

دور الأبعاد الاخلاقية للعمل في إدارة الازمات التنظيمية :

دراسة ميدانية مستشفى الخنساء التعليمي في مدينة الموصل

أ. سجي نذير حميد مدرس مساعد/ جامعة الموصل كلية الإدارة والاقتصاد / قسم إدارة الأعمال	د. علاء دھام حمد استاذ مساعد/ جامعة بغداد كلية الإدارة والاقتصاد / قسم إدارة الأعمال	د. آلاء عبد الموجود العاني مدرس/ جامعة الموصل كلية الإدارة والاقتصاد / قسم إدارة الأعمال Aalani65@yahoo.com
---	---	--

الملخص

أستهدف البحث التعرف على مدى تأثير أبعاد أخلاقيات العمل في إدارة الازمات التي تظهر في المنظمات الصحية في مدينة الموصل ، إذ تعد أخلاقيات منهاج ثقافي تنظيمي يحفز الأفراد العاملين على القيام بالأعمال الصحيحة والابتعاد عن تلك الأعمال السيئة التي من شأنها الاساءة الى سمعة المنظمة ومستقبلها ليكتشفوا أنفسهم ويتسلحوا بمنظومة من القيم. وبالمقابل فان ممارسة الاعمال في المنظمات معرضة دوماً لظهور المشكلات وربما تتفاقم أثارها فتصبح بمرور الوقت أزمات وتحتاج إلى إدارة حكيمة لمواجهتها .

تمثل مجتمع البحث بمستشفى الخنساء التعليمي في مدينة الموصل، أما العينة فقد شملت الكادر الطبي والاداري في المستشفى المبحوث .

تبنى البحث المنهج الوصفي التحليلي في معالجة وتفسير متغيراته ، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع بيانات الجانب الميداني ،فقد تم استحصا (55) استمارة تعالج متغيري البحث، وقد تبنى البحث فرضيات عدة تعكس طبيعة علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث. وبعد المعالجات الاحصائية التي خضعت لها بيانات الجانب التطبيقي تم التوصل الى جملة استنتاجات ومنها : هنالك تأثير معنوي تمارسه أخلاقيات العمل في مواجهة الازمات التنظيمية في مستشفى الخنساء التعليمي في الموصل ، وهذا أمر طبيعي ناجم من خصوصية وقسوة العمل الذي يتم تقديمه في المؤسسات الصحية عامة وفي المستشفى المبحوث خاصة ، كونها متخصصة بحالات الولادة وطب الاطفال ، عليه من المنطقي والضروري جداً أن يكون هنالك تحلي عالي بأخلاقيات العمل أثناء ما تواجهه المستشفى من أزمات..

الكلمات المفتاحية: أخلاقيات العمل ،أبعاد أخلاقيات العمل، الازمة التنظيمية .

مقدمة

تُستمد المرتكزات أو المقومات الأساسية للمنهج الأخلاقي لمنظمات الأعمال من مبادئ الشريعة الإسلامية التي يجب أن تسود في منظمات الأعمال فالأخلاق تعد جزء من هذه الشريعة التي تستوجب خضوع الإنسان لمشينة الله سبحانه وتعالى دون قيد أو شرط حتى يهتدى إلى سواء السبيل وينجو من العصيان والخطيئة، وعلى ذلك يجب أن يتصف الشخص بالعدل في المعاملات ،وبما أن المنظمات كيان اجتماعي يتكون من أفراد يعملون فيها إن فالتابع الاخلاقي يكون صفة تسود المنظمات تتحقق بتحلي من يعمل فيها ويتعامل معها بالسلوك الأخلاقي .

تضمن البحث أربعة محاور أساسية أستهلها المحور الأول ليعرض منهجية البحث التي تضمنت مشكلة البحث وأهميته واهدافه وفرضياته وطرق الحصول على بياناته وكيفية معالجتها، وجاء المحور الثاني ليقدم الإطار النظري للبحث مستعرضين فيه الأطر الفكرية التي تناولت موضوع الأخلاق وأخلاقيات العمل ومن ثم عرض المنطلقات

المفاهيمية للآزمات التنظيمية ، أما المحور الثالث فقد تضمن تقديم الإطار الميداني للبحث والذي عرض اتجاهات الأفراد المبحوثين حول فقرات الاستبيان وذلك استكمالاً للمعالجة المنهجية لفروض البحث باعتماد بعض المؤشرات الإحصائية التي بمنتهى عرضها أوصلتنا الى المحور الرابع للبحث الاستنتاجات والتوصيات.

المحور الأول : الإطار المنهجي

أولاً- مشكلة البحث

تعد المنظمات الصحية منظومة متكاملة تتميز بخصوصية معينة في جانب الأخلاق ونظراً لتعاملها المباشر مع حياة الناس في المجتمع ، وعليه فإن ظهور الآزمات التنظيمية فيها يضعها أمام موقف لا تحسد عليه فحلحلة المشكلات ومواجهة الآزمات تتطلب السرعة في اتخاذ الاجراءات وفي التنفيذ أيضاً وهنا تتفاقم حدة الموقف أمام الادارة فطلوب منها مواجهة الآزمات التنظيمية بدون الحاق الاذى أو الخسائر بالآخرين ومطلوب منها ايضاً الالتزام بأخلاقيات العمل والمهنة ، ليأتي الموقف وتظهر كون المؤسسات وهذا يعكس قدسية العمل في المؤسسة الصحية ومكانته المرموقة من بين المؤسسات الأخرى العاملة في المجتمع إذ توجه المستشفيات عملها نحو خدمة كافة شرائح المجتمع وتسهم هذه المؤسسات في إحداث التنمية للمجتمع على مختلف الأصعدة الاقتصادية ، والاجتماعية ، والعلمية والبشرية وعلى هذا الأساس يجب أن تتمتع المستشفيات بسمعة أخلاقية تؤهلها للقيام بمهامها المختلفة ، هذه السمعة لا تأتي من فراغ ، بل يجب أن تمتلك المؤسسات الصحية المقومات والمرتكزات الأساسية التي تسهم في تسهيل ممارسة عملها وفق المنظور الأخلاقي للمجتمع الذي تعمل فيه والذي يمكنها من مجابهة الآزمات التي قد تظهر أمامها ، وعليه يمكن إثارة التساؤلات الآتية التي تعبر عن مشكلة البحث :

1. ما مدى التزام الأفراد العاملين في المؤسسات الصحية المبحوثة بأخلاقيات

العمل ؟

2. ما طبيعة العلاقة التي تربط بين ابعاد أخلاقيات العمل وإدارة الآزمات التنظيمية

في المؤسسات الصحية المبحوثة؟

3. ما هو التأثير الذي تمارسه أخلاقيات العمل في إدارة الآزمات التنظيمية في

المؤسسات الصحية المبحوثة؟

ثانياً : أهمية البحث

يكتسب البحث أهميته من كونه يتصدى إلى أحد المواضيع الحيوية الحديثة في الأدب الإداري ، إلا أن جذوره مستمدة من أصول ومبادئ الشريعة الإسلامية وهو أخلاقيات الأعمال التي أصبحت تمثل تحدياً يواجه المنظمات على مختلف أنواعها . فضلاً عن ذلك فإن أهمية البحث تتعزز من أهمية وقيمة الميدان الذي طبق فيه وهو المؤسسات الصحية التي تعد من أهم منظمات الأعمال في المجتمع كونها تتعامل مع حياة البشر ومسؤولية عن الحفاظ عن صحتهم، فإن أخلاقيات العمل فيها تعد ضرورة حتمية وأساسية في إطار كافة التعاملات الاجتماعية والعملية وحتى الإدارية فيها فالمناخ الأخلاقي يرسم الإطار الاجتماعي الذي تعمل فيه المؤسسات أثناء تفاعلها مع مختلف الأطراف في مختلف الظروف التي تواجهها المنظمة.

ثالثاً: هدف البحث

نظرياً يهدف البحث إلى تسليط الضوء على موضوع أخلاقيات العمل وتحديد أبرز المقومات التي يركز عليها ، فضلاً عن وقوف البحث على استعراض المنطلقات الفكرية لموضوع الآزمة التنظيمية.

وميدانياً يسعى البحث إلى التعرف على مدى التزام الأفراد العاملين في مستشفى الخنساء التعليمي بأخلاقيات العمل، وقياس طبيعة علاقة وتأثير هذا الالتزام أثناء مواجهة المنظمة المبحوثة الآزمات التنظيمية بهدف وصفها

وتحليلها والخروج على ضوءها بتقديم الاستنتاجات والمقترحات العلمية والعملية للميدان المبحوث خاصة ولمنظمات الأعمال عامة.

رابعاً: فرضية البحث

يستند البحث إلى الفرضيات الآتية:

1. لا يلتزم الأفراد العاملين في المستشفى المبحوث بأخلاقيات العمل.
2. لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين اخلاقيات العمل وإدارة الازمات التنظيمية في الميدان المبحوث. وينبثق عنها الفرضيات الفرعية الآتية:
 - لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين المصادقية وإدارة الازمات التنظيمية في الميدان المبحوث.
 - لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين المسؤولية وإدارة الازمات التنظيمية في الميدان المبحوث.
 - لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين العدالة وإدارة الازمات التنظيمية في الميدان المبحوث.
 - لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين الاحترام وإدارة الازمات التنظيمية في الميدان المبحوث.
 - لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين الولاء وإدارة الازمات التنظيمية في الميدان المبحوث.
3. لا يوجد تأثير معنوي بين اخلاقيات العمل وإدارة الازمات التنظيمية في الميدان المبحوث. وينبثق منها الفرضيات الفرعية الآتية:
 - لا يوجد تأثير معنوي بين المصادقية وإدارة الازمات التنظيمية في الميدان المبحوث.
 - لا يوجد تأثير معنوي بين المسؤولية وإدارة الازمات التنظيمية في الميدان المبحوث.
 - لا يوجد تأثير معنوي بين العدالة وإدارة الازمات التنظيمية في الميدان المبحوث.
 - لا يوجد تأثير معنوي بين الاحترام وإدارة الازمات التنظيمية في الميدان المبحوث.
 - لا يوجد تأثير معنوي بين الولاء وإدارة الازمات التنظيمية في الميدان المبحوث.

خامساً: أسلوب البحث

أعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي في معالجة البيانات الخاصة به ، إذ يتجلى استخدام المنهج الوصفي في إطلاع الباحثين على الدراسات المختلفة في مجال أخلاقيات العمل والازمة التنظيمية للاستفادة منها في المحور النظري إذ تم وصف أخلاقيات العمل والازمة التنظيمية وتحديد مقوماتها الأساسية ، والأبعاد التي يستندون إليها من أجل الوصول إلى إطار يعكس ماهيتهما في الادب الاداري بشكل واضح ودقيق ، أما المنهج التحليلي فيتضح استخدامه من خلال تحليل استمارة الاستبيان التي صممت للبحث والتي جرى توزيعها على فئات عينة البحث المتمثلة بالكادر الطبي والإداري في

الميدان المبحوث وذلك بهدف التعرف على مدى وجود التزام الأفراد المبحوثين بأخلاقيات العمل اثناء مواجهتهم للالتزامات التنظيمية .

سادساً: مجتمع البحث وعينه

تمثل مجتمع البحث بمستشفى الخنساء التعليمي في مدينة الموصل أما عينة البحث فقد تم اختيار عدد من الأطباء والصيادلة والممرضين العاملين فيها فضلاً عن عدد من العاملين في الوظائف الادارية في أقسام ووحدات المستشفى المبحوثة.

سابعاً : أداة البحث

تم استخدام استمارة الاستبيان كأداة رئيسة لجمع بيانات الجانب العملي للبحث ، إذ تم توزيع (60) استمارة استحصل منها (55) استمارة فقط ، وقد تمّ استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية والمتمثلة بالآتي:

1. التوزيع التكراري والنسب المئوية: لوصف إجابات الأفراد المبحوثين.
 2. الأوساط الحسابية: لتحديد اتجاهات الإجابات ضمن المقياس المحدد.
 3. الانحرافات المعيارية: لتحديد درجة تشتت الإجابات عن وسطها الحسابي.
 - 4.معامل الارتباط بيرسون : لتحديد قوة العلاقة بين متغيري البحث.
 5. معادلة خط الانحدار : لقياس درجة تأثير المتغير المستقل (أخلاقيات العمل) في المتغير المعتمد (اللزمة التنظيمية).
- أما الأساليب المستخدمة في اختبار إستمارة الاستبيان فقد شملت:

1. اختبار الصدق الظاهري

للتأكد من قدرة الاستبانة على قياس متغيرات البحث تم إجراء اختبار الصدق الظاهري، من خلال عرضها على مجموعة من الأساتذة المتخصصين في العلوم الإدارية لتقدير مدى تمثيل فقرات المقياس للمتغيرات المراد قياسها ، وقد تم الأخذ بأرائهم بما يتلاءم مع طبيعة البحث.

2. قياس ثبات الاستبانة

بهدف تحديد مستوى درجة ثبات استبانة البحث وفقراتها تمّ الاعتماد على طريقة معامل (Gronbach Alpha) كرونباخ ألفا، إذ بلغ هذا المعامل (0.812) لمتغيرات البحث بشكل إجمالي، وتعد هذه القيمة مقبولة وكافية في الدراسات الإدارية والسلوكية .

المحور الثاني: الإطار النظري

أولاً : مفهوم أخلاقيات العمل

تعد الاخلاق اساس ديننا الحنيف الذي دعا اليه رب العزة ﷻ, إذ ان اهمية الاخلاق بالنسبة للفرد تعتبر جانباً مهماً في بناء شخصيته, والأخلاق جزء متين من المهني بصورة عامة, تمثل أخلاقيات إحدى التحديات التي تواجهه منظمات الأعمال في القرن الحالي إذ ان أي تلاعب خاطئ في الأدوات لدى الأفراد العاملين قد يؤدي الى اختلال

الضمني بالمهنة والمنظمة التي يعمل بها على حدا سواء فالأخلاقيات العمل هي منظمة فرعية من منظومة الاخلاق بصفة عامة, والفرد الذي يمارس عمل معين قد يواجه انواعا من مشكلات ذات طبيعة أخلاقية يتعين عليه كيف يواجهها بشكل منهجي, ولا يعنيه بالضرورة معرفته بالمنظومة الاخلاقية.

الخلق لغة: بسكون اللام وضمها مفرد أخلاق ويعني المروءة، العادة، السجية، أو الطبع (المنجد،1992).
ويوصف الخلق الممدوح بأنه حميد، فالخلق هو السجية (الطبع) حميدا.

وتظهر الأخلاق على صورة أفعال وأق وال تصدر عن الإنسان فتعكس حكمه الأخلاقي على الأمور، وقد جاء في معجم نور الدين الوسيط أن الأخلاق هي قيم المجتمع الأمرة بالمعروف مع تقاليده والناحية عن المنكر، والأخلاقي هو ما كان من سلوك الحسن في مجتمع ما متماشيا وأعرافه الأمرة بالمعروف والناحية عن المنكر(نور الدين، 1971، 44) ، وتوجد الأخلاق حيثما يوجد الإنسان، وهي ما تميزه ككائن عاقل عن غيرهم من الكائنات، حيث إن الكائنات الحية الأخرى ليست قادرة على إصدار الحكم الأخلاقي، فهي لا تستطيع أن تكتشف الحق والباطل، أو تميز بين الفضيلة والرذيلة، وهي غير قادرة على صياغة المبادئ والمعايير الأخلاقية، وبالتالي غير قادرة على ممارسة الفعل الأخلاقي. فالإنسان وحده هو الكائن الأخلاقي الذي يهدف بطبيعته إلى تحقيق شخصيته العاقلة من خلال السلوك الهادف العاقل (التلوع , 1995, 73) .

تعد الأخلاق (Ethics) ركناً مهماً وأساسياً من الأركان التي تقوم عليها المجتمعات، فهي في مفهومها ودورها في البناء الاجتماعي تتجاوز دور الموجه والضابط على الصعيد الشخصي إلى دور الموجه والضابط على الصعيد الاجتماعي العام، وقد حضت جميع الديانات السماوية عل مكارم الأخلاق والتعامل النزيه والشفاف بين الناس . كما تلعب الأخلاق فيها دوراً كبيراً في تغيير سلوك الإنسان، وسلوك الإنسان هو محور التغيير في هذا الكون . (هيكل, 2011, 87) وتتعدد التعريفات التي تتناول "الأخلاق" بناء على اختلاف الغاية والهدف منه، يمكن تعريف أخلاقيات العمل بأنها فلسفة التي تتعامل مع القيم المتعلقة بالسلوك الانساني , وهذا السلوك الانساني الذي يتعامل مع صواب وخطأ بعض الاجراءات وجيدة وسوء دوافع ونتائج مثل هذه الاجراءات (Velasquez,2017,2) في حين عرفها (عطيانى, وآخرون, 2016, 162) انها مجموعة المعتقدات والقيم والمبادئ التي تحكم سلوك الفرد في اتخاذ القرارات والتمييز بين ما هو صواب وما هو خطأ، وما هو جيد أو سيء، فالأخلاق تشكل الإطار الشامل الذي يمكن من خلاله الحكم على التصرفات والأفعال تجاه الأشياء والتمييز ما بين الصواب والخطأ في ضوء منظومة القيم والمعايير الأخلاقية في المجتمع .

اخلاقيات الاعمال هي اتجاهات الادارة وتصرفاتها تجاه العاملين والعلاء والمساهمين والمجتمع عامة الذي ينظم عمل المنظمات اذ ينطبق هذا التعريف على عمل الافراد (المرايات, 2011, 9) فإن قواعد السلوك الرسمية ليس لها علاقة كبيرة بصناع القرار تعرف كذلك بأنها المعايير الاخلاقية للشخص الذي تعتمد على الموقف , والتي تنبع من التقاليد او القيم او المعتقدات التي نمت في المجتمعات فيما يتعلق بالسلوك الصحيح والخطأ(Muller,etal,2014,27) .

اخلاقيات الاعمال تنسم بأهمية بالغة نتيجة الازمات الاقتصادية في العالم بأسره , نتيجة جعل الفرد العامل كمستعبد بينما في الواقع يجب ان يحث العكس, والمشكلة هنا لا تكمن في حق المنظمة في الحيازة الشخصية, ولكن تنشأ عندما تتولى المنظمة السيطرة على حرية الفرد وكرامته, ويطنغى على الفرد سلوك الغطرسة والشراسة والجشع(Jamnik&Info,2017,87)

ثانياً : أهمية اخلاقيات الاعمال

لا يكتمل سير الحياة الإنسانية بانتظام إلا بضوابط سلوكية تنظم علاقة الناس فيما بينهم وتمثل الأخلاق أهم الضوابط التي حثت عليها التشريعات السماوية، والأخلاق تعد بمثابة دعامة أولى لحفظ الأمم والمجتمعات وضمن سيرها، والحكم على أية حضارة ومدى تقدمها أو تدهورها هو حكم على مدى التزامها بالأخلاق الفاضلة أو عدمه. وقد وضع (Hvan,etal,2016,19-21)(ابو الكاس , 2015 , 19-21) أن أهمية وفوائد الأخلاق في مجال العمل أو كما يقال لماذا يجب ان يكون المدراء اخلاقيين هي:

