**ما أهمية الأخلاقيات!**

* **السلوكيات الأخلاقية وآدابها هي التي تميز سلوك الإنسان عن غيره من سلوك البهائم في تحقيق حاجاته الطبيعية، أو في علاقاته مع غيره من الكائنات الأخرى**
* **الأخلاق من أفضل العلوم وأشرفها وأعلاها قدرا، لأن العلوم الأخرى تساعد أساسا على الأخلاق في الكشف عن النافع والضار، والخير والشر وهما موضوع الأخلاق، فتعتبر تلك العلوم وسائل معينة لتحقيق هذا العلم، كما أن علم الأخلاق يستخدم العلوم الأخرى في الكشف عن مهمته وتحقيق أهدافه.**
* **هدف الأخلاق تحقيق السعادة في الحياة الفردية والجماعية، لأن الحياة الأخلاقية هي حياة الخير البعيدة عن الشرور بجميع أنواعها وصورها**
* **إنها وسيلة لنجاح الإنسان في الحياة، فالإنسان الشرير المعتدي على أموال الناس وأنفسهم وأعراضهم، لا يمكن أن يكون محبوبا بين الناس، فلا يثقون به، ولا يتعاملون معه.**
* **أنها وسيلة للنهوض بالأمة، فالتاريخ يخبرنا أن سقوط كثير من الأمم والحضارات كان بسبب انهيار الأخلاق.**

**ما أهمية الأخلاقيات بالنسبة للفرد !**

* **تساعد في بناء حياة الفرد وتشكيل شخصيته**
* **تعمل على وقاية الفرد من الانحراف**
* **تلعب دورا رئيسيا في حل الخلافات واتخاذ القرارات عند الأفراد**
* **تمثل أحكاما معيارية في تقييم سلوك الفرد وسلوك الآخرين في بعض المواقف والتصرفات، وتحدد إذا كانت ايجابية ومرغوبة أو غير مرغوبة**
* **المعيار الذي يحكم تصرفات الانسان في حياته العامة وتضبط سلوكه وتوجهه**

**أهمية الأخلاق بالنسبة للمجتمع:**

* **تحفظ للمجتمع تماسكه، وتحدد له أهدافه ومثله العليا ومبادئه الثابتة**
* **تعمل كموجهات لسلوك الأفراد والجماعات، وتقي المجتمع من الانحرافات الاجتماعية، ولا يستقيم المجتمع بدونها**
* **يتحقق بها الانضباط للفرد والجماعة وتنظم العلاقات في ضوء الأخلاق المستمدة من الكتاب والسنة**
* **توجه كل نشاط انساني نحو الأهداف السامية**
* **تلعب الأخلاق دورا بارزا في تحقيق التنمية للمجتمع**
* **تؤدي دورا مهما في العلاقات الانسانية بين أبناء المجتمع وتبعد بهم عن العنف  والصراعات**

**مصادر الخلق الحسن:**

* **الإيمان بوجود الله سبحانه وتعالى.**
* **الخشية من الله واستشعار رقابته.**
* **القدوة الصالحة التي هي المثل الذي يحتذي به.**
* **الخوف من عذاب الله في الآخرة.**
* **القرآن الكريم.**

**أركان العمل:1**

**1 النشاط. 2- الإنتاج.**

**إن أساس الأخلاق المطلوب توافرها في العامل هما خلقان مرتبطان ببعضهما هما الامانه والقوه .**

**واجبات العامل:**

* **أن يعرف العامل ما هو المطلوب منه، ولذلك يجب أن يكون العقد بين العامل وصاحبه واضحا لا لبس فيه.**
* **أن يشعر بالمسؤولية تجاه العمل الذي كلف أو تعاقد عليه.**
* **أن يؤدي عمله على أحسن وجه أيا كان نوع العمل سواء كان موظفا أو صانعا أو مزارعا أو مهندسا أو طبيبا أو معلما**
* **أن يؤدي العمل بأمانة واخلاص دون غش أو تقصير. عدم استغلال عمله ووظيفته ليجر بذلك نفعا الى نفسه أو أقاربه، أو من هم دونه دون حق شرعي أو قانوني، لأن المال العام أمانة عند من استؤمنوا عليه.**

**الأخلاقيات المطلوبة في صاحب العمل:**

* **أن يبين للعامل ماهية العمل المراد انجازه مع بيان ما يتعلق بالمدة والأجر.**
* **ألا يكلف العامل فوق طاقته.**
* **أن يعامل العامل بالحسنى فلا يهينه ولا يحتقره ولا يظلمه**
* **ألا يبخسه حقه عند التعاقد على أي عمل من الأعمال، فينبغي أن يكون الأجر على قدر العمل.**
* **أن يعطيه حقه عند فراغه من عمله دون مماطلة.**
* **أن يكون رحيما بالعمال حين الخطأ والصفح عنه إذا لم يكن مقصرا ولو تكرر منه الخطأ**

**أنواع السلوك:**

* **السلوك الحازم.**
* **السلوك غير الحازم.**
* **السلوك العدائي.**

**خصائص السلوك الحازم:**

* **يعتقد في داخل نفسه أن له الحق في التعبير عن احتياجاته وأفكاره ورغباته للذين يتعامل معهم.**
* **يستطيع التعبير عن نفسه حتى في حالة الغضب والتوتر لأنه يملك ضبط النفس والتفكير الايجابي الموضوعي.**
* **لا يستسلم للظروف ويتخذ خطوات عملية لتغييرها أو يغري الأخرين لتغييرها.**
* **في حالة الصراع يركز على موضوع الصراع وليس الشخص الأخر.**
* **تعود على احترام الأخرين له وثقتهم فيه.**
* **يعطي الطرف الأخر وقتا كافيا للتعبير عن مشاعره في حالة النزاع بينهما ويشجعه على ذلك حتى وإن كان غاضبا.**

**أهمية السلوك الحازم:**

* **اكتساب احترام الذات (الاعتزاز بالنفس).**
* **الدفاع عن النفس بثبات.**
* **التفاوض مع الأخرين بفعالية.**
* **ادارة النفس بإتباع أسلوب يعبر عن الاحتياجات والأفكار والرغبات.**
* **تحمل مسئولية العلاقات مع الأخرين**

**ما أسباب تراجع أخلاقيات العمل؟**

**توجد حقيقتين هامتين هما:**

* **ان المجتمع الاسلامي في تاريخه الطويل مع ما كان فيه من أعداد هائلة من العمال، لم توجد به ما يسمي بالمشكلة العمالية لأن الأحكام الشرعية التي سادته حرمت الظلم تحريما قاطعا، وأمرت أصحاب العمل كما أمرت غيرهم أن ينظروا الى العمال نظرة انسانية لها حقوقها المشروعة.**
* **لم تكن الأحكام الشرعية التي عالجت شؤون العمل والعمال منفصلة عن بقية الأحكام الشرعية التي تعالج مشكلات الانسان الأخرى، إنما عالجتها على اعتبار أنها علاقات مرتبطة بغيرها من العلاقات الانسانية الناشئة عن حاجة الانسان، وهذه النظرة الشمولية للإنسان لا تجد لها نظيرا في أي تشريع وضعي أبدا.**

**أسباب تراجع أخلاق العمل: 1-التلوث العقدي. 2- التلوث الفكري. 3-التلوث القيمي.**

**طرق تقويم الأخلاقيات:**

* **تقوية معاني العقيدة الاسلامية وترسيخها في النشء منذ الصغر، وذلك بتعليمهم الحلال والحرام، وتدريبهم على القيم الأخلاقية لأن معظمها يتم بالاكتساب، وهذا الايمان يؤدى الى التمسك بالقيم الأخلاقية ومنها أخلاق العمل، فيؤدي عمله بأمانة واخلاص من خلال الرقابة الذاتية رقابة الضمير الايماني**
* **علاج المشكلات الأخلاقية من خلال التصدي للأفكار والنظريات الملوثة للقيم الأخلاقية وبيان القيم الصحيحة، والتدليل على أن الأنماط والاتجاهات السلوكية الخاطئة ليست من الاسلام في شيء، وهذا يؤدي الى تربية أخلاقية مبناها على العقيدة الاسلامية الراسخة لا على النظريات والأفكار الوافدة المتغيرة بحسب الأزمان.**
* **المحاسبة (العقوبة): مبدأ الثواب والعقاب مبدأ أصيل في الاسلام، فكما يكافئ 3 المحسن، لابد أن يعاقب المسيء بحسب أحكام الشريعة، فالعقوبة في الشريعة نوعان: حدود وتعزيزات**

**مصادر الأخلاقيات في منظمات الأعمال:**

* **العائلة والتربية البيئية**
* **ثقافة المجتمع وقيمه وعاداته**
* **التأثر بالجماعات المرجعية**
* **المدرسة ونظام التعليم في المجتمع**
* **اعلام الدولة والصحافة ومؤسسات الرأي**
* **مجتمع العمل الأول**
* **القوانين واللوائح الحكومية**
* **قوانين السلوك الأخلاقي والمعرفي للصناعة والمهن**
* **جماعات الضغط في المجتمع المدني.**

**أهداف وقوانين السلوك الأخلاقي والمعرفي للصناعة والمهن:**

* **توجيه وارشاد المديرين في المجالات غير الواضحة للسلوك المهني.**
* **تذكير العاملين والمديرين بالمتطلبات القانونية والأخلاقية.**
* **الاعلان عن المرتكزات الأخلاقية للمنظمة.**
* **تقوية ودعم الثقة بالمنظمة.**
* **تقوية الانضباط الذاتي لدى المنظمة بقواعد السلوك الأخلاقي.**

**وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة:**

* **تنمية الرقابة الذاتية**
* **وضع الأنظمة الدقيقة التي تمنع الاجتهادات الفردية الخاطئة**
* **القدوة الحسنة**
* **تصحيح الفهم الديني والوطني للوظيفة.**
* **محاسبة المسؤولين والموظفين**
* **التقييم المستمر للموظفين**

**عقبات تطبيق أخلاقيات المهنة:**

* **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.**
* **غياب القدوة الحسنة.**
* **ضعف الحس الديني والوطني وتغليب المصلحة الشخصية على المصلحة العامة.**
* **عدم وجود أو عدم وضوح أو تفعيل النظام.**
* **فقدان روح التفاهم بين المسؤول والموظفين.**

**أخلاقيات العمل ضرورة إدارية:**

* **العلاقة بين العاملين.**
* **العلاقة مع الموردين.**
* **العلاقة مع المنافسين**
* **العلاقة مع المستثمرين**
* **العلاقة بين العاملين والإدارة.**
* **العلاقة مع العملاء**

**العلاقة بين العاملين والإدارة:**

**الإدارة الملتزمة بأخلاقيات العمل:**

* **وعود المديرين للعاملين صادقة.**
* **الكثير من العاملين يستمر في العمل لسنوات عديدة طالما كان الدخل مقبولا.**
* **العامل سعيد في عمله ولديه ولاء للمنظمة.**

**الادارة غير الملتزمة بأخلاقيات العمل :**

* **وعود المديرين للعاملين غير صادقة، بل يكون الشك مهيمنا على العلاقة بينهما**
* **العاملون يبحثون عن بديل باستمرار حتى وإن كان الدخل مرتفعا.**
* **العلاقة بين العامل والمنظمة مبنية على المقابل السريع لأن المقابل البعيد المدى غير مضمون. تنفر الكثير من كفاءات سوق العمالة**

**العلاقه بين العاملين :**

**عندما يكون الصدق والتعاون والاحترام والأمانة هي الأخلاقيات المنتشرة بين العاملين بعضهم البعض فان هذا يؤدى إلى:**

* **تفجر طاقات العاملين لصالح العمل.**
* **تشكيل فرق عمل لحل المشاكل وتطوير العمل.**
* **تصبح بيانات العمل دقيقة وصحيحة**
* **الخبرة تنتقل من موظف لزميله ولمرؤوسيه ومن جيل لجيل وبالتالي فان العاملين دائما في حالة نمو وتطور وهوما ينعكس على المنظمة.**
* **كل موظف مستعد لتحمل بعض الأعباء الاضافية.**
* **تقابل أي مبادرة من أحد العاملين لتطوير العمل بالترحاب.**

**عندما تكون ثقافة الخداع والنفاق والاساءة للزملاء هي المسيطرة فإن:**

* **كل عامل يكون على حذر من زميله ويتعاون معه بقدر ضئيل ويخفي عنه الكثير من المعلومات وقد يكذب في التقارير التي يكتبها لرئيسه.**
* **فرق العمل تفشل لعدم وجود روح التعاون والثقة بين العاملين.**
* **تجد أن كثيرا من البيانات خاطئة وكثيرا من التقارير مضللة.**
* **تجد أن كل موظف يخفي معلوماته عن زميله، وتجد الخبرة تضييع بانتهاء خدمة موظف ما وعلينا البدء من جديد.**
* **كل موظف يتجنب تحمل أي مسئوليات إضافية.**
* **تقابل أي مبادرة من أحد العاملين لتطوير العمل بالشكوك وبالتساؤل عن الأهداف الخفية لصاحب المبادرة**

**العلاقة مع الموردين :**

**عندما تتعامل المؤسسة مع الموردين بأسلوب أخلاقي :**

* **الموردين يفضلون استمرار علاقتهم مع هذه المؤسسة، وتكون العلاقة بين المؤسسة والموردين طويلة الأجل وتكون مبنية على الثقة والاحترام والمصالح المشتركة. هذا يتيح للمؤسسة أن تطلب من الموردين تقديم أسعارا أفضل وجودة أفضل بل وتستطيع أن تطلب منهم تعديل أسلوب عملهم والتكنولوجيا التي يستخدمونها للوصول إلى الجودة المطلوبة**
* **كذلك فان الموردين يكونون مستعدين للعمل يدا بيد مع موظفي تلك المؤسسة لتطوير منتجاتها في هذه الحالة. وتستطيع المؤسسة ضمان الحصول على ما تريد من الموردين في الوقت المناسب وبالمواصفات المطلوبة وهذا له تأثير كبير على أداء المؤسسة.**

**عندما تتعامل المؤسسة مع الموردين بأسلوب غير أخلاقي :**

* **تكون العلاقة بين الموردين والمؤسسة مبنية على المكسب السريع فالمورد لا يضمن أن تتعامل معه المؤسسة مرة أخرى، فيحاول الحصول على أعلى مقابل للمعاملة الحالية ويحاول أن يقدم الخدمة بأقل تكلفة وهو ما ينتج عنه انخفاض الجودة. ولن تستطيع المؤسسة أن تطلب من الموردين تطوير المنتج او تعديل وقت التوريد أو تطوير طريقة العمل.**
* **كذلك فان المؤسسة لا تنتظر الحصول على حقوقها لدى هؤلاء الموردين.**

**العلاقه مع العملاء :**

**عندما تكون المؤسسة صادقة وأمينة في تعاملها مع العملاء :**

* **فإنهم سيفضلون شراء منتجاتها لأن لديهم ثقة في هذه المؤسسة، وسيكون من اليسير أن تحصل المؤسسة على رأي العملاء عند محاولة تطوير خدماتها لأن العملاء يشعرون بنوع من الولاء لتلك المؤسسة.**
* **يستطيع عميل تلك المؤسسة أن يبني خططه على أساس وعود تلك المؤسسة كفترة التوريد أو مواصفات المنتج.**
* **سيقوم العملاء بالدعاية المجانية لتلك المؤسسة عندما يتحدثون مع أصدقائهم وزملائهم عن المعاملة الأخلاقية التي تقدمها هذه المؤسسة**

**عندما تكون المؤسسة غير صادقة وغير أمينة في تعاملها مع العملاء :**

* **هؤلاء العملاء سيفضلون التعامل مع مؤسسة لديها أخلاقيات في التعامل وبالتالي تكون المؤسسة معرضة للخطر.**
* **العملاء لا يثقون في وعود تلك المؤسسة ويتخوفون من أن تكون المواصفات المكتوبة على المنتج غير حقيقية وسيحتاجون للتأكد منها.**
* **العملاء سينقلون استياءهم من تلك المؤسسة إلى أصدقائهم وزملائهم.**

**العلاقة مع المستثمرين:**

* **إذا كانت الشركة تتميز بأخلاقيات العمل :**

**ستكون قوائمها المالية دقيقة وصادقة وبالتالي تستطيع الاعتماد عليها.**

* **إذا كانت الشركة تتميز بخداع الموردين والعملاء أو الموظفين :**

**فلن تتورع عن خداع المستثمرين بتقديم بيانات مالية كاذبة.**

**العلاقة مع المنافسين :**

* **عندما تتمتع المؤسسة بسمعة طيبة من ناحية أخلاقيات التعامل :**

**يمكنها التعامل مع المنافسين فيما يحقق مصلحة مشتركة. مثال أن تتحد عدة شركات لكي تشتري مادة خام كجهة واحدة وهو ما يعطيهم جميعا فرصة الحصول على سعر أفضل وجودة أفضل وشروط دفع ميسرة.**

* **عندما لا تتمتع المؤسسة بالمحافظة على أخلاقيات العمل :**

**لا يمكن تحقيق التعاون مع المنافسين لأن المنافسين سيقابلون أي مبادرة للتعاون بالشك والحذر وبالتالي تخسر تلك المؤسسة كل هذه الفرص للتعاون المفيد مع المنافسين.**

**أسباب الانهيارات الأخلاقية للشركات والمؤسسات غير الهادفة للربح :**

* **الضغوط التي يفرضها بعض المديرين على الشركة ليستمروا في مناصبهم**
* **الخوف والصمت إزاء تجاوزات الكبار في المؤسسة.**
* **وجود مجلس إدارة ضعيف تمزقه الخلافات.**
* **الاعتقاد بأن حسن أداء بعض المهام يستلزم أحيانا اتخاذ أساليب غير أخلاقية**

**أساسيات أخلاقيات العمل :**

* **عدم وجود تضارب في المصالح مثل أن تعمل في مؤسسة وتعمل مستشارا لمورديها أو تمتلك حصة في شركة تعمل كمنافس.**
* **لا يجوز للمديرين تملك ما يزيد عن واحد في الألف من أسهم أي شركة منافسة أو موردة أو عميله للشركة.**
* **الحفاظ على البيئة بمعنى عدم تلويث البيئة بمخلفات الانتاج ويشمل عدم تلويث الهواء والبحار والأنهار والأرض.**
* **ً عدم تشغيل الأطفال باعتباره استغلال ما يشتمل على تعرض الأطفال لمخاطر أو استغلالهم في أعمال غير ً الى انه غالبا آمنة.**
* **عدم الغش والخداع والكذب بأي نوع ومع أي جهة فلا يجوز للبائع أن يخدع المشتري ولا للشركة أن تخدع مورديها**
* **عدم استخدام معلومات غير متاحة للعامة لتحقيق مكاسب من التجارة فلا يمكن للعامل في الادارة المالية في شركة أن يقوم بالتخلص من أسهمه في الشركة بالبيع حين يعلم أن الميزانية التي سوف تعلن عن المساهمين ستوضح خسارة الشركة.**
* **عدم حصول الموظفين على هدايا سوى ما تسمح به اللوائح فبعض الشركات قد تسمح للموظفين بقبول هدايا في حدود قيمة مالية محددة. .**
* **عدم تقاضي رشوة**
* **عدم التفرقة في التوظيف والترقية والتدريب وأي معاملة في العمل بناء على لون أونوع أو ديانة أو أصل العامل أو المتقدم للعمل**
* **الصدق والدقة في التقارير وأهمها تقارير الشركات السنوية وما تحتويه من قوائم مالية**

**علاقة أخلاقيات العمل بسياسات الادارة الحديثة:**

* **التعاون مع الموردين لتوريد المواد الأولية في الوقت المناسب**
* **تكوين فريق عمل.**
* **الاعتماد على المشغلين لضبط الجودة وتستطيع حل مشاكل المعدات**
* **تطبيق سياسة الصيانة الانتاجية الشاملة لأن روح التعاون بين التشغيل والانتاج وسيكون بإمكانها تكوين مجموعة صغيرة لحل مشاكل المعدات ً ستكون متوفرة اصلا وسيكون لدى المشغلين الحماس لتنظيف المعدات بأنفسهم وهكذا.**
* **اتخاذ القرارات بشكل سريع وبمرونة عالية بسبب ثقتها في المرؤوسين وبالتالي لا تحتاج لأن يتم اعتماد القرار من سلسلة طويلة من المديرين. .**
* **تشكيل فرق عمل لتطوير المنتجات أو الخدمات**
* **تكوين تحالفات استراتيجية مع الموردين والمنافسين**
* **دراسة المشاكل بالأساليب الحديثة لأنها يمكنها الرجوع لبيانات تاريخية دقيقة وصادقة**
* **اما المؤسسة التي لا تهتم بأخلاقيات العمل فان كل تلك السياسات لا يكون لها فرص نجاح كبيرة**

**الفصل بين متطلبات العمل والمتطلبات الشخصية:**

* **معرفة كيفية الفصل بين متطلبات العمل ومتطلباتنا الشخصية**
* **تأكيد أهمية التركيز على شؤون العمل بدلا من الاهتمامات الشخصية.**
* **إدارة المتطلبات والرغبات لدي الموظفين**

**يتعرض الكثير من الموظفين إلى مواقف تتعارض فيها مصالح العمل مع مصالحهم الشخصية وعندما يتعرضون لمثل هذه المواقف فالبد من أن يقيموا تصرفاتهم من منطلق الأخلاقيات الاتية:**

* **هل هذا التصرف شرعي؟**
* **هل هو مخالف للقانون أو أنظمة وسياسات الشركة؟**
* **هل هو عدل لكل من يهمهم الأمر؟**
* **ما الذي سيحدث إذا نشر هذا الأمر في مجال عملي؟**
* **ما هو شعوري الداخلي حول الأمر؟**
* **ماذا لو علمت أسرتي بهذا العمل؟**

**في هذا العصر المتقدم في حضارته وصناعته ازدادت عمق العلاقات واعتماد الناس على بعضهم البعض والمطلوب أن نتعلم مهارة التعامل مع الناس لما يترتب عليها سعادة ونجاح الانسان وفيما يلي بعض الأساليب الناجحة في التعامل مع الناس:**

* **الابتعاد عن حب الذات**
* **اظهار اهتمامك بالأخرين**
* **شجع الاخرين للتحدث عن أنفسهم.**
* **ولا تتعالى على الاخرين. ً كن متواضعا .**
* **اخلق انطباع اولي عنك**
* **لا تنتقد احد ولو كان منافسا لك**

**شروط النقد الناجح:**

* **أن يتم بسرية مطلقة.**
* **قدم نقدك بكلمة رقيقة وثناء لطيف.**
* **قم بنقد التصرف وليس الشخصية.**
* **قدم الاجابة الصحيحة.**
* **نتقد الخطأ مرة واحدة فقط.**
* **اختم النقد بطريقة ودية**

**قيم المنظمة:**

* **الاستقرار**
* **الاستغلالية**
* **النمو**
* **التعاون**
* **السلطة**
* **تحقيق الأهداف**

**وقال الإمام الماوردي أن الأخلاق نوعين:**

* **أخلاق غريزية :طبع عليها الإنسان.**
* **وأخلاق مكتسبة: تطبع عليها الإنسان.**

**لقد حصن الإسلام الوظيفة العامة من الفساد بإرساء قاعدتي**

* **القوة**
* **والأمانة**

**متى تظهر المشكلة الأخلاقية في الوظيفة العامة؟**

* **حين يقدم الموظف مصلحته الشخصية على المصلحة العامة ويستغل عمله لتحقيق مصالح شخصية**
* **يؤدي إلى ضياع ثقة الجمهور بأجهزة الدولة**
* **وهنا تبدو أهمية تعميق الإسلام لمفهوم الأمانة**

**تصنف القيم الأخلاقية:**

* **مجموعة القيم الأخلاقية التي يجب أن يتصف بها العامل المسلم بصرف النظر عن العمل الذي يزاول**
* **مجموعة القيم الأخلاقية التي ترتبط بالعمل أيا كان نوعه أو درجته أو شاغلوه.**
* **مجموعة القيم الأخلاقية التي ترتبط ببعض المهن دون بعض**

**هي صفات أخلاقية عامة مرتبطة بالفرد أينما كان موقعه في العمل :**

* **التقوى**
* **والايمان**
* **والصدق**
* **البشاشة وحسن التعامل مع الآخرين**
* **الرقابة الذاتية**

**مجموعة القيم الأخلاقية التي ترتبط بالعمل أي كان نوعه أو درجته أو شاغلوه:**

* **العمل عبادة**
* **العمل مقياس التفاضل بين الناس**
* **الإخلاص والإتقان في العمل**
* **احترام وقت العمل**

**ما هي القيم الإسلامية التي يجب أن تتصف بها القيادات الإدارية في المجتمعات الإسلامية؟**

* **القدوة الحسنه**
* **إقامة العدل والمساواة بين المرووسين**
* **الشورى والتفويض**
* **حسن المعاملة**

**أنواع حسن المعاملة:**

* **بشاشة اللقاء والترحيب الحار.**
* **الاهتمام بأمور الآخرين وتقديم الخدمة الممكنة لهم.**
* **عدم إحراج الآخرين وأهانتهم**

**حسن المعاملة في الوظيفة:**

* **حسن المعاملة يحتاجها الموظف مع:**
* **زملائه في العمل**
* **من يتعامل معهم من جمهور الناس**
* **المدراء في العمل**

**ماذا تفعل لتحصل على حقك إذا ظلمك المسئول؟**

**حل هذه المشكلة بأمور بعدة أمور:**

* **أن أخذ الحق له طرق شرعية ونظامية، وليس الغيبة**
* **الناس مفطورين على حب من أحسن إليهم وعاملهم بالحسنى**
* **المكاشفة والمصارحة والنصيحة الخالصة هي خير سبيل لصفاء القلوب وتقويم السلوك فقدم النصيحة بشكل مناسب**

**صور من كيفية تفعيل الانضباط والإتقان:**

* **الموظف قدوة في جميع أعماله فانضباطه و محافظة على أوقات العمل محفز واضح للآخرين**
* **الموظف أسوة، فتقيده بكافة الأنشطة والأعمال كفيل بوصول هذه القيمة للآخرين**
* **الموظف ليس مخزنا للمعارف والمعلومات، ولكن لديه القدرة لكيفية الحصول عليها وطرق الاستفادة منها وتطبيقها. .**
* **تقيد الموظف بوسائل السلامة أثناء التطبيق العملي يطبع لدي الآخرين أهمية ذلك**
* **الموظف المتقن يهتم أكثر بدرجة إتقان الأعمال التي ينجزها الآخرين أكثر من الاهتمام بكميتها - محافظة الموظف على التواجد في الساعات المكتبية والإجابة عن استفسارات الآخرين يشجعهم على التواصل معه.**

**صور أخرى للانضباط في حياة الموظفين:**

**الانضباط في الشكل:**

* **اهتم بشكلك الخارجي**
* **التزم بالزى الرسمي**
* **اعتن بإجراءات السلامة في المصانع**

**الانضباط في الوقت:**

* **تعرف على جدولك في العمل واحضره قبل بدء العمل والأهداف النهائية ، وأوقات الفترات ، وتعديل الجداول ، تعرف على التقويم للعمل لتعرف أوقات انجاز الأعمال وغير ذلك.**
* **لا تخرج من العمل إلا في الأوقات المحددة واسأل عما يشق عليك ،**
* **راجع أعمالك أولا بأول ولا تتركها إلى آخر الوقت**
* **قدم الواجبات والمشاريع والبحوث في أوقاتها واحتفظ بنسبة الغياب للطوارئ والضرورة والمرض**
* **تغلب على ظروفك**
* **استسلم مكافئتك عند الإعلان عنها وبالطريقة السليمة**
* **احضر إلى العمل قبل بدء الدوام، وأوقف سيارتك في المكان المخصص**
* **استثمر ساعات الاستراحة للالتقاء بالزملاء في العمل، واسأل عن كل ما يشق عليك أولا بأول**

**الانضباط في التعامل( التصرفات):**

* **اعرف قدر الموظفين والمسؤولين وعاملهم كما تعامل ولديك.**
* **عامل زملائك كإخوانك، وحب لهم الخير وتعاون معهم على البر**
* **عامل الضعفاء ومن هم دونك باحترام ورحمة**
* **احتفظ برزانتك وقاووك عند أية مناقشة**
* **دافع عن حقوقك بنفسك وتمرس على ذلك**
* **حافظ على ممتلكات ومرافق العمل فهي لك ولإخوانك**
* **أنت في مجتمع متعلم . ولن تنال حقوقك بالقوة ، وإنما بالإقناع والبيان ،**

**ما هي العوامل المؤثرة في خروج الانسان عن سلوكه؟**

* **الإكراه**
* **الغضب**
* **الخوف**
* **الرياء والمصلحة**

**كيف نستطيع تمييز الصادق من الكاذب:**

**هناك ثلاث طرق تساعد على التعرف على صدق التصرف من عدمه وهي:**

* **الرجوع الى أهل الدراية والخبرة الذين يستطيعون من خلال التجربة تمييز التصرفات غير الصادقة**
* **ملاحظة السلوك العام للشخص في مدة معينة لأن المتصنع لا يستطيع التصنع لمدة طويلة**
* **اختبار المتصنع والمرائي في بعض المواقف التي لا يصبر عليها ألا الصادقون فالمرائي في الكرم لا يتحمل ، الانفاق من ماله الشخصي دائما.**

**كيف تحقق الأخلاق الاسلامية المصلحة العامة:**

**المصلحة العامة تتحقق بالنفع العام، والأخلاق أهم العوامل التي تحقق النفع العام، وفي الجانب الوظيفي تحقق الأخلاق النفع العام بالآتي :**

* **بزيادة الإخلاص والرقابة الذاتية. وهو العامل الأول في حسن أداء الموظفين**
* **بالعلاقات الحسنة بين الموظفين ومرؤوسيه . وبين الموظفين أنفسهم، وبين المراجعين**
* **بالوقاية من مشاكل الادارية المستعصية كالرشوة والغش والابتزاز**

**توجد أربعة مبادئ أساسية واجب الالتزام بها في الدولة الديمقراطية الحديثة:**

* **المبدأ الأول: الالتزام بالقاعدة الديمقراطية للمجتمع.**
* **المبدأ الثاني: الادراك الواعي لمحدودية التخصص.**
* **المبدأ الثالث: نطاق الولاء للقيادة.**
* **المبدأ الرابع: تجنب تضارب المصالح.**

**كيف يكون السلوك منطقيا؟**

* **يتم من خلال التزام العاملين بمبدأ المصالح العامة، والبعد عن الإغراءات والضغوط التي تقابلهم لإرضاء أفراد أو فئات على حساب المجتمع.**
* **كما يظهر حين ينتصر الموظف العام لحق المواطن العادي**
* **كما يتحقق من خلال احترم الموظف للمواطن وللعامل الذي يعمل معه**
* **. ومن خلال خلق جو أخلاقي داخل المنظمة**

**انماط المسؤولية الاجتماعية:**

* **نمط المسئولية الاقتصادية**
* **النمط الاجتماعي**
* **النمط الاجتماعي – الاقتصادي**

**عناصر المسئولية الاجتماعية:**

**المالكون (توقعاتهم من إدارة المنظمة (**

* **تحقيق أكبر ربح ممكن.**
* **تعظيم قيمة السهم والمنشأة ككل.**
* **رسم صورة محترمة للمنشأة في بيئتها.**
* **حماية أصول المنشأة.**
* **زيادة حجم المبيعات**

**العاملون (توقعاتهم من إدارة المنظمة (**

* **رواتب وأجور مجزية.**
* **فرص تقدم وترقية.**
* **تدريب وتطوير مستمر.**
* **عدالة وظيفية.**
* **ظروف عمل مناسبة.**
* **رعاية صحية.**
* **اجازات مدفوعة اسكان للعاملين ونقلهم.**

**الزبائن (توقعاتهم من إدارة المنظمة (**

* **منتجات بنوعية جيدة.**
* **أسعار مناسبة.**
* **جودة عالية وميسوريه الحصول عليها. الاعلان الصادق.**
* **منتجات أمينة عند الاستعمال.**
* **ارشادات بشأن استخدام المنتج ثم التخلص منه أو من بقاياه بعد الاستعمال**

**المنافسون (توقعاتهم من إدارة المنظمة (**

* **منافسة عادلة ونزيهة.**
* **معلومات صادقة وأمينة.**
* **عدم سحب العاملين من الأخر بوسائل غير نزيهة.**

**لمجهزون (توقعاتهم من إدارة المنظمة (**

* **الاستمرارية في التجهيز.**
* **أسعار عادلة ومقبولة.**
* **تسديد الالتزامات المالية والصدق في التعامل.**
* **المشاركة في التعامل المجتمع**

**المجتمع (توقعاتهم من إدارة المنظمة): ا**

**لمساهمة في دعم البنية التحتية.**

* **توظيف المعاقين.**
* **خلق فرص عمل جديدة.**
* **دعم الأنشطة الاجتماعية.**
* **المساهمة في حالة الطوارئ والكوارث.**
* **الصدق في التعامل وتزويده بالمعلومات الصحيحة.**
* **احترام العادات والتقاليد السائدة**

**جماعات الضعط اجتماعي (توقعاتهم من إدارة المنظمة (**

* **التعامل الجيد مع جمعيات حماية المستهلك.**
* **احترام أنشطة جماعات حماية البيئة.**
* **احترام دور النقابات والتعامل الجيد معها.**
* **التعامل الصادق مع الصحافة**

**البيئة (توقعاتهم من إدارة المنظمة (**

* **الحد من تلوث الماء والهواء والتربة.**
* **الاستخدام الأمثل والعادل للموارد وخصوصا غير المتجددة منها.**
* **تطوير الموارد وصيانتها.**
* **التشجير وزيادة المساحات الخضراء**

**الحكومة(توقعاتهم من إدارة المنظمة (**

* **الالتزام بالتشريعات والقوانين والتوجهات الصادرة من الحكومة.**
* **احترام تكافؤ الفرص بالتوظيف.**
* **تسديد الالتزامات الضريبية والرسوم الأخرى وعدم التهرب منها.**
* **المساهمة في الصرف على البحث والتطوير.**
* **المساهمة في حل المشكلات الاجتماعية مثل القضاء على البطالة.**
* **المساعدة في اعادة التأهيل والتدريب.**

**ما هي أهداف المحاسبة الاجتماعية؟**

* **تحديد وقياس صافي المساهمة الاجتماعية للمنظمة**
* **تقييم الأداء الاجتماعي للمنظمة**
* **الافصاح عن الأنشطة التي تقوم بها المنظمة والتي لها آثار اجتماعية**

**ما هي معايير التفرقة بين الأنشطة الاجتماعية والأنشطة الاقتصادية؟**

* **هو وجود او عدم وجود الالزام القانوني للنشاط فالأنشطة الاجتماعية هي الأنشطة التي ،** **تنفذها المنظمة اختياريا للإيفاء بالتزاماتها تجاه المجتمع ي صفة الاختيار أو الالتزام هي التي تحدد طبيعة النشاط فيما إذا كان اجتماعي أم لا.**
* **هو معيار النشاط ذاته أي أن الأنشطة الاجتماعية تشمل كل الأنشطة ذات الطبيعة الاجتماعية وليس فقط الأنشطة التي تقوم بها المنظمة بصفة اختيارية، أي يقوم هذا المعيار على وجود الصفة الاجتماعية للنشاط بغض النظر عن وجود إلزام قانوني أو عدم وجوده**

**ما هى مجالات المحاسبة للأداء الاجتماعي؟**

**الجمعية القومية للمحاسبين بأمريكا :**

* **تفاعل المنظمات مع المجتمع**
* **المساهمة في تنمية الموارد البشرية،**
* **الارتقاء بمستوى جودة السلع والخدمات**
* **المساهمة في تنمية الموارد الطبيعية والبيئية**

**المعهد الأمريكي للمحاسبين القانونيين:**

* **البيئة،**
* **الموارد البشرية،**
* **العملاء،**
* **الموارد غير المتجددة،**
* **الموردين،**
* **المجتمع**

**قد قامت جمعية المحاسبة الامريكية بأجراء دراسة ميدانية**

**على بعض الشركات التي تعد قوائم وتقارير اجتماعية وذلك من**

**اجل التعرف على اساس القياس والافصاح، فقد أصدر تقريرا**

**5 مجالات للأداء الاجتماع:**

* **الرقابة على البيئة**
* **توظيف الأقليات**
* **العاملون**
* **تحسين المنتج**
* **خدمة المجتمع**

**يمكن تحديد مجموعة من الأنشطة الاجتماعية وذلك بالاعتماد على الظروف الحالية للمنظمة وهي:**

* **مجال العاملين**
* **مجال البيئة**
* **مجال حماية المستهلك**
* **مجال المجتمع**

**كيف يمكن قياس الأداء الاجتماعي للمنظمة؟**

**تكمن المشكلة الأساسية التي تواجه المحاسبة الى أن هناك اختلاف بين وجهة النظر المحاسبية، ووجهة النظر الاقتصادية في قياس هذا النوع من التكلفة:**

* **وجهة النظر المحاسبية :تعتبر أن التكلفة الاجتماعية تمثل المبالغ التي تنفقها المنظمة نتيجة اضطلاعها بمسئوليتها الاجتماعية بصفة اختيارية أو الزامية، بالإضافة الى عدم حصولها على منفعة أو عائد اقتصادي مقابل هذه التكاليف، نجد أن هذا المفهوم يعتمد التكلفة الفعلية أساسا في القياس.**
* **وجهة النظر الاقتصادية :تعتبر أن التكلفة الاجتماعية هي قيمة ما يتحمله المجتمع من أضرار نتيجة لممارسة المنظمة لنشاطها الاقتصادي، فهي بذلك تعبر عن قيمة الموارد التي يضحى بها المجتمع من اجل انتاج السلع والخدمات، ونجد أن هذا المفهوم يعتمد تكلفة الفرصة البديلة أساسا في القياس.**

**يعتبر قياس العائد الاجتماعي المشكلة الجوهرية التي تواجه المحاسبة الاجتماعية والإفصاح عنها وترجع صعوبة قياسها إلى الأسباب الآتية:**

* **لأن معظم العوائد الاجتماعية ينشا عنها منافع للمجتمع وليس للمنظمة.**
* **لأن العديد من المنافع الاجتماعية يصعب تقديرها بقيمة نقدية، كقبول المجتمع بأنشطة المنظمة.**

**المسؤولية الاجتماعية وحقوق العملاء:**

* **حق الأمان**
* **حق الحصول على المعلومات**
* **حق الاختيار**
* **حق التمتع ببيئة نظيفة**
* **حق اشباع الاحتياجات الأساسية**
* **حق التعويض**
* **حق التثقيف**

**ما هي مبادئ مدونة السلوك والمعايير الأخلاقية لموظفي القطاع العام؟**

* **الحيادية**
* **النزاهة**
* **احترام القانون**
* **الاجتهاد**
* **الاقتصاد والفعالية**

**وتنطلق هذه المدونة من أن:**

* **الوظيفة العامة تتطلب الأمانة والثقة**
* **معايير السلوك المتوقعة من الموظفين العموميين في كل المستويات تظل مصدر قلق مشروع ومتواصل بالنسبة للحكومة والمجتمع.**
* **الموظفين العموميين يتمتعون بسلطات تقديرية كبيرة في تنفيذ السياسات الحكومية وهو ما يمس الحقوق الفردية والجماعية للمواطنين ويظهر تأثيره بشكل واضح على المجتمع.**
* **الموظف العام يخضع لرقابة ذاتية على تصرفاته وسلوكه الوظيفي ويتمتع بالولاء والانتماء ويقظة الضمير تجاه الفعاليات الادارية التي تتصل بعمله.**
* **الموظفين العموميين يسيطرون بطرق مختلفة على استعمال الموارد المالية وغيرها من الموارد المقدمة من المواطنين، لذلك فإن استعمال واساءة استعمال هذه الموارد يثير تساؤلات لدي المواطنين حول أخلاقيات العمل ويؤثر على ثقة المواطن بحكومته**

**وتقر المدونة بأن:**

* **الموظفين العموميين يريدون التصرف بطريقة أخلاقية، ويرغبون بالفوز بأعلى درجات الاحترام بين المواطنين.**
* **الموظفين العموميين يريدون ابطال كل امكانية لحدوث تعارض في المصالح بين المصلحة العامة ومصالحهم الشخصية قبل حصوله.**
* **مسألة تضارب المصالح من أكثر الأمور تعقيدا في مجال الأخلاقيات لعلاقتها بالمكتسبات المادية بأنواعها المختلفة.**

**أهداف المدونة:**

* **تحدد معايير السلوك والأخلاق المرغوبة والمتوقعة من قبل الدوائر الحكومية وموظفي القطاع العام.**
* **تعرف المواطنين بالسلوك المرغوب فيه والمتوقع من الدوائر الحكومية والموظف في القطاع العام.**
* **الترويج للمعايير المهنية وأخلاقيات السلوك.**
* **المحافظة على الثقة المتبادلة بين المواطنين والموظفين العموميين**
* **تشجيع الموظفين العموميين على تنمية قدراتهم ومهاراتهم الفنية والوظيفية والإدارية.**
* **تساهم المدونة في جعل البيئة الوظيفية أكثر شفافية وبناءة بالنسبة الى الموظف العام**

**دور مدراء الدوائر:**

* **تبني مدونات السلوك والترويج لها وتدريب الموظفين عليها في مختلف المستويات الوظيفية.**
* **توفير بيئة عمل تضمن توفير مكان مناسب لطبيعة عمل الموظفين وحوافز مادية ومعنوية تساعد على تعزيز ولاء الموظف للمؤسسة وليس للأشخاص.**
* **تحديد المستويات الادارية في المؤسسة ومهام الدوائر والموظفين والوصف الوظيفي لهم، وحدود مسئولياتهم، والعلاقة بين الوحدات الإدارية في المؤسسة، ونطاق الإشراف والرقابة والمساءلة.**
* **تبني سياسات تضمن الحفاظ على حقوق المواطنين في الحصول على فرص متساوية في تلقي الخدمات.**
* **كفالة حق المواطن في الحصول على التراخيص القانونية بشكل عام، وتسهيل الاجراءات الرسمية لاستصدار هذه الترخيص من الدوائر الحكومية.**
* **تبني اجراءات توظيف وترقية معلنة تمنع من التدخل السياسي في عملية التوظيف والترقية**
* **إشراك جمهور المستفيدين من خدمات الدائرة باتخاذ القرارات ووضع السياسات والبرامج المتعلقة بالخدمات المقدمة لهم.**
* **اتخاذ الإجراءات التي تضمن حفظ السجلات والمعلومات التي تخص المواطنين بشكل يسهل وصولهم اليها والمحافظة على الخصوصية والسرية وفقا للقانون**

**واجبات القيادة الأخلاقية في المؤسسات العامة:**

* **عدم استخدام الممتلكات والموارد العامة في خدمة جهة معينة بناء على اعتبارات سياسية أو اجتماعية خاصة.**
* **العمل على تسهيل الإجراءات وتقليص الوقت اللازم لاتخاذ القرارات وانجاز المعاملات.**
* **توفير بيئة عمل تضمن احترام كرامة المواطنين والتنوع الثقافي والديني وخصوصية المرأة، وتوفير شروط الأمان والسلامة.**
* **الأخذ بآراء المواطنين المتعلقة بعمل الدائرة وجمعها لإدماجها في سياسة الحكومة وبرامجها.**
* **عدم استخدام معلومات عامة غير منشورة تم الحصول عليها بموجب الصلاحيات المخول بها لتحقيق مصالح خاصة.**
* **نشر المعلومات على نحو واسع لاطلاع المواطنين على الإجراءات الإدارية، وكيفية الاستفادة من الخدمات المقدمة من الدائرة.**
* **التعامل بجدية وأمانة في حالة اكتشاف قضايا الكسب غير المشروع بحيث تقدم البيانات والإيضاحات المتوفرة لديها بمصداقية للجهات المعنية دون أن تعمد إلى التضليل أو الخداع أو المحاباة.**
* **استقبال شكاوى المواطنين والتحقيق فيها بجدية وفقا لقواعد السلوك الواردة بالمدونة، وعلى الموظف المسئول عن تلقي الشكاوى مخاطبة صاحب الشكوى بما توصلت إليه الدائرة في عملية التحقيق.**
* **منع استغلال عدم معرفة المواطنين بإجراءات الحصول على التراخيص القانونية للحصول على مكاسب مادية.**

