

# أخلاقيات المهنة الاستشفائية ودورها في تشكيل الهوية التنظيمية للمورد البشري بالمستشفيات "تحليل سوسيو – تنظيمي"

## Business Ethics In Hospital And Its role To Formation The Organisation Identity Of Hospital human Resources. "socio-organizational analysis"

ط.د محمد الصالح عوين<sup>1</sup> \* أ.د الفضيل رتيمي<sup>2</sup>

<sup>1</sup>مخبر التنمية التنظيمية وإدارة الموارد البشرية جامعة البليدة- 2 لوني سي علي (الجزائر) em.aouine@yahoo.com

<sup>2</sup>جامعة البليدة- 2 لوني سي علي (الجزائر) retimi59@yahoo.fr

تاريخ الاستقبال: 2022/12/27؛ تاريخ القبول: 2023/04/04؛ تاريخ النشر: 2023/05/17

### ملخص:

يهدف هذا المقال من خلال سياقاتها المفاهيمية إلى تسليط الضوء على دور أخلاقيات العمل هوية العاملين فيها والمتعلقة بالمجال الطبي وشبه الطبي، لما تشمله طبيعة الوظيفة الحساسة الموكلة إلى الفريق الطبي المقيم بالمستشفى، وهذا من خلال سعينا لسبر غور الظاهرة الأخلاقية سوسيوولوجيا وتبلور الهوية التنظيمية داخله. حيث توصلنا في هذه الورقة واستنادا على عديد الدراسات إلى أن الالتزام بأخلاقيات العمل الوظيفي له الدور الكبير في ترسيخ الهوية التنظيمية من خلال تعزيز الانتماء وتأسيس تلك الروابط الاجتماعية بين المورد البشري و المؤسسة والعاملين فيها.

**الكلمات المفتاحية:** أخلاقيات المهنة الاستشفائية، الهوية التنظيمية .

**Abstract:** This research paper aims, through its conceptual contexts and through theoretical datum, to shed light on the role of business ethics within the hospital in building the identity of its employees related to the medical and paramedical field, as it includes the nature of the sensitive job assigned to the medical team residing in the hospital, and this is through our endeavor to explore the moral phenomenon of sociology and crystallization of the organizational identity within it. Where we found in this paper, and based on many studies, that commitment to business ethics has a major role in establishing organizational identity by promoting affiliation and establishing those social ties between the human resource and the institution and its workers.

**Keywords:** business ethics, organizational identity

**I- تمهيد :**

يعتبر الاستثمار في المورد البشري من أولى اهتمامات المؤسسات الحديثة، حيث أن التسيير الناجح له يضمن وبشكل كبير نجاحها وتميزها، ولهذا نجد أن جميع المنشغلين بالمجال التنظيمي ينظرون إلى القيمة المضافة التي يضمنها تكوين مورد بشري مثالي، وهذا ما أدى إلى انجاز الكثير من الدراسات محاولة لكشف جميع سبل تطوير العلاقات الاجتماعية التي تضمن مواصلة علاقات العمل داخل التنظيمات بشكل سلس وجيد، فأخذ الاطار الأخلاقي حيزاً لا بأس به من هذه الدراسات وخاصة الدراسات المتعلقة بأداب التعامل مع المريض وأخلاقيات العمل في المجال الاستشفائي نظراً لحساسيته ولكون الجانب الانساني ذا طابع غالب في التعامل بين الطبيب والمريض، المريض والمرضى، الطبيب معاً وعلاقتهم بالإدارة، هذه الشبكة المعقدة من العلاقات داخل البناء الاجتماعي نفسه تقترن بطريقة التعامل الخدق مع جميع الجوانب وخاصة كون الجانب الأخلاقي متعلق بالفرد بحد ذاته، حيث أن هذا الأخير له سمات مميزة تضمن تفرده عن الآخرين من خلال تعبيره عن هويته من خلال ما ترجمه أفعاله.

وهو ما جعل عدید المؤسسات والهيئات المحلية والدولية تسعى لتقنين مبادئ أخلاقية ومواريق تعنى بأخلاقيات المهن أو أخلاقيات العمل الوظيفي، لذلك تسعى التنظيمات دائماً لكسب أفراد ينتمون لها ذوو درجة مقبولة من الرغبة في الاندماج فيها، بحيث تتكون لديهم مجموعة من السمات المشتركة داخل الاطار التنظيمي الواحد، وهي ما تسمى بالهوية التنظيمية والتي تعمل وفق طابع أخلاقي بحس مشترك في وقت واحد تتخذها المؤسسة لضمان نجاحها وفعاليتها، بحيث لا يمكن أن تشكل هوية الانتماء لمجموعة ما دون أن تقر أو تتقبل هذه المجموعة بانتمائها الشخصي لها، ومن هنا يبرز التساؤل الآتي:

- إلى أي مدى يمكن أن تعمل أخلاقيات المهنة الاستشفائية على تشكيل الهوية التنظيمية في المستشفيات؟

**II - الاطار المفاهيمي للدراسة :****1. أخلاقيات المهنة (Business Ethics) :**

• يعرف الدكتور عبد الرحمن الخطيب أخلاقيات المهنة : المواريق والقيم والمبادئ التي يتحلى بها العاملون أثناء تأديتهم أعمالهم وواجباتهم (الخطيب، 2010، ص11).

يولي هذا التعريف أهمية إلى الجانب القيمي والعرف المجتمعي الذي يتميز بالحس المشترك والتي بدورها توجه المنخرط في المؤسسات للالتزام بها.

كما يعرفها طاهر الغالي وصالح العامري في كتابهما "المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال" بأنها "الدراسة والتحليل المنهجي للعمليات التي يتم من خلالها تطوير القرار الإداري، بحيث يصبح هذا القرار أخلاقياً آخذاً في عين الاعتبار ما هو صحيح وجيد للفرد والمجموعة والمنظمة" (الغالي، والعامري، 2016، ص 135).

يبدو هذا التعريف أكثر شمولية من خلال توضيح بعض الأدوار والمهام الإدارية، ولكنه يقتصر فقط على عملية اتخاذ القرار.

يشير الأستاذ الدكتور توفيق عبد المحسن في كتابه أخلاقيات الأعمال وببساطة بأن "مفهوم أخلاقيات الأعمال يشير إلى معرفة الخطأ والصواب في موقع العمل ومحاولة عمل ما هو صواب وجيد وتجنب ما هو خطأ وغير جيد" (عبد المحسن، 2014، ص 119).

وجاء على لسان "الموسوعة العربية العالمية" بأن: أخلاق مهنة من المهن هي المدونة التي تحدد أعمال أعضائها وتعين لهم المستوى المطلوب من المهنة (الموسوعة العربية العالمية، 1999، ص 8).

نستنتج من خلال بعض التعريفات المطروحة من قبلنا أن أخلاقيات المهنة هي عبارة الالتزام بالمعايير الأخلاقية والقيم الايجابية التي تحوز تقدير الفضاء المشترك والحس العام في مكان العمل والمعبر عنها في كثير من الأحيان بميثاق آداب المهنة في مختلف المهن المتعددة، وهذا لكي يكون لها طابع رسمي في مختلف المؤسسات.

## - التعريف الإجرائي لأخلاقيات المهنة الاستشفائية:

تشير إلى مدى التزام الطاقم الطبي وشبه الطبي بمسؤوليته في أداء الخدمة الصحية بتوفر صفات أخلاقية عالية في تعامله مع المريض والادارة والمجتمع.

## 2. الهوية التنظيمية (Organisation Identity):

يعتبر عالما النفس الاجتماعي الأمريكيان "ريك و سون" أول من تحدثا واستعملا مصطلح الهوية في مجال العلوم الاجتماعية والإنسانية في سنة 1950 فقد عرفاها بأنها " عملية تتم في إطار الثقافة الاجتماعية للفرد، وأنها ذات تأثير نفسي متزامن على كافة المستويات الوظيفية العقلية والتي عن طريقها يستطيع المرء أن يقيم نفسه في ضوء إدراكه لما هو عليه وفي ضوء إدراكه لوجه نظر الآخرين فيه، وأنها عملية نفسية اجتماعية دائمة التغير والنمو" (مسلم ، 2007، ص 153) .

وعليه يشير هذا المصطلح إلى ما تنقله به منظماتهم قيما وفلسفة وهياكل تنظيمية ونمط عمل والتي تتشكل من خلال العديد من العوامل والمؤشرات.

وهناك من يرى بأن الهوية التنظيمية "تتصف بمدى انتماء العاملين للمؤسسة ككل بدلا من الوحدات التي يعملون فيها أو مجال تخصصهم المهني". (حرير ، 2004، ص 328) .

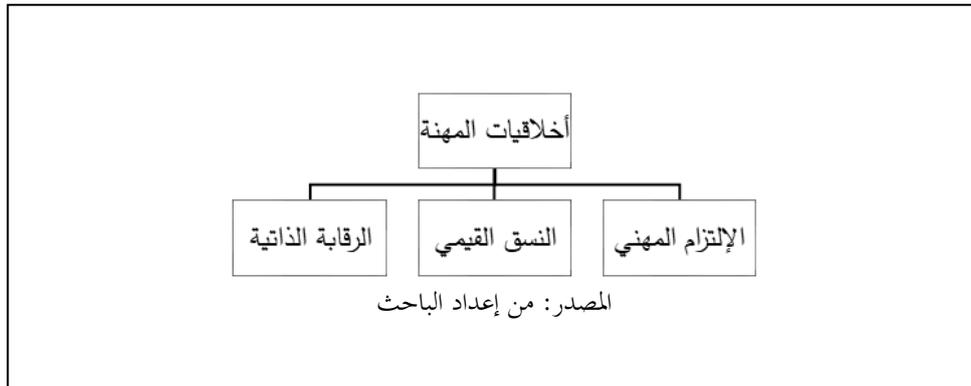
هذا التعريف يؤكد أن الهوية التنظيمية تتعلق بمدى انتماء وولاء العاملين للمؤسسة بدلا من الوحدات التي يعملون فيها أو مجال تخصصهم المهني الضيق. كما تمثل الهوية التنظيمية شخصية المؤسسة المتفردة التي يتم إدراكها من خلال القيم المنتشرة التي تظهر في اتصالات المؤسسة.

## - التعريف الاجرائي للهوية التنظيمية:

الهوية التنظيمية هي عبارة عن مميزات فريدة من نوعها تساهم في التعريف بالمؤسسة واختلافها عن غيرها، ويلعب القادة والمسؤولين دورا كبيرا في تحديد معالم الهوية التنظيمية أمام الفاعلين داخل المؤسسة، وهذا ما يعزز ويقوي من مستوى التكافل والانتماء لدى المورد البشري داخلها، ليأتي أفعالهم مطابقة لسلوك وممارسات وتصرفات القادة في المؤسسات، مما يساهم في تعزيز خصائص المؤسسة وتمييزها عن غير من المؤسسات الأخرى.

**III. أبعاد أخلاقيات المهنة :**

مما لا شك فيه أن أخلاقيات المهن مرتبطة ارتباطا وثيقا بعمل ما هو جيد وأخلاقي في إطار العمل ومن منظور اجتماعي يحظى بالإجماع والقبول من طرف الحس المشترك والذي تتدخل فيه عدة اعتبارات مبنية على التفاوض والاقرار، لذلك اتخذت أبعادا عديدة كان لنا أن نناقش منها ثلاث أبعاد رئيسية تتداخل لتشكّل إطارا عاما لموضوع أخلاقيات المهنة بشكل أساسي، والشكل التالي يوضح أبعاد أخلاقيات المهنة:

**الشكل 1- يمثل أبعاد أخلاقيات المهنة:**

## 1. الإلتزام المهني:

يعد الإلتزام المهني من أهم الأبعاد ذات القيمة الاستراتيجية في المؤسسات فهي محصلة للتوازن داخل التنظيمات، ونابعة من شعور العامل بالراحة وعدم النفور من العمل، ومن جهة أخرى يعبر عن الاستعداد التام للمشاركة في أهداف المنظمة، وهي مؤشرات أخلاقية بالدرجة الأولى، والمفهوم الأكثر شيوعاً له والذي قدّمه "بورتر ومودي، وستيرز" حيث يرون أن "الإلتزام المهني يمثل القوة النسبية التي تحدد هوية الفرد للمنظمة واستعداده للمشاركة فيها، والتي تأخذ الصفات التالية: اعتقاد قوي من قبل الفرد بقبول أهداف المنظمة، استعداده للقيام بأقصى جهود من أجل تحقيق أهداف التنظيم وأن يبدي الفرد رغبته القوية في البقاء في المنظمة، والمحافظة على عضويته به" (حواس، 2003، ص 57)، وهذا التعريف يبرز وبشكل كبير المؤشرات الأخلاقية التي يجب توافرها لدى العاملين بالمؤسسات.

## 2. النسق القيمي للفاعلين:

من المعروف أن لكل مؤسسة أهداف وغايات من وراء تأسيسها وخاصة بالمؤسسات الاستشفائية، حيث تكون طبيعة الخدمات المقدمة عبارة عن مخرجات أخلاقية بغض النظر عن العوائد المادية الثانوية التي تضمن استمرارها، لذلك فالمطلب القيمي الإيجابي هو من متطلبات الاندماج في المؤسسة، حيث تلعب الأنساق القيمية للفاعلين دوراً هاماً في تجسيد مبدأ الإلتزام بأخلاقيات العمل الوظيفي، فتصرفات العمال تكون نتيجة تراكم مجموعة من الأفكار والعادات التي يكتسبونها من خلال الفضاء المشترك والذي يغذيهم بمجموعة من الإتجاهات التي يستطيع من خلالها الحكم على العديد من القضايا المتعلقة بالعمل.

"ولعل أبرز العناصر التي تساهم في تحديد النسق القيمي للعامل هي العوامل الثقافية والتاريخية، الاجتماعية والتنظيمية والتي لها بالغ الأثر في تحديد سلوكه داخل المؤسسة" (بوفلجة، 2010، ص 16).

## 3. الرقابة الذاتية:

يشتمل موضوع الأخلاقيات المهنية إجراءات تعاملية بين عديد الأطراف في إطار الفعل المنظم داخل المؤسسة، تكون ذات طابع خارجي واضح، بالإضافة إلى هذا يوجد سلوكيات متعلقة بذات الفاعل وداخله وتتعلق بالرقابة الذاتية النابعة من المساءلة الأخلاقية لكل فرد على حدّ، حيث تحدث أئجّد كسنة عن سلوكيات الذات والتي منبعها الرقابة الذاتية فتكلم عن أخلاقيات شاغلي الوظائف الإدارية بأطرافها وأكد "أن تكون للعامل رقابة ذاتية نابعة من ضميره" (كسنة، 2009، ص 254)، ثم ان دراية العامل بحقوقه وواجباته وإخلاصه وتفانيه في العمل ترجع إلى وعيه بضرورة فعل ما هو صحيح ذاتياً وآلياً.

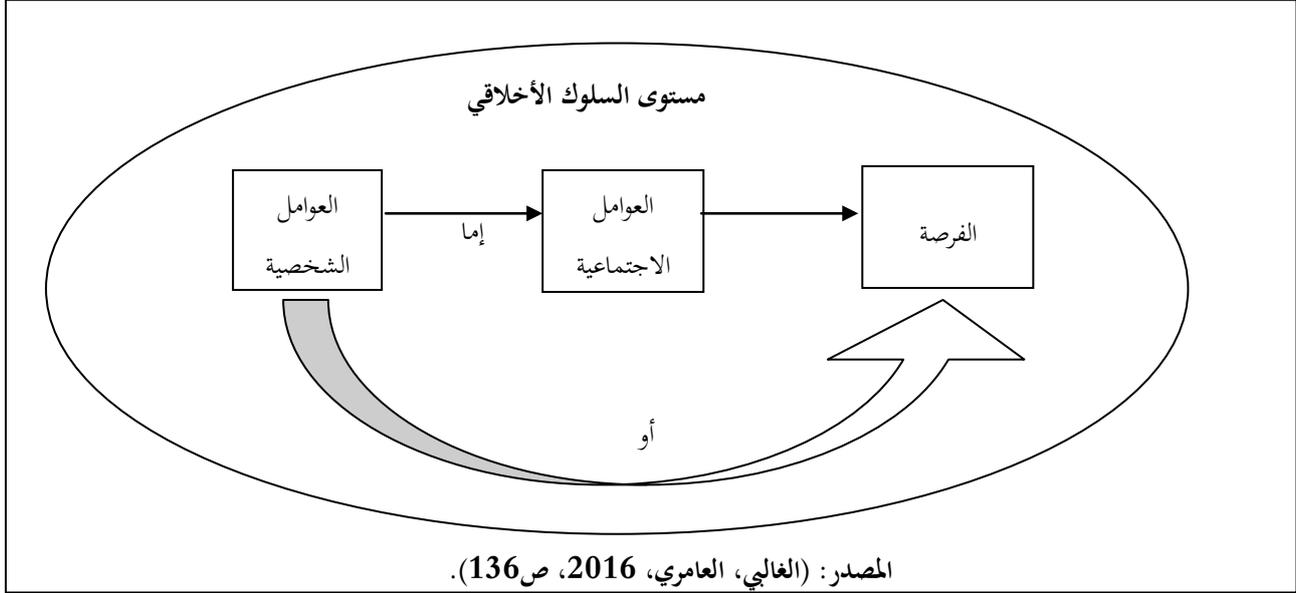
## IV. نظريات أخلاقيات المهنة: جدلية أخلاقيات المهن بين تحديد الأهداف وتكوين الفرص -المستشفيات أمودجا-:

إن الاعترافات الأخلاقية التي تتأسس عليها المستشفيات تأخذ حيزاً كبيراً من طبيعة نشاطها الدؤوب كون العملية العلاجية في الأصل خدمة إنسانية خدماتية قبل أن تكون مادية، ومن ناحية أخرى فإن طبيعة الهيكل التنظيمي للمستشفى متشعبة وعريضة وخاصة بالمستشفيات الحكومية، ولذلك يتجه المنظرون بمتخذ القرار ومن بيده السلطة وصولاً إلى الفاعل المكلف بالتنفيذ بالتركيز على صحة أو خطأ القرار أخلاقياً.

تتمظهر هذه المساءلة الأخلاقية عند المفكرين في منحيين أساسيين أولهما يعتمد في الأساس على المبدأ الميكافيللي (الغاية تبرر الوسيلة) "وفيه تم الاهتمام بالمعايير والقيم الأخلاقية للأهداف والغايات المعلنة من قبل المنظمات وفيه يتم استخدام طرق وأساليب غير أخلاقية لتحقيق أهداف مشروعة وأخلاقية" (الغالي، والعامري، 2016، ص 135)، وهناك من يسميها نظرية الغاية "حيث لا يتم في هذا المستوى النظر إلى الفعل إن كان صحيحاً أو خاطئاً بل ينظر إلى النتائج الأخلاقية المترتبة عنه" (نصيرات، 2014، ص-ص 109-110)، ويمكن أن تعبر ظاهرة تشريح الجثث مثلاً لمعرفة السبب الحقيقي للوفاة بجلاء عن هذه النظرية أو استخراج الجثث من تحت الأرض لأغراض التحقيق، فبالرغم من كون الأهداف من وراء هذه الظاهرة أخلاقية بحث وبحثنا عن الحقيقة إلا أن الأساليب المتبعة في ذلك تنافي القيم والمعايير المتفق عليها اجتماعياً وأخلاقياً.

أما المنحى الآخر فهو يشتمل على المعايير الأخلاقية والسلوكيات الصحيحة، إضافة إلى الغايات والأهداف المشروعة. ويمكننا أن نتصور ما ذكرناه سابقاً "من خلال كون الفاعل يمتلك معايير شخصية يحكم خلالها على الفرصة المتاحة أمامه في ضوء محددات المجتمع الأخلاقية أيضاً، التي يمكن أن تقوي من دوافعه لاقتناص الفرصة بالرغم من عدم أخلاقيتها أو الاحجام عنها" (الغالي، 2016، ص- ص 135-136). والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل 2: الفرد والحكم على الفرصة في ضوء العوامل الشخصية والاجتماعية



هذا الشكل يبين طبيعة الجدل القائم في اتخاذ القرار الأخلاقي من عدمه أثناء العمل ويتم ذلك عبر مستويين أولهما العوامل الاجتماعية التي تحوي على القيم والمبادئ الإيجابية حسب الحس المشترك، أو تعبر بالأحرى عن النظام الأخلاقي، أما المستوى الآخر فتحدث هنا عن الفرص أو المصلحة المباشرة أو المخرج النهائي الذي يتصف بالأخلاقية، في العموم يتشكل العمل الأخلاقي حسب طريقتين أساسيتين تنطلق من مبدأ المفاضلة بين تحقيق العوامل الاجتماعية الأخلاقية للوصول لما هو أخلاقي، أو الانقضاء على الفرصة دون الرجوع لتلك العوامل الاجتماعية، فما يهم في هذه الحالة إلا النتائج الأخلاقية دون النظر إلى الوسائل.

ومن هذا المنطلق أصبح هناك مُسألة أخلاقية قانونية عالية خاصة في المؤسسات ذات الطابع الخدماتي الأخلاقي بالجانب المهني خاصة، فما يهم في هذه الحالة هو الحفاظ على توازن البيئة الخارجية والحس المشترك مع أهداف التنظيمات الاجتماعية والهياكل الكبرى مثل المستشفيات.

#### IIV. الهوية التنظيمية من منظور أخلاقي:

تعتبر المؤسسة كمكان للتعبير عن انتماء الهوية والاعتراف الاجتماعي، والأكثر من ذلك فهي المنتجة للثقافة التنشيطية. وانطلاقاً من الانشغال "ماذا ينبغي انتظاره من حياة العمل في المؤسسة؟" يقترح لنا رونو سان سوليو\* (R. Sainsaulieu) (1935-2002) عالم اجتماع فرنسي متخصص في علم اجتماع المنظمات. كان معروفاً بعلم الاجتماع خارج الأوساط الأكاديمية، ترأس مركز الدراسات الاجتماعية في المركز الوطني للبحوث العلمية بفرنسا) - شكلين من الإجابة التي تحكم على تعددية منطق الفعل: "ففي البداية [...] يجب أن نفهم ديناميكية العلاقات الاجتماعية في إطار ألعاب الفاعلين - (يؤكد عالم الاجتماع الفرنسي ميشال كروزي أن الفاعلين داخل المؤسسة يندمج وهو يسعى لتحقيق بعض الرهانات من خلال اكتساب السلطة عن طريق التفاوض والفرص، هذه الديناميكية تدخل في مجال اللعبة بين الفاعلين لاكتساب مختلف المصالح الشخصية في العمل وهو ما يسمى بالتحليل الاستراتيجي) - التي تفرز علاقة قوة، والتي قد تؤدي إلى فتح مجالات رسمية للتفاوض كما

يمكننا الاستفادة من تجربة قائمة على موضوع جوهرى و مؤسس للتحليل الاستراتيجى يتركز على "المفهوم الموسع" و بالتحديد الاستكشاف الذى يشكل حركية يلعب فيها كل الفاعلين وفقا لأدوارهم" (بوكربوط، 2008، ص 138).

حيث ركز "سان سوليو" على اعتماد المرجعية الثقافية التى يندمج بها الفرد داخل التنظيم هى تساعد على تكوين هوية مهنية مرتبطة بطبيعة نشاط الفاعلين، على عكس الاعتقاد التقليدى السائد بأن ثقافة المؤسسة ماهى إلا ميراث يستلمه كل جيل ينتمى للمؤسسة، فالطبيعة المنفردة لكل فاعل داخل المؤسسات هى أيضا مجال آخر للتفاعل مع الهوية المركزية أو سلطة اتخاذ القرار بها.

ومن جهة أخرى فتوقعات الأفراد حين الانضمام إلى مؤسسة معينة دائما ما ترتبط بتشمته، ومن هنا يتدخل العامل الأخلاقى المرتبط بالقيم و الفضاء المشترك للفاعلين خارج أسوار التنظيمات، فما يراه بعضنا أخلاقيا، يبدو عند فئة أخرى غير أخلاقى، وبما أن المؤسسات الاستشفائية مؤسسة ذات طبيعة معقدة تتداخل فيها السلطات، حيث تظهر وبشكل جلي ظاهرة السلطة الموازية بين السلطة الادارية وسلطة الفريق الطبى بحكم المستويات العلمية يكون فيها القرار دائما مصحوبا بالخذر والتدقيق، لزم فى هذه الحالة التأطير الأخلاقى للفعل المنظم داخل إطار المستشفى بشكل رسمى ومنظم برغم من كثافة العلاقات الاجتماعية غير الرسمية فيه.

فقد اقترح سان سوليو مفهوما موسعا و مندمجا، من جهة، "التجربة العلائقية للسلطة ميكانيكيزم للهوية، ومن جهة أخرى، الذاتية التى تتحدد بالتقاء الأفراد الحاملين لمرجعيات ثقافية والرغبة فى الاعتراف، وينبع هذا التصور من النموذج الاستراتيجى الذى يعتبر بأن الفاعلين يشكلون علاقات إنسانية ليس عن طريق ممارسة علاقة السلطة فقط، بل انطلاقا من دوافعهم الفردية، واعترافهم الاجتماعى بفعلهم داخل التنظيم المحدد كثقافة، وهو منبع فعالية تنظيم المؤسسة. وهذه الثقافة عبارة عن نظام التوجهات والتمائلات و الرموز، والقيم التى يعتمد عليها كمرجعية بوعى من أجل العيش فى المجتمع". (بوكربوط، 2008، ص 319).

## V. واقع أخلاقيات المهنة وتبلور الهوية التنظيمية فى المستشفيات الجزائرية:

### 1. واقع الخدمات الصحية بالجزائر:

لا يخفى على أى كان أن المنظومة الصحية بالجزائر تتميز بالنقص الفادح فى المؤهلات المادية والبشرية، زيادة على ذلك بقيت محاولات تطوير الأنظمة الصحية تراوح مكانها لعدم وجود رغبة صادقة فى الخروج بهذه المنظومة للمستوى المأمول، حيث غدى هذا المجال ضحية للتوترات السياسية التى عصفت بالبلاد منذ الاستقلال إلى يومنا هذا، وهذا برغم وجود محاولات عديدة من خلال رصد الدولة للإمكانيات المادية الكبيرة للقطاع الصحى بالجزائر وهذا ما لا يستطيع أحد انكاره، وفى هذا السياق رصد الأستاذ الدكتور نور الدين حاروش عدة أسباب لتدني الخدمات الصحية فى الجزائر أهمها:

- "عدم توفر الإرادة لدى المسؤولين لتبني برنامج الجودة، حيث يعتقدون أن تقييم الجودة مسألة معقدة، وقد تكشف مشاكلها أمورا أكثر تعقيدا وقد يكون حلها مكلف جدا. (فاقد الشيء لا يعطيه)
- نقص الامكانيات والموارد الاستهلاكية الصحية.
- نقص الصيانة.
- نقص القوى العاملة.
- عدم توفير المعلومة الصحية.
- عدم التدريب الجيد للعاملين.
- عدم التنسيق مع الأجهزة ذات العلاقة.

- عدم وجود المكافآت والحوافز للعاملين.
- عدم الاستغلال الجيد للإمكانيات المتاحة.

بالإضافة إلى أمور أخرى متعلقة بجودة التنظيم والإدارة وغياب روح الفريق والمشاركة في اتخاذ القرارات، وعدم وجود وصف دقيق للوظائف والمهارات وغيرها". (حاروش، 2017، ص 414).

إن هذه النقائص تفتح مجالاً آخر للنقاش وهو التوزيع العادل للموارد على المستوى الوطني فهناك مناطق استفادت من بعض التطويرات بالمنشآت الصحية بما دون الأخرى (مدن كبرى وأخرى صغيرة - مناطق شمالية وأخرى جنوبية)، وهذا النقص نابع من الطلب المتزايد على العلاج في جميع مناطق الوطن.

## 2. الأخلاقيات المهنية بالمستشفيات الجزائرية ومسألة الهوية:

بالرغم من الواقع المتذبذب الذي يعيشه القطاع الصحي في الجزائر إلا أن المتأمل في طبيعة الخدمة الصحية بمبدئها القيمي والأخلاقي يغلب على الطابع الأيديولوجي المادي البراغماتي من حيث الأهداف، بالرغم من عدم وجود لائحة أخلاقية صريحة تأطر مسألة الفعل الأخلاقي داخل المستشفيات، واعتمادها على أخلاقيات الوظيفة العمومية الجزائرية، فالعلاقات الانسانية هي الطابع الغالب في التعامل بين الطبيب والمريض - الممرض والمريض، أما طبيعة شبكة العلاقات داخل المستشفى أو بين الفئة المهنية و الفئة الادارية تبقى معقدة وذات نمط تفاوضي وظيفي، فطبيعة الممارسات الأخلاقية تبقى بصفة رئيسية بين طالب العلاج والمعالج وبدرجة أولى، لذلك نجد في كل المستشفيات أن الأطباء والممرضين على استعداد لتقوية العلاقة مع المرضى، والمرضى أيضاً مستعدين لتقوية العلاقة مع الأطباء والممرضين، حيث وجد الباحث في علم الاجتماع إحسان الحسن عبر دراسته على العلاقة بين الطبيب والمريض - المريض والطبيب أن كلا الطرفين مستعد لتقوية العلاقة مع الآخر فيؤكد على "الإهتمام بالشؤون الاجتماعية للمرضى إضافة إلى العملية العلاجية" (الحسن، 2010، ص 301).

ومن بين هذه الدراسات التي تدعم هذا الاتجاه دراسة الدكتور يعقوب سالم، "حول أخلاقيات العمل الوظيفي ودورها في بناء الهوية التنظيمية في الإدارة الجزائرية"، حيث توصل إلى أن "أخلاقيات العمل تمارس وفق ميكانيزمات الصدق، وهذا يعود إلى التطبيق الفعلي لأخلاقيات العمل باعتبار أن الموظفين يتميزون بالأخلاق الحميدة وهي صفة الصدق مما تعود بالإيجاب على أدائهم الوظيفي والذي يشكل لهم هوية تنظيمية خاصة بهم بكل تأكيد" (سالم، 2018، ص 195).

فبالرغم من كون المستشفى يحوي فئات مهنية عديدة واستراتيجيات خاصة بكل فاعل داخل المؤسسة، إلى حد ظهور بعض الصراعات التنظيمية داخلها، إلا أن الطابع الأخلاقي يبقى موجوداً رغم السياسات الصحية غير الحكيمة. ويبقى منطوق العرف السائد أو الاعتراف الجمعي بالقيمة الاجتماعية المرموقة للمنتمي للسلك الصحي في المجتمع الجزائري تصنع الفخر لأصحاب هذه الفئات السوسيو مهنية، حيث تلعب المرجعية الثقافية دوراً كبيراً في تكوين هوية عمل للمنظوين تحت النظام المؤسساتي الاستشفائي، ومدعاة للفخر بكونهم ينتمون لهذا السلك، هذه المؤشرات كلها تذهب بنا إلى كون العامل الأخلاقي له الأثر الكبير في تكوين هوية مهنية للعمال داخل إطار المهنة الاستشفائية، وأن المرجعية الثقافية للعامل الجزائري دائماً ما تلعب الدور الأساس في اندماجهم داخل التنظيمات وتبنيهم لأهدافها.

ومن حيث زوايا التحليل نجد أن الدكتور مُجَّد بشير ينظر نموذج التحليل الثقافي داخل المؤسسات الجزائرية من خلال زوايا الاندماج بين أشكال العلاقات الاجتماعية الفاعلة داخل المؤسسات وخارجها، فالتطابق موجود بين أشكال العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسات الانتاجية والمجتمع الأصلي أو الفضاء المشترك، "تفسير هذا الطرح يتم بالرجوع إلى الثقافة الوطنية المطبوعة بتاريخ هذا المجتمع، فبدلاً من تنفي "الثقافية" المساهمة الكبيرة التي قدمتها "الاجتماعية" فهي تحاول الدفع بما إلى أقصى حدود جذور ذلك التداخل بين المؤسسة والمجتمع الذي تنتمي إليه" (بشير، 2017، ص 125)، ومن هذا المنطلق وبالرغم من وجود بؤر للتأزم داخل التنظيمات الاستشفائية ومطالبة الأطباء والممرضين بتحسين

وضعهم الاجتماعي الذي يعد على المحك والظاهر للعيان من خلال الحركات الاحتجاجية، وخاصة احتجاجات الأطباء الاختصاصيين المقيمين خلال نهاية سنة 2018 وبداية 2019، إلا أن سمعة المؤسسة اجتماعيا محفوظة ويبقى العامل الأخلاقي هو الدافع الأكبر لهذه الفئة بمواصلة تقديم خدماتهم بكل فخر.

## VI - استخلاص عام:

إن نجاح أي منظمة مرتبط بنجاح المورد البشري فيها من خلال التميز الذي يصنعه، هذا التميز ناتج عن عدة عوامل يشترك فيها الفاعل و أصحاب اتخاذ القرار فيها من خلال العمليات الاجتماعية المختلفة داخلها، ولعل أبرز ما يترجم هذا النجاح هو الالتزام بالعمل الأخلاقي داخل التنظيمات والذي بدوره يفضي إلى اكتساب العاملين لهوية تنظيمية ذات مرجعية ثقافية تشجعها، وهي الظاهرة التي أشرنا إليها من خلال هذه الورقة البحثية، بحيث أن تواجد بعض المعوقات الوظيفية داخل هذه التنظيمات، ومنها المؤسسات الاستشفائية يمكن أن تحدث شخا في العلاقات داخلها، ولكن العامل الأخلاقي دائما ما يحافظ على توازن هذه المؤسسات بنسب مقبولة، فانتفاء الفرد إلى مؤسسة تحسن دمج أهدافها والقيم المنتشرة في الفضاء المشترك غالبا ما تكون هوية قوية تضمن استمرارها.

قائمة المراجع:

- 1- بشير، مُجّد. (2017). الثقافة والتسيير في الجزائر. ط2. الجزائر: ديوان المطبوعات الجزائرية.
- 2- بوفلجة، غيات. (2010). القيم الثقافية وفعالية التنظيمات. ط1. وهران: دار القدس.
- 3- بوكروبوط، عز الدين. (2008). المتبقين من العمال بعد التقليل من عددهم وفعالية التنظيم بالمؤسسة الاقتصادية. أطروحة دكتوراه. الجزائر: جامعة الجزائر.
- 4- حاروش، نور الدين. (2017). الإدارة الصحية. الجزائر: دار الأمة للطباعة والنشر والتوزيع.
- 5- حريم، حسين. (2004). السلوك التنظيمي: سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال. عمان. الأردن. دار الحامد للنشر والتوزيع.
- 6- الخطيب، عبد الرحمن. (2010). الأخلاق المهنية وموائيقها. ط1. القاهرة: المكتبة الأنجلو مصرية.
- 7- د ن. (1999). الموسوعة العربية العالمية. ط2. الرياض: مؤسسة أعمال الموسوعة للنشر والتوزيع.
- 8- سالم، يعقوب. (2018). أخلاقيات العمل الوظيفي ودورها في بناء الهوية التنظيمية في الادارة الجزائرية. أطروحة دكتوراه. بسكرة: جامعة مُجّد خيضر بسكرة.
- 9- طاهر، محسن الغالبي والعامري صالح. (2016). المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال. ط5. الأردن: دار وائل للنشر و التوزيع.
- 10- كسنة، أمُجّد. (2009). مواضيع متنوعة في إدارة الأعمال. ط1. الجزائر: غرناطة للنشر والتوزيع.
- 11- مُجّد الحسن، إحسان. (2010). علم الاجتماع الطبي. الأردن: دار وائل للنشر.
- 12- مُجّد رفعت حواس، أميرة. (2003). أثر الالتزام التنظيمي والثقة في الادارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكات المواطنة التنظيمية. رسالة ماجستير. القاهرة: جامعة القاهرة.
- 13- مُجّد عبد المحسن، توفيق. (2014). أخلاقيات الأعمال. بيروت: دار الفكر العربي، دار النهضة العربية.
- 14- مسلم، مُجّد. (2007). مدخل إلعلم النفس العمل. ط2. الجزائر. دار قرطبة للنشر والتوزيع.
- 15- نصيرات، فريد. (2014). إدارة المستشفيات. ط1. الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.