- 1- أن المنظمة قد تخسر الكثير نتيجة تجاهلها الالتزام بالمعايير الأخلاقية وبالتالي يأتي التصرف الأخلاقي ليضع المنظمة في مواجهة الكثير من المشاكل القضائية والقدرة على تحمل المسؤولية .
 - 2- تعزيز سمعة المنظمة بما يعكس مردود ايجابي على المنظمة في مختلف جوانبها المادية والمعنوية.
 - 3- لا يمكن القبول بالمنظور التقليدي للعمل والذي يرى تعارضا بين تحقيق مصالح منظمة الاعمال المتمثلة بالربح المادي وبين الالتزام بالمعايير الاخلاقية.فالقضايا الاخلاقية التي يواجهها المدراء بين وضع او فرصة او مشكلة كالظلم او عدم الشرعية او الافعال الضارة او عدم المساواة تتطلب من الفرد او المنظمة الاختيار من بين العديد من الاجراءات التي يجب تقييمها وتعاملها اخلاقيا لتحقيق اكبر قدر ممكن من المصالحة مع المجتمع.
 - 4- تحسين الاداء الاداري , والقرارات الادارية من خلال السلوك الاخلاقي والنظام التنظيمي الايجابي المرغوب فيه
 - 5- تمثل معيارا في تقييم سلوك الفرد في بعض المواقف والتصرفات .
 - 6- تعمل على وقاية الفرد من الانحراف وتدعم ثقة الفرد بنفسه وثقته بالمنظمة والمجتمع، ويقلل من القلق والتوتر بين الافراد
- اذن إن الالتزام بالأخلاق هو التزام بالمبادئ والسلوك الاخلاقي سواء على صعيد الفرد في عمل اوفي منظمات الاعمال يعتبر ذا اهمية بالغة لمختلف شرائح المجتمع حيث ان هذا الامر يقوي الالتزام بمبادئ العمل الصحيح والصادق ويبعد المنظمة من ان ترى مصالحها بمنظور ضيق لا يستوعب غير معايير محدد تتجسد في الاعتبارات المالية التي تحقق لها فوائد على المدى القصير ولكنها ستكون بالتأكيد ذات اثر سلبي في الامد الطويل.

ثالثاً: اهداف اخلاقيات العمل

أما أهداف الالتزام بأخلاقيات المهنة كما أوردها (المرايات, 2011 , 23) كما يلي:

- 1- بط السلوك المهني الشخصي الذي يجب أن يتحلى به المؤمنون على مصالح الدولة
 - 2- فهم الواجبات المهنية والتذكير بنظام الجزاءات الإيجابية والسلبية كوسيلة من الوسائل الناجحة لتفادي بعض المظاهر السلوكية المحظورة
 - 3- ضمان التوازن بين الأحكام الأخلاقية وضرورة المحافظة على حريات وحقوق الموظفين والعاملين
 - 4- إزالة الطابع التسلطي الذي يمكن أن تتصف به إدارة .
- رابعاً : ابعاد اخلاقيات العمل

يمكن ادراج مجموعه من الابعاد التي تعزز السلوك الاخلاقي في منظمات الاعمال كما ادرجه (88-87,2017,

Jamnik)(Bueceq&Croitoru,,2014,139-141)(ابو الكاس, 2015 , 18):

1. **النزاهة (المصدقية)** :تمثل النزاهة الشفافية والأصالة, كما تعكس اهتمام الفرد بالشرف والقيم الاخلاقية , والنزاهة قيمة اساسية لأخلاقيات لا تتعلق بالدوافع الخارجية مثل الخوف من العقاب او تشويه صورة المرء في المجتمع, كما ان النزاهة قيمة جوهرية يفعلها الفرد لا تتطور بسبب عنصر خارجي, لكن بسبب ثقافة الاخلاق الداخلية وتظهر أهمية الشفافية من خلال دورها في تحقيق ترابط المنظمة على جميع المستويات الإدارية

والتنفيذية وإشاعة النظام والانضباط والحرص والدقة والإنجاز والحس وتقوية الترابط المجتمعي مع الحقوق الاجتماعية والاقتصادية للفئات المهمشة والفقراء، وتعميق أركان الديمقراطية، .

2. **الولاء** : الوفاء بالوعود والحفاظ على العهود والقيم ، إن وجود الفرد العامل في مهنته مقرون بمجموعة من المهام التي تؤدي للوصول لأهداف محددة، لذلك وجب عليه القيام بهذه المهام بصورة دقيقة ومتقنة تعكس الاهتمام والولاء لمنظمتها.

3. **العدالة** : منع الظلم والقيام بالإصلاح لذلك الظلم، وتعرف العدالة في الشرع على أنها إعطاء كل ذي حق حقه من غير إفراط أو تقريط وقيل: بذل الحقوق الواجبة وتسوية المستحقين في حقوقه. أما بالنسبة للعدالة التنظيمية فهي "الطريقة التي يحك الفرد من خلالها على عدالة الأسلوب الذي يستخدمه المدير في التعامل معه على المستويين الوظيفي والإنساني"، وهي مفهوم نسبي يتحدد في ضوء ما يدركه الموظف من نزاهة وموضوعية

4. **المسؤولية** : عبارة عن مجموعة من المبادرات التطوعية التي تمارسها المنظمات والتي تهدف إلى تحقيق أهداف المنظمة وأهداف المجتمع في ذات الوقت وذلك من خلال تخفيض الآثار السلبية لعمليات المنظمة و المجتمع.

5. **الاحترام** : الاحترام تجاه الآخرين ، احترام الذات ، المسامحة لنفسك أولاً ثم زملائك اذا ما حدث خطأ ما ، علاقة الثقة والنزاهة، تتجاوز التحيز .وحسن المعاملة يحتاجها الفرد مع رؤسائه، وزملائه، ومع مرؤوسيه، والزملائن. و الرؤساء والمدراء ،في العمل له حق المعاملة الحسنة وحسن التعامل معه يظهر في تنفيذ رغباتهم وأوامرهم.