**القواعد العامة التي تحكم سلوك الموظف:**

* **أحرص على تأدية عملي بدقة وأمانة واخلاص وتجرد بعيدا عن أية اعتبارات خاصة قد تخل بوظيفتي.**
* **أخصص وقت العمل الرسمي في أداء مهامي الوظيفية، وأحافظ على ذات مستوي الأداء في غير أوقات العمل الرسمي إذا اقتضت مصلحة العمل ذلك.**
* **احترم مواعيد العمل المخصصة لوظيفتي**
* **أتقيد في سلوكي بقيم النزاهة، وأقوم بجميع الواجبات التي تفرضها على طبيعة عملي وتفرضها القوانين واللوائح.**
* **أحرص على تنمية قدراتي وكفاءتي العلمية والعملية، وأسعى للحصول على المهارات والمعلومات الضرورية التي تمكني من القيام بالأعمال المطلوبة والمتوقعة مني.**
* **أمتنع عن الاحتفاظ بحوزتي الشخصية بأصل أي مستند أو تقرير أو وثيقة أو رسالة خاصة بالدائرة أو بنسخ منها، واستخدامها لأغراضي الخاصة.**
* **أبلغ دائرتي فورا بأي مخالفة أو تهمة توجه إلى أو طلب للحضور الى المحكمة أو غيرها من الملاحقات القانونية والقضائية، باستثناء ما يتعلق منها بحوادث شخصية بسيطة لا أكون فيها بموقع المتهم ولا تؤثر في سمعتي أو في سير عملي.**
* **أحسن معاملة الجمهور**

**مرتكزات السلوك للموظف العام:**

**الحيادية الوظيفية**

* **أحافظ على تقديم الخدمات للجمهور بشكل حيادي بعيدا عن الفئوية الحزبية أو التعصب في المعتقدات والمصالح والاهتمامات الخاصة.**
* **اتخذ قراري بناء على الحقائق والجوانب الموضوعية للقضية، وأعطي الأسباب التي دفعتني الى اتخاذ قرار معين إذا طلب مني ذلك**
* **التزم بعرض الحقائق دون أية اعتبارات خاصة ودون اخفاء للمعلومات أو تحريفها أو تأخيرها.**
* **أقدم المعلومات بناء على الأدلة دون أي تحيز، وأعرض الخيارات والحقائق بشكل سليم ودقيق.**

**ثانيا: الحيادية السياسية:**

* **أقوم بخدمة الحكومة، بغض النظر عن توجهاتها السياسية ومعتقداتها، بأفضل شكل ممكن وبطريقة تضمن الحفاظ على الحياد السياسي وتتماشي مع متطلبات قواعد السلوك هذه بعيدا عن معتقداتي السياسية والشخصية.**
* **أتصرف بطريقة جديرة بالاحتفاظ بثقة المسئولين وفي الوقت ذاته أحاول ضمان القدرة على انشاء نفس العلاقة مع أشخاص قد يطلب الى العمل معهم في الحكومات المستقبلية.**
* **أحترم القيود القانونية المفروضة على النشاطات السياسية لبعض المناصب الإدارية، وفي مكان العمل وأوقاته.**
* **أحرص على عدم السماح لآرائي السياسية الشخصية بتحديد طبيعة النصح والمشورة المقدمة من قبلي للمسئولين أو أن تؤثر على أعمالي وأفعالي.**

**ثالثا: تضارب المصالح:**

* **أحرص على عدم استخدام المعلومات التي أحصل عليها خلال أداء الوظيفة أو بعد ترك العمل العام لتحقيق مصالح خاصة.**
* **أمتنع عن الجمع بين وظيفتي وبين أي عمل آخر يتعارض ومهام عملي.**
* **أحرص على عدم استغلال موقعي الوظيفي لتحقيق مصالح شخصية أو عائلية أو حزبية أو لمكاسب مادية أو قبول لأية هدية أو مكافأة أو منحة أو عمولة مباشرة أو بالواسطة سواء أثناء تأديتي الخدمة أو بعد ترك العمل في القطاع العام.**
* **أعمل على اعلام الجهة المسئولة في دائرتي عن أي تعارض في المصالح قد ينشأ أثناء شغلي وظيفتي، بحيث لا يجوز أن تكون لي مصلحة مباشرة أو غير مباشرة في اتفاقات أو مناقصات أو عقود خارجية تتصل بأعمال الدائرة أو في قرارات تعيين أو تقييم.**
* **أقدم، بما يتوافق مع منصبي الرسمي وبالقدر الذي يقتضية القانون المالية الخاصة بي وبزوجي وبأولادي**
* **أفصح، بالقدر الذي يقتضية منصبي عن أعمالي الخاصة ومصالحي التجارية والمالية أو ما أقوم به من أنشطة لتحقيق كسب مالي قد ينشأ عنها تضارب محتمل في المصالح.**

**رابعا: العلاقة مع زملاء العمل:**

* **أحترم التسلسل الإداري في اتصالاتي الوظيفية، وأنفذ ما يصدر الى من أوامر وتعليمات في حدود القوانين واللوائح النافذة.**
* **عامل زملائي باحترام وتقدير وأكون مستعد للعمل كأحد أفراد الفريق إذا تطلب العمل ذلك.**
* **أعمل على مساندة ودعم جهود زملائي بشكل يمكنهم من الوفاء بالتزاماتهم وتأدية أعمالهم.**
* **أحترم كافة القوانين واللوائح والتعليمات الصادرة بموجبها، وأحث المواطنين على احترامها.**

**خامسا: العلاقة بين الدوائر الحكومية والقطاع الخاص:**

* **تمتنع الدوائر الحكومية والعاملون فيها عن قبول أية هدية أو خدمة مقدمة من جهات أو أشخاص أيا كان السبب وبشكل خاص إذا كان الغرض تقديم تسهيلات أو معلومات للحصول على عقود أو معاملات تجارية لصالح شخص أو شركة خاصة.**
* **تعتمد الدوائر الحكومية اجراءات معلنة وواضحة في طرح العطاءات الحكومية.**

**الشركات المساهمة العامة:**

* **الشركات المساهمة العامة المحدودة: هي الشركات التي يتألف رأسمالها من أسهم قابلة للتداول وتطرح للاكتتاب العام، وتكون مسئولية المساهمين بها محدودة بمقدار مساهمة كل منهم برأسمال الشركة.**
* **الشركات المساهمة الخصوصية: هي الشركات التي ينقسم رأسمالها الى أسهم لا تطرح للاكتتاب العام، وتكون مسئولية المساهمين بها محدودة بمقدار مساهمة كل منهم برأسمال الشركة.**

**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 ومدي نجاحه في التنفيذ والتأكد بأن الأداء يتفق مع القوانين والتشريعات والصالح العام (المساءلة).**
* **الالتزام بالقوانين المحلية والاتفاقات الدولية (الأنظمة المالية والإدارية للشركة، قانون الشركات، تعليمات مراقب عام الشركات اتفاقية مكافحة الرشوة).**

**القواعد التي تحكم سلوك شركات المساهمة:**

* **الرشوة**
* **تضارب التصالح**
* **الهدايا**
* **العطاءات الحكومية ومبدأ التنافس النزيه**
* **المحافظة على المال العام**

**يخدم العنف عند الموظف ستة أهداف شخصية أساسية هي**

* **تحقق مكانة اجتماعية مهيبة عند الأخرين، وتوفير وضع مالي مطمئن**
* **تحدي السلطة القائمة**
* **تحقيق العدالة الاجتماعية بالقوة وبصور فظة.**
* **فرض السيطرة الاجتماعية واكتساب القوة والنفوذ.**
* **تعزيز الهوية الاجتماعية بحيث يحسب له الأخرون حسابا.**

**أسس السلوك العدواني:**

* **السلوك النفسي.**
* **السلوك الفسيولوجي.**
* **الأسس النظرية:**
* **نظرية التحليل النفسي**
* **الاجتماعي.**
* **نظرية التعلم**
* **النظرية السلوكية**

**الأسس النفسية للسلوك العدواني:**

**السلوك الانساني محكوم بنمطين من الدوافع التي تواجهه للتصرف على نحو محدد من أجل اشباع حاجة معينة أو لتحقيق هدف مرسوم:**

* **دوافع أولية: تتعلق بالبقاء وتضم دوافع حفظ الذات (وهي دوافع فسيولوجية ترتبط بالحاجات الجسمية) - دوافع حفظ النوع المتمثلة بدافعي الجنس والأمومة .**
* **دوافع ثانوية: تكتسب أثناء مسيرة التنشئة الاجتماعية للفرد عن طريق التعليم ومن بينها:**
* **دوافع التملك**
* **التنافس والسيطرة**
* **التجمع**

**وترتبط هذه الدوافع بصورة عضوية وأساسية بانفعالات الغضب والخوف والكره والحسد والخجل والاعجاب بالنفس وغيرها، اذ تحدث في الجسم حالة من التوتر والاضطراب تتزايد حدة كلما اشتد الدافع ثم أشبع أو اعيق عن الاشباع.**

**الأسس الفسيولوجية للسلوك العدواني :**

**لا يمكن فهم كثير من جوانب السلوك الانساني الا بمساعدة بعض المعلومات التشريحية لجسم الانسان ففي الجسم جهازان يساهمان بتحديد:**

* **الجهاز العصبي:**

**قدرة الفرد على إدراك البيئة المحيطة به والتكيف مع ظروفها .**

* **جهاز الغدد الصماء**

**كما يقومان بعمليات التنظيم والتنسيق للأنشطة الجسمية المختلفة مما يساعد الجسم على الاحتفاظ بحالة الاتزان الحيوي بحيث يقوم بالوظائف المختلفة بطريقة ملائمة وباستمرار.**

**الأسس النظرية المفسرة للعدوان:**

* **نظرية التعلم الاجتماعي**
* **وجهه نظر باندورا في تفسير العدوان**
* **نظرية التحليل النفسي**
* **نظرية ميلاني كلاين**

**هناك عدة مصادر يتعلم من خلالها السلوك العدواني بالملاحظة منها :**

* **تأثير الموظفين، الأقران، النماذج الرمزية وسائل الاعلام المختلفة**
* **اكتساب السلوك العدواني من الخبرات السابقة**
* **التعلم المباشر للسلوكيات العدوانية كالأثارة المباشرة للأفعال العدوانية الصريحة في اي وقت.**
* **تأكيد هذا السلوك من خلال التعزيز والمكافآت**
* **العقاب قد يؤدي الى زيادة العدوان**

**وهدف العدوان حسب كلاين هو التدمير والكراهية والرغبات المرتبطة بالعدوان تهدف الى: .**

* **الاستحواذ على كل الخير (الجشع)**
* **أن تكون طيبا مثل الشيء (الحسد) ً.**
* **ازاحة المنافس (الغيرة)**

**وفي الثلاثة نجد أن تدمير الشي وصفاته أو ممتلكاته يمكن من الوصول الى اشباع ْ الرغبة فاذا احبطت الرغبة يظهر وجدان الكراهية**

**ما هي أشكال السلوك العدواني في منظمات الأعمال؟**

**اعتداء موظف على موظف**

**اعتداء موظف على رئيسه المباشر**

**اعتداء موظف على الإدارة.**

**اعتداء موظف على ممتلكات المؤسسة**

**اعتداء الادارة على الموظف**

**مظاهر أو سمات السلوك العدواني:**

* **الاحتكاك بالرؤساء وعدم احترامهم**
* **شتم وتحقير الزملاء في العمل**
* **الاهمال المتعمد لنصائح وتعليمات الرؤساء**
* **تخريب أو اتلاف أو سرقة المعدات والاجهزة والوثائق في العمل**
* **العناد والتحدي**
* **عدم الانتظام في اوقات العمل**
* **الاعتداء على الزملاء**
* **احداث فوضى في مكان العمل**

**أسباب السلوك العدواني :**

* **أسباب بيئية**
* **أسباب تتعلق بالمؤسسة**
* **أسباب نفسية**
* **أسباب اجتماعية.**
* **أسباب ذاتية**
* **تأثير وسائل الاعلام**
* **أسباب اقتصادية**

**أولا : أسباب بيئية**

* **تشجيع بعض الزملاء على العدوانية**
* **ما يلاقيه الموظف من تسلط او تهديد من المؤسسة**
* **عدم احترام وجهات النظر**
* **عدم احترام الأبعاد المتعلقة بالجنس واللون واللغة أو الدين**

**ثانيا : أسباب تتعلق بالمؤسسات**

* **عدم العدالة في معاملة الموظف**
* **عدم العدالة في توزيع الواجبات والوظائف**
* **عدم العدالة في قضايا الثواب والعقاب**
* **عدم إعطاء الحقوق الكاملة للموظفين**
* **سوء الإدارة.**
* **عدم العدالة في الرواتب والحوافز**
* **عدم العدالة في تقييم**

**ثالثا : أسباب نفسية**

* **صراع نفسي لاشعوري**
* **العزلة الاجتماعية للموظف من قبل الزملاء في العمل**
* **التوتر النفسي**

**رابعا : أسبا ب اجتماعية:**

* **المشاكل العائلية مثل تشدد الأب وكثرة الخلافات بداخلها**
* **المستوى الثقافي للأسرة**
* **عدم اشباع حاجات الموظف الأساسية**
* **تقمص الأدوار من وسائل الاعلام المختلفة**
* **عدم قدرة الموظف على تكوين علاقات اجتماعية صحيحة**
* **الحرمان الاجتماعي**

**خامسا : أ سباب ذاتية:**

* **حب السيطرة والتسلط**
* **ضعف الوازع الديني لدى الموظف**
* **معاناة الموظف من بعض الامراض النفسية.**

**: سادسا : أسباب اقتصادية**

* **.تدني مستوى الدخل الاقتصادي للأسرة**
* **شعور الموظف بالجوع وعدم القدرة على الشراء**
* **ظروف السكن السيئة**

**سابعا : تأثير وسائل الاعلام من خلال :**

* **.تقليد السلوك العدواني لدى الأخرين من خلال مشاهدة أفلام العنف والرعب .**
* **.مشاهده حالات الموظفين في الدول المتقدمة ومقارنة بين الدول النامية**

**تأثير السلوك العدواني على الموظف:**

* **في المجال السلوكي.**
* **في المجال الاجتماعي.**
* **في المجال الانفعالي.**
* **في المجال الوظيفي.**

**أولا : في المجال السلوكي**

* **عدم المبالاة**
* **عصبية زائدة**
* **مخاوف غير مبررة.**
* **مشاكل انضباطية.**
* **عدم القدرة على التركيز.**
* **السرقات.**
* **الكذب.**
* **القيام بسلوكيات ضارة.**
* **تحطيم الأثاث وممتلكات المؤسسة.**
* **عنف كلامي مبالغ فيه.**

**ثانيا : في المجال الوظيفي**

* **تدني مستوى الأداء.**
* **عدم المشاركة في الأنشطة المؤسسية.**
* **التسرب من المؤسسة.**
* **3التأخر عن الدوام.**
* **الغياب المتكرر عن الوظيف**

**ثالثا : في المجال الانفعالي**

* **الاكتئاب.**
* **انخفاض مستوى الثقة بالنفس.**
* **توتر دائم**
* **رد فعل سريع.**
* **المزاجية.**
* **الشعور بالخوف.**
* **انعدام الاستقرار النفسي**

**رابعا : في المجال الاجتماعي**

* **العزل الاجتماعية**
* **عدم المشاركة في الأنشطة الاجتماعية.**
* **التعطيل على سير الأنشطة الجماعية.**

**ما هي طرق الوقاية من السلوك العدواني؟**

* **اعطاء المؤسسة الأولوية للتربية الأخلاقية في العمل**
* **اختيار الاداريين والموظفين على أسس واضحة تجمع بين الكفاية العلمية والادارية والرجاحة الخلقية**
* **العدالة في معاملة الموظف**
* **العدالة في توزيع الواجبات والوظائف**
* **العدالة في قضايا الثواب والعقاب**
* **اعطاء الحقوق الكاملة للموظفين**
* **العدالة في تقييم الأداء**

**ما هي الحلول المقترحة لكيفية تفادي السلوك العدواني؟**

**مهام تقع مسؤولية تنفيذها على الإدارات**

* **التعرف على الحاجات النفسية والاجتماعية والروحية للموظفين واشباعها بالأساليب المناسبة.**
* **الاهتمام بالأنشطة الاجتماعية**
* **حث الموظف على الالتزام بالدوام الصباحي**
* **اعتماد القدوة الحسنة في التعامل والبعد عن كثرة النصائح**
* **ضرورة معرفة ما وراء سلوك الموظف العدواني فكل حالة لها طريقة خاصة للتعامل معها.**
* **لابد من عقد جلسات مصارحة بين الموظفين ورؤسائهم وبينهم وبين ادارة المؤسسة. .**
* **تجنب فرض قيود بدون مبرر على الموظف في بداية العمل**

**مهام يراعى تنفيذها من قبل الهيئة الإدارية**

* **زيادة الوعي للموظفين لأهداف مهنتهم التي تضع الموظف في رأس القيم**
* **فهم خصائص وسمات وحاجات كل مرحلة عمرية للموظف قبل التعامل معه**
* **اشراك الموظف العدواني في أعمال تمتص طاقته وتجعله يشعر بأهميته وعدم اهماله. .**
* **اظهار وتأكيد الجانب الايجابي في سلوك الموظف العدواني**
* **تحاشي المقارنة بين الموظفين واعمل على تدريب الموظف العدواني على فهم نفسه وحل مشكلاته. . - توعية الموظف للسلوك المسموح به وغير المسموح به**

**مهام تقع مسؤولية تنفيذها على الموظف:**

* **الالتزام بالتعليمات والأنظمة الموجودة في المؤسسة**
* **اعلام الادارة عن المشاكل الموجودة في العمل**
* **التعاون والاحترام بين الزملاء والادارة والرؤساء بما يحقق اهداف المؤسسة وتحقيق مصلحة العمل**

**ما هي أنواع السلوك؟**

* **السلوك الاستجابي**
* **لسلوك الاجرائي**

**ما هي الابعاد الرئيسية للسلوك :**

* **البعد البشري: ان السلوك الانساني سلوك بشري صادر عن قوة عاقلة ناشطة وفاعلة في معظم الأحيان وهو صادر عن جهاز عصبي.**
* **البعد المكاني: أن السلوك البشري يحدث في مكان معين فقد يحدث في مؤسسة مثلا.**
* **البعد الزماني: أن السلوك البشري يحدث في وقت معين وقد أو ً يكون صباحا . أو ثواني معدودة ً طويلا ً يستغرق وقتا**
* **البعد الأخلاقي: أن يعتمد الرئيس القيم الأخلاقية في تعديل السلوك ولا يلجأ الى استخدام العقاب النفسي أو الجسدي أو الجرح أو الايذاء الموظف الذي يتعامل معه**
* **البعد الاجتماعي: أن السلوك يتأثر بالقيم الاجتماعية والعادات والتقاليد المعمول بها في المجتمع وهو الذي يحكم على السلوك أنه مناسب أو غير مناسب شاذ أو غير شاذ فالسلوكيات قد تكون مقبولة في مجتمع ومرفوضه في مجتمع أخر**

**اهداف العامة لتعديل السلوك العدواني:**

* **مساعدة الموظف على والتي يسعى الموظف ً زيادة السلوكيات المقبولة اجتماعيا الى تحقيقها.**
* **مثل ً مساعدة الموظف على التقليل من السلوكيات غير المقبولة اجتماعيا التدخين. .**
* **تعليم الموظف أسلوب حل المشكلات**
* **مساعدة الموظف على أن يتكيف مع محيطه وبيئته الاجتماعية..**

**ما هي خطوات تعديل السلوك؟**

* **تحديد السلوك الذي يريد الرئيس تعديله أو علاجه**
* **قياس السلوك المستهدف وذلك بجمع ملاحظات وبيانات عن عدد المرات التي يظهر فيها السلوك ومدى شدته وقد يلجأ الرئيس لقياس مدى استمرار السلوك وتكراره وشدته**
* **تحديد الظروف السابقة أو المحيطة بالموظف عند ظهور السلوك غير المرغوب فيه تاريخ حدوثه، الوقت الذي يستغرقه، مع من حدث، كم مرة يحدث، ما الذي يحدث قبل ظهور السلوك، كيف استجاب الاخرون، ما المكاسب التي جناها الموظف من جراء سلوكه وأي ملاحظات ترتبط بظهور المشكلة.**
* **تصميم الخطة الارشادية وتنفيذها على أن يشترك الموظف في وضع الخطة وتتضمن تحديد الأهداف ووضع أساليب فنية تستخدم لتدعيم ظهور السلوك المرغوب وايقاف أو تقليل السلوك الغير مرغوب وتشجيع الموظف على تنفيذ الخطة الارشادية بكافة بنودها.**
* **تقويم فعالية الخطة وتلخيص النتائج وايصالها الى من يهمهم الأمر**

**ما هي الأساليب المستخدمة في تعديل السلوك العدواني؟**

**التعزيز:**

**وهي اثابة الموظف على سلوكه السوي بكلمة طيبة أو ابتسامة عند المقابلة أو الثناء علية أمام زملائه أو منحه هدية مناسبة أو الدعاء له بالتوفيق والفلاح أو الاهتمام بأحواله مما يعزز هذا السلوك ويدعمه ويثبته ويدفعه الى تكرار نفس السلوك إذا تكرر الموقف.**

**انواع المعززات:**

* **المعززات المادية :**

**تشمل المعززات المادية الأشياء التي يحبها الفرد (الاموال ومكافآت عينية أو شهادة تقدير)**

* **المعززات الرمزية:**

**وهي رموز قابلة للاستبدال رموز معينة(كالنقاط او افضل موظف في الشهر ً وهي ايضا أو السنه.)**

* **المعززات النشاطية :**

**هي نشاطات محددة يحبها الفرد عندما يسمح له القيام بها حال تأديته للسلوك المشاركة في الحفلات الرسمية أو ً المرغوب به وتتمثل المعززات النشاطية مثلا ممارسة الألعاب الرياضية.**

* **المعززات الاجتماعية :**

**منها أنها مثيرات طبيعية ً للمعززات الاجتماعية التي يقوم بها الرئيس ايجابيات كثيرة جدا ما يؤدي استخدامها الى الاشباع ومن ً ويمكن تقديمها بعد السلوك مباشرة ونادرا الأمثلة على المعززات الاجتماعية مثل الابتسامة والثناء والانتباه والتصفيق وتوجيه كتب شكر.**

**ما هي العوامل التي تؤثر في فعالية التعزيز؟**

* **فورية التعزيز:**

**ان أحد أهم العوامل التي تزيد من فعالية التعزيز هو تقديمه مباشرة بعد حدوث السلوك وان التأخير في تقديم المعزز قد ينتج عنه تعزيز سلوكيات غير مستهدفة لا نريد تقويمها. ثبات التعزيز: يجب أن يكون التعزيز على نحو منظم وفق قوانين معينة يتم تحديدها قبل البدء بتنفيذ برنامج العلاج وأن نبتعد عن العشوائية.**

* **كمية التعزيز:**

**يجب تحديد كمية التعزيز التي ستعطى للفرد وذلك يعتمد على نوع المعزز فكلما كانت كمية التعزيز أكبر كانت فعالية التعزيز أكثر.**

* **(مستوى الحرمان )الاشباع : كلما كانت الفترة التي حرم فيها الفرد من المعززات طويلة كان المعزز أكثر قيمة.**
* **التنويع: ان استخدام أنواع مختلفة من المعزز نفسه أكثر فعالية من استخدام نوع واحد منه فاذا كان المعزز هو الانتباه الى الموظف فلا تقل له مرة بعد الاخرى جيد جيد جيد ولكن قل احسنت وابتسم له وقف بجانبه وضع يدك على كتفه.**
* **التحليل الوظيفي : يجب أن يعتمد استخدامنا للمعززات الى تحليلنا للظروف البيئية التي يعيش فيها الفرد ودراسة احتمالات التعزيز المتوفرة في تلك البيئة الان ذلك:**
* **يساعدنا على تحديد المعززات الطبيعية.**
* **يزيد من احتمال تعميم السلوك المكتسب والمحافظة على استمراريته.**

**حسنات العقاب:**

* + - **الاستخدام المنظم للعقاب يساعد الفرد على التمييز بين ما هو مقبول وما هو غير مقبول.**
    - **يؤدي استخدام العقاب بشكل فعال الى ايقاف أو تقليل السلوكيات غير التكيفية بسرعة. .**
    - **معاقبة السلوك**

**سيئات العقاب:**

* **قد يولد العقاب خاصة عندما يكون شديد العدوان والعنف والهجوم المضاد**
* **لا يشكل سلوكيات جديدة بل يكبح السلوك غير المرغوب به فقط بمعنى أخر يعلم**

**العقاب الشخص ماذا لا يفعل ولا يعلمه ماذا يفعل.**

* **يولد حالات انفعالية غير مرغوب بها كالبكاء والصراخ والخنوع مما يعيق تطور السلوكيات المرغوب بها.**
* **يوثر سلبا على العلاقات الاجتماعية بين المعاقب والمعاقب أي يصبح رئيسيا الذي يستخدم العقاب بكثرة في نهاية المطاف منفرا للموظف .**

**من أجل زيادة احتمال نجاح الاطفاء نحتاج الى أخذ النقاط التالية بعين الاهتمام:**

* **تحديد معززات الفرد وذلك من خلال الملاحظة المباشرة**
* **الاستخدام المنظم لإجراءات تعديل السلوك لما لذلك من أهمية قصوى في نجاح الاجراء.**
* **تحديد المواقف التي سيحدث فيها الاطفاء وتوضيح ذلك للفرد قبل البدء بتطبيق الاجراء.**
* **الاطفاء حتى لو استخدم بمفرده اجراء فعال لتقليل السلوك ويكون أكثر فعالية إذا عملنا على تعزيز السلوكيات المرغوبة في الوقت نفسه**

**ما هي الخطوات العامة المتبعة في تطبيق اجراءات المعالجة بالتنفير؟**

* **خلال جلسات المعالجة يتبع المثير المنفر المعزز غير المقبول والذي يراد التخلص منه مباشرة ويستمر اقترانهما لمدة زمنية قصيرة وبعد ذلك يختفي كل من المثير والمعزز في الوقت نفسه.**
* **يقترن زوال المثير عادة بظهور مثير يريد المسؤول أن يحصل عليه كمعزز بديل للمعزز غير المقبول.**
* **يقوم المعدل بتنظيم الظروف البيئية والتالي يحصل المسؤول على التعزيز في حال اختياره للمعزز البديل وعزوفه عن المعزز غير المقبول.**

**أتمنى التوفيق للجميع : بمجهودي الشخصي شريفه .**