

ملخص مادة : أخلاقيات الأعمال

د/ مصدق احمد حسن الربيع

إعداد الملخص : أمجاد jojokfu



تطور المفهوم:

لقد كانت المجتمعات القديمة تلتزم بمعايير أخلاقية مثالية إذا نظرنا إليها بالمعايير الأخلاقية في وقتنا الحاضر. وفي الوقت الحاضر نحن نتكلم عن المدخل الموقفي للأخلاق وهذا يأتي في إطار النظرة النسبية للأمر فقد يقف فرداً واحداً مواقف أخلاقية في مواضع معينة ويبدو في مواقف أخرى مناقضاً لهذه الحالة. ما هو التعريف الخاص بك لمفهوم أخلاقيات الأعمال؟

مفهوم أخلاقيات الأعمال وأهميتها:

تشير الأخلاقيات بشكل عام للقيم والمعايير الأخلاقية التي يستند لها أفراد المجتمع لغرض التمييز بين ما هو صحيح وما هو خطأ. عرف (Pride et al,2002,Page: 37) أخلاقيات الأعمال على أنها تطبيق للمعايير الأخلاقية الفردية في مواقف الأعمال المختلفة.

- أشار فان فيلوك (Van Vilock,1993,PP 38-48) إلى أن أخلاقيات الأعمال ما هي إلا الدراسة والتحليل المنهجي للعمليات التي يتم من خلالها تطوير القرار الإداري بحيث يصبح هذا القرار خياراً أخلاقياً آخذاً في الاعتبار ما هو صحيح وجيد للفرد وللمجموعات وللمنظمة.
- أخلاقيات الأعمال تعني احترام قواعد السلوك المعمول بها في الوسط المهني.
- كما عرفها ويلي (Wiley,1995,P.22) على أنها مجموعة من المبادئ والقيم الأخلاقية التي تمثل سلوك منظمة ما وتصنع محددات على قراراتها.

الفوائد التي يمكن أن تحصل عليها منظمات الأعمال جراء التزامها بالمنظور الأخلاقي:

- هناك ارتباط إيجابي بين الإلتزام الأخلاقي والمردود المالي الذي تحققه المنظمة على المدى البعيد.
- تجاهل الإلتزام بالمعايير الأخلاقية قد يكلف منظمات الأعمال الكثير (مواجهة الكثير من الدعاوي القضائية على سبيل المثال)، مثال على ذلك شركة بريتش بتروليم.
- الإلتزام بالمعايير الأخلاقية يعزز من سمعة المنظمة على صعيد البيئة المحلية والإقليمية والعالمية مما يؤثر إيجاباً على إيرادات المنظمة.
- إن الحصول على شهادات عالمية وإمتيازات عمل خاصة (مثل أيزو 9000 و أيزو 14000) يقترن بالإلتزام بالمنظمة بالعديد من المعايير الأخلاقية في جميع عملياتها.

لماذا أخلاقيات الأعمال؟

- (فعل الشئ الصحيح)، يعود بالفائدة على المنظمة، الموظفون، الحكومة، وجميع أصحاب المصلحة.
- وجد مورس (Morse ,et al,2003) أن السرقات لوحدها تكلف الشركات حوالي 600 مليار دولار سنوياً. وأن حوالي 79% من العمال قد ارتكبوا سرقات في مكان العمل.
- يقدر خبراء في الولايات المتحدة الأمريكية أن حوالي 40% من الخسائر التي تتعرض لها الشركات الأمريكية من السرقات والرشاوي تكون من الداخل وبفعل الموظفين.

التكاليف التي تتحملها الشركات والمرتبطة بالسلوكيات الأخلاقية.

حسب (Joseph W. Weiss,2014,p.18) هناك مجموعة من التكاليف التي تلحق بالمنظمات ذات السجل الأخلاقي السيئ ومنها:-

- 1- تدهور العلاقات مع جميع الجهات
- 2- سوء السمعة،
- 3- إنخفاض إنتاجية العمال، إنخفاض الولاء، وإنخفاض مستوى الإبداع.
- 4- إرتفاع معدلات الغياب.

مكانة الأخلاق في الإسلام والمهنة:

- 1- يوجد في القرآن الكريم أكثر من (100) آية تتحدث عن المهنة.
 - 2- أحد الركائز الأساسية للعقيدة الإسلامية، والحضارة الإسلامية
 - 3- نوح عليه السلام كان نجاراً يأكل من كسبه،
 - 4- إدريس عليه السلام كان خياطاً،
 - 5- وداود عليه السلام كان يأكل من كسبه،
 - 6- وزكريا عليه السلام كان نجاراً،
- وجاءت أخلاق محمد كتطبيق عملي لأخلاقيات العمل، حيث كان النبي الكريم صلى الله عليه وسلم يعمل في شبابه راعياً للغنم على قراريط لأهل مكة - ويبيّن أن كلّ الأنبياء عليهم السلام قد رعو الغنم، وعمل لخديجة رضي الله في التجارة، فنجحت تجارتها وبورك فيها، وعرضت نفسها عليه وقالت: يا ابن عم، إني قد رغبت فيك لقرابتك ومكانتك في قومك، وأمانتك، وحسن خلقك، وصدق حديثك.

ما الذي يدل على أهمية الأخلاق في الإسلام؟

كثرة النصوص الواردة فيها في الكتاب والسنة: ففي القرآن الكريم أكثر من (300) آية تتحدث عن الفضائل الخلقية صراحةً وفي السنة الشريفة أكثر من 2200 حديث في الفضائل الخلقية .

المنزلة العظيمة التي جعلت لها في ميزان الإسلام : حيث مدح بها النبي صلى الله عليه وسلم في قوله سبحانه [وَإِنَّكَ لَعَلَىٰ خُلُقٍ عَظِيمٍ]

لماذا تعتبر الأخلاق مهمة في الإسلام؟

وجعل النبي صلى الله عليه وسلم أعلى درجة في الجنة لمن حسن خلقه ، وبين أن رسالته جاءت لتكمّل مكارم الأخلاق ، فقال " إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق " وبين صلى الله عليه وسلم أن أكمل المؤمنين إيماناً أحسنهم خلقاً. وبين أن أثقل شيء في ميزان الأعمال يوم القيامة الخلق الحسن.

مفهوم الاخلاق من حيث المعنى: تعرف على أنها:- "صفة مستقرة في النفس ذات آثار في السلوك محمودة أو مذمومة "

فالمنظومة الاخلاقية هي: مجموعة القواعد والمبادئ المجردة التي يخضع لها الإنسان في تصرفاته، ويحتكم إليها في تقييم سلوكه ،

وتوصف بالحسن أو بالقبح. وبعد ذكر تعريف الاخلاق، **نستطيع أن نعرّف أخلاقيات العمل بأنها :**

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

الأخلاقيات لن تكتسب أبداً ... "الإنسان كانن بيولوجي نفسي اجتماعي" ذو ثلاث انتماءات (Edgar Morin, 1973)

1-انتماء بيولوجي 2- انتماء اجتماعي 3- انتماء نفسي

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)

الأخلاقيات، الأخلاق وأخلاقيات المهنة : هل يمثلون النموذج نفسه ؟

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

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

أخلاقيات المهنة Business ethics or codes of conducts : مجموعة القواعد المعترف بها في مهنة ما للدفاع عن مصالح الجميع.

المقارنة بين الأخلاق والأخلاقيات:

الأخلاقيات	الأخلاق
العمل وفق ما تعتبره النفس جيد	العمل وفق ما يبرز من الخارج كإلزامي
ربط العمل بكل ما يمكن الفرد من البحث عن تحقيق الذات	ربط العمل بمعايير محددة مسبقا
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

منظورات الفلسفة الأخلاقية:

الفلسفة الغائية: وتستند إلى رؤية أخلاقية تقوم على أساس أن كل شئ موجود من الطبيعة موجه نحو غاية معينة، وبالتالي يمكننا أن

نحكم على صحة العمل من عدمه في ضوء الغاية المراد الوصول إليها.

فلسفة النوايا الحسنة: وتعني هذه الفلسفة بالأخلاقيات التي تركز على حقوق الأفراد والنوايا المرتبطة بكل سلوك وهي بهذا تركز على

النوايا الصادقة والحسنة أكثر من تركيزها على النتائج المترتبة على إتخاذ هذا السلوك أو ذاك.

الفلسفة النسبية: بموجب هذه الفلسفة فإن الحقائق الأخلاقية تتفاوت تبعاً للفرد والزمان والظروف.

أهمية الأخلاقيات بالنسبة للفرد والمجتمع:

● 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 ومبادئه الثابتة .
2. تعمل كموجهات لسلوك الأفراد والجماعات ، 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 .

الفرق بين العمل، المهنة، الحرفة، الوظيفة:

- 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 لب العمل ، سواء كان نشاطاً جسدياً أو ذهنياً
- 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 المعينة .
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 .

قيم الفرد والمنظمات وأخلاقيات الأعمال



أخلاقيات العمل:

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.

مفهوم القيم:

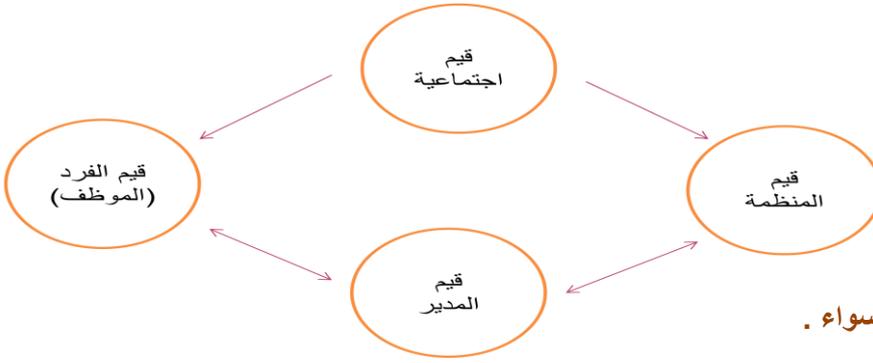
المبدأ العام الذي يمكن بمقتضاه توجيه تصرفات الأفراد في المجتمع عن طريق تحديد أهداف، وخيارات (نماذج ، وسيلة لرؤية الأشياء)، أي منحهم وسيلة للحكم على أعمالهم. هذه القيم هي مجردة وتشكل مجموعة هرمية ومتماسكة تسمى نظام القيم. هل القيم تولد أم تصنع؟

نظم القيم التالية وفقاً لترتيبك الخاص بك

<input type="radio"/>	الديمقراطية	<input type="radio"/>	الصدقة	<input type="radio"/>	الحزم
<input type="radio"/>	الثقة	<input type="radio"/>	الشجاعة	<input type="radio"/>	الكرم
<input type="radio"/>	السعادة	<input type="radio"/>	الرغبة	<input type="radio"/>	الصدق
<input type="radio"/>	العمل	<input type="radio"/>	الانضباط	<input type="radio"/>	الأخلاق
<input type="radio"/>	شرف	<input type="radio"/>	السلام	<input type="radio"/>	الاحترام
<input type="radio"/>	ازدهار	<input type="radio"/>	العدالة	<input type="radio"/>	التسامح
<input type="radio"/>	التواضع	<input type="radio"/>	الأمن	<input type="radio"/>	حنان
<input type="radio"/>	الطموح	<input type="radio"/>	الحب	<input type="radio"/>	النظام

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 : (أنظر النموذج)

نموذج القيم لدارن شميدت وباري بونز



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

الوعد : 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 قيمى 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؟(الإثم ما حاك في النفس وكرهت أن يطلع عليه الناس) صدق عليه الصلاة والسلام.

هل سأكون فخورا بهذا العمل؟ في وسط العمل والأسرة؟

أخلاقيات العمل الوظيفي:

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.

هنا تظهر أهمية السلوك الحازم من بين الأنواع الثلاث للسلوك.

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 إيذائهم جسدياً أو عاطفياً أو لفظياً . ويتصف هذا السلوك بأنه أكثر سلبية من سابقه بل يتعداه لدرجة الإيذاء.

أنماط السلوكيات والأخلاقيات في العمل :

هنالك مجموعة من أنماط السلوكيات التي تكون موجودة في العمل منها السلبي والإيجابي وهي على النحو التالي :

- 1- نقل الإشاعات بين مجموعات العمل.
- 2- مشاركة الزملاء والتعاون معهم في انجاز العمل .
- 3- الاتصال من خلال القنوات الرسمية.
- 4- الاعتراف بالخطأ في عمل ما لم يكن ليكتشف لولا اعترافك .
- 5- الاستفادة من انجازات الآخرين .
- 6- الالتزام بمواعيد انجاز المهام .
- 7- تقدير مشاعر الأفراد والجماعات .
- 8- ترك العمل ليوم غد لتقوم به .
- 9- التعامل مع التغيرات بإيجابية .
- 10- إرباك الآخرين بسبب ما تتخذ من إجراءات وأعمال .
- 11- دعم أفكار وأراء الآخرين الجديدة .
- 12- الحفاظ على أدوات وأجهزة العمل .
- 13- تنفيذ السياسة والإجراءات الوظيفية.
- 14- حل المشاكل المشتركة بين الآخرين .
- 15- إعطاء امتيازات خاصة للأقران .
- 16- الحفاظ على الموثيق والأسرار .
- 17- الحفاظ على النظام حتى وأن شمل أصدقائك .
- 18- الحفاظ على جو وبيئة أمانة للعمل .
- 19- التقليل من المحسوبية والتعامل في محيط العمل.

أخلاقيات العمل	
نظام القيم والمعتقدات الشخصية	نظام القيم في المجتمع
✓ القيم الشخصية الذاتية الفطرية	✓ الثقافة السائدة في المجتمع
✓ المعتقدات الدينية والمذهبية	✓ قيم الجماعة
✓ الخبرة السابقة والمستوى التعليمي	✓ قيم العائلة
✓ الحالة الصحية النفسية والجسدية	✓ قيم العمل

يمكن إجمال مصادر أخلاقيات العمل بما يأتي:

● **العائلة والتربية البيئية:** " للأب والأم وأعضاء من العائلة الموسعة دور في ترسيخ صور لا تمحى وتؤثر على البرمجة العقلية للطفل الصغير. وهكذا فإنه ليس من الغريب أن أحد أبعاد القيم الوطنية هي في الواقع مخرجات مقترحة من قبل الوالدين " (Hofstead, 1994:112).

● **ثقافة المجتمع وقيمه وعاداته:**

تتباين المجتمعات الإنسانية في ثقافتها ففي مجتمعات نجد السائد فيها سمات التسامح والرغبة في التعاون و قبول الرأي الآخر 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 المحسوبة و الوساطات وكل همه مصالحه الضيقة يتعود بالسلوكيات السلبية.

● **التأثر 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" (Jean Maisonneuve, 1950:5)

● **المدرسة ونظام التعليم في المجتمع:** يفترض بالنظام التعليمي ان يعزز القيم الايجابية والتي تؤدي الى سلوكيات اخلاقية 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:** الصحافة مرآة المجتمع تبث قيما و افكار تصلنا حيثما نكون فهي واسعة الانتشار و كبيرة التأثير. فإذا لم تكن هذه الصحافة حرة و صادقة و مهنية فسوف تصبح ذات تأثير سلبي كبير على المجتمع.

● **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 (1998) يعزز فكرة أن " التوافق يجبر الفرد على تغيير سلوكه أو موقفه من وضع ما وفقا لسلوك أو موقف المجموعة " (1998: 26).

● **الخبرة المتراكمة والضمير الإنساني الصالح:** تعتبر الخبرة التي يتمتع بها الفرد مصدرا مهما لتكوين سلوكياته في العمل و تمتعه بأخلاقيات معينة تجاه الاشكالات و القضايا المطروحة. فالمدراء ذوي الضمير الانساني الصالح و المتفتح يفكرون دائما بمستقبل العمل و يعملون على حماية سمعتهم الشخصية و سمعة منظماتهم.

● **سلطة القديم والقيم الشخصية المتأصلة لدى العاملين.** ● **القوانين واللوائح الحكومية والتشريعات.** ● **قوانين السلوك الأخلاقي والمعرفي للصناعة والمهن.** ● **الخبرة المتراكمة والضمير الإنساني الصالح.** ● **جماعات الضغط في المجتمع المدني**

وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة:

1- تنمية الرقابة الذاتية . 2-وضع الأنظمة الدقيقة التي تمنع الاجتهادات الفردية الخاطئة . 3 - القدوة الحسنة .

4- تصحيح الفهم الديني والوطني للوظيفة . 5- محاسبة المسؤولين والموظفين . 6-التقييم المستمر للموظفين .

أخلاقيات الأعمال ضرورة إدارية: إن أخلاقيات الأعمال هي ضرورة إدارية وهذا يظهر من خلال ما يلي:

1- العلاقات بين العاملين والإدارة . 2- العلاقة بين العاملين . 3- العلاقة مع الموردين .

4- العلاقة مع العملاء . 5- العلاقة مع المستثمرين . 6- العلاقة مع المنافسين .

أسباب الانهيارات الأخلاقية للشركات:

✓ الضغوط التي يفرضها بعض المديرين على الشركات ليستمرروا في مناصبهم .

✓ الخوف والصمت إزاء تجاوزات الكبار في المؤسسة حتى ولو بحسن النية .

✓ وجود مجلس إدارة ضعيف تمزقه الخلافات والصراعات .

✓ الاعتقاد بأن حسن أداء بعض المهام يستلزم أحيانا اتخاذ أسباب غير أخلاقية .

تصنيف عام للمشاكل الأخلاقية في الأعمال: بشكل عام يمكن أن ندرج القضايا الأخلاقية وأسبابها في أربعة مجاميع كالآتي:-

1-تضارب المصالح. 2-العدالة والنزاهة. 3-الإتصالات. 4-العلاقات المنظمة.

مواقف لها علاقة بأخلاقيات الأعمال وأخلاقيات الإدارة:

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



إدارة الوقت في المملكة- عبد العزيز ملانكة (ماجستير - 1991) :

- ✓ 34 % يستطيعون إدارة وقتهم بشكل فعال .
- ✓ 66% لا يستطيعون ممارسة إدارة الوقت كما ينبغي .(الزيارات المفاجئة- المجاملات - الباب المفتوح) .
- ✓ 71% من المديرين ينبغي لهم تقديم خدمات للأصدقاء والأقارب أثناء العمل .
- ✓ 59% من المديرين يقضون جزءاً كبيراً من الوقت في الترحيب والمجاملة والضيافة قبل البدء في مواضيع الاجتماعات .
- ✓ 88% ذكروا أن المركزية أكبر عائق لإضاعة الوقت .
- ✓ نشرت مجلة(Supervision) مقالاً بشهر مارس 2001 للكاتب (Pollck Ted) بعنوان (Mind Your Own Business) ركز فيه على أن المديرين هم أول من يقوم بإضاعة وقت الموظفين .

مجالات الانضباط المهمة :

1- الانضباط في الوقت :

المحافظة والاستثمار لثروة الزمان . حث النبي-صلى الله عليه وسلم- على الوفاء بالوعد، وجعل من يخلف الوعد قد اتصف بصفة المنافق، فقال :- "آية المنافق ثلاث: إذا حدث كذب، وإذا اتهم خان، وإذا وعد أخلف،،، من مؤشرات عدم الإلتزام بالوقت:-

- 1-إخلاف المواعيد . 2- التأخر عن المواعيد . 3- الاعتذار عن المواعيد . 4-قطع المواعيد .
- 2- الانضباط في الأداء : يعرف على أنه القدرة على الاتقان والإنجاز والإنتاج. ومن مؤشرات ضعف الأداء:-
- 1-التأجيل وعدم المبادرة . 2-العجلة وعدم الدقة . 3-التفريط وعدم الجدية . 4-الفوضى وعدم التوثيق .

الآثار المترتبة على غياب الانضباط الوظيفي :

- 1- عدم الاعتماد على من يتخلف عن مواعده وعيب صنيعة: وهذا أمر خطير إذا انتشر بين الناس أن فلاناً ليس بجاد، 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، وينبغي 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 هي غاية في الأهمية، قد يترتب عليها خسارات مادية واعتبارات شخصية .. وخلق اجتماعي ...
- 6- اتصاف هذا الشخص أو ذاك بأنه كذاب وأنه يخلف الوعود .. وهذه صفة من صفات المنافقين.

الانضباط الذاتي:

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

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 تنجح في حياتك، فابدأ بقطع الالتزامات على نفسك والوفاء بهذه الالتزامات، اتفق مع نفسك واقطع عليها العهد أن تحافظ على فعل شيء معين ووفي بهذا العهد والتزم به بالفعل فأنت بذلك تنمي ثقتك بنفسك ، وتولد لديها قناعة بأنك تستطيع تحويل الكلام النظري إلى واقع عملي وأنتك 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 وضوحاً للإعلان عن إيجابياتنا".

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 زيغ 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 سيسل 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 فحياته)
 - 3- **العمل الدائب:** فكما يقول الدكتور عبد الكريم بكار: (لو تصفحتهم 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 وتتحول 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.