

الفصل الثاني

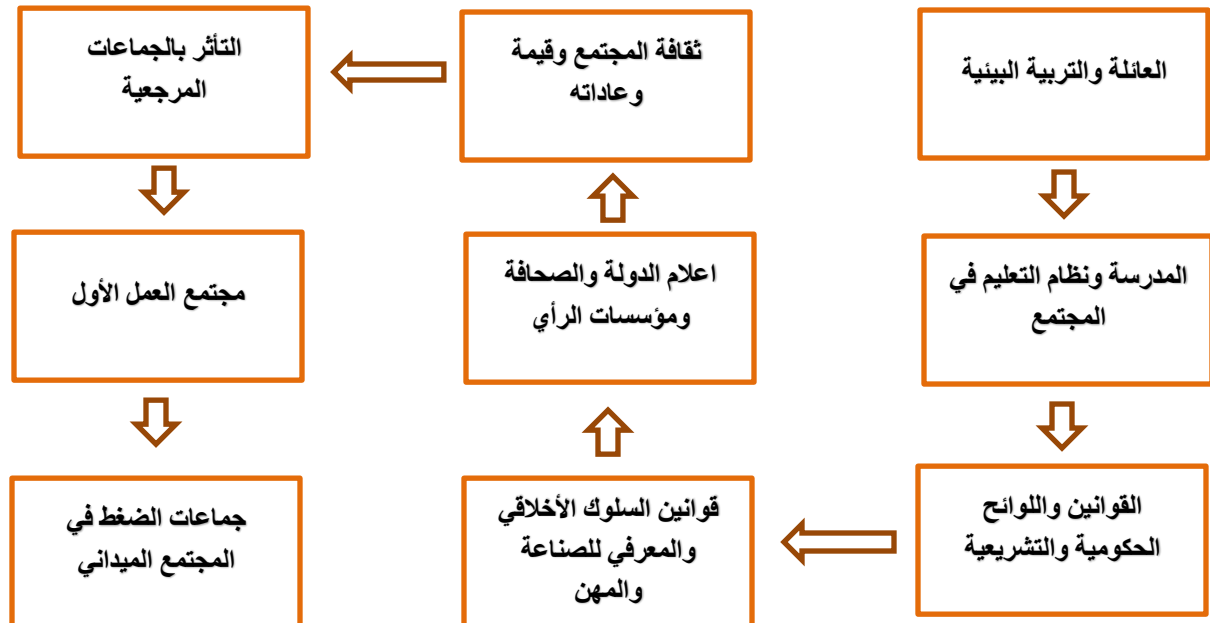
أخلاقيات العمل الوظيفي

- 1- مصادر الأخلاقيات في منظمات الأعمال.
- 2- وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة.
- 3- أخلاقيات العمل ضرورة ادارية.
- 4- أساسيات أخلاقيات العمل.
- 5- أخلاقيات العمل والادارة.
- 6- مواقف لها علاقة بأخلاقيات العمل وأخلاقيات الادارة.
- 7- علاقة أخلاقيات العمل بسياسات الادارة الحديثة.
- 8- الفصل بين متطلبات العمل والمتطلبات الشخصية.

❖ الأهداف:

- 1- معرفة مصادر الأخلاقيات في منظمات الأعمال.
- 2- معرفة كيفية ترسيخ أخلاقيات المهنة.
- 3- تحديد علاقة أخلاقيات العمل بسياسات الادارة الحديثة.
- 4- كيفية الفصل بين متطلبات العمل والمتطلبات الشخصية.

❖ مصادر الأخلاقيات في منظمات الأعمال:



❖ ما هي مصادر السلوك الأخلاقي للعاملين في منظمات الأعمال؟

1- العائلة والتربية البيئية.

تمثل العائلة النواة الأولى لبناء السلوك لدى الفرد، حيث يبدأ الفرد صغيراً باكتساب سلوكه الحسن أو السيئ من هذا المنبع الأول، فلا نتوقع من عوائل مفككة لا تحترم بعضها بعضاً ولا تحترم العمل المشروع والكسب الحلال أن تبني فرداً صالحاً يتمتع بأخلاقيات ملتزمة في ميدان عمله.

الفرد في بيئة العمل أو المدرسة هو سفير عائلته ويعكس الوضع الاجتماعي والأخلاقي لها.

2- ثقافة المجتمع وقيمه وعاداته.

يتأثر سلوك الفرد بمؤثرات خارجية كثيرة يقع في مقدمتها ثقافة المجتمع وقيمه وعاداته، ففي بداية احتكاك الفرد بالجماعة تظهر لديه القابلية أن يأخذ من قيم الجماعة، وتشكل لديه روح الانتماء للجماعة ويصبح هو مدافعاً عن قيمها وأعرافها وتقاليدها.

إذا كانت هذه الأعراف واضحة لدى الفرد ومنسجماً مع بنائه الأسري الأولى نراها تتجسد دائماً في سلوكياته في العمل.

▪ ثقافة مفتوحة:

تتباين المجتمعات الإنسانية في نوع ثقافتها واعطائها أولويات لقيم معينة دون أخرى.

ففي بعض المجتمعات نجد أن الثقافة السائدة هي ثقافة مفتوحة تقبل الجديد وتتجسد فيها سمات التسامح والرغبة في التعاون وقبول الرأي الآخر وحب العمل والاخلاص فيه والدقة في احترام المواعيد والصدق.

الفرد الذي يعيش في بيئة ثقافية ملوثة سينتثر بكل تأكيد بإفرازات هذه البيئة، لذا فالوعي من جانب الفرد مهم جداً للانتباه للنواقص في الوضع الاجتماعي والثقافي في المجتمع، وأن يجد الأسلوب الملائم للتعامل معها.

3- التأثير بالجماعات المرجعية.

الجماعات المرجعية هي في حقيقتها مصدر مهم للسلوك الفردي الأخلاقي وغير الأخلاقي، وقد يكون التأثير بها سبباً في اتخاذ قرارات كارثية أحياناً، وعادة ما يقع الفرد في مجتمعاتنا تحت تأثير أكثر من جماعة مرجعية واحدة في نفس الوقت تجعله في موقف محير ومتناقض ينعكس على شخصيته وقراراته.

- وقد تكون هذه المرجعيات (سياسية أو دينية أو أدبية أو عشائرية أو عسكرية أو غيرها).
- وفي إطار المنظمة يمكن أن يكون الفرد عرضة لتأثير من قبل هذه الجماعات وبالتالي قد يسلك سلوكاً يضر المنظمة التي يعمل فيها أو يتسبب في ضرر للمجتمع.

4- المدرسة ونظام التعليم في المجتمع.

- يلعب النظام التعليمي دوراً مهماً في المجتمع وفي تكوين القيم الأخلاقية وتنمية السلوك الأخلاقي لدى الأفراد.
- قد تمتلك الدولة فلسفة تعليمية واضحة تتكامل فيها مختلف آليات العمل بجميع المراحل بدءاً برياض الأطفال وانتهاء بالدراسات العليا وتجسد الدولة خلال هذه الفلسفة منظورها وسلوكها أخلاقياً نابعا من قيمها وعاداتها.
- ويساهم هذا في تطوير السلوك الإيجابي وتعزيز المسؤولية والمساءلة والاخلاص في العمل والصدق فيه.
- وبالمقابل فإن بعض الدول قد لا تمتلك مثل هذه الفلسفة المتكاملة، ومع ذلك فإن النظام التعليمي تسود فيه قيم كثيرة قد يصل ببعضها حد التعارض وعدم الوضوح في المواقف في حالات معينة.
- وبالتالي فإن السلوكيات ضمن هذا النظام قد لا تكون جميعها سلوكيات إيجابية تعزز المسؤولية والاخلاص والثقة.

▪ في مجتمعات الدول النامية:

وبسبب العديد من الاشكالات وتدخل المصالح وانعكاس الحالة المذهبية والدينية والعشائرية والسياسية على أداء المدارس فإننا نجد قيما تؤدي الى سلوكيات مرفوضة ومع كونها مرفوضة فإنها حالة واقعية وموجودة، فظاهرة الغش في الامتحانات ظاهرة يرفضها النظام القيمي لكنها تبرر بأساليب كثيرة، ومن يسلك مثل هذه السلوكيات المنحرفة سيسلك نفسها في الوظيفة ولن يكون أميناً على واجبات وظيفته.

ويفترض بالنظام التعليمي أن يعزز القيم الإيجابية والتي تؤدي الى سلوكيات أخلاقية فالمنافسة الشريفة والثقة والصدق وقبول الرأي الآخر والنقد البناء واحترام القوانين كلها سلوكيات يجب أن تعزز ضمن إطار النظام التعليمي.

5- اعلام الدولة والصحافة ومؤسسات الرأي.

