

الصحة المنظمة وثقافة الرقابة الذاتية

- مقارنة سوسيو تنظيمية لترشيد الخدمة العمومية -

د.اسمهان بلوم	د.فريدة بولسنان	د.فهيمة ديب
جامعة المسيلة	جامعة المسيلة	جامعة البلدية 02

الملخص باللغة العربية

زيادة الاتجاه نحو تسطيح الهياكل التنظيمية، التوسع في استخدام فرق العمل، تضمين مفهوم التمكين، تمييز المنظومة القيمية والمعيارية هي ارهاصات كافية، ومنهجية عينية تعطي الفرص لاستثمار طاقات الموارد البشرية، في خضم جعل الصحة المنظمة كأحد المدخل الحديثة الداعمة لترشيد الخدمة العمومية في خضم تسخير منطلقات بيئة العمل الفاعلة، التي ترمي الى بناء ثقافة التقنين الذاتي، الكاشفة عن تماثل الفئات الفاعلة مع السياقات التنظيمية فالمواطن، يتماثل مع يعني اعتناقا، او فهما، او ارتباطا يتجاوز فيه الشخص الاختلافات ليجد موطنا للالتقاء مع الآخر، طالما ننظر للخدمة العمومية في ظل الحكم الراشد على اساس انها قائمة على منطق تقريب الادارة من المواطن .

إن موضوع الورقة البحثية الموسوم بـ : " الصحة المنظمة وثقافة الرقابة الذاتية: مقارنة سوسيو تنظيمية لترشيد الخدمة العمومية " يعد كمشاهدة رائجة في الفكر التنظيمي، كمدارج تفكيرية وعينية توضح منطلقات ترشيد الخدمة العمومية في سياق الانتقالية من مؤشرات البدانة التنظيمية، الى الرشاقة ومنطلقات المنظمة الممكنة فالصحية التي تنمي الشعور والاحساس الداخلي بالمسؤولية والايجابية في العمل، فالتماثل التنظيمي.

Résumé :

La santé organisationnelle et la culture de l'autocontrôle Une approche Socio-organisationnelle à la rationalisation du service public La tendance croissante vers l'aplatissement des structures organisationnelles, l'expansion de l'utilisation des équipes de travail, l'inclusion du concept d' « empowerment », la valorisation du système des normes et valeurs, sont des signes suffisants et une méthodologie tangible, donnant la possibilité

d'investir dans les énergies des ressources humaines, dans le cadre de faire de la santé organisationnelle une des approches modernes soutenant la rationalisation du service publique, dans le contexte d'exploiter les perspectives efficaces de l'environnement de travail, qui visent à créer une culture d'auto-rationnement, projecteurs de la symétrie des groupes actifs avec des contextes organisationnels et sur ce avec les citoyens. « La symétrie avec » veut dire ; embrassement ou compréhension ou liaison où la personne dépasse les différences, pour trouver un terrain pour rencontrer l'autre, aussi longtemps que nous regardons le service public à la lumière de la bonne gouvernance, sur la base que celle-ci est fondée sur la logique de rapprocher l'administration du citoyen. Le sujet de communication : «La santé organisationnelle et la culture de l'autocontrôle Une approche Socio-organisationnelle à la rationalisation du service publique " est un essai assez populaire dans la pensée organisationnelle ; comme des arènes analytiques et visibles, décrivant les perspectives de rationalisation du service publique, dans le contexte de transition d'indicateurs, de l'obésité organisationnelle à l'agilité organisationnelle, et les perspectives de l' « empowering » organisation i.e. une organisation saine qui développe un sentiment et sens interne de la responsabilité, et le positif dans le travail qui mène à la symétrie organisationnelle.

اولا - الصحة المنظمة والاستشكال المفاهيمي⁽¹⁾

هيكلت المنطلقات التنظيرية والعينية، فتح عدة مدارج تفكيرية لكل منها معاييرها في فهم وتقدير آليات تضمين مقاييس تحقق الحكم الراشد في الادارة العمومية"، إلا انها رسخت الصحة المنظمة كقاعدة ركينة لنقل الفئات الفاعلة من حالة التحوصل الى الاستغراق الوظيفي "الجسدي، الانفعالي والفكري طالما ان الصحة المنظمة تكاشف في دلالاتها عن الكثير من قيم الفئات المسيسة، اسسهم، وطبيعة ممارساتهم السلطوية، كما تصف وتوضح طبيعة البنية التنظيمية المبلورة لصيغ مباشرة او غير مباشرة تؤسس لمرحلة الادارة العامة الفعالة؛ تماشيا مع هذه الحيثيات يحدد "vansant" تعريفا قوامه : " هي حالة نشطة من الرضا العميق، تسهم فيه الهياكل الرسمية

وغير الرسمية، ايجابيا في زيادة الفاعلية وتحسين مناخ العمل للأفراد في المنظمة " (عبد الله عبد القادر الكمالي : 2011، ص 16)

طالما ان وجود هياكل تنظيمية غير سليمة من شأنه ان يجعل من العزلة والاعتزاب، والملل والرتابة والشعور بعدم التأثير على شؤون العمل مؤشرات كافية لعدم توفر حياة وظيفية صحية وسليمة⁽²⁾ لهذا يتخذ wolff من الصحة المنظمة " كإستراتيجية في المحافظة على صحة العاملين الفسيولوجية وتحسين انتاجهم، وذلك من خلال الاهتمام بتحفيظهم من قبل اصحاب العمل، واستخدام الحلول المتكاملة للتغلب على عدم مقدرتهم على الاداء والسيطرة على ظاهرة التغييب عن العمل لمساعدة العاملين على البقاء في اعمالهم (نضال الحوامدة ومعتصم ابو شتال : ص 1814)

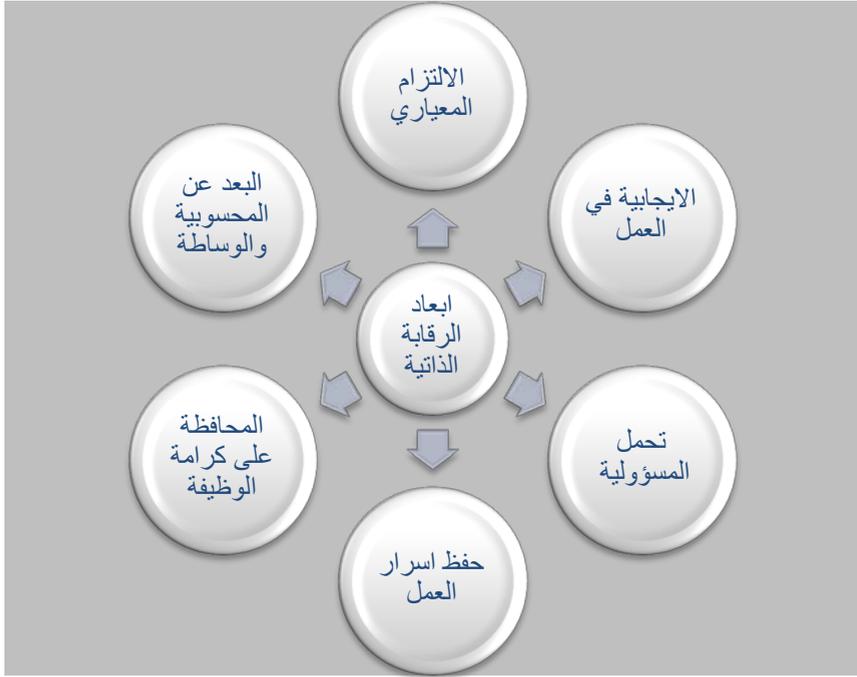
نرنو من خلالها الى بناء فتنمية موظف عمومي فاعل له الكفاءات والاخلاقيات المطلوبة والكفيلة بتضمين جودة للخدمة العمومية .

ثانيا: السلطة الملهممة والعمل بإيجابية

"ان اساس استمرار المؤسسة في المستقبل، يعتمد على تفويض عمالها بالسلطة اللازمة وعلى توجيه العمال لانفسهم " fairholmr

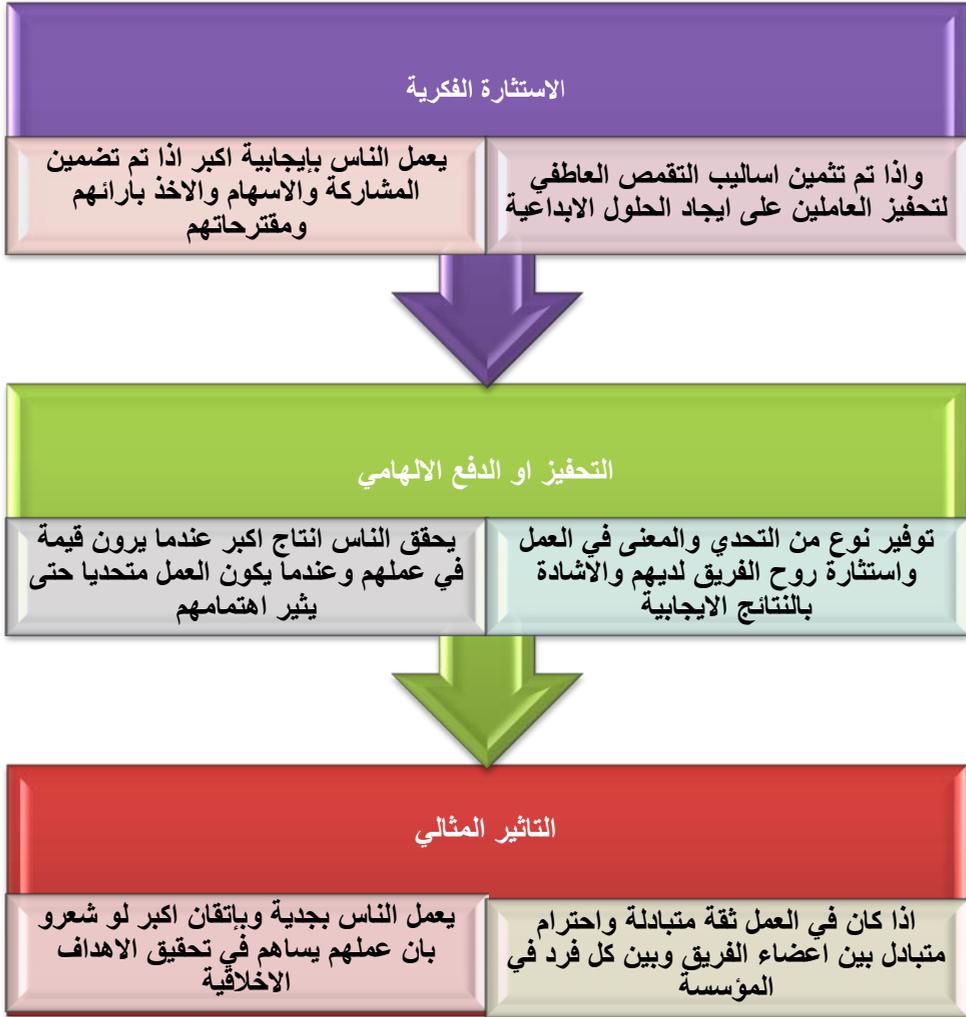
تهيكلا للرقابة الذاتية في سياقاتها الدلالية عن إحساس الفاعل بأنه مكلف بأداء العمل ومؤتمن عليه، من غير حاجة إلى مسؤول يذكّره بمسؤوليته فهي مايمارسه الفاعل على نفسه فتتعلق بمدى اخلاص الموظف وشعوره بالواجب ورغبته في خدمة المصلحة العامة(3)

طالما انها "تعتمد على قمع النزعات السلبية والرغبات الشريرة، وتقوم على قوة الارادة والعزم والتحكم في النفس وعدم الانصياع للاهواء" (تقية محمد المهدي حسان: 2014، ص 12) وهذا ما توضحه الترسيمة التالية:



شكل رقم 1 - يوضح منطلقات الموظف العمومي الفاعل في ضوء منظومة الرقابة الذاتية

ان الحديث عن ابداء الراى، المشاركة في اتخاذ القرار، البعد عن الانعزالية والرغبة الشديدة في التعاون هي لبنات اساسية لتضمين الايجابية في العمل التي تقتضي توافر انساق سلطوية قيمة تحويلية وملهمة، تسعى من خلال اسسها ومصادرها الفئات المسيسة الى احداث تغييرات جذرية عن طريق اقناع المرؤوسين للنظر الى ماهو ابعد من مصالحهم الذاتية من اجل الصالح العام للمنظمة وتوسيع اهتمامتهم وتعميق مستوى ادراكهم وقبولهم لرؤية واهداف المنظمة عن طريق التاثير الكارزمي، والحفز الالهامي والتشجيع الابداعي " فهي قائمة على مفاهيم ذات اصول راسخة على احترام العاملين واحترامهم واشراكهم في الرؤية المؤسسية " (عبد المحسن بن عبد الله: 2011، ص 15)



يوضح الشكل رقم 2 : السياق العلائقي بين ابعاد السلطة التحويلية والايجابية في العمل ان ماتليه معطيات الترسمة المنهجية والمعرفية هو سمات الذكاء الانفعالي التي تمتلكها الفئات المسيسة كمهارات تسيرية للتأثير الانفعالي على الاخرين واستثارة مشاعر ايجابية تدفعهم لإجادة الاداء والتفوق في الانجاز⁽⁴⁾

ان بناء فتنمية الايجابية في العمل ليست متوقفة على التوجه الانفعالي فقط من قبل الفئات المسيسة بل تضمنين التوجه الانساني والقيمي ايضا
يستند التوجه الانساني الى مفهوم التمكين باعتباره القاعدة الركينة الكفيلة " بنقل السلطات الكافية للعاملين لكي يتمكنوا من اداء المهام الموكلة لهم بحرية دون تدخل مباشر من الادارة، مع دعم روح المبادرة والابداع " على اساس ان اليات التمكين تخلق الدوافع الداخلية من اجل بناء القدرات الذاتية للفئات الفاعلة التي تحثهم على استغلال كل طاقاتهم وامكاناتهم⁽⁵⁾، وفي نفس السياق يبيلور التوجه القيمي المنطلقات التفاعلية المعيارية والاخلاقية التي تثمنها الفئات المسيسة اثناء ممارساتها السلطوية كإرهاصات مبدئية تساهم في تكريس الاثر الايجابي لاداء الفئات الفاعلة فترفع بذلك من اليات الاستغراق فالتماثل مع السياق التنظيمي⁽⁶⁾

ثالثا : العدالة الاجرائية وبناء ثقافة الالتزام المعياري

يعد الالتزام المعياري من اهم المظاهر الكاشفة عن ثقافة التقنين الذاتي باعتباره المهيكل للقناعة الانسانية الجامعة للمحكيات الاخلاقية والسلوكية العاكسة لموقف الموظف العمومي إزاء الواقع العيني التنظيمي، في خضم الشعور بالمسؤولية والواجب اتجاهها.

ان الحديث عن الالتزام المعياري باعتباره " مجموعة المواقف الايجابية القوية نحو المنظمة يتم إظهارها من خلال التمسك بأهدافها وقيمها"⁽⁷⁾ يجعل من محددات بنائها من اهم المهام الحيوية التي تضطلع اليها المنظمات المتميزة طالما ان : " توفر البيئة التي ينمو فيها الالتزام، يعد مطلبا اساسيا للمنظمات المعاصرة، وان مهمة بنائه تصبح اكثر صعوبة بوجود بعض الادوار المألوفة في المنظمات كإحساس بإنعدام القوة من جانب الفرد او فقدان الاحساس بالكيان التنظيمي " (موسى السعودي : 2006،ص 389)

لهذا تغدو العدالة الاجرائية من اهم المحكيات الداعمة للالتزام الاخلاقي للفئات الفاعلة للسياق التنظيمي كتعبير عن الرغبة في تحقيق اهدافها والشعور بالفخر والاعتزاز بالانتماء اليها، في خضم احساسهم بعدالة الاجراءات التي استخدمت في تحديد المخرجات " فهي الاجراءات الرسمية التي جرى

تصميمها لزيادة المشاركة في اتخاذ القرارات، او السعي من خلال تبني اجراءات معينة للتقليل من الانحياز والاختفاء في القرارات " عادل محمد زايد : 2006، ص 22)

فإدراك العاملين مدى وجود عدالة اجرائية يكون انعكاسا عن الملاحظة والتقييم للقرارات التنظيمية على مستويين : الاولى عاكسة للجانب الهيكلي كإجراءات رسمية تبلور مدى اتساق المعايير التي تشكل محتوى القرار واثارها على الفئات الفاعلة " إجراءات تقييم الاداء، تحديد الاجور، النقل والترقية ... " اما الثانية فتشتمل الجانب الاجتماعي بإعتبار الفاعل المرجع الواقعي، والأكثر مصداقية في تحديد شرعية القرارات وأساليب تنفيذها، لذلك فإن قبوله لهذه الأساليب يعد مؤشرا له وزنه في منح الفعالية لممارسات السلطة التنظيمية، وعليه لا يمكن للسلطة في اتخاذها للقرارات التنظيمية التغاضي عن ظروفه الإجتماعية والتنظيمية، لأن الإحجام عنها كفيل بخلق جو من الصراعات والتوترات يحددها عدم قبول القرارات الإدارية وعدم الإعتراف بشرعية السلطة التنظيمية، وفي هذا الإطار حلل " بيتر بلاو " هذه الظاهرة في ضوء فكرة الحاجات الأساسية لأفراد وميكانيزمات اشباعها في الواقع التنظيمي " فذهب إلى أن التدخل العقلي لوضع قواعد رسمية تشبع حاجات ظاهرة يؤدي إلى حاجات جديدة غير متوقعة مما يترتب عليه تدخل عقلي جديد (محمد علي محمد: 1986، ص114)

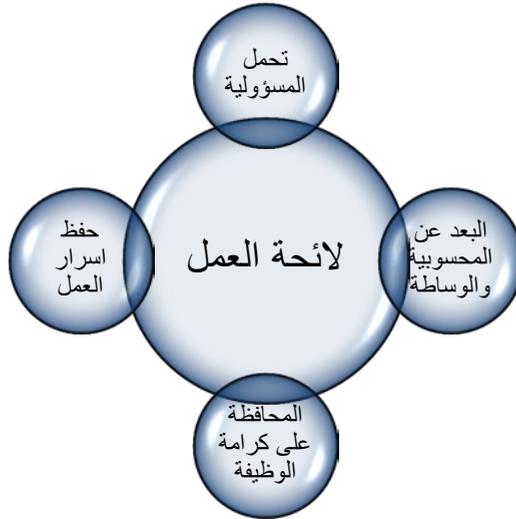
شكلت القواعد التنظيمية، النسق المعياري المحدد لآليات العدالة الاجرائية، من خلال تحديدها لكل المبادئ والمنطلقات الموجهة للفعل الإجتماعي والتنظيمي، بطريقة عقلانية تفي بالأغراض والأهداف التنظيمية لهذا تعتبر القرارات الواضحة و المحددة من أهم متطلبات الكفيلة بتضمين آليات التقنين الذاتي.

شغلت عملية البحث عن خصائص النسق المعياري التنظيمي أذهان الكثير من رواد البحث التنظيمي من أجل بناء ثقافة الالتزام المعياري، جسدها جهود الرواد الكلاسيكيين أمثال " فير" و " جولدنر" ولعل أول خاصية للنسق المعياري خاصة الواقعية التي تجعل هذا النسق يأخذ بعين الإعتبار الواقع الذي سيطبق فيه من حيث وسط العمل ونوعه وطرق أدائه وبذلك فإن هذه الخاصية تنزل القاعدة التنظيمية من العالم الرمزي التجريدي لواقع يحمل متغيرات ومؤشرات إجتماعية تؤثر على فعالية القاعدة في إحداث الضبط التنظيمي⁽⁸⁾ وهذا ما يدخل في إطار تحديد الخاصية الثانية للنسق المعياري التنظيمي المتمثلة في المرونة أي قابليتها للتعديل بما يتماشى والواقع التنظيمي وطموحات الأفراد، فإنجاز الأفراد لأعمالهم في جو تحده العلاقات الإجتماعية والتعاونية لا يتحقق إلا بإخضاع القواعد

التنظيمية إلى تعديلات جوهرية كفيفة بإمتثال العامل وسعيه نحو الأداء الفعال، لهذا يشير harrison,white إلى أنه حينما تكون الإدارة ذات فاعلية أو شعبية عند العاملين فإنه يحدث تكامل بينهما بما يحقق مقتضيات قيمة العمل، أما إذا كانت الإدارة تتسم بعدم الشفافية والصرامة في إتخاذ القرارات فإن الإدارة تدخل مع العمال في صدام ينعكس أثاره على إنجاز العمل داخل التنظيم الرسمي.

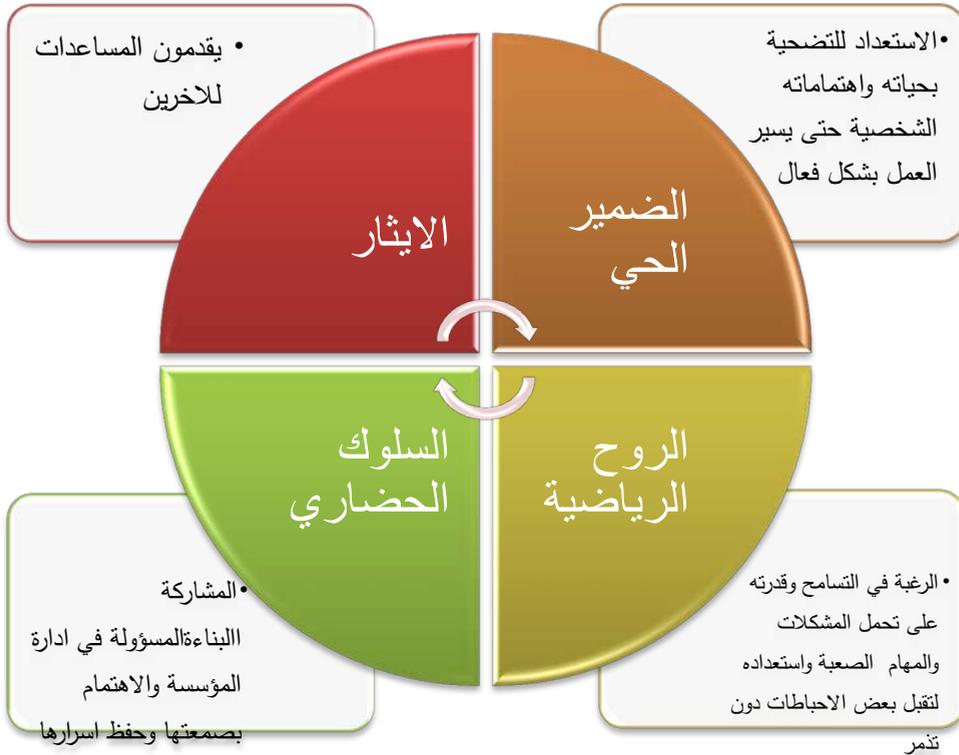
رابعا: اللائحية وتثمين قيم العمل

تشير قيم العمل الى الموجهات السلوكية " اتجاهات، معتقدات، تفضيلات واولويات " للفئات الفاعلة اثناء ممارستها لاعمالها ومتطلباتها الوظيفية وكذا رؤيتها لعملها، طالما انها تعبير عن الاهمية النسبية للعائدات والمكاسب الضمنية والصرحة التي تجنيها الفئات الفاعلة " لهذا يشكل نسق قيم العمل اتجاهات الفرد الدالة على مركزية هذا النسق ومن ثم يعكس هذا النسق الاهتمامات والتفضيلات المرغوب فيها والواجبات والالتزامات الاخلاقية " (اعتماد محمد علام : 2007 - ص 29) التي تعد من اهم مظاهر الموظف العمومي الفاعل والتي تتموضع في خضم بعد اللائحية، وهذا ما يوضحه الشكل رقم (3) الموسوم بالسياق العلائقي بين اللائحية وابعاد التقنين الذاتي



تمثل اللائحة مصدرا اساسيا للفعل المعقول والاخلاقي المحافظ على كرامة الوظيفة والمسلك اللائق بها طالما انها مصدرا اساسيا للضبط تحدد الواجبات والمحضورات لسيادة الاخلاقيات في بيئة العمل وكبح مظاهر الانحرافات التي تفقد اليات الثقة التنظيمية. فتعبر بذلك عن غياب ترشيد الخدمة العمومية⁽⁹⁾ طالما ان الحديث عن الموظف العمومي الفاعل يترسخ من خلال تضمين مجموعة من الواجبات الوظيفية، قوامها المحافظة على سر المهنة واخلاقيات وكرامة الوظيفة، وهذا مانصت عليه المادة 48 من الامر 06 - 03 " يجب على الموظف الالتزام بالسر المهني، ويمنع عليه ان يكشف محتوى اية وثيقة بحوزته ... ماعدا ماتقتضيه ضرورة المصلحة "، وكذا المادة 42 من الامر رقم 06 - 03 : " يجب على الموظف تجنب كل فعل يتنافى مع طبيعة مهامه، ولو كان ذلك خارج الخدمة، كما يتسم في كل الاحوال بسلوك لائق ومحترم " (10)

خامسا : تنمية سلوك المواطنة التنظيمية: نحو رؤية لبناء موظف عمومي فاعل



الشكل رقم (4) يوضح ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية

" أن أسلوب الإدارة بالأهداف، يركز على ضرورة العمل الجماعي وروح الفريق والمشاركة الفعالة واليجابية بين الرئيس والمرؤوس، بما يحقق الإدارة الذاتية، ويضيف... أن ما تحتاج اليه التنظيمات الإدارية هو مبدأ إداري ينمي الاحساس بالمسؤولية لدى الأفراد العاملين فيها، ويوفر لهم في نفس الوقت التوجيه الكافي، ويجعل أهدافهم الشخصية منسجمة مع الأهداف العامة للتنظيم. " بيتر دراكر

تنمط المنطلقات الدراكورية بناء فرق العمل الفعالة كمقومات هيكلية لبناء ثقافة الرقابة الذاتية، التي تنظر إلى أنشطة بناء فريق العمل على أنها طريقة للتأثير الإيجابي في العلاقات بين الأفراد بهدف رفع أداؤهم نحو الأفضل وتوحيد جهودهم نحو المهام الموكلة إليهم للوصول الى الاهدافالمؤسسية التي تتخذ من سلوك المواطنة كمؤشر دال على ترشيد الخدمة العمومية، وهذا ما تثمنه منطلقات رويينز الذي ادلى بتفسير قوامه : ان الفعالية التنظيمية تكون بحاجة ماسة الى العمال الذين يأدون اكثر من واجباتهم الاعتيادية وانجاز اعلى من المتوقع في الوقت الحاضر الذي يتميز بالدينامية "

ففتح المجال لسيادة روح التعاون والتنسيق الهادف لتحقيق الاهداف المشتركة، كفيل بتوطيد العلاقات الاجتماعية بين اعضاء الفريق، وهذا ماثمنته منطلقات التون مايو اثناء تجارب هاوثورن، حين قال "

...الرغبة الانسانية الشديدة للنشاط التعاوني، لا تزال تلح في الشخص العادي، ويمكن أن تستخدم من طرف ادارة ذكية" (Elton Mayo, 1945, p112).

طالما ان نظرة المديرين الى العمال الاكثر فاعلية لا يقتصر على اولئك المنتجين فقط بل على العمال الذين يتمكنون من زيادة انتاجية الاخرين من حولهم عن طريق المساعدة او التعامل بروح رياضية او بالضمير الحي.

الهوامش:

- (1) تكاشف المنطلقات اللغوية للصحة عن الشيء الخالي من العيب، فهي واحدة من الاستعارات المجازية المتعلقة بمفاهيم الإدارة والسلوك التنظيمي ن وهذه الاستعارات مثل عضوية وميكانيكية والتي تتبع من تشبيه العديد من الباحثين المنظمة باجسم البشري، عندما اطلقوا عليها صفة الصحة التي تطلق على الانسان الخالي من الامراض، لهذا ذكر "تشيلدر" : ان المنظمات مثل الافراد الذين يتعايشون مع بعضهم بعض، ففي حال صحتها فهي تؤدي وظيفتها بشكل كامل وأن كانت مريضة فإن ذلك يؤدي الى اختلال في ادائها الوظيفي (عبد الناصر عطايا : 2013، ص 1071)
- (2) اشار الباحث "حسين حريم" الى اهمية الهيكل التنظيمي من خلال عرض النتائج والاثار السلبية التي قد تنشأ عن تطبيق هيكل تنظيمي غير سليم ومنها : تدهور معنويات العاملين وحافزيتهم، بطء القرارات واتخاذ قرارات غير سليم، حدوث النزاع، قد لا تستجيب المنظمة على نحو ابداعي للمستجدات (حسين حريم : 2010، ص 149)
- (3) اتخذت نظرية الادارة بالاهداف من اساس المراقبة الذاتية بدلا من الرقابة التسلطية قاعدة ركنية لتحقيق اهداف المنظمة واهداف العاملين على السواء، طالما انها تركز على الفعالية سواء بالنسبة لهيكل المؤسسة او لفعالية العمل الفردي.
- (4) يشير رواد الدراسات السوسيو تنظيمية الى ان امتلاك الفئات المسييسة هذه الدرجة العالية من الذكاء الانفعالي، راجع الى امتلاكهم المهارات التالية:
- المعرفة الدقيقة بالمشاعر الذاتية : فهم صادقون مع انفسهم
 - الدقة في تقويم الذات : ادراك نواحي القوة والضعف في تكوينهم ومهاراتهم
 - ضبط النفس : إذ يستطيعون السيطرة على مشاعرهم وتحويل السالب منها الى اتجاهات ايجابية
 - التعاطف : فهم يشعرون بمشاعر الاخرين ويقدرونها ولديهم القدرة على الاستماع للاخرين وتفهم دوافعهم
 - الرغبة في الخدمة : حيث يشعرون بالرضا عند تقديم المساعدة للمرؤوسين (علي السلمي : 2004، ص 719 - 720)

(5) باعتبار المشاركة المدركة والمرغوبة هي عملية تفاعل الفرد عقليا ووجدانيا مع الجماعة التي يعمل معها في المنظمة بطريقة تمكنه من تعبئة جهوده وطاقاته لتحقيق الاهداف المشتركة وتحمل المسؤولية بوعى واندفاع ذاتي في ظل المتطلبات والمعطيات البيئية " (نزال صالح الحوامدة واروى عبد السلام القرالة : 2006، ص 374)

(6) كشفت دراسة "صفوان امين السقاف، واحمد ابراهيم ابو سن"، والموسومة بـ: "اثر القيادة بالقيم على الولاء التنظيمي" عن بعض سمات الفئات المسيسة بالقيم :

- الرؤية الاخلاقية : يضيفي البعد الاخلاقي الى خياراته الاستراتيجية وتعتبر معيارا لاهدافه
- امتلاك الحس الاخلاقي : يطبق الممارسات الاخلاقية بتعامله الانساني الخلاق مع المرؤوسين
- امتلاك القيم الاخلاقية : التي تصلح لان تكون مرشدة للقرارات والسلوكيات في كل الاوقات والظروف
- وجود مقاييس اخلاقية واضحة

- علاقات اخلاقية متميزة (صفوان امين السقاف، واحمد ابراهيم ابو سن : 2015 : ص 81)

(7) ان الحديث عن الالتزام المعياري المدعم بالمدخل الاخلاقي، يدعون للولوج الى اهم السمات التي تمتاز بها الفئات صاحبة الالتزام :

- تكون مواضبة، فلا تصل متأخرة للعمل ولا تتهرب من مسؤولياتها، بل تكون مندفعة لاداء عملها ولا تتحجج لتأخذ عطلة

- تتمسك بمبادئها وتعمل بها، كما يمكن الاعتماد عليهم والثقة بهم

- لديهم حس عالي بالمسؤولية، الاخلاص في العمل، الاستقامة والنزاهة

- الالمام بأبعاد الوظيفة والتعاون (مزوار منوبة : 2013، ص 58)

(8) تقنن خاصية الواقعية أداة تصويرية ملائمة للولوج إلى الجانب الثقافي والإجتماعي الكفيل بثمين عقلانية وفعالية للنسق الاتصالي فالسلطوي في خضم الآليات التالية: مراعاة الأعراف والعادات السائدة بالمجتمع- الالتزام بالقيم السائدة في المجتمع - مراعاة الإدارة لما تعارف عليه الناس من معان - مواكبة التغيير في القيم السائدة بالمجتمع نحو الأفضل (بن نوار صالح: 2003، ص 98).

- (9) تجدر الإشارة الى ان العديد من دراسات مؤسسات العمل تحرص على وضع قيم العمل في سياق الثقافة المؤسسية بمعنى فهم الثقافة بأنها منظومة قيم توجه السلوك الفعلي، ومن خلالها تتجلى الرموز والمثل العليا والافعال الطقوسية
- (10) - الامر رقم 06 - 03 - المؤرخ في 15 - جويلية 2006، والمتضمن القانون الاساسي العام للتوظيف العمومية، الجريدة الرسمية، العدد 46
- (11) ضمنت بعض المنطلقات البحثية اهداف بناء فرق العمل الكفيل بتنمية سلوك المواطن في التالي :
- بناء روح الثقة والتعاون بين الأفراد.
 - تنمية مهارات الأفراد، وزيادة مداركهم.
 - تنمية مهارات المديرين في تحسين العلاقات داخل المؤسسة بين الرؤساء والمرؤوسين.
 - تنمية مهارات حل الصراعات والمنازعات بين الأفراد والمجموعات .
 - توفير الاتصال المفتوح بين أجزاء المؤسسة وبما يؤدي إلى مزيد من الشفافية والوضوح في مواجهة القضايا والمشكلات.
 - زيادة تدفق المعلومات بين أجزاء المؤسسة.
 - الاستخدام الأمثل للموارد والإمكانات المتاحة وبما يحقق كفاءة الأداء .

قائمة المراجع :

اولا الكتب

- 1- اعتماد محمد علام واخرون : قيم العمل الجديدة في المجتمع المصري، مكتبة الانجلو مصرية، ط1، 2007
- 2 - حسين حريم : مبادئ الادارة الحديثة - النظريات العمليات الادارية وظائف المنظمة، ط2، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان 2010
- 2- محمد علي، محمد: علم إجتماع التنظيم، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية 1986
- 3- علي السلمي : ادارة السلوك التنظيمي، دار غريب، القاهرة، 2004

4 Elton Mayo, The Social Problems of an Industrial Civilization, New Hampshire, Ayer, 1945

ثانيا الرسائل الجامعية الالكترونية

1- مزوار منوبة : اثر الحوافز على الولاء التنظيمي، دراسة حالة عينة من المؤسسات العمومية، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة امحمد بوقرة، بومرداس 2013

2- نضال الحوامدة ومعتصم ابو شتال : مدى توافر ابعاد الصحة التنظيمية واثرها في الحد من مصادر ضغوط العمل - دراسة ميدانية على اطباء القطاع الحكومي في الاردن

3- عبد الله عبد القادر الكمالي : مستوى الصحة التنظيمية في المراكز التعليمية التابعة لادارة السراج المنير في دولة الكويت وعلاقته بدرجة ممارسة رؤساء المراكز للمهارات الادارية من وجهة نظر المعلمين، اشراف عباس عبد المهدي الشريفي، رسالة ماجستير، تخصص ادرة وقيادة تربوية، كلية العلوم التربوية، جامعة الشرق الاوسط 2011

4 - عشور عبد الكريم : دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري قسنطينة، 2010

ثالثا الابحاث والدراسات

1- عادل محمد زايد : العالة التنظيمية المهمة القادمة لادارة الموارد البشرية، المنظمة العربية للتنمية الادارية، بحوث ودراسات، القاهرة، 2006 .

رابعا المجلات العلمية:

1- اكنم عبد المجيد الصرايرة واحمد عدنان : توافر الصحة التنظيمية في شركات الاتصالات الاردنية، المجلة الاردنية في ادارة الاعمال، المجلد (6)، العدد 1، 2010 .

- 2- موسى السعودي : اثر مصادر ضغوط العمل ومستوى الضغط المدرك في الالتزام التنظيمي لدى العاملين في كليات المجتمع الحكومية التابعة لجامعة البلقاء التطبيقية، دراسات العلوم الادارية، المجلد 33، العدد 2، 2006
- 3- صفوان امين السقاف، واحمد ابراهيم ابو سن : اثر القيادة بالقيم على الولاء التنظيمي، حالة تطبيقية على منظمات الاعمال اليمينية، مجموعة شركات هائل امودجا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد 16، المجلد 1، اليمن 2015 .
- 4- نضال صالح الحوامدة واروى عبد السلام القرالة : اثر المشاركة المدركة والمرغوبة في بلورة التماثل التنظيمي من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس في الجامعات الاردنية الرسمية، المجلة الاردنية في ادارة الاعمال، المجلد 2، العدد 3، 2006 .
- 5- تقيّة محمد المهدي حسان: دعائم الانضباط الذاتي، الاكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية، قسم العلوم الاجتماعية، العدد 12، جوان 2014 .
- 6- عبد الناصر عطايا وعصام رمضان : مستوى الصحة المنظمية بالمدارس الثانوية من وجهة نظر معلمي التعليم الثانوي العام بمصر، مجلة جامعة النجاح للابحاث العلوم الانسانية، المجلد 27(5)، القاهرة، مصر 2013
- القوانين
- 1 - الامر رقم 06 - 03 - المؤرخ في 15 - جويلية 2006، والمتضمن القانون الاساسي العام للتوظيف العمومية، الجريدة الرسمية، العدد 46