

ملاحظة

ما تم تظليله باللون السماوي هو ما تم ذكره في المحاضرات المباشرة
يعني لا تعطونه اهتمام كبير
تماما كما حصل الترم الماضي
جميع المواضيع التي ذكرت في المحاضرات المباشرة لم يأتي عليها اي سؤال

المحاضرة الأولى

أخلاقيات الأعمال (المفهوم والنموذج)

مفهوم أخلاقيات الأعمال و أهميتها

كلمة أخلاقيات يونانية ethikos وتعني (الطابع).

بشكل عام : دراسة للقيم و المعايير الأخلاقية لغرض التمييز بين ما هو صحيح و ما هو خطأ.
بشكل خاص احترام قواعد السلوك المعمول بها في الوسط المهني. بما يمكن الإنسان من أن يسعى وراء تعزيز هذا السلوك لتحقيق الهدف المنشود.

صعوبة تبني السلوك الأخلاقي من مفهوم علمي بحت

جذور الصراع الأصلي والشخصي و كيفية الإقلاع عن ردود الفعل الوراثية لصالح موقف أكثر تحضر

- "اطرد الطبيعي يعود وهو يركض (الطبع يغلب التطبع)
- كل العيوب لدينا كانت في الأصل فضيلة (جودة).
- كان الرجل الأول قاسيا للضرورة.
- التعذيب كان متعة والقتل مجد (قبيلة التونجا) (معدل العمر 40 سنة)

مبدأ قبيلة التونجا (بدون قتل، لا زوجة)

- سقوط أكثر من الرؤوس تضمن للمحارب المحظوظ إمكانية الحصول على جميع الفتيات عند قدميه.
- الى اليوم قبيلة "الماساي" يبرهنون على رجولتهم من خلال قتل أسد.
- انتقلت الشعوب فيما بعد إلى حالة اجتماعية أكثر تقدما، وأصبح المجتمع يشرع قوانينه : المبدأ المقدس لدى كل قبيلة (التعاون الداخلي والقدرة التنافسية الخارجية) .

حمورابي ملك بابل (القرن 21 ق. م) ضم 285 نص تشريعي يعود تاريخها إلى 6000 سنة.

- منع القوي من ظلم الضعيف، إنارة البلاد بالمعرفة، الاستمرار في مصلحة الشعب.
ولتعزيز هيمنته، قام حمورابي بذكاء سنّ مبادئ العلمانية قال إنها بموافقة سماوية:

[في هذا الوقت دعنتي الآلهة، أنا حمورابي، العبد الذي يقدرون سلوكه لضمان رفاهية الشعب]

طيلة خمسة عشر قرنا ، حكمت مبادئ حمورابي الشعوب و القادة والملك نفسه.

ومن هنا، تم تأطير السلوك الفردي ، وظهر العقاب على كل انحراف .

* **التخلق/التحضر** يعني اتباع معركة مستمرة ضد **الميل الأولي** الذي يشدنا نحو القسوة و العمل الغير أخلاقي، التي كانت مقبولة تماما في العصور القديمة ، لكنها أصبحت تحاكم في هذا العصر.

* المبدأ الأساسي للبقاء (القتل، وتجنب التعرض للقتل) استبدل بمبدأ جديد يتلاءم مع عصرنا الحالي (الانتصار، وتجنب الهزيمة).

مفهوم الأخلاق من حيث المعنى ، هو :

”صفة مستقرة في النفس ذات آثار في السلوك محمودة أو مذمومة”

فالم منظومة الأخلاقية هي: مجموعة القواعد والمبادئ المجردة التي يخضع لها الإنسان في تصرفاته، ويحتكم إليها في تقييم سلوكه ، وتوصف بالحسن أو بالقبح.

وبعد ذكر تعريف الأخلاق، نستطيع أن نعرّف أخلاق العمل بأنها :

”المبادئ التي تعدّ أساساً للسلوك المطلوب لأفراد المهنة ، والمعايير التي تعتمد عليها المنظمة في تقييم أدائهم إيجاباً وسلباً.“

الأخلاقيات لن تكتسب أبداً ...

✓ يقول ادغار مورن (Edgar Morin, 1973) ”الإنسان كائن بيولوجي نفسي اجتماعي“ ذو ثلاث انتماءات

- انتماء بيولوجي كل ما منحه إياه الله، طولي لون بشرتي.... الفطرية

- انتماء اجتماعي ما يتلقاه من العائلة، المدرسة ... المكتسب

- انتماء نفسي حكاية الانسان نفسه الحكاية الشخصية

✓ اختلاف المبادئ (اختلاف في المفهوم الذي نعطيه للقيمة) يؤدي لتباين في الأخلاقيات.

القيمة: العمل (محايد) / النجاح

المبدأ: الاتقان و التفاني/ الغاية تبرر الوسيلة

✓ حب الربح والسلطة، البحث عن الشهرة كل هذا يمحو أي وازع (قلق بخصوص نقطة أخلاقية) Scruples

- حالما يقع التخفيف من الواجبات التي تضع أمة في قالب من الحضارة إلا ويطفو على السطح الإنسان البدائي .

✓ ”كل الحروب هي مسائل شرف“ (آلان ، سرنين ، لافون ، 1985).

- Helen of troy الأساطير اليونانية ، حرب دامت 800 سنة

- الحرب: عمل غير أخلاقي ، الشرف: قيمة

الأخلاقيات، الأخلاق وأخلاقيات المهنة : هل يمثلون النموذج نفسه ؟

الأخلاقيات: القيم و المعايير الأخلاقية التي يستند لها أفراد المجتمع لغرض التمييز بين ما هو صحيح و ما هو خطأ.

الأخلاق : جميع قواعد السلوك في المطلق وهي جماعية وتنطبق على كل من يريد أن يعمل بها.

أخلاقيات المهنة : هي مجموعة القواعد المعترف بها في مهنة ما للدفاع عن مصالح الجميع.

الأخلاقيات	الأخلاق
العمل وفق ما تعتبر النفس جيد	العمل وفق ما يبرز من الخارج كالإزامي
ربط العمل بكل ما يمكن الفرد من البحث عن تحقيق الذات	ربط العمل بمعايير محددة مسبقاً
قيمة شخصية للمعايير المرجعية - السعادة	قيمة عالمية للمعايير المرجعية - الثروة
تقبل المناقشة ، الجدل، المفارقات	لا تقبل المناقشة ، الجدل، المفارقات
ظرفية	لا يمكن أن تكون ظرفية

أهمية الأخلاقيات بالنسبة للفرد :

1. **تساعد الفرد على بناء حياة لها معنى** وتشكل شخصيته .
2. **تمثل أحكاماً معيارية** في تقييم سلوك الفرد وسلوك الآخرين في بعض المواقف والتصرفات ، وتحدد إذا كانت إيجابية ومرغوبة أو غير مرغوبة. المعايير المرجعية .
3. **تجنبه من الانحراف** .
4. **تلعب دوراً رئيسياً في حل الخلافات** واتخاذ القرارات عند الأفراد .

أهمية الأخلاقيات بالنسبة للمجتمع :

1. **تحفظ للمجتمع تماسكه** ، وتحدد له **أهدافه** ومثله الأعلى و**مبادئه** الثابتة .
2. **تعمل كموجهات للسلوك** ، وتقي المجتمع من الانحرافات الاجتماعية، ولا يستقيم المجتمع بدونها .
3. **يتحقق بها الانضباط للفرد والجماعة** وتنظم العلاقات في ضوء الأخلاق المستمدة من الكتاب والسنة .
4. **توجه كل نشاط إنساني نحو الأهداف السامية** .
5. **تلعب الأخلاق دوراً فعالاً في تحقيق التنمية للمجتمع** .
6. **تؤدي دوراً مهماً في العلاقات الإنسانية** بين أبناء المجتمع وتبعدهم عن العنف والصراعات .

العمل، المهنة، الحرفة، الوظيفة : ما الفرق

مفهوم العمل : العمل كما جاء في القاموس هو : المهنة والفعل وجمعه أعمال. ولغة : المهنة ، والفعل عن قصد .

واصطلاحاً : هو ما يقوم به الإنسان من نشاط إنتاجي في وظيفة أو مهنة أو حرفة . وهذا يبين لنا ركني العمل الأساسيين : النشاط ، والإنتاج ، فالنشاط هو لبُّ العمل ، سواء كان نشاطاً جسدياً أو ذهنياً. الجانب **المكافئيلي** في الشخصية مبدؤها (الغاية تبرر الوسيلة) **مفهوم المهنة: لغة** : العمل ، والعمل يحتاج إلى خبرة ومهارة.

واصطلاحاً : مجموعة من الأعمال تتطلب مهارات معينة يؤديها الفرد من خلال ممارسات تدريبية .

مفهوم الحرفة: لغة: من الاحتراف ، وهو الكسب . **واصطلاحاً**: عمل يمارسه الإنسان يحتاج إلى تدريب .

مفهوم الوظيفة: لغة: ما يقدر من عمل أو طعام أو رزق وغير ذلك في زمن معين، ويأتي بمعنى الخدمة المعيّنة .

واصطلاحاً: وحدة من وحدات العمل تتكون من عدة أنشطة مجتمعة بعضها في المضمون والشكل ويمكن أن يقوم بها موظف واحد أو أكثر و يتضمن مجموعة من الواجبات والمسؤوليات تستوجب من شاغلها التزامات معينة ، مقابل تمتعه بالحقوق والمزايا الوظيفية .

مَشَّ

المحاضرة الثانية

قيم الفرد والمنظمات وأخلاقيات الأعمال

أخلاقيات العمل / المهنة

- احترام كرامة الإنسان هو أساس كل العلاقات في المجتمع.
- مخالفته تسبب مشاكل أخلاقية كبيرة. وبالتالي تعزيز أخلاقيات العمل يعني دمج البعد الإنساني بكل القرارات والإجراءات. عندما يطبق لدى الموارد البشرية، حسن إدارة الأخلاقيات يضع الفرد في قلب المؤسسة.
- في المدرسة الكلاسيكية كانت النظرة للإنسان على أنه (آلة)
- بعدها جاءت مدرسة العلاقات الانسانية وغيرت النظرة الى الانسان كمورد بشري
- يجب أن لا تنتج أخلاقيات المهنة ببساطة من تعميم للقيم الفردية للمسير.

مفهوم القيم

المبدأ العام الذي يمكن بمقتضاه توجيه تصرفات الأفراد في المجتمع عن طريق تحديد أهداف، وخيارات (نماذج ، وسيلة لرؤية الأشياء)، أي منحهم وسيلة للحكم على أعمالهم. هذه القيم هي مجردة وتشكل مجموعة هرمية ومتماسكة تسمى نظام القيم.

هذه القيم قد تكون فردية أو مهنية ، وقد تكون عامة كقيم المنظمة والمجتمع ، وكلها تكون ذات علاقة تبادلية بحيث يؤثر كل منها على الآخر كما أوضحها دارن شميدت وباري بونز في دراستها على النحو التالي :

قيم اجتماعية – قيم المنظمة – قيم المدير – قيم الموظف

ويلاحظ أن قيم المجتمع ذات تأثير مباشر على قيم الفرد والمنظمة ، إلا أن القيم المشتركة بين المنظمة والأفراد تعتبر ذات مصدر أساسي لفاعلية الفرد والمنظمة على حد سواء .

أخلاقيات العمل الوظيفي

مواقف لها علاقة بأخلاقيات العمل:

- الأثر السلبي لعدم تطبيقها من الناحية الأخلاقية والناحية الإدارية
- الوعود كيف يؤثر إخلاف المدير بوعوده على الموظفين أو الموردين مثلاً؟
- تقارير العمل عدم الأمانة في كتابة التقارير وتبعتها
- التوظيف إعطاء الوظيفة إلى غير مستحقها لوجود مصلحة أو قرابة!
- الأولويات تقديم عمل على آخر لوجود مصلحة عند المستفيد
- الفصل بين متطلبات العمل والمتطلبات الشخصية:

تعتبر أحد ركائز الرقابة الذاتية التي تعتبر أحد أهم عوامل ترسيخ أخلاقيات العمل.