خامساً:- مفهوم إدارة الأزمات

أقترن تعريف الازمة بمعاني كثيرة حيث يشير معجم (Webster) إلى كلمة الأزمة (Crisis) بانها لاتينية الأصل، وتعني نقطة الانتقال إلى الأحسن أو إلى الأسوء في مرض حاد (Webster, 1974: 270)، أو هي نقطة تحول بين المرض والحياة، أو هي اللحظة شديدة الخطورة والصعوبة (Oxford, dictionary, 1984: 243)

أما مفهوم إدارة الأزمات فقد اختلف الباحثون في تعريفهم لادارة الازمات باختلاف النواذ التي ينظرون من خلالها، والجدول (1) يوضح أهم اراء الباحثين في ادارة الازمات

الجدول (1) مفهوم إدارة الأزمات بحسب آراء عدد من الباحثين والكتاب

ت	المصدر والسنة	المفهوم
1-	(Tekin, 2014: 165)	الأنشطة الواجب القيام بها عند الإستشعار بوجود أزمة محتملة في الافق كي يتم الخروج منها بأقل الأضرار, وهذه الأنشطة هي دراسات لمرحلة ما قبل البت بالأزمة وذلك لإتخاذ القرار بشأن كيفية التعامل

		معها.
2-	(سعيد, 2012: 72)	الجهود الهادفة لتصميم وإعادة التصميم وتنفيذ البرامج والخطط اللازمة لاكتشاف اشارات الانذار والاستعداد والوقاية واحتواء الاضرار واستعادة النشاط والتعلم من الأزمات.
3-	(Spilla et al., 2011: 60)	العملية التي تحاول المنظمة من خلالها التنبؤ في تحديد الأزمات المحتملة وإتخاذ الإحتياطات اللازمة لمنع وقوع الأزمة أو التقليل من أثارها
4-	(عباس, 2010 : 126)	عملية ادارية مستمرة تهتم بالأزمات المحتملة واعداد الموارد للتعامل معها بكفاءة وفاعلية ودراسة اسبابها لأستخلاص النتائج لمنع حدوثها او تحسين طرق التعامل معها مستقبلاً.
5-	(Alpaslan, 2009: 40)	الاستجابة للأزمات وذلك لمنع حدوثها من خلال مجموعة من القرارات والإجراءات التنظيمية وبذل الجهود لعدم التعرض للأذى.

يتضح لنا من المفاهيم أعلاه ان مفهوم ادارة الازمة هي نشاطات وجهود من الواجب على ادارة المنظمات القيام بها من اجل استئثار اشارات الازمة قبل حدوثها والعمل على تفادي حدوثها او التقليل من اثارها السلبية

سادساً:- أهمية إدارة الأزمات

تعد الأزمة في حقيقتها عن فشل إداري لمتخذ القرار نتيجة لحدوث خلل معين ناتج عن قلة الخبرة أو المعرفة لذلك تحتاج المنظمات إلى إدارة علمية رشيدة تسعى الى البحث وجمع المعلومات لمعالجة الأزمات والتعامل معها بطريقة علمية مدروسة (Pizane & Kozmina, 2010: 5) وتعد إدارة الأزمات وظيفة حيوية وأساسية إدارية لأنها تسعى الى ضمان استقرار وبقاء المنظمات مستقبلاً (Racherla & Hu, 2009: 59) وتتمثل أهمية إدارة الأزمات بالاتي :-

1. العمل على بث الوعي والإلتزام العالي لدى إدارة المنظمة بهذا النهج الحديث, الذي يمكنها من مواجهة الأزمات عن طريق الإستجابة المرنة, فالمنظمة الناجحة لا تنتظر حدوث الأزمة لتعالجها, لكن تتوقع حدوثها وتخطط لمعالجتها .
 2. خلق التوازن بين مبدأ المركزية واللامركزية, فالمركية لا تسمح بحرية التصرف أما اللامركزية فتسمح بحرية التصرف وصلاحيات واسعة بمعنى ان جزء من فلسفة إدارة الأزمات تشير الى التوازن بينهما.
- سابعاً: أبعاد إدارة الأزمات:

يتفق أغلب الكتاب والباحثين على اختيار الأبعاد الآتية لإدارة الازمة وهي تعد الاقرب الى مضمون وفلسفة متغيرات البحث, وسيتم التطرق اليها بايجاز:

1- إتخاذ قرار الإستجابة

يعد إختيار البديل المناسب من بين عدة بدائل خطوة مهمة لمعالجة الازمة في ضوء إمكانية تنفيذ القرار في حدود قدرات المنظمة المتاحة, وضيق الوقت وسرعة الأحداث والبساطة والوضوح وتجاوب العاملين في المنظمة ليتمكن أعضاء الفريق من تنفيذه القرار المتخذ (رحيمة, 2008: 56) فمرحلة عملية إتخاذ القرار في الأزمة تتمثل في تحديد المشكلة وتوضيح اساليب واهداف اختيار الحلول ومفاضلة البدائل بإختيار البديل الأفضل من بينها وتنفيذ الخطة المتفق عليها ومتابعة النتائج (Evans, 2003: 39).

2- الإتصالات وتدفق المعلومات

ويقصد بها نقل وتبادل المعلومات والأفكار والتعليمات المتعلقة بالأزمة بين قائد وأعضاء فريق الازمة والهيئات المساندة لها باستعمال قنوات الاتصال الرسمية وغير الرسمية في إيصال الكم والنوع المناسب من المعلومات في الوقت المناسب لمتخذ القرار (مظفر، 2016: 88) كما انها نشاط العلاقات العامة للحفاظ على علاقات إيجابية بين المنظمة وجمهورها أثناء وقوع الأزمة للحفاظ على ديمومة تلك العلاقة (Swart, 2010: 6).

3-حشد وتعبئة الموارد

ويعني استعمال الامكانيات المتاحة لمعالجة الأزمة في الزمان والمكان المناسبين لتأمين ظروف مناسبة لمواجهة الأزمة، والقضاء على أسبابها ومسبباتها عناصرها، وحشد كل الامكانيات من الموارد والتقنيات والخبرات البشرية القادرة على معالجة الأزمة (المساعدة، 2012: 51).

المحور الثالث: الإطار الميداني

يقدم هذا المحور الإطار التطبيقي للبحث متضمناً الوصف والتشخيص الخاص بمتغيرات البحث فضلاً عن تقديمه لاختبار علاقات الارتباط والاثربين المتغيرات بهدف اختبار فرضيات البحث.

أولاً : وصف وتشخيص متغيرات البحث

1. أخلاقيات العمل

تشير معطيات الجدول (2) أن غالبية الأفراد المبحوثين كانت آرائهم مؤيدة لل فقرات الخاصة بمتغير أخلاقيات العمل التي تضمنتها الاستبانة وقد جاء هذا التأييد من خلال ملاحظة قيمة المؤشر الكلي للوسط الحسابي البالغة (2.293) بانحراف معياري بلغ (0.792)، وهذا يشير إلى وجود التزام لدى الأفراد المبحوثين بأخلاقيات العمل، وإلى دعم إدارة المستشفى المبحوثة لمسألة احترام القوانين والقواعد والتعليمات الخاصة بمزاولة المهنة في المؤسسات الصحية، فضلاً عن تشجيعها الأفراد للتحلي بالنزاهة والعدالة أثناء تقديمهم للخدمات الصحية. كما أن إدارة المستشفى تحث على انتهاج العدالة كمبدأ أساسي في تعاملاتها مع الأفراد العاملين ومع المرضى المتعاملين معها، وتسعى إلى تنمية الولاء لأفرادها.

ومن خلال متابعة النتائج الواردة في الجدول (2) يتضح أن بُعد الولاء حصل على أعلى وسط حسابي إذ بلغ (2.515)، فيما جاءت أقل قيمة للوسط الحسابي لبُعد المسؤولية إذ بلغ (2.103).

الا أن جميع قيم المؤشر الكلي للأوساط الحسابية الخاصة بأبعاد أخلاقيات العمل كانت أعلى من قيمة الوسط الفرضي البالغة (2)، الأمر الذي يدعونا إلى رفض فرضية البحث الاولى التي مفادها " لا يلتزم الأفراد العاملين في المستشفى المبحوث بأخلاقيات العمل".

جدول (2)المؤشرات الإحصائية لأبعاد أخلاقيات العمل

المؤشرات الإحصائية لبُعد المصادقية								
ت	العبارات	اتفق		محايد		لا أتفق		الانحراف المعياري
		ت	%	ت	%	ت	%	
X1		17	30.9	15	27.3	23	41.8	1.8909
X2		24	43.6	16	29.1	15	27.3	2.1636

مجلة العلوم الإدارية العراقية..... مجلة فصلية متخصصة محكمة

.64458	2.6545	9.1	5	16.4	9	74.5	41		X3
0.777	2.236	المؤشر الكلي للمصادقية							
المؤشرات الإحصائية لبُعد المسؤولية									
الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا أتفق		محايد		أتفق		العبارات	ت
		%	ت	%	ت	%	ت		
.79476	2.3273	20	11	27.3	15	52.7	29		X4
.90453	1.8182	50.9	28	16.4	9	32.7	18		X5
.89781	2.1636	32.7	18	18.2	10	49.1	27		X6
0.865	2.1030	المؤشر الكلي للمسؤولية							
المؤشرات الإحصائية لبُعد العدالة									
الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا أتفق		محايد		أتفق		العبارات	ت
		%	ت	%	ت	%	ت		
.86923	2.2000	29.1	16	21.8	12	49.1	27		X7
.85359	2.2909	25.5	14	20	11	54.5	30		X8
.79476	2.3273	20	11	27.3	15	52.7	29		X9
0.839	2.272	المؤشر الكلي للعدالة							
المؤشرات الإحصائية لبُعد الاحترام									
الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا أتفق		محايد		أتفق		العبارات	ت
		%	ت	%	ت	%	ت		
.80946	2.4182	20	11	18.2	10	61.8	34		X10
.57910	2.6727	5.5	3	21.8	12	72.7	40		X11
.92004	1.9273	45.5	25	16.4	9	38.2	21		X12
0.769	2.339	المؤشر الكلي للاحترام							
المؤشرات الإحصائية لبُعد الولاء									

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا أتفق		محايد		أتفق		العبارة	ت
		%	ت	%	ت	%	ت		
.76629	2.4727	16.4	9	20	11	63.6	35		X13
.74219	2.5091	14.5	8	20	11	65.5	36		X14
.63139	2.5636	7.3	4	29.1	16	63.6	35		X15
0.713	2.515	المؤشر الكلي للمؤثر							
0.792	2.293	المؤشر الكلي للمؤثر							

2. إدارة الازمات التنظيمية

توضح النتائج الواردة في الجدول (3) الذي يعرض التكرارات والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير إدارة الأزمة التنظيمية أن مواقف غالبية الافراد المبحوثين كانت تشير إلى إتفاقهم حول الفقرات الواردة في استمارة الاستبيان ويستدل على ذلك من خلال قيمة المؤشر الكلي للوسط الحسابي لإدارة الأزمة التنظيمية والبالغ (2.378) بانحراف معياري قدره (0.798).

جدول (3) المؤشرات الإحصائية لإدارة الازمة التنظيمية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا أتفق		محايد		أتفق		المتغيرات
		%	ت	%	ت	%	ت	
.739	2.563	70.9	39	14.5	8	14.5	8	X16
.742	2.509	14.5	8	20	11	65.5	36	X17
.803	2.145	25.5	14	34.5	19	40	22	X18
.843	2.254	25.5	14	23.6	13	50.9	28	X19
.804	2.381	20	11	21.8	12	58.2	32	X20
.890	2.054	36.4	20	21.8	12	41.8	23	X21
.786	2.418	18.2	10	21.8	12	60	33	X22
.764	2.563	16.4	9	10.9	6	72.7	40	X23
.741	2.527	14.5	8	18.2	10	67.3	37	X24
.868	2.363	25.5	14	12.7	7	61.8	34	X25

المؤش ر	2.378	0.798
الك لي		

ثانياً: إختبار فرضيات البحث

1. إختبار العلاقة بين المتغيرات

تسعى هذه الفقرة إلى اختبار العلاقات بين متغيرات البحث المتمثلة بالمتغير المستقل أخلاقيات العمل ، والمتغير المعتمد الأمانة التنظيمية في المنظمة المبحوثة، للتعرف على مدى قبول أو رفض الفرضية ،وقد تم استخدام معامل ارتباط (Person) لتحقيق الهدف المذكور.

ويلاحظ من الجدول (4) وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية موجبة عند مستوى معنوية (0.01) بين المتغيرين في المنظمة المبحوثة ،وبلغت قيمة هذه العلاقة (0.696) ، وهي قيمة جيدة تؤثر ارتباط الحاجة الى الالتزام بأخلاقيات العمل أثناء مواجهة الازمات التنظيمية ، وهذا ما يثبت نفي الفرضية الثانية للبحث والتي تنص على (لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين أخلاقيات العمل وإدارة الازمات التنظيمية في الميدان المبحوث) ، وقبول بديلتها.

وبالنظر إلى معاملات الارتباط الخاصة بكل بُعد من أبعاد أخلاقيات العمل نلاحظ أنها ترتبط معنوياً و ايجابياً بالازمات التنظيمية ،وقد كانت أقوى علاقة بين بُعد المسؤولية والازمة التنظيمية ، في حين كانت اضعف علاقة ارتباط بين الولاء والازمات التنظيمية . الأمر الذي يدعونا الى رفض الفرضيات الفرعية كافة ، وقبول بديلاتها.

جدول(4) نتائج الارتباط بين أخلاقيات العمل والازمة التنظيمية

المتغير المستقل	المتغير المعتمد	الارتباط	فرضية البحث العدمية	بديلتها
أبعاد أخلاقيات العمل (مجتمعة)	الازمة التنظيمية	0.696**	رفض	قبول
النزاهة (المصادقية)		0.472**	رفض	قبول
المسؤولية		0.608**	رفض	قبول
العدالة		0.545**	رفض	قبول
الاحترام		0.471**	رفض	قبول
الولاء		0.398**	رفض	قبول

** الارتباط ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية (0.01)، ودرجة حرية (55)

2. إختبار التأثير بين المتغيرات

تهدف هذه الفقرة إلى اختبار فرضية البحث الثالثة التي مفادها (لا يوجد تأثير معنوي بين أخلاقيات العمل وإدارة الازمات التنظيمية في الميدان المبحوث). باستعمال أنموذج الانحدار الخطي البسيط، وعلى النحو الآتي:

يبين الجدول (5) نتائج تحليل الانحدار بين متغيري البحث ، فقد حققت اخلاقيات العمل تأثيراً معنوياً في ادارة الازمات ، إذ كانت قيمة (F) المحسوبة (52.49) وهي اكبر من القيمة الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) و(0.01) وتحت درجة حرية(1-44)، وفُسّر معامل التحديد (R^2) ما نسبته (50%) من مقدار الاسهامات الحاصلة في الازمة التنظيمية، كما أن قيمة (β) قد بلغت (0.752) وهي تشير إلى أن التغير الذي يحصل في اخلاقيات العمل بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى تغير في إدارة الازمة بمقدار (0.752).

واعتماداً قيمة (Sig) البالغة (0.000) وهي أقل من (0.05) وقيمة (F) المحسوبة (52.49) وهي اكبر من القيمة الجدولية يتضح لنا رفض الفرضية الرئيسة الثالثة للبحث وقبول بديلتها.

جدول (5) نتائج تأثير اخلاقيات العمل في ادارة الازمة التنظيمية باستخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط

المتغير المستقل	المتغير المعتمد	قيمة معامل بيتا β	قيمة معامل R^2	قيمة F المحسوبة	Sig	مستوى الدلالة (0.05)	فرضية البحث العدمية	بديلتها
المصادقية	الازمة التنظيمية	0.417	0.223	15.176	0.000	يوجد تأثير	رفض	قبول
المسؤولية		0.264	0.222	15.147	0.000	يوجد تأثير	رفض	قبول
العدالة		0.332	0.297	22.393	0.000	يوجد تأثير	رفض	قبول
الاحترام		0.442	0.369	31.049	0.000	يوجد تأثير	رفض	قبول
الولاء		0.356	0.159	9.988	0.000	يوجد تأثير	رفض	قبول
اخلاقيات العمل		0.752	0.498	52.49	0.000	يوجد تأثير	رفض	قبول

وكما يوضح الجدول (5) فإن جميع قيم F المحسوبة لأبعاد أخلاقيات العمل كانت أكبر من نظيرتها الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) و (0.01) وبدرجة حرية (1-54) مما يدل على وجود تأثير لجميع أبعاد أخلاقيات العمل في إدارة الازمة التنظيمية ، إذ بلغت أعلى قيمة لمعامل التحديد (R^2) لبعد الاحترام (37%) والتي تشير إلى أن الالتزام بالاحترام يفسر ما نسبته (28%) من التباين الحاصل في مواجهة الازمات وادارتها، أما قيمة معامل (β) فكانت (0.442) فتشير إلى أن تغيير وحدة واحدة في بعد الاحترام نحو الزيادة يؤدي إلى تغيير في إدارة الازمة التنظيمية بمقدار (0.442).

فيما بلغت أدنى قيمة لمعامل التحديد (R^2) (0.159) لبعد الولاء ، إذ فسر ما نسبته (48%) من التباين الحاصل في إدارة الازمات ، ، كما تشير قيمة معامل الانحدار (β) والبالغة (0.356) إلى ان زيادة وحدة واحدة في بُعد الولاء ستصاحبها زيادة قدرها (0.356) في إدارة الازمة التنظيمية.

المحور الرابع: الاطار الاستنتاجي

بعد الطرح النظري المفاهيمي لمتغيرات البحث و ما تبعه من تحليل ميداني لتشخيص طبيعة تلك المتغيرات وطبيعة العلاقة فيما بينها في إطار المنظمة المبحوثة تم التوصل إلى العديد من الاستنتاجات و التوصيات والتي نعرضها كما يأتي :

أولاً: الاستنتاجات

1. تمثل أخلاقيات العمل أحد الأمور المهمة والجوهرية التي يجب أن يلتزم بها الافراد العاملين في منظمات الاعمال ، كونها تحدد مسارات العمل الصحيحة أثناء أداء المهام والانشطة الوظيفية في المنظمات.
2. يشكل الأداء المحصلة النهائية لنتائج أعمال المنظمات لذا تسعى منظمات الأعمال بصورة مستمرة إلى تحسين مستويات هذا الأداء للنهوض بجودته والوصول به إلى مستويات عالية ، ولعل الالتزام بأخلاقيات العمل تمثل أحد أهم الطرق والاستراتيجيات المتبعة للوصول إلى هذا الهدف ، إذ أصبحت منظمات الأعمال اليوم أمام الكثير من التحديات التي تضعها في موقف حرج قد يعرضها إلى الازمات المختلفة .
3. أظهرت نتائج التحليل العملي لمتغيرات البحث وجود التزام لدى الافراد المبحوثين بأخلاقيات العمل أثناء تأديتهم لمهامهم الوظيفية .
4. بينت النتائج وجود علاقة ارتباط معنوية بين أخلاقيات العمل بأبعادها المختلفة وإدارة الازمات التنظيمية في المنظمة المبحوثة .
5. هنالك تأثير معنوي تمارسه أخلاقيات العمل في مواجهة الازمات التنظيمية في مستشفى الخنساء التعليمي في الموصل ، وهذا أمر طبيعي ناجم من خصوصية وقسوة العمل الذي يتم تقديمه في المؤسسات الصحية عامة وفي المستشفى المبحوث خاصة ،

كونها متخصصة بحالات الولادة وطب الاطفال ، عليه من المنطقي والضروري جداً أن يكون هنالك تحلي عالي بأخلاقيات العمل أثناء ما تواجهه المستشفى من أزمات.
ثانياً: التوصيات

1. ضرورة انتباه إدارة المستشفى المبحوث بأهمية الموارد البشرية العاملة فيها وذلك لأنها المسؤولة عن تحسين معدلات الأداء وتطويرها وفق معايير ومحددات العمل، وذلك بما تملكه من خبرات ومهارات وقابليات ومعارف ، وبالتالي فان مواجهتها للازمات تتطلب استخدام هذه الموارد بفاعلية وكفاءة.

2. من المهم أن يتم توعية الأفراد العاملين وخاصة المتعنيين حديثاً ، بأهمية الالتزام بأخلاقيات العمل أثناء ممارسة المهنة ، عليه لابد من توفير الدورات التعليمية والتوعية المستمرة ، فضلاً عن الاهتمام بتوفير بيئة عمل تحث على الالتزام بالضوابط والتعليمات واحترام القوانين والأوامر الإدارية.

3. الاطلاع على التجارب الميدانية الناجحة في مجال إدارة الأزمات ومواجهتها للتعرف على أهم التقنيات الحديثة التي تستخدم فيها ، من أجل تحسين وتطوير مستوى الخدمات الطبية والصحية التي تقدمها للمجتمع.

4 التوعية بأهمية تحقيق جودة الخدمة الصحية ، وهذا لن يتحقق إذا كان هنالك غياب للضوابط الاخلاقية في العمل ، وعليه يعد مستوى نجاح إدارة المستشفى في أدائها بشكل عام وفي حلحلة الأزمات التنظيمية التي تواجهها يُعد من أهم المؤشرات الحرجة في الوصول إلى الأهداف التنظيمية.

المصادر

1. ابو الكاس، المعتصم بالله هاني، 2015 ، اخلاقيات المهنة ودورها في الاداء الوظيفي للعاملين في المنظمات الغير حكومية بقطاع غزة، رسالة ماجستير، كلية الادارة القيادية، جامعة الاقصى، فلسطين.
2. التلوع، ابو بكر، ابراهيم ، 1995 ، الاسس النظرية للسلوك الاخلاقي، دار الكتب الوطنية، بنغازي، ليبيا.
3. رحيمة، سلمى حتيتة، 2008، تأثير الرؤية الإستراتيجية في إدارة الأزمة - دراسة تحليلية لآراء عينة من مديري شركة توزيع المنتجات النفطية وشركة مصافي الوسط، رسالة ماجستير في علوم الإدارة العامة، كلية الإدارة والإقتصاد - جامعة بغداد .
4. سعيد، عباس محمد حسين، 2012، دور التخطيط الإستراتيجي في فاعلية إدارة الأزمات: دراسة إستطلاعية لآراء عينة من المديرين في وزارة التخطيط والتعاون الإنمائي ، رسالة ماجستير في علوم إدارة الأعمال غير منشورة، كلية الإدارة والإقتصاد - جامعة بغداد.

5. عباس , صلاح عباس , 2010 , ادارة الازمات في المنشآت التجارية , اسكندرية , مؤسسة شباب الجامعة .

6. عيطاني, مراد سليم, الحواجرة , كامل محمد, حسين , الحارث محمد ابو, المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل في إطار وظيفة العمليات وأثرها في أداء الأعمال دراسة ميدانية على الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالية , دراسات العلوم الادارية, المجلد 43, العدد, 1 , 2016, ص 159-183

7. المريات , رعدة عابد عطالله, 2011 , أثر اخلاقيات الاعمال للمنظمة على السلوك الاخلاقي واداء رجال البيع للمنتجات الصيدلانية في مدينة عمان. رسالة ماجستير, جامعة الشرق الاوسط

8. المساعدة, ماجد عبد المهدي, 2012, إدارة الأزمات المداخل-المفاهيم-العمليات, الطبعة الأولى, دار الثقافة للنشر والتوزيع - عمان, الأردن .

9. مظفر, ضحى باسل, 2016, تأثير الأنماط القيادية في إدارة الأزمات بتوسيط التخطيط الإستراتيجي بحث ميداني في مقر وزارة الكهرباء, رسالة ماجستير, كلية الادارة والاقتصاد, جامعة بغداد.

10. المنجد في اللغة والإعلام : (1992) ط 33 , منشور دار الشروق، بيروت. المنجد في اللغة والإعلام (1992) : ط 33 ، دار الشرق، بيروت..

11. نور الدين، عصام، . (1971) معجم نور الدين _ الوسيط، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان.

12. هيكل, ايهاب, 2011 , اثر تبني المسؤولية الاجتماعية في الشركات الصناعية الاردنية على الاداء التسويقي للعلامة التجارية, اطروحة دكتوراه, كلية الاعمال, جامعة عمان العربية, الاردن.

المصادر الاجنبية

1. Anton Jamnik, Article info, THE CHALLENGES OF BUSINESS ETHICS: THE BASIC PRINCIPLES OF BUSINESS ETHICS - ETHICAL CODEX IN BUSINESS, The Challenges of Business ethics: The Basic Principles of Business Ethics, 2017, 85-100.
2. Christoffel H van Zyl IV & Jo-Mari Visse, Legal Ethics, Rules of Conduct and the Moral Compass – Considerations from a Law Student's Perspective, "Legal Ethics, Rules of Conduct and the

Moral Compass - Considerations from a Law Student's Perspective" PER / PELJ 2016(19) - DOI <http://dx.doi.org/10.17159/17273781/2016/v19ni0a795>

3. Müller, R., Turner, R., Andersen, E. S., & Shao, J. (2014). Ethics, Trust, and Governance in Temporary Organizations. PAPERS Project Management Journal, 45(4), 3954. <https://doi.org/10.1002/pmj.21432>
4. Velasquez, M., Andre, C., Shanks, T., & Meyer, M. J. (2017). Thinking ethically. Issues in Ethics, (August), 2–5. Retrieved from <https://www.scu.edu/ethics/ethicsresources/ethical-decision-making/thinking-ethically/>
5. Nelu BURCEA & Ion CROITORU, 2014. "Business Ethics," Journal of Public Administration, Finance and Law, Alexandru Ioan Cuza University, Faculty of Economics and Business Administration, vol. 6(6), pages 139-143, December .
6. Oxford, 1984, the Oxford English Dictionary, Oxford University Press.
7. Webster's, 1974, Webster third new international dictionary, copyright & Cmerrian.
8. Alpaslan, Can M., et,al, 2009, Corporate Governance in the Context of Crises: Towards a Stakeholder Theory of Crisis Management, Journal of Contingencies and Crisis Management, California, Volume 17, Number 1.
9. Evans, Harry Thomas, 2003, formulating of crisis plans and strategies, information and security An International Journal, Sofia, vol.10, pp.38-42.
10. Pizane, Irina & Kozmina, Elena, 2010, enhancement of crisis management system in Radisson blu Daugava hotel, information society review, vol.3, no.2, pp.5-14.
11. Spillan, John E., etal, 2011, " Exploring crisis readiness in Peru ", Journal of International Business and Economy, Peru, Vol 1, NO.12, 63.
12. Tekin, Omer Faruk, 2014, importance of crisis management for public administration: the practice in Turkish public administration,
13. Swart, Yolandi, 2010, an integrated crisis communication framework for strategic crisis communication with the media: a case study on financial services provider, this thesis presented as a part of the requirement for the award of the degree of master of communication at the University of South Africa.