

دور أخلاقيات المهنة ومتطلبات الحوكمة في تفعيل جودة الحياة الوظيفية (QWL)

**The role of Work Ethics and governance requirements in
activating the Quality of Work Life (QWL).**

د. قصير بن عودة ، أستاذ مساعد

D.Kessir benaouda, Assistant Professor

كلية العلوم الإنسانية الاجتماعية ، جامعة أحمد زبانة غليزان. مخبر الأروغونوميا

**Faculté des sciences humaines sociales, University of Ahmed Zabana
Relizane, ergonomics laboratory**

تاريخ القبول: 2022/06/24

تاريخ الإرسال: 2022/02/23

الملخص: تهدف هذه الدراسة في مجملها إلى تحديد طبيعة العلاقة بين أخلاقيات المهنة كممارسة فعالة من ممارسات نظام الحوكمة وجودة الحياة الوظيفية في المنظمات باعتباره اللبنة الأساسية للمسار الوظيفي الأمثل، كما تهدف إلى إبراز أهمية ومكانة جودة الحياة الوظيفية باعتبارها غاية ووسيلة في نفس الوقت تسعى المؤسسات والمنظمات لتحقيقها والمحافظة عليها، والدور الكبير الذي تلعبه أخلاقيات المهنة وأنظمة الحوكمة في تفعيل جودة الحياة داخل المنظمة وتوفير المناخ التنظيمي الملائم للأفراد، وكان من أبرز توصيات هذه الدراسة ومقترحاتها السعي إلى ترسيخ القيم الأخلاقية داخل المنظمات وتوعية العاملين بأهميتها وضرورة تبنيها، كما ركزت هذه الورقات على غرس ثقافة الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية وأنها حتمية وضرورة لسير المؤسسة ونجاحها وليس كمالية أو ثانوية يمكن إهمالها أو إغفال دورها.

الكلمات المفتاحية: أخلاقيات المهنة، الحوكمة، جودة الحياة الوظيفية.

Abstract: In its entirety, this study aims to determine the nature of the relationship between the ethics of the profession according to the requirements of the governance system and the quality of career in organizations. It also aims to highlight the importance and status of the quality of career life as an end and a means at the same time. Institutions and organizations seek to achieve and maintain, and the great role that professional ethics play in activating the quality of life within the organization. One of the most important recommendations of this study was to seek to establish ethical values within organizations and to educate workers about their importance. These papers also focused on instilling a culture of concern for the quality of career life, and that it is imperative for the institution's progress and success, and not as a luxury or secondary that can be neglected or its role be neglected.

key words: Work Ethics, Governance, Quality of Work Life (QWL).

مقدمة:

يعيش عالم الشغل في الآونة الأخيرة تغيرات وتطورات سريعة في جميع المجالات التنظيمية و الإدارية، هذا ما دفع بالمتخصصين والباحثين الاتهام بالعنصر البشري كمورد أساسي للمنظمة ، وكان من أهم المواضيع التي لقيت إقبالا كبيرا في مطلع القرن الواحد والعشرين(الألفية الثانية) موضوع جودة الحياة الوظيفية *QWL* والذي يعد المحور الأساسي لعلم النفس الإيجابي الذي أولى اهتمامه برضا العاملين والتزامهم التنظيمي وتطوير خبراتهم وتحسين مزاجهم وتعزيز جودة حياتهم الوظيفية بصفة عامة، ولا يتصور تحقيق هذه الغايات الإيجابية إلا بوجود قيم مترسخة وثوابت مصاغة في أخلاقيات مهنية تطبيقية وقرارات راشدة داخل البيئة العمل، فمن أكبر السياجات التي حمت المنظمات من السقوط والانحيار في الظروف والأزمات الراهنة التي شلت حركة كثير من المؤسسات هو نظام الحوكمة والتي جاءت لتطبيق الممارسات الإدارية الرشيدة ومحاربة الفساد التنظيمي وتحقيق ضمان النزاهة والاستقامة لكافة العاملين بالمنظمة، ويقول (مارتن شتايندل) مدير البرامج في لجنة الخدمات الاستثمارية في منطقة الشرق الأوسط بمؤسسة التمويل الدولية التابعة للبنك الدولي: "أن الحوكمة الجيدة ستحمي بعض الشركات من أن تكون جزء من الأزمة الراهنة"¹.

كما عرفت المنظمات وتيقنت أن انخفاض جودة الحياة الوظيفية الناتج عن غياب الأخلاقيات المهنية "يؤدي إلى انخفاض النمو الاقتصادي والتقدم الوظيفي وبطبيعة الحال تتزايد المخاوف بشأن انخفاض جودة الحياة العمل مما يؤثر ذلك على الحياة العملية والحياة الأسرية والتخطيط"²، وما نحاول مناقشته والوقوف عليه في هذه الورقات البحثية واستناداً على ما ورد في مقدمة هذه الدراسة هو طرح الإشكالية التالية :

- ما هو دور أخلاقيات المهنة ومتطلبات الحوكمة في تفعيل جودة الحياة الوظيفية ؟

الهدف من الدراسة: تهدف الدراسة إلى تقديم عرضاً نظرياً يبرز أهمية ومكانة كل من المتغيرين الأخلاقيات المهنية في ظل الحوكمة وجودة الحياة الوظيفية وتوضيح دور كل منهما في بناء المنظمة هيكلأ و تنظيمأ وثقافة وسياسة ورؤية..من ثم تقديم بعض التوصيات والاقتراحات المهمة والتي تساهم في طرح رؤية مستقبلية لتحقيق جودة الحياة الوظيفية.

أولاً: مقارنة نظرية لأخلاقيات العمل:

تعتبر أخلاقيات العمل أو ما يسمى (بالامتثال المهني) نمط من أنماط الأخلاقيات التطبيقية التي تدرس الممارسات والسلوكات التي تنشأ في بيئة الأعمال الاقتصادية، وهي مجموعة من القيم والضوابط والمعايير التي

تتمحور حول أهمية العمل وكيف يتصرف الفرد في بيئة عمله، وكيف يتعامل مع المواقف والظروف، كما يرتبط النظام الاقتصادي بالأخلاق ارتباطاً وثيقاً فهما في علاقة تفاعلية و تغذية عكسية feedback، يقوى أحدهما وينشط بقوة الآخر ويضعف بضعفه، فكلما كانت أخلاق مجتمع أو مؤسسة ما سليمة كان اقتصاديتها سليمة، لهذا أصبحت أخلاقيات العمل Work Ethics تشكل تعتبر أخلاقيات العمل أو ما يسمى (بالامتثال المهني) نمط من أنماط الأخلاقيات التطبيقية التي تدرس الممارسات والسلوكيات من صناعة النمو في الشركات.

1- مفهوم أخلاقيات العمل: Work Ethics

كانت المؤسسات الأمريكية أول من أهتم بموضوع الأخلاقيات، حيث ظهرت أول مدونة للأخلاقيات على مستوى مؤسسة PENNEY سنة 1913 وقد امتد الاهتمام بالأخلاقيات فيما بعد إلى الخمسينيات من القرن العشرين، حيث تضاعف عدد المواثيق الأخلاقية كما تزايدت المقالات والمجلات المهتمة بأدبيات "أخلاقيات العمل"³

والأخلاق إذا نظرنا إليها نظرة عامة وشاملة فإنها "هي مبادئ وقواعد تحدد السلوك المقبول أخلاقياً"⁴.

وتعرف أخلاقيات العمل الإداري بوجه عام بأنها مجموعة من الصفات الحسنة التي لا بد من توافرها في صاحب المهنة ليؤدي عمله على الوجه الأمثل⁵.

ويقدم Griffiin الأخلاقيات على أنها معتقدات فردية حول ما هو صحيح أو خطأ، أو ما هو جيد أو سيء⁶.

وقد عرف Garden الأخلاق بأنها ما يؤمن به الفرد من القيم خلال القيام بسلوك معين في موقف معين، وهو يتفق في ذلك مع Negros الذي يرى في الأخلاق أنها مجموعة من المبادئ المدونة، تأمر وتنهاي عن سلوكيات معينة تحت ظروف معينة وهي انعكاسات القيم التي يتخذها الأفراد كمعايير تحكم سلوكياتهم⁷.

في حين يرى (P.F.Drucher) أن الأخلاق في الإدارة "هي ذلك العلم الذي يدرس ويعالج الاختيارات العقلانية على أساس القيم و الرسائل المؤدية إلى الأهداف"، ويعرف Woller أخلاقيات العمل على أنها الالتزام بالقيم الأخلاقية والأمانة والاستقامة والثقة والصدق في العمل⁸.

ومن جهة أخرى تعرف أخلاقيات العمل عن (P.W.Van Valock) على أنها الدراسة المنهجية للخيار الأخلاقي الذي يتم من خلالها اختيار ما هو جيد⁹.

2- مصادر أخلاقيات العمل:

من أهم خصائص السلوك الإنساني أنه مسبب وهادف ومدفوع، فهو لا يأتي من فراغ حيث تقف عدة عوامل ورائه، ولذا فإن التعرف على مصادر السلوك ودراستها وتحليلها، وتوظيفها بشكل سليم لصالح المؤسسة أمر في غاية الأهمية، إضافة إلى أن التعرف على مصادر السلوك لدى الأفراد في المؤسسة يفيد في التنبؤ بالظواهر المرتبطة بهذا الجانب، ومن ثم السيطرة عليها أو التكيف معها بالشكل الذي يكون في صالح المؤسسات.¹⁰

ومن أهم هذه المصادر :

1-2 المصدر الديني: تعتبر الأديان السماوية من أهم مصادر الأخلاق للإنسان حيث يستقي منها جميع تصرفاته وسلوكه ومنهجه في الحياة، " ويُعدّ الإسلام الوعاء الحضاري والإنساني الذي يطرح مفاهيم أخلاقية راقية في مختلف مناحي الحياة؛ إذ استمد الأفراد والمنظمات قواعد عمل ومدونات أخلاقية مقبولة من هذه المفاهيم، ولكن يوجد فجوة كبيرة بين هذا الوعاء الحضاري والممارسات الفعلية لهؤلاء الأفراد والمنظمات"¹¹

2-2 المؤسسات التعليمية: تستطيع المؤسسات أن تلعب دوراً مهماً في إعداد الطلبة لدخول المجال الوظيفي حيث تستطيع توجيههم وتوعيتهم وتدرّسهم مسائل الأخلاق والعلاقات العامة.

3-2 الأسرة: وهي النواة الأساسية في المجتمع وأساس صلاحه أو فساده والمؤثر بشكل رئيسي على السلوكيات والتصرفات البشرية.

4-2 بيئة العمل: يرتبط الموظف بعمله من خلال بيئة العمل التي يتأثر بها ويؤثر فيها، وهي تضم مجموعة من العوامل منها الزملاء والقيم السائدة في المؤسسة.

5-2 البيئة الاجتماعية: تشكل البيئة الاجتماعية نظاماً يضم مجموعة من القيم والعادات والأعراف، يجب التقيد والتمسك بها وبذلك تعتبر محدد للواجبات الأخلاقية والقيم الشخصية التي تمثل السلوك البشري.

6-2 التشريعات والقوانين: تؤثر التشريعات والقوانين في السلوك الأخلاقي، حيث أن القانون يحدد المعايير المقبولة في مجال الأعمال التي تعمل بدورها على توجيه العمال والمدراء.

7-2 ثقافة المؤسسة: على المؤسسة أن تجعل من الأخلاق مكمل لثقافة المؤسسة، وتبدأ ثقافة المؤسسة بصورة عامة من القائد فهو يوضح وينجز أفكار وقيم معينة حيث أن المدير يكون مسؤول على دعم وخلق ثقافة التي تؤكد على أهمية السلوك الأخلاقي في المؤسسة.¹²

3- عناصر أخلاقيات الأعمال:

تولد الأخلاقيات من أرحام عدة، كل له دور مميز في التأثير على تلك الأخلاقيات وعملية بنائها وتمثل بعناصرها الأساسية المتمثلة بما يأتي:

3-1 أخلاق الفرد الشخصية: حيث تعتبر الأخلاق جوهر العمل كما هي جوهر الإنسانية , لذلك فإن التزام العاملين آياً كانت مواقعهم في المنظمة بقواعد الأخلاق والسلوك المحدد من قبل المنظمة وصفته الأساسية ستؤدي إلى تحقيق استقرار المنظمة بوضعها الحالي ومن ثم نموها وتطورها.

3-2 الثقافة التنظيمية: والتي تعني الإطار القيمي والأخلاقي والسلوكي الذي تعتمده المنظمة في تعاملها مع مختلف الأطراف فقد تعني المظاهر السلوكية أو القيم المشتركة أو القواعد والمعايير الأخلاقية والسلوكية إضافة إلى القيم والمعتقدات والافتراضات والرموز والطقوس والمعايير السلوكية.

3-3 أنظمة المنظمة: سياسات وأنظمة ومبادئ الأخلاق ونظم المكافأة بمجملها تساهم في تشكيل أخلاقيات الإدارة وتوجه السلوك باتجاه معين وبالتالي فأنها توجه سلوك العاملين بما يعزز العمل بأخلاقيات الإدارة.

3-4 الجمهور الخارجي: كالأنظمة الحكومية والزبائن وقوى السوق والمنافسون الذين يساهمون في تكوين أخلاقيات الإدارة وتوجيهها باتجاه معين دون غيره خاصة في ظل ظروف التطور التكنولوجي وزيادة المنافسين¹³.

4- حوكمة المنظمات:**4-1 مفهوم الحوكمة: Governance**

لا تكاد تجد تعريفاً موحداً لمصطلح الحوكمة، فتعرف فمؤسسة التمويل الدولية IFC تعرف الحوكمة بأنها: (النظام الذي يتم من خلاله إدارة الشركات والتحكم في أعمالها)¹⁴.

كما تعرفها منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OECD بأنها: (مجموعة من العلاقات التي تربط بين القائمين على إدارة الشركة و مجلس الإدارة وحملة الأسهم وغيرهم من أصحاب المصالح).¹⁵

أما بالنسبة لبرنامج الأمم المتحدة للتنمية PNUD فيعرفها على أنها (ممارسة السلطة السياسية والاقتصادية والإدارية في إطار تدبير شؤون بلد ما على جميع المستويات، من خلال آليات وعمليات ومؤسسات تتيح للأفراد والجماعات تحقيق مصالحها).¹⁶

ويعرف البنك الدولي World Bank الحوكمة بأنها الحكم المعتمد على تقاليد ومؤسسات يتم من خلالها ممارسة السلطة في الدولة بهدف خدمة الصالح العام.

ويعرفها كل من shlefer و vishny "حوكمة الشركات أنها تشمل جميع الآليات التي تضمن لمختلف الملاك عائداً على الاستثمار مع تفادي حصول المدراء وكبار المساهمين على ملكية جزء من هذه العوائد بشكل مفرط"¹⁷

وقد ظهر مفهوم الحوكمة في إطار الجهود التي تبذلها المنظمات الدولية في مجال التنمية الإنسانية بمختلف أبعادها السياسية، الاقتصادية و الاجتماعية، حيث تم استخدام هذا المصطلح للتركيز على المساءلة المالية للحكومات. فوفقا للحكومة؛ فإن الأدوات الحكومية للسياسات الاقتصادية ليس من المفروض أن تكون اقتصادية و فعالة فقط، بل لا بد أيضا أن تكفل العدالة والمساواة¹⁸.

أ- مفهوم الحوكمة على المستوى القانوني: تقوم الحوكمة من الناحية القانونية بالتأكد من الالتزام بتطبيق الأشكال المختلفة للعقود بين كافة الأطراف المعنية في الشركة، وتعد الحجر الزاوية في تنظيم العلاقات التعاقدية بين هؤلاء الأطراف بما يعمل على ضمان حقوق كل طرف منهم.

ب- مفهوم الحوكمة على المستوى الاقتصادي: يعني مفهوم الحوكمة من الناحية الاقتصادية الأسلوب الذي على طريقه يستطيع المستثمرون الذين يفرون التمويل للشركات من خلال أسواق المال لتحقيق قدر من طمأنينة يضمن حصولهم على عائد لاستثماراتهم.

ج- مفهوم الحوكمة على المستوى التقني: تؤشر على استعمال الوسائل المتطورة والحديثة في التدبير الإداري والمالي بما يعمل على تحقيق التطوير والتجديد.

د- مفهوم الحوكمة على المستوى السياسي: تؤشر الحكامة الجديدة في هذا المستوى على الديمقراطية، أي أنها تقوم على مبدأ المشاركة، وعلى مبدأ دولة القانون، وأيضا العدالة الاجتماعية في تولي المناصب العمومية.

هـ- مفهوم الحوكمة على المستوى الاجتماعي: يتسع مفهوم الحوكمة في معناه الواسع ليشمل الجانب الاجتماعي وحماية الأطراف المختلفة، ويضمن المسؤولية الاجتماعية لهذه الشركات اتجاه مجتمعها المسؤولة الاجتماعية للشركات¹⁹.

2-4 مقومات الحوكمة: تتكون الحوكمة من نوعين من المقومات هما:

- **المقومات الخارجية:** هي البيئة الاستثمارية والتشريعية والتنظيمية في البلد، وتتألف من كل القوانين الناظمة لعمل الشركات وحمايتها، بالإضافة للبيئة المصرفية والرقابية.

- **المقومات الداخلية:** هي القواعد والأسس التي تحدد آلية اتخاذ القرارات وتوزيع السلطات والمسؤوليات داخل الشركة ما بين مجلس الإدارة والمدير التنفيذي.

5- مبادئ الحوكمة: Governance Principles

للحوكمة عدة مبادئ وباعتبارات مختلفة ومتعددة ومن أهمها إجمالاً :

5-1 المساءلة: Accountability وتعرف بأنها «خطوط واضحة وفعّالة للمساءلة (القانونية- السياسية- المالية - الإدارية) لضمان المحاسبة المالية، والقانونية، والإدارية، والسياسية للجهات المختلفة المقدمة للخدمات القطاع الحكومي، القطاع الخاص، الجمعيات الأهلية.....)» ضرورة إنشاء نظام فعّال للتدقيق الداخلي الخاصة بإجراءات وعقود الشراء، فضلًا عن ضرورة وجود نظام فعّال للطعن يضمن إتاحة سبل قانونية للتظلم.

5-2 المشاركة: Participation تعتبر مشاركة المواطنين والمجتمع المدني فاعلاً أساسياً في عملية التنمية، لكونها تساهم في دعم الحكم الديمقراطي، وتسهل التفاعل بين الدولة والمجتمع من خلال مشاركة المواطنين بالمساهمة في اتخاذ القرار ومساءلة صانعي القرار.

5-3 الشفافية: Transparency بمعنى توافر كل من التعامل النزيه والمكتمل وما هو مطلوب من التقارير المالية هو أنها ينبغي أن تكون أمينة وأن تقدم صورة متوازنة عن حالة الأعمال، ونزاهة التقارير تعتمد على نزاهة أولئك الذين يعدونها ويعرضونها²⁰.

5-4 سيادة القانون: Rule of Law ينصرف مفهوم احترام القانون إلى مدى امتثال كافة الأطراف - سواء كانوا أفراداً، أو مؤسسات حكومية، أو مجتمع مدني - للمنظومة القانونية من قوانين أو تشريعات أو لوائح الخ...

5-5 مكافحة الفساد: Combating Corruption يُعرف الفساد بأنه إساءة استخدام السلطة العامة من أجل تحقيق مكاسب اصة، وتتعدد صور الفساد لتشمل الرشوة، الابتزاز، المحاباة، استغلال النفوذ وغير ذلك من أفعال.

5-6 العدالة Justice يُقصد بها درجة تقديم الحكومة، المجتمع المدني، القطاع الخاص، إلخ للخدمات على قدم المساواة، وطبقاً للاحتياجات ومبدأ تكافؤ الفرص.

5-7 الانضباط: Discipline أي اتباع السلوك الأخلاقي المناسب والصحيح.

5-8 المسؤولية الاجتماعية Social Responsibility هي ثقافة الالتزام بالمسؤولية ضمن أولويات التخطيط الاستراتيجي، وتوفير الدعم والمساندة التامة من قبل الحكومة تجاه التنمية المستدامة لمجتمعاتها.²¹

6 - معايير الحوكمة :

وضعت لجنة بازل في العام 1999 مجموعة من إرشادات خاصة بالحوكمة في المؤسسات المصرفية والمالية، تركز على النقاط التالية²²:

6-1 قيم الشركة وموثيق الشرف للتصرفات السليمة وغيرها من المعايير للتصرفات الجيدة والنظم التي يتحقق باستخدامها تطبيق هذه المعايير.

6-2 إستراتيجية الشركة معدة جيدا، والتي بموجبها يمكن قياس نجاحها الكلي ومساهمة الأفراد في ذلك.

6-3 التوزيع السليم للمسؤوليات ومراكز اتخاذ القرار متضمنا تسلسلا وظيفيا للموافقات المطلوبة من الأفراد للمجلس.

6-4 وضع آلية للتعاون الفعال بين مجلس الإدارة و مدققي الحسابات والإدارة العليا.

6-5 توافر نظام ضبط داخلي قوي يتضمن مهام التدقيق الداخلي والخارجي وإدارة مستقلة للمخاطر عن خطوط العمل مع مراعاة تناسب السلطات مع المسؤوليات.

6-6 مراقبة خاصة لمراكز المخاطر في المواقع التي يتصاعد فيها تضارب المصالح، بما في ذلك علاقات العمل مع المقترضين المرتبطين بالمصرف وكبار المساهمين والإدارة العليا، أو متخذي القرارات الرئيسية في المؤسسة.

6-7 الحوافز المالية والإدارية للإدارة العليا التي تحقق العمل بطريقة سليمة، وأيضا بالنسبة للمديرين أو الموظفين سواء كانت في شكل تعويضات أو ترقية أو عناصر أخرى.

تدفق المعلومات بشكل مناسب داخليا أو إلى الخارج²³.

ثانياً: مقارنة نظرية لجودة الحياة الوظيفية: (QVT)

بعد الحربين العالميتين ازداد الاهتمام بجودة حياة الأفراد لاسيما بعد الحرب العالمية الثانية، وأصبحت نفسية الفرد وانفعالاته وامتعه وميوله وأحواله المعيشية من أهم أولويات الباحثين، وفي سنة 1950 ظهر مصطلح جودة الحياة (Quality of Life) والذي انبثق تطبيقات وممارسات علم النفس الإيجابي ليقتصد به على العموم رضا الفرد واستمتاعه في كل جوانب حياته (النفسية والصحية والتعليمية والمعيشية والمهنية والاجتماعية..).

1- مفهوم جودة الحياة: اختلف الباحثون في تفسير وتعريف جودة الحياة لاختلاف مواقعهم ووجهات نظرهم، ولهذا يبقى مفهوم جودة الحياة مفهوم نسبي وليس قطعي، وقد عرفت منظمة الصحة العالمية (WHO) جودة الحياة بأنها "انطباع الفرد اتجاه حياته ضمن الأنساق والمعايير الثقافية في مجتمعه، وعلاقة ذلك بأهدافه وتوقعاته ومعايير واعتبارات، وهو مفهوم واسع يتأثر بطريقة معقدة بصحة الفرد الجسمية، وحالته النفسية، ومستوى استقلاله، وعلاقته الاجتماعية وعلاقته بالجوانب المهمة في البيئة التي يعيش فيها الفرد".²⁴

وعرف خبراء الصحة العالمية جودة الحياة (WHOQOL Group (1995) بأنها: إدراك الفرد لوضعه المعيشي في سياق الثقافة، والنسق القيمي الذي يعيش فيه، وعلاقة هذا الإدراك بالأهداف والتوقعات ومستوى الاهتمامات.

ويشير "Dennis et al" 2003، جودة الحياة بأنها اكتفاء الإنسان بمتطلبات حياته وفقاً لخبراته في هذا العالم، وهذه الخبرات قد تشمل الاكتفاء من الحاجات المادية والتربية والتعليم والصحة ونظافة البيئة وسهولة المواصلات، وتوافر السلع وزيادة الدخل وتوافر فرص العمل والتعليم، وحرية التعبير والاعتقاد".²⁵

2- مفهوم جودة الحياة في بيئة العمل: Quality of Work Life

تعتبر جودة الحياة المهنية من المواضيع بالغة الأهمية في مجال العلوم الإنسانية والاجتماعية عموماً و في مجال السلوك التنظيمي و إدارة الموارد البشرية خصوصاً، لما له من أثر إيجابي وانعكاس قوي على الفرد و المؤسسة في توفير وتحقيق فرص نمو والتقدم لكليهما، ولهذا تعددت مفاهيم جودة الحياة الوظيفية واختلفت تعاريف المتخصصين لهذا الموضوع، ومن بين أهم هذه التعريفات:

تعريف (Rose, 2006) ويرى بأن جودة حياة العمل أنها: مجموعة من المبادئ والقيم المشتركة التي ترى أن المورد البشري هو الأكثر أهمية في المنظمة ككل، وجدير بالثقة وقادر على تحمل المسؤولية، وله قيمة ويجب أن

يعامل باحترام وكرامة، فهي بناء شامل يتضمن وظيفة الفرد التي تتكافأ مع إمكانياته و مهاراته وخبراته في العمل²⁶.

في حين يعرفها أندرسون (Anderson,1988) بأنها زيادة مشاركة العاملين في القرارات وتتمين مجهودات وطاقت العاملين، بالإضافة إلى التحسين المستمر للأمن الوقائي والصحو الوظيفية²⁷.
ويُعد أحدث التعاريف الأنجلوسكسونية في رأي الباحثة شافية تعريف (Serey,2006): على أن جودة الحياة الوظيفية تعتبر فرصة ممارسة المواهب والقدرات لمواجهة تحديات العمل²⁸.

3- أهداف جودة الحياة المهنية :

لا يمكن حصر أهداف جودة الحياة الوظيفية لتشعب مقاصدها وتعدد أهدافها وغايتها وأبعادها، ولعل كثرة هذه الأهداف نابعة من حاجة الأفراد وحاجة المنظمة إلى التطوير والتغيير لاسيما في عصر المنافسة والتحسين المستمر.

ومن هذه الأهداف على رأي الدكتور (عاطف،2019) فإن جودة حياة العمل تؤدي إلى تحقيق ما يلي:

3-1 أهداف الفردية: تؤدي جودة حياة العمل إلى تحقيق أهداف الفرد الشخصية مثل إشباع حاجاته ورغباته وزيادة مستوى رضاه الوظيفي.

3-2 أهداف التنظيمية: حيث تساعد المنظمة في تحيقي أهدافها من خلال فعالية الفرد وتتمثل في:

- إعداد الفرد وتدريبه لمواكبة التغيرات السريعة في العمل.
- نقل المعرفة و المهارات بين الموظفين ذوي الخبرة.
- إعداد الفرد للقيام بمهام أعلى في المستوى الوظيفي.
- مساعدة الفرد على العمل بصورة أكثر فعالية.
- التأكد من الناتج الاقتصادي من خلال الجودة المطلوبة.

3-3 أهداف المهنية: والتي تحافظ على مستوى مناسب لاحتياجات المنظمة.

3-4 أهداف اجتماعية: فهي مسؤولية أخلاقية واجتماعية تضمنها المنظمة لمواجهة الاحتياجات والتحديات السريعة المتلاحقة²⁹.

في حين يرى (المغربي 2007) في كتابه "المهارات السلوكية" أن جودة الحياة الوظيفية من أهم مزاياها تحقيق:

- توفير طاقة عمالية أكثر ولاء ودافعية.

- تنظيم الفاعلية التنظيمية من وجهة نظر أصحاب المنظمة.
- تحقيق الأهداف الخاصة للعاملين وجعلها تصب ضمن أهداف المؤسسة³⁰.

4- أبعاد جودة الحياة الوظيفية:

اختلفت وجهات النظر عند الباحثين والمتخصصين بالنسبة لأبعاد جودة الحياة الوظيفية، وظهرت عدة نماذج كلٌّ منها ينظر إلى جودة الحياة المهنية من زاوية، وعلى رأس هذه النماذج وأقدمها نموذج (walton, 1974)

لقياس جودة الحياة والذي اشتمل على ثمانية أبعاد وهي:

- مدى عدالة نظام الأجور والتعويضات.
 - مدى توافر ظروف عمل صحية وآمنة.
 - الفرص المتاحة لاستخدام وتنمية قدرات العاملين.
 - الفرص المتاحة في النمو و تحقيق الأمان الوظيفي للعاملين.
 - التكامل الاجتماعي في عمل المنظمة.
 - حقوق العاملين الدستورية في المنظمة مثل الخصوصية والمساواة والتعبير عن الرأي.
 - أهمية التزام المنظمة بالمسؤوليات الاجتماعية.
 - التوازن بين الحياة الوظيفية للعامل وحياته الشخصية³¹.
- وما أهم عناصر جودة الحياة المهنية "التمكين" والذي يُعد أحد أهم الأبعاد الرئيسية لتحقيق جودة الحياة الوظيفية لأن تمكين العاملين يهدف إلى مساعدة العاملين على أن يكونوا أكثر قدرة وسلطة في أداء أعمالهم وتحقيق أفضل النتائج³².

5 - دور الأخلاقيات الوظيفية في تعزيز جودة الحياة في بيئة العمل:

لقد أصبح موضوع جودة الحياة المهنية ضرورة حتمية يجب السعي لتوفيرها وتعزيزها في كل المنظمات سواء إنتاجية أوخدمائية كونها تتعلق بالروح المعنوية للموارد البشرية، ومن خلال الدور الكبير الذي تلعبه الأخلاقيات الوظيفية في ظل نظام الحوكمة في الاهتمام بالعنصر البشري والاهتمام بتحسين وتطوير بيئة العمل بما يحقق أهداف المنظمة والعاملين فيها يظهر جلياً تأثيرها ودورها في خلق بيئة عمل مناسبة وموافقة لمعايير المناخ التنظيمي الجيد والسعي إلى تعزيز جودة الحياة، ولهذا تزايد الاهتمام بالحوكمة في السنوات الأخيرة وصارت من المواضيع الحديثة التي يتم تداولها في الوقت الحالي، حتى أصبح تقدم المؤسسات والمنظمات العالمية يقاس بمدى تطبيق معايير أنظمة الحوكمة في شتى المجالات.

كما لا يمكن تحقيق وتوفير جودة حياة مهنية بمعزل عن ركنها الأساسي وهو مبدأ الشفافية وهو ذروة السلوكيات الأخلاقية في أي منظمة والذي يعد من أهم المبادئ اللازمة لتحقيق أو تطبيق نظام حوكمة مؤسسات الدولة من خلال ضرورة توفر جميع المعلومات وعرضها على العاملين بدقة ووضوح وعدم إخفائها، كما أن المقصد الأساسي من مبدأ الأخلاقيات المهنة وسائر أنظمة الحوكمة هو توفير بيئة عمل ملائمة ومناسبة تضمن السير الحسن للعمليات الإدارية والمالية الأمر الذي من شأنه أن يدعم ثقة العاملين ودافعيتهم للعمل بكفاءة وجودة.

وإذا نظرنا إلى أبعاد جودة الحياة الوظيفية QVT كما مرّ معنا في ذكر أبعادها نجد أن التمكين الذي تسعى الحوكمة في ترسيخه وتعزيزه يعد من أهم أبعاد جودة الحياة الوظيفية، والذي يقصد به منح الصلاحيات والسلطة الإدارية للمشاركة في القرارات مما يساهم في تفعيل دور القيادي وفاعليته في المنظمات، وهذا في حد ذاته كفيلاً بضخ جرعات جودة الحياة في أي منظمة، كما اقترن مفهوم التمكين Empowerment بالحوكمة في تقرير البنك الدولي الذي أشار له بالتوسيع قدرات وإمكانات الأفراد في المشاركة والتأثير والتحكم والتعامل مع المنظمات³³

ويؤكد (مطلق، 2009) في كتابه "إدارة التمكين واقتصاديات الثقة" إلى قوة العلاقة بين التمكين وأبعاد جودة الحياة الثقة والقابلية والرضا حيث يقول: "وإذا ما نظرنا إلى التمكين من خلال العاملين الذين يوصفون اليوم أنهم عنصر استثمار مهم في المنظمة فإن التمكين يساهم في زيادة إنتاجية المنظمة كونه يساهم في تطوير قابلية العاملين وزيادة رضاهم وتمسكهم بالمنظمة" وهذا أهم عنصر وأحسن مبدأ يحقق جودة الحياة الوظيفية، كما أنه صمام أمان للسير الأمثل لأي منظمة.

6 - خاتمة الدراسة وتوصياتها: وفي الأخير ومما سبق ذكره يظهر لنا جلياً الدور الذي تلعبه القيم والضوابط الأخلاقية المهنية في تعزيز وتفعيل جودة الحياة الوظيفية والتي لا مناص من تجاهلها وإهمالها باعتبارها في العصر الحديث هي المحك الأساسي لنجاح المنظمات وتميزها في سوق العمل، وقد أثبتت كثير من الدراسات أن أخلاقيات الأعمال لها دور مميز وفعال في تعزيز العلاقة بين أهداف المنظمة وأفرادها وكافة العاملين بها، ومما يجدر إشارة إليه أهمية أنظمة الحوكمة في تطوير بيئة العمل سواء على الصعيد التنظيمي أو المالي وتوجيه وترشيد كافة العمليات نحو النجاح والتطور المستمر وتحقيق جودة شاملة للمنظمة متمثلة في إدارة الجودة الشاملة TQM، وللأفراد متمثلة في جودة حياتهم ورفاههم، كما ساهمت الدراسة في توضيح بعض المعطيات والمفاهيم النظرية عن

متغيراتها، وبناء عليه ومن خلال ما استعرضناه في هذه الورقات يمكن تقديم جملة من التوصيات والاقتراحات مفادها:

- اهتمام المنظمات بالتطبيق الأمثل لأخلاقيات الأعمال داخل مؤسساتها مما يضمن السير الحسن والأفضل للعمليات الإدارية، وجعل الأخلاقيات المهنية وتفعيلها في بيئة العمل من أهم رسائل وسياسات المؤسسة.
- على المنظمة توفير بيئة عمل مناسبة تتحلى بمناخ تنظيمي يتلاءم ومتطلبات العاملين ورغبتهم وميولهم من أجل كسب ولائهم وتعزيز جودة حياتهم المهنية.
- تعزيز العمل الجماعي الديناميكي داخل المنظمة مما يضمن تفاعل الأفراد فيما بينهم و تقوية إحساسهم بالانتماء للمنظمة.
- العمل على بذل المزيد من الجهود في توعية العاملين والشركاء بأهمية تطبيق الحوكمة وعدم الحياد عن مبادئها وأسسها لاسيما فيما يعيق رضا عمالها بشكل خاص، وما يهدد استقرار المنظمة وأمنها واستمرارها بشكل عام.
- وضع قوانين ولوائح واضحة تضبط أخلاقيات العمل والتي من شأنها تعزيز ثقافة الانضباط و الالتزام بمعايير العمليات حيث أن القانون الصارم و الواضح هو الأكثر قدرة على فرض الامتثال بأخلاقيات الأعمال وضبط السلوك الأخلاقي وتحقيق المسألة بموضوعية وعدالة وشمول.
- تكثيف وتعزيز الوعي بأهمية وجود جودة حياة مهنية داخل المنظمة وأنها السبيل الأفضل للرضا الوظيفي وتحقيق غاية وأهداف كل من المنظمة والأفراد..

¹ - بريش عبد القادر، محو محمد: ملتقى دولي حول "البعد السلوكي والأخلاقي لحوكمة الشركات ودورها في التقليل من آثار الأزمة المالية العالمية"، جامعة فرحات عباس سطيف، 2009، ص01.

² - عاطف جمال: جودة حياة العمل والمسار الوظيفي. ماجستير الصحة النفسية، 2019، ص08.

³ - زروقي يحيى: أخلاقيات الأعمال والفساد الإداري للموظف العام، أطروحة دكتوراه جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2017، ص24.

⁴ - Daft, R.L. and R.A. Noe: Organizational Behavior, Fort worth: Harcourt College Publishing, 2001, P:25.

⁵ - فاطمة عبد الرقيب فاضل محمد: أخلاقيات العمل، شبكة الألوكة، 2018، ص11.

⁶ - Griffin, W. Ricky, Moorhead, G : Organizational Behavior, by Houghton M ihlin company, printed in the united states of American, 1955, P:37.

⁷ - حوشين كمال، رحيل أسية: دور أخلاقيات العمل في تعزيز المسؤولية الاجتماعية، المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي، العدد 01/ المجلد 07، 2019، 207-218، ص 212.

⁸ - Waller, .(1996). Business Ethics society and Adam smith :some observations in the liberal business Ethics, journal of scout economics, vole25, N°03, 1996, P:915.

⁹ - زروقي يحي: المصدر السابق، ص 27.

¹⁰ - خضرة خرفي: أثر أخلاقيات الأعمال في تفعيل نظام الرقابة الداخلية في المؤسسات الاقتصادية، رسالة الماجستير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2016، ص 06.

¹¹ - خالد محمد حياصات وآخرون: أخلاقيات العمل الإسلامية وأثرها في تعزيز الالتزام التنظيمي في المؤسسات الصحفية الأردنية، المجلة الأردنية في الدراسات الإسلامية، العدد 1/ المجلد 11، 2012، 297-328، ص 299 .

¹² - خضرة خرفي: أثر أخلاقيات الأعمال في تفعيل نظام الرقابة الداخلية في المؤسسات الاقتصادية، رسالة الماجستير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2016، ص 06.

¹³ - جمال أحمد الدوري: اثر أخلاقيات الأعمال على عناصر الإبداع الإداري في شركات الأدوية الأردنية، أطروحة جامعة عمان الأهلية، ص 07.

¹⁴ - Alamgir, M: Corporate Governance: A Risk Perspective, paper presented to: Corporate Governance and Reform: Paving the Way to Financial Stability and Development, Cairo, May 7 – 8, 2007.

¹⁵ - Freeland, C: Basel Committee Guidance on Corporate Governance for Banks, paper presented to: Corporate Governance and Reform: Paving the Way to Financial Stability and Development, a conference organized by the Egyptian Banking Institute, Cairo, May 7 – 8, 2007.

¹⁶ - فطوم مخنت: دور الحوكمة في تطوير إدارة الأوقاف، أطروحة دكتوراه، جامعة زيان عاشور الجلفة، 2020، ص 77.

¹⁷ - لخديري راهم: تأثير مبادئ الحوكمة على أخلاقيات العمل في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد 2/ المجلد 18، 127-145، 2017، ص 129.

¹⁸ - بن حسين سليمة: الحوكمة دراسة في المفهوم، مجلة العلوم القانونية والسياسية، العدد 10، 181-221، 2015، ص 183.

¹⁹ - فطوم مخنت: المصدر السابق، ص 86.

²⁰ - خلف عبد الله الوردات: الحوكمة في القطاع العام، موقع مقال منصة مقالات عربية، <https://mqqaal.com> ، 2017 .

²¹ - خلف عبد الله الوردات، المصدر السابق.

²² - محمد ياسين غادر: محددات الحوكمة ومعاييرها، الملتقى الدولي حول عولمة الإدارة في عصر المعرفة، 17 ديسمبر 2012، جامعة الجنان، لبنان، 2012، ص 21.

²³ - محمد ياسين غادر، ص 21.

²⁴ - نعم سلم جمال: جودة الحياة وعلاقتها بالحاجات الإرشادية لدى طلبة المرحلة الثانوية، رسالة ماجستير، جامعة دمشق، 2016، ص 02.

²⁵ - حكيم بوعمامة: جودة الحياة المفهوم والأبعاد، مجلة العلوم النفسية والتربوية، جامعة الوادي، العدد 8، 343-360، 2019، ص 348.

- ²⁶ - عاطف جمال: جودة حياة العمل والمسار الوظيفي. ماجستير الصحة النفسية، 2019، ص 08.
- ²⁷ - بوجمان عادل، وآخرون: جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد 2/ المجلد 18، 121-143، 2018، ص 124.
- ²⁸ - شافية غليظ: مفهوم جودة الحياة المهنية لدى العامل الجزائري، مجلة دراسات إنسانية اجتماعية، العدد 01/ المجلد 10، 143-156، 2021، ص 147.
- ²⁹ - عاطف جمال، المصدر السابق، ص 09.
- ³⁰ - مغربي عبد الحميد عبد الفتاح: المهارات السلوكيات والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2007، ص 06.
- ³¹ -Walton, Richard.E.: Ideas for Action, Improving the Quality of Work Life, Harward Business,1974,P:59.
- ³² - أوبختي نصيرة، التوفيق بوجنان: جودة الحياة الوظيفية وأثرها على أداء الموارد البشرية في الجزائر، مجلة الانسانية والاجتماعية، العدد 02/ المجلد 07، 23-42، 2019، ص 27.
- ³³ - لمياء ابراهيم: حوكمة تمكين القيادات، جريدة اليوم، الأربعاء 14/30/2021.