- كيف نتعامل في حال تعارض المصلحة الشخصية مع مصلحة العمل؟
- هل يتعارض مع قيمي العقديّة، المجتمعية أو الشخصية؟
- هل يتعارض مع قوانين ولوائح المؤسسة (قيم المنظمة)؟
- هل فيه ظلم لأحد الأطراف (من يهمهم الأمر)؟
- كيف سيكون شعوري الداخلي حول الأمر؟ **نذكر بأهمية الضمير**
- (الإثم ما حاك في النفس وكرهت أن يطّلع عليه الناس) صدق عليه الصلاة والسلام.
- هل سأكون فخوراً بهذا العمل؟ في وسط العمل والأسرة؟

بعد الوقوف على أهمية الفصل بين متطلبات العمل والمتطلبات الشخصية، يأتي دور السلوك في إيصال هذه المعلومات إلى الجهات الأعلى لأنهم بحاجة إليها لاتخاذ القرارات المناسبة.

عدم الحزم في إيصال هذه المعلومات قد يؤدي إلى فقد الثقة بين أطراف المؤسسة.

أنواع السلوك :

1. السلوك الحازم : هو أن تعبر عن أفكارك ومشاعرك واحتياجاتك بصدق وأمانة وبطريقة مباشرة دون المساس بحقوق الآخرين ، ويتصف هذا السلوك بالإيجابية أي أنه سلوك إيجابي .
2. السلوك الغير الحازم : هو عدم القدرة على التعبير عن أفكارك ومشاعرك واحتياجاتك بصدق وأمانة وبطريقة مباشرة ، ويتصف هذا السلوك بالسلبية .. أي أنه سلوك سلبي .
3. السلوك العدائي : هو السلوك الذي لا يراعي أفكار ومشاعر الآخرين، ويحط من قدرهم، ويحاول إيدائهم جسدياً أو عاطفياً أو لفظياً ويتصف هذا السلوك بأنه أكثر سلبية من سابقه بل يتعداه لدرجة الإيذاء.

مصادر أخلاقيات العمل

أخلاقيات العمل

نظام القيم والمعتقدات الشخصية

- القيم الشخصية الذاتية الفطرية
- المعتقدات الدينية والمذهبية
- الخبرة السابقة والمستوى التعليمي
- الحالة الصحية النفسية والجسمانية

نظام القيم في المجتمع

- الثقافة السائدة في المجتمع
- قيم الجماعة
- قيم العائلة
- قيم العمل

يمكن إجمال مصادر أخلاقيات العمل بما يأتي:

❖ العائلة والتربية البيئية

" للأب و الأم و أعضاء من العائلة الموسعة دور في ترسيخ صور لا تحمى وتؤثر على البرمجة العقلية للطفل الصغير. وهكذا فإنه ليس من الغريب أن أحد أبعاد القيم الوطنية هي في الواقع مخرجات مقترحة من قبل الوالدين .

❖ ثقافة المجتمع وقيمه وعاداته

تتباين المجتمعات الانسانية في ثقافتها ففي مجتمعات نجد السائد فيها سمات التسامح و الرغبة في التعاون و قبول الرأي الاخر وحب العمل و الاخلاص و احترام المواعيد و الصدق فيكون الفرد الذي نشأ فيها متمتعاً بسلوكيات ايجابية في عمله و تجاه الآخرين أما الفرد الذي يعيش في بيئة ملوثة تكثر فيها المحسوبيية و الوساطات و كل همه مصالحه الضيقة يتعود بالسلوكيات السلبية.

❖ التأثير بالجماعات المرجعية

حول موضوع هيمنة الجماعات على الفرد يقول أنها "تسلبه شخصيته، تنومه وتوحشه. وعلاوة على ذلك فإنها تؤدي به إلى العنف والفوضى، وربما إلى بطولة اللاوعي" (جون ميزنوف 1950, Jean Maisonneuve)

❖ المدرسة ونظام التعليم في المجتمع

يفترض بالنظام التعليمي ان يعزز القيم الايجابية والتي تؤدي الى سلوكيات أخلاقية فالمنافسة الشريفة و الثقة و الصدق و العمل المثابر و ادب الحوار و تبادل الافكار و النقد البناء و قبول الرأي الاخر و التفاعل الايجابي و احترام القوانين كلها سلوكيات يجب ان تعزز ضمن اطار النظام التعليمي.

❖ إعلام الدولة والصحافة ومؤسسات الرأي

❖ مجتمع العمل الأول

مناخ العمل الاول مهم جدا في التأثير على العامل. فمناخ تسوده السلوكيات السلبية تحول حتى المستقطب الجديد الذي يتحلى بسلوكيات ايجابية وإلا لن يقبل و سوف يواجه صعوبات عدة للتكيف مع هذا المناخ. موسكوفسكى يعزز فكرة أن " التوافق يجبر الفرد على تغيير سلوكه أو موقفه من وضع ما وفقا لسلوك أو موقف المجموعة "

❖ الخبرة المتراكمة والضمير الإنساني الصالح

تعتبر الخبرة التي يتمتع بها الفرد مصدراً مهماً لتكوين سلوكياته في العمل و تمتعه بأخلاقيات معينة تجاه الاشكالات و القضايا المطروحة. فالمدراء ذوي الضمير الانساني الصالح و المتفتح يفكرون دائماً بمستقبل العمل و يعملون على حماية سمعتهم الشخصية وسمعة منظماتهم. إلى هنا انتهت المحاضرة المسجلة

وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة

- أولاً : تنمية الرقابة الذاتية .
- ثانياً : وضع الأنظمة الدقيقة التي تمنع الاجتهادات الفردية الخاطئة .
- ثالثاً : القدوة الحسنة .
- رابعاً : تصحيح الفهم الديني والوطني للوظيفة .
- خامساً : محاسبة المسؤولين والموظفين .
- سادساً : التقييم المستمر للموظفين .

أخلاقيات الأعمال ضرورة إدارية

إن أخلاقيات الأعمال هي ضرورة إدارية وهذا يظهر من خلال العلاقات بين العاملين والإدارة ووووو

أسباب الانهيارات الأخلاقية للشركات :

1. الضغوط التي يفرضها بعض المديرين على الشركات ليستمرروا في مناصبهم .
2. الخوف والصمت إزاء تجاوزات الكبار في المؤسسة حتى ولو بحسن النية .
3. وجود مجلس إدارة ضعيف تمزقه الخلافات والصراعات .
4. الاعتقاد بأن حسن أداء بعض المهام يستلزم أحياناً اتخاذ أسباب غير أخلاقية .

مواقف لها علاقة بأخلاقيات الأعمال وأخلاقيات الإدارة :

- الوعود .
- تقارير العمل .
- الرشوة .
- التوظيف .
- الكذب على الموردين .
- الأولويات .
- الكذب على العملاء .
- الاستهانة بالمرؤوسين .
- الهدايا بسبب المنصب/العمل .
- التقييم .
- عدم التعاون .

مَشَقَّة

المحاضرة الثالثة

الانضباط و الالتزام الوظيفي

مجالات الانضباط المهمة

I- الانضباط في الوقت :

المحافظة والاستثمار لثروة الزمن

إخلاف المواعيد . التأخر عن المواعيد . الاعتذار عن المواعيد . قطع المواعيد .

2- الانضباط في الأداء :

القدرة على الاتقان والإنجاز والإنتاج .

التأجيل وعدم المبادرة . العجلة وعدم الدقة . التفريط وعدم الجدية . الفوضى وعدم التوثيق .

الآثار المترتبة على غياب الانضباط الوظيفي

- 1- **عدم الاعتماد على من يتخلف** عن مواعده وعيب صنيعه: إذا انتشر أن فلاناً ليس جاداً، يسبب "فقدان المصداقية"
- 2- **انعدام الثقة**
- 3- **تعطل إنجاز الأعمال**: فإذا انتشر في الناس التخلف عن المواعيد أو التأخر عنها فإن ذلك يؤدي في المنظور المتوسط والبعيد إلى تعطيل إنجاز أعمال كثيرة، أو التأخر في إنجازها، وينبني على ذلك عدم الوفاء بكل ما أريد تنفيذه من خطط وأهداف، وفي ذلك خسارة كبيرة للجهود وتضييع للأعمال و الاموال.
- 4- **عدم الفهم الكلي أو الجزئي لما يجري في اللقاء**: وهذا يكون عندما يتأخر القادم تأخراً يؤدي به إلى أن يفقد المتابعة المؤثرة الصحيحة لما يجري بسبب تأخره وعدم فهمه للنقاش الدائر.
- 5- **إلغاء أو تأجيل اجتماعات غاية في الأهمية**، قد يترتب عليها خسارات مادية واعتبارات شخصية و خلل اجتماعي
- 6- **اتصاف هذا الشخص** أو ذاك بأنه **كذاب** وأنه **يخلف الوعود** وهذه صفة من صفات المنافقين.

الانضباط الذاتي

هو السمة الأولى التي تقوم عليها **حياة الانسان العملية**، فبدون الانضباط لا يمكن للمرء ان يحقق أي نجاح في حياته.
وهو ضبط النفس او السيطرة على الغرائز بما يسمى بجهاد النفس و قمع الذات الذي يمثل الخطوة الأولى والأخيرة لتحقيق النجاح في الحياة / المسؤولية والتضحيات

بعض التقنيات الأساسية الكفيلة بمساعدتنا على تجاوز ضعف الانضباط الذاتي

- تحديد الهدف
- معرفة الألم والمتعة
- التعود على مواجهة المشاكل
- مراجعة القيم والمبادئ .
- التخلص من العادات
- التعرف على نواحي القوة والضعف في الذات .
- التعلم من الأخطاء .

الالتزام الوظيفي

جاهد لآخر نفس في حياتك ويليام شكسبير

مفهوم الالتزام الوظيفي

إذا أردت أن تتجح في حياتك، فابدأ بقطع الالتزامات على نفسك والوفاء بهذه الالتزامات، اتفق مع نفسك واقطع عليها العهد أن تحافظ على فعل شيء معين ووف بهذا العهد والتزم به بالفعل فأنت بذلك تنمي ثقتك بنفسك، وتولد لديها قناعة بأنك تستطيع تحويل الكلام النظري إلى واقع عملي وأنت شخص إيجابي يختار الاختيار الأفضل ويأخذ القرار السليم ثم ينفذه ويلتزم بتنفيذه.

يقول ستيفن كوفي: إن الالتزامات التي نقطعها على أنفسنا أو لغيرنا، وتمسكنا بهذه الالتزامات، هو الجوهر وأكثر الوسائل وضوحًا للإعلان عن إيجابيتنا.

الالتزام، لماذا؟

1. طريق النجاح:

الالتزام هو أهم سبل النجاح والتميز، ومن ثم لا يمكن للإنسان أن يحقق المبادرة الفعالة وينجح في تلك المبادرة، ويصبر على نتائجها إلا بالالتزام، فكما يقول زيج زيجلير: (يفشل الناس أحياناً، ليس بسبب نقص القدرات، ولكن بسبب النقص في الالتزام).

2. فوق الحواجز:

فالالتزام والوفاء به حتى الممات هو الضمان للقفز فوق حواجز وعقبات المبادرة والفاعلية، فكما يقول جون مكسويل في كتابه لليوم أهميته: (في أي وقت تقطع على نفسك عهداً، فإن العهد سيواجه تحديات كثيرة).

3. أراك على القمة:

وحتى تصل إلى القمة في التميز، ينصح الدكتور روبرت شولر في كتابه قوة الأفكار، حين يقول: (ابدل قصارى جهدك وابدأ صغيراً، ولكن فكر على مستوى كبير عليك باجتياز العواقب واستثمر كل ما عندك، وكن دائماً مستعداً للتصرف وتوقع العقبات، ولكن لا تسمح لها بمنعك من التقدم).

الدرجات الثلاث للالتزام

1. وضوح الهدف:

فكما يقول سيسيل ديميل: (أغلبنا يسعى لتحقيق أهدافه بشكل يفتقر إلى المثابرة والمواظبة، إن الشخص الذي يحقق النجاح في الحياة، هو الذي يضع هدفه أمام عينيه بصفة مستمرة، ويتجه إليه بلا انحراف).

2. رفقاء الدرب:

فأنت تحتاج في طريق المبادرة والفاعلية إلى رفقاء الدرب ممن جعلوا الالتزام شعارهم، كما يقول دونالد كليفتون: (إن العلاقات تساعدنا على تحديد هويتنا وإمكاناتنا المستقبلية، وأغلبنا يستطيع أن يقتفي أثر إنجازاته ليجدها مرتبطة بعلاقات محورية في حياته).

3. العمل الدائب:

فكما يقول الدكتور عبد الكريم بكار: (لو تصفحتم يا أبنائي وبناتي سير عظماء الرجال وعظيمات النساء لوجدتم أنهم يشتركون في عدد من الصفات والعادات الحسنة، وهي التي جعلتهم عظماء ومتميزين وستجدون من بين تلك الصفات "المثابرة" والقدرة على الاستمرار في العمل؛ وذلك لأن الأعمال الصغيرة حين تستمر تتراكم وتتحوّل إلى أعمال عملاقة وكلكم يعرف ما تفعله قطرات الماء الواهية في الحجر الأصم إنها مع الاستمرار تحفر فيه الأخاديد، وتغير شكله).

وهكذا العمل الدائب، والسعي المستمر يجعل من العمل البسيط المستمر قطرات تحفر أخدود المبادرة في نفس كل منا.

مَشَّ

المحاضرة الرابعة

المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال

مفهوم المسؤولية الاجتماعية

يعرف مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة المسؤولية الاجتماعية على أنها الالتزام المستمر من قبل شركات الأعمال بالتصرف أخلاقياً والمساهمة في تحقيق التنمية والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم، والمجتمع المحلي والمجتمع ككل. وهذه المسؤولية لن تتحقق الا من خلال تكريس الجهود على ثلاث نقاط: النمو الاقتصادي، التطور والازدهار الاجتماعي، احترام البيئة.

معوقات تطبيقات المسؤولية الاجتماعية

- ضعف ثقافة المسؤولية الاجتماعية وعدم وضوح مفهومها، مما يؤدي إلى ضعف وتدني توجه المنشآت لأداء المسؤولية الاجتماعية بالشكل الصحيح.
- إهمال البيئة الداخلية للمنشأة لحقوق العاملين وعدم الالتزام بتطبيق أخلاقيات العمل مثل سوء بيئة وظروف العمل، الشفافية، الحوكمة، نظام ترقيات غير عادل، مستوى الأجر ونظام المكافأة والتعويضات.
- ضعف توافر الاستراتيجيات وغياب الشكل التنظيمي المخطط في أداء المسؤولية الاجتماعية وآليات العمل المرتبطة بها.
- عدم توافر كوادر ووحدات إدارية متخصصة ومؤهلة لتخطيط وتنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية حيث غالباً ما تعطى مهام المسؤولية الاجتماعية لإدارات العلاقات العامة أو التسويق.
- عدم توافر معايير أو مؤشرات يتم بها تقييم أداء المسؤولية الاجتماعية.
- خلط الأوراق بين مفهوم المسؤولية الاجتماعية والعمل الخيري والعمل التطوعي.
- عدم وجود نظام يحفز ويكافئ المنشآت النشيطة في مجال أعمال المسؤولية الاجتماعية.
- عدم وجود مرجعية نظامية وتشريعية للمسؤولية الاجتماعية.
- ضرورة الاتفاق على مفهوم ومصطلح محلي للمسؤولية الاجتماعية.
- ضرورة الاقتناع بأن المسؤولية الاجتماعية هي واجب نحو المجتمع وليس بمساعدة فحسب.
- ترسيخ مفهوم المسؤولية الاجتماعية لدى أصحاب المنظمات وكافة المستويات الوظيفية بدءاً بالإدارة العليا إلى الإدارة التنفيذية مروراً بالإدارة الوسطى وذلك عبر ترسيخ مفهوم المواطنة .
- إبراز وسائل الإعلام للنماذج الناجحة في مجالات المسؤولية الاجتماعية للشركات والمؤسسات.
- مشاركة الجامعات ومراكز الأبحاث في ابتكار برامج للمسؤولية الاجتماعية والتطوير >موضوع ماجستير أو موضوع اطروحة دكتوراه بالبناء المشترك مع عالم الاعمال .

عناصر المسؤولية الاجتماعية

المالكون - العاملون - الزبائن - المنافسون - المجهزون - المجتمع - البيئة - الحكومة - جماعات الضغط.

المسؤولية الاجتماعية وحقوق الموظفين

- ✓ خلاص العميل الاجر المناسب / بالجهد المقدم
- ✓ كن يقض في كل ما من شأنه ان يؤدي العلاقة الحرفية التي تربطك بأعضاء فريقك و ذلك بالتحكم في نفسك.
- ✓ العمل في كنف العدالة والنزاهة.
- ✓ حق الحصول على المعلومات.
- ✓ البحث عن حوافز جيدة تمكّنك من التحصل على تأييد الجميع.
- ✓ ينبغي أن تراعي احتياجات العامل في الحاضر والمستقبل.
- ✓ رفع من المهارات للرفع من المصداقية.
- ✓ انشر الحماس من حولك الذي بدوره يحفز الجهود (إن الحماس معد اذا تأكد من أن فريقك قد اصيب بالعدوى
- ✓ بين مدى ثقنتك بمرؤوسيك عبر تفويض المسؤوليات حتى و ان كانوا مبتدئين

- ✓ بتطبيق مسؤوليتك الاجتماعية تجاه أعضاء فريقك، تأكد أنهم أصبحوا على درجة عالية من الاطمئنان و الرضا
- ✓ 8 ساعات من العمل و ليس 8 ساعات في العمل، والفرق واضح .

المسؤولية الاجتماعية و المنظمة الملتزمة بخدمة الزبون

يعد الزبائن في عالم اليوم قوة جبارة تبذل المنظمات قصارى جهدها لإرضائهم و الحصول على **ولائهم**. إن العامل الرئيسي في قوة الزبائن هو **حريتهم الكاملة** في الاختيار للسلع و الخدمات الناتجة عن كثرة المنافسين . يركز الزبون على ثلاثة مجالات وهي **الجودة العالية، السعر المعقول والتسليم في الوقت المناسب**. إذا لم تمتثل المنظمة لهذه الجوانب الثلاثة فسوف تتعرض للعديد من المشاكل من أهمها الحفاظ على زبائننا في عالم المنافسة.

المسؤولية الاجتماعية و إدارة الجودة الشاملة

المسؤولية الاجتماعية لإدارة المنظمة تلتزم بالالتزام التام و المستمر للارتقاء بمستوى جودة المنتجات و تحقيق تحسين مستمر فيها للوصول إلى أكثر من رضا الزبون "فيليب كروسبي" مع إن حق سماع رأيه عبر رجوع المعلومة يضمن بأن رغبات المستهلك سوف تسمع ويعبر عنها بطريقة مناسبة في صياغة سياسات الشركة. أشار إلى أربعة سمات أساسية لإدارة و رقابة الجودة الشاملة وهي:

- ✓ الجودة تعني مطابقة للمواصفات
- ✓ الجودة تتحقق من خلال الوقاية و ليس العلاج للعيوب
- ✓ الجودة كمعيار للأداء تعني خلو العمل من الخطأ و العيوب
- ✓ الجودة توفر الأموال

حق الرعاية الصحية

التطور الاقتصادي لم يتجاوز مشكلات الفقر و المساوى لذوي الاحتياجات الخاصة و دعمهم و دمجهم في المجتمع .

حق التعويض

للمستهلك الحق في الحصول على تسوية عادلة لمطالبه المشروعة كالتعويض عن التضليل أو السلع الرديئة.

حق التثقيف

أن يكون للمستهلك الحق في اكتساب المعارف والمهارات المطلوبة لممارسة الاختيارات الواعية بين السلع والخدمات .

مَشَتْ

المحاضرة الخامسة

مدونة وقواعد السلوك

مفهوم مدونة السلوك

مدونة السلوك الأخلاقي هي دليلك لمعرفة مسؤولياتك القانونية والأخلاقية وإتباع السلوكيات السليمة لأنشطة العمل خاصة عند التعامل مع عملائنا ومنافسينا بالإضافة إلى التعامل مع الموردين. و يجب على الجميع قراءة المدونة بتمعن وفهمها والالتزام بمحتوياتها وفي حالة العلم بأي انتهاك للقواعد المذكورة في هذه المدونة أو التعرض إلى موقف يؤدي إلى انتهاكها، فإنه يجب الإبلاغ عن ذلك وفقاً للتعليمات المذكورة بها.

هل يجب علينا تدوين المبادئ الأخلاقية؟

أشار مارفين باور أن المؤسسات الأكثر نجاحاً في النهج الأخلاقي هي التي قامت بتدوين سلوكها وقيمها. هذه هي الطريقة التي تسمح للموظفين لديها بالحصول على "دليل" يتيح لهم اختيار كيفية التصرف عند مواجهة وضع دقيق. لكن مدونة قواعد السلوك لا ينبغي أن تكون مجرد آلية اتصال ولكن أداة إدارية حقيقية. (حوكمة المؤسسة).

كيف يمكننا وضع مدونة لقواعد السلوك

- من المنطقي توضيح قواعد التنفيذ.
- النمط التشاركي لخلق المدونة يمثل وسيلة لإشراك الموظف في صلب المبادرة الأخلاقية للمؤسسة.
- أجواء العمل ستكون لها مكاسب إيجابية من الناحيتين الاندماج والأداء.
- إذا لم يتم استشارة الموظف فيإمكانه تسلم هذه المبادرة بالشكوك أو اللامبالاة.

من إيجابيات تفعيل المدونة

هي تحسين للتصرف الفردي والجماعي للموظفين تبعاً لقواعد السلوك.
هي منظومة للتسيير الذاتي و تعلم اتخاذ القرارات الصحيحة.
هي تمثل وسيلة للموظفين لممارسة حقهم في التعبير و وضعهم في موضع شركاء / تحفيز غير مادي وعلى المدى الطويل.
هي أداة تعطي معنى للعمل فهي مساهمة وسند لفك اللغز وإيجاد الحلول لجميع المشاكل بطريقة بناءة وبمسؤولية أخلاقية عالية.

مبادئ مدونة السلوك والمعايير الأخلاقية :

- تعتمد هذه المدونة على خمسة مبادئ أساسية للواجبات الأخلاقية لسلوك الموظفين أثناء أدائه للعمل هي :
1. احترام القانون .
 2. الحيادية .
 3. النزاهة .
 4. الاجتهاد .
 5. الاقتصاد والفعالية .

واجبات القيادة الأخلاقية في المؤسسات العامة :

1. عدم الاساءة في استخدام الممتلكات والموارد العامة.
2. العمل على تسهيل الإجراءات .
3. توفير بيئة عمل مناسبة .
4. الأخذ بآراء الموظفين المتعلقة بعمل الدائرة .
5. عدم استخدام معلومات سرية.
6. نوفر إمكانية وصول المواطنين للمعلومات الموثقة .
7. نشر المعلومات .
8. استقبال شكاوى المواطنين والتحقيق فيها.

الأنظمة والتعليمات التي تحكم سلوك الموظف :

أولاً : واجبات الموظف ومسؤولياته العامة . يقوم بوظيفته ويحلل راتبه .
ثانياً : التعامل مع الآخرين :

- أ - في مجال التعامل مع متلقي الخدمة .
 - ب- في مجال التعامل مع رؤسائه .
 - ج- في مجال التعامل مع الزملاء .
 - د- في مجال التعامل مع مرؤوسه .
- ثالثاً : الحفاظ على السرية وآليات الإفصاح عن المعلومات .

المبادئ التي تستند إليها هذه المدونة :

- منظومة القيم المتعلقة بالصدق والأمانة والإخلاص في العمل (النزاهة) .
- وضوح الأنظمة والإجراءات داخل المؤسسة (الشفافية) .
- تقديم البيانات والتقارير الدورية المقدمة عن نتائج أعمال الموظف ومدى الشجاعة في التنفيذ والتأكد بأن الأداء يتفق مع القوانين والتشريعات (المساءلة) .
- الالتزام بالقوانين المحلية والاتفاقيات الدولية (الأنظمة المالية والإدارية للشركة ، قانون الشركات ، تعليمات مراقب عام الشركات ، اتفاقية مكافحة الرشوة) .

مست

المحاضرة السادسة

السلوك العدواني للموظف وأخلاقيات الأعمال 1

مفهوم السلوك

السلوك هو حالة من التفاعل بين الكائن الحي ومحيطه (بيئته), وهو في غالبيته سلوك مُتعلّم (مكتسب), يتم من خلال الملاحظة والتعليم والتدريب, ونحن نتعلم السلوكيات البسيطة منها والمعقدة. وإنه كلما أُتيح لهذا السلوك أن يكون منضبطاً وظيفياً ومقبولاً, كلما كان هذا التعلّم إيجابياً, وأننا بفعل تكراره المستمر نحيله إلى سلوك مبرمج الذي سرعان ما يتحول إلى " عادة سلوكية " تؤدي غرضها ببسر وسهولة وتلقائية.

معايير تحديد السلوك السوي والسلوك غير السوي:

ويمكن للسلوك أن يكون مقبولاً أو غير مقبول, بناءً على المعايير التي يُحتكم إليها, ولهذا فقد تتباين أحكامنا على السلوك باختلاف المجتمعات الإنسانية.

ويمكننا أن نصف السلوك بأنه **سوي** إذا اتصف بما يلي :

(1) الفاعلية:

وذلك بأن يتصرف الشخص بشكل إيجابي يحقق النتائج المطلوبة لحل المشكلات التي يواجهها رغم ما يعترضه من عقبات أو صعوبات.

(2) الكفاءة:

وذلك بأن يكون قادراً على استخدام ما لديه من إمكانيات بفاعلية لتحقيق ما هو ممكن أو متاح.

(3) الملائمة:

وذلك بتوافق السلوك مع عمر صاحبه, ومع خصائص الموقف الذي يتم فيه السلوك.

(4) المرونة:

الشخص السوي هو القادر على تكييف سلوكه وفقاً لما تحتاجه المواقف أو الظروف المتغيرة.

(5) الاستفادة من الخبرة:

وذلك بتوظيف تجاربه وخبراته والاستفادة منها في توليد السلوك الجديد.

(6) القدرة على التواصل الإنساني:

وهي حاجة من الحاجات الأساسية التي لا غنى عنها, والشخص ذو السلوك السوي هو القادر على تحقيق هذا التواصل على نحو مقبول ومرضي.

(7) تقدير الذات:

وهو الشخص القادر على تقييم ذاته بموضوعية, مميزاً لجوانب القوة والضعف لديه ويعمل على تعزيز جوانب القوة لديه واستكمال جوانب الضعف ومعالجتها.

أما عن معايير تحديد السلوك **غير السوي** كما أشار إليها (دافيدوف) فهي :

(1) معيار النشاط المعرفي:

وذلك بأن تحدث إعاقة لأي من القدرات العقلية كالإدراك, أو التذكر, أو الانتباه, أو الاتصال .

(2) معيار السلوك الاجتماعي:

وذلك عندما ينحرف السلوك عن القيم والعادات والتقاليد, أو أن يكون مخالفاً للاتجاهات الدينية أو العقائدية السائدة.

(3) معيار التحكم الذاتي:

وذلك عندما يعجز الفرد عن التحكم بسلوكه, مع استمرار هذه الحالة أو تكرارها بشكل كبير.

(4) معيار الضيق والكرب:

عندما يعبر الفرد عن معاناته أو ضائقة بطريقة يتجاوز فيها حدود المعقول فإن هذا يعتبر سلوكاً يحتاج إلى معالجة.

5) معيار الندرة الإحصائية:

حيث يتوزع أفراد المجتمع وفقاً للمنحنى السوي، بحيث يتمركز غالبيتهم في منطقة الوسط وحوله، بينما يتواجد بعض أفرادهم على أطراف المنحنى، والشخص الذي يوسم سلوكه بالسوي لا يكون من أفراد المجتمع المتواجدين على الأطراف.

6) المعايير النمائية:

إذ إن لكل مرحلة عمرية مظاهرها النمائية والسلوكية فإذا تجاوز سلوك الفرد إلى مراحل سابقة كان سلوكه غير سوي.

7) معيار الإقرار الذاتي:

ويقوم على إقرار الفرد من تلقاء نفسه بأن سلوكه غير سوي. ولعل هذا المعيار يحتاج إلى درجة عالية من الموضوعية إذ أن قلة من الناس من يمتلك القدرة على الاعتراف بأن سلوكه غير مقبول وأنه بحاجة إلى علاج.

8) المعيار الطبيعي:

إن سلوك الفرد ينبغي أن يكون متوافقاً مع الفطرة السوية كما يخضع لقانون المحافظة على النوع وتنازل الكائنات الحية ومنها الإنسان، فإذا كان سلوك الإنسان لا يتفق مع أسس بقائه فإنه يكون غير سوي.

الاتجاهات الرئيسية في تعديل السلوك

1. الاتجاه السلوكي .
2. الاتجاه المعرفي .

الاتجاه السلوكي

✧ علم النفس الاجتماعي يعتمد أساساً على النظرية السلوكية لتحديد وفهم دور وتأثير العوامل البيئية (المحيط) على الترابط البشري بشكل أفضل .
"كل عمل، أو سلوك بشري أحببناه أم كرهناه هو في الحقيقة ردة فعل سببية تعود نتيجته للتغيرات في الأحداث الخارجية" فيشر (18: 1987) .

✧ يعتقد علماء الاتجاه السلوكي في إمكانية توقع السلوك البشري، وذلك من خلال التعامل مع عوامل المحيط. سكينر (1948) ، المعروف بالمتطرف في الاتجاه السلوكي الراديكالي، يدعم فكرة أن سلوكيات الفرد تعتمد على حزمة معدلة من المكافآت والعقوبات.

مَشَتْ

المحاضرة السابعة

السلوك العدواني للموظف وأخلاقيات الأعمال 2

تابع الاتجاه السلوكي

الدوافع الداخلية والخارجية لديسي (1975)

هذه النظرية، التي قدمها دي سي عام 1975 وأثراها دي سي وريان (1985-2002) تظهر أصالتها مقارنة بالنظريات السابقة، للتمييز بين طريقتين من الدوافع سوى كانت "مفروضة" أم لا.

الدافع الخارجي

(العقاب، المكافأة، الضغط الاجتماعي، والحصول على موافقة شخص آخر). سياسة الجزرة والعصا

الدافع الداخلي

يؤخذ في الاعتبار فقط من أجل المصلحة والتمتع الذي يشعر بهما الفرد في العمل، دون أن ينتظر مكافأة خارجية.

الاتجاه المعرفي

بينما ينطلق **الاتجاه السلوكي** من العوامل البيئية (**من الخارج الى الداخل**) للتحكم و"السيطرة" على السلوك البشري. ينطلق مؤيدو **الاتجاه المعرفي** من العوامل الداخلية للانسان (**من الداخل الى الخارج**) و يشمل تركيزهم على (المعارف والدوافع و المؤثرات) التي تختلف بلا شك من شخص إلى آخر.

استراتيجية التحفيز

في مجال **استراتيجية التحفيز** ووفقا لفيليب برنو: فإنه لا يمكن تحفيز الأفراد مباشرة، وبوسائل ملموسة و مرئية (**الاتجاه السلوكي : من الخارج الى الداخل**) بينما يمكن وضعهم في ظروف تمكنهم من تحفيز أنفسهم بأنفسهم (**الاتجاه المعرفي : من الداخل الى الخارج**). يمكن استكشاف أربعة مسالك:

تقديم مكافآت: ويتمثل في تقديم المكافآت المادية مقابل الجهد ولكن هذا يفترض أن يتم في تقييم جيد لهذا الجهد.
تغيير العمل: ويتم ذلك بهدف إثراء العمل الذي تم تقسيمه بطريقة **مفرطة** تايلورية. وتغيير العمل يعني استعادة تعقيدهاته فإن التعقيد يساعد على جعل معنى للعمل .
تعيين قادة لهم كاريزماتية: يجب أن تكون للمدير المؤهلات الكفيلة لحشد جهود الأفراد حوله لأداء مهام معينة (التعاطف، والاستماع البناء) .
احترام القواعد الأخلاقية: الدافع يفترض احترام الكرامة والنزاهة الأخلاقية والجسدية للأفراد دون خلفية بهدف التلاعب. الصدق في القول والشفافية في نقل المعلومات وتجنب إعطاء الوعود وعدم الوفاء بها هي أهم القواعد الواجب إتباعها.

السلوك العدواني والخلل التنظيمي

أصبح السلوك العدواني لدى الموظفين حقيقة واقعية موجودة في معظم دول العالم ، وهي تشغل كافة العاملين في منظمات الأعمال بشكل خاص والمجتمع بشكل عام

نبدأ من السلوك الأقل عدوانية إلى السلوك الأكثر عدوانية.

السلوك العدواني	الغائب الحاضر	Maurice Thévenet (1992)
	رواتب القراصنة	Jean-Marrie Peretti (2004)
	الانحراف في الانتاج	Robinson and Bennett (1995)
	الانحراف في المستلكات	Robinson and Bennett (1995)
	Organizational misbehavior	Vardi and Wiener (1996)

سوء السلوك التنظيمي Organizational misbehavior

سلوك يشمل إلحاق الأذى أو الضرر بالآخرين في المنظمة سواء كان نفسياً كالإهانة أو الشتم أو جسدياً كالضرب والعراك ويمكن تصنيف أنواع السلوك العدواني على النحو التالي :

- عدوان جسدي كالضرب والعراك .
- عدوان لفظي كالإهانة والشتم .
- عدوان على شكل نوبات غضب .
- عدوان غير مباشر (إعتداء عن طريق شخص آخر) .
- عدوان سلبي مثل العناد ، المماطلة ، التدخل المتعمد .

أسباب السلوك العدواني

أولاً : أسباب بيئية :

- تشجيع بعض أولياء الأمور لأطفالهم على السلوك العدواني .
- ما يلاقه الأطفال من تسلط أو تهديد من البيت.
- ما يتعرض له الانسان من فشل في الحياة الأسرية، حالات الإحباط، التعرض لنماذج عدوانية، المكافأة ودعم أعمال العنف، الإثارة المعنوية، الإضطراب النفسي والعقلي وإضطرابات الشخصية، الخوف من الفشل والعقاب

ثانياً : أسباب تتعلق بالمؤسسة:

- عدم توفر العدالة في المنظمة.
- ضعف او انعدام مدونة السلوك الأخلاقي.

ثالثاً : أسباب نفسية :

Dollard كان أول من وضع النظرية المسماة بفرضية "الإحباط والتعدي" سنة 1939, والتي تؤكد فيها أن العدوان ينجم عن دافع يُثار عندما تحبط مساعي الفرد الموجهة نحو تحقيق هدف ما, بمعنى أن الإحباط يؤدي دائماً الى التمرد على الواقع المرفوض.

رابعاً : أسباب اجتماعية :

- المشاكل الأسرية.
- المستوى الثقافي.
- عدم إشباع الحاجات الأساسية.
- تأثير المجتمع المحيط.

خامساً : أسباب ذاتية :

- حب السيطرة والتسلط. الفرق بين السيطرة والتسلط. (المدير المسيطر داخل المنظمة وخارجها يكون متسلط)
- ضعف الوازع الديني.
- ما يعانيه الانسان من حالات مرضية ونفسية .
- إحساسه بالنقص النفسي أو وجود عاهة جسدية مما يجعله يتجه للعدوان لأنه يجد فيه تعويضاً ينال به لفت انتباه من حوله و هنالك بعض أنماط الشخصية التي تتصف بالعدوانية أكثر من سواها, ومن أهم خصائص هذه الشخصية, اندفاعية الفرد وتعديه على الغير بدون مبرر أو بسبب حاجة عارضة, ومن الخصائص الأخرى, عدم مقدرة صاحب هذه الشخصية على السيطرة على انفعالاته نتيجة وجود إضطراب في صحته النفسية والعقلية وما يرتبط بهذا الوضع من احتمالات لها أن تؤدي الى تطوير الإتجاه نحو العنف والتعدي بصورة واضحة.

سادساً : أسباب اقتصادية .

• Durkheim الانتحار ينمو مع الأزمات الاقتصادية : أزمت الفقر و الازدهار: الانتحار والثروة..

سابعاً : تأثير وسائل الإعلام :

يتضح من الدراسات السلوكية العديدة, أن توقّر النماذج العدوانية في العائلة أو المجتمع, له أن يكون عاملاً أساسياً في توجيه الفرد الذي يتعرّض لمثل هذه النماذج الى القيام بسلوك عدواني, وكلما زاد عدد هذه النماذج كلما كثرت إمكانية تقليدها, خاصة إذا كانت تمثل سلوك أفراد أكبر سناً, وإذا توقّرت بأسلوب مشوّق ومثير للإنتباه, كالنماذج التي تقدمها وسائل الاعلام وخاصة التلفزيون.

طرق الوقاية من السلوك العدواني

1. إعطاء المؤسسة الأولوية للتربية الأخلاقية في العمل .
2. اختيار الموارد البشرية على أسس واضحة تجمع بين الكفاية العلمية والإدارية والرجاحة الخلقية .
3. العدالة في معاملة الموظف في المؤسسة .
4. العدالة في توزيع الواجبات والوظائف بين العاملين .
5. العدالة في قضايا المكافئة والعقاب بين الموظفين .
6. إعطاء الحقوق الكاملة للموظفين .
7. العدالة في تقييم الأداء .
8. العدالة في الرواتب والحوافز .

مشت

المحاضرة الثامنة

الفساد الإداري

مفهوم الفساد الإداري

عرفته المنظمة الشفافية الدولية للفساد الإداري بأنه " كل عمل يتضمن سوء استخدام المنصب العام لتحقيق مصلحة خاصة ذاتية لنفسه أو لجماعته " .
تعتبر هذه الظاهرة وبائية في معظم دول العالم.
" التأثير الغير المشروع في القرارات العامة "

مظاهر الفساد

- ظاهرة سيئة تؤدي إلى إساءة استعمال السلطة الرسمية ومخالفة الأنظمة والقوانين والمعايير الأخلاقية .
- ظاهرة تؤثر على أهداف المصلحة العامة نتيجة لتأثيرها السلبي في النظام الإداري.
- ظاهرة تنتج عن انحرافات سلبية وبالتالي فهي ستولد إفرازات سلبية على النظام الإداري قد يتحمل أعباءها الموظفون والجمهور .
- ظاهرة سلبية قد تحدث بشكل فردي أو جماعي .
- ظاهرة تهدف إلى إحداث انحراف في المسار الصحيح للنظام الإداري لتحقيق أغراض غير مشروعة .
- ظاهرة سلبية قد تحقق عوائد غير شرعية للشخص الذي يمارسها وليس بالضرورة إن تكون هذه العوائد مالية .

مظاهر أخرى للفساد وهي :

1. **الرشوة** : الحصول على أموال أو منافع أخرى من أجل تنفيذ عمل أو الامتناع عن تنفيذه مخالفة للأصول .
2. **المحسوبية** : تنفيذ أعمال لصالح فرد أو جهة ينتمي لها الشخص, دون أن يكونوا مستحقين لها .
3. **المحاباة** : أي تفضيل جهة على أخرى في الخدمة بغير حق للحصول على مصلحة معينة
4. **الواسطة** : التدخل لصالح فرد أو جماعة دون الالتزام بأصول العمل والكفاءة اللازمة.
5. **نهب المال العام**: الحصول على أموال الدولة والتصرف بها من غير وجه حق تحت مسميات مختلفة.
6. **الابتزاز** : الحصول على أموال من طرف في المجتمع مقابل تنفيذ مصالح مرتبطة بوظيفة الشخص الفاسد.

أسباب الفساد الإداري

الأسباب الحضرية :

وجود فجوة كبيرة بين القيم الحضرية السائدة في المجتمع وبين قيم وقواعد العمل الرسمية المطبقة في أجهزة الدولة

الأسباب الهيكلية :

تؤدي إلى وجود هياكل قديمة للأجهزة الإدارية التي لم تتغير برغم التطور الكبير والتغير في قيم وطموحات الأفراد، وهذا له أثره الكبير في دفع العاملين إلى اتخاذ مسالك وطرق تعمل تحت ستار الفساد الإداري بغية تجاوز محدوديات الهياكل القديمة وما ينشأ عنها من مشاكل تتعلق بالإجراءات وتضخم الأجهزة الإدارية المركزية .

الأسباب الاقتصادية :

من أهمها عدم العدالة في توزيع الثروة في المجتمع والذي من شأنه أن يولد فئات غنية وأخرى محرومة.

الأسباب البيولوجية و الفزيولوجية :

وهي جميع الأسباب التي دافعها الأولي والأساسي هو ما اكتسبه الفرد عن طريق الوراثة وكل ما يتعلق بالخلفية السابقة من حياته وما تركته من آثار على سلوكياته وتصرفاته .

الأسباب الاجتماعية :

وهي جميع الأسباب التي تنشأ نتيجة للتأثيرات البيئية والاجتماعية.

اثر الفساد على النواحي الاجتماعية:

يؤدي الفساد إلى خلخلة القيم الأخلاقية وإلى الإحباط وانتشار اللامبالاة والسلبية بين أفراد المجتمع، ويزداد التعصب والتطرف في الآراء وانتشار الجريمة كرد فعل لانهيال القيم وعدم تكافؤ الفرص . كما يؤدي الفساد إلى اختفاء المهنية وفقدان قيمة العمل والتقبل النفسي لفكرة التفریط في معايير أداء الواجب الوظيفي والرقابي وتراجع الاهتمام بالحق العام . والشعور بالظلم لدى الغالبية مما يؤدي إلى الاحتقان الاجتماعي وانتشار الحقد بين شرائح المجتمع وانتشار الفقر وزيادة حجم المجموعات المهمشة والمتضررة وبشكل خاص النساء والأطفال والشباب .

تأثير الفساد على التنمية الاقتصادية:

- يقود الفساد إلى العديد من النتائج السلبية على التنمية الاقتصادية منها :
- الفشل في جذب الاستثمارات الخارجية ، وهروب رؤوس الأموال المحلية .
 - اندثار الموارد بسبب تداخل المصالح الشخصية بالمشاريع التنموية العامة ، والكلفة المادية الكبيرة للفساد على الخزينة العامة كنتيجة لهدر الإيرادات العامة .
 - الفشل في الحصول على المساعدات الأجنبية ، كنتيجة لسوء سمعة النظام الاقتصادي .
 - هجرة الكفاءات الاقتصادية نظراً لغياب التقدير ويزود المحسوبية والمحابات في إشغال المناصب .

آليات مكافحة الفساد الإداري

- ✓ **المحاسبة:** هي خضوع الأشخاص الذين يتولون المناصب العامة للمساءلة القانونية والإدارية والأخلاقية عن نتائج أعمالهم، أي أن يكون الموظفين الحكوميين مسؤولين أمام رؤسائهم (الذين هم في الغالب يشغلون قمة الهرم في المؤسسة أي الوزراء ومن هم في مراتبهم) الذين يكونون مسؤولين بدورهم أمام السلطة التشريعية التي تتولى الرقابة على أعمال السلطة التنفيذية .
- ✓ **المساءلة:** هي واجب المسؤولين عن الوظائف العامة، سواء كانوا منتخبين أو معينين، تقديم تقارير دورية عن نتائج أعمالهم ومدى نجاحهم في تنفيذها، وحق المواطنين في الحصول على المعلومات اللازمة عن أعمال الإدارات العامة حتى يتم التأكد من أن عمل هؤلاء يتفق مع القيم المنظمة ومع تعريف القانون لوظائفهم ومهامهم، وهو ما يشكل أساساً لاستمرار اكتسابهم للشرعية والدعم من المرؤوسين .
- ✓ **الشفافية:** هي وضوح ما تقوم به المؤسسة ووضوح علاقتها مع الموظفين (المنتفعين من الخدمة أو مموليهها) وعلنية الإجراءات والغايات والأهداف .
- ✓ **النزاهة:** هي منظومة القيم المتعلقة بالصدق والأمانة والإخلاص والمهنية في العمل، وبالرغم من التقارب بين مفهومي الشفافية والنزاهة إلا أن الثاني يتصل بقيم أخلاقية معنوية بينما يتصل الأول بنظم وإجراءات عملية .

مَشَتْ

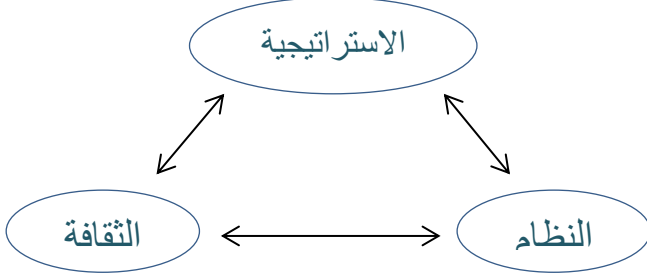
المحاضرة التاسعة

الحوكمة

مفهوم الحوكمة (تكون بصفة عامة)

نظام للرقابة والتوجيه على المستوى المؤسسي، وهو يحدد المسؤوليات والحقوق والعلاقات مع جميع الفئات المعنية ويوضح القواعد والإجراءات اللازمة لصنع القرارات الرشيدة المتعلقة بعمل المنظمة. وهو نظام يدعم العدالة والشفافية والمساءلة المؤسسية ويعزز الثقة والمصداقية في بيئة العمل. الوقاية خير من العلاج

العناصر الثلاثة الأساسية للحوكمة



- الاستراتيجية الواضحة رسالة المنظمة
- النظام الموثق الرقابة، التوجيه.
- الثقافة المؤسسية المناسبة مبنية على قيم معينة

ما هي الحوكمة الرشيدة؟ (تكون بصفة خاصة)

نظام للرقابة والتوجيه على المستوى المؤسسي، وهو يحدد المسؤوليات والحقوق والعلاقات مع جميع الفئات المعنية ويوضح القواعد والإجراءات اللازمة لصنع القرارات الرشيدة المتعلقة بعمل المنظمة. وهو نظام يدعم العدالة والشفافية والمساءلة المؤسسية ويعزز الثقة والمصداقية في بيئة العمل. مكرر نفس مفهوم الحوكمة

الحوكمة

عملية يقوم المجلس من خلالها بتوجيه المؤسسة لتحقيق رسالتها وحماية مصالح ومجودات الأعضاء والهيئة العامة. تتعلق الحوكمة الرشيدة بالموازنة ما بين المسؤوليات الإستراتيجية والتشغيلية بطريقة منظمة ومدروسة.

التخطيط الاستراتيجي أساس الإدارة في ظل الحوكمة

يعتبر التخطيط القاعدة الأساسية التي تستند عليها كافة مكونات العملية الإدارية لتحقيق الأهداف.

فوائد الحوكمة الرشيدة

- ✓ تساعد اعضاء المجلس والمديرين التنفيذيين في تحقيق الأهداف واتخاذ القرارات وبأفضل الطرق.
- ✓ تضمن حماية المصالح والمجودات.
- ✓ تضمن الالتزام تجاه المنظمة والالتزام بالقوانين والأنظمة.
- ✓ تحدد المسؤوليات والمهام.
- ✓ تضمن الموازنة بين المسؤوليات الاستراتيجية والتشغيلية.
- ✓ تعزز الثقة والمصداقية.
- ✓ تبني بيئة وعلاقات عمل متميزة.

أسباب فشل المنظمات

- ✓ نقص المعرفة والتدريب (لدى الموظفين يؤدي الى فشل المنظمات في تكريس الحوكمة الرشيدة)
- ✓ عدم وجود رقابة إدارية ومالية
- ✓ عدم وجود شكل واضح للقيادة والمساءلة عن الأداء لمجالس الإدارة
- ✓ جمود عمليات الحوكمة

صفات الحوكمة الرشيدة

المشاركة

تعتبر **المشاركة حجر الأساس في الحوكمة الرشيدة**، وتبدأ من عمل الموارد البشرية جنباً إلى جنب في المجتمع.

✧ سيادة القانون

تتطلب الحوكمة الرشيدة هياكل قانونية عادلة يتم فرضها بشكل نزيه. بحيث تضمن حماية كاملة لحقوق الإنسان، خصوصاً حقوق الأقليات.

✧ الشفافية

تعني بأن عملية اتخاذ القرارات وتنفيذها تطبق بأساليب تدرج ضمن إطار لوائح وتعليمات للقوانين و الأنظمة وتعني أيضاً أن المعلومات متوفرة و متاحة للأشخاص المتأثرين بالقرارات و مضامينها تعني أن المعلومات الكافية يتم تجهيزها بشكل مفهوم و الإفصاح عنها في أجهزة الاعلام والإعلانات.

✧ التجاوب : **الحوكمة الرشيدة تتطلب التجاوب** مع متطلبات جميع الشرائح ضمن أطر زمنية معقولة و محددة.

✧ التوافق : تتفاوت وجهات النظر بين الافراد والأقسام... الخ

تتطلب الحوكمة الرشيدة الوسطية في التعامل مع المصالح بحيث تؤدي الى توافق أعم و أشمل للفئات المختلفة.

✧ العدل والشمولية : وجود نظام عادل يدافع على جميع المعنيين بالأمر (شركاء) وأنهم ليسوا بعيدين أو

محايدين عن المسيرة.

✧ الكفاءة والفعالية : **الحوكمة الرشيدة** تعني أن **عمل المؤسسات** في المجتمع والعمليات **موجه لتحقيق احتياجات**

المجتمع باستخدام أمثل للموارد المتاحة. أما الكفاءة في منظور الحوكمة فتعني الاستغلال الامثل للموارد

المتاحة.

✧ المسائلة والمحاسبة : المسائلة هي عامل مهم ومؤثر في الحوكمة الرشيدة، ولا يقتصر ذلك على المؤسسات

الحكومية فقط بل يمتد أيضاً ليشمل القطاع الخاص ومنظمات المجتمع المدني.

من يحاسب الآخر يعتمد على القرارات المتخذة هل هي خارجية أم داخلية ومن هي الجهة المتأثرة بتلك القرارات ولا يمكن تحقيق ذلك إلا بوجود الشفافية ووجود دولة قانون.

المحاضرة العاشرة

الثقافة التنظيمية وأخلاقيات الأعمال

ما معنى ثقافة المنظمة و ما محتواها؟

تتركز ثقافة المنظمة والثقافة الوطنية على مجموعة من القيم و المبادئ التوجيهية التي توفر الإطار المرجعي المناسب لفئة اجتماعية محددة.

تصبح الثقافة في مفهوم مورغان (1999) "سجن للعقل". فهذه المجموعة من القيم والمعايير تكون برمجة جماعية لسلوك فئة اجتماعية محددة. (سجن للعقل يعني انه لا يمكن ان ينساها او يتخلى عنها)

حسب هوفستد (1994)، الثقافة تؤثر في الواقع على السلوكيات من خلال أربعة جوانب معينة حيث تكون للقيم دورا محوريا مقارنة مع الجوانب الثلاثة الأخرى وهي الرموز والأبطال والطقوس.

ما الفرق بين ثقافة المنظمة والثقافة الوطنية؟

تعكس القيم الثقافية الوطنية معتقدات الناس حول أهداف المنظمة. ولكن عندما ينضم الناس لمنظمة ما، فبالإضافة إلى تعلم الجوانب الشكلية، فإنهم يقضون معظم وقتهم في امتصاص العادات و التقاليد الغير الرسمية للمنظمة، و التي ليست سوى ثقافة المنظمة.



أهمية ثقافة المنظمة

مستويات الثقافة التنظيمية

كل منظمة لديها شخصية متمثلة في هويتها وثقافتها.

الهوية مجموعة من العناصر المحددة التي تساعد على تمييزها عن الشركات الأخرى و التي تشكل تأسيسها. هذه الهوية ستؤدي أعضاء المنظمة لحفظ نفس السلوك للعمل بطريقة مماثلة. (هدف الثقافة التنظيمية)

الثقافة كما حددها Culture (ليست جريمة)

بمعنى أن تعمل المنظمة من خلال ثقافتها على تعميم السلوكيات المحددة وذلك لتوجيه كل الجهود لتحقيق الأهداف المشتركة. الثقافة ليست جريمة لها أهمية كبيرة جدا يجب ان نقبل بها ونعمل بها.

الأسس الأيديولوجية للثقافة

الأساطير عادة ما تكون قصص أو حكايات تتعلق بإنشاء المنظمة. في هذه الحالة غالبا ما يصور مؤسس المنظمة كبطل كان قادرا على توقع المصاعب و كيفية اجتيازها.

نسجت 'ابل' أسطورة أو قصة أول مؤسسان لأول جهاز كمبيوتر في مستودع قديم جدا!

الطقوس: تطوير الشعور بالانتماء للشركة.

الرموز استخدام لغة خاصة و تعبيرات و إشارات غير لفظية لبث و إيصال مواضيع مهمة في حياة المنظمة.

الاعتراف بوجود نظام القيم يؤدي للاعتراف بالتنوع

عندما نتحدث عن ثقافة المنظمة يجب أن نذكر التنوع بين أعضائها وعلاوة على ذلك، لا يمكن ضمان القدرة التنافسية إلا إذا احترمت المنظمة تنوع أعضائها. فهي من مزايا أي منظمة تفكر في البقاء و التطور و الازدهار.

عندما نذكر كلمة التنوع في المنظمة يجب قبول الاختلاف مثل العمر والجنس والعرق والأقليات والدين والقدرة الجسدية أو الأفكار السياسية والاجتماعية، الخ...

التحديات التي تواجهها الأقليات و المرأة و ذوي الاحتياجات الخاصة

هو اختلاف في العمر والجنس والعرق والأقليات والدين يؤدي إلى التمييز في الأجور و التمييز الوظيفي	Discrimination	التمييز
إصدار أحكام عن الناس أو على السلوك عادة خاطئة	Prejudice	الحكم المسبق
وهو حاجز غير مرني يمنع النساء من الارتقاء في السلم الهرمي	Glass Ceiling	السقف الزجاجي
هم حواجز غير مرنية أفقية على عكس السقوف تمنع الأقليات من التمتع بنفس المزايا المتاحة في نفس الموقع الوظيفي للآخرين	Glass Walls	الجدران الزجاجية
هي صور نمطية غير موضوعية مبنية على قناعات جاهزة من الصعب معرفة مآتها	Stereotype	حكم ضمن القوالب الجاهزة
تشير هذه الحالة إلى كون الفرد عضوا من مجموعة قليلة جدا داخل المنظمة بحيث يكون مهما جدا أو غير مهم على الإطلاق	Tokenism	الفر دانية
اضطرار الفرد لتقمص ثقافة الأكثرية بهدف النجاح ولكن سرعان ما تتضارب مع ثقافته الأصلية وينشأ عنها ضغوط ومشاكل نفسية	Biculturalism	الثقافة الثنائية
يحصل هذا عندما يشغل الفرد منصبا يقوم فيه بدورين متناقضين	Role conflict	صراع الأدوار
يجبر الفرد على القيام بعمل يتجاوز متطلبات الوظيفة وذلك لأنه ينتمي إلى أقلية في المنظمة	Role Overload	تضخيم الأدوار
مصطلح "التحرش الجنسي" يعني تجاوز وتجاوز لفظي وسلوكي ذو طابع جنسي موجه بشكل خاص للموظفات في مكان العمل لا يمكن من المنظمة للموظف	Sexual harassment	التحرش الجنسي

- ***السقف الزجاجي:** للنساء فقط ، تكون للمرأة نفس الشهادة التي حصل عليها الرجل لكن لا تستطيع الوصول إلى مراتب عليا في المنظمة مثل ما يصل إليه الرجل، عمودية من أسفل المنظمة الى أعلاها.
- ***الجدران الزجاجية:** للنساء والرجال، هي ان يمتلك الرجل او تمتلك المرأة نفس المرتبة لكن يتميز عن الطرف الآخر بحوافز، أفقية في نفس الدائرة (غياب العدالة/ المحاباة)
- ***حكم ضمن القوالب الجاهزة:** مثل الهفوفي ما يوفي ما نعرف مآتها وغير صحيحة ومن الصعب أن نعرف أول من قالها مبنية على قناعات سابقة ينولد الشخص ويجدها.
- ***الحكم المسبق:** حكم عمله بطريقة شخصية مثل هذا الشخص ما ارتاح له وتظل على هذه القناعة فترة إلى أن تكتشف العكس.
- ***صراع الأدوار:** مثلا لا يمكن أن يكون مدير الموارد البشرية هو نفسه الذي يضع المزايا فمممكن بطريقة غير موضوعية يوجه لنفسه قيمة أكبر من القيمة التي يستحقها نتيجة قيامه بالاستقطاب أو التدريب.

<p>يعتبر الفهم سلوك أولي تجاه التنوع و التعدد الثقافي و يندرج في إطاره ممارسة المدراء أولاً لمبدأ تكافؤ الفرص و عدم التطرف أو التحيز وهي أمور ينص عليها القانون و لكن يجب أن تتولد القناعة بها عند هؤلاء المدراء و من ثم ترجمتها في مكان العمل عن طريق الاعتراف بالأخلاقيات الثقافية</p>	<p>الفهم Understanding</p>
<p>الجميع لديه حاسة السمع ولكن الجميع قد لا يعرف الاستماع أو الاستماع بعناية (الاستماع بالأذن الثالثة) تلبية حاجيات الموظفين في الحاضر والمستقبل. وضع نفسك في مكان الآخرين وعيش حزنهم و الرفع من معنوياتهم.</p>	<p>الصبر والإحساس بالآخر Empathy</p>
<p>حسن النية والثقة المتبادلة هما أهم ركائز التنوع الثقافي. التسامح يجعل بيئة العمل أكثر سلاسة وأسهل مما كانت عليه و يمكن الموظفين من تحقيق نتائج أفضل في المنظمة.</p>	<p>التسامح Tolerance</p>
<p>التواصل هو جانب مهم جدا في حياة المنظمة. الحصول على المعلومات والمعارف، وضع معيار مشترك للفهم. إنشاء علاقة للتفاعل. إعطاء الهوية.</p>	<p>الرغبة في الاتصال Willingness to communicate</p>
<p>يمكن للمنظمة أن ترسم سياسات لإدارة التنوع و التعدد الثقافي من خلال سياساتها التنظيمية المعتمدة والتي تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر في بناء علاقات الأفراد بعضهم البعض الآخر أو بين المستويات</p>	<p>السياسات Policies</p>
<p>إجراءات معينة يمكن أن تتخذها المنظمة بطريقة مرنة تساهم بفاعلية في فهم و إدارة التنوع و تعدد الثقافات و تجعل الأقليات أكثر انسجاما.</p>	<p>الممارسات Practices</p>

ملحق

المحاضرة الحادية عشر الإنترنت وأخلاقيات الأعمال

الإنترنت وأخلاقيات الأعمال

تسعى كثير من الدول اليوم إلى أن تجعل من الإنترنت الأداة الرئيسية في إدارة الأعمال ، ولكنها قد تصبح أيضاً سبباً رئيسياً في تخفيض الإنتاجية في كثير من الشركات الكبيرة والصغيرة على حد سواء...! يجب على الشركات أن تتأكد من أن موظفيها يستخدمون الإنترنت بشكل صحيح.

من فوائد الإنترنت

- 1- سقوط الحواجز الجغرافية والسياسية ليصبح العالم قرية صغيرة، ينظر على بعضه بعضاً من خلال القنوات الفضائية والإنترنت والهواتف المرئية.
- 2- انتشار ثقافة العولمة على كافة الأصعدة السياسية والاقتصادية والاجتماعية والفكرية.
- 3- أصبح التأثير والتأثر وتقبل التغيير حتى في الثوابت بات من بديهيات هذه المرحلة.
- 4- ظهور وتقبل مفاهيم ومبادئ أسس جديدة تشكل ما يسمى بالاقتصاد الرقمي.
- 5- الانتقال من رأس المال المادي إلى رأس المال المعلوماتي والمعرفي ، بعد أن أصبحت المعلومات والمعرفة المورد الأكثر أهمية في إنشاء الثروة .
- 6- التفاعل الآني وعلى مدار الساعة، حسب قاعدة (7/24) أي اربع وعشرون ساعة في اليوم وسبعة أيام في الأسبوع.
- 7- التفاعل هنا وفي كل مكان حول العالم .
- 8- السرعة الفائقة، فالرسالة عبر البريد الإلكتروني من قارة إلى قارة لا تستغرق أكثر من خمس عشرة ثانية.

من مضر الإنترنت

- توفر الإنترنت مجال واسع لسرقة المعلومات ذات القيمة المالية أو التي تمثل أصولاً مالية و التي تعتمد الكمبيوتر و الإنترنت وسيلة للجريمة أو هدفاً أو بيئة لها ، وهو ما عرف أيضاً بجرائم الكمبيوتر أو الجرائم المرتبطة بالكمبيوتر أو جرائم الكمبيوتر ذات الطبيعة الاقتصادية، أو غير ذلك من اصطلاحات دالة عليها.
- اعتراض رسائل البريد الإلكتروني وقراءتها.
 - اختراق أجهزة الغير والاطلاع على المعلومات الموجودة فيها أو تغييرها.
 - سرقة أرقام بطاقات الائتمان والأرقام السرية الأخرى.

الإنترنت عبارة عن بحر مفتوح للثقافات و الممنوعات حيث تحتوي الإنترنت على الكثير من المواقع الممنوعة مثال على المواقع :

- 1- مواقع تستهدف الاباحية والجنس.
 - 2- مواقع غامضة وممنوعة كتجارة المخدرات والاسلحة والأطفال.
 - 3- مواقع تستهدف الدين ونشر الفتنة بين الناس.
- كذلك من مضر الإنترنت:
- إضاعة الوقت.
 - التعرف على صحبة السوء.
 - تدمير الأخلاق.
 - إشاعة الخمول والكسل.
 - التجسس على الأسرار الخاصة.
 - الإدمان على مواقع الترفيه والتسلية.
 - الإنترنت يأخذ وقتاً كثيراً من حياة الشباب و هذا يؤثر سلباً على علاقته الاجتماعية مع الأهل والأصدقاء.

- نشر العديد من المعلومات غير الدقيقة على الشبكة.
- المعلومات التي يتم تداولها في غرف الدردشة ليست صحيحة فمنهم من يميل إلى إخفاء هويته الحقيقية.
- كذلك الإدمان على الإنترنت يؤدي إلى إهمال الواجبات اليومية.
- الإنترنت غطى على هوايات أخرى مفيدة مثل القراءة والرياضة ومزاولة الأنشطة الاجتماعية.

سوء استخدام الموظفين للإنترنت

دراسة شبكة النبا العالمية (2008) وشملت 131 دولة وتوصلت إلى أن:

- 64% من الموظفين يستخدمون الإنترنت لأغراض شخصية.
- يزور 64% من الموظفين مستخدمي الإنترنت أشهر موقع للحجوزات خلال أوقات الدوام.
- ربع الشركات الأمريكية شهدت حالات طرد للموظفين بسبب سوء استخدام الإنترنت (القدس، 2008).

القواعد المتعلقة باستخدام الموظف للإنترنت

✓ اتباع اللوائح المنظمة لاستخدام الإنترنت في المنظمة. هنا يظهر دور الحوكمة عبر النظام قيادة – توجيه – رقابة يجبر الموظف على اتباع القانون الداخلي ويظهر مدى أهمية مدونة السلوك الأخلاقي وفعاليتها وسط المنظمة.

- ✓ استخدامها لأغراض العمل.
- ✓ الالتزام باتباع شروط حقوق الملكية الفكرية.
- ✓ استشارة وحدة تقنية المعلومات في حال حدوث أي مشكلة أو ملاحظة أمر غير طبيعي.
- ✓ عدم محاولة استخدامه لأغراض شخصية بأي طريقة كانت.

مَشَتْ

المحاضرة الثانية عشر

مهارات الاتصال مع الآخرين

مهارات الاتصال

- الاتصال (غالبا ما يختصر باسم "كوم") تكون بين شخصين على الأقل
- هو عمل أو فعل التواصل
- من خلال الاتصال نتمكن من إقامة علاقة مع الآخرين
- أن ينقل الانسان شيئا لشخص ما عبر الوسائل والتقنيات لنشر رسالة إلى جمهور كبير أو صغير وغير متجانس.

أهداف الاتصال

- الحصول على المعلومات والمعارف، الإحساس.
- وضع معيار مشترك للفهم. مثال اللغة نفسها
- إنشاء علاقة للتفاعل بشكل متكرر، أو إعادة تشغيل الحوار.
- الحصول على نفوذ لتشجيع البعض على التصرف وفقا للإرادة.
- إعطاء الهوية للتعرف.

أنواع الاتصال

علم الاتصال يشمل مجموعة واسعة يمكننا تقسيمها إلى عدة مستويات :

- (1) الاتصال الجماهيري
- (2) التواصل داخل المجموعة
- (3) التواصل بين الأشخاص

الاتصال الجماهيري ركزوا هنا

الاتصال الجماهيري هو **مرسل واحد** (أو مجموعة من مصدري الرسالة يجمعهم رابط) يتواصل مع **جميع المتلقين**. هنا الفهم هو **الأسوأ** وذلك لوجود **الضوضاء**، ردود الفعل **نادرة** جدا، أو **بطيئة** للغاية. مثال **خطبة الجمعة**

التواصل داخل المجموعة

يتركز التواصل داخل المجموعة على انتقال محتوى الرسالة من **مرسل واحد أو أكثر لفئة ما**. حيث أنه يقع استهداف **ثقافة المجموعة** وقيمهم ومبادئهم لمساهمة في الصميم ومن هنا استدراجهم لتحقيق المبتغى. لكي **ننجح في عملية الاتصال داخل المجموعة** يكون لدى الانسان جانب **ميكافيلي** "الغاية تبرر الوسيلة" يلعب على المبادئ والقيم في **احترامه لهم لتحقيق هدفه**.

التواصل بين الأشخاص

- يتركز التواصل بين الأشخاص على التبادل بين **مرسل واحد** متلقي **واحد**.
- رد الفعل موجود و**سريع**.
- عدم فهم **قليل** بالمقارنة مع التواصل داخل المجموعة أو الاتصال الجماهيري.
- التواصل ليس إلا عن طريق **الفم** بل يمكن أن يكون أيضا **غير لفظي**. (بالحركات – لغة الجسد)
- حتى **الصمت** هو تواصل ، السكوت علامة الرضا.

كيفية الاتصال

ألبرت مهابيان أول انسان يشتغل على الاتصال غير اللفظي

يتطلب التواصل أيضا استعمال الجسم. يسمى **بلغة الجسد**، فهو تواصل **غير لفظي**. وهو يشغل 55% من عملية التواصل، في حين ان **نبرة الصوت** تحتل 38% من النسبة المتبقية . و لا تشغل **الكلمات** إلا 7% من عملية الاتصال.

هناك مثل فرنسي يقول: أريني قمامتك أقول لك من أنت. تعرف مستوى الشخص الاجتماعي أو المهني من غير ما تحكي معه.

أما بعد، بينت أبحاث أخرى في نفس المجال :
الاتصال الغير اللفظي يمكن أن يكون **شبه لفظي**، وهي مجموعة الحركات الجسدية التي تصاحب النطق او الكلمات. لذلك عندما يقول المتحدث علينا أن نذهب من اليمين وينقل يده في هذا الاتجاه، فهي حالة من **التواصل شبه اللفظي**.
تكتيف الأيدي

هي علامة غير لفظية تعني الحماية. ولكن هنا يقول: "أنا أختبئ وراء أفكارى أتركني و شأني." علامة انغلاق و حماية وانطواء وعناد

عند اجراء مقابلة الاستقطاب (تقدم على وظيفة) يجب الامتناع عن هذه الحركة

خلاصة

*التواصل اللفظي: لغة *التواصل الغير اللفظي: لغة الجسد *التواصل شبه اللفظي: لغة ولغة الجسد
نظريات الاتصال

✧ النظريات التقليدية

بدأت نظريات المعلومات مع عمل شانون ووينر بفضل النموذج الشهير الذي يتضمن الوحدات الآتي ذكرها :
الاستقبال, الإرسال, محتوى الرسالة, الترميز, فك الترميز, الضوضاء, القناة و ردود الفعل.
و بأبحاث سيمون، كانت هذه المناهج مطلع أجهزة الكمبيوتر الأولى.

النموذج التقليدي للاتصال

مثال لما تدخل على موقع الجامعة ويطلب منك البيانات فانت المرسل والموقع هو المتلقي تحط الترميز اللي هو كلمة السر تبعك فراح يرد لك الموقع بعد فك الترميز ويدخلك أو يقول لك لا انت غلطان في كلمة السر

✧ مدرسة التواصل التعبيري بالو ألتو والمبادئ الأربعة الأساسية للتواصل "بول فاتسلافيك"

جريجوري باتيسون. المؤسس الرسمي.

مدرسة التواصل التعبيري.

- لا يمكننا أن لا نتواصل. مجبور على التواصل منذ الولادة وحتى لو لم يتكلم
- نتواصل على مستويين: **المحتوى والعلاقة**، يعني ما محتوى الرسالة وكيف نتواصل. وهذا الذي اضافته المدرسة التعبيرية مقارنة بالمدرسة التقليدية التي لم تحكي عن الكيفية في التواصل.
- التواصل هو عملية دون بداية و نهاية محددة. مثلوا عملية التواصل في دائرة لا تعرف بديتها من نهايتها. ما تدري اول كلمة قلتها في حياتك ولا تدري ماهي اخر كلمة ستقولها فالتواصل إذا عملية معقدة.
- الاتصالات هي إما **متناظرة** (علاقة أفقية) أو **تكميلية** (علاقة عمودية). يوضح المستوى الهرمي للتواصل

✧ الاتصالات المتناقضة ومفهوم double bind

قد أعطت مدرسة بالو ألتو أهمية قصوى لمفارقات الاتصال الإنساني. وهو اتصال حيث الرسالة المرسلة في نفس الوقت تحتوي على نقيضها. مثال تقول لأحد اقعد واقف أو اجلس واقف ☺

متش

المحاضرة الثالثة عشر

من قواعد السلوك في دنيا الأعمال

المعرفة و الخبرة : سر النجاح

من أخلاقيات المهنة ومن أخلاقيات الأعمال أن يكون لديك هدف فرؤيتك سر نجاحك لكن هدف بدون معرفة، خبرة، جدارة، استحقاق لا نقدر تحقيق هذا الهدف.

المعرفة من المتطلبات الأساسية في دنيا الأعمال وعلى الانسان ان يكون على طلب دائم لها وتذكروا دائما اول كلمة في القرآن إقرأ .

سؤال يطرح نفسه ليش الدكتور يعطيك اختبار لكي يعرف هل تستحق النجاح أم لا..
الخبرة تأتي بالممارسة وطلب المعرفة الدائم. لما تحقق المعرفة والخبرة بالممارسة وتكون زاد معرفي تقدر تخلق القيمة المضافة هو اللي راح يشوفها الانسان اللي بيعملك مقابلة الاستقطاب والتعيين في ربع ساعة وكيف في ربع ساعة تقدر انك تقنع الانسان الاخر عشان يقبلك وحط في بالك انه العشرات خارجا يحملون نفس شهادتك ويريدوا يفضوا على هذه الوظيفة أو الترقية.

على سبيل المثال ميسي في برشلونة حامل لمعرفة ويستحق منصبه ولا يقدر النادي يستغني عنه ليش؟ لأنه يخلق القيمة المضافة للفريق.

أشياء صغيرة لكنها تعني الكثير

من أسرار النجاح أيضا لازم الانسان اللي امامك يشوف فيك المصادقية المصادقية راح تكون صفر إذا عندك كفاءة كبيرة جدا ولكن اللي امامك ما يثق فيك والعكس لو كانت عندي فيك الثقة لكن فاقد الكفاءة أو التحكم أو الاسهام أو الاتصال فراح تكون المصادقية صفر يحكي قصة الكذاب والذئب كمثل على المصادقية والثقة
المصادقية = الثقة × الكفاءة

التحكم أعطي نفسك 90 ثانية لربح ثقة الاخر (عندما تراه لأول مرة) **خطوات لزيادة الثقة بالنفس عند إجراء مقابلة**

- ان تردد في نفسك انك الاحسن و الافضل
- التحديق في الآخر **ولا تبعد نظرك عنه** فالفرار من النظر = من مظاهر الخجل و الشك في النفس
- الابتسامة

الاسهام لا تكون بخيل في بذل الجهد المطلوب لتحقيق أحلامك. ماذا تنتظر ؟
الاتصال هو عمل أو فعل التواصل، إقامة علاقة مع الآخرين، إعطاء الهوية للتعرف. إنشاء علاقة للتفاعل بشكل متكرر، أو إعادة تشغيل الحوار. وضع معيار مشترك للفهم.

من قواعد السلوك أثناء مقابلة الاستقطاب

- 1- احترام المواعيد أمر ضروري.
 - 2- معرفة مكان المقابلة وذلك للابتعاد عن المجازفة فلا عذر مقبول للتأخير.
 - 3- الاهتمام بالمظهر الخارجي واختيار الملابس المناسبة.
- صحيح أنه لا يمكن الحكم على الكتاب من غلافه ولكن في هذه الوضعية سوف يحكمون عليك بدون معرفتك.
- مظهرك يمكنه تني الناس عن معرفتك فلا تدع مظهرك موقع انتقاد وتضيع على نفسك فرص كان بإمكانك الحصول عليها إذا لم تفعل ذلك.

تحتاج للاستعداد الجيد لذا عليك أتباع الاتي

1. قم ببحث مدقق على محاور المستقطب مثل ميولاته، لونه المفضل، اتجاهاته، فريقة المفضل.
2. جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات عن الشركة، منظميها، نشاطاتها فروعها، وخاصة (المنصب الشاغر).
3. حافظ على تواضعك. مثال سألك كم عدد فروع البنك تقول كذا وتسكت لا تجلس تقول 10 في الرياض و5 في الدمام إلخ..

4. احترس من الإجابات التي تبدأ بـ أعتقد، أظن، فإن الشك وعدم اليقين يقلل من مرتبتك (جانبا سلبيا في فن التواصل)
5. اللباس والمظهر الثوب وقوانينه (الشيشب vs الحذاء) اذهب بالزي الرسمي
6. اللحية تكلم عن الزخارف التي يشوفها
7. المناديل الورقية : تدفق الانف او العرق نتيجة التوتر تحتاج يكون معك مناديل
8. مذكرة وقلم في حال سألك عدة اسئلة تكتبها ولا تنساها
9. وضع الهاتف في السيارة لا تجيب معك الجوال أثناء المقابلة

وقت المقابلة

- وقت المصافحة: لا تسحق أصابع المستأجر **اللي يعملك المقابلة** عند مصافحتك له, لا تظن ان بسحق الاصابع سوف تعرض عليه رجولتك , ولكن يمكن ان تظهر له عقدة من عقدك.
- اللباقة = الرقة و السلاسة
- امتلاك الشجاعة على التفاوض فأنت حامل لكفاءة
- التحلي بالصبر
- صاحب جاذبية
- لا تتسرع بالجلوس على الكرسي , وانتظر دعوتك للجلوس.
- لا تفتح الباب دون طرقة, طرق الباب 3 مرات, سماع تفضل (1) عند عتبة الباب, سماع تفضل (2) عندما تكشف وجهك , سماع تفضل (3) عندما يدعوك الى الجلوس. اجلب معك قطعة نقدية ماذا كان الباب مبطن.
- عندما تحس بتوتر مارس التنفس

التنفس البطني : $12 = 6 + 6$

شهيق = 6 ثواني

ابقاء الأوكسجين = 6 ثواني

زفير = 12 ثانية

تزويد المخ بالأوكسجين على حساب الادرينالين

ترويض الخطر والتغلب على المخاوف

وضعي الجديد... وضعي القديم

الشك في مهاراتي وقدراتي يمكن ان الانسان يشك بعض الفترات في مهاراته وقدراته

تولي منصب، استقطاب داخلي، التغيير التنظيمي... التكنولوجيا الجديدة للموظفين

كلها تسمى فترات ضعف ولكنها وقتية بإمكانك التغلب عليها

لحظات من الانتقال بين المعروف و المألوف (وضعي القديم) والمستقبل الغامض (وضعي الجديد) .

مَشَّتْ

المحاضرة الرابعة عشر

علاقة أخلاقيات الأعمال ببعض العلوم الأخرى أثر أخلاقيات الأعمال على وظائف الإدارة

علاقة أخلاقيات الأعمال بالعلوم الأخرى

- ✧ الإدارة الحكومية و احترام الوقت و المواعيد و الميزانية و خدمة المواطن.
- ✧ عمل العسكرية : وما ينطبق على الموظف المدني ، ينطبق أيضاً على الموظف العسكري ، فهو يجب ان يكون قدوة. لا سيما وهو حامي النظام ورجل الأمن الأول في المجتمع. ما يعزز الدور الإيجابي للعسكري.
- ✧ أخلاقيات العمل والأمن الشامل.
- ✧ علاقة أخلاقيات العمل بالإدارة الخاصة.
- ✧ علاقة أخلاقيات العمل بالمصنع والمهن الفنية .

علاقة أخلاقيات العمل بالخدمات الصحية

- ✓ فحص المريض وتشخيص حالته بدقة ومهنية و مسؤولية .
- ✓ وجوب احتفاظ الطبيب/الطبيبة بأسرار المريض وعدم البوح بها.
- ✓ توفير أساسيات الصحة و السلامة في المستشفى و ذلك عبر التوعية و توفير الحماية الكاملة للعاملين فيه من مخاطر كيميائية أو إشعاعية أو مغناطيسية متوقعة بارتداء الواقي الخاص بها .
- ✓ عدم صرف دواء لا يحتاجه المريض ، وذلك بدافع مادي .

ملاحظة :

وما ينطبق على الطبيب، ينطبق على المحامي و الاستاذ والمهندس والجيولوجي والكيميائي والفيزيائي والإداري والمحاسب وكل الأعمال الأخرى . ومن العجيب ألا يُطلب منهم القسم الغليظ قبل مباشرتهم لأعمالهم مثل الطبيب.

علاقة أخلاقيات العمل بالقانون

لا بد أن يكون قائماً على معايير أخلاقية تبعده عن الاستبداد في الأحكام والكيل بمكيالين ، وإحقاق الحق فالقانون يعلو ولا يعلى عليه.

علاقة أخلاقيات العمل بالاقتصاد

الأخذ بعين الاعتبار بالتوازن في السلوك الاقتصادي ، فلا شح ولا إسراف ، إنفاقاً ، وإنتاجاً ، واستهلاكاً ، واستثماراً وادخاراً ، وهذا ما يظهر جلياً العلاقة القوية بين المعايير الأخلاقية والعمليات الاقتصادية .

علاقة أخلاقيات العمل بالرياضة

عدم تناول المنشطات للمحافظة على منافسة نزيهة، تقبل الهزيمة بكل روح رياضية، عدم التلاعب بنتائج الدوري خاصة في الاسابيع الاخيرة من الدوري و ذلك بشراء حكماء المباريات.

أخلاقيات العمل الخاصة بالطلاب

- أن يكون مستقيماً ومحترماً.
- مهما و مهتماً.
- حضور المحاضرات و ليس جسدياً فحسب.
- الالتزام بالأوقات و المواعيد (الاختبارات) .
- من غشنا فليس منا. فيجب على الطالب الامتناع على الغش وسرقة بحوث غيره، والكذب على الله ثم على أستاذه بأنه هو الذي أعد ما كلف به من أعمال منزلية.

أخلاقيات العمل الخاصة بالأستاذ

- السرقة في الوقت تسمى سرقة أيضا، لذا يجب على الأستاذ أن يحترم وقت المحاضرة حضوراً وانصرافاً و أن يعطي للطالب المثال الصحيح.
- العمل على إيصال المعلومة لكل طالب .
- أن يقبل الرأي والرأي الآخر ومختلف أوجه النظر للطالب .
- أن يجدد في معلوماته وأن يكون مواكبا للبحوث الجديدة لخلق القيمة المضافة لدى الطالب.
- احترام القواعد الأخلاقية يفترض احترام كرامة الطلاب والعمل على ترسيخ النزاهة الأخلاقية والجسدية للطلاب دون خلفية بهدف التلاعب بهم.
- الصدق في القول والشفافية في نقل المعلومات وتجنب إعطاء الوعود وعدم الوفاء بها هي أهم القواعد الواجب إتباعها.

أخلاقيات العمل الخاصة بعلاقة الأستاذ بزملائه في المهنة :

- ألا يتدخل في أمور زملائه وعلاقاتهم مع طلابهم .
- أن يقدم لهم يد العون ، وبخاصة الجدد منهم .
- أن يكون موضوعياً في تقييم زملائه .

أخلاقيات الاعمال و علم الاجتماع

- توجد علاقة قوية بين اخلاقيات الاعمال و علم الاجتماع، لان بعض القضايا المدروسة ضمن علم الاجتماع هي محور الدراسة ضمن السلوك التنظيمي مثل (الجماعات، الصراع، القوة...)
- فهم الجماعات و الصراعات الموجودة داخل المنشآت (التغلب على أي من أنواع الصراعات الطبقية أو الطائفية بينهم وإلغاء الحواجز التنظيمية المسببة للعزلة بين منسوبي المنظمة)

أخلاقيات الاعمال و علم دراسة الإنسان (الانثربولوجيا)

- هو علم دراسة الإنسان وسلوكياته التي يتعلمها كاللغة، والقيم، والمبادئ، والمشاعر.
- توجد علاقة بين اخلاقيات الاعمال و علم الانثربولوجيا بسبب تواجد مواضيع مشتركة مثل (الثقافة، والعادات، والتقاليد)
- لا تجاهل للحاجات الروحية والنفسية للموظف.

أثر أخلاقيات الأعمال على وظائف الإدارة

(1) التخطيط :

التخطيط عملية ذهنية بطبيعتها تعتمد على التفكير الخلاق للمخطط الذي يقوم من خلاله باستخدام خبراته و مهاراته و معرفته في بلورة الحقيقة و المعلومات المتاحة له **الكمية والنوعية** بالنسبة للموقف المحدد حتى يتمكن من وضع الخطة المناسبة للأنشطة المراد تحقيقها.

لا يقام التخطيط على أساس الخيال و الرغبات بل انطلاقاً من الواقع الحي و ذلك فيه احتراماً للنقطة التي وضعت في الانسان المخطط و سعياً على احترام و تقدير المرؤوسين المطالبين بتحقيق المخطط له.

(2) التنظيم :

- ❖ استنتاجات التون مايو
- ✓ ليس للعوامل المادية (الإضاءة، الحرارة..) الأثر الايجابي على إنتاجية العاملين.
- ✓ العوامل الاجتماعية والإنسانية لها تأثير اكبر على معنويات العاملين وإنتاجيتهم.
- ✓ تعد العوامل الاجتماعية عاملا مهما يؤثر على سلوك الفرد.
- ✓ تؤثر العوامل الإنسانية بشكل كبير على الرضا الوظيفي للعاملين.
- ✓ يتأثر سلوك الفرد بما يمنح له من حوافز معنوية.
- ✓ تقسيم العمل واحترام التسلسل الرئاسي.
- ✓ إلغاء الطابع الشخصي والتجرد من الذاتية والعقلانية في التصرفات.
- ✓ التعيين على أساس الجدارة.
- ✓ ترسيخ معايير أخلاقية مهمة كالعدالة والمساواة واحترام الواجبات والحقوق.

(3) التوجيه و القيادة :

حالة، جودة لشخص ما في مركز مهيمن في مجموعة أو في منظمة يقوم بتأثيرات للأسباب التالية:

- ❖ الدور المهني له (المرجعية و الخلفية)
- ❖ من أفكاره (السلطة المستخرجة من كمية المعلومات)
- ❖ من سلوكه، (الوحدة وخصوصية)
- ❖ حشد الجهود لتحقيق الغاية (التحفيز)
- ❖ الكاريزما التي يتمتع بها (الصفات الجسدية). شيء رباني نبرة الصوت، الجمال
- ❖ أن يكون توجيهه مبنياً على معلومات صحيحة .
- ❖ أن يكون قدوة للآخرين في توجيهه .
- ❖ ألا يكون بخيلاً في اعطاء المعلومات الكاملة و الصحيحة.
- ❖ أن يقصد من توجيهه تحقيق مصلحة عامة للعمل وليست خاصة به .

(4) الرقابة :

- ❖ عمليات مستمرة لقياس الأداء واتخاذ الإجراءات لضمان النتائج المرغوبة.
- ❖ العملية الرقابية تراقب الجميع للتأكد من أن الأمور الصحيحة هي التي تحدث وبالطريقة الصحيحة وفي الوقت المناسب.
- ❖ التأكد من نظامية مشروعية النشاط الذي تمارسه المنشأة وأنه يحقق النفع للجميع .
- ❖ التأكد من سلامة الأداء وخلوه من الأخطاء أو الانحرافات .
- ❖ عدم التبذير .
- ❖ الموضوعية.

مَشَتْ