- الصحافة مرآة المجتمع.
- وفي نفس الوقت فإن الصحافة ووسائل الاعلام الأخرى تبث قيما وأفكارا تصلنا حيثما نكون، فإذا لم تكن هذه الصحافة حرة وصادقة ومهنية فإن بعدا واحدا سيغطي عليها وتصبح بالتالي ذات تأثير سلبي كبير على المجتمع، وتمارس وسائل الاعلام ومؤسسات الرأي عملها للتأثير على الآخرين بمختلف الوسائل والطرق، والكثير من وسائل الاعلام اليوم ينتقل تأثيرها عبر الأثير ولا يمكن السيطرة عليه، ولذلك فإن الحاجة الى الالتزام الأخلاقي مطلوب بشكل كبير.
- ويلاحظ أن اعلامنا في الدول النامية يأخذ في الغالب الاتجاه السياسي على الرغم من ظهور برامج حوارية وظهور الإعلام الاقتصادي والرياضي، ولكن الحاجة لا تزال كبيرة للتطوير.

6- مجتمع العمل الأول.

يؤثر مجتمع العمل الأول بكل مكوناته على الأفراد ويغير من أخلاقياتهم ويفرض عليهم سلوكيات جديدة، وبالأخص مجتمع العمل الأول، أو أول وظيفة يمارسها الشخص مثل احترام الوقت والتعاون وحب العمل الجماعي وغيرها، كلها أمور مهمة تنعكس على قنوات الشخص وسلوكه اليومي سلباً أو إيجاباً.

قد تحولت بعض المنظمات فعلاً إلى مجتمع صالح تنمو فيه السلوكيات الصحيحة وترفض الفاسدة منها.

وقد تكون أخرى عكس هذه الحالة تماماً، وبالتالي فإن الفرد الداخل إلى أي منهما لن يكون مقبولاً أو يواجه صعوبات بالغة في التكيف مع هذا المناخ.

وبالتالي فإن تكيفه يعني تغييراً في قيمه وسلوكياته ومبادئه. والانتقال من مجتمع العمل الأول إلى مجتمع آخر أياً كان الانتقال سيؤدي إلى نوع من المعاناة وعدم القدرة على التخلص من آثار المجتمع الأول.

7- القوانين واللوائح الحكومية والتشريعات.

■ القانون:

يحدد ويضع المعايير المقبولة في مجال الأعمال التي تعمل بدورها على توجيه المدراء. فعندما تتصرف المنظمة بطرق يعتبرها المجتمع سلبية يتم سن القوانين التي تعكس قيم المجتمع وتذكر بالسلوك الأخلاقي الصحيح، فالقوانين تمثل رغبات المجتمع، كما تعد رادعاً للسلوكيات غير المقبولة والمنحرفة.

■ اللوائح الحكومية:

مجموعة المعايير المحددة من قبل السلطات للممارسات المقبولة وغير المقبولة، لذلك تصدر السلطات اللوائح الهادفة إلى الحد من التلوث أو التقليل من الزحام والضوضاء في المدن الكبيرة فهذه تعبر عن مساهمة الحكومة بترسيخ المسؤولية الأخلاقية تجاه المجتمع.

وهكذا فإن تأثير القوانين واللوائح الحكومية والتشريعات يبدو واضحاً في تأصيل قواعد السلوك الأخلاقي في المجتمع للأفراد ومنظمات الأعمال.

8- قوانين السلوك الأخلاقي والمعرفي للصناعة والمهن.

فقد سنت قوانين ومدونات أخلاقية رسمية، وهناك العديد من الأعراف والسلوكيات غير المدونة تمثل في مجموعها أدلة إرشادية لعمل المديرين والعاملين والمهنيين في إطار هذه الأعمال المختلفة، وتعد هذه القوانين والسلوكيات الأخلاقية والمهنية بمثابة أدوات تستخدم لتوجيه التصرفات في مجالات العمل المختلفة، كما تعد آليات تستخدمها المنظمات لتوجيه قراراتها بما يتفق مع أخلاقيات الأعمال المهنية.

أدلة إرشادية لعمل
المديرين والعاملين
والمهنيين في إطار هذه
الأعمال المختلفة.



الأعراف والسلوكيات غير
المدونة.



القوانين والمدونات الأخلاقية
الرسمية.

❖ أهداف وقوانين السلوك الأخلاقي والمعرفي للصناعة والمهن:

- 1- توجيه وإرشاد المديرين في المجالات غير الواضحة للسلوك المهني.
- 2- تذكير العاملين والمديرين بالمتطلبات القانونية والأخلاقية.
- 3- الاعلان عن المرتكزات الأخلاقية للمنظمة.
- 4- تقوية ودعم الثقة بالمنظمة.
- 5- تقوية الانضباط الذاتي لدى المنظمة بقواعد السلوك الأخلاقي.

9- جماعات الضغط في المجتمع المدني.

تشكل جماعات الضغط بجميع أشكالها مصدراً مهماً لقواعد السلوك الأخلاقي للعاملين في منظمات الأعمال وقد تمارس الكثير من جماعات الضغط تأثيراً في سن الكثير من القوانين وقواعد العمل أو قد تنظر بشكل غير رسمي لتعزيز اتجاهات وأخلاقيات معينة تسترشد بها الإدارات عند اتخاذ قراراتها.

نقابات العمال، وجمعيات حماية المستهلكين، جمعيات الدفاع عن حقوق المرأة، جمعيات حماية البيئة، أطباء بلا حدود.

▪ في الدول المتقدمة:

نجد أن جماعات الضغط أخذت تلعب أدواراً متعددة ومتباينة ويحكم علاقتها تنسيق عالي لاتخاذ مواقف موحدة بشأن القضايا المطروحة.

▪ في الدول النامية:

دور هذه الجماعات مهماً ولكنه بالتأكيد أقل وضوحاً بسبب عدم تبلور بعض هذه الجماعات الا في فترات متأخرة.

❖ وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة:

1- تنمية الرقابة الذاتية.

الموظف الناجح هو الذي يراقب الله تعالى قبل أن يراقبه المسؤول، وهو الذي يراعى المصلحة العامة قبل المصلحة الشخصية، فإذا تكون هذا المفهوم الكبير في نفس الموظف فسوف تنجح المؤسسة لأن الموظفين مخلصين لها.

فهذه الرقابة تمنع الخيانة، وتعين على الأمانة

ومن وسائل تنمية الرقابة الذاتية: تقوية الايمان بالله والتقوى وتعزيز الحس الوطني، وتحمل المسؤولية، والاقتناع بأهمية الوظيفة وأدائها بشكل صحيح.

2- وضع الأنظمة الدقيقة التي تمنع الاجتهادات الفردية الخاطئة.

الممارسات الأخلاقية غير السوية تنتج أحيانا من ضعف النظام، أو عدم وضوحه.

ويمكن للمؤسسة أن تخصص مكتباً خاصاً للاهتمام بأخلاق المهنة يقوم عليه مجموعة من الموظفين، ولهذا الجهاز رقم هاتف خاص ساخن للتبليغ عن أي خلل في الأخلاق وسيكون مردود هذا المكتب على أداء العمل رائعاً جداً.

▪ ومن وسائل التوعية بهذه الأنظمة:

ما ورد في نظام العمل:

(أ) يجب على صاحب العمل والعامل معرفة أحكام نظام العمل بجميع محتوياته ليكون كل منهما على بينة من أمره وعالماً بما له وبما عليه.

(ب) يلتزم كل صاحب عمل بإصدار لائحة لتنظيم العمل بالمنشأة متى بلغ عدد عماله عشرة عمال فأكثر، ويجب عليه اعتمادها من وزارة العمل، وأن توضع في مكان ظاهر بالمؤسسة، ويجب أن تتضمن الجزاءات التي توقع على العامل، وكذلك المسائل التفصيلية الخاصة بتنظيم العمل في المؤسسة.

3- القدوة الحسنة.

إذا نظر العاملون إلى المدير وهو لا يلتزم بأخلاق المهنة، فهم كذلك من باب أولى.

4- تصحيح الفهم الديني والوطني للوظيفة.

فإذا اقتنع العامل بأن العمل عبادة، وأن العمل وسيلة للتنمية الوطنية وازدهار البلد وتحسين مستوى الدخل زاد لديه الالتزام بأخلاق المهنة.

5- محاسبة المسؤولين والموظفين.

لابد من المحاسبة للتأكد من تطبيق النظام وهو ما يعرف بالأجهزة التي تشرف على تطبيق النظام.

6- التقييم المستمر للموظفين.

مما يحفزهم على التطوير إذا علموا. فمن يطور نفسه يقيم تقييماً صحيحاً، وينال مكافأته على ذلك، والتقييم يعين المسؤول على معرفة مستويات موظفيه وكفاءاتهم ومواطن إبداعهم.

❖ عقبات تطبيق أخلاقيات المهنة:

- 1- عدم تطبيق العقوبات فمن أمن العقوبة أساء الأدب والعقوبة لا ترد لذاتها، بل لتقويم سلوك الأفراد والمسؤولين المنحرفين، وإعطاء الآخرين صورة عن الجدية في تطبيق النظام.
- 2- غياب القدوة الحسنة.
- 3- ضعف الحس الديني والوطني وتغليب المصلحة الشخصية على المصلحة العامة.
- 4- عدم وجود أو عدم وضوح أو تفعيل النظام.
- 5- فقدان روح التفاهم بين المسؤول والموظفين.