



بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة الدمام

عمادة التعليم الإلكتروني والتعلم عن بعد

كلية الدراسات التطبيقية وخدمة المجتمع

اسم المادة: أخلاقيات العمل

اسم المحاضر: د. أنور مطاوع منصور

أخلاقيات العمل





المحاضرة الأولى أخلاقيات العمل

دكتور/ أنور مطاوع منصور

التعريف بأستاذ المقرر الدراسي
دكتور/ أنور مطاوع منصور
أستاذ القانون المساعد
كلية الدراسات التطبيقية وخدمة المجتمع
جامعة الدمام

أولاً: التعريف بالمقرر الدراسي

أولاً: أهداف المقرر الدراسي.
ثانياً: الموضوعات التي سيتم تدريسها في هذا المقرر.
ثالثاً: توزيع الدرجات على المقرر الدراسي.
رابعاً: المراجع ذات العلاقة بالمقرر الدراسي.

ثانياً: بنهاية المقرر يتوقع أن يكون الطالب قادراً على:

- أن يعرف مفهوم أخلاقيات العمل وقيم الفرد ومنظمات الأعمال.
- أن يطبق قواعد الانضباط والالتزام الوظيفي ومدونات وقواعد السلوك.
- أن يفهم معنى المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال.
- أن يصنف السلوك العدواني والفساد الإداري في الوظيفة ويتجنبهما.
- أن يعرف مفهوم الحوكمة والثقافة التنظيمية وأثرهما على أخلاقيات العمل.
- أن يتحلى بالأخلاق الكريمة عند استخدام الأنترنت في وقت العمل.
- أن يجيد التواصل مع الآخرين أثناء العمل.

ثالثاً: الموضوعات التي سيتم تدريسها في هذا المقرر

- مفهوم أخلاقيات العمل.
- أخلاقيات العمل الوظيفي.
- قيم الفرد والمنظمات وأخلاقيات العمل.
- الانضباط والالتزام الوظيفي.
- المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال.
- مدونة وقواعد السلوك.
- السلوك العدواني للموظف وأخلاقيات العمل.
- الفساد الإداري وأخلاقيات العمل.
- الحوكمة وأخلاقيات العمل.



- الثقافة التنظيمية وأخلاقيات العمل.
- الأنترنت وأخلاقيات العمل.
- أخلاقيات العمل ومهارات الاتصال مع الآخرين.

أولاً: مفهوم أخلاقيات العمل

سوف نتناول بالدراسة ما يلي:

- تعريف الأخلاق.
- تعريف العمل.
- أهمية أخلاقيات العمل.
- الأخلاق المطلوبة في العامل.
- الأخلاق المطلوبة في صاحب العمل.
- الأخلاق المطلوبة في منظمات الأعمال.
- أسباب تراجع أخلاقيات العمل.
- طرق تقويم أخلاقيات العمل.

ثانياً: أخلاقيات العمل الوظيفي

سوف نتناول بالدراسة ما يلي:

- مصادر أخلاقيات العمل.
- وسائل ترسيخ أخلاقيات العمل.
- مجالات تطبيق أخلاقيات العمل.

ثالثاً: قيم الفرد والمنظمات وأخلاقيات العمل

سوف نتناول بالدراسة ما يلي:

- قيم الأفراد
- قيم منظمات الأعمال.
- علاقة قيم الفرد وقيم منظمات الأعمال.
- أنواع القيم.

رابعاً: الانضباط الوظيفي

سوف نتناول بالدراسة ما يلي:

- مفهوم الانضباط الوظيفي.
- صور الانضباط الوظيفي.
- العوامل التي تؤدي إلى تحسين الانضباط الوظيفي.
- العوامل التي تؤدي إلى عرقلة الانضباط الوظيفي.

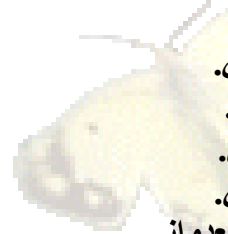
خامساً: المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال

سوف نتناول بالدراسة ما يلي:

- مفهوم المسؤولية الاجتماعية.
- أنماط المسؤولية الاجتماعية.
- عناصر المسؤولية الاجتماعية.
- المسؤولية الاجتماعية وحقوق المجتمع.
- المسؤولية الاجتماعية وحقوق العملاء.

سادساً: مدونة وقواعد السلوك

سوف نتناول بالدراسة ما يلي:



- مفهوم مدونات السلوك.
- مبادئ مدونات السلوك.
- القواعد التي تحكم أداء الموظفين.
- أساس السلوك الأخلاقي للموظف.
- مسؤوليات الموظف.
- العقوبات التي يتعرض لها الموظف.

سابعاً: السلوك العدواني للموظف وأخلاقيات العمل

سوف نتناول بالدراسة ما يلي:

- مفهوم السلوك العدواني.
- أنواع السلوك العدواني.
- أشكال السلوك العدواني.
- أسباب السلوك العدواني.
- وسائل تفادي السلوك العدواني.

ثامناً: الفساد الإداري وأخلاقيات العمل

سوف نتناول بالدراسة ما يلي:

- مفهوم الفساد الإداري.
- مظاهر الفساد الإداري.
- أسباب الفساد الإداري.
- أنواع الفساد الإداري.
- آثار الفساد الإداري.
- وسائل مكافحة الفساد الإداري.

تاسعاً: الحوكمة وأخلاقيات العمل

سوف نتناول بالدراسة ما يلي:

- مفهوم الحوكمة.
- خصائص الحوكمة.
- مجالات الحوكمة.
- شروط الحوكمة.
- معايير الحوكمة.
- أركان الحوكمة الرشيدة.

عاشراً: الثقافة التنظيمية وأخلاقيات العمل

سوف نتناول بالدراسة ما يلي:

- تعريف الثقافة التنظيمية.
- أهمية الثقافة التنظيمية.
- خصائص الثقافة التنظيمية.
- أنواع الثقافة التنظيمية.
- تغيير المنظمة لثقافتها.
- المحافظة على ثقافة المنظمة.
- العوامل المؤثرة في ثقافة المنظمة.
- أسباب انحدار الثقافة التنظيمية.



الحادي عشر: الأنترنت وأخلاقيات العمل

- سوف نتناول بالدراسة ما يلي:
- تعريف الأنترنت.
- مظاهر سوء استخدام النترنت من قبل الموظفين.
- معالجة سوء استخدام الأنترنت من قبل الموظفين.
- التزامات الإدارة للوقاية من سوء استخدام الموظف للأنترنت.
- التزام الموظف عند استخدام النترنت.
- التزام الموظف عند استخدام البريد الإلكتروني.

الثاني عشر: أخلاقيات العمل ومهارات الاتصال مع الآخرين

سوف نتناول بالدراسة ما يلي:

- تعريف الاتصال.
- أهداف الاتصال.
- أهمية التأصال.
- عناصر الاتصال.
- وسائل الاتصال.
- أنواع الاتصال.
- معوقات الاتصال.
- مقومات الاتصال.

ثالثاً: توزيع الدرجات على المقرر الدراسي

الأعمال الفصلية ٣٠ درجة

ويتم توزيعها كالتالي:

تحصيل المحاضرات ١٠ درجات

التكليفات والواجبات ١٠ درجات

المشاركات والمناقشات ١٠ درجات

الختبار النهائي ٧٠ درجة

رابعاً: المراجع ذات العلاقة بالمقرر الدراسي

• أخلاقيات العمل، د. بلال خلف السكارنه، ط ١، ٢٠٠٩ م - ١٤٣٠ هـ،

الناشر دار المسيرة، عمان، الأردن، العبيكان، الدمام والخبر،

السعودية.

• أخلاقيات وقيم العمل في المنظمات المعاصرة، د. مصطفى محمود

أبو بكر، الطبعة الأولى، ٢٠١٠، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.

• أخلاقيات المهنة والسلوك الاجتماعي، د. محمد التونجي عمر،

الطبعة الأولى، ٢٠١١، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.



المحاضرة الثانية أخلاقيات عمل

د. أنور مطاوع منصور

دائماً يثور التساؤل: لماذا أخلاقيات العمل؟

- الأخلاق لها أهمية بالغة في حياة الأفراد والجماعات لذلك فإن القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة اهتمتا بالأخلاق اهتماماً كبيراً سواء في القطاع العام أو القطاع الخاص والتأكيد على الأخلاقيات الكريمة، مثال الصدق والأمانة والوفاء بالعهد، ورفض الأخلاقيات الذميمة مثال الكذب والغش والخيانة.
- الأخلاق تهدئ من الاختلافات الناشئة بسبب الطبيعة الإنسانية وبسبب البيئة المتغيرة بشكل مستمر، وتخفف من القلق لدى الإنسان الذي يزداد يوماً بعد يوم بسبب تطور الحياة وتعقيدها وخوفه من المستقبل، فتجعله دائماً مطمئناً وأن كل إنسان يأخذ حقه.
- الأخلاق تعزز من ترابط الموظفين وتفاعلهم بشكل أفضل مع بعضهم البعض وتحفز كل موظف نحو احترام القانون وتوجيهه للسلوك القويم وتحدد له ما يفعله وما لا يفعله وبالتالي تحول عدم النظام إلى نظام.
- الأخلاق تؤدي إلى تحسين صورة المنظمة والرتقاء بها وبموظفيها مما ينعكس على أدائهم في مواجهة الجمهور ومما يؤدي إلى التميز في المنظمة.

أنماط الأخلاق

- أخلاق تتعلق بالإدارة وسير العمل وهي تصب في تسهيل سير العمل وتؤكد على أهمية سلوكيات الإدارة مع العاملين وأثر ذلك في تعزيز الإنتاجية لدى العاملين وزيادة أرباح المنظمة ومبيعاتها وتخفيض تكاليف التشغيل.
- أخلاق تتعلق بالموظفين وسلوكياتهم وهي تصب في الارتقاء بأخلاق الموظفين والتغلب على الاختلافات العرقية والفكرية والعقائدية والاجتماعية وغيرها حيث أن نجاح الموظف يعتمد إلى حد كبير على مهاراته الشخصية ومهارات تعامله مع الآخرين ومهارات الاتصال والتخاطب والإلقاء والإقناع.

تعريف الأخلاق

- الأخلاق في اللغة تعني الطبع والسجية، وهي صورة الإنسان الباطنة بكل أوصافها ومعانيها، فكما أن للإنسان صورة ظاهرة لها أوصاف حسنة أو قبيحة فإنه كذلك له صورة باطنة وهي أخلاقه وقد تكون كذلك أخلاق كريمة وقد تكون أخلاق ذميمة.
- الأخلاق في الاصطلاح " هي حال للنفس داعية إلى أفعالها من غير فكر أو روية "، وهذه الحال قد تكون طبيعية من أصل المزاج كالغضب والخوف والفرح والحزن، وقد تستفاد من العادة والتدريب فمن يعود نفسه على خلق معين بعد فترة يصبح هذا الخلق من صفاته التي يتميز بها.

الأخلاق في الشريعة الإسلامية

- " هي علم الخير والشر، والحسن والقبيح، له قواعده التي حددها الوحي لتنظيم حياة الإنسان وتحديد علاقته بغيره على نحو يحقق الغاية من وجوده في هذا العالم على أكمل وجه ".
- وحسن الخلق هو مجموعة من الصفات التي وصف بها الله المؤمنين حيث تكررت الآيات والأحاديث في مدح حسن الخلق في غير موضع منها على سبيل المثال:
- قوله تعالى (وَإِنَّكَ لَعَلَىٰ خُلُقٍ عَظِيمٍ) [القلم: ٤] ، وقوله تعالى (وَمِمَّنْ خَلَقْنَا أُمَّةً يَهْدُونَ بِالْحَقِّ وَبِهِ يَعْدِلُونَ) [الأعراف: ١٨١] ، وقوله عز وجل (الَّذِي خَلَقَنِي فَهُوَ يَهْدِينِ) [الشعراء: ٧٨] ، وقوله تعالى (إِنَّ هَٰذَا الْقُرْآنُ يَهْدِي لِلَّتِي هِيَ أَقْوَمُ) [الإسراء: ٩] ، وقوله تعالى (إِنَّ الصَّلَاةَ تَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ) [العنكبوت: ٤٥] ، فهي تنهى عن كل فحشاء ومنكر من السرقة والزنا وشرب الخمر وغيرها.

- وقول سيدنا محمد- صَلَّى الله عليه وسلّم (أقربكم مني منزلة يوم القيامة أحسنكم أخلاقاً)، وقوله (إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق)

أهمية الأخلاق

١. علم الأخلاق من أهم العلوم فهو تاج العلوم وكل العلوم تسعى للكشف عن ما هو خير وما هو شر وما هو نافع وما هو ضار وكل هذا هو موضوع علم الأخلاق لهذا لقي علم الأخلاق الأهتمام الكبير.
٢. الأخلاق تميز الإنسان عن غيره من الكائنات الأخرى وكلما تحلى الإنسان بالأخلاق الكريمة كلما أضفى ذلك عليه جمالاً وبهاءً وقيمة إنسانية، كما أن الأخلاق تعكس ما في نفس الإنسان من خير أو شر.
٣. تحقق الأخلاق السعادة للفرد والجماعة، فالحياة الأخلاقية حياة خيرة يسودها الأمن والطمأنينة أما الحياة الشريرة غير الأخلاقية يسودها الشر والعداوة والبغضاء وتسودها التعاسة والشقاء، وبالتالي فالحياة من غير قيم أو أخلاق هي حياة مرة على القلوب والنفوس.
٤. الأخلاق وسيلة لنجاح الإنسان، فالإنسان الذي يتحلى بالأخلاق الكريمة دائماً يثق فيه الناس ويؤدي به الحال إلى الفلاح والنجاح حتى وإن تعثر لبعض الوقت إلا أنه في النهاية سيحقق كل طموحاته وآماله بخلاف الشخص الذي ليس له أخلاق كالكذاب والغشاش فإنه مهما طال كذبه أو غشه فإنه يوماً ما سوف ينكشف وسوف يعاقب بعدم التعامل معه، مثال ذلك التاجر الغشاش أو الموظف الكذاب أو المنافق.
٥. الأخلاق وسيلة للنهوض بالأمم، فإن سقوط كثير من الأمم وانهيار الحضارات سببها انهيار الأخلاق (إنما الأمم الأخلاق ما بقيت إن ذهبت أخلاقهم هم ذهبوا) ولهذا أكد الإسلام على صلاح النفوس.

مصادر الأخلاق الحسنة

١. الإيمان بوجود الله سبحانه وتعالى.
٢. القرآن الكريم.
٣. القدوة الصالحة.
٤. الخشية من الله واستشعار رقابته.
٥. الخوف من عذاب الله في الآخرة.

المقصود بالعمل

- العمل لغة هو المهنة والفعل عن قصد.
- أما العمل في الاصطلاح فهو "كل ما يقوم به الإنسان من نشاط إنتاجي من وظيفة أو مهنة أو حرفة".
- وبالتالي يشترط في العمل ركنين أساسيين :
- ١. النشاط وهو لب العمل سواء كان هذا النشاط جسدي أو ذهني ،ومن هنا حرم الإسلام الكسب بدون نشاط كالقمار والربا.
- ٢. الإنتاج وهو الهدف من العمل فلا يكفي النشاط بدون إنتاج بل لابد أن يكون النشاط بهدف الإنتاج سواء كان هذا الإنتاج مادي كالصناع أو معنوي كالوظائف الكتابية أو العقلية.

أنماط العمل

- قد يكون العمل وظيفة أو مهنة أو حرفة:
- فالوظيفة هي: "كيان نظامي يتضمن مجموعة من الواجبات والمسؤوليات التي توجب على شاغلها التزامات معينة مقابل تمتعه بالحقوق والمزايا الوظيفية".
- أما المهنة فهي: "مجموعة من الأعمال التي تتطلب مهارات معينة يؤديها الفرد من خلال ممارسات تدريبية وتحتاج إلى خبرة ومهارة وتدريب طويل".
- أما الحرفة فهي: "عمل يمارسه الإنسان يحتاج إلى تدريب قصير ويتخذها الإنسان مصدر للكسب أو الرزق".



العمل في الإسلام

١. نظر الإسلام إلى العمل نظرة تمجيد واحترام وجعله فريضة وعبادة وجعل العامل أفضل من المتعبد، مثال قوله تعالى "وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون".
٢. اعتنت السنة النبوية بالعمل وترك العجز والكسل لقوله صلى الله عليه وسلم "ما أكل أحد طعاماً قط خيراً من أن يأكل من عمل يده وإن نبي الله داود كان يأكل من عمل يده".
٣. جعل الإسلام المعين الذي يعطى خير من المعان الذي يأخذ ، مثال : اليد العليا خير من اليد السفلى أو كما قال صلى الله عليه وسلم.
٤. العمل في الإسلام مطلق في كل مجالات الحياة كالصناعة والزراعة والتجارة بشرط التقيد بالحل الشرعي أي أن يكون العمل حلال فكل أنواع العمل مطلوبة مادامت حلالاً شرعاً.
٥. في الإسلام لا يوجد عمل عظيم وعمل حقير ، فكل عمل هو جليل مادام حلال شرعاً ، فإن سيدنا محمد كان يرفع الغنم قبل البعثة مقابل أجر وإن سيدنا داود كان يصنع الدروع وإن سيدنا نوح كان نجاراً وسيدنا لقمان كان خياطاً ، والتالي فإن الله ينظر إلى دين الإنسان وتقواه وليس إلى ماله وغناه ولمهنته وعمله.
٦. الإسلام يكره البطالة دون سبب كعجز أو شيخوخة لأنها تؤدي إلى الفقر والعوز وتدفع المجتمعات إلى كثير من المخاطر.

المقصود بأخلاقيات العمل

- هي مجموعة المبادئ والمعايير التي تعتبر أساساً للسلوك المستحب من أفراد العمل وتعهدهم بالالتزام بها .
- ومثالها: الأمانة والعدل وإطاعة النظم والرحمة والولاء والصدق والشجاعة والمساعدة والتعاون والتحكم في النفس واحترام الآخرين.

الأخلاق المطلوبة في العامل

١. **القوة:**
 - القوة تعني القدرة وهي عكس الضعف وتستعمل القوة سواء للقوة المادية كقوة البدن أو قوة الجسد وقد تستعمل للقوة المعنوية كقوة الإيمان وقوة العزيمة وقوة المكانة وقوة المعرفة وقوة الذكاء.
 - وبالتالي فإنه عند استخدام العامل لبدن أن تتوفر فيه القوة سواء المادية أو المعنوية أو الاثنين معاً ، فالمزارع يجب أن يكون قوى البدن والصانع قوى المعرفة والمهندس قوى التخطيط والمدرس قوى المعرفة والمحارب شجاع وقوى القلب والخبرة بالحروب والقاضي قوى العلم بالعدل وعدم الظلم .
٢. **الأمانة:**
 - الأمانة خلق أوجبه الإسلام، والعرب قبل الإسلام كانوا إذا أرادوا أن يمتدحوا شخصاً وصفوه بالأمين حيث كان رسول الله صلى الله عليه وسلم يلقب بالصادق الأمين، ولقد أكد القرآن الكريم على الأمانة في العديد من الآيات القرآنية، قال تعالى: "والذين هم لأماناتهم وعهدهم راعون" ، كما روى عنه صلى الله عليه وسلم قوله أن الإيمان أمانة ولدين لمن لا أمانة له .

الواجبات المطلوبة في العامل

هناك عدة واجبات تقع على عاتق العامل :

١. يعرف واجباته .
٢. يشعر بالمسئولية تجاه العمل .
٣. يؤدي عمله على أكمل وجه .
٤. يؤدي عمله بإخلاص وأمانة بدون غش أو إهمال أو تقصير .
٥. عدم استغلال وظيفته لتحقيق مصالح خاصة له أو لأحد أقاربه إلا بحق شرعي أو قانوني .

الأخلاق المطلوبة في صاحب العمل

١. توضيح العمل الذي يقوم به العامل ومدته وأجره.
٢. لا يكلف العامل فوق طاقته.
٣. يعامل العامل بالحسنى ل يهينه ول يحتقره ول يظلمه.
٤. لا يبخس العامل أجره عند التعاقد.
٥. يعطي العامل أجره بمجرد فراغه من عمله.
٦. أن يكون رحيمًا بالعمال حين الخطأ والصفح عنهم.

أخلاقيات العمل في المنظمة

١. يجب على المنظمة تحديد ما هو أخلاقي وما هو غير أخلاقي.
٢. لا تترك اتباع العمال للأخلاق الكريمة يخضع لقناعاتهم الشخصية بل لابد من إلزامهم بها ووضع عقوبات رادعة لكل من يخالف الأخلاق الكريمة في العمل.
٣. مواجهة الأخلاق الذميمة في المنظمة بكل حزم، مثال: الكذب في كتابة التقارير، العداوة والإيذاء بين العمال بعضهم البعض، الألفاظ البذيئة، الخداع والغش الذي يمارسه العامل على الآخرين، أخذ العمال هدايا من المتعاملين معهم، وجود مصالح متداخلة بين العامل والمنظمة.

الأخلاق الكريمة التي يدعو إليها الإسلام

- هناك العديد من الأخلاق الكريمة التي يدعو إليها الإسلام منها:
- التعاون والترابط والتراحم وخدمة الناس وقضاء حوائجهم.
 - السكوت عن ذكر عيوب الآخرين في الحضور والغيبة.
 - التسامح مع المخطئ والرفق وسعة الصدر وإبداء النصح للآخرين.
 - البعد عن التقاطع والتباغض.
 - التهادي بين الإخوان والأصدقاء.
 - التبسم والبشاشة وطيب الكلام والشكر والثناء على المعروف.
 - إفشاء السلام.
 - التواضع والصدق والأمانة والرحمة.
 - الصراحة والترفع عن النفاق.
 - الأبتعاد عن حب الذات والأنانية.
 - الكرم وتجنب البخل.
 - البعد عن احتقار النفس.
 - الأبتعاد عن الحسد والنميمة.



المحاضرة الثالثة أخلاقيات العمل



د. أنور مطاوع منصور

أسباب تراجع أخلاقيات العمل

- ويرجع سبب تراجع الأخلاق في العمل إلى ثلاثة أسباب:
 ١. التلوث العقائدي:
 - إن عدم الالتزام بتطبيق الشريعة الإسلامية أو التخلي عنها سواء عمداً أو جهلاً بسبب الشبهات أو الشهوات أو وساوس الشياطين هو ما نعنيه هنا بالتلوث العقائدي.
 - وبالتالي فالتلوث العقائدي يلوث حياة الإنسان كلها لأن سلامة الحياة تكمن في تمسك الإنسان بالشريعة الإسلامية في كل شئون حياته ومنها العمل.
 - ولقد ورد لفظ الدنس في الحديث الشريف وهو يعني التلوث في قوله (اللهم نقني من الخطايا كما نقى الثوب الأبيض من الدنس) وعليه فإن كل مخالفة لأخلاق العمل كالسرقة أو التزوير والغش وأكل مال الناس بالباطل وتضييع أوقات العمل وتضييع مصالح الناس كل ذلك سببه التلوث العقائدي وعدم تطبيق الشخص بقواعد الشريعة الإسلامية.
 ٢. التلوث الفكري:
 - إن الغاية من وجود الإنسان على الأرض هو خلافة الله وعبادته وإعمار هذه الأرض وإن المال هو وسيلة لتحقيق تلك الغاية ، فإذا تلوث الفكر وأصبح المال هو غاية في حد ذاته يحصل عليه الإنسان من حلال أو حرام و سود عصر المادة و يصبح المال مالكا للناس بدلا من أن يملكونه.
 - هنا نكون بصدد تلوث فكري سببه غياب الفهم الصحيح والتصور الإسلام للكون والحياة ، حيث في ظل غياب الفكر تتلوث الحياة وتمارس الأخلاق الذميمة كالسرقة والغش والتزوير وأكل أموال الناس بالباطل.
 ٣. التلوث القيم:
 - إن القيم الأخلاقية التي جاء بها الإسلام ثابتة لا تتغير ولا تتبدل فالخير والشر والحق والباطل كلها مفاهيم لا يمكن أن تتغير أو تتبدل ولن يصبح الخير شر ولن يصبح الحق باطل ولن يغير الزمن هذه القيم .
 - ولكن دخلت علينا أفكار هدامة بدأت في تحوير هذه الحقائق وتلوين هذه القيم فأصبحت الرشوة هدية، والنفاق مجاملة، وأكل أموال الناس ذكاء وإيذاء الناس قوة في الشخصية.

طرق تقويم الأخلاق

١. تقوية معاني العقيدة الإسلامية وترسيخها في عقول الأطفال داخل الأسرة وتعريفهم بما هو حلال وما هو حرام وما هو أخلاق وما هو غير أخلاق وتدريبهم على القيم الأخلاقية فينشأ يؤدي عمله بإخلاص من خلال الرقابة الذاتية ورقابة الضمير الإيماني .
٢. مواجهة الأخلاقيات والأفكار الهدامة والملوثة للقيم الأخلاقية الكريمة.
٣. إقرار مبدأ الثواب والعقاب، فكما كافى المحسن لابد أن عاقب المسيء سواء فيما تعلق بالحدود أو التعزيرات ويجب أن تتنوع العقوبات من التأنيب أو التهذيب أو السجن، ومن الممكن النزول بالعقوبة لتكون مجرد تقديم نصيحة خيرة أو غض الطرف عن الأفعال أو الأخطاء البسيطة التي تصدر عن أشخاص ذوو خلق .





الفصل الثاني: أخلاقيات العمل الوظيفي

أولاً : مصادر أخلاقيات العمل في منظمات الأعمال

١. العائلة والتربية البيئية

تعتبر العائلة النواة الأولى لبناء سلوك الإنسان حيث يبدأ الفرد باكتساب سلوكه الحسن والسيئ من هذا المنبع، كما أن الفرد عكس أسرته التي نشأ فيها، فإذا نشأ في أسرة مفككة لا تحترم بعضها بعضاً ولا تحترم العمل الحلال فإنه سوف يكون إنسان في عمله سلك سلوك سيء في أخلاقه، بخلاف الشخص الذي نشأ في أسرة أخلاقية فإن جميع سلوكياته مستقبلاً تكون أخلاقية، فالإنسان حقاً هو سفير أسرته أو عائلته.

٢. ثقافة المجتمع وقيمه وعاداته

- خارج الأسرة نجد الإنسان يحثك بغيره من أفراد المجتمع المحيطين به ومع مرور الوقت يتبنى هذا الشخص قيم المجتمع وعاداته ويدافع عنها، فإذا كانت هذه القيم والعادات أخلاقية أي كان المجتمع يتسم بالتسامح والتعاون وقبول الرأي الآخر وحب العمل والإخلاص فيه واحترام المواعيد والصدق، هنا نجد أن الأفراد سوف تمتعوا بهذه القيم الأخلاقية وسوف ينعكس ذلك على أفعالهم لأعمالهم بصورة أخلاقية.
- من ناحية أخرى الشخص الذي نشأ في مجتمع ملوث أخلاقياً سوف يتأثر بقيم هذا المجتمع الغير أخلاقية وسوف يعاني كثيراً للتخلص من هذه القيم السيئة فلا بد دائماً القضاء على الأخلاق غير الكريمة، مثال " أنت كريم ونحن نستأهل"، هذه من العبارات التي تدعو إلى الكسل وعدم إعطاء كل ذي حق حقه.

٣. التأثير بالجماعات المرجعية

- لكل واحد منا مرجعية قد تكون سياسية أو دينية أو أدبية أو عشائرية، وعادة تكون للشخص أكثر من مرجعية وعلى ذلك يؤثر في سلوك الفرد اتجاهاته وسلوكه الأخلاق، كما أن التأثير بأكثر من مرجعية جعل الفرد في حالة تناقض دائم وكل هذا يؤثر في قراراته وسلوكياته.
- وفي إطار العمل نجد أن تأثير الشخص بمرجعية معينة قد يؤثر على قرارات الفرد وقد سلك هذا الشخص مسلكاً ضراً بالمنظمة التي يعمل بها أو يضر بالمجتمع ككل.

٤. المدرسة ونظام التعليم في المجتمع

- يلعب النظام التعليم دور كبير في تشكيل أخلاقيات الفرد، فإذا كانت فلسفة الدولة التعليمية واضحة تتمثل في تطوير السلوك الإيجابي للفرد وتعزيز المسؤولية والمساءلة والإخلاص والصدق في العمل فإنها تتبع هذه الفلسفة طوال مراحل الدراسة بدءاً من رياض الأطفال وحتى الجامعة أي تبت القيم الأخلاقية في الفرد طوال حياته التعليمية.
- وقد تكون فلسفة الدولة التعليمية غير واضحة ولا تبت قيم أخلاقية معينة، هنا يحدث التعارض وعدم الوضوح وعدم القدرة على تمييز ما هو أخلاق وما هو غير أخلاق، كما هو الحال في الدول النامية نجد ظاهرة الغش في الامتحانات ظاهرة مرفوضة أخلاقياً ولكنها تبرر أحياناً بأساليب كثيرة، وكذلك الأمر في العديد من السلوكيات الغير أخلاقية والتي تنتشر في مجال العمل والتي يكون حصل عليها الشخص نتيجة تأثيره بقيم غير أخلاقية أثناء سنوات الدراسة.

٥. الإعلام في الدولة والصحافة ومؤسسات الرأي

- تلعب الصحافة والإعلام ومؤسسات الرأي دور كبير في بث قيم وأفكار معينة قد تؤثر في سلوك الأفراد، فإذا لم تكن هذه المؤسسات حرة وصادقة ومهنية قد تبت قتيماً العديد من الأخلاقيات السيئة التي تؤثر على سلوكنا في جهة العمل، خاصة بعد ظهور الانترنت وأصبح تأثيرها كبير جداً من الناحية الأخلاقية، فيجب أن تكون سياسة الإعلام والصحافة ومؤسسات الرأي واضحة وهدفها بث الأخلاق الكريمة لدى الشعوب

والتخلص من بث الأخلاق السيئة وعدم الاقتصار على دورها السياسي والاقتصادي والرياضي كما هو الحال الآن.

٦. مجتمع العمل الأول

- إن من أهم ما يؤثر في أخلاق الشخص هو الأخلاقيات التي اكتسبها من عمله الأول أي أول وظيفة عمل فيها، فإذا كانت الجهة التي عمل فيها لأول مرة تتمتع بالأخلاق الكريمة فإن هذا الشخص سوف يتأثر تأثير كبير بذلك و نهج هذا النهج الأخلاق طوال حياته، والعكس إذا كانت جهة العمل تنتهج سياسة غير أخلاقية سوف يؤثر ذلك أيضاً على حياته كلها، وهنا نجد أن الموظف الذي كان يعمل في منظمة تسودها الأخلاق إذا ذهب للعمل في منظمة أخرى غير أخلاقية فإنه سوف يعاني كثيرًا في هذه المنظمة الجديدة، والعكس سوف يعاني الموظف الذي كان يعمل في منظمة غير أخلاقية إذا ذهب للعمل في منظمة أخلاقية.

٧. القيم الأصلية الشخصية لدى العاملين

- لكل واحد منا موروثاته الثقافية التي حصل عليها طوال حياته، تلك الموروثات التي نعتقد أنها دائما صحيحة وهي في الحقيقة خلاف ذلك وتحتاج دائما منا التدقيق والفحص والمناقشة لتنقية هذه الموروثات والتمسك بالأخلاق منها وترك الغير أخلاق منها، وقد تكون هذه الموروثات عبارة عن مقولات لأشخاص دينية أو قبلية تؤثر بشكل كبير على سلوكنا ، ولكن نظرا للتطور في ما حولنا قد يكون تطبيق هذه الأقوال كارثياً ولا تتفق مع العقل والمنطق مثال ذلك " إن لم تكن ذنباً تأكلك الذئاب"، هذه المقولة التي تصور الإنسان كالذئب وأن البقاء للأقوى وهذا لا تجوز في مجال الأعمال .

٨. القوانين واللوائح الحكومية

- القوانين عبارة عن مجموعة من القواعد القانونية التي تنظم سلوك الأفراد في مجال العمل وتوضح حقوق وواجبات كل من العمال وأصحاب الأعمال وأجورهم ومدة أعمالهم وسلوكيات العمل وأجازاتهم، هذه القوانين تشتمل على الكثير من القواعد الأخلاقية التي يجب أن يلتزم بها العمال وغالبا ما تشتمل هذه القوانين على عقوبات رادعة لمن خالف قواعده أو أخلاقياته.
- كما أن الحكومات قد تضع مجموعة من اللوائح التنفيذية أو التنظيمية لتنظم سير العمل داخل المنظمات، تلك اللوائح التي وجد بها العديد من الأخلاقيات التي يلتزم بها الأفراد في مجال العمل، مثال اللوائح التي تمنع التدخين وتحذر من التلوث أو اللوائح التي تهدف إلى الحد من الضوضاء أو الزحام في المدن الكبيرة .



المحاضرة الرابعة

أخلاقيات العمل

د. أنور مطاوع منصور

٩. مواثيق الشرف أو قواعد السلوك الأخلاق للصناعة أو المهنة

- توجد داخل المنظمات العديد من القواعد الأخلاقية الغير مكتوبة والتي يجب على العاملين إتباعها داخل العمل، وهذه القواعد تعتبر بمثابة إرشادات لما يجب أن يكون عليه سلوك العاملين الأخلاق ، وقد تلجأ المنظمة إلى عمل مجموعة من القواعد الإرشادية أو مواثيق الشرف التي يلتزم بها العاملين في المنظمة.
- وتهدف هذه القواعد إلى توجيه وإرشاد المديرين وتذكر العاملين بالمتطلبات الأخلاقية وتعريفهم بالنواحي الأخلاقية في المنظمة وتقوية ودعم الثقة في المنظمة وتقوية انضباط العاملين أخلاقيا داخل المنظمة.
- وتوجد في المنظمة لجان تحكيم هدفها الفصل في المنازعات داخل المنظمة و يعتبر حكمهم نافذاً لمعرفةهم بالقواعد الأخلاقية داخل المنظمة.

١٠. الخبرة المتراكمة والضمير الإنسان

- تعتبر خبرة الإنسان مصدر كبير جدا لسلوكياته وتمتعه بأخلاقيات معينة وتنم قدرته نحو حل المشاكل والقضايا التي تواجهه أثناء العمل، ولذلك فإن العديد من المنظمات تنفق أموالا طائلة في تدريب عمالها وموظفيها وإكسابهم العديد من الخبرات كنوع من استثمار الموارد البشرية وخاصة لدى المدراء.
- كذلك فإن ضمير الإنسان لعب دور كبير في سلوكه الأخلاقي والغير أخلاقي فهناك الشخص ذو الضمير الإنساني الصالح الذي يقدم المصلحة العامة على مصالحه الشخصية وهناك الشخص الذي ليس لديه ضمير ويحاول دائما أن يقدم مصالحه الخاصة على مصلحة المنظمة ومنهم من يقدم المصلحة العاجلة على المصلحة الآجلة، إذ لعب ضمير الإنسان الصالح دور كبير في إتباع الشخص سلوكا أخلاقيا يهدف إلى تحقيق مصالح المنظمة.

١١. جماعات الضغط في المجتمع المدني

- تشكل جماعات الضغط مصدر مهم لقواعد السلوك الأخلاق في جهات العمل، فهي تقوم بوضع القواعد الأخلاقية داخل المنظمة للاسترشاد بها والعمل بها عند اتخاذ القرار، ونجد أن جماعات الضغط لها دور كبير في الدول المتقدمة عنه في الدول النامية، مثال ذلك نقابات العمال وجمعيات حماية المستهلك وجمعيات الدفاع عن حقوق المرأة.

ثانياً : ترسيخ أخلاقيات العمل الوظيفي

١. تنمية الرقابة الذاتية

- إن الرقابة الذاتية تعني أن يراقب الإنسان الله تعالى في كل أعماله قبل أن يراقبه المسئول وأن يراعي المصلحة الوطنية قبل المصلحة الشخصية، فإذا تأكدت الرقابة الذاتية لدى العاملين فإن ذلك سوف يؤدي إلى نجاح المنظمة، فالرقابة الذاتية تمنع من الخيانة وتعين على الأمانة.
- ومن وسائل تنمية الرقابة الذاتية التقوى وتقوية الإيمان بالله وتعزيز الحس الوطني وتحمل المسؤولية والاقتناع بأهمية الوظيفة وأدائها بشكل صحيح.

٢. وضع الأنظمة الدقيقة التي تمنع الاجتهادات الفردية الخاطئة.

- إن الأخلاقيات الغير سوية تنتج إما من غياب النظام أو ضعفه وعدم وضوحه، لذلك وللاهتمام بأخلاقيات المهنة فإن المنظمة يمكن لها عمل مكتب خاص للاهتمام بأخلاق المهنة يقوم عليه عدد من الموظفين أو عمل خط تليفون للتبليغ عن أي خلل في الأخلاق، كما يجب على صاحب العمل والعمال الاطلاع على الأنظمة واللوائح المنظمة للعمل حتى يكون كل منهم على علم بكل حقوقه وواجباته، كما يجب أن توضع في

مكان ظاهر بالمنظمة لائحة بالجزاءات تبين السلوكيات الغير أخلاقية والجزاءات التي توقع على من يرتكب مثل هذه المخالفات.

٣. القدوة الحسنة

- إن وجود القدوة الحسنة في المنظمة يشجع العمال على السلوك الأخلاقي ، فإذا كان صاحب العمل متمسك بالأخلاق الكريمة فإن العمال سوف يقومون بتطبيق هذه الأخلاق الكريمة، والعكس صحيح إذا كان صاحب العمل لا يتمسك بالأخلاق الكريمة فإن سوء الأخلاق سوف يكون هو الطابع الغالب على سلوك العمال في المنظمة.

٤. تصحيح الفهم الديني والوطن للوظيفة

- من المهم لترسيخ القيم الأخلاقية في المنظمة تصحيح الفهم الديني للعمل وأن العمل عبادة وأن العمل وسيلة للتنمية الوطنية وإزدهار الوطن وتحسين مستوى الدخل وأنه كلما زادت الأخلاق زاد الإنتاج وزادت رفاهية الوطن الذي بالنهاية سوف يصب في مصلحة الأفراد أنفسهم.

٥. محاسبة المسؤولين والموظفين

- من المهم كذلك أن يكون هناك جهات رقابية تشرف على تطبيق النظام داخل المنظمة ومحاسبة أي عامل يقوم بأي عمل يخالف القواعد الأخلاقية أو الأنظمة أو اللوائح أو موثائق الشرف المعمول بها داخل المنظمة وأن يتعرض من يخالف ذلك لعقوبات رادعة.

٦. التقييم المستمر للموظفين

- لابد أن يخضع الموظفون في المنظمة لعملية تقييم مستمر لسلوكياتهم وأخلاقهم حتى يقوم كل عامل في المنظمة من تطوير نفسه على أن يتم مكافأة من يحصل على تقديرات عليا في المنظمة في هذا التقييم، فضلا عن أن التقييم يساعد الرؤساء من معرفة مستويات موظفيهم وكفاءاتهم.

ثالثا : مجالات تطبيق أخلاقيات العمل الوظيفي

١. أخلاقيات العمل في العلاقة بين العاملين والإدارة.

- إذا كانت جهة الإدارة ملتزمة بأخلاقيات العمل وأن جهة الإدارة تقدر مجهود العمال وأن المديرين يتصفوا بالصدق والأمانة والوفاء والرحمة فإن ذلك سوف يؤدي إلى زيادة ثقة العمال في الإدارة وتصديق وعود المديرين للعمال وأن العاملين سوف يستمرون في العمل لسنوات طويلة داخل المنظمة كما أن العمال سيكونون سعداء بالعمل ولديهم نوع من الولاء والانتماء للمنظمة فضلا عن أن هذه المنظمة سوف تجتذب كفاءات عالية من سوق العمل.
- أما إذا كانت المنظمة لا تتمسك بقواعد الأخلاق ولا تفي بوعودها للعاملين فإنه في هذه الحالة نجد أن وعود الإدارة غير مصدقة من قبل العمال ويسود الشك في العلاقة بين العمال والإدارة كما أن العمال سوف يبحثون دائما عن عمل بديل فضلا عن عدم الولاء للمنظمة وسعي العمال للكسب السريع والفوري من الإدارة ، كما أن تلك الإدارة تنفر العديد من الكفاءات من الانضمام لها أو العمل لديها.

٢. أخلاقيات العمل في العلاقة بين العاملين

- إذا ساد الصدق والتعاون والاحترام والأمانة بين العاملين فإن ذلك سوف يفجر طاقاتهم في العمل ولصالح العمل وسوف يسهل تشكيل فرق عمل لحل المشاكل وتطوير العمل كما أن بيانات العمل سوف تكون صحيحة ودقيقة وسوف ينقل كل موظف خبراته إلى الآخرين كما أن كل موظف سوف يكون مستعد لتحمل أعباء إضافية كما أن أية مبادرة سوف تقابل بالترحاب و يكون العمل وتطويره هو الشغل الشاغل للعاملين.
- أما إذا سادت ثقافة الخداع والنفاق والإساءة للزملاء هي المسيطرة فإن كل عامل سوف يكون حذر من زميله ويخفي عنه الكثير من المعلومات ويكذب في التقارير ويصعب عمل فرق عمل لفقدان روح التعاون

كما أن البيانات في التقارير ستكون كاذبة ومضللة كما أن كل موظف تجنب تحمل أي مسؤولية إضافية وأية مبادرة من أي زميل سوف تقابل بالشكوك وتغلب المكائد بين العاملين ومهارات إيقاعهم في المشاكل.

٣. أخلاقيات العمل في العلاقة مع الموردين

- عندما تتعامل المنظمة مع الموردين بأسلوب أخلاقي فإن الموردين يفضلون التعامل مع هذه المنظمة وتكون علاقتهم بها طويلة الأمد ومبنية على الثقة والاحترام المتبادل وهذا يعطي المنظمة القدرة في طلب الموردين بتقديم أسعار أفضل وجودة أعلى كما أن الموردين سيكونون على استعداد للتعاون مع موظف المنظمة لتطويرها وحصولها على مايلزمها وفي الوقت المناسب.
- أما إذا كانت المنظمة تتعامل مع الموردين بأسلوب غير أخلاقي كأن تؤخر سداد مستحقاتهم بغير حق أو تعطيهم وعودا كاذبة فإن العلاقة بين الموردين والمؤسسة تكون قائمة على الكسب السريع لأن المورد لا يضمن العمل معها لفترة طويلة وبالتالي يحاول تقديم الخدمة أو المنتج بأعلى سعر مع انخفاض الجودة كما أن المورد لايهتم كثيرا برضى المنظمة عنه.

٤. أخلاقيات العمل في العلاقة مع العملاء

- عندما تكون المنظمة صادقة وأمينّة في تعاملها مع عملائها فإنهم سيفضلون التعامل معها وشراء منتجاتها أو بضائعها لأن لديهم ثقة فيها، كما أن العملاء سوف يقومون بعمل دعاية مجانية لتلك المنظمة عندما يتحدثون عنها مع أقرانهم.
- أما إذا كانت المنظمة مضللة للعملاء كاذبة عليهم تقدم لهم مواصفات غير حقيقية أو مغلوطة هنا نجد العملاء سوف ينصرفون عن التعامل مع هذه المنظمة ولا يثقون فيها و يتخوفون من منتجاتها و ينقلون ذلك إلى أقرانهم و يفضلون التعامل مع منظمة أخرى.

٥. أخلاقيات العمل في العلاقة مع المستثمرين

- تظهر هذه الحالة عند شراء أسهم إحدى الشركات وخاصة في البورصة فإن الشركة التي تتميز بأخلاقيات العمل ستكون قوائمها المالية صادقة وبالتالي يمكن الاعتماد عليها عند القرار بشراء أسهم هذه الشركة. أما الشركة التي لا تتميز بالتمسك بقواعد الأخلاق وتقوم بخداع العاملين بها تقديم بيانات مالية كاذبة فإن فرص جذب المستثمرين ستكون ضعيفة وبالتالي تقل فرص توسع الشركة.

٦. أخلاقيات العمل في العلاقة مع المنافسين

- رغم التنافس الذي وجد بين المنظمة وغيرها من المنظمات الأخرى إلا أنه لا مَنع ذلك من التعاون بما يعود على النفع للمجتمع، هذا التعاون مع المنافسين لايمكن تحقيقه عندما تكون المنظمة لا تتميز بأخلاقيات العمل لأن المنافسين سيقابلون أي مبادرة للتعاون بالتوجس والشك والحذر وبالتالي تخسر هذه المنظمة كل فرص التعاون المفيد مع المنافسين



المحاضرة الخامسة أخلاقيات عمل

رابعاً: مظاهر أخلاقيات العمل الوظيفي

١. عدم وجود تضارب في المصالح أي أن تعمل في مؤسسه ثم تعمل مستشاراً لمورديها أو تتقاضى هدياً أو أجراً من المنافسين .
٢. عدم الغش والخداع والكذب بأي نوع ومع أي جهة .
٣. الحفاظ على البيئة .
٤. عدم تشغيل الأطفال واستغلالهم في أعمال غير أمنه .
٥. عدم استخدام المعلومات غير متاحه للعمالة لتحقيق مكاسب .
٦. احترام حقوق الملكية الفكرية مثل براءات الاختراع .
٧. عدم حصول العاملين على هدايا سوى ماتسمح به لائحه المؤسسة .
٨. عدم تقاضي رشاًوى .
٩. عدم التفرقة في التوظيف والترقية بناء على الجنس أو الاصل أو الدين .
١٠. مراعاة ذوي الاحتياجات الخاصة .
١١. الصدق والدقة في التقرير .
١٢. الحفاظ على أمانة وصحة العاملين .
١٣. احترام سرية المعلومات الخاصة بالمؤسسة وعدم اعلانها للآخرين .
١٤. عدم استخدام موارد المؤسسة في المصالح الخاصه .
١٥. عدم السرقة وأخذ أموال المؤسسة .

الفصل الثالث: قيم الفرد والمنظمات وأخلاقيات العمل

تعريف القيم ::

القيم هي تعبير عن المعتقدات الأساسية للفرد وهي التي تحدد له مايجب أن يفعله أو لايفعله وماهو صحيح أو خطأ وماهم حق أو باطل وهي التي توجه سلوكنا مع الآخرين .

١. قيم الفرد ::

تؤدي القيم الفاضله التي يعتنقها الفرد المسلم والمستمدة من عقيدة التوحيد ومبادئ الشريعة الإسلامية دوراً أساسياً في التأثير على سلوكه ونشاطاته حيث أن قيم الفرد هي التي تؤثر على سلوكه وتميز شخصيته ففعل الانسان يكون خيراً اذا حقق قيمة ايجابية وقيمة عليا ويكون شريراً اذا حقق قيمة سلبية أو قيمة دنيا وبالتالي فمن كانت قيمة عالية فان سلوكه يعبر عن أخلاق مميزة وكرامة والعكس صحيح

قيم المنظمة ::

من الملاحظ أن لمظاهر السلوك الانساني الذي يسلكه الفرد أثناء مزاولة عمله علاقة وطيدة بين قيمة التي يعتنقها وبين قيم المنظمة التي يعمل فيها فقيم المنظمة أو كما تسمى بالثقافة التنظيمية هي تعبير عن قيم الأفراد ذوي النفوذ داخل المنظمات (المدراء) والتي تؤثر بدورها في سلوك الافراد (العاملين) كما تحدد الاسلوب الذي ينتهجه هؤلاء المدراء في قراراتهم واداراتهم لمرءوسيههم ومنظمتهم وبالتالي فقيم المنظمة عبارة عن ثقافتها التي تتجسد في طبيعتها المادية والفنية والتنظيمية والجوانب التي تتصل بالموارد البشرية. وتتمثل هذه القيم في تحقيق الأهداف والاستقرار والنمو والاستقلالية والتعاون .



العلاقة بين قيم الفرد وقيم المنظمة ::

مما يستتبع الانتباه أنه توجد علاقة بين قيم الفرد وقيم المنظمة والتي على أساسها تتحدد مدى فاعلية الفرد مع المنظمة من عدمه، وبالتالي فعندما تكون التوجيهات والقرارات الصادرة من القيادة في المنظمة

منسجمة مع القيم السائدة في المنظمة من قبل المرؤوسين سوف يلتزم جميع المرؤوسين بهذه القيم والعكس إذا تصرفت القيادة بما يخالف القيم السائدة في المنظمة فإن المرؤوسين سيكونون في حالة من التناقض والارباك وتتلاشى القيم المشتركة بين الأفراد والمنظمة

ومن ثم كلما زادت المساحة المشتركة بين قيم الأفراد وقيم المنظمة كلما كان هناك المزيد من الولاء والنجاح في صالح المنظمة، أما الاختلاف بين قيم الأفراد والمنظمة يؤدي إلى التصادمات في المنظمة و يتطلب ذلك من الأفراد مجهود كبير لفهم قيم المنظمة والتجاوب معها .

مدى تأثير قيم المنظمة على قيم الأفراد ::

مما لا شك فيه أن قيم المنظمة تؤثر تأثير كبير على مخرجات الأعمال التي يقوم بها الأفراد داخل المنظمة بما يؤثر سلباً أو إيجاباً على قيمهم الذاتية، ومن الملاحظ أن أداء الأفراد يكون منسجماً ومتسقاً مع قيمهم، فلأفراد الذين يحملون قيم الاستقلالية في العمل سيعملون على نمو يحقق تلك الاستقلالية، وإذا عجز الأفراد عن تحقيق الحافز المادي ذو القيمة لديهم فإن نوعية أدائهم سوف تنخفض، كما أن تشابه القيم بين العاملين سوف تدفعهم لمزيد من التفاعل وبالتالي يرتفع ويتحسن أداء العمل.

وعلى عكس ذلك فإن العامل الذي يرى نفسه صاحب قيم تختلف عن الآخرين سوف يتصرف بنحو مخالف لغيره مما يؤدي إلى الصراع ذلك الصراع الذي يؤدي إلى ضعف العمل الجماعي وبالتالي يسوء ويتدنّى أداء العمل.

وعلى ذلك من المهم داخل المنظمة أن يتم توضيح قيم المنظمة للعاملين سوف يؤدي إلى العديد من المشاكل وتدني الإنتاج .

ويمكن استخدام قائمة القيم الإدارية بالمنظمة لحل مشاكل بالمنظمة حيث يتم التعرف على أوجه الاختلاف بين قيم الأفراد وقيم المنظمة والتشابه بينهما وبالتالي يمكن تغيير قيم المنظمة بما يتلاءم مع قيم الأفراد وذلك لتحسين أدائهم

القيم الأخلاقية المتعلقة بالعمال ::

• التقوى ::

من أهم القيم الأخلاقية التي يجب أن تحلى بها العامل هي تقوى الله سبحانه وتعالى وهي مفتاح سعادة الإنسان في الدنيا والآخرة، لقوله صلى الله عليه وسلم (أتدرون أكثر ما دخل الناس الجنة تقوى الله وحسن الخلق).

• الأمانة ::

تعتبر الأمانة من أهم الصفات والقيم التي يجب أن تتوافر في العامل، والأمانة هي مفتاح الإيمان إذ لا إيمان لمن لا أمانة له ولا دين لمن لا عهد له كما أن الأمانة مفتاح الرزق

• الصدق ::

أرفع درجات الصدق الإنسان مع ربه و يلية صدق الإنسان مع الناس وما يزال الرجل يصدق و يتحرى الصدق حتى كتب عند الله صديقاً

• البشاشة وحسن التعامل مع الآخرين ::

البشاشة هي أول طريق لإرضاء الآخرين وإدخال السرور إلى نفوسهم وأن تبسمك في وجه أخيك صدقة وإذا ترك الإنسان البشاشة فقد ترك المعروف لأن البشاشة أدنى درجات المعروف .

• الرقابة الذاتية ::

وهي يقظة الضمير وصحته وربط ذلك الضمير الحي بخالقه في السر والعلن ، لقوله صلى الله عليه وسلم (لأن تعبد الله كأنك تراه فإن لم تكن تراه فهو رآك)، وهذه الرقابة تحول دون الوقوع في الانحراف وهي صمام الأمان ضد الفساد ومن تتبع المنظمات الإدارية الغربية يجدها ورغم نجاحها في الإنتاج إلا أنها غير قادرة على القضاء على الفساد الإداري ذلك الفساد الذي لا قوى عليه سوى الرقابة الذاتية وليس الأجهزة الرقابية الخارجية.

القيم الأخلاقية المتعلقة بالعمل ::

• العمل عبادة ::

العمل في الإسلام فریضة على كل قادر عليه دون عجز أو شيخوخة لقوله تعالى (وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون)، سواء كان العمل حرفي أو فكري وكل عمل حلال فهو مباح شرعا وفيه الإنسان يكون في مقام المتعبد لنهي النبي صلى الله عليه وسلم ترك العمل والتفرغ فقط للعبادة ، وبالتالي حرص الإسلام على العمل والإنتاج وعمار الأرض وطلب الرزق وعدم الانعزالية والانقطاع عن الدنيا ، فأمر الإسلام الإنسان بأن يملأ يده من الدنيا و ملأ قلبه من الإيمان والآخرة .

العمل مقياس التفاضل في الإسلام ::

إن الإسلام أول النظم التي أرست قواعد ومعايير الجدارة والكفاءة في العمل لقوله تعالى (إن خير من استأجرت القوي الأمين)، وقوله صلى الله عليه وسلم (لا يشتم رائحة الجنة، قيل من يا رسول الله ، قال من ولى رجلا وهو يعلم أن في الناس خيراً منه) وبالتالي يحذر الإسلام من إتباع معايير المحسوبية والقرابة في التعيين والمفاضلة بين الناس .

• الإخلاص والإتقان ف العمل ::

حرص الإسلام أن يكون أساس العمل هو النية لقوله صلى الله عليه وسلم (إنما الأعمال بالنيات وإنما لكل امرئ ما نوى)، وأن يكون العمل هدفه ابتغاء مرضاة الله وأن يخلص الإنسان ف عمله ، كما حث الإسلام أن يسعى المسلم لإتقان عمله والإبداع فيه وتفجير طاقته ومملكاته ومهاراته في تطوير عمله لقوله صلى الله عليه وسلم (إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه)

• احترام وقت العمل ::

لقد أوجب الإسلام على الفرد المسلم الالتزام بأداء العمل في الوقت المحدد لأن في ذلك إتقانه ، وبالتالي على العامل أن يحرص على مواعيد العمل فلا يأتي للعمل متأخراً ولا يخرج منه مبكراً لأن ما يتقاضاه من أجر مقابل عمله في مواعيده المحددة .

القيم الأخلاقية المتعلقة بالقيادات الإدارية ::

القدوة الحسنة ::

القائد الإداري هو المثل الأعلى لمروءية ف الكفاءة الوظيفية والمقدرة الإنتاجية والسلوك القويم والخلق والالتزام بالواجبات واحترام الوقت والولاء والانتماء للمنظمة ، كما أن المروءيين يتأثرون بما يلتقيهم عليهم القائد الإداري من تعاليم وقرارات تستحوذ قلوبهم ومشاعرهم. ولكن إذا تبين عدم مصداقية هؤلاء

القادة فإنه سرعان ما تتحول هذه التعاليم والقرارات إلى مادة سخرية بين العاملين لأن أقوال القادة الإداريين لا تتطابق مع تصرفاتهم وأفعالهم

• إقامة العدل والمساواة بين المرؤوسين::

على القائد الإداري أن يقيم العدل بين المرؤوسين و ينظر في مطالبهم و تفقد أحوالهم و ينصف المظلوم منهم و ينزل الناس منازلهم فيقول لمن أحسن أحسنت ولمن أساء أسأت ولا يستأوي بين المحسن والمسيء في المكافآت والحوافز والعلاوات وإعطاء كل ذي حق حقه. كما يجب على القائد الإداري أن يخلص المنظمة من المحسوبية والفساد الإداري ودفعها نحو الاستقامة في العمل، ولا شك أن شعور العامل بعدالة الإدارة سوف قوي مشاعره نحوها و ينمي روح انتماءه مما دفعه لبذل أقصى مجهود لرفع مستوى الأداء والإنتاج.



المحاضرة السادسة أخلاقيات العمل

الشورى والتفويض:

على القائد الإداري أن يستشير معاونيه ومروسيه كلما واجهته مواقف تحتاج إلى اتخاذ قرار جماعي حيث يتحمل الجميع المسؤولية، كما أن تعدد الآراء والأفكار تؤدي إلى اتخاذ القرار السليم والصائب. كما أن على القائد الإداري تفويض بعض صلاحياته لمروسيه ويترك لهم التصرف في بعض الأمور ولا يمسك بيده جميع الخيوط صغيرها وكبيرها لأن طاقة الإنسان وساعات عمله محدودة وجسده ما حاجة للراحة وعقله يحتاج إلى راحة من التفكير في كل شيء.

حسن المعاملة في الوظيفة

1_ حسن المعاملة للرؤساء والمدراء:

إن حسن المعاملة للرؤساء والمدراء ظهر في تنفيذ رغباتهم وأوامرهم وقدراتهم فهم أهل الخبرة وهم أولياء الأمور شرعا وبالتالي فنحن مأمورون بطاعتهم في الكتاب والسنة وحسن معاملتهم له مردود إيجابي على جودة الإنتاج في المنظمة، كلما كانت العلاقة جيدة بين الرؤساء والمروسين انعكس ذلك على الأداء في العمل.

ومع ذلك هناك بعض الموظفين من يعتمد إلى تخشين المعاملة مع الرؤساء وغيبته والتشهير به لأنه لم استطع أخذ حقه منه، ولل قضاء على ذلك يجب أن علم الموظف أن غيبته للمسنول لا تخدمه بل تضره إذا بلغ ذلك الرئيس أو أضر ذلك بأحد الناس فيقوم برفع قضية تشهر ضده.

فضلا عن ذلك يجب أن يعلم الموظف أن هناك طرق شرعية ونظامية بها يستطيع الحصول على حقه وليس بالغيبة والتشهير، كذلك فإن حسن معاملة الرؤساء والمدراء يقابل بحسن المعاملة والتغيير في وجهات النظر إلى الفضل، بالإضافة إلى أن الموظف يجب أن تقوم علاقته مع الرئيس أو المدير على المكاشفة والمصارحة والنصيحة الصالحة الخالية من الفضيحة.

2_ حسن المعاملة للزملاء:

الزملاء هم شركاء في العمل فيجب النصح لهم وإرشادهم وتسهيل مهامهم وكل ذلك يعود بالنفع على المنظمة ويشعر الموظف بالراحة النفسية ويظهر حسن المعاملة مع الزملاء في النحية والابتسام والتعاون والنصح والتغاضي عن العيوب والأخطاء الغير مقصودة، وكل هذا مع التنافس الشريف والدخول ف مسابقات وظيفية بما لا يؤثر على حسن المعاملة.

3- حسن المعاملة للمروسين:

المروسين هم مساعدو المدير في عمله فلولا هم لما استطاع تنفيذ العمل، فيجب أن يكون المدير قدوة للمروسين و يكون عادلا بينهم صادقا في أقواله وتصرفاته لا يظلم فيهم أحد، متواضعا لهم، أما إذا كان غير ذلك فسوف يؤثر ذلك سلبا على عطاءهم وإنتاجهم.

ولا يعني ذلك أن يكون المدير متساهلا لأن ذلك من ضعف الإدارة لأن الإدارة تحتاج إلى سياسة وحكمة، كما أن تطبيق النظام لا يعني العبوس والجفاف في المعاملة

4_ حسن المعاملة للمراجعين (المتعاملين مع المنظمة).

المتعاملون مع المنظمة أو المؤسسة هم مقياس نجاحها فانطباعهم عن المؤسسة يعكس رأهم في تعامل الموظفين معهم وعلى الأقل إذا لم تم قضاء مصالحهم فلا أقل من حسن معاملتهم حتى ينصرفوا مسرورين بما وجدوه من حسن المعاملة، ومن أجل ذلك تعقد المؤسسات العديد من الدورات التدريبية لموظفيها لتدريبهم على كيفية التعامل الحسن مع المتعاملين مع المنظمة أو المؤسسة.



الفصل الرابع : الانضباط والالتزام الوظيفي

أولاً : مفهوم الانضباط الوظيفي ::

الانضباط لغة :: يعني ضبط الشيء أي حفظه بالحزم ، وقصد به هنا الحزم في تنظيم الأمور كلها سواء الانضباط في الهيئة أو الأوقات أو التصرفات.

و يعتبر الانضباط مطلباً أساسياً في الإسلام مثال : الانضباط في العقيدة وعدم صرف أي نوع من العبادة لغير الله سبحانه وتعالى وعدم اتباع أي من الرسل سوى سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم ، والانضباط في الصلاة بالالتزام بأوقاتها وأعمالها وأقوالها والاستعداد لها وكيفيةها ، والانضباط في الصوم بدايته ونهايته وزمانه ، والانضباط في الزكاة بتحدد مقاديرها والانضباط في الحج بزمانه ومكانه وأعماله.

صور الانضباط الوظيفي

1_ الانضباط في الهيئة (الشكل) ::

يلتزم العامل بالانضباط في الشكل الخارجي والتزامه بارتداء الزي الرسمي والمحافظة على نظافته وتجنب ارتداء الملابس ذات الكتابات المثيرة والملونة ، كما يجب أن يهتم العامل بنظافته الشخصية من قص شعره وتهذيب لحيته ونظافة أسنانه وتقليم أظفاره واعتناؤه برائحة جسمه ونظافته .

3_ الانضباط في التعامل (التصرفات) ::

لا بد أن يعرف العامل كيفية التعامل مع من هو أعلى منه أو مثله أو أقل منه، وبالتالي يجب على العامل معرفة قدر الموظفين والمسؤولين و يعاملهم معاملة حسنة ، كما أنه لا بد أن يعامل زملاءه كإخوانه ويحب لهم الخير وأن يعامل الضعفاء باحترام ورحمة ، كما أنه لا بد أن يحاول الحصول على حقوقه بالإقناع وليس بالقوة ، وأن لا يرفع صوته عند إقناع الآخرين بل لا بد أن يظهر رزاقته ووقاره عند أية مناقشة ، وأن يدافع عن حقوقه بنفسه ، وأن يحافظ على ممتلكات ومرافق العمل وعدم العبث أو تخريب هذه الممتلكات

4_ الانضباط في الوقت ::

يجب على العامل أن يتعرف على جدولته في العمل وتقويم العمل وعدم الخروج من العمل إلا في المواعيد المحددة ولا بد أن يراجع أعماله أولاً بأول ويقدم ما يكلف به في مواعيده ولا يوجل عمل اليوم إلى الغد وأن يتغلب على ظروفه الخاصة ولا يجعلها تؤثر على أدائه لعمله ، وعدم حصوله على أجازته إلا للطوارئ والضرورة والمرض ، كما يجب أن يحضر إلى العمل مبكراً ، ويستثمر ساعات الراحة في اللقاء بزملائه وسؤالهم عن كل ما يحتاج أن يستعلم عنه في عمله.

العوامل التي تؤدي إلى تحسين الانضباط الوظيفي

1_ الإيمان والتوحيد ::

إن الإنسان المؤمن عندما يتذكر قدرة وعظمة الله تعالى وضعفه أمام الله عز وجل يتواضع مع الآخرين ويتذكر دائماً أنه إذا دعته قدرتك على ظلم الناس فتذكر قدرة الله عليك ، كما أن الإيمان بالله يورث الإنسان الرحمة فإن الله يرحم من عباده الرحماء ، كما أن الإيمان بالله يجعل الإنسان في كل أفعاله وأقواله يبتغي مرضاة الله وليس السمعة والمصلحة الشخصية ، كما يمنعه من القيام بالأخلاق السيئة مخافة عقوبتها ، كما أن إيمان الإنسان بالرسول الكرام دعوته إلى التخلق بأخلاقهم.

ومن الملاحظ أن أخلاق الإنسان وانضباطه الوظيفي يزيد عند زيادة إيمانه وينقص عند نقصانه فإذا أراد الإنسان أن تتحسن أخلاقه فعليه بزيادة إيمانه بالله والتفكير في آيات الله والإقبال على الطاعات وترك المنكرات وحضور مجالس الذكر والعلم ومدارس سيرة النبي صلى الله عليه وسلم وقراءة سير الصالحين

2_ العبادات ::

تؤثر العبادات تأثيراً كبيراً على انضباط العامل الوظيفي وعلى سلوكه متى داوم على أداء العبادات بصورتها الشرعية الصحيحة ، وبالتالي فإن الصلاة تحكم تصرفات الإنسان وتهدي أعصابه وتزيد الرقابة الذاتية وترقق القلب وتزيد من التواضع والرحمة بالآخرين ، كما أن الزكاة تنمي الرحمة والإحسان وتزيد الروابط الاجتماعية مما له أثر كبير في ضبط سلوك الإنسان ونظرته للآخرين ، كما أن الصوم يضبط الأعصاب ويشعر الإنسان بالفقراء والمحتاجين ، كما أن الحج يربي على الصبر وشعر بالمساواة بين الناس .

وإن تعثر لبعض الوقت إلا أنه في النهاية سيحقق كل طموحاته وآماله بخلاف الشخص الذي ليس له أخلاق كالكذاب والغشاش فإنه مهما طال كذبه أو غشه فإنه يوماً ما سوف ينكشف وسوف يعاقب بعدم التعامل معه، مثال ذلك التاجر الغشاش أو الموظف الكذاب أو المنافق.

٥. **الأخلاق وسيلة للنهوض بالأمم**، فإن سقوط كثير من الأمم وانهيار الحضارات سببها انهيار الأخلاق (إنما الأمم الأخلاق ما بقيت إن ذهبت أخلاقهم هم ذهبوا) ولهذا أكد الإسلام على صلاح النفوس.

مصادر الأخلاق الحسنة

١. الإيمان بوجود الله سبحانه وتعالى.
٢. القرآن الكريم.
٣. القدوة الصالحة.
٤. الخشية من الله واستشعار رقابته.
٥. الخوف من عذاب الله في الآخرة.

المقصود بالعمل

- العمل لغة هو المهنة والفعل عن قصد.
- أما العمل في الاصطلاح فهو "كل ما يقوم به الإنسان من نشاط إنتاجي من وظيفة أو مهنة أو حرفة".
- وبالتالي يشترط في العمل ركنين أساسيين :
- ١. النشاط وهو لب العمل سواء كان هذا النشاط جسدي أو ذهني ،ومن هنا حرم الإسلام الكسب بدون نشاط كالقمار والربا.
- ٢. الإنتاج وهو الهدف من العمل فلا يكفي النشاط بدون إنتاج بل لابد أن يكون النشاط بهدف الإنتاج سواء كان هذا الإنتاج مادي كالصناعة أو معنوي كالوظائف الكتابية أو العقلية.

أنماط العمل

- قد يكون العمل وظيفة أو مهنة أو حرفة:
- فالوظيفة هي: "كيان نظامي يتضمن مجموعة من الواجبات والمسؤوليات التي توجب على شاغلها التزامات معينة مقابل تمتعه بالحقوق والمزايا الوظيفية".
- أما المهنة فهي: "مجموعة من الأعمال التي تتطلب مهارات معينة يؤديها الفرد من خلال ممارسات تدريبية وتحتاج إلى خبرة ومهارة وتدريب طويل".
- أما الحرفة فهي: "عمل يمارسه الإنسان يحتاج إلى تدريب قصير ويتخذها الإنسان مصدر للكسب أو الرزق".

العمل في الإسلام

١. نظر الإسلام إلى العمل نظرة تمجيد واحترام وجعله فريضة وعبادة وجعل العامل أفضل من المتعبد، مثال قوله تعالى "وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون".
٢. اعتنت السنة النبوية بالعمل وترك العجز والكسل لقوله صلى الله عليه وسلم "ما أكل أحد طعاماً قط خيراً من أن يأكل من عمل يده وإن نبي الله داود كان يأكل من عمل يده".
٣. جعل الإسلام المعين الذي يعطى خير من المعان الذي يأخذ ، مثال : اليد العليا خير من اليد السفلى أو كما قال صلى الله عليه وسلم.
٤. العمل في الإسلام مطلق في كل مجالات الحياة كالصناعة والزراعة والتجارة بشرط التقيد بالحل الشرعي أي أن يكون العمل حلال فكل أنواع العمل مطلوبة مادامت حلالاً شرعاً.

٥. في الإسلام لا يوجد عمل عظيم وعمل حقير ، فكل عمل هو جليل مادام حلال شرعاً ، فإن سيدنا محمد كان يرعى الغنم قبل البعثة مقابل أجر وإن سيدنا داود كان يصنع الدروع وإن سيدنا نوح كان نجار وسيدنا لقمان كان خياطاً ، والتالي فإن الله ينظر إلى دين الإنسان وتقواه وليس إلى ماله وغناه ولمهنته وعمله.
٦. الإسلام يكره البطالة دون سبب كعجز أو شيخوخة لأنها تؤدي إلى الفقر والعوز وتدفع المجتمعات إلى كثير من المخاطر.

المقصود بأخلاقيات العمل

- " هي مجموعة المبادئ والمعايير التي تعتبر أساساً للسلوك المستحب من أفراد العمل وتعهدهم بالالتزام بها "
- ومثالها: الأمانة والعدل وإطاعة النظم والرحمة والولاء والصدق والشجاعة والمساعدة والتعاون والتحكم في النفس واحترام الآخرين.

الأخلاق المطلوبة في العامل

١. **القوة:**
 - القوة تعني القدرة وهي عكس الضعف وتستعمل القوة سواء للقوة المادية كقوة البدن أو قوة الجسد وقد تستعمل للقوة المعنوية كقوة الإيمان وقوة العزيمة وقوة المكانة وقوة المعرفة وقوة الذكاء.
 - وبالتالي فإنه عند استخدام العامل لبدن أن تتوافر فيه القوة سواء المادية أو المعنوية أو الاثنين معاً ، فالمزارع يجب أن يكون قوى البدن والصانع قوى المعرفة والمهندس قوى التخطيط والمدرس قوى المعرفة والمحارب شجاع وقوى القلب والخبرة بالحروب والقاضي قوى العلم بالعدل وعدم الظلم .
٢. **الأمانة:**
 - الأمانة خلق أوجبه الإسلام، والعرب قبل الإسلام كانوا إذا أرادوا أن يمتدحوا شخصاً وصفوه بالأمين حيث كان رسول الله صلى الله عليه وسلم يلقب بالصادق الأمين، ولقد أكد القرآن الكريم على الأمانة في العديد من الآيات القرآنية، قال تعالى: "والذين هم لأماناتهم وعهدهم راعون"، كما روى عنه صلى الله عليه وسلم قوله أن الإيمان أمانة ول دين لمن لا أمانة له .

الواجبات المطلوبة في العامل

- هناك عدة واجبات تقع على عاتق العامل :
١. يعرف واجباته .
 ٢. يشعر بالمسئولية تجاه العمل .
 ٣. يؤدي عمله على أكمل وجه .
 ٤. يؤدي عمله بإخلاص وأمانة بدون غش أو إهمال أو تقصير .
 ٥. عدم استغلال وظيفته لتحقيق مصالح خاصة له أو لأحد أقاربه إلا بحق شرعي أو قانوني .

الأخلاق المطلوبة في صاحب العمل

٧. توضيح العمل الذي يقوم به العامل ومدته وأجره.
٨. لا يكلف العامل فوق طاقته.
٩. يعامل العامل بالحسنى ل يهينه ول يحتقره ول يظلمه.
١٠. لا يبخس العامل أجره عند التعاقد.
١١. يعطي العامل أجره بمجرد فراغه من عمله.
١٢. أن يكون رحيماً بالعمال حين الخطأ والصفح عنهم.



أخلاقيات العمل في المنظمة

١. يجب على المنظمة تحديد ما هو أخلاقي وما هو غير أخلاقي.
٢. لا تترك إتباع العمال للأخلاق الكريمة يخضع لقناعاتهم الشخصية بل لابد من إلزامهم بها ووضع عقوبات رادعة لكل من يخالف الأخلاق الكريمة في العمل.
٣. مواجهة الأخلاق الذميمة في المنظمة بكل حزم، مثال: الكذب في كتابة التقارير، العداوة والإيذاء بين العمال بعضهم البعض، الألفاظ البذيئة، الخداع والغش الذي يمارسه العامل على الآخرين، أخذ العمال هدايا من المتعاملين معهم، وجود مصالح متداخلة بين العامل والمنظمة.

الأخلاق الكريمة التي يدعو إليها الإسلام

- هناك العديد من الأخلاق الكريمة التي يدعو إليها الإسلام منها:
- التعاون والترابط والتراحم وخدمة الناس وقضاء حوائجهم.
 - السكوت عن ذكر عيوب الآخرين في الحضور والغيبة.
 - التسامح مع المخطئ والرفق وسعة الصدر وإبداء النصيحة للآخرين.
 - البعد عن التقاطع والتباغض.
 - التهادي بين الإخوان والأصدقاء.
 - التبسم والبشاشة وطيب الكلام والشكر والثناء على المعروف.
 - إفشاء السلام.
 - التواضع والصدق والأمانة والرحمة.
 - الصراحة والترفع عن النفاق.
 - الابتعاد عن حب الذات والأنانية.
 - الكرم وتجنب البخل.
 - البعد عن احتقار النفس.
 - الابتعاد عن الحسد والنميمة.

3_ الصحبة والصدقة والمخالطة.::

إن الإنسان يتأثر بمن يخالط، وعن المرء لا تسأل وأبصر قرنه فكل قرين بالمقارن يقتدي، فنجد الشاب يتأثر بمن يخالط ويصاحب، وكما قيل فإن الصاحب صاحب، كما أن الإنسان مفطور على أن يتطبع بطباع من يخالط.

ولم يغفل الإسلام هذه المسألة فأوصى بمجالسة الصالحين وترك مجالسة الطالحين وكما قال النبي صلى الله عليه وسلم مثل الجلوس الصالح والسوء كحامل المسك ونافخ الكير، فحامل المسك إما أن تبتاع منه وإما أن تجد منه ريحا طيبه ونافخ الكير إما أن يحرق ثيابك وإما أن تجد ريحا خبيثة.

ومما يستترعي الانتباه أن الصديق المادح الموافق في جميع الأحوال يضر ولا ينفع لأنه لا يريد الخير لمن يصاحبه بل يريد مصلحته الخاصة، ولو كان يريد الخير لصاحبه لناصره لأن كل إنسان لا يخلو من العيوب والأخطاء، فالمسلم الحق هو من يبحث عن من يتصح له كما قال سيدنا عمر بن الخطاب رحم الله امرئ أهدى الي عيوبي.

٤_ التربية الصالحة.

إن التربية الصالحة تؤثر في سلوك الإنسان وأن الإنسان ينشأ وفق ألما عوده عليه والده وكما قال النبي صلى الله عليه وسلم كلكم راع وكلكم مسئول عن رعيته، فالرجل راع في أهل بيته ومسئول عن رعيته والمرأة راعية في بيت زوجها ومسئولة عن رعيته.



والتربية الصالحة لها وسائل منها الترغيب والترهيب ، النصيحة والتوجيه والقدوة الحسنة والتربية بالمواقف الحياتية والتربية بالشدة أحيانا ، ولأجل ذلك شدد الإسلام على اختيار الزوجة الصالحة التي تقوم برعاية أطفالها وتربيتهم التربية الإسلامية وقوله صلى الله عليه وسلم تنكح المرأة لماله ولحسبها ولجمالها ولدنّها فأظفر بذات الدين تربت دأك.

ومن الملاحظ أن التربية الصالحة قد تتعرض لبعض المعوقات التي تؤثر على سلوك الإنسان منها الانفتاح الغير منضبط على المجتمعات الأخرى والإعلام الحر والتجارب السيئة التي يسمعها الإنسان عن أقرانه وضعف الرقابة الأسرية بسبب غياب وانشغال الوالدين ، كل هذه المعوقات تؤثر تأثيرا كبيرا على سلوك الفرد.





المحاضرة السابعة والثامنة أخلاقيات عمل

أخلاقيات العمل - المحاضرة السابعة والثامنة المباشرة العوامل التي تؤدي إلى عرقلة الانضباط الوظيفي ١- الإكراه.

المكروه الذي يرغب على فعل ما لا يريد أو قول ما لا يريد لا يؤخذ شرعاً على فعله، ولكن لابد أن يكون الإكراه ملجئاً حتى ترتفع الموازنة أي يجب أن يكون سلوك الإنسان عن اضطرار حتى لا يمكن محاسبته بحيث يترتب على عدم تنفيذ الإكراه ضرر بدني أو نفسي أو اجتماعي، وبالتالي فقد يكون عدم انضباط الإنسان بسبب ظروف أكرهته أي أجبرته على ذلك.

أما إذا كان الأمر الموجه للإنسان غير ملجئ أي ليس فيه ضرورة أو اضطرار وإنما يترتب عليه بعض الإحراج فلا يعد إكراهاً شرعاً، وبالتالي فإنه يؤخذ على ما أمر به لأنه نفذ الأمر باختياره وإرادته، فالإكراه يؤثر في السلوك الأخلاقي بحيث يصرفه عن الاختيار فلا يمكن الحكم على الشخص من خلال تصرفاته التي تصدر عن حال الإكراه.

٢- الغضب.

إن الغضب يخرج الإنسان عن تصرفاته السوية وفي حالة الغضب تصدر عن الإنسان سلوكيات غريبة وخاصة عند الغضب الشديد حيث يتفوه بكلمات خطيرة أو يقوم بتصرفات غير واعية أو فقدان علاقات اجتماعية أو وظيفية، لذلك يجب على الإنسان أن يضبط أعصابه ويتحكم فيها بحيث لا يقوده الغضب بل هو الذي يقود نفسه لقوله صلى الله عليه وسلم: (ليس الشديد بالصرعة إنما الشديد الذي يملك نفسه عند الغضب).

وهناك وسائل يستطيع بواسطتها الإنسان تخفيف الغضب منها: الوضوء، وذكر الله، وتغيير هيئة الإنسان من الوقوف إلى الجلوس، وإشغال النفس بملهيات مختلفة، والاسترخاء والهدوء، والتنفس العميق، وعدم مقابلة الهجوم بالهجوم وتأجيل البحث في الموضوع وخفض الصوت.

٣- الرياء والمصلحة.

فالمرائي هو الذي يتصنع السلوك الذي يخدم مصلحته حتى ولو كان ليس من أخلاقه، فيتصنع الصدق وهو كاذب ويتصنع الكرم وهو بخيل ويتصنع التدين وهو غير ذلك لينال بذلك مصلحة، وفي الواقع لا تعتبر هذه التصرفات أخلاقاً ولا انضباطاً وظيفياً.

ولكن كيف لنا أن نميز بين السلوك الحقيقي والسلوك المتصنع الغير حقيقي، هناك عدة طرق من خلالها يمكن التعرف على صدق التصرف من عدمه وهي:-

- # أ - الرجوع إلى أهل الخبرة والدراية الذين لهم تجربة طويلة في تمييز التصرفات الغير حقيقية.
- # ب - ملاحظة السلوك العام للشخص طوال مدة معينة لأن المتصنع لا يستطيع أن يستمر في تصنعه أبد الدهر ولا لمدة طويلة فلا بد أن تظهر سلوكياته وتظهر حقيقته بمرور الوقت.
- # ج - اختبار المتصنع والمرائي في بعض المواقف التي لا يستطيع أن يصبر فيها إلا الصادقون، فالمرائي في الصدق والشجاعة والكرم من الممكن وضعه في اختبار بعده ينكشف حاله وحقيقته.

٤- الخوف:

الخوف من العوامل التي تصرف الإنسان عن الخلق القويم والانضباط الوظيفي، وهو عامل قهري يسيطر على نفسية الإنسان فيلجئه إلى سلوكيات لا تدل على خلقه، حيث أن الإحساس بالأمن من الأمور المقطوع عليها الإنسان وفي سبيل حصوله على الأمن يلجأ الإنسان إلى تصرفات وسلوكيات تخالف أخلاقه وعاداته.



١- الالتزام بالديمقراطية للمجتمع.

يجب أن يشعر الموظف العام أثناء تأدية عمله أن السلطة النهائية للشعب وما هو إلا خادم لهذا الشعب والمواطنين، وإذا اقتنع الموظف بذلك ترتب على ذلك التزامات سلوكية يلتزم بها الموظف، فيلتزم الموظف بالمساواة بين جميع الناس دون تمييز ودون تفرقة بين فئة وفئة أخرى أو طائفة وطائفة أخرى، كما يلتزم الموظف باحترام إرادة المجتمع وأن يقوم بخدمة المواطنين في حدود ما تقرره القوانين والأنظمة، كما يلتزم الموظف بمبدأ المصالح العامة واحترام المواطنين والعاملين معه حتى يسود جو من الأخلاق داخل المنظمة.

٢- الإدراك الواعي لمحدودية التخصص.

نحن نعيش في عالم يعتمد في كل أعماله على العلم والتخصص الدقيق، ولكن ينبغي أن ننتبه إلى المخاطر والمشاكل التي من الممكن أن تترتب على ذلك، حقاً الموظف المتخصص هو سيد الموقف في تنفيذ السياسات والتخطيط لها، ومع ذلك يجب أن يدرك الموظف المتخصص أن قراره الفني يجب أن يتخذ في ضوء قيم المجتمع وإرادته وأن يكون قراره متأثر بشكل مباشر باحتياجات الناس وأهدافهم، وألا يتبادر إلى عقله أن قراره الفني يجب أن يسود ويعلو ولا يعلو عليه لأن بإصراره على ذلك فهو يغلب رأيه الخاص على مصالح المجتمع وهذا بدوره يؤدي إلى الغرور والانغلاق في ميدان التخصص.

٣- الولاء للقيادة.

يوجد الكثير من الانحراف وسوء السلوك في العمل ينتج عن الفهم الخاطئ للولاء الذي يجب أن يعطيه الموظف لقيادته الإدارية ورئيسه المباشر، وما مدى الولاء والطاعة للقرار الإداري الذي يصدر من الرئيس الإداري إذا رأى الموظف أن فيه خلافاً أخلاقياً أو فساداً إدارياً، هنا إذا شعر الموظف بأن رئيسه قد خالف القانون بقصد وأتى بتصرف فيه فساداً واضحاً فله الحق في معارضته ورفع الأمر إلى السلطات العليا داخل المنظمة وخارجها حسب ما يقتضيه الموقف، لأن الطاعة العمياء والولاء المطلق لقرارات الرئيس المباشر قد توقع الموظف في الخطأ والفساد الإداري وليس هناك قانون يجبر الموظف على الطاعة العمياء بل عليه أن يحكم ضميره في تنفيذ القرار فينفذ ما يتماشى مع القانون ويعارض ما خالفه.

٤- تجنب تعارض المصالح.

يعني بتعارض المصالح أن يتخذ الموظف موقفاً متعارضاً فيه المصلحة الشخصية مع خدمة الصالح العام من خلال العمل بالمنظمة، ولذلك لا يخلو قانون للخدمة العامة من مواد قانونية تمنع الموظف العام من التعامل الاقتصادي والمالي مع المنظمة التي يعمل فيها، حيث يجب ألا يعود على الموظف أو أحد أفراد أسرته أو أقاربه نفع مالي أو اقتصادي نتيجة عمل الموظف في هذه المنظمة مثال الموظف الذي يقرر أمر يتعلق بالتعامل مع شركة له فيها أسهم أو استثمارات مالية، هنا قد يقع هذا الموظف تحت طائلة تعارض المصلحة العامة مع مصلحته الخاصة، فيجب أن يمتنع عن ذلك تحسباً للريبة والاشتباه.

وفي الواقع أن كل ما تفعله القوانين والأنظمة هو وضع قواعد قانونية تحذر الموظفين من القيام بأعمال خاصة تحقق لهم مصالح تتعارض مع المصالح العامة للمنظمة، ولكن التزام الموظف من عدمه ورغم وجود العقوبة لا يكون في الغالب إلا بسبب أخلاق الموظف وأمانته وقيمه التي تربى عليها في البيت والمدرسة والمجتمع الكبير.

تدريبات

(سؤال وجواب)

ضع علامة (صح) أمام العبارة الصحيحة وعلامة (خطأ) أمام العبارة الخاطئة

الأخلاقيات التي اكتسبها العامل من عمله الأول لا تؤثر على أخلاقه عند العمل في منظمة أخرى

العبارة خاطئة

على القائد الإداري أن يكون حكيماً غير متساهل مع الموظفين وغير عبوس أو جاف في المعاملة

العبارة صحيحة

الوظيفة كيان نظامي يتضمن مجموعة من الواجبات والمسئوليات توجب على شاغلها التزامات معينة مقابل تمتعه بالحقوق والمزايا



العبارة صحيحة

لا يترك تحديد ما هو أخلاقي وما هو غير أخلاقي في منظمات الأعمال لقناعات العمال الشخصية

العبارة صحيحة

لا تؤثر مرجعية العامل السياسية أو الدينية أو الأدبية على اتجاهاته وسلوكياته الأخلاقية أو غير الأخلاقية داخل المنظمة

العبارة خاطئة

توافق قيم العمال مع قيم المنظمة تدفعهم لمزيد من التفاعل وبالتالي يرتفع ويتحسن أداء العمل

العبارة صحيحة

لتقويم أخلاقيات العمل ضرورة غض الطرف عن الأفعال أو الأخطاء البسيطة التي تصدر من أشخاص ذوو خلق

العبارة صحيحة

على القائد الإداري ألا يمسك بيده جميع الخيوط ويفوض صلاحياته للمرؤوسين حفاظاً على مصلحة العمل

العبارة صحيحة

العمل هو كل ما يقوم به الإنسان من نشاط في وظيفة أو مهنة أو حرفة

العبارة خاطئة

العمل في الإسلام مطلوب ومطلق في جميع مجالات الحياة كالزراعة والصناعة والتجارة بدون قيود أو شروط

العبارة خاطئة

يجب أن تكون سياسة الإعلام في الدولة والصحافة ومؤسسات الرأي مقتصرة على المسائل السياسية والاقتصادية والرياضية وترك المسائل الأخلاقية للمؤسسات الدينية.

العبارة خاطئة

يلعب ضمير الإنسان الصالح دوراً كبيراً في إتباع الشخص سلوكاً أخلاقياً يهدف إلى تحقيق مصالح المؤسسة.

العبارة صحيحة

يظهر حسن معاملة الزملاء في التحية والابتسام والتعاون والنصح والتغاضي عن العيوب والأخطاء الغير مقصودة والدخول معهم في تنافس في مسابقات وظيفية.

العبارة صحيحة

العاملون يتأثرون بما يليقهم عليهم القائد الإداري من تعاليم وقرارات تستحوذ قلوبهم ومشاعرهم، وعدم مصداقيته يحول هذه التعاليم والقرارات إلى مادة سخرية بين العاملين.

العبارة صحيحة

الصديق المادح في جميع الأحوال يريد الخير لصديقه بعدم ذكر عيوبه.

العبارة خاطئة

الموظف المتخصص من يتخذ قراره الفني في ضوء قيم المجتمع وإرادته وأن يكون قراره متأثر بشكل مباشر باحتياجات الناس وأهدافهم.

العبارة صحيحة

من حسن معاملة الزملاء التزام الموظف العام بعدم إبلاغ المسؤولين عن أية مخالفة يرتكبها أحد الموظفين في الإدارة حتى لا تسود الفرقة بين الموظفين.

العبارة خاطئة

يلتزم القائد الإداري بالإفصاح عن أسرار العمل متى طلبت الجهات الرسمية منه ذلك أو متى كان الإفصاح سيؤدي إلى كشف مخالفة.



العبارة صحيحة

عدم الاهتمام بغرس القيم والأخلاق الدينية في نفوس الأطفال في الأسرة والمجتمع يؤدي إلى سلوكيات غير حميدة بقبول الرشوة وعدم تحمل المسؤولية.

العبارة صحيحة

اختار الإجابة الصحيحة

انتشار ظاهرة الغش في الامتحانات سببها

(أ) نظام التعليم في المجتمع

(ب) وسائل الإعلام

(ج) التأثير بالجماعات المرجعية

الإجابة

(أ) نظام التعليم في المجتمع

تستطيع المنظمة توسيع نشاطها وقيامها بمشروعات ضخمة وتحقيق أرباح كبيرة إذا كان سلوكها أخلاقي مع

(أ) الموردين

(ب) العاملين

(ج) المنافسين

الإجابة

(ج) المنافسين

إن كون العمل عبادة ووسيلة للتنمية الوطنية وازدهار الوطن وتحسين مستوي الدخل يتطلب

(أ) تنمية الرقابة الذاتية

(ب) وجود قدوة حسنة

(ج) تصحيح الفهم الديني والوطني للوظيفة

الإجابة

(ج) تصحيح الفهم الديني والوطني للوظيفة

إذا كان صاحب العمل متمسك بالأخلاق الكريمة فإن العمال سوف يقومون بتطبيق هذه الأخلاق الكريمة، هذا يدل على

(أ) وجود قدوة حسنة

(ب) تحقيق المساواة بينهم

(ج) الشورى والتفويض

الإجابة

(أ) وجود قدوة حسنة

عدم الالتزام بتطبيق الشريعة الإسلامية أو التخلي عنها سواء عمداً أو جهلاً بسبب الشبهات أو الشهوات أو وساوس الشياطين

(أ) تلوث فكري

(ب) تلوث عقائدي

(ج) تلوث قيمي

الإجابة

(ب) تلوث عقائدي

"إن لم تكن ذنباً تأكلك الذئاب" هذه المقولة الغير أخلاقية سببها

(أ) التأثير بالجماعات المرجعية

(ب) الموروثات الثقافية للعاملين



(ج) نظام التعليم في المجتمع

الإجابة

(ب) الموروثات الثقافية للعاملين

عمل يؤديه الفرد من خلال ممارسات تدريبية وتحتاج إلى خبرة ومهارة وتدريب طويل

(أ) الحرفة

(ب) الوظيفة

(ج) المهنة

الإجابة

(ج) المهنة

يرجع عدم قدرة المنظمات الإدارية الغربية على القضاء على الفساد الإداري رغم نجاحها في الإنتاج إلى

عدم وجود

(أ) التقوى

(ب) البشاشة

(ج) الرقابة الذاتية

الإجابة

(ج) الرقابة الذاتية

مجموعة من القواعد التي تنظم سلوك الأفراد في مجال العمل وتوضح حقوق وواجبات كل من العمال

وأصحاب الأعمال وأجورهم ومدة أعمالهم وسلوكيات العمل وأجازاتهم

(أ) الأنظمة

(ب) موثيق الشرف

(ج) اللوائح

الإجابة

(أ) الأنظمة

الشركة التي تتميز بأخلاقيات العمل ستكون قوائمها المالية صادقة وبالتالي فإنها تكتسب ثقة

(أ) المستثمرين

(ب) العملاء

(ج) المنافسين

الإجابة

(أ) المستثمرين

المال هو وسيلة الإنسان لإعمار الأرض، فإذا أصبح المال غاية في حد ذاته يحصل عليه الإنسان من خلال

أو حرام وأصبح مالاً للناس بدلاً من أن يملكونه، هنا نكون بصدد

(أ) التلوث العقائدي.

(ب) التلوث الفكري.

(ج) التلوث القيمي.

الإجابة

(ب) التلوث الفكري.

عند استخدام العامل لابد أن تتوافر فيه

(أ) القوة المادية.

(ب) القوة المعنوية.

(ج) القوة المادية والمعنوية.

الإجابة



(ج) القوة المادية والمعنوية.

عندما تكون جهة الإدارة ملتزمة بأخلاقيات العمل في مواجهة العاملين سوف يؤدي ذلك إلى

(أ) نقل خبرات الموظف للآخرين.

(ب) العمل بروح الفريق.

(ج) الولاء والانتماء للمؤسسة.

الإجابة

(ج) الولاء والانتماء للمؤسسة.

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم لا يشم رائحة الجنة، قيل من يا رسول الله، قال من ولى رجلاً وهو يعلم أن في الناس خيراً منه، صدق رسول الله صلى الله عليه وسلم، يدل هذا الحديث على القيم الأخلاقية التي يجب أن تتوافر في

(أ) العمال.

(ب) العمل.

(ج) القيادة الإدارية.

الإجابة

(ب) العمل.

استثمار الموظف لساعات الراحة في اللقاء بزملائه وسؤالهم عن كل ما يحتاج أن يستعلم عنه من عمله،

يعتبر

(أ) انضباط في الهيئة.

(ب) انضباط في الوقت.

(ج) انضباط في التعامل.

الإجابة

(ب) انضباط في الوقت.

عند صدور قرار إداري من الرئيس الإداري للموظف فيه خلافاً أخلاقياً أو فساداً إدارياً ، على الموظف

(أ) تنفيذ الأمر مباشرة.

(ب) تقديم النصيحة للرئيس الإداري وتنفيذ الأمر.

(ج) المعارضة ورفع الأمر للسلطات العليا.

الإجابة

(ج) المعارضة ورفع الأمر للسلطات العليا.



المحاضرة التاسعة أخلاقيات عمل

الفصل الخامس: المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الاعمال:

مع تقلص دور الحكومات في التنمية الاقتصادية والاجتماعية أصبح للقطاع الخاص دور كبير في المشاركة الجادة لاحداث التنمية، كما أصبح الدور الاجتماعي للشركات هو ايضا استثمار يعود عليها بزيادة الربح والانتاج وتقليل النزاعات والاختلافات بين الادارة والعاملين فيها والمجتمعات التي تتعامل معها ويزيد ايضا انتماء العاملين والمستفيدين إلى هذه الشركات، كما أصبح قادة وأصحاب الشركات يرغبون في المشاركة الاجتماعية وينظرون إلى العملية الاقتصادية على أنها نشاط اجتماعي ووطني وإنساني وليس عمليات معزولة عن أهداف المجتمعات والدول وتطلعاتها.

مفهوم المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الاعمال:

- تعددت التعريفات للمسؤولية الاجتماعية لمنظمات الاعمال، فرأى البعض أنها "التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم عائلاتهم والمجتمع المحلي لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة ويخدم التنمية في آن واحد".
- بينما عرفها البعض بأنها "التزام منشأة الاعمال تجاه المجتمع الذي تعمل فيه وذلك عن طريق المساهمة بمجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية مثل محاربة الفقر وتحسين الخدمات الصحية ومكافحة التلوث وخلق فرص عمل وحل مشكلة الاسكان والمواصلات وغيرها..".

أنماط المسؤولية الاجتماعية:

النمط الأول: المسؤولية الاقتصادية.

جوهر هذا النمط أن منشآت العمال يجب أن تركز على هدف تحقيق الربح بغض النظر عن أية مساهمة اجتماعية وأن الأنشطة الاجتماعية ما هي إلا نواتج ثانوية لتعظيم الربح، وذلك لان المدراء ليسوا مالكين للاعمال التي يديرونها وإنما هم محترفون يمثلون مصالح المالكين وتكون مهمتهم إنجاز أعمالهم بأفضل طريقة ممكنة لتحقيق أعظم الارباح للمالكين، ومن ثم إذا ما قرروا إنفاق الاموال على الاهداف الاجتماعية فإنهم سوف يلحقون الخسائر بالمالكين وإذا أرادوا زيادة الأسعار لتعويض الأنفاق على الأنشطة الاجتماعية سوف يؤدي ذلك إلى تحميل المستهلك هذه الزيادة مما يترتب عليه إحجام المستهلكين عن شراء سلع وخدمات هذه المنشأة وبالتالي تضعف المنشأة وتندثر.

النمط الثاني: المسؤولية الاجتماعية.

على عكس النمط السابق فإن هذا النمط يعرض المنشآت ومنظمات الأعمال كوحدات اجتماعية بدرجة كبيرة تضع المجتمع ومتطلباته نصب أعينها في جميع قراراتها وليس فقط التركيز على الربح، ومع ذلك فإن هذه المنظمات تجد صعوبة كبيرة في موازنة متطلباتها الاقتصادية والتزاماتها في الاتجاه الاجتماعي تجاه المجتمع سواء على الصعيد الداخلي أو على صعيد الأداء الخارجي .

النمط الثالث : الاقتصادي - الاجتماعي.

- يعتبر النمط الاقتصادي الاجتماعي لمنظمات الأعمال هو الأكثر توازنا حيث يقتضي هذا النمط أن منظمات الأعمال بجانب تحقيقها للربح لابد أن تضطلع بادوار اجتماعية وتحمل مسؤوليتها في تقديم ما كانت تضطلع به الحكومات تجاه المجتمعات والبيئة خاصة بعد اتساع عمليات الخصخصة وإحلال القطاع الخاص محل القطاع العام وبعد أن أصبحت إدارات منظمات الأعمال لا تمثل مصالح المالكين فقط وإنما هناك جهات عديدة أخرى كالمجتمع ترتبط معها بالتزامات معينة. وبالتالي يعتبر هذا النموذج الأكثر توازنا فلا هو كالنموذج الأول الذي يظهر منظمات الأعمال التي لا هم لها سوى مزيد من تحقيق الأرباح حتى لو كان على حساب العاملين والمجتمع، ولا هو كالنموذج الثاني الذي تتبناه الدولة والتي تظهر منشأتها وكأنها خلايا

اجتماعية تهدف إلى تقديم المزيد من الخدمات إلى المجتمع حتى لو كان ذلك على حساب أداؤها الاقتصادي وتحملها إلى الكثير من الخسائر .

عناصر المسؤولية الاجتماعية:

١ - المالكون .

تتمثل المسؤولية الاجتماعية للمنظمة تجاه المالكين في تحقيق أكبر قدر ممكن من الربح وتعظيم قيمة السهم والمنظمة ككل ورسم صورة محترمة للمنظمة وحماية أصولها وزيادة حجم المبيعات.

٢ - العاملون.

تظهر مسؤولية المنظمة الاجتماعية تجاه العاملين في منحهم رواتب وأجور مجزية وإتاحة فرص الترقية لهم وتدريبهم وتطويرهم بصورة مستمرة وإيجاد نوع من العدالة في الوظيفة وتهينة ظروف عمل مناسبة وتوفير رعاية صحية للعاملين ومنحهم إجازات مدفوعة فضلا عن إيجاد سكن مناسب ووسيلة نقل ملائمة .

٣ - العملاء.

تلتزم المنظمة بأن تقدم للعملاء أو الزبائن في إطار مسؤوليتها الاجتماعية منتجات بنوعية جيدة وبأسعار مناسبة وذات جودة عالية والصدق في الإعلانات وتقديم منتجات آمنة عند الاستعمال وتقديم إرشادات للعميل بشأن الاستخدام الأمثل للمنتج وكيفية التخلص منه أو من بقاياها بعد الاستعمال .

٤ - المنافسون.

تلتزم المنظمة مع منافسيها بأن تكون المنافسة عادلة ونزيهة وأن تكون معلوماتها صادقة وأمانة وألا تقوم بسحب العاملين من المنظمات المنافسة بوسائل غير نزيهة.

٥ - المجتمع.

تلتزم المنظمة من خلال مسؤوليتها الاجتماعية بالمساهمة في دعم البنية التحتية للمجتمع من مياه وكهرباء وصرف صحي وتعليم وصحة ونقل ومواصلات، وتقوم بتوظيف ذوي الاحتياجات الخاصة وخلق فرص عمل جديدة ودعم الأنشطة الاجتماعية والمساهمة في حالة

٦ - البيئة.

تقوم المنظمة في إطار مسؤوليتها الاجتماعية تجاه البيئة بالحد من تلوث الماء والهواء والتربة والاستخدام الأمثل والعدل للموارد الطبيعية وتطوير هذه الموارد وصيانتها فضلا عن التشجير وزيادة المساحات الخضراء والمنتجات غير الضارة .

٧ - الحكومة.

تلتزم المنظمة في مواجهة الحكومة بالالتزام بالقوانين أو الانظمة واللوائح الصادرة من الحكومة واحترام مبدأ تكافؤ الفرص في الوظيفة وتسديد الالتزامات الضريبية والرسوم وعدم التهرب منها والمساهمة في الانفاق على البحث والتطوير والقضاء على البطالة والمساعدة في إعادة التأهيل والتدريب .

٨ - جماعات الضغط في المجتمع :

تلتزم المنظمة بالتعامل الجيد مع جمعيات حماية المستهلك واحترام أنشطة جماعات حماية البيئة واحترام دور النقابات العمالية والتعامل الجيد معها والتعامل الصادق مع الأجهزة الرقابية والصحافة



المحاضرة العاشرة

أخلاقيات عمل



مفهوم المحاسبة والمسئولية الاجتماعية:

- المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية عبارة عن "مجموعة الأنشطة التي تختص بقياس وتحليل الاداء الاجتماعي لمنظمات الاعمال وتوصيل تلك المعلومات للفئات والطوائف المختصة وذلك بغرض مساعدتهم في اتخاذ القرارات وتقييم الاداء الاجتماعي لتلك المنظمات".
- وبالتالي فإن المحاسبة الاجتماعية تهتم بوظيفتي قياس الاداء الاجتماعي للمنظمات والتقرير عن نتائج القياس بما يكفل إجراء تقييم للاداء الاجتماعي لأي منظمة من قبل المجتمع.

أهداف المحاسبة الاجتماعية

- ١ - تحديد وقياس صافي المساهمة الاجتماعية للمنظمة والتي لا تشمل فقط على عناصر التكاليف والمنافع الخاصة والداخلية للمنظمة وإنما ايضا تتضمن عناصر التكاليف والمنافع الخارجية (الاجتماعية) والتي لها تأثير على فئات المجتمع.
- ٢ - تقييم الاداء الاجتماعي للمنظمة وذلك من خلال تحديد ما إذا كانت أهداف المنظمة تتماشى مع الأولويات الاجتماعية من جهة ومع طموح المنظمة بتحقيق نسبة معقولة من الأرباح من جهة أخرى.
- ٣ - الإفصاح عن الأنشطة التي تقوم بها المنظمة والتي لها أثار اجتماعية وذلك بتوفر البيانات الملائمة عن الاداء الاجتماعي للمنظمة ومدى مساهمتها في تحقيق الأهداف الاجتماعية من تعلم وصحة العاملين والحد من تلوث البيئة واستهلاك الموارد الطبيعية، فضلا عن إيصال هذه البيانات للأطراف الداخلية والخارجية، كل ذلك من أجل ترشيد القرارات الخاصة والعامة المتعلقة بتوجيه الأنشطة الاجتماعية وتحديد النطاق الأمثل لها سواء من وجهة نظر المستخدم أو من وجهة نظر المجتمع .

مجالات المحاسبة الاجتماعية

- ١ - مجال العاملين.
يتضمن هذا المجال تأثير أنشطة المنظمة على الأشخاص العاملين فيها، وبالتالي تشمل الأنشطة التي تعمل على تحسين وضع وظروف العاملين بشكل عام كتقديم العلاج للعاملين وتحسين ظروف العمل وتقديم وسائل الأمن الوظيفي والصناعي.
- ٢ - مجال البيئة.
ويشمل مجموعة الأنشطة الاجتماعية التي تهدف إلى الحد من الآثار البيئية الناجمة عن ممارسة المنظمة نشاطها والتي تؤثر على البيئة وذلك للمحافظة على سلامة البيئة المحيطة بالمنظمة والمحافظة على الموارد الطبيعية مثال : تلوث المياه والهواء والتربة والتلوث الضوضائي.
- ٣ - مجال حماية المستهلك.
وتشمل الأنشطة التي تهدف إلى تحقيق رضا المستهلك وذلك بالاهتمام بزيادة أمان المنتج وعدم خداع المستهلك والصدق في الإعلان وتوفير البيانات اللازمة عن المنتج من حيث طريقة الاستخدام ومدة الصلاحية والمخاطر وحدودها.
- ٤ - مجال المجتمع.
تشمل الأنشطة التي تهدف إلى تحقيق فائدة للجمهور بشكل عام كتشغيل المعاقين والعجزة وإفساح المجال أمام طلاب الجامعات للتدريب وإقامة حضانة الأطفال المنطقة والمساهمة في الرعاية الصحية ودعم الجمعيات الخيرية.



المسئولية الاجتماعية وحقوق المجتمع

- تقوم منظمات الأعمال بوظائفها الاقتصادية والتقليدية والتي تتمثل في تحقيق الربح وتوسيع نطاق فرص التوظيف وإعادة الاستثمار بهدف تحقيق التوسع مستقبلا ، فضلا عن ذلك تقوم هذه المنظمات على تنمية مجتمعاتها من خلال تحسين جوانب البيئة التي تمارس أنشطتها خلالها، وهنا يثور التساؤل عن الكيفية التي تنتهجها منظمات الأعمال للمساعدة على تحسين مجتمعاتها المحلية ؟
- في الواقع ورغم أن عملية المشاركة داخل المجتمع تتسم بارتفاع العبء من حيث الوقت والتكلفة فإن كثير من المنظمات تعتبرها بمثابة دور هام يتعين الضطلاع به، ففي ظل ارتفاع درجة التنافسية تتوافر لدى المنظمات الرغبة في الظهور بصورة الجهات التي تستهدف المزيد من الربح وكذلك الرغبة في تحسين أوضاع الخدمات البلدية في المناطق التي تتواجد بها.
- ولذلك تقوم هذه المنظمات بإنشاء مؤسسات خيرية تكون مسنولة عن الأضطلاع بالانشطة الاجتماعية بدلا من أن تقوم هذه المنظمات بها بصورة مباشرة، وتقوم هذه المؤسسات الخيرية بمساندة وتدعيم المستشفيات والمشروعات التي تستهدف رعاية الأطفال والمطبوعات والأبحاث، فضلا عن إعطاء منح دراسية للدراسة في الداخل والخارج، ومنح الجوائز مقابل الانجازات العلمية والثقافة وشراء الأعمال الفنية لوضعها في متاحف الدولة الرسمية كما تركز هذه المؤسسات على المشروعات التعليمية والطبية.
- ومن ناحية أخرى تقوم منظمات الأعمال بمشاركة البلديات بالمساعدة في اتخاذ القرارات الخاصة بالاتفاق على البنية الأساسية وتحسينها، فضلا عن مساندة المجتمعات المحلية في فترات الكوارث الطبيعية وذلك بتجميع الأموال والأجهزة الطبية والغذاء والملابس وتقديمها لضحايا الفيضانات مثلا.
- ويلاحظ أن جميع منظمات الاعمال سواء كانت كبيرة الحجم أو صغيرة أو متوسطة تقدم إسهامات كبيرة للمجتمعات المحلية وتقوم هذه المنظمات بتقديم المنح المالية والعينية ويتراوح حجم المنحة حسب حجم المنظمة والموارد المتاحة لها، كما أن المنظمات صغيرة ومتوسطة الحجم تمارس نشاطا فاعلا في مجال مساندة الأطفال والاسر الفقيرة وتمويل العلاج الطبي مثل عمليات زراعة الأعضاء البشرية.

المسئولية الاجتماعية وحقوق العملاء(المستهلكين)

١ - حق الأمان.

على المنظمة أن توفر للمستهلك حق الحماية ضد المنتجات والخدمات التي تنتجها والتي تكون سببا في إحداث الأضرار والحوادث الصحية في حياته، فالمنظمة سابقا كانت تلتزم في إنتاجها بمعايير السلامة والأمان من الناحية القانونية، أما الآن فأصبح الالتزام بهذه المعايير نابعا ليس فقط من القانون ولكن من تحمل المنظمة لمسئوليتها الاجتماعية تجاه المستهلك وحمايته من المنتجات الضارة والهدامة لحياته ولصحته.

٢ - حق الحصول على المعلومات.

تلتزم المنظمة بأن توفر للمستهلك الحماية من التضليل والغش التجاري والأعلان المضلل والمعلومات غير الصحيحة على الأغلفة والعبوات ،كما يجب أن تتصف هذه المعلومات بالكفاية والدقة والمصداقية، لان المستهلك بناء على هذه المعلومات سوف يتخذ قراره بشراء السلعة أو الخدمة، ووفقا لهذه المعلومات يعقد المقارنات ويقوم المنتجات وبالنهاية يصدر قراره بالشراء ولذلك كان لزاما تزويد المستهلك بالمعلومات الحقيقية التي تساعد على قيامه بالأختيار السليم.

٣ - حق الأختيار.

في ظل الصناعة التي تعمل في ظروف غير تنافسية ومعتمدة بإجراءات وتنظيمات حكومية فإنه يتم توفير سلع وخدمات ذات نوعية تحقق الأشباع للمستهلك وبأسعار عادلة، أما الصناعة التي تعمل في ظروف تنافسية يجب أن يتوفر للمستهلك حق الأختيار وتوفير الفرص لاختيار أنواع مختلفة من المنتجات وبأسعار تنافسية، أما إذا انعدم حق الأختيار للمستهلك هنا السوق تسودها حالة الاحتكار من قبل الباعة ودائما



يعملون على تحقيق مصالحهم وأهدافهم بغض النظر عن المستهلك، ولذلك يجب على منظمات الأعمال أن تقدم في إطار مسؤوليتها الاجتماعية للعملاء السلع والخدمات بأسعار تنافسية مع ضمان الجودة.

٤ - حق سماع رأي المستهلك.

يجب على منظمات الأعمال إفصاح المجال لسماع رأي المستهلك حول السلعة أو الخدمة التي تقدم إليه وخاصة إذا كانت السلعة التي تقدم إليه معرضة للتلف أو ضارة بحياته، ولا يجب أن يترك المستهلك يأخذ حذره، ويجب أن يكون هدف المنظمة فقط بيع السلعة وإتمام الصفقة، كما أن حق سماع رأي المستهلك يضمن للمنظمة التأكد والتثبت من المزايا والفوائد التي يحصل عليها المستهلك وبما ينسجم مع سياسات الإنتاج والتسويق التي تتبعها المنظمة في تطويرها لمنتجاتها وخدماتها التي تقدم إليه .

٥ - حق التعويض.

يكون للمستهلك الحق في الحصول على تسوية عادلة لمطالبه المشروعة كالتعويض عن التضليل عن السلع الرديئة أو الخدمات غير المرضية، ويتطلب ذلك توفر خدمات ما بعد البيع فضلا عن ضمان السلعة أو الخدمة لفترة معينة بعد البيع إذ أن ذلك سيعزز من ثقة المستهلك في تعامله مع السوق ويوفر درجة من الاستقرار.

٦ - حق التثقيف .

يكون للمستهلك حق اكتساب المعارف والمهارات المطلوبة لممارسة الاختيارات الواعية بين السلع والخدمات، ولذلك لابد من إقامة برامج تثقيفية ودورات تدريبية لضمان هذا الحق للمستهلكين وتعميم ثقافة توعية المستهلكين بحقوقهم المشروعة باستخدام وسائل الإعلام وفي كافة مراحل الفرد التعليمية.



المحاضرة الحادية عشر أخلاقيات عمل

المسئوليات العامة للموظف الفصل السادس: مدونات السلوك مفهوم مدونة السلوك:

مدونة السلوك عبارة عن معايير لأخلاقيات وسلوكيات العمل المهنية في إطار الدوائر الحكومية، تحدد للموظفين العاملين مجموعة القيم والسلوكيات التي ينبغي إتباعها أثناء أداء مهماتهم وفي علاقاتهم فيما بينهم من جهة ومع جمهور المستفيدين من جهة أخرى. وتتميز مدونات السلوك أنها التزام أخلاقي طوعي من قبل الدوائر والموظفين العموميين، حيث يكون الضمير أداة رقابية داخلية فعالة، ومن ثم يحق للدوائر الحكومية المختلفة أن تصنع رسالتها وقيمها وفقا لمعايير التصرف والسلوك المتوقعة من الموظف عند تعامله مع الآخرين.

مبادئ مدونات السلوك

- ١ احترام القانون: يعتبر احترام القانون المنظم للعمل وكافة الأنظمة واللوائح والتعليمات الصادرة بموجبها فضلا عن تطبيق أحكام القضاء دون تأخير أو إبطاء من أهم المبادئ التي تقوم عليها مدونات السلوك في القطاع العام.
- ٢ الحياد: يجب على الموظف العام أن يتصرف وفق ما تمليه عليه الجوانب الموضوعية للمسألة المعروضة عليه والبعد عن الجوانب الشخصية وأن يقدم الخدمات بذات الجودة للجميع حكومات أو مواطنين بغض النظر عن دينهم أو أفكارهم أو معتقداتهم السياسية.
- ٣ - النزاهة: يجب على الموظف العام أن يقوم بعمله بنزاهة حتى ينال ثقة الجمهور التي هي غاية الوظيفة العامة، وأن يسعى إلى تأكيد هذه الثقة وتعزيزها بما يترتب عليه نزاهة الإدارة الحكومية برمتها، وألا يستخدم الموظف سلطاته ومنصبه أو يستخدمها بطريقة غير سليمة للحصول على مصالح شخصية وأن يغلب دائما الصالح العام على مصلحته الشخصية، وأن يكشف عن كل حالات الاحتيال وسوء الإدارة حال علمه بها، وألا يكشف المعلومات الرسمية أو يستخدمها لتحقيق مصالح شخصية.
- ٤ - الاجتهاد: يتعين على الموظف العام أن يؤدي واجباته بكل جد واجتهاد وعناية وانتباه، وأن يسعى لتحقيق أعلى مستوى أداء للإدارة الحكومية التي يعمل بها في تقديم الخدمة للجمهور، وأن يقدم دائما النصيحة للمسنولين وأن يتجنب السلوك الذي يدل على إهماله.
- ٥ - الاقتصاد والفاعلية: يلتزم الموظف بعدم تبديد المال العام أو إساءة استعماله أو استعماله بطريقة غير مشروعة وأن يدبر كل أشكال الموارد البشرية والمعنوية والمادية بطريقة تؤدي إلى الحفاظ على الممتلكات والإيرادات العامة مع ضمان تقديم الخدمة بفاعلية وجودة عالية.

أهداف مدونات السلوك

- ١ - تحديد معايير السلوك الأخلاق المرغوب والمتوقع من قبل الدوائر الحكومية وموظفي القطاع العام.
- ٢ - تعريف المواطنين بالسلوك المرغوب فيه والمتوقع في الدوائر الحكومية وموظفي القطاع العام.
- ٣ - الترويج للمعايير وأخلاقيات السلوك في الدوائر الحكومية الأخرى.
- ٤ - وضع السلوك المهني المثالي والمسئول في إطار محدد بدلا من أن يترك الأمر للاجتهاد الشخص لكل دائرة حكومية وكل موظف.
- ٥ - تحقيق قدر من الثقة في التعامل بين الموظفين الحكوميين والجمهور.
- ٦ - تشجيع الموظفين العموميين على تنمية قدراتهم ومهاراتهم الفