباطني، الإيمان والنوايا لا يعلمها الا الله، كما أن الالتزام الديني والتدين يعززان بعضهما بالسلوكيات الظاهرة ومعتقدات الدينية التي تقوي الإيمان، فعند الالتزام الديني (التدين) الحقيقي يكون الامثال والطاعة لله بشكل حقيقي وبما أن التدين هو كيفية التي يعيش بها الناس معتقداتهم الدينية في حياتهم اليومية، فهناك فئتين: متدينين، وغير متدينين، إلى الناس يلفهم الدين ويلتفون حوله، والناس غير متدينين بعدين عن المعتقدات الدينية والممارسات المرتبطة بها. إذن الواقع السوسيولوجيا يكشف بوضوح عن وجود أشكال مختلفة ومتعددة للكيفية التي تمثل بها الأفراد معتقداتهم وممارساتهم الدينية. مثلما هو الحال في الإسلام. بيد أن " الاكليروس " الطبقة الدينية تضع حاجزا بين المتدين وحقه في الفهم والتأويل، ويؤمم سلطة النص لصالح الأطر الإيديولوجية لإنتاج المعرفة الدينية في توافق مع السلطة السياسية.

1-1-1 السلوك القيمي:

يعبر عن "أفعال تشير الى قوة رغبة الشخص في شيء مرغوب فيه أو قيمة، فكل نسق اجتماعي وكل جماعة من الأفراد، تواجه بمهمة الاختيار من بين القيم البديلة. على أية حال يجب أن نلاحظ، أنه من أن هذه العملية قد تختلف من مجتمع لآخر، لهذا السلوك التقييمي وظيفة متطلبة اجتماعيا " (بيومي، م، أ. 1998: 147). من هذا المنطلق لسلوك الناتج عن القيم، فإن القيم الدينية تترجم من مجرد مبادئ الى السلوك الفعلي

الفصل الثاني: سوسيولوجيا القيم الدينية لدى العامل في المؤسسة الإستشفائية

داخل المؤسسة، وفي سياق القيم الدينية يأخذ السلوك القيمي بصفته فعل اجتماعي موجه بقيم معيارية، اكتسبها الفرد من التنشئة الاجتماعية، فيمارس تحت تأثير الالتزام الديني الذي يسجد داخليا وخارجيا على مستوى الفرد. كما "يربط الدين الإسلامي بين التصور العقائدي والسلوك القيمي، فالسلوك الإنساني لا ينبعث من فراغ بل يقوم على مبادئ ثابتة من معتقدات المعرفية والتي تشكل الدافع الأقوى لما يصدر عن الإنسان من سلوكيات متمثلة في الأقوال والأفعال، وبذلك يكون السلوك القيمي جزءا مهما عن جوهر الإيمان ومدى عمقه في النفس والعقل والقلب" (رحالي، ص. د.س:9)

2- التزام العامل بالقيم الدينية :

1.2 البعد الإيماني: الإيمان بالله تعالى هو التصديق الجازم الواثق الذي لا يخالطه شك، إن "الإيمان بالله له مقتضى عملي ينبغي أن يتحقق في واقع الحياة الاجتماعية. وهو إدارة كل شؤونها بمقتضى المناهج الرباني المتزل، وما لم يتحقق هذا المقتضى يظل الإيمان، نية طيبة، لا رصيد لها في الواقع" (زيدان، ع، ب. 2005: 55)

الإيمان بأن الله عز وجل هو المشرع للإنسان فالله من وضع للطبيعة سننها، وهو أيضا من وضع للإنسان عن طريق الوحي والمقاييس العامة والدقيقة للخير والشر وحدد معالم الأخلاق والحقوق الثابتة. إن الإيمان بالله لا يزكي الإنسان في ذاته الفردية فحسب، بل أيضا في البعد اجتماعي الذي يشمل علاقات اجتماعية بين الناس، فالإيمان الحقيقي ليس مجرد "نية" في القلب، بل يجسد في الواقع من خلال الأعمال والسلوك خاصة في الحياة الاجتماعية، إذ بقى الإيمان كلام فقط أو نية طيبة بدون تطبيقه فهو ناقص، وفي ما يخص الإطار المهني يفترض أن يتجلى الإيمان في التزام بالقيم الدينية من خلال الاخلاص لله في عمله والرحمة مع تعامل المرضى وحتى الزملاء داخل المؤسسة، حيث يصبح الإيمان أحد العوامل التي تفسر السلوك المهني الأخلاقي في القطاع الصحي

1.1.1 الإخلاص:

استحضار نية الإخلاص العمل من أعظم ما ينبغي أن يشتغل به العامل في القطاع الصحي، فيحرص على أن يكون باعته هو مرضاة الله تعالى وطاعته والامتثال لأمره، فالنية الدينية هي دافع الذي يجعلهم يخلصون في عملهم، النية هي الدافع الداخلي والإخلاص لله في العمل هو سلوك عملي. وبهذا الخصوص عبر (المبحوث رقم 01) قائل "يا بني قولي رسول الله، إنما الأعمال بالنيات، وإنما لكل امرئ ما نوى" إن الأعمال تقبل بناءً على "النيات" وهي من أعمال القلوب، قصد عمله لوجه الله وليس لغيره، فمن قصد عمله لله ورسوله، الله يقبلها منه. فالنية من خلال تصريح المبحوث هي دافع للإخلاص في عمله، وليست الدوافع المادية أو السعي لنيل إعجاب الناس أو لفت انتباههم به. ومن خلال استدلال المبحوث بالحديث النبوي إنما يدل على مشروعية دينية، وعلى أن المرجعية الدينية حاضرة بقوة في وعيه المهني، وأنه يرى علمه جزءاً من أداء دينه، فعلاقة الطبيب والمريض علاقة خاصة ومن أهم أعمدها الثقة من جهة المريض والإخلاص والحب والتفاني من جهة الطبيب، وهناك نوعان من الحب الأول عطاء يعمل قدر المستطاع ليخلص للمريض مثل الأم التي تعمل كل ما بوسعها لطفلها، والثاني حب فيه نوع من القسوة على المريض كي يتحمل مسؤولية نفسه وأن يلتزم بالإرشادات والأدوية التي تعتبر جزءاً من عملية العلاج، وتحمله تنفيذ خطته العلاجية عند خروجه. وهنا تبرز قسوة الطبيب ليعرفه خطورة الأمر ليضمن تنفيذ العلاج، إنه مسعى الطبيب الحكيم الذي يستعمل الحكمة وميزة الله أعطاها للأطباء لذلك لا بد أن يتميز لإخلاص وأمانة ومعلومات الطبية وحسن المعاملة، وانطلاقاً من أن الإخلاص ليس قيمة دينية فقط، بل هو سلوك اجتماعي وله آثاره داخل المؤسسة. يؤكد فير على نمط من التوجه في السلوك الاجتماعي وهو فعل "عقلانية القيمة" موجه نحو مثل أعلى طاع، ولا يأخذ أي اعتبارات أخرى في حسابان بوصفها ذات شأن. غير أن هذا الفعل عقلائي لأنه ينطوي على وضع أهداف متناغمة يوجه

الفصل الثاني: سوسيولوجيا القيم الدينية لدى العامل في المؤسسة الإستشفائية

الفرد نشاطه نحوها. جميع الأفعال الموجهة فقط نحو مثل عليا طاغية قائمة على الجواب، أو الإخلاص لقضية تقرب من هذا النمط. تصرح (المبحوثة رقم 02) في هذا الصدد قائلة: "الذي يخلص لله في حياته كاملة، اكيد يرى الله في عمله، و مايمكنش يتعارض مع الإدارة، لواحد يحلل خبرته "ففكرة مراقبة الله تعبر أن العامل المؤمن لا يفصل بين معتقداته الدينية وعمله، تجعله يخلص في أدائه المهني ودون رقابة إدارية، مادام العامل لديه وعي داخلي بأن الله يراه ويحاسبه، وهذا الوعي يوجه سلوكه وفق مرضاة الله، لا ينتظر أن تراقبه الإدارة.

ينبغي الإشارة إلى إفادة المبحوثة لتفتح مجالا لتطرق تناقض بين الخطاب والسلوك مما آثار شكوكا حول تقديمها إجابة مثالية في قولها "ما يمكنش يتعارض مع الإدارة" مع دليل ملاحظة انه يوجد بعض المناوشات الجدية بين الإداريين ويعد أمر طبيعي في اختلاف وجهات النظر التي تخص العمل، وكأن التعارض مع الإدارة دليل على قلة الإخلاص وهذا ما استوقفني على أن المناوشة الإدارة قد تكون في بعض أحيان ناتجة عن الإخلاص نفسه، فعندما العامل يهتم عمله قد يرفض القيم السلبية كالغش استغلال وغيرها. وقد تكون مناوشات حادة ولكن مضمونها نقاشات تفاهمية نقد بناء.

تؤكد المبحوثة بمثل شعبي جزائري "نحلل خبرتي" الذي يحمل معاني سوسيولوجي، توضح أن الإخلاص مفتاح لقبول الأعمال والعمل لوجه الله لا يتم الا عبر الجهد الشخصي (بعرق الجبين)، كما ربط المثل الشعبي بين العمل الدنيوي واخروي بتحقيق الكرامة والعيش الهنيء، والإخلاص لله وحده. كما تظهر قيمة جديدة (الحلال) استحقاق الرزق بالحلال وهو شرط ديني لتحليل الأجر. تؤكد (المبحوثة رقم 03) "ماشي قضية خوف من الإدارة أبدا قضية ضمير الحي يهنيك قلبك تخدم وخلاص" الضمير الحي هو ضبط داخلي للفرد بمعنى رقابة تستند إلى مجموعة من القيم وكذلك ناتج اجتماعي يتشكل من تنشئة الاجتماعية، فالعامل الذي يتمتع بضمير حي يكون أكثر استعدادا لتحسيد الضمير المهني أثناء عمله من خلال العامل بنفسه يراقب

الفصل الثاني: سوسيولوجيا القيم الدينية لدى العامل في المؤسسة الإستشفائية

سلوكه، فضمير الحي يدل على قمة الإخلاص، فالعامل عندما يكون مخلص في عمله لله هذا يدل على قناعة الإيمان نابعة من اعتقاده الديني، ويؤكد (المبحوث رقم 04) قائل " أحيانا ما نخدمش بدقة، نحس بضمير أي مقصر بصح ما نخدمش بدقة ماشي لأي غير مخلص لله، بسبب ضغط العمل ولازم نكمل في الوقت المطلوب" طريقة المبحوث فيها نوع من الدفاع من خلال تبرير السلوك في أقواله ربط التقصير في العمل بضغط مهنية، وذلك ليس بإهمال قيمة إخلاص بل انه مبالي لعمله ولكن في ظل ظروف المهنية تأثر أدائه، مما أضعف درجة التزامه لعمله بإخلاص المراد وصول إليه مبحوث. وقد بين على ضوء هذا أرفغوفمان (Erving Goffman) "بيدل الأفراد لتقدم أنفسهم على نحو إيجابي في خضم التفاعل الاجتماعي مع الآخر، وتركز هذه الرؤية على الكيفيات التي يقدم بها الأفراد أنفسهم والمنهجيات التي يعتمدونها لتلبية توقعات الآخرين" (غوفمان، أ، 2023: 32)، فبهذا السياق يبرز غوفمان كيف أن الأفراد في ضغوط قد يضطرون إلى تغيير الأدوار مما يضعف الإخلاص في العمل. وبعبارة أخرى يحاول الأفراد أثناء تفاعلهم أن يقدموا أنفسهم في أفضل صورة ممكنة وأن يقدموا أجمل انطباع يمكن أن يتركوه في نفوس الآخرين. فبالرغم من اعتراف المبحوث بالتقصير لا لسبب غياب ضميره أو إخلاصه لعمله، بل أكد على ضغوط عمله، في محاولة محافظة على صورته الأخلاقية أثناء الجواب وأمام نفسه، فيفسر غوفمان هذه الاستراتيجية (العرض الاجتماعي للذات) بالفشل في تقديم الذات كما يجب، أدى إلى قصور التزام الدقة في أداء مهامه ولا يعكس بالضرورة غياب القيم، يمكن القول نتيجة لتوترات داخل الدور المهني، حيث يضطر إلى أداء عمله بسرعة مقابل مبدئه الأخلاقي.

2.1.1 الرحمة :

الرحمة في الإسلام سمة حضارية عامة تشمل الكون كله، ثم "إن الرحمة صفة نبيلة تصدر من قلب شفاف يفيض بالعطاء. فيشمل كل كائن حي بالحب والعطاء، والعون والمساعدة والمشاركة في الأفراح والأتراح الآمال والآلام" (الثبيتي. ع، ح، م، 1417: 140). إن معنى الرحمة حين يوصف بها المخلوق يختلف

الفصل الثاني: سوسيولوجيا القيم الدينية لدى العامل في المؤسسة الإستشفائية

كليا عن معنى الرحمة التي يتصف بها الله تعالى، فالرحمة في العباد هي حالة من الرقة والرأفة والشفقة تعتري قلب الرحيم تجاه من يرحمه، وتدفعه الى قضاء حاجته وعادة ما يصاحبها "ألم" لا يفارق قلب رحيم الا بعد أن تزول ضائقة هذا الذي يرحمه. فعند تصريح (المبحوث رقم 05) قائل: "الرفق لازم في عملنا وخاصة المرضى فإنسان دائما لا يغفل على الأجر" يشير المبحوث أن هناك أجر ونية رفقته لله عز وجل وليكافئه الله على فعله وهذا ما أكدته "ماكس فير" عندما تكلم عن "مذهب البروتستانتية" في علاقته الفردية بربه وأن الله يبارك للعبد من خلال ما يقوم به من عمل وحتى يعرف هذا العبد إن كان الله عز وجل راضي عنه وغير راضي عنه، وعليه تصريح المبحوث يظهر الوازع الديني الداخلي النابع من الإيمان بالله والذي يؤثر على سلوكه خلال عمله كما يدعم (المبحوث رقم 06) بقول الرسول صلى الله عليه وسلم: "ارحموا من في الأرض يرحمكم من في السماء" فالاعتقاد الإيماني القوي للمبحوث بضرورة التحلي بالرحمة أثناء العمل باعتماد المبحوث على هذا "الحديث النبوي" يوضح معرفة دينية كمصدر قوي يجسد أدائه داخل المؤسسة إضافة إلى ربط الرحمة بالحصول على رحمة الله من السماء للتقرب من الله، فهنا العامل يتمثل عمله باعتباره رسالة قبل أي شيء، وهذا ما سماه ماكس فير "العمل كدعوة دينية". إضافة لتصريح (مبحوثة رقم 07) "ضروري الرحمة وخاصة في قطاعنا الصحي والرحمة لوجه الله. ماشي باه تكون عندك شعبية عند الناس ولا يقولوا عليك إنسانة مليحة.. في نهاية الرحمة سبب لنيل رضا الله في دنيا وآخرة" وكأن المبحوثة تلمح عن علاقات العمل داخل القطاع الصحي المتوترة فيما يخص قيمة الرحمة وممارستها "بنية زائفة" متمثلة إعطاء صورة إيجابية للآخرين، كما توضح المبحوثة "النية الصافية" فالرحمة ليست رد فعل عاطفي ولا مظاهر اجتماعية فقط، إنها واجبا تعبديا نابع من الإيمان بالله، وفي هذا السياق يدرج ايرفنفوفمان مقولته الشهيرة في تصويره "الحياة الاجتماعية على أنها دراما مسرحية مشحونة بالأدوار التمثيلية.....تقدم نسخ متعددة عن أنفسهم تناسب الجمهور وتناسب غايتهم التفاعلية القائمة على مبدأ التكيف مع المجتمع.."(وظفة، ع، أ، 2023: 19) و(المبحوث رقم 08)

الفصل الثاني: سوسيولوجيا القيم الدينية لدى العامل في المؤسسة الإستشفائية

قائل: "الرحمة مع الزملاء بمساعدة بعضنا ونربح الدنيا والآخرة، والرحمة مع المرضى واجب أصلا خدمتنا تتطلب الرحمة.... ويختتم قوله بحديث نبوي (من لا يرحم لا يُرحم)" فالرحمة لا تقتصر فقط على المريض بصفته طرف ضعيف بل على الرحمة التي تحكم أو تطغى على نسق العلاقات الاجتماعية المهنية حيث تعكس هذه العلاقة وجود الرحمة ومساهمتها في التضامن الاجتماعي هو نوع من التضامن العضوي على حد تعبير دوركايم داخل العمل الصحي.

إنها أحد أهم القيم الدينية التي تعكس مدى حضور البعد الإيماني في سلوك العامل، فالرحمة نابعة من التزام ديني عميق لتتحول من الإيمان الداخلي إلى ممارسة الاجتماعية داخل المؤسسة الاستشفائية. هذه الأخيرة يمكنها أن تساهم تماسك العلاقات الاجتماعية المهنية ومشاركة إيجابية للعمال بالمؤسسة من جهة، وعلاقة العامل مع المريض من جهة أخرى.

2-1 البعد الأخلاقي:

"تعد الأخلاق تهئية للنفس راسخة تصدر عنها الأفعال بسهولة ويسر من غير الحاجة إلى فكر ورؤية، فإن كانت الهيئة بحيث تصدر عنها الأفعال الجميلة عقلا وشرعا بسهولة سميت الهيئة خلقا حسنا وإن كان الصادر منها الأفعال القبيحة، سميت الهيئة خلقا سيئا، وإنما قلنا: هيئة راسخة لأن من يصدر منه يبذل المال على الندور بحالة عارضة لا يقال: خلقه السخاء، ما لم يثبت ذلك في نفسه، وكذلك من تكلف السكوت عند الغضب بجهد أو روية، ولا يقال: خلقه الحلم، وليس الخلق عبارة عن الفعل، فرب شخص خلقه السخاء، ولا يبذل، أما لفقد المال أو لمانع، وربما يكون خلقه البخل وهو يبذل، لباعث أو رياء" (آل طالع عسيري، أ، م، م، 2023: 247) فالأخلاق في الإسلام فيض من ينبوع يشع نوره في النفس وخارجها، إذ تمثل الجانب الروحي فهي الأساس الذي تقوم عليه المؤسسة الاستشفائية وتنهض وتؤمن ببقائها، فإذا حدث خلل في الأخلاق وتراجعت أصبح العامل عديم الأخلاق والضمير اتجاه عمله.

الفصل الثاني: سوسيولوجيا القيم الدينية لدى العامل في المؤسسة الإستشفائية

كما تعرف أيضا على أنها " مجموعة من المعاني والصفات المستقرة في النفس وفي ضوئها وميزاتها يحسن الفعل في نظر الإنسان أو يقبح، ومن ثم يقدم عليه أو يحجم عنه عادة أو ميل من ميول يغلب على الإنسان باستمرار حتى يصير له عادة" (بوسرسوب، ح، 12: 2024) فالأخلاق كمعيار موجه للفعل تميز بين ما هو خير وما هو شر من خلال التقاليد والدين والتنشئة الاجتماعية، فهذا التمييز لا يكون من منظور فردي، بل من منظور جماعي، مما يجعل الأخلاق في المؤسسة الاستشفائية كأداة ضبط تحدّد أداء العامل (الطبيب، الإداري) جيد أم لا في حين تعتبر "العادة" سلوك اجتماعي متكرر وميل مستقر داخل النفس للعامل وأنها ليست مجرد تصرفات فردية فحسب، بل هي نتاج "هابيتوس Habitus" بالمفهوم البورديوي (نسبة إلى Pierre)(Bourdieu) باعتباره " نظام من الميول الدائمة والقابلة للتحويل التي تشكل ممارسات الأفراد وتصوراتهم" (حمداوي، ج. 31: 2015) فمن خلال الممارسات الاجتماعية المتكررة داخل المؤسسة الاستشفائية والتي تخزن داخل العامل على شكل ميول وسلوكيات مستقرة وهو ما أكدّه "ماكس فيبر" حسب التفاعل الاجتماعي بين الأفراد داخل المجتمع وكيفية توجيه السلوك في طرحه للفعل الاجتماعي "الفعل التقليدي: مصدره القيم والعادات" (بورديو، ب. 97: 2007)، حيث اعتبر أن سلوك العمال الذي تملّيه التقاليد والعادات الجمعية والمعتقدات التي يتم اكتسابها وتبالي يتكرر بشكل منتظم يصبح عادة. الاخلاق المهنية هي الضامن الأساسي لمصداقية العمل واستمراريته، وقد تجسّدت أهميتها أمامي بوضوح في الممارسات اليومية، سنحاول التعرّيج على أهمية التحليق بالقيم في العمل من خلال الأمانة والصدق.

3-2-1 الأمانة :

تعتبر الأمانة من القيم الدينية العظيمة من قيم الإسلام المفروضة باعتبارها من الواجبات التي سيحاسب عليها صاحبها يوم القيامة، وقد عرفها الإسلام بأنها: " كل شيء يؤتمن الإنسان عليه من أمر ونهي وشأن دين ودنيا، فالشرع كله أمانة" (قلوح، 2023: 5)، فالأمانة لا تقتصر في حفظ العامل للأمانة المادية لزميله بالعمل

الفصل الثاني: سوسيولوجيا القيم الدينية لدى العامل في المؤسسة الإستشفائية

أو حفظ السر فحسب، بل تعددت لتشمل أشكال أخرى، أي كل ما يكلف به الإنسان في حياته من كل الجوانب، كالأوامر التي أمرنا الله بها (العبادات، العمل بجِد، الحفاظ على السرية التامة للمعلومات الخاصة بالمريض والطبيب وغيرها.....)وجملة النواهي (الغش، سوء معاملة، تضييع الوقت... وغيرها) فكل موضع يكون فيه العامل حاملاً للأمانة، وما دام الشرع كله أمانة فلا بد من مراعاة حدود الله أثناء تأدية العمال لمهامهم.

من جهة استجواب المبحوثين تتمظهر قيمة الأمانة بقول احدهم (المبحوثة رقم 09): "دائماً نحاول نكون أمانة في عملي سواء مع المرضى أو الزملاء أفهمك تقصدين الأمانة مثلاً ما نتهربش من خدمتي ونتحمل المسؤولية، الاحترام .." يكشف هذا التصريح عن شكل من أشكال الأمانة وتجسيدها أثناء القيام بالعمل انطلاقاً من الإحساس العميق بالمسؤولية والاحترام، هذا التصور يتقاطع مع فكرة ماكس فيبر بحيث يرى العمل قيمة دينية أخلاقية، أما الأمانة والاحترام والمسؤولية واجب ديني لا غاية دنيوية. إن قيمة الأمانة مرتبطة بالقيمة السلوكية وكذلك مرتبطة بالقيمة خلقية، من حيث اشتغالها على الأمانة بشكل أو بآخر. في مقابل ذلك تؤكد (المبحوثة رقم 10) بتصريحها " أحافظ على سرية المعلومات الطبية للمريض وهناك حالات يلزم فيها القانون الإفصاح كالأعراض المعدية " تظهر المبحوثة الوعي بالمسؤولية الأخلاقية في ممارستها لمهنة الطب، فالسلوك المتوقع من إجابة المبحوثة يتجاوز مجرد تنفيذ التعليمات القانونية، بل يعكس عدم إفشاء الأسرار المهنية التي تعظم الأمانة والستر في المجال الصحي، وكل هذا يندرج ضمن مسلمات ماكس فيبر "أخلاق القناعة التي تسمح بعقلنة الفعل الذي يستند على مبدأ إقصاء كل ما هو لا معقول ولا أخلاقي" (عراجي، ع، ك، 2015: 375) تعتمد المبحوثة على المبادئ المطلقة دون اعتبار للعواقب، والأخلاق المسؤولية تأخذ في الحسبان النتائج المترتبة على الصحة العامة بين الحفاظ على سرية المعلومات الطبية والامتثال للتعليمات القانونية التي تجسد التفاعل بين أخلاق القناعة وأخلاق المسؤولية (عراجي، ع، ك. 2015: 373).

الفصل الثاني: سوسيولوجيا القيم الدينية لدى العامل في المؤسسة الإستشفائية

لقد أشار (المبحوث رقم 11) قائلا "...سميها إهمال، ... يتحتم عليا نكمل خدمة زميلي باه نقدر نوصل لخدمتي المطلوبة.. متكررة هذا إهمال" يظهر المبحوث من طريقة كلامه ومضمونه أنه يوجد قيمة سلبية داخل المؤسسة المتمثلة في التقصير بعض العمال عن مسؤولياتهم ليتحملها الآخرون، فالمبحوث لا يرفض المهمة وملزم بتكاملتها، وهذا الوضع يشبه ما يسميه إميل دوركهيم، (بالأنوميا Anomie) إذ أنه " في حالة انتشار حالة اللامعيارية تصاب القيم والأعراف والقوانين في المجتمع بالضعف والوهن وتفقد بذلك القاعدة التي تعتمد عليها بسبب عدم قبولها أو عدم جدواها والقناعة بها وبتالي يحدث قلق وتوتر لدى الفرد" (احمد محمد خ، ن. 2023: 799). ففي المؤسسة الصحية تظهر الأنوميا عند ملاحظة الضغط على بعض عمال لتعويض ضعف التزام زملاء العمل وبتالي تختل القيم المهنية وبالضرورة يفقد الوازع الديني أو يقل، بمقابل ذلك أظهر المبحوث قيمة دينية إيجابية تمثلت في التكافل إذ يسعى إلى إنجاح العمل حتى في ظل تقصير بعض زملاءه في العمل، غير أن هذه قيمة لا تنبع من رغبة المبحوث بقدر ما هو سلوك محتوم بحكم الظروف وبهذا تفقد القيمة الإيجابية معناها الأخلاقي وتجعله نتيجة انعدام التوازن المهني.

2-2-3 الصدق :

يعد الصدق مرآة لباقي القيم التي جاء بها الإسلام، فكل خلق من الأخلاق الإسلامية الذي يتحلى بها المؤمن ينبغي أن يكون مؤسسا أو مبنيا على الصدق وإلا كان مؤسسا على الكذب والنفاق فالصدق يرفع الأعمال ودليل القوة والثقة بالنفس، وقد حصر الإمام الغزالي - رحمه الله - تجليات الصدق في سلوك الإنسان من خلال "صدق اللسان، وهذا يتجلى في الأخبار، ويقتضي حفظ اللسان من الأخبار بما يخالف الحق وله كمالان: الأول هو الاحتراز عن المعارض، إلا فيما تدعوا إليه الحاجة والضرورة، والثاني يراعي معنى الصدق في ألفاظه التي يناجي بها ربه. وصدق العزيمة إن لا يتخللها ضعف ولا تردد ولا ميل، والصدق في الأعمال، أي تطابق السريرة والعلانية في القصد من العمل" (غزالي، م. القديري، ح. 2016: 295). بينما يعد الكذب منبوذ

الفصل الثاني: سوسيولوجيا القيم الدينية لدى العامل في المؤسسة الإستشفائية

شرعا وأخلاقا، ويشير (المبحوث رقم 12) في هذا الصدد قائلا "العلاج والصدق مع بعض لا يمكن الفصل بينهم ويشترط كطبيب أن أكون صادق فيما يخص حالة المريض الصحية.. ومن حقوقه الأساسية" إن هذا القول يؤشر بأن مهنة الطب لا تكتمل إلا بتحقيق الصدق، فالعلاج لا ينحصر فقط في الأدوية وتشخيص المريض، بل الصراحة القائمة على الثقة بين المريض والطبيب، يعني الصدق هنا شرط لنجاح العلاج وليس مجرد قيمة أخلاقية، فالصدق قد تجاوز البعد الأخلاقي وأصبح أساسيا للعملية العلاجية التي تسهم في حفظ النفس وكرامة المريض لتصرح لاحقا (المبحوثة رقم 13) "المريض من حقه معرفة حالته المرضية.... في الحالات الحرجة يكون أسلوب الصراحة بتمهيد حالته المرضية تدريجيا" تنوه المبحوثة على كيفية معاملة المريض عند الحالات الحرجة وعلى أهمية الصدق انطلاقا من احترامها للقواعد الأخلاقية والقانونية في مجالها الصحي، كما تظهر الجانب النفسي في معاملة المريض من خلال أسلوبها التمهيدي بقول الحقيقة وفي نفس الوقت احترام مشاعر المريض حيث الأسلوب في قول الحقيقة يجمع بين الحق والرحمة ويعكس فهم عميق للطريقة العلاجية الأخلاقية والإنسانية، لأن طبيعة العمل تفرض قول الحق حتى في المواقف الحرجة، فالصدق لا يعني المعاملة بقسوة أو الجفاء، إنما ضمن المعاملة يتم احترام حالة المريض، وبهذا يكون توفيق بين الواجب المهني وقيمة الصدق، وقد دعم (المبحوث رقم 14) هذه القيمة قائلا "أنا صادق مع الزملاء والمرضى ... الصدق في العمل لازم ممكن نكذب فيما يخص حياتي شخصية أما الخدمة لا.... قل الحق لو كان مر" قول المبحوث يجسد بدرجة كبيرة الالتزام بالصدق في العمل بينما ضعف التزامه بالصدق في حياته الشخصية ومن خلال ماكس فير في تحليله أن الدين واحد من المصادر الرئيسية التي تعطي السلطة مشروعيتها، بمعنى أن الدين يمنح الشرعية للسلطة، خصوصا الشرعية الكاريزمية غالبا ما تكون مرتبطة بالدين، أي يستمد سلطته من الإيمان الشخصي.

الفصل الثاني: سوسيولوجيا القيم الدينية لدى العامل في المؤسسة الإستشفائية

يمكن القول أن الصدق ليس مجرد قول حقيقة، بل يتجسد كسلوك رحيم ومعاملة حسنة لأن قول الحقيقة لا يتم بأسلوب جارح بل بمراعاة مشاعر المريض من منطلق أن الصدق قيمة نبيلة يرافقه لطف واحترام، الثقة والطمأنينة النفسية، كرامة المريض. وبهذا الصدق قيمة دينية وأخلاقية ينتج الخير وبمنع الضرر وليس فقط شرطاً أساسياً في المؤسسة الصحية.

وعلى الرغم من تجسيد هذه القيم (الأمانة والصدق) أثناء العمل وداخل المؤسسة الاستشفائية ونظراً لتغيير سلوك العامل من فترة لفترة وبعض التصريحات الخفية إلا أنها تبقى نسبية وبدرجات متفاوتة، كما لا يمكن إغفال جانب التنظيمي والظروف المهنية الصعبة في المؤسسة العمومية الاستشفائية من روتين، عدد مناوبات العمل، والضغط، وضعف الرقابة وغيرها كما لا تكفي القيم الدينية وحدها لضمان استمرار الممارسة المهنية.

3-3- البعد التعبدي :

تعتبر العبادة في الشريعة الإسلامية الهدف الأساسي من خلق الإنسان، بحكمها تشمل كل الأعمال الصالحة التي يحبها الله، فهي تهذب السلوك وتربي النفوس واستقامة أخلاق الفرد وتطهير النفس، وكذلك تصلح المجتمع لذلك تعد بعداً أساسياً ومضمون دعوة الرسل والأنبياء عليهم الصلاة والسلام، فالعبادة بمعناها الشرعي تتضمن كما يقول شيخ الإسلام ابن تيمية " معنى الذل ومعنى الحب فهي تتضمن غاية الذل لله تعالى ممزوجة بغاية المحبة له فيجب لتحصيل العبادة في معناها الدقيق أن يكون الله أحب إلى العبد من كل شيء، وأن يكون الله أعظم عنده من كل شيء، بل لا يستحق المحبة والخضوع التام إلا الله. وبخصوص التفاعل بين الدين والحياة الاجتماعية يؤكد الإسلام على العبادة من خلال الطاعة وعمارة الأرض من خدمة المجتمع وإصلاحه، في هذا البند أشار فيبر على أهمية الأفكار الدينية للبروتستانتية باعتبارها قوة تاريخية محركة للإنتاج والرأسمالية. وبالتالي كلا من الإسلام والبروتستانتية يرفعان من قيمة العمل من خلال العبادة، مما يظهر التفاعل بين الدين

الفصل الثاني: سوسيولوجيا القيم الدينية لدى العامل في المؤسسة الإستشفائية

والحياة الاجتماعية، وفي المؤسسة الاستشفائية التي تربط بين البعد المهني والعبادة من خلال ممارسة الصلاة وذكر الله، فالطبيب الذي يشخص حالات المرضى والإداري الذي يرتب الملفات، جميعهم عندما يستحضرون العبادة يمارسون عملهم كقربة لله وهذا ما يسهم في بناء الروح المهنية وزرع قيم الأمانة والحد من السلوكيات السلبية.

3-1-3 الصلاة:

الصلاة رحلة روحية يطوي الإنسان فيها فواصل البعد بينه وبين الله، ويدنو العبد من خالقه سبحانه وتعالى، في الصلاة يكون الإنسان قريب وتزول الحجب بين العبد وربّه، ويعلن عن عبوديته لخالقه وحاجته إلى غنى بارئه ورحمته، فتعيش النفس بفيض الإيمان والرضى، فالصلاة " عبادة لله تعالى ذات أقوال وأفعال معلومة مخصوصة، مفتوحة بالتكبير، مختتمة بالتسليم " (القرضاوي، ي. 14: 2021) وقد صرحت (المبحوثة رقم 15) قائلة " نصلي كي نكون في الخدمة، الصلاة أول ما يحاسب عليها الإنسان حسب رأيي الخاص الناس درك توغات في أمور الدين وخاصة الصلاة ممكن تلقاي إنسان ما يصلي بصح يخاف من ربي مداييه تذكير بصلاة " تعبر المبحوثة عن الصلاة بخطاب ديني شائع يشرح أهمية أداء الصلاة أثناء القيام بالمهام، ويمكن أن يفهم من خلال هذا الخطاب درجة الالتزام بالصلاة وقمة تقديسها خشية وخوف من عقاب الله، وهذا يدل على تنشئة أسرية أعطت أولوية للصلاة وكذلك تأثير الأقران عامل مؤثر في أهمية الصلاة، وتنشئته في بيئة دينية تذكر دائما بقيمة الصلاة وكل هذه قداسة اكتسبها من تربيته المبكرة، وكذلك يظهر إدراكا للتغيير الاجتماعي بخصوص الوازع الديني وخاصة الصلاة، وهناك من لا يصلي لكنه يخاف ربه، وهذا إنما يدل على اللامبالاة الدينية وأن النوايا أهم من الأفعال فيظهر صراعا داخليا بين الخوف من الله والانشغال بالحياة لهذا يصبح التذكير بالصلاة كحل ومحاولة الالتزام به لتخفيف حدة الصراع، وقد كان للمبحوث رقم 16 رأي في ذلك

الفصل الثاني: سوسيولوجيا القيم الدينية لدى العامل في المؤسسة الإستشفائية

قائلا " الحمد لله يا رب مواظب على صلاتي في الخدمة وخارج الخدمة لازم لأنور) **Etre de garde** (24h/24)".

على ضوء أن الصلاة عماد الدين وهي شيء مقدس عند المسلمين، اعتبر إميل دوركهام أن المقدس هو كل ما يتماها مع الله مع كل شيء إلهي، فالأمور المقدسة هي التي تعزل الفرد عن المحرمات وتكون أساس الدين وما تبقى منها يعد مدنسا، إذن فالمقدس يؤدي إلى سلوك يحتوي على التقديس ولكي يظل المقدس في حركة قداسته، تتجلى هذه القداسة في معتقدات الدين، طقوسه، ومكان عبادته. وتقول (المبحوثة رقم 17) " صراحة صعب نصلي في خدمتي لأنه دائما نعيش (**Pression au travail**)، ولكن غير نكمل خدمتي نروح للدار نصلي ... الخدمة عمرها ما تكون عائق للصلاة بالعكس" قد يبدو التأجيل عن فريضة الصلاة غير معقول لأنه مسألة حساسة باعتبار إقامة الصلاة في وقتها واجبا وضغط العمل لا يعد شرعا عذرا بل من الكبائر ولا بد التحدث عن الرخص الشرعية مثل الجمع بين الصلوات مع الحرص لتطبيقها إلا في حالات همل طارئة، ومن منظور سوسيولوجي يرى بيير بورديو أن المجتمع يتكون من حقول فباعتبار مكان العمل حقل فإن الصلاة تخضع لتأثير الحقل مكان العمل، فرغم ضغوطات العمل داخل المستشفى إلا أنها تؤكد النية في أداء الصلاة وحتى التأجيل المؤقت لأداء الصلاة طالما عند انتهاء العمل مباشرة ورجوع للبيت للقيام بالصلاة يشرح لنا تأجيل الصلاة دون إهمالها أو إلغائها يمكن اعتباره شكلا من أشكال التوافق بين الممارسة الدينية والأداء المهني للعامل داخل المستشفى.

3-3-2 ذكر الله :

الذكر من أنواع العبادات الإسلامية وهو أساس العلاقة بين العبد وربّه، به يشحن القلب لتبقى الجوارح على صواب، كما يشبه العلماء حاجة العبد للذكر كحاجته للغذاء والنوم، فالذكر غذاء الروح وهو أركى الأعمال وخيرها وأفضلها عند الله. إنه " الثناء أو الدعاء، وقد استعمل لكل قول يثاب قائله" فالعمال

الفصل الثاني: سوسيولوجيا القيم الدينية لدى العامل في المؤسسة الإستشفائية

الاستشفائيون أطباء وإداريين من خلال بعض الملاحظات يتداولون أدعية متكررة بينهم وهذا ما ينتج لغة دينية خاصة بهم كالدعاء للشفاء، البسملة والحمدلة الصبر، اللطف، الرحمة، التوكل، الحوقلة... الخ لأنه قطاع عملي حساس وأخلاقي وإنساني وحتى نفسي. يشير (المبحوث رقم 18) قائلا " نذكر ربي وأنا نخدم ..وأكثر ذكر على حساب موقف نقدر نقولك، بسملة أكثر ذكر على لساني وثانيا الحوقلة هادوا الأكثر وكل يوم"، فالعامل يذكر الله خلال العمل للحصول على الطمأنينة التي بدورها تخفف التوتر الناجم عن التفاعل اليومي من الألم، المرض والتعب وربما حتى الموت والضغط الإداري، فالعامل لا ينجز فقط مهامه بل يعتبر عمله قرينة إلى الله ووسيلة لنيل الأجر لذلك وجب ذكر الله ليمنح للعمال المعنى الروحي والديني للعمل، وضبط سلوكه الأخلاقي فالذكر باستمرار يكون العامل الأكثر التزاما بالأمانة، والرحمة مع كل فريق العمل باعتبار أنه يرى الله في كل مكان وزمان.

إن التلطف بعبارة "البسملة" توحى دلالتها الى البركة، لتبدأ الأعمال بذكر اسم الله طلبا للتوكل على الله قبل القيام بأي فعل، وأن الله يدبر أمور عباده بحيث ارتباطها "بالنية" أي استحضار نية الخير في الفعل، كما للبسملة منافع دنيوية وأخرى دينية ومنافع لا تقتصر فقط على جلب الخير والبركة بل أيضا على دفع المفاسد والمضار، والتلفظ "بالحوقلة" توحى بقوة خفية لمن سقطت قواه ووهنت عزيمته وأعلن ضعفه لله، وتوحى إلى عجز العامل بالمستشفى عن القيام بأي أمر إلا بتوفيق الله له وتسييره، وكذلك الإرهاق والتعب وضغوط العمل أو الحالات استعجالية، وبلاستعانة بتحليل إميل دوركهايم يتضح أن الدين نظام متين من المعتقدات والممارسات المتعلقة بالأشياء المقدسة، كما أن اهتمامه كان حول وجود علاقة دينية بين الفرد وعشيرته أو وسطه الاجتماعي، ليصل إلى أن الممارسة الدينية ليست تجربة دينية فردية فحسب بل تمتد للوسط الاجتماعي، فعند ممارسة ذكر الله (البسملة والحوقلة) خلال العمل يدرك الفرد ذلك الرباط بمجتمعه وهذا يعبر عن الانتماء لقيم جماعية مقدسة.

الفصل الثاني: سوسيولوجيا القيم الدينية لدى العامل في المؤسسة الإستشفائية

وعليه يمكن القول أن ذكر الله أثناء العمل ينتج سلوكا دينيا يرفع من درجة الانضباط في العمل وتحمل المسؤولية وهذا يشير إلى السلوك العقلائي المدفوع بإيمان الفرد.

3-4- البعد الاجتماعي :

يعد البعد الاجتماعي أحد المداخل الأساسية لمعالجة القضايا والمشكلات المتعددة في المجتمعات بصفة عامة وفي المؤسسة العمومية الاستشفائية بصفة خاصة، وذلك إذا تم علاجها بطرق إيجابية، غير أن هذا البعد قد تكون لديه انعكاسات سلبية إذا ظل التعامل معه وفق مقاربات سطحية، بمعنى أن القيم الدينية هي توجيهات روحية فقط. بل أيضا قواعد اجتماعية تؤثر في العلاقات وتتجلى في الواقع الاجتماعي وتؤثر في السلوك الجمعي" دراسة الفرد لا تتم بعزل عناصره، وإنما بتحديد ارتباطه مع غيره بالنسيج العام الذي يتداخل معه والحكم عليه من خلال هذا التداخل"(المواري،أ،ب.1993: 267)

ويعد التعاون في المؤسسة الاستشفائية من مقومات بقائها، به يحيا العامل وبه تحيا الجماعة، ولو تمعنا النظر في كل شيء نستخدمه لوجدنا أنه لم يصل إلينا الا بعد أن تضافرت الأيدي الكثيرة في إنتاجه، ولو تصورنا أن كل فرد بدأ يعمل لوحده ودون مساعدة من عمل غيره لاشك أن تتطور الخدمة الصحية بالمؤسسة " وتعني مشاركة الناس في الأعمال المختلفة بإخلاص لتحقيق الخير للارتقاء بالفرد والمجتمع، وتشمل تعاون الأفراد فيما بينهم، وتعاونهم مع غيرهم في كل ما يعود بالنفع عليهم وعلى أمتهم". (السويدي،و،1989: 11)فالتعاون هو المساعدة على الحق ابتغاء الأجر من الله سبحانه، وقد جعل الله التعاون فطرة في جميع مخلوقاته ومع مراعاة هذا البعد مع القيم الدينية فإنها لا تمارس في الفراغ بل ضمن بني اجتماعية من خلال قيمة التعاون مع المرضى في المؤسسة الاستشفائية والتنسيق العقلائي مع الزملاء.

3-4-1-التعاون مع المرضى :

الفصل الثاني: سوسيولوجيا القيم الدينية لدى العامل في المؤسسة الإستشفائية

التعاون مع المرضى بتلك العلاقة الإنسانية والأخلاقية تتسم بالمساعدة والمعاملة الحسنة والرحيمة وليس فقط تبادلاً وظيفياً، أي علاقة الطاقم الطبي من (أطباء، إداريين) بالمرضى لتجاوزها من مجرد أداء مهام رسمية أو تنفيذ إجراءات علاجية بروتوكولية. ويشير (المبحث رقم 19) "التعاون من مسؤوليتنا ماشي غير من ناحية طبية حتى من الناحية النفسية والانسانية ... ربي سبحانه يشوف كلشي" وبتصريح آخر (للمبحث رقم 20) "توصل المرضى يعطولي وقت نكون في المتزل ويسقسوني ونرد ماكان حتى إشكال" إن تصريح المبحث يدل على استمرارية أداء دوره كطبيب حتى خارج العمل الرسمي، ففي هذه الحالة لا يفصل الطبيب بين حياته الخاصة ومسؤوليته المهنية، ويبين هذا السلوك للمبحثين علاقة الطبيب بالمرضى على أنها شكل من أشكال التفاعل بين طرفين مختلفين، وقد يكون الطبيب من مكانة اجتماعية معينة ومريضه من مكانة اجتماعية مختلفة، إذ يكون الطبيب في هذه الحالة في وضع سلطة وقوة، ويكون المريض في وضع تبعية وضعف، فهنا دور الطبيب هو دور مهني ينتمي إلى مجموعة ادوار متخصصة وهذا الدور يخضع بالتشكيل النظامي أي مجموعة المهام التي يقوم بها تأسست وأصبحت تشكل بطابع المؤسسة، ويتم التعامل مع مشكلات المرضى بقدر من الصحافة والخبرة الطبية، بمعنى أن يكون ملم بالمعرفة، ويلبي طلبه في خدمة المرضى بشكل سريع، لهذا لا بد من تقديم الرفاهية للمريض وتقديم مصلحة المريض على الرغبة في طلب المال والشهرة وإن كانت مشروعة، ولكن أمام صحة المريض يقل دورها وأولويتها، كذلك تعامل الطبيب على عاطفة واحدة لا تميز بين مريض فقير وآخر غني.. وغيرها، فالتعاطف يكون على سبيل صحته. والمبادرة الطبية في تسريع لقواعد المهنة الطبية التي بدورها تكون مرشداً لأداء الخدمة الصحية.

إن الطب مهنة نبيلة فمن منظور فيبر تجسد بكل عناصرها المبادئ الجوهرية التي وصفها فيبر في تحليله للعلاقة بين الدين والعمل، كما يجسد ما يسميه "فيبر" الفعل القيمي "فالعامل يتصرف وفق قناعة دينية تجعله يرى العمل الصحي رسالة سامية عندما يمارسه بدافع ديني، والطبيب عندما يساعد مريض دون طلب منه

الفصل الثاني: سوسيولوجيا القيم الدينية لدى العامل في المؤسسة الإستشفائية

وفوق واجبه المهني وليس بدافع الفعل الغائي أو حتى القانون فهذا نابع من قناعة دينية وبتالي تتحول الوظيفة إلى رسالة مقدسة.

وبالاعتماد على بعض آراء المرضى حول قيمة التعاون وحسن المعاملة لأطباء المستشفى، إجابات محملة ببعض توافق والتناقضات عن أداء وسمعة الطبيب بالمؤسسة الاستشفائية، من بين هذه التناقضات " ذم الطبيب على أنه خاطئ بحكم أن المريضة توجهت الى طبيب آخر ولم يصرح لها ما صرحه الطبيب الأول " وأخرى " طريقة كلامها خشينة تجرح بكلامها " يمكن القول الانسانية لا تدرس في الكليات، وما يدرس في الكليات أن تكون لديك خبرة ومهارة، فعند معاملة المريض بطريقة غير مدروسة تجعل منه غاضبا يكرس حياته للانتقام بتشويه سمعة الطبيب، وقد تصل إلى رفع قضية. فهناك دراسات اكتشفوا أن المريض يرفع قضية على طبيب بسبب معاملته وليس بسبب علمه، فعند التعامل بشكل ودود وتواضع مع المريض حتى وان أخطأ الطبيب في تشخيص هذا المريض فانه لا يتم رفع قضية عليه لأن المعاملة العاطفية هي الأساسية. فأداء الطبيب لمهنته بهذا الشكل من الممكن أنها تثيرنا أكثر من إثارتنا إلى مهام أخرى، لهذا فتقصير الطبيب مرفوض رفضا تاما ما دام الأمر يتعلق بالموت أو الحياة.

3-4-2- التعاون مع زملاء:

يعتبر التعاون بين زملاء العمل بالمؤسسة الاستشفائية من ضروريات الممارسة المهنية، كون أن كل عامل من العمال يحتاج للآخر، فمهما كانت مهنة العامل فإنه يحتاج إلى أصحاب المهن الأخرى ولذلك فهم بحاجة إلى بعضهم، ولن يتحقق لهم ذلك إلا بالتعاون. ونستدل بإجابات المبحوثين جميعا لتأكيدهم بالتزامهم قيمة التعاون مع بعضهم ويفضلون العمل الجماعي، ويؤكد (المبحوث رقم 21) "التعاون مفروض لأن العمل مايكملش الا بمساعدة الآخرين كل واحد مربوط بخدمة الثاني"، يشير هذا أن التعاون قيمة أخلاقية

الفصل الثاني: سوسيولوجيا القيم الدينية لدى العامل في المؤسسة الإستشفائية

واجتماعية وحتى دينية وضرورة تنظيمية، فمساعدة الزميل في العمل تعتبر سلوكا تعبديا يندرج ضمن "النية الصالحة" وهذا ما يجعل العمال يمدون يد العون لبعضهم بمساعدة بعضهم في حل المشاكل العملية، وأثناء المناوبات الطويلة، وتغطية غياب زملاء وحتى القانون يساعد ذلك بالترخيص باستخلاف للأطباء ما دام القسم الطبي فير شاغر، والترخيص الإداري عندما يطلب الزميل من زميله تغطية غيابه بعلم الإدارة، لكي لا يضر بسير العمل وهذا ما يشجع العمل الجماعي والروح الأخلاقية المهنية، وتصرح (المبحوثة رقم 22) على نوع من أنواع التعاون فتقول " وقت الخدمة لي يروح يشري الأكل الأول يجبلنا معاه" هذا يدل على ممارسات يومية بسيطة لكن عند التدقيق نجدها تحمل بعدا أخلاقيا تعاونيا وتضامنيا، فهذا النوع من التعاون يتجاوز العفوية ويعبر عن العمال كإخوة في الله وعن روح التكافل التي يحث الدين الإسلامي عليها. فالتعاون يعبر عن تجسيد "الضمير الجمعي" الذي يوحد العاملين في المؤسسة الصحية وينتج روح التضامن داخل جماعة العمل، وهذا ما أكدته دوركهايم في استنتاجه للدين باعتباره يقوم بـ " تجميع الناس وكأنه يشبه الصمغ الذي يخلق التضامن الاجتماعي" وقد يعترض "فير" ويقتحم هذا الاتجاه، ونحن نعتقد أن أهمية هذا التحديد الذي وضعه هذا السوسيولوجيا المنشئ لسوسيولوجيا الدين إنما يتمثل في بعده التركيبي، ولأنه يعمل على دمج عدة عناصر في الدين من قبيل السياسة والاقتصاد والثقافة والاجتماع مما يفضي عليه بعدا شموليا في تناوله للدين، وأكثر من ذلك عندما يعتبر "فير" أن الدين سابق على وجود التنظيم الاجتماعي وهو يرى أن الدين كشجرة تضرب بجذورها إلى بداية تشكل المجتمع الإنساني " (جرموني، ر. 2015: 28)، وهذا ما يخالف النظرة الدوركهايمية.

الفصل الثاني: سوسيولوجيا القيم الدينية لدى العامل في المؤسسة الإستشفائية

خلاصة الفصل:

تناول هذا الفصل دراسة القيم الدينية بتحليل أبعادها، بعد الإيمان، والأخلاقي، الاجتماعي، والعبادة من حيث تجسيد القيم الدينية ودرجة التزام العامل أثناء عمله داخل المؤسسة الاستشفائية، انطلاقاً من تحديد الإطار المفاهيمي للقيم الدينية، ومروراً بتصريحات المبحوثين لهذه القيم في ممارستهم خلال عملهم، وانتهاء بتحليل المؤشرات التي عكست مستوى تجسدها وتفاعلها داخل المؤسسة. وقد تم التطرق الى مجموعة من القيم الدينية كإخلاص، الرحمة، الأمانة، الصدق، الصلاة وذكر الله، تعاون مع المرضى والزملاء، فكلها تدل على السلوك الديني في مجال المهني، وقد أدرجت تصريحات من الأطباء والاداريين كمنطلق لفهم كيفية تعبيرهم ومواقفهم للقيم الدينية من خلال معتقدات دينية أو ضوابط مرتبطة بثقافة العمل. ومن خلال التحليل تبين تجسيد هذه القيم الدينية للعاملين الاستشفائيون خلال فترة العمل، وإنما بتفاوت من عامل لآخر، حيث ترتبط ممارسة هذه القيم بدرجات الوعي الديني، وبشروط السياق التنظيمي وبالتوافق بين القناعة الذاتية ومتطلبات المهنية، كما أظهرت المعطيات أن بعض القيم تحظى بتجسد قوي (الرحمة، الصلاة وذكر الله، تعاون مع المرضى والزملاء)، في حين القيم الأخرى بأقل تجسد بفعل الضغوط الادارية والمهنية.

الفصل الثالث

واقع العمل في المؤسسة الاستشفائية
وجودة العمل

تمهيد:

يعد العمل داخل المؤسسة الاستشفائية من أكثر المهام حساسية ومسؤولية، حيث تتطلب المهنة، سواء بالنسبة للأطباء والإداريين، مستوى عاليا من الكفاءة المهنية والانضباط لضمان جودة الخدمات الصحية. ويبرز ذلك من خلال إتقان العمل، تحمل المسؤولية، حسن استغلال الوقت، وتجنب مظاهر الغش والغياب غير المبرر، كما تلعب النزاهة والشفافية دورا محوريا في تعزيز الثقة داخل المؤسسة، الى جانب الجدية في العمل التي تعد مؤشرا حقيقيا على الالتزام الأخلاقي والمهني في بيئة العمل الاستشفائية.

1- الكفاءة المهنية :

الكفاءة المهنية من الركائز الأساسية لضمان جودة العمل داخل المؤسسة الاستشفائية، فهي تعكس قدرة الموظف طبيا أو إداريا على أداء مهامه بكفاءة ومعرفة، ويعرفها ستوارت (Stuart) بأنها "تلك الكفاءة المتعلقة بالوظائف المرتبطة بالمهنة التي يقوم بها شخص ما، وعندئذ يطلق على هذا الشخص بأنه كفء" (هلال، م، ع. 2007: 57) ومن خلال "فير" نجد العقلنة بحيث يرى الكفاءة المهنية ليست فقط مهارة طبية أو إدارية، بل هي نتاج لهيكله عقلانية للمؤسسة أي القدرة على أداء العمل داخل منظومة عقلانية أخلاقية، وتشكل في السياق الاستشفائي في جودة الرعاية الصحية من خلال الإتقان والمسؤولية باعتبارها تنظم العمل وفق قواعد دقيقة، تنبع هذه المؤشرات من خصائص التنظيم البيروقراطي ومن القيم الأخلاقية للعمل، تتمثل في الحرص على تقديم الخدمة الصحية الدقيقة والفعالة، سواء في التشخيص الطبي، وكذلك على مستوى التسيير الإداري من منطلق العمل نداء أخلاقيا وليس مجرد وظيفة مأجورة. وعملية تحمل المسؤولية تعكس النضج المؤسسي بحيث تصبح مسؤولية الطبيب والإداري معيارا رئيسيا للحكم على فعالية النظام الصحي بأكمله.

1-1- الإتقان في العمل :

يعتبر الإتقان في العمل بذل أقصى ما في وسع العامل من مجهود ودقة وإخلاص في إنجاز عمل ما بدءاً من البداية وحتى النهاية " يتميز عامل الإتقان بمجموعة من الاستعدادات أو أوجه السمات التالية: الكفاءة، والنظام، الالتزام بالواجب، والكفاح من أجل الانجاز، والانضباط الذاتي، والتأني والقصدية" (الأنصاري، ب، م. 2007: 57) فعامل الإتقان الذي يؤدي عمله بأعلى جودة ممكنة ويسعى على أن يكون كل شيء منظم، هذا النوع من العمال يتميز بعدة سمات تتمثل في الكفاءة والمهارة، والتي تمكنه من إنجاز العمل بطريقة صحيحة وسريعة، فالنظام يساعد في تقليص الأخطاء وتوفير الوقت من حيث الالتزام بالواجب، بمعنى أن العامل يتحمل المسؤولية اتجاه عمله، بحيث تتم تأديته حتى لو لم يكن هناك مراقبة. ومن حيث الكفاح من أجل الإنجاز، بحيث تكمن في رغبة قوية في النجاح وبذل جهد كبير للوصول لنتائج مرضية حتى في ظل الصعوبات، وكذلك الانضباط واحترام القوانين وتنظيم الوقت واستغلاله. وما تشير إليه (المبحوث رقم 01) دليل على ذلك حيث قالت "نعم أتقن عملي، تقديم الخدمات على وتيرة متسارعة من خلال إعداد ملفات المرضى .. الإتقان في الأوقات الصعبة يعني لخدمة هي لخدمة" فالعامل يوضح سلوكاً أخلاقياً في عمله يشبه ما تحدث عنه فيبر في العامل البروتستانتى، فإتقان العامل هنا متجسد في سرعة وتنظيم عمله، وحتى في الأوقات الصعبة لا يؤثر الإتقان بل بالعكس تزيد درجته فنوعية الظروف لا تغير من قيمة العمل ومن ضمن أشكال الإتقان منها ما صرح به (المبحوثة رقم 02 و 03) "أكيد نتقن عملي .. بتشخيصي الدقيق ونراجع حالات المرضى باستمرار وملتزم بالبروتوكول العلاجي" تعكس إجابة المبحوث أشكال الإتقان في أدائه الطبي، وهو ما ورد في تحليل "فيبر" من خلال الروح الرأسمالية بصفقتها تعبير عن المنفعة، لكن هذه المنفعة محصنة بفضائل، إذ يعتبر العمل رسالة ومهنة وجب على العامل التحلي بروح المسؤولية والسهر على إتقان مهامه كي ينال أجر الدنيا والآخرة على السواء، ليصبح العمل إلزاماً أخلاقياً وبعدم اعتباره روتيناً تقليدياً أو عمل مفروض عليه، حيث لا ينظر إلى المنفعة على أنها مجرد ربح مادي فقط، وإنما تحقيق المنفعة الأخلاقية التي تتمثل في رعاية المرضى والحفاظ

على حياتهم، ولذلك يصبح إتقان العمل عبادة (أي تحقيق الحصانة الروحية) وفي ذات الوقت أحد أبرز الفضائل التي تحصن المنفعة المادية للمؤسسة الاستشفائية.

في مقابل ذلك، يتداول الفاعلون الاجتماعيون مقولة شعبية سائدة في الوسط العملي بخصوص إتقان العمل حيث أن "العمر يخلص والشغل ما يخلص"، توحى هذه المقولة بنظرة سلبية لمسألة الإتقان على أنه ممارسة روتينية تشجع على إنجاز المهام بدون تركيز ما ينعكس على الجودة وهذا ما يضعف الحوافز ويغيب التقدير المعنوي، كما أن انتشار مثل هذه أقوال يعكس تحولا من العمل كرسالة ومسؤولية إلى العمل كعبء يومي يستهلك طاقة الإنسان دون مقابل معنوي أو مادي، وهذه الثقافة تعد عائقا حقيقيا في المؤسسة الاستشفائية بالقرارة، وعليه يمكن القول أن الإتقان في العمل يبقى نسبيا رغم تصريحات المبحوثين بأهميته في ممارستهم لعملهم إلا أنه لا يمكن الجزم بترسيخه فعليا. وفي ضوء الملاحظة الميدانية تبين أن الإتقان مرسخ في أعمال بعض العمال ولكن يبقى نسبي نتيجة بعض المعوقات التنظيمية والبنية الثقافية والاجتماعية، نفسية التي تحول دون عملية الاتقان.

1-2- المسؤولية :

تعني المسؤولية القدرة على تحمل النتائج سواء كانت ايجابية أو سلبية والاعتراف بتبعاتها وتتطلب من الفرد أن يكون واعيا ومدركا ما يقوم به من التزامات ومن خلال المسؤولية الأخلاقية من خلال ضرورة التزام المؤسسات عند قيامها بوظائفها ومهامها بإتباع الأسس التي تتفق مع منظومة القيم والضوابط، العادات، والتقاليد واحترام الثقافات الأساسية والفرعية دون إلحاق ضرر بالمجتمع ومكوناته. تمثل المسؤولية القانونية أنها التزام وواجب قانوني أي أن المؤسسات عند ممارستها لأنشطتها ووظائفها المختلفة تكون متفقة ومتطابقة مع منظومة القوانين والتشريعات النافذة إلى جانب سعي هذه المؤسسات إلى تحقيق أهدافها الربحية " (لغويل، سوزمالي، ن. 2016: 304)، ويؤكد (المبحوث رقم 04) قائلا " أكيد من قناعة شخصية نخدم خدمتي

الأمر ما يتعلق بالقوانين لأنها مسؤولية أمام الله قبل كل شيء" يوضح المبحوث حبه لمهنته كطبيب بأنها نابعة من إيمانه الشخصي وليس لها علاقة بالقانون، فالمبحوث يبعد فكرة القانون بمسؤولية الطبيب اتجاه عمله لأن مسؤوليته مرتبطة بصحة المريض وبمسألة الموت والحياة، ليتعامل مع الجسم البشري، بمعنى كل خطأ يؤدي إلى مرض وكل مرض يؤدي إلى الوفاة لتجسد مسؤوليته أكثر عند "سلطته" على المريض وهذه صفة الأنبياء شخصية قيادية حسب فيبر ليمثل سلطة مهنية وصاحب تأثير، إذ لا بد من الاستجابة له ولكل ملاحظاته وأوامره والتقيدها، ومسؤوليته من خلال استقلاله الذاتي في أداء عمله بشكل واضح وهذا يختلف عن أي مهنة أخرى من خلال تقرير الطبي الذي لا يشكك ويعترض أي أحد، فكل هذا مسؤولية كبيرة، ويؤكد ذلك (المبحوث رقم 08 و23) مصرحين " رائي مسؤولية على عملي ماشي بسبب خوفي من القانون فالقانون مطبقاته أما خدمتي هي بذاتها مسؤولية وأمانة" يشير تصريح مبحوثين إلى الضمير المهني والتحلي بالمسؤولية خلال إنجاز العمل وهذا ما جاء به ماكس فيبر في "المسؤولية الأخلاقية " و"المسؤولية القانونية" نحكم على الأشياء(بالإرادة) أي نحكم على العامل من أداء العمل، إضافة إلى المسؤولية الأخلاقية التي تتعلق بالإرادة الحرة التي يمتلكها الإنسان ويحاسب على أفعاله أو لا يحاسب عليها، والحكم الأخلاقي يتبع الحكم القانوني. فالمسؤولية الأخلاقية أشمل وأعم من المسؤولية القانونية لأنها تتعلق بالضمير وبالعقاب الإلهي، والمسؤولية القانونية باعتبارها تتبع القانون وتطبيقه. ويتضح أن الطبيب يجمع بين أداء عمله من خلال التزامه الديني والمهني (أخلاق القناعة) وبين التعليمات القانونية (المسؤولية الأخلاقية)، أما الجانب الإداري في المؤسسة فهو أكثر ارتباطاً بالأخلاق بحكم أنه يتخذ قرارات عقلانية للمؤسسة وبالقانون من خلال رصد التقصير أو الخلل الإداري الحاصل. هذا التداخل بين المسؤوليات يكشف عن أهمية البنية القيمية في ضبط أداء الفاعلين الاجتماعيين داخل المؤسسة الصحية لتتشكل على إثر على التداخل هوية مهنية، أهم مصادرها الداخلية شعور الفرد بالمسؤولية لأنها تعد " شاملة لشخص فهي تدل على البعد الاجتماعي وكذا الفردي حيث تصبح

للهوية المهنية مكونات سيكوفردية أكثر منها اجتماعية تضمن للفرد نوع من الانسجام في وجوده وتصرفه في العمل" (معروزي، ع. 2020: 42) وعليه فهوية العامل هي رؤيته لنفسه كعامل مميز في عمله، وهذا من خلال مسؤولياته المهنية وأدواره التي يقوم بها داخل المؤسسة، لينعكس شعوره بنوع من المسؤولية والافتخار يصنع من خلالها لنفسه صورة ومكانة في وسطه المهني وحتى الاجتماعي.

2- الانضباط :

يعتبر الانضباط في العمل عنصرا أساسيا لضمان جودة الخدمة الصحية المقدمة سواء تعلق الأمر بالأطباء والإداريين والمرضى، فعملية احترام القوانين الداخلية والالتزام بالمواعيد والقيام بالمهام بدقة من شأنه تعزيز فعالية المؤسسة، ويساهم في خلق بيئة عمل منظمة تسودها الجدية وروح المسؤولية مما ينعكس إيجابا على صحة المرضى ورضاهم. ويعرف الانضباط الوظيفي " بكونه التزام بقواعد سلوك العمل أو ضبط النفس عن عمل يخالف القواعد المسطرة والمرسومة سواء داخل بيئة العمل أو خارجها ويعني أيضا الالتزام بالنظام" (بوخالفة، ر. 2015: 4)، أما ماكس فيبر فيؤكد على أن الانضباط ضروري لظهور الرأسمالية بحيث لم يكن العمل مجرد وسيلة للعيش، بل قيمة دينية وأخلاقية. فالانضباط كحلقة وصل بين الدين والتنظيم العقلاني تمكنا من فهم الانضباط في المؤسسة الاستشفائية باعتباره التزام بالقوانين وبالأخلاق الداخلية الفردية التي تدفعه للعمل بجدية أكثر واستثمار للوقت.

1-2- الغش في العمل :

الغش في العمل سلوك غير قانوني فهو "سلوك غير مُرضي بل مَرَضِي، سلوك منحرف وغير أخلاقي، يقصد إلى تزيف الحقائق وقلبها لتحقيق غرض عاجل مادي أو معنوي، بدون وجه حق، فهو يتأسس على الكذب والخداع والخيانة والتزوير والتدليس..." (غياط، ح. 2020: 26) والغش في الإسلام يعني المحذاعة في إظهار شيء وإخفاء شيء في باطنه ومن ذلك الكذب والتزوير، ويدل عن ضعف الإيمان وضعف

الصلة والثقة في الله، ويعد الغش في العمل بالمؤسسة الاستشفائية من أهم الإشكاليات التي يواجهها القطاع الصحي نظرا لطبيعة العمل التي تتطلب قدرا عاليا من الانضباط والصدق والمصداقية، وقد تتجلى مظاهر الغش بالمؤسسة في عدة صور، حيث يصرح (المبحوث رقم 10) " الغش في (Les appareils) كي تكون معطلة مايقولش أن أجهزة تعطلت ليعبد اتمام انه هو سبب تعطلها" وكذلك تصريح مكمل "تقصير في العمل" يصرح المبحوث عن نوع من أنواع الغش المتمثلة في الكذب وعدم تحمل المسؤولية، فسلوك الغش في العمل لا ينبع من الفراغ بل العامل الغشاش على اعتقاد أنه بالغش زاد رزقه، ولا يعتقد رزقه مقسوم عند الله، ويعد باب موبقات التي تحول الحياة إلى جحيم. فالقضية هنا قضية دين وآخرة ومجتمع ككل، ومن منطلق مدام الكل فاسد لا بد أن أكون فاسد يؤدي إلى خلل ما بين الدوافع الفردية والتنظيمية والاجتماعية، ويكون ضعف الوازع الديني والأخلاقي بغياب القيم، ويمكن للروتين اليومي للعمل أن يشجع على الغش أو فيما يخص عدم الشعور بالتقدير لجهوده، ويمكن أن ينتج عنه سلوك الغش - الذي أصبح ثقافة مستفحلة في المجتمع- من خلال غياب الحوافز المادية أو الفساد المنتشر في جميع المستويات وهذا يجعل العامل يقلل من التزامه المهني.

يمكن تفسير سلوك الغش في العمل من خلال تحليل العلاقة بين البنية التنظيمية للمؤسسة والقيم التي يحملها العاملون داخلها، ففي حين يغيب الإحساس بالانتماء للمؤسسة وتضعف القيم الدينية ويتلاشى الصدق والمصداقية المهنية وغياب تحمل المسؤولية والأمانة يصبح الفرد يمارس الغش بسهولة فالغش لا يمكن فهمه فقط كخطأ فردي بل هو أيضا نتيجة ثقافة تنظيمية وفق الفوضى القيمية "الأنوميا"، حيث أن اختلال القيم الدينية والاجتماعية يؤدي إلى سلوكيات منحرفة كالغش والتزوير ليؤثر سلبا على جودة الخدمات الصحية التي تتسم بخصوصيتها المرتبطة بحياة الإنسان وسلامته، مما يجعل أي خلل ناتج عن الغش يحمل تبعات أخلاقية ومهنية وتنظيمية خطيرة، فينتج أثر خطير على المرضى وسلامتهم كضعف الرعاية الطبية من إهمال وتقصير، وفقدان الثقة في الطاقم الطبي ما يدفع المرضى إلى تجنب اللجوء للاستشفاء بالمؤسسة، وكذلك تأثير الغش على الطاقم

المهني من حيث إضعاف الروح الجماعية والتسيب الذي من شأنه التأثير على المؤسسة ككل بفقدان السمعة والمصداقية وبالتالي ضعف جودة العمل. فالقيم الدينية قد تؤثر بشكل كبير في تشكيل السلوك المهني، حيث يتم ربط النجاح الخدماتي بالالتزام الأخلاقي للفرد من العقيدة الدينية، كالصدق والأمانة والإخلاص لتشكل أساساً قوياً لبناء التزام مهني يرفض الغش ويحاربه ويعزز الجودة العمل بدليل قوله عز وجل "فلا تفرنكم الحياة الدنيا" (سورة فاطر، الآية 5)

2-2- الغياب غير المبرر:

يجب أن نشير إلى أن هناك فرق بين مصطلح التغيب والغياب، فالتغيب مفهوم يحوي توفير الإرادة الفردية في الانقطاع عن العمل، أما الغياب فهو مصطلح يحوي معني الغياب بسبب خارجي عن إرادة الفرد. وكما يعرفه عبد المنعم عبد الحي " بأنه عدم حضور العامل ليمارس عمله في الوقت المحدد للعمل والمفروض أن يؤدي العمل طبقاً للإنتاج لأسباب أو أعذار غير مقبولة" (بن عطاء الله، س. 2015: 5).

كما يعرفه فرج عبد القادر طه "أن التغيب عن العمل لدي بعض العمال نوعاً من الهرب وإنكار الحقيقة، فقد يحمي العامل نفسه من موقف الانعصاب عن طريق الهروب من موقف العمل" (بن عطاء الله، س. 2015: 6). فالتغيب عن العمل في المؤسسة الاستشفائية هو انقطاع غير مبرر للعاملين عن أداء مهامهم وهذا يخل بواجباتهم المهنية، ويؤدي إلى ضعف الالتزام بالأخلاق المهنية والانضباط التنظيمي كما يمكن أن يعبر عن خلل في المؤسسة التي تركز حسب فيير على قيم العمل، العقلانية والمسؤولية. وعليه يعتبر التغيب شكلاً من أشكال غياب الأخلاق المهنية التي تؤسس للنجاح والفعالية في الأداء داخل التنظيم المؤسساتي الاستشفائي، وقد أشارت (المبحوثة رقم 08) " أحيانا تكون عندي غيابات غير مبررة وتأثيره اختلال خاصة كي يكون منصب حساس كيما خدمتي لازم الحضور في الوقت" يعني أن بعض العمال يتغيبون دون تقديم مبرر رسمي وهذا يعكس نوعاً ما مسألة الالتزام، وقد يرجع تغيب العامل بدون مبرر إلى عدة عوامل منها

من يكون محاصرا بصراعات الأدوار الاجتماعية بين عمله ومسؤوليته العائلية، ما يجعله يختار الغياب، كما لا يمكن إغفال الجمود الإداري، بحيث يشعر العامل أن الإدارة لا تراعي ظروفه وهذا ما يضعف انتماءه وبالتالي يصبح الغياب كنوع من المقاومة الصامتة، إضافة إلى ذلك يلجأ بعض العمال إلى التدابير الإدارية الرسمية إلا أن ذلك لا ينجح، وفي هذا الصدد تسترسل الباحثة قائلة " كندير طلب رخصة غياب من الإدارة ومايو ففوقش عيله نغيب بدون تبرير" نستنتج أن العامل رغم عدم الترخيص له بالغياب يلجأ إلى التغيب وهذا سلوك يعتبر تجاوزا للنظام القانوني الداخلي للمؤسسة، ولكن بمجرد أن العامل يطلب رخصة غياب فهذا يدل على احترامه لقوانين المؤسسة.

في بداية الأمر كان تصرف العامل(ة) مضبوط وليس نيته الهروب أو التغيب ولكن عند عدم ترخيص الإدارة تم التغيب، إذ يمكن لهذا السلوك أن يعبر عن بعض المشاكل في علاقة بعض العمال والإدارة كغياب الثقة، وقد يكون رفض الإدارة لغياب العامل نتيجة لطبيعة العمل الصحي الحساس وأن ترخيص الغياب يكون مدروس وفي أوقات مناسبة تسمح بالسير الطبيعي للعمل، فدرجة خطورة التغيب غير المبرر في المؤسسة الاستشفائية يتمثل في ضعف جودة الخدمة الصحية من رعاية وسير العمل، إذ يعرض حياة المرضى للخطر بسبب عدم الانضباط مما يزيد الضغط على الزملاء ويسبب اختلال النظام الإداري ويؤدي إلى تراجع الثقة في المؤسسة إضافة إلى التبعات القانونية والمهنية للعامل المتغيب.

وبالاستناد على تحليل فير بخصوص الالتزام بالعمل والانضباط فيه تعبيرا عن أخلاق دينية تحولت إلى قيم دنيوية تسهم في تطوير المؤسسة الاستشفائية، فهذه الأخلاق خاصة في القطاع الصحي تعتبر العمل واجبا دينيا، والنجاح فيه مؤشرا على الإخلاص والانضباط، وعليه يصبح التغيب غير المبرر مؤشر على تراجع المسؤولية وهذا يؤدي إلى انخفاض جودة العمل وفعاليته.

2-3- الجد في العمل :

يعبر عن الاجتهاد والمثابرة والالتزام بالعمل، فالجدية هي عمل الأنبياء، وهي قرينة المهمة، وقد عرفها (Maddi) مادي وكوباسا (Kobasa) "الجدية في العمل على أنها سمة من سمات الشخصية الإدارية والتي تساعد الفرد المنتج في التخلص من ضغوط المهنة" (عبد الحليم، ح، م. د.ت: 1)، فالجدية في العمل هي ميزة وصفة ذاتية شخصية تساعد الفرد أو العامل النشط والمنتج على مواجهة الصعوبات التي تعترضه في عمله. والجد في العمل من منظور الإسلام من أجمل صفات الأسوياء، أي الاجتهاد والمبالغة في تحقيق العمل والاسراع في انجازه بالقوة قدر المستطاع، فالجدية من صفات الإيمان ولا يتحصل منها إلا كل خير وتركها يعود بكل شر. والجد في العمل داخل المؤسسة الاستشفائية هو الالتزام الجاد والمسؤول من قبل العاملين الأطباء والإداريين، بأداء مهامهم المنوطة بهم وفق معايير الجودة والكفاءة المهنية، والانضباط، بما يضمن استمرارية تقديم الرعاية الصحية للمرضى وتحقيق أهداف المؤسسة الصحية، ويصرح (المبحوث رقم 02) "نعم لا بد من الجدية بالعمل...الجدية ضرورية مكاش مجال للتهاون والإهمال.. حياة المريض أمانة" يوضح المبحوث تأكيد الجدية فهي ليست خيارا أو مسألة نسبية، بل واجبا مهنيا وجب التزام كل عامل به بغض النظر عن وظيفته، ففي القطاع الصحي لا مجال للتساهل لأن كل خطأ ومهما كان بسيط قد يؤدي إلى نتائج كارثية تمس حياة الإنسان. فالواجبات أكثر من الأوقات إذا لم يكن عندنا جدية بالعمل فإلى متى تنجز ما هو مطلوب لأن حياة المريض أمانة باعتباره تعامل مع روح بشرية وحياة المرضى بين يديه، لذلك كل إهمال يعد خيانة لهذه الأمانة والجدية هي الوسيلة الوحيدة لصونها. فالجد في العمل داخل المؤسسة يعد قيمة أخلاقية ذات طابع ديني اجتماعي، فمن منطلق فير "أن التقييم الديني للعمل الدؤوب والمستمر والمنهجي فيه دعوة دنيوية، باعتباره الوسيلة الأسمى للزهد على الادخار" (ماكس، ف. 1905: 21)، فالجد والاجتهاد ليس مجرد سلوكيات مهنية بل يرتبطان بالقيم الدينية والأخلاقية حيث العمل وسيلة لخدمة الله والنجاح المهني مؤشر على "النعمة الإلهية"، فالله عندما يكرم العامل بنعمة الشغل والرزق، فهذا الإهمال لا يليق بعامل أنعم الله عليه. وعليه فالجد في العمل

داخل المؤسسة الاستشفائية له قيمة عقلانية وأخرى أخلاقية تجعل الفرد يؤدي عمله بكفاءة لأنه يرى في ذلك دعوة دينية مهنية وليس فقط وسيلة لكسب الأجر. وروح الأخلاق الدينية التي تقوم على العقلنة، أي تنظيم العمل بطريقة فعالة ومنضبطة، ومنها المؤسسة الاستشفائية التي تندرج ضمن هذا النمط من التنظيم البيروقراطي الذي يشجع على الأداء العقلاني بعيدا عن العشوائية ويعزز الجد في العمل داخل المؤسسة التنظيم العقلاني كاحترام الوقت وبتالي تتحسن جودة العمل.

ويعد تقييم الأداء الوظيفي من أهم المعايير للحصول على جودة العمل، بمعنى أن العامل يؤدي عمله بجدية ما ينجر عنه جودة في العمل وقيم نفسه قبل أن يقيمه المسؤول، ولأن العمل بجودة يؤجر عليه شرعيا، ويعرف تقييم أداء العاملين "تقييم كل شخص من العاملين في المنشأة على أساس الأعمال التي أتمها خلال فترة زمنية معينة وتصرفاته مع من يعملون معه" (نوفل، ك، ر. 2015: 31)، وعليه لتقييم أداء العامل داخل المؤسسة لابد من "وضع خطوات، وأن توضع معايير محددة للمقارنة بين الأداء والسلوك لمعرفة مستوى الكفاءة، ولكثرة طرق تقييم لابد من اختيار سواء من تقليدي أو الحديث، ثم تحديد دورية التقييم وتحديد المقيم مع تحديد فترة التقييم، وعلى المقيم بعملية التدريبات الكافية لا نجاز المهمة، ثم علنية النتائج والتي يمكن أن تكون علانية أو لفئة معينة أو سرية، ثم شرح المقيم النتائج مع العاملين، وفتح المجال لتعبير العامل عن آرائه، ثم وثيقة معلومات العامل، بعد كل هذه الإجراءات خطوات التقييم التنفيذية من خلال ملاحظة أداء العاملين وانجازاتهم مع تحديد نقاط القوة ونقاط الضعف خلال الأداء ومقارنتها بالمقاييس الموضوعية، ثم اتخاذ القرارات الوظيفية المناسبة كالترقية، المكافأة، النقل، الأجور.... والهدف من هذه الخطوات المساهمة في تخطيط الموارد البشرية وتفسير عملية تقييم الأداء على مدى مراحل عمليات التعيين. ومن خلال النتائج يتوضح بعض القصور في أداء العاملين والمساهمة في روح المسؤولية ورفع معنويات العمال، كما تساهم في رسم سياسة التدريب والتطوير للعاملين في المؤسسة" (نوفل، ك، ر. 2015: 32-33).

نظرا لأهمية الوقت في حياة الإنسان وجب على الفرد ألا يضيع حياته ووقته بلا فائدة، فالعامل العاقل هو الذي يحرص على استغلال الوقت استغلالا أمثل، كما "أن إدارة الوقت هي عملية الاستفادة من مواهب الشخصية المتوفرة لدينا لتحقيق الأهداف المهمة في حياتنا مع المحافظة على تحقيق التوازن بين المتطلبات والحاجات" (آل الشريف، س، ر. 2019: 522) وفي الإسلام قيمة الوقت رصيد أساسي للعامل ونحاسب عليه في الإسلام "العمر فيما أفناه عن الزمن الذي مر عليه، إذن الوقت هو الحياة ولا بد من استثماره في الدنيا والآخرة. واستغلال الوقت في المؤسسة الاستشفائية يتمثل بالتزام العاملين بتنظيم الزمن المهني ومحاولة استثمار الوقت بكفاءة، من خلال احترام مواعيد العمل وتجنب الفراغ أو الفشل أثناء تأدية المهام، باعتبار أن الوقت مورد أخلاقي واقتصادي لا يجوز تضييعه، وبهذا يكون أداء العمال لعملهم متقن ودقيق ووفق معايير تنظيمية، ووفق تصور فير أن استغلال الوقت يعبر عن مظاهر العقلنة حيث يرتبط العمل على استغلال الوقت باعتباره من القيم الدينية ومعيارا لتحقيق الفعالية في المؤسسة الاستشفائية. وتصرح (المبحوثة رقم 14) "دائما في المكتب وعدم الخروج في أوقات العمل" يعبر البحوث عن انضباطه من خلال تواجده الدائم بمكتبه، حيث أن الاستخدام السليم للوقت يبين فرق الانجاز والإخفاق، ففي ساعات اليوم المحددة يمكن للعامل القيام بأعمال محددة ينجزها وفق تحديد مسبق للزمن، وهكذا فإن المشكلة ليست في محدودية الوقت نفسه وإنما في ما يفعله العامل عندما يكون العامل الذي يخدم الناس غائبا أو يتأخر يصبح الخلل كبير بخصوص أمانة وأداء الرسالة، فإذا لم يؤدي عمله على أكمل وجه كيف أن يؤدي الأمانة وكيف يقوم بالخدمة الجيدة؟ وهذا يدل على تعزيز استمرارية الخدمة الصحية وضمان جاهزية العامل في حالة ما إذا حدثت طوارئ وقد أكدت بتصريحتها (المبحوثة رقم 21) "توفير اللوازم إلي تخص عملي للاستجابة السريعة لحاجات المرضى" توضح هاته المبحوثة على انضباطها من خلال التحضير المسبق والاستجابة السريعة للمرضى دون تأخير فالعمل أمانة يجب

أن يؤديها العامل سواء من ناحية الوقت أو من ناحية أداء العمل على أكمل وجه لأن من أخذ الأجر حاسبه الله على عمله وهذا السلوك يحسن من جودة الأداء.

ومن وجهة النظر الفييري فالعمل على استغلال الوقت في المؤسسة الاستشفائية السلوك لا ينبع فقط من قوانين تنظيمية فقط، بل من خلال رؤية العامل لممارسته المهنية نداء من الله، وبالتالي يؤديه بإخلاص وانضباط وربطه لهذا النداء بالعقلنة لتصبح الأفعال منظمة ومبنية على قواعد ومعايير، وتشبه ما سماه فيير "الدعوة" أي اعتبار العمل مهمة أخلاقية ولا بد من الالتزام والانضباط، وأشار إلى أن "إضاعة الوقت هي أولى وأخطر الخطايا من حيث المبدأ، والترف وحتى النوم أكثر مما يلزم الصحة، من ست إلى ثماني ساعات على الأكثر، أمر يستحق الإدانة الأخلاقية المطلقة" (فيير، 1905: فصل 5) وعليه فاستغلال الوقت ليس فقط أداة تقنية لتنظيم المؤسسة بل هو تعبير عن منظومة قيمية تؤثر على أداء العامل داخل المؤسسة وتسهم في تحسين مردودية المؤسسة ككل.

إن المؤسسة الاستشفائية ليست مجرد فضاء لتقديم العلاج، بل هي نموذج للتنظيم العقلاني الذي يرتبط فيه الوقت بجودة العمل، والالتزام السلوك المهني بالفعالية التنظيمية، وهو ما يتوافق مع الرؤية الفييرية. ويعد الانضباط الذاتي " أن يجلس الإنسان إلى عمله في الساعات المعينة بكل حب وعزيمة وإصرار على الانجاز، وأن يتابع بكل عزم أعماله دون إهمال لأي منها.... وأن يحترس من الغفلة أو الشرود اللذان يسوقان إلى الإهمال والإقدام على ما يعيب، وهذا الانضباط يجعل الإنسان يتقيد بنظام خاص في حياته يخلو من الفوضى أو العشوائية، ويعتدل في ميوله، ويثابر على عمله ويتصرف بهدوء وحزم في الظروف الحرجة وينظم نفسه وفعاليته وسط الشدائد" (نوفل، ك، ر. 2015: 14)، فضبط سلوك العامل خلال عمله بالمؤسسة ينبع أكثر من الوجدان والضمير الحي الذي يقوم بدوره الرقابي، مقارنة بالضوابط الخارجية كالتعليمات والقوانين، فالعامل بثقافة محلية يميل للحكم الذاتي منه إلى الحكم الخارجي، ومما يمتاز به الضمير على كل الضوابط هو أنه يفسح للعامل مجال الحكم في طبيعة سلوكه والاختيار بين الخير والشر وذلك ما يعمل على تقوية إرادته.

2-5- التزاهة والشفافية :

2-5-1- التزاهة:

إظهار التزاهة في العمل أمر أساسي للحفاظ على الثقة بين عمال المؤسسة الاستشفائية، ويمكن أن يؤدي الإهمال في ذلك إلى فقدان فريق العمل، مما يعرض المؤسسة لخسائر كبيرة وتعرف على أنها " منظومة القيم المتعلقة بالصدق والأمانة والإخلاص في العمل" (حسين، م، ف، ع. 2021: 1522) والتزاهة في الإسلام خلق رفيع من أخلاق الإسلام وأدب من آداب أهل الإيمان في تجنب المسلم مالا يليق به، وقد ورد في "القرآن الكريم" الحث على طلب الرزق الحلال وتجنب المكاسب الخبيثة، والتزاهة عن الأموال المشبوهة، فالتزاهة تشمل معاني عديدة في الإسلام منها تجنب الشبهات والحذر من الصغائر لأنها تؤدي إلى الكبائر. وتعرف التزاهة في الدراسات التربوية بأنها: الابتعاد عن كل ما يشين للوظيفة العامة من بعيد أو قريب من ممارسات تؤدي إلى الإخلال بالواجبات والمهام المحدودة للجهاز، والعمل بكل جدية وإخلاص، واستشعار المسؤولية في حمل الأمانة. وعليه التزاهة في ميداننا تعبر عن التزام العاملين في المؤسسة الاستشفائية من أطباء والإداريين بقيم الأمانة والانضباط والإخلاص في العمل، والابتعاد عن أي شكل من أشكال الفساد أو التسيب، ومن خلال "فير" تفهم التزاهة كقيمة عقلانية وأخلاقية، وهذا ما يجعل التزاهة مرتبطة بالمسؤولية والرقابة الذاتية، وقد تتجلى التزاهة في ممارسات احترام الوقت والقوانين، وعدم التمييز بين المرضى، ليعتبر هذا السلوك المهني نزاهة. ويصرح (مبحوث رقم 07) " نعم ديمًا نسعى نكون نزاهة، تأثر التزاهة على جودة العمل واحترام القوانين ،عدم تمييز بين المرضى، الأمانة، الابتعاد عن الغش" يوضح المبحوث صورًا للتزاهة باعتبارها دعامة أساسية للثقة داخل المؤسسة، فالطبيب التزاه لا يسمح بتداخل المصلحة الشخصية مع الواجب المهني، ويشخص بتدقيق ويعمل بأمانة وإخلاص، وكل هذا ينبع من وازع ديني مدفوع بالإحساس بالمسؤولية لحياة المرضى والإداري التزاه لا يتساهل في المعايير أو الإجراءات، وتوزيع الموارد بدون محسوبية، ومن هذا المنطلق فإن نزاهة العامل

سواء كان طبيب أو إداري، تعد ضرورة أخلاقية ومهنية، لأن خيانتها تهدد حياة المرضى تفقد ثقة المرضى بالمؤسسة، ولهذا النزاهة قيمة أخلاقية مرتبطة بالإيمان والأمان وهي بذلك قيم حضارية مرتبطة بالنزاهة، فعندما تتوفر لدى العامل المسؤول داخل المؤسسة الإيمان والنزاهة يتحقق الأمان. والنفوس التي يردعها القانون في العلن يمكنها أن تختفي عنه في السر ولذلك كان المعيار الأهم في تحقيق معنى الإيمان هو الخوف من "الله" وعندما يتقي كل العاملين "الله" تتأكد المقومات الخلقية للمؤسسة تسير في ثبات بل وتتطور وتزدهر.

تجسد النزاهة من منظور فيبر شكلا من أشكال الالتزام الأخلاقي العقلاني الذي في بعض المرات ينظم العلاقة بين الفرد والمؤسسة، كونها تساهم في جودة العمل والإنتاجية لكنها ليست موجهة للإنتاج المادي فقط بل لحماية القيمة الأخلاقية للعمل، خصوصا في المؤسسات العمومية، أين الثقة والمصداقية أهم من الربح. لذلك يمكن للنزاهة أن تجعل المؤسسة تعمل بنزاهة وجودة معا، فحينما يرضى العامل بقسمته يزيد الربح مع ضمان بقاء العامل على الولاء، لأن العمل رسالة الحياة، لكن إحساس هذه الرسالة بالحياة لا يخضع للاستغلال والفساد. ونجد أن النزاهة تشمل كل من الانضباط الذاتي والانضباط الخارجي. فالأفراد العاملين المنضبطين خارجيا هو انضباط بناءً على التعليمات والأنظمة والقوانين التي وضعتها المؤسسة الاستشفائية، وهذا لا يعني أن العمال لا يتأثرون فقط بما يصدر عن المؤسسة من قوانين وتعليمات بل يتأثروا أيضا بالقيم والثقافة التي يعتقدونها، ولها دور كبير في التأثير على ثقافة الانضباط عند العاملين. فلا بد من الانضباط الخارجي لأي عامل من أجل التذكير وتحديد وتخطيط تسيير عملية النزاهة وتقييم أي عامل من خلال هذه اللوائح مدى نزاهته خلال عمله من عدمها.

2-5-2- الشفافية :

الشفافية هي "الوسيلة لرفع مستوى الرفاه العام وتعزيز كفاءة وفعالية الحكومة" (حمير، ف، 2017)، ثم إن الإسلام اعتبر الشفافية قيمة أخلاقية روحية قبل كل شيء ويجب أن يتمتع بها الفرد ويتصف بها مثلها مثل الأمانة والعدل والمساواة، فهي تجعل الفرد يرتفع عن خطيئة الناس وخداعهم، وهي مبدأ مهم في تفعيل الرقابة

على الوظائف العامة وفي سبيل مكافحة الفساد ولا بد للمؤسسة جهاز رقابي، فمبدأ من "أين لك هذا" هو قانون مهم في المؤسسة وأول من بدأ به هو "عمر بن خطاب رضي الله عنه" عندما عرف ابنه أنه استفاد من بعض الأموال أمره بردها الى بيت المسلمين، وكذلك حجز بعض أموال العمال الذين أخذوا أموال الصدقة وعاقبهم وأخذ نصف أموالهم بسبب الثراء غير المشروع من استفادة من منصبهم. وكما يعرفها سامي محمد الطوخي بقوله "الشفافية هي أن تعمل الإدارة العامة في بيت من زجاج، كل ما به من مكشوف للعاملين والجمهور، وتتضمن الأنظمة التي تعمل من خلالها الإدارة الوسائل اللازمة التي تكفل العلم والمعرفة للكافة بحقيقة أنشطتها وأعمالها بالإفصاح والعلانية والوضوح وبالتالي القدرة على مساءلتها ومحاسبتها"(نوفل،ك،ر.2015: 15) وعليه فالشفافية في المؤسسة الاستشفائية هي وضوح الإجراءات والقرارات داخل المؤسسة، وتوفير معلومات بشكل صادق ومنظم، بما يحقق العدالة، ويمنع الغموض، عندما يتحلى الطبيب أو الإداري بهذه القيمة فإنه يساهم مباشرة في تحسين جودة العمل، إذ يقلل من الخطأ، ويعزز الثقة، مما يفضي إلى أداء أكثر عقلانية ومصداقية يتماشى مع روح الرأسمالية التي تكلم عنها فير. وانطلاقاً من تصريح (المبحوث رقم 23) "نبلغ عن الأخطاء إدارية وحتى طبية باش نعرفوا بلاصة المشكل ونحاولوا نصلحوه" تدل إجابة المبحوث على أن الشفافية ليست قانون فقط بل دين الإسلام أمرنا بذلك من خلال الصدق وعدم كتمان الشهادة، فعندما يعترف العامل بخطئه فإنه يشجع على قيم العمل وبالتالي سوف تتحسن الخدمة وقد يتعلم من الخطأ فيستطيع مواجهته مرة أخرى، ومن خلال تحليلات فير نلاحظ تشابهاً في الأساس الديني المحرك للعمل الأخلاقي فكما رأى فير أن الأخلاق البروتستانتية دفعت الفرد للانضباط في العمل باعتبار النجاح الديني مؤشراً على الخلاص الأخروي، فإن عملية الإسقاط في حقل البحثي أجادت أن العامل بالمؤسسة الاستشفائية الذي يتحلى بالمبادئ الإسلامية يعمل بشفافية باعتبار ذلك مسؤولية أمام الله ووسيلة لتحقيق الإتقان والجودة، وهذا من شأنه أن يعزز الأداء ويقلص الأخطاء وبالتالي تبني جودة العمل داخل

المؤسسة الصحية. ليكمل التصريح عن موقف كهذا مع زميله " لا ابلغ عن عطل جهاز بسبب اتهامه بأنه هو سبب عطلها"، لأن الخوف من العقوبة ومن نظرة الزملاء والإدارة يجعل الأمور تتعطل ويلحق الضرر الكبير بسبب الكتمان على المرضى وعلى مستوى المؤسسة ككل، وهذا يدل على ضعف ممارسة الشفافية داخل المؤسسة ويعكس غياب الثقافة المؤسسية القائمة على الثقة والمسؤولية المشتركة، فهذا السلوك ينفي الشفافية كقيمة دينية وأخلاقية، خاصة في السياق الإسلامي رغم المعرفة المسبقة بالعطل الذي يؤدي إلى استمرار الخلل وتعطيل العمل وأكثر من ذلك يهدد حياة المرضى، مما ينقص من جودة العمل فنجد أن الخوف من العقوبة وضعف الثقة الإدارية تغلب على الوازع الديني.

خلاصة الفصل:

تناول هذا الفصل جودة العمل بتحليل أبعادها، الكفاءة المهنية والانضباط باعتبارها تصف وتوضح أداء العامل داخل المؤسسة الاستشفائية، وذلك من خلال تحديد إطار مفاهيمي لجودة العمل ثم الانتقال إلى تحليل مجموعة المؤشرات السلوكية والتنظيمية التي تعكس مستوى جودة العمل في ممارسة المهنة. وقد تم التركيز على مؤشرات، الاتقان والمسؤولية، والجدية في العمل، استغلال الوقت، التزاهة والشفافية، التغيب غير المبرر والغش لتحليل تمثلات الأطباء وإداريين لجودة العمل انطلاقاً من تصريحاتهم لهذه القيم داخل المؤسسة الاستشفائية. كما أظهر التحليل تمثل العاملين لأدوارهم ومسؤولياتهم، والتزامهم بمعايير الجودة ووجود اختلاف في تجسد هذه القيم من عامل لآخر، وبين ارتباط هذه القيم من جانب الخارجي للأداء. ومن جانب واجب مهني مرتبط بالواجب الديني، وحسب التصريحات ورغم بعض التفاوتات إلا أنها كلها تصب في جانب الواجب المهني ومرتبطة في ذات الوقت بالواجب الديني.

الفصل الرابع
القيم الدينية وجودة العمل
سوسيولوجيا

الفصل الرابع: القيم الدينية وجودة العمل سوسولوجيا

تمهيد:

بعد التطرق في الفصول السابقة الى مفهومي القيم الدينية وجودة العمل كل على حدة، يتناول هذا الفصل العلاقة الممكنة بينهما داخل المؤسسة الاستشفائية. من خلال التساؤل حول مدى مساهمة القيم الدينية التي يحملها العاملون على مستوى جودة العمل، كما يناقش هذا الفصل ان كانت هذه القيم تترجم فعليا الى ممارسات مهنية ملموسة، أم أنها تظل مجرد مبادئ نظرية تصطدم بواقع العمل. من خلال هذا الربط، نسعى الى استجلاء ما اذا كانت القيم الدينية تمثل قوة دافعة نحو تحسين جودة العمل، أم أن تأثيرها يظل نسبيا حسب الظروف التنظيمية .

الفصل الرابع: القيم الدينية وجودة العمل سوسولوجيا

1-العلاقة بين القيم الدينية (الإخلاص، الأمانة، والصدق) وجودة العمل:

تعد القيم الدينية كالإخلاص، الأمانة، الصدق من الركائز الأخلاقية التي تؤثر في جودة العمل بالمؤسسة الاستشفائية، وأن نية العمل لكل من الإداريين والأطباء دافعها الإخلاص الناجم من مراقبة الله وليس الحوافز المادية فقط أو الرقابة الادارية، ما يجعل العامل أكثر التزاما في أداء عمله بضمير حي، الأمر الذي يجعله أكثر استعدادا لضميره المهني، إلا أن هذا الإخلاص قد يصطدم أحيانا بعائق تنظيمي يتمثل في ضغط العمل الذي يؤدي إلى نقص في دقة العمل والإخلاص فيه رغم النية الحسنة. إذ صرح أحد أطباء (مبحوث رقم 01) " نعم تؤثر وبشكل مباشر الذي يعمل بضمير حي أكيد مخلص عمله لوجه الله، والأمين أكيد يحافظ على حقوق المرضى ويكون مسؤول، وصادق يبني ثقة بين زملاءه وهذا يحسن من جودة الخدمة الصحية " ويصرح إداري (المبحوث رقم 10) " أخلص لله في عملي...نحلل خبزي" ويصرح أيضا "صادق مع الزملاء والمرضى...الصدق لازم في العمل" تكشف إفادات المبحوثين على أن القيم الدينية كالإخلاص، والأمانة والصدق)تؤثر على جودة العمل بالمؤسسة الاستشفائية، فالإخلاص في العمل يعني أداء الواجب بنية خالصة لوجه الله بعيدا عن المصلحة، وهذا يولد درجة كبيرة من الالتزام الداخلي للقيم الدينية، فمن خلال الإخلاص يحسن أداء العمال، بالتالي تتحسن جودة العمل كإنجاز الأعمال بدقة وتقليل الأخطاء، والتركيز بالعمل. وقد يكون العامل ملتزم بالقيم الدينية (الإخلاص) لكن جودة عمله منخفضة بسبب ظروف خارجية بتصريح (المبحوث رقم 7و8)"أحيانا ماأخدمش بدقة...بسبب ضغط العمل" فهنا حتى ولو كان العامل يخلص في عمله فإن غياب الشروط المهنية كالوقت وبعض الأدوات العملية قد تؤدي إلى تراجع الجودة رغم وجود قيمة الإخلاص، ولذلك فالضغط الزائد يؤدي إلى تسريع في إنجاز العمل، وارتكاب أخطاء غير مقصودة.

فالوازع الديني في قول عمر بن خطاب(رضي الله عنه):" من يزع السلطان أكثر ممن يزع القرآن" (الجزري، ا،م ب م. 1979: 180). بمعنى من يكف عن ارتكاب العظائم مخافة السلطان أكثر ممن يكفه مخافة

الفصل الرابع: القيم الدينية وجودة العمل سوسولوجيا

القرآن، أي الوازع الديني للإخلاص قد لا يكون كافيا لضمان جودة العمل، فالوازع الأقوى لدى العامل هو الذي غلب تأثير الرقابة الإدارية. فإذا كان الأساس الأول والأخير للوازع الديني هو الإيمان بالله تعالى فتكون قيمة الإخلاص في العمل هي الرئيسية عن الرقابة الإدارية، وهذه الرقابة على عامل مخلص تجدد العمل متقن، بحيث لا تهم عدد الأعمال المنجزة بسبب الضغط وإنما العامل لابد أن يتحلى بالإتقان والإخلاص والسرعة المناسبة لكل عمل. ففي دراسة حول كيف تكون إيجابيا تحت ضغط العمل يقول صاحب الكتاب "فالذي علمنا الإيجابية الأول هو (الرسول صلى الله عليه وسلم)، الإيجابية هي قدرة العامل على تقبل الأفكار والإيمان بها وتطويرها وتحويلها إلى أشياء إيجابية في ظل ظروف محيطة. كما حدد ضغوط داخل العمل إذا ما كان هيكل واضح وإجراءات عمل بطريقة صحيحة، ومحددة فيها الأدوار ومسؤوليات وبشكل واضح وشخصيات سلبية داخل العمل" (الشحي، أ، ع. 2014).

أما الأمانة فتؤثر على جودة العمل كونها تدفع العامل لتحمل مسؤولياته واحترام حقوق المرضى والزملاء، واحترام الوقت، وتجنب التزوير والإهمال... فوجود الأمانة يضمن للمؤسسة تنظيما متقنا للعمل وشفافية تامة، وكل هذا ناجم عن الأمانة، وعند غياب الأمانة عند البعض العمال ينتج الإهمال والتهاون وبتصريح أحد الإداريين (المبحوث رقم 14) "إهمال....، يتحتم عليا نكمل خدمة زميلي باه نقدر نوصل لخدمتي المطلوبة" فيؤكد تأثير الأمانة على جودة العمل من خلال إحداث اضطراب في استمرارية العمل مما يراكم المهام على الزملاء بقيامه بمهمتين، ليصبح فاقدا لمستوى الإتقان والدقة وتصل لدرجة تسبب الوقت، ما يجعل التأخير في ممارسة المهام واستمرار هذا الوضع يخلق ضعف الثقة والتوترات، وهذا ينعكس سلبا على جودة العمل. فإهمال العامل لأداء مهامه يخلق داخل المؤسسة ضغوط عمل، فهناك شخصيات من الموظفين تفكر بطريقة سلبية وتنظر إلى الأمور من زوايا صغيرة وتعيش فيها وتحاول تأثير على الآخرين فيها. كما العامل

الفصل الرابع: القيم الدينية وجودة العمل سوسولوجيا

الاجباي ومميز الذي يتقن ويخلص في عمله يجد نفسه محارب من طرف الزملاء المهملين. وكل هذا يؤثر في جودة العمل".

ويعد الصدق ركيزة أساسية في المؤسسة الاستشفائية، حيث صرح طبيب (المبحوث رقم 01) "العلاج والصدق مع بعض لا يمكن الفصل بينهم ويشترط كطبيب أن أكون صادق فيما يخص حالة المريض الصحية ..ومن حقوقه الأساسية " وبتصريح (المبحوث رقم 06) "الصدق لازم في العمل" فالطبيب أو الإداري في صدق تعامله مع المرضى والزملاء، تتعزز لديه الثقة المهنية وتصبح العلاقات أكثر شفافية ما يساهم في تسريع الإجراءات وتفادي الأخطاء، كما ينتج الصدق سلوك منضبط مبني على تحمل المسؤولية والمواجهة بدل التخفي عليها، وهذا يساهم في رفع كفاءة الأداء وتحقيق جودة العمل وتقديم خدمات صحية ذات مصداقية. والممارسة المهنية بالصدق مجموعة من المهام المترابطة التي يقوم العامل بالوفاء بها وصولاً إلى تحقيق أهداف محددة، واستخدام المعلومات والخبرات السابقة في ممارسة مهامه مع فريق العمل لتقديم الخدمات بجودة عالية.

2- العلاقة بين استحضار الصلاة وذكر الله واستغلال الوقت أثناء العمل:

تعد الصلاة وذكر الله من القيم الدينية الأساسية المؤثرة في السلوك المهني اليومي للعامل، خاصة في المؤسسة الاستشفائية التي لا بد من الانضباط والدقة العالية فيها، فصلاة العامل أثناء العمل لا تفصله عن أداءه المهني، فالصلاة خشية وخوف من عقاب الله، وكذلك حب لله ورجاء في رضاه، وبالنسبة لذكر الله بما فيه من تسبيح "بسملة" و"حوقلة" لطمأنينة العامل وتخفيف من توتر والتي توحى بالبركة وعند الوهن والعزيمة والتوفيق من الله لتسيير الأمور، والوقت هو الحياة ولا بد من استثماره سواء في الدنيا والآخرة على السواء. واستغلال الوقت في المؤسسة الاستشفائية يتمثل بالتزام العاملين بتنظيم الزمن المهني ومحاولة استثمار الوقت بكفاءة، ويؤكد (المبحوث رقم 03) " استحضار الصلاة وذكر الله خلال العمل يشعر العامل بالراحة والسكينة وهذا يساعده على استغلال وقته بالعبادة ويشعر بأداء واجبه" فالصلاة باعتبارها عبادة مرتبطة بأوقات

الفصل الرابع: القيم الدينية وجودة العمل سوسولوجيا

محددة تنمي عند العامل تنظيما زمنيا مضبوطا وتعزز لديه الانضباط الذاتي في تنظيم يومه المهني، أما ذكر الله فمن خلال "البسملة" و"الحوقلة" يتقرب العامل من الله ويدفعه للعبادة وبهذا يستغل وقته. يرى "فير" في تحويل القيم الدينية إلى ممارسات يومية منتظمة تنتج ما سماه "روح الرأسالية" أي بعقلنة العمل من خلال الانضباط، واحترام الوقت باعتباره رصيد الحياة والصلاة وذكر الله واستغلال الوقت له دور في تشكيل قيم دينية مهنية ومن ثم هوية دينية. ولأن الهوية الدينية "نمط من الهوية يتشكل على قاعدة الانتماء إلى معتقد ديني، يتمثل بطائفة دينية أو فرقة أو مذهب حيث أن مقوم الدين هو العامل الحاسم في بناء وتكوين هذا النوع من الهوية، وتحدد علاقة الهوية الدينية بالدين من خلال النصوص الدينية المقدسة، التي تضيفي على هذه الهوية الاعتقادية هالة من القداسة والرمزية، بوصفها مطلقة، مقدسة ومترهة، كما تشحنها وتغذيها بجملة من الخصائص والسمات الرئيسة التي تجعلها تميز عن غيرها من الهويات" (بن دنيا، س. 2018: 83)، فالهوية الدينية تعبر عن آراء العامل عن نفسه كشخص متدين، وتشمل الهوية الدينية الممارسات الفردية والمؤسسية التي تغطي كلا من التدين أي ما هو ظاهر من سلوك العامل داخل المؤسسة وجوانبه الروحية أي بما هو باطني وجداني كالنية، ويعد الانتماء الديني شرطا أساسيا لاكتمال الهوية الدينية للعامل ومن خلال تجسد هذا الانتماء أثناء عمله داخل المؤسسة من عبادة وقيم دينية وروحية، وإخضاع لقوانين المؤسسة، وبهذا تقترب الهوية الدينية بالممارسة التعبدية والمبادئ التي يؤمن بها العمال ويتبعونها، لكن على الرغم من ذلك يبقى تطبيق تلك القيم الدينية والمبادئ بشكل متفاوت بين العمال، كما أن استحضارهم لنفس المكونات الدينية ليس واحدا على الدوام، بحيث نجد أنهم يختلفون في إدراكهم لمبادئ الهوية الدينية ويتميزون في القيم والمعاني التي يضمنها لمفهومها.

3- العلاقة بين الالتزام الديني وظواهر الغش، التغيب غير مبرر:

الالتزام الديني نقطة التقاء بين الإيمان والسلوك المهني، حيث يترجم العامل قناعاته الدينية إلى ممارسات ملموسة تنسجم مع مبادئ العقيدة الإسلامية، من خلال النية الصادقة التي تشكل الأساس الأخلاقي الذي

الفصل الرابع: القيم الدينية وجودة العمل سوسولوجيا

يدفع العامل إلى احترام القيم المهنية، انطلاقاً من الرغبة في تحقيق الخير في دنيا والآخرة، ولظاهرة الغش والتغيب غير المبرر انعكاسات لضعف الوازع الديني لدى العامل، فالغش يهدد الشفافية والتغيب غير المبرر هو تملص من المسؤولية، وقد يكون مرتبطاً أحياناً بعوامل تنظيمية مثل رفض ترخيص أو استخلاف إلا أنه يبقى سلوك سلبى يدل على ضعف الانضباط. فالعامل يتمسك بالقيم الدينية والأخلاقية من الهوية باعتبارها "كل هوية تستمد فكرها وفلسفتها من خارج الذات وبمناى عن إرادتها، وقد يكون هذا الخارج وجوداً أو طبيعة أو إلهاً أو تاريخاً أو ثقافة أو عرقاً أو ديناً أو قومية، فعندما يقوم خطاب هوية ما على إحدى هذه العناصر أو بعضها فإننا نصفه "بمحافظ" (دواق، ا، 2016: 18). بمعنى ينطلق من تطبيق أفكاره أو أفعاله من خارجية الأشياء أي من المعتقدات الدينية وليس من محض إرادته ومن خلال تصريح أغلب مبحثين "أكيد الالتزام الديني يغرس في العامل الخوف من الله ويجعله يتجنب الغش والغياب غير المبرر" وبتصريح آخر "الغش والتغيب الغير مبرر يعتبر خيانة للأمانة" فالالتزام الديني يحد من هذه الظواهر لأن العامل الملتزم يرى أن الحضور واحترام الوقت وأداء المهام بدقة هي أمانة أمام الله. فتحليل "فير" أن البروتستانت المتدين كان يراقب ذاته في كل عمله لأنه يعتقد أن الله يتابعه في كل لحظة، وكما اعتبر أن نجاح الرأسمالية الحديثة لم يكن ممكناً دون نشأة روح عمل جديدة قائمة على الاجتهاد والانضباط، والاستغلال الوقت وهكذا، فإن الالتزام الديني في المؤسسة الاستشفائية ينتج سلوكاً منضبطاً ويقلل من الظواهر السلبية، كون أن هذا الالتزام نتيجة الوعي الديني وظواهر السلبية نتيجة ثقافة الدينية التي تعني بـ "معرفة الفرد لأمر دينه وعبادته ومن الممكن أن يكون هناك مسلم لديه ثقافة دينية ومعرفة الفرد لأمر دينه وعبادته ومن الممكن أن يكون هناك مسلم لديه ثقافة دينية ومعرفة بآيات القرآن الكريم ومتقن لأداء العبادات والصلوات ولكن نجد أفعاله وتصرفاته بعيدة كل البعد عن الدين والإسلام وعن ثقافته الدينية، أما عندما نقول أن الفرد لديه وعي ديني أي أن هذا الفرد ملم بأمور دينه وتعاليمه وأخلاقه ويتفق ذلك مع سلوكه وأفعاله" (الجزار، ش، ا، إ. 2012: 326) وعليه فعملية نجاح

الفصل الرابع: القيم الدينية وجودة العمل سوسولوجيا

المؤسسة الاستشفائية في رفع جودة أداء العمل مرهون بأن تكون فلسفة نجاح وأساليبه نابعة من العقيدة الدينية، باعتبار أن الدين محدد من محددات السلوك وكل تعامل يتم في ضوء تعاليم ومبادئ الدين ترضى عنه المؤسسة ويقبله، حيث أن الدين فطرة في نفس العمال، وأن المؤسسة ضرورة للوجود الإنساني، فالدين ضرورة اجتماعية كما كان ضرورة فردية ومن هنا تأتي أهمية الوعي الديني للمؤسسة من خلال أهميته بالنسبة للفرد الذي هو جزء من المؤسسة وتنظيم العلاقة بين العمال من خلال القيم الدينية التي تتصل بالفطرة الانسانية والتي تؤدي روح مبادرة في العمل مما يحسن جودة العمل، وبالتالي فالوعي الديني للعمال داخل المؤسسة وخاصة أثناء العمل ضرورة لتحقيق المنفعة الدنيوية والأخروية.

4- العلاقة بين الرحمة والتعاون في تحسين العلاقات المهنية داخل المؤسسة :

الرحمة تعني الرقة والرأفة والشفقة النابعة من النية، ويهدف نيل أجر الله سواء مع المرضى أو الزملاء، فسلوك العامل بتعامله الإنساني مع المرضى يخفف من حملهم النفسي والجسدي ويعزز ثقتهم بالمؤسسة، وتتجلى الرحمة بين الزملاء في مساعدة ومساندة بعضهم. كما للتعاون صور كثيرة داخل المؤسسة كدعم الزملاء مساعدتهم وحتى تزويد وجبات الأكل لبعضهم، وكل هذا يجعل العمل رسالة إنسانية وما يؤكد أنه أغلب المبحوثين أن " الرحمة والتعاون يساهم في تحسين العلاقات بتعامل بلطف واحترام وصبر ومساندة معاناة المريض والتعاون يشجع العمل الجماعي والثقة " فتجسيد الرحمة والتعاون في المؤسسة الاستشفائية يخلق نوع من الاستقرار المهني وشعور المريض بالأمان وروح التماسك بين الزملاء، فكل هذا يعزز من جودة العمل.

ويرى "فير" أن البروتستانتية وخاصة الكالفينية تؤمن بمعيشة الحياة الاجتماعية أساسها حياة روحية بمعنى العمل بتنفيذ كل أوامر الله، مثلما في ديننا الإسلامي الله يطلب من المؤمن أن يعمل عمله بعبادة، فالتوازن الأخلاقي أي "الإيمان بالله تعالى مصدر رئيسي من مصادر الإلزام الأخلاقي، فهو يفرض على الإنسان ألا يقول إلا طيبا، ولا يعمل إلا طيبا صالحا، وأن يتوافق مظهره مع مخبره، فالإيمان أول دعائم الوحدة الروحية في

الفصل الرابع: القيم الدينية وجودة العمل سوسولوجيا

المجتمع، وأقوى ضابط لسلوك الفرد والجماعة، وأعدل ميزان توزن به الأعمال والأخلاق، وهذا الإيمان يعتمد قبل كل شيء على الوجدان والقناعة والعلم، ولا يفرض بالقوة والسلطان، فالإيمان باعتباره أساس الوازع الديني ونقطة انطلاق نحو الحضارة والنهوض والرقى والمادي والأدي، والسعادة في الدارين" (الرافعي، م. 1981: 54). وبالنسبة للتعاون تعد المشاركة المجتمعية النشطة عملية إشراك العمال والتعاون معهم لمعالجة القضايا وحل المشكلات واتخاذ القرارات التي تؤثر عليهم وعلى المؤسسة الاستشفائية، كما تعد المشاركة المجتمعية على أنها إسهامات ومبادرات للعمال والمؤسسة سواء مادية أو عينية، ويمكن تحديدها بأنها مسئولية اجتماعية، ووسيلة للفهم وتفاعل المتبادل الجهود، ومنه تسهم المشاركة الاجتماعية داخل المؤسسة في تحسين العلاقات المهنية من خلال تعزيز روح التعاون والانتماء بين العاملين وتعزيز الثقة المتبادلة، وتشجع على العمل الجماعي وبالتالي تزيد جودة الأداء المهني.

5- الشعور بالمسؤولية أمام الله وأثره في تعزيز الجدية والانضباط المهني:

المسؤولية الأولى هي المسؤولية الدينية، "فالله" هو من أعطى منهج الشرع الضابط للحركة ومنح العقل، لذلك هي حالة يكون فيها العامل بالمؤسسة الاستشفائية صالح للمأخذة على أعماله وملزما بتبعاته المختلفة، فلو ألغينا المسؤولية لصار كل المجتمع عبثا بلا هدف، فالشعور بالمسؤولية أمام الله يجعل العامل أكثر التزاما بعمله، لأنه يرى أن كل تصرف يحاسبه الله عليه، هذا الوازع الديني يساعد على الجد في العمل والانضباط نتيجة المراقبة الإلهية يتقن ويخلص لعمله، وينقص من الإهمال والتسيب، وبتصريح أغلب المبحوثين "نعم، شعور أن الله يراقبنا على أعمالنا يدفعنا للجدية والأمانة" فشعور العامل بالمسؤولية أمام الله يصبح أكثر حرصا على أداء واجباته بدقة واحترام الوقت، وتفادي التغيب غير المبرر فهذا النوع من الشعور لا ينبع من خوف الإدارة إنما روحيا وهو ما يخلق سلوكا منضبطا كما تصورها فيبر انضباط عقلائي نابع من أصل ديني، وهذا يرفع جودة العمل داخل المؤسسة. والانضباط الوظيفي "هو الالتزام بقواعد السلوك والعمل أو ضبط

الفصل الرابع: القيم الدينية وجودة العمل سوسيولوجيا

النفس عن عمل يخالف القواعد المرعية والمرسومة سواء داخل بيئة العمل أو خارجها ويعني أيضا الالتزام بالنظام" (بوخالفة، ر، 2015: 4) فالانضباط هو ذلك السلوك العملي المتقن، يعبر العامل من خلال سلوكه المنضبط عن ولائه للمؤسسة، وعن التزامه بكل الأنظمة والقوانين التي تنص عليها، وبشعوره القوي بالانتماء للمؤسسة وعدم الرغبة في تركها، كما أكدت العديد من الدراسات على أن قوة أي مؤسسة ونجاحها تكمن في مواردها البشرية أكثر من نظمها وإجراءاتها، وكل هذا يحقق بفضل سلوك الانضباط الوظيفي للعمال، طالما الانضباط الوظيفي يعد سلوك راقى وإيجابي لنجاح أي مؤسسة، حيث أن تحلي عمال المؤسسة بالانضباط يقلل من الأخطاء وذلك باكتشاف وتبعية المشاكل في الوقت المناسب أو اللحاق بها مبكرا، مما يساعد على احترام قواعد العمل ومن ثم اندفاع العاملين نحو العمل بارتياح ورفع الكفاءة المهنية، كما يهدف الانضباط والوقاية من مشاكل وخلق جو من العمل المرضي، لأن العمل المضبوط لا بد من تطبيقه بطريقة مرضية، ويحقق إتقان العمل ويحافظ على الوقت من خلال تقليل من الغياب والعمل بجدية فالعامل الذي يكون مسؤول عن عمله أمام الله يكون بالضرورة منضبط ومتقن لأداء مهامه داخل المؤسسة.

6- ارتباط قيم الشفافية والتزاهة بالسلوك المهني لدى العامل:

التزاهة والشفافية مدخلان لمعالجة العديد من مشكلات المؤسسة الاستشفائية كالغش والتسيب وذلك من خلال العقلانية والوضوح والصدق والأمانة والانضباط والمسؤولية، فغياهما ينتج فسادا كبيرا على مستوى القطاع الصحي الحساس، كما يساهمان في بناء سلوك سليم داخل المؤسسة، فالتزاهة هي التزام العامل باحترام القوانين وعدم التمييز بين المرضى والأمانة والابتعاد عن الغش، أما الشفافية فتقوم على الصدق والوضوح في المعلومات والقرارات في التبليغ عن الأخطاء الطبية والإدارية، وتبصريح أغلب مبحوثين "العامل يحرص أن يكون نزيه في معاملته لا يغدر وان يكون شفافا في اتخاذ قراراته وتعامله هكذا يقل الفساد داخل المؤسسة" فالعامل الذي يتحلى بالتزاهة والشفافية يؤدي عمله بكل وضوح وثقة وصدق ما يقلل الأخطاء، ويساهم في

الفصل الرابع: القيم الدينية وجودة العمل سوسولوجيا

تحسين العمل وجودته. كما أن غياب الشفافية يعكس ضعف الثقافة المؤسسية القائمة على خلق تشجيع للثقة والمسؤولية لتجنب العمال الخوف وضعف الثقة بالإدارة، وعلى هذا فأغلب المبحوثين يسعون إلى التحلي بالتزاهة والشفافية خلال عملهم وليس بدافع الإدارة، بل من الوازع الديني لديهم. ومن منظور فيبر نجد عند البروتستانتية مبدأ الرضا الإلهي عن الإنسان من خلال العمل، بمعنى العامل يعرف أن الله راضي عنه أو غير راضي من خلال عمله يراقب سلوكه فإذا كانت أعماله ناجحة وأموره جيدة فهو راضي عنه والعكس. ولدور الرقابة الذاتية في تحسين جودة العمل من خلال أداء العاملين يمكن القول أن " السلوكيات الادارية ذات علاقة معبرة عن قيام الموظف بأداء مهامه وتحمل المسؤوليات وهي تتضمن جودة الأداء وحسن تنفيذ الخبرة الفنية المطلوبة، كما يعرف بأنه قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي تندرج ضمن عمله" (الطريس، ع. 2023: 737)، فعندما تكون الرقابة نابعة من الداخل وليست مفروضة من الخارج فإنها تؤدي إلى نتائج أفضل من حيث جودة العمل كالشفافية في اتخاذ القرار المهني، والالتزام بساعات العمل حتى دون وجود رقابة خارجية. كما للرقابة التنظيمية دور في تحسين جودة العمل حيث عرفها هنري فايول على أنها "الإشراف والمراجعة من السلطة أعلى بقصد معرفة كيفية سير العمال والتأكد من أن الموارد المتاحة تستخدم وفقا للخطة المرسومة" (شيباني، ف. سنة: 701)، فالرقابة بطبيعتها "مسؤولية الجميع العاملين داخل المؤسسة، ولكن يزيد حجم المسؤولية الرقابية كلما اتجهنا بالمستويات الوظيفية إلى أعلى أي مشرف في العمل، وقد يكون المراقب هو أحد العاملين ذاته الذي يرسم نظم المعلومات ويحصل على البيانات ويفسرها، ويقدم التوصيات حول الإجراءات التصحيحية الموافقة لتحقيق مبدأ الرقابة الذاتية التي هي الأساس في العمل لأنها تنبع من ضمير وأمانة وولاء العامل لمؤسسة الاستشفائية، ولكن القرار النهائي هو من مسؤولية مشرف العمل (المدير) ولضمان نجاح المؤسسة الاستشفائية في عملها الرقابي على تنفيذ الخطة لابد من تحديد خطوات الرقابة وذلك من خلال تحديد الأهداف والمعايير، وتنتهي باتخاذ الإجراءات التصحيحية لتكون شاملة ومحددة، فجودة العمل أهمية

الفصل الرابع: القيم الدينية وجودة العمل سوسولوجيا

كبيرة لمستقبل المؤسسة الاستشفائية ولهذا يجب أن توفق بين المصالح الاجتماعية للعمال وظروف العمل التي تسمح بالحفاظ على الصحة وتعزيزها، مع مصالح الاقتصادية للمؤسسة، فالجودة تضمن للمؤسسة زيادة قدرتها على التطور وهذا راجع لكل نزاهة وشفافية العامل في عمله.

7- أثر الدافع الديني في أداء المهام المهنية:

يعد الدافع الديني كقوة داخلية تحرك السلوك وتوجهه لتحقيق الهدف الذي حدد مسبقا، حيث يحافظ الدافع الديني على استمرارية السلوك طالما الحاجة إليه دائما، فيمكن أثر الدافع الديني في أداء العامل لمهامه التي تتجسد من خلال تحديد المواقف وأسلوب تعامل معين نتيجة اعتقاده الديني بفكرة نهاية الحياة وما ورائه من محاسبة وجزاء ومصير الجنة أو عذاب النار، ومن هذا المنطلق يندفع العامل المؤمن برغبة في العمل بدافع الإيمان الديني، وتصريح بعض المبحوثين "نعم الأطباء يستمرون في عملهم حتى عندما يكمل دوامه من تعب الشديد" وبتصريح آخر "مساعدة المرضى الفقراء بالصدقة على البعض أدوية مجانية" وتصريحات أخرى "الإخلاص، الأمانة، الرحمة، الصدق، احترام الوقت" كل هذه التصريحات تؤكد أن الدافع الديني يتحكم في سلوك العامل برفع أداء مهامه داخل المؤسسة الاستشفائية، إذ يعزز الإخلاص، والأمانة ومساعدة المرضى والرحمة، ويتعد عن القيم السلبية كالغش وهذا يعكس سلوكا مهنيا إيجابيا وفق فيبر عندما تحدث عن مساهمة الدين في خلق سلوك عقلائي.

كما تعد التنشئة الدينية من العوامل الأساسية للدافع الديني لدى العامل، يتم من خلالها غرس المبادئ والمعتقدات الدينية وتعرف بأنها " المفاهيم التي يرتبط بعضها ببعض في إطار فكري واحد يستند الى المبادئ والقيم التي أتى بها الإسلام، والتي ترسم عددا من الإجراءات والطرائق العملية يؤدي تنفيذها الى أن يسلك سالكها سلوكا يتفق وعقيدة الإسلام" (صادق أبو النور، ن، م. 7)، فالتنشئة الدينية للعامل باعتبارها عملية إعداد الفرد إعدادا متكاملا، بإعطائه التعاليم والقيم الدينية ومن جميع نواحي الاجتماعية والثقافية، لكي

الفصل الرابع: القيم الدينية وجودة العمل سوسولوجيا

تكون له ركيزة يستطيع أن يندفع منها في أعماله. كذلك يمكن أن نشير إلى التنشئة الدينية على أنها دافع للسلوك المهني، على أنها تساهم بالتوجيه الديني والأخروي فالخطاب التنشئي الديني من خلال التوجيه والإرشاد والتحفيز والتذكير يكتسب معايير واضحة لسلوك العامل داخل المؤسسة سواء المقبول أو المرفوض، وكلها بدافع الالتزام على الانضباط والإتقان والجدية في العمل واستغلال الوقت، كتحفيزات على العمل بأنه عبادة ليعد هذا دافع للعمل بضمير داخلي للعامل على أن الله يراه وبالتالي يكون الجزاء الأخروي دافع للأداء الجيد داخل المؤسسة.

8-القيم الدينية المقترحة لتحسين جودة العمل بالمؤسسة الاستشفائية :

القيم الدينية ضرورية في المؤسسة الاستشفائية وتطبيقها يؤثر على جودة العمل لأنها تؤدي إلى ضبط سلوك العامل بناءً على نجاح المؤسسة الاستشفائية، من خلال تصريحات بعض المبحوثين على وجود قيم دينية كالخلاص والرحمة، والأمانة، والصدق، والصلاة وذكر الله، والتعاون مع المرضى والزملاء إلا أنه يبقى تقصير وتفاوت بين العمال في تجسيدهم لهذه القيم، ومن خلال بعض التصريحات المختصرة للمبحوثين "الدخول في وقت العمل واحترامه" و"تصريح" إهمال وتسبب أو تأجيل الأعمال عدم الدقة" فالوقت قيمة مركزية وحساسة ويعرف الوقت بنتائج التي يتمخض عنها العامل، مصطلح حديث "إدارة الوقت" يوضح أهمية الوقت ولا بد من إدارته وترشيده لتحقيق أهداف المؤسسة. فالوقت مورد ثمين وغير قابل للتجديد ولهذا يجب استغلاله بشكل جيد، والسعي إلى محاربة كل العوامل المتسببة في هدره وتضييعه وانحراف المؤسسة على النجاح والتميز، ويعد الإهمال من صور الفشل والضياع والتسويق وهذا يخلق فوضى في المحيط المهني، وينتج عنه آثار سلبية مدمرة من عبء الحياة كلها وانهمار نفسي، ولا يأتي بجديد من تغير ايجابي أو نتائج مرضية لأنه لا يحقق التقدم بل يبقى في دوامة القلق والانتظار، فالتسويق وعدم الدقة يهددان الجدية في العمل والانضباط، كما يقول فرانكلين أن "الوقت من ذهب" (فير، م. 1905: 57) وقد وضع مبادئ للروح الرأسمالية نقلها عن فرانكلين

الفصل الرابع: القيم الدينية وجودة العمل سوسولوجيا

بينامين منها مبدأ الوقت هو المال يقصد بها القيمة الاقتصادية والقيمة الأخلاقية من خلال التزام العامل بالاستثمار أثناء عمله، فإهدار الوقت حسب فيبر هو الكسل وعدم المسؤولية وهذا ما يتعارض مع "الرأسمالية" التي تعطي من قيمة الوقت والعمل والانضباط.

فكل هذه التصريحات تعد من أشكال الفساد الإداري باعتباره "أي فعل خارج عن القانون ومناف للأخلاق بهدف تحقيق المنفعة الشخصية على حساب المنفعة العامة" (سليم، س، م، م. 2017: 818). فكلما ضعفت روح الدين وتبع الإنسان تحقيق شهواته كلما اقترب من الفساد المتمثل في عدم احترام الوقت، الإهمال والتسيب وتأجيل الأعمال، وعدم الإخلاص خلال العمل، وأحيانا يقع الموظف في الفساد الوظيفي وهو يعتقد أنه على حق، كالمحسوبية والرشوة أو الوساطة التي تستخدم بشكل كبير في واقعنا حيث تعد الوسائط مقبولة اجتماعيا، إلا أنها لا تتفق ولا تتناسب مع طبيعة المؤسسة الاستشفائية، فهي أصبحت عبارة عن تقديم تسهيلات السلطة لغير أهداف المؤسسة، مما يتسبب في ظهور ممارسات الفساد الناتجة عن العادات والتقاليد الاجتماعية، ومن آثارها خلق علاقة سيئة بين الموظفين ورؤساء العمل وخلخلة القيم الأخلاقية، وانتشار الإحباط والسلبية واللامبالاة بين عمال المؤسسة، ومن خلال هذا قد يكون سببها تقديم للمؤسسة أفراد مقربين أو أصدقاء بشكل أو بآخر وأخرت المتميز الذي يمكن أن يخدم المؤسسة ويعزز جودة العمل.

خاتمة عامة

كشفت هذه الدراسة فهم العلاقة بين القيم الدينية وجودة العمل داخل المؤسسة الاستشفائية، وانطلاقاً من افتراض مفاده أن القيم الدينية يمكن أن تشكل مرجعية أخلاقية وسلوكية للعاملين، تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر في مستوى أداء العاملين، ومدى التزامهم بالمسؤوليات المكلفة إليهم، وانعكاس ذلك على جودة عملهم.

وقد أظهرت نتائج الدراسة، من خلال المعطيات التي جمعت باستعمال أداة المقابلة مع عينة من الأطباء والاداريين، أن هناك تجسيد فعلياً لمجموعة من القيم الدينية في سلوك العاملين أثناء ممارسة وظائفهم داخل المؤسسة، وقد يتجلى ذلك في الاخلاص لله في أداء العمل، والرحمة في معاملة المرضى وحتى الزملاء، والأمانة في احترام وانجاز المهام المطلوبة دون تقصير أو تأخير، الصدق، الشعور بالمسؤولية، الالتزام بالصلاة وذكر الله، بإضافة الى روح التعاون مع المرضى والزملاء، واستغلال الوقت بشكل المطلوب والتزاهة والشفافية، والابتعاد عن الغش، والتغيب الغير مبرر. وقد انعكس هذا الحضور القيمي على طريقة أداء المهام، بحيث ظهر أن العامل الذي يتحلى بهذه القيم يظهر انضباطاً أكبر، ويقوم بمهامه بدقة وإتقان، ويسعى الى تقديم الإضافة للمريض والمؤسسة دون انتظار مقابل مادي. كما أن البعض من المبحوثين عبروا عن أن التزامهم الديني يمنحهم شعوراً بالرقابة الذاتية، نابعة من خشيتهم من الله ومحاسبتة، ما يجعلهم يعتبرون العمل نوعاً من العبادة وليس مجرد مهنة.

ومن خلال تحليل إجابات المبحوثين، تبين أن الأطباء بشكل خاص يحكم تعاملهم المباشر مع حياة المرضى ومصيرهم، ينظرون الى مهنتهم بمنظور روحي مقدس، يجعلهم يشعرون بأنهم في موقف ديني قبل أن يكون مهنيًا، وهذا يعزز من التزامهم بالقيم في العمل. أما الإداريون، فكانت قيم مثل الاخلاص والرحمة والمسؤولية وانضباط واستغلال الوقت حاضرة بقوة في تصورهم لسلوكهم المهني، وقد أبدى العديد منهم استعداداً للمبادرة من منطلق أخلاقي داخلي.

وقد لوحظ، أن هناك تفاوتاً في درجة الالتزام بالقيم الدينية من عامل(ة) إلى آخر، بل وظهر في بعض الحالات تناقض بين القول والفعل، خاصة عندما ترتبط الظروف المهنية بعوائق تنظيمية مثل: ضغط العمل، ضعف التحفيز، هذا ما صرح به بعض العمال بخصوص زملائهم، ومن خلال بعض شهادات المرضى، والتي أوضحت أن بعض الموظفين لا يلتزمون بالقيم بنفس الدرجة، ما ينعكس سلباً على جودة الأداء.

وفي هذا السياق، ومن خلال النتائج المحصلة، يمكننا القول أن الفرضية الأساسية للدراسة قد تحققت إلى حد ما، حيث تبين أن القيم الدينية تساهم في رفع جودة العمل داخل المؤسسة الاستشفائية، عبر تعزيز الانضباط، الجدية الدقة في العمل الرقابة الذاتية، خصوصاً عندما تكون هذه القيم متجسدة بصدق في سلوك العاملين. وقد ظهر بشكل واضح أن الموظفين الأكثر التزاماً بالقيم الدينية يحققون أداءً أعلى، بينما تقل جودة العمل لدى من يفتقر إلى هذا الالتزام. لكن في الوقت ذاته، من الضروري الإشارة إلى أن هذا التأثير لا يمكن النظر إليه بمعزل عن الإطار التنظيمي والإداري، حيث أن البيئة المهنية، ونظام التحفيز، وعدالة الإدارة، كلها عوامل تساهم في تقوية أو إضعاف أثر القيم الدينية. وبهذا فإن العلاقة بين القيم الدينية وجودة العمل ليست علاقة مباشرة، بل هي علاقة تفاعلية مشروطة بوجود بيئة مؤسسية داعمة.

إن العامل الذي يشعر بأن جهده مقدر، وأن القيم التي يتحلى بها تجد صدًى في محيطه المهني، يكون أكثر استعداداً للعطاء، وأكثر التزاماً، وأكثر حرصاً على الاتقان والعمل. بينما قد يشعر العامل الملتزم بالقيم بالإحباط إذا صادف إدارة غير عادلة، ما قد يضعف أثر تلك القيم رغم وجودها. من جهة أخرى أن نتائج الدراسة تبين مساهمة القيم الدينية في بناء هوية مهنية ذات مرجعية أخلاقية وروحية، حيث يشعر العاملون بأن مهنتهم ليست فقط أداء مادي، بل هي مسؤولية أخلاقية أمام الله والمجتمع، وهو ما يمنحهم شعوراً بالانتماء والرسالة، ويساعد في تجاوز العقبات اليومية وضغوطات العمل.

وبناءً على ما سبق، يمكن القول أن تعزيز جودة العمل داخل المؤسسات العمومية، وخاصة في القطاع الصحي، لا يمكن أن يتحقق من خلال الآليات التنظيمية والإدارية وحدها، بل يتطلب الاهتمام بالبعد القيمي،

وترسيخ ثقافة مهنية مبنية على الأخلاق والدين والانتماء. وهذا ما يستدعي من الهيئات الرسمية والإدارية العمل على خلق بيئة مؤسسية تحفز العاملين على الالتزام بالقيم، وتكافئ السلوك المهني الأخلاقي، وتحارب السلوكيات السلبية كالغش، والتغيب غير مبرر، وانعدام المسؤولية.

ختاماً، تؤكد هذه الدراسة أن القيم الدينية لا تزال تحتفظ بقدرتها على التأثير في سلوك الفرد داخل المؤسسة، خاصة إذا ما اقترنت ببيئة مهنية محفزة، مما يجعلها أحد الرهانات الأساسية لتحسين جودة العمل، والنهوض بأداء المؤسسة الاستشفائية، وتحقيق التكامل بين الواجب المهني والواجب الديني والأخلاقي.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

- 1- صحيح البخاري، كتاب البيوع، الحديث رقم 2072.
- 2- (مسند الإمام أحمد، الحديث 21967.
- 3- ابن الأثير، مبارك بن محمد بن عبد الكريم الجزري، النهاية في غريب الأثر، تحقيق: طاهر أحمد الزاوي، محمود محمد الطناجي، بيروت، المكتبة العلمية، 1979، ج5.
- 4- أحمد إبراهيم الهواري، نقد الرواية في الادب العربي القاهرة، دار المعارف، د/ط، 1993
- 5- أحمد علي الشحي، كيف تكون ايجابيا تحت ضغط العمل، مركز فض النزاعات الإيجارية، برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز المجلس التنفيذي، الحكومة دبي، 2014 .
- 6- أحمد عياد، مدخل لمنهجية البحث الاجتماعي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 2005
- 7- أحمد منصور مفرح آل طالع عسيري، طرق اكتساب الأخلاق (العبادة الأربعة أنموذجا)، مجلة القرآن في البحوث الإسلامية والعربية، كلية الدراسات الإسلامية والعربية للبنين بالقاهرة، مجلد 42، يونيو 2023.
- 8- أرفنغوفمان، مفهوم إدارة الانطباع مجلة النقد والتنوير، عدد 16، السنة الرابعة - (حزيران - يونيو)، 2023.
- 9- أوليدوفأ. ك، الوعي الاجتماعي، ترجمة ميشل كيلو، دار الفارابي، بيروت، لبنان، 1982.
- 10- بتصرف، باسم بكري إبراهيم، الفعالية الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات في تحقيق جودة الحياة الاجتماعية للمسنين، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 28، جامعة فينوم.
- 11- بتصرف، جبر الزهرة، الخطاب التلفزيوني وتشكيل هوية المرأة الجزائرية قناتا الجزيرة والشروق أنموذجان، رسالة دكتوراه، جامعة معسكر الجزائر، الكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية 2023.

قائمة المصادر والمراجع

- 12- بتصرف، كمال راتب نوفل، أثر الانضباط الإداري على الأداء الوظيفي للعاملين في الكليات الجامعية الحكومية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، جامعة غزة، كلية التجارة، 2015.
- 13- بدر محمد الأنصاري، الإتقان: المفهوم، القياس، المتعلقات الفروق بين الجنسين، كلية الآداب، جامعة الإسكندرية، 2007.
- 14- بلغازي نصيرة، جودة الحياة في العمل وعلاقتها بالإيداع الوظيفي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة تيارت-الجزائر.
- 15- بن باهي صارة، التغيير القيمي لدى الشباب الجامعي، "دراسة ميدانية لتراجع القيم الدينية"، مخبر البحوث الاجتماعية والتاريخية، قسم علم الاجتماع- جامعة معسكر.
- 16- بن راس نورة، الهوية المهنية وعلاقتها بالالتزام في العمل "لدى أساتذة جامعة قاصدي مرباح ورقلة" مذكرة شهادة ماستر، 2019.
- 17- بن عطاء الله سميحة التغيب عن العمل وانعكاسه على أداء العامل داخل المؤسسة، مذكرة شهادة ماستر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة ورقلة-الجزائر، 2015.
- 18- بوخالفة رفيقة، الانضباط للعمال في ظل الثقافة التسييرية بالمؤسسة الجزائرية، جامعة الجزائر2 بوزريعة، 2015.
- 19- بورديو بيير، الحس العلمي، الترجمة: عبد السلام بن عبد العالي، المركز الثقافي العربي، بيروت، 2007.
- 20- جميل حمداوي، جهود ماكس فيبر في مجال السييسولوجيا، المغرب، 2015.
- 21- الحاج دواق، الدين والهوية: بين ضيق الانتماء وسعة الابداع، مؤمنون بلا حدود للدراسات والأبحاث، ماي 2016.

قائمة المصادر والمراجع

- 22- حسان بوسرسوب، الأخلاق وضبط العلاقات الاجتماعية، مجلة رسالة المسجد، المجلد، 2، العدد2، تصدرها وزارة الشؤون الدينية والأوقاف، الجزائر (1446هـ - 2024م).
- 23- حسين محمد عبد الحليم، الجدية في العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى مديري رعاية الطلاب الجامعات المصرية.
- 24- حفيظ غياط، ظاهرة الغش في الامتحانات نحو مقاربة شرعية تربوية، مجلة الذخيرة للبحوث والدراسات الإسلامية، مجلد4، العدد2، جامعة غرداية، 2020.
- 25- الرافعي مصطفى، الإسلام ومشكلات العصر، بيروت، دار الكتاب، اللبناني، 1981.
- 26- رشيد جرموني، سوسيولوجيا الدين والجدل الإستمولوجي، أسئلة حول النظريات والنماذج التفسيرية، رؤية سوسيوإستمولوجية، كلية الادب والعلوم الإنسانية، شعبة علم اجتماع القيم الفصل الثالث، جامعة مولاي إسماعيل، 2015.
- 27- رشيد جرموني، سوسيولوجيا الدين والجدل الإستمولوجي أسئلة حول النظريات والنماذج التفسيرية، رؤية سوسيوإستمولوجية، علم الاجتماع، الفصل الثالث، جامعة مولاي إسماعيل، 2015.
- 28- رشيد جرموني، سوسيولوجيا الدين والجدل الإستمولوجي أسئلة حول النظريات والنماذج التفسيرية: رؤية سوسيو إستمولوجية، علم اجتماع، الفصل الثالث، جامعة مولاي إسماعيل 2015.
- 29- رشيد زرواتي، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، أسس علمية وتدريبات، د. ط، دار الكتاب الحديث، الجزائر 2004.
- 30- زيدان عبد الباقي: علم الاجتماع الديني، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.
- 31- سعدية بن دنيا، الهوية الدينية وسؤال الاختلاف، مجلة الإنسان والمجال، مجلد 4، عدد7، جوان 2018.

قائمة المصادر والمراجع

- 32- سليمان رفعا آل الشريف، واقع الاستغلال الوقت لدى طلاب المرحلة الثانوية بإرادة التعليم بمحافظة رجال ألمع بالمملكة العربية السعودية، مجلة كلية التربية، العدد 183، الجزء الثالث، جامعة الأزهر، 2019.
- 33- سهى محمد مصطفى سليم، الفساد الاداري في المنظمات الحكومية، أسبابه، اثاره، طرق مكافحته، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، المجلد 8، العدد 3، جامعة قناة السويس - كلية التجارة، 2017.
- 34- الشيماء الخضر إبراهيم الجزار، الوعي الديني لمعلمة الروضة وعلاقته بالتربية الوجدانية للطفل، مجلة رعاية وتنمية الطفولة، العدد 10، جامعة المنصورة، 2012.
- 35- طالي حفيظة، التمثلات الدينية والممارسات المهنية للعامل الجزائري، مجلة أنثروبولوجيا الأديان، المجلد 16، العدد 2، جامعة تلمسان، الجزائر، 2020.
- 36- عبد الباسط عبد المعطي، الوعي الديني والحياة اليومية في القرية المصرية، مركز دراسات الوحدة العربية، القاهرة، مصر، 1989.
- 37- عبد الحكيم مقبول مسفر الشبيتي: الدلالات التربوية المستنبطة من آيات الصفو في القرآن الكريم، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، 1417.
- 38- عبد الغني عماد، منهجية البحث في علم الاجتماع: الإشكاليات، التقنيات، المقاربات. ط 1، د. ط. لبنان 2007.
- 39- العراجي عبد الكريم، مركزية الأخلاق في العمل السياسي - ماكس فيبر نموذجاً، مجلة أبعاد كلية العلوم الاجتماعية، العدد 6، جامعة وهران 2- الجزائر 2015.

قائمة المصادر والمراجع

- 40- علي أسعد وطفة: دراميات التفاعل الرمزي في نظرية ايرفنغوفمان المدخل الدرامي لفهم السلوك البشري، مجلة النقد والتنوير، كلية التربية، جامعة الكويت، العدد، السنة الرابعة 16(حزيران - يونيو) 2023.
- 41- فائزة جمعة النجار، أساليب البحث العلمي، منظور تطبيقي، دار حمدان عمان 2008
- 42- فتيحة حمير، الشفافية كألية للحد من الفساد، مجلة العلوم الاجتماعية، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، العدد42، جامعة قسنطينة03-الجزائر.
- 43- فوزية الشيباني، دور الرقابة التنظيمية في تحسين جودة العمل، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 33، العدد4، جامعة قسنطينة2، الجزائر.
- 44- فير ماكس، أخلاق البروتستانتية وروح رأس مالية، ترجمة عبد الوهاب، المسيري، دار الشروق 2005
- 45- فير ماكس، الأخلاق البروتستانتية وروح الرأسمالية، الزهد وروح الرأسمالية الفصل الخامس، 1905.
- 46- فير ماكس، الأخلاق البروتستانتية وروح رأسمالية، الزهد وروح الرأسمالية، الفصل الخامس، 1905.
- 47- كمال راتب نوفل، أثر الانضباط الإداري على الأداء الوظيفي للعاملين في الكليات الجامعية الحكومية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، جامعة غزة، كلية التجارة، 2015.
- 48- كمال راتب نوفل، أثر الانضباط الإداري على الأداء الوظيفي للعاملين في الكليات الجامعية الحكومية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، جامعة غزة، كلية التجارة، 2015.

قائمة المصادر والمراجع

- 49- كمال راتب نوفل، أثر الانضباط الإداري على الأداء الوظيفي للعاملين في الكليات الجامعية الحكومية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، جامعة غزة، كلية التجارة، 2015.
- 50- لطفي قلوب، قيمة الأمانة في الإسلام وآثرها على التنمية، مجلة الحكمة للدراسات الإسلامية كلية العلوم الإسلامية، المجلد 10 العدد 1، جامعة باتنة 1- الجزائر 2023.
- 51- مجدي عبد النبي هلال، سلسلة دراسات في الأنشطة التربوية، مكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2007.
- 52- محمد أحمد بيومي، علم اجتماع القيم، دار المعرفة الجامعية، كلية الآداب بالإسكندرية، مصر.
- 53- محمد عواض الطريس، دور الرقابة الذاتية على تحسين جودة العمل في الإدارات المختلفة بجامعة شقراء، المملكة العربية، من وجهة نظر منسوبيها، كلية العلوم والدراسات الإنسانية بجرملاء، قسم الإدارة، المجلد 14، العدد 2202.
- 54- محمد غزالي، الحاج القديري، منهج الوحي في بناء قيمة الصدق، مركز الدراسات في الدكتوراه، الاختلاف في العلوم الشرعية، جامعة ابن طفيل 2016.
- 55- محي الدين مختار، الاتجاهات النظرية والتطبيقية في منهجية العلوم الاجتماعية، منشورات جامعة باتنة، 1999.
- 56- مزوق فتحي عبد حسين، التراثة الوظيفية واليات تحقيقها في فقه الاسلامي، مجلة الفوائد في البحوث الإسلامية والعربية. المجلد 41، جامعة الأزهر الشريف بالقاهرة، 2021م.
- 57- موريس أنجوس، منهجية البحث العلمي، في العلوم الإنسانية تر: بوزيد الصحراوي وآخرون. دار القصبة للنشر. ط 2.

قائمة المصادر والمراجع

- 58- نايف غازي حسين الريشي، درجة ممارسة أبعاد الرقابة التنظيمية ودورها في تحسين جودة العمل لدى قادة المدارس في الهيئة الملكية بينبع، مجلة علمية محكمة، المملكة العربية السعودية، جامعة طيبة 747
- 59- نجيب كيلاني، الإسلامية والمذاهب الأدبية، مؤسسة الرسالة، بيروت، 1987.
- 60- نسرین محمد صادق أبو النور، الأبعاد الاجتماعية للتنشئة الدينية وتأثيرها على الأسرة المصرية، مجلة بحوث كلية الآداب، جامعة منصوره.
- 61- نمله احمد محمد خليل، الانوميا في رواية (في القرآن) صفحة 2، للدكتور أحمد خالد توفيق، توظيف التناس في البناء السردی، حولية كلية اللغة العربية للبنين بجرجا، دار الكتب المصرية، جامعة الأزهر، المجلد 27، الجزء 1، يونيو 2023.
- 62- وضحة السويدي، تنمية القيم الخاصة بمادة التربية الإسلامية لدى تلاميذ المرحلة الإعدادية بدولة قطر، برنامج مقترح لدار الثقافة، الدوحة، ط1، 1409-1989.
- 63- يوسف القرضاوي، فقه الصلاة، وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية، الدوحة، 2021.

الملاحق

دليل المقابلة

الفصل الأول: أسئلة البيانات الشخصية

- 1- الجنس
- 2- العمر
- 3- ما وظيفتك
- 4- ماهي خبرتك المهنية

الفصل الثاني : درجة التزام العامل بالقيم الدينية

- 1- ما مدى التزام العاملين بالإخلاص في أداء مهامهم ؟
- 2- ما مدى تجسيد قيمة الرحمة في التعامل مع المرضى ؟
- 3- ما مدى تجسيد قيمة الصدق في التعامل مع المرضى والزملاء داخل المؤسسة ؟
- 4- ما مدى تجسيد قيمة الأمانة في التعامل مع المرضى والزملاء داخل المؤسسة؟
- 5- إلى أي مدى تلتزم بأداء الصلاة أثناء أوقات العمل داخل المؤسسة؟
- 6- إلى أي مدى تمارس ذكر الله أثناء العمل ؟
- 7- ما مدى ممارسة التعاون بين الزملاء داخل المؤسسة ؟
- 8- ما مدى تعاون العاملين مع المرضى داخل المؤسسة ؟

الفصل الثالث : العمل في المؤسسة الاستشفائية وجودة العمل

- 1- إلى أي مدى يحرص على الإتقان في أداء المهام داخل المؤسسة ؟
- 2- ما مدى تحمل العاملين للمسؤولية في أداء مهامهم داخل المؤسسة ؟
- 3- ما مدى انتشار ظاهرة الغش في أداء المهام داخل المؤسسة ؟

- 4- ما مدى انتشار التغيب الغير مبرر بين العاملين داخل المؤسسة ؟
- 5- ما مدى التزام العاملين بالجدية في أداء مهامهم داخل المؤسسة ؟
- 6- ما مدى حرص العاملين على استغلال وقت العمل بشكل فعال داخل المؤسسة ؟
- 7- ما مدى التزام العاملين بالتراهة في أداء مهامهم داخل المؤسسة ؟
- 8- ما مدى توفر الشفافية في التعاملات داخل المؤسسة ؟

الفصل الرابع: القيم الدينية وجودة العمل

- 1- هل ترى أن القيم الدينية مثل الإخلاص، الأمانة، والصدق، تؤثر بشكل مباشر على جودة العمل؟
- 2- إلى أي مدى تعتقد أن استحضار الصلاة وذكر الله أثناء العمل يساعد الموظف على استغلال الوقت ؟
- 3- برأيك، هل الالتزام الديني يساهم في تقليل ظواهر مثل الغش، التغيب غير مبرر في أداء المهام ؟
- 4- كيف تساهم القيم الدينية مثل الرحمة والتعاون في تحسين العلاقة بين الموظفين والمرضى أو بين الزملاء داخل المؤسسة ؟
- 5- هل تعتقد أن شعور بالمسؤولية أمام الله يعزز الجدية والانضباط المهني لدى الموظف ؟
- 6- ما مدى ارتباط قيم الشفافية والتراهة بالسلوك المهني لدى موظف المتدين في رأيك ؟
- 7- هل سبق لك أن لاحظت موقفا عمل فيه بمهنية عالية بدافع ديني واضح ؟
- 8- في نظرك، ما أهم القيم الدينية التي يجب تفعيلها لتحسين جودة العمل في المؤسسة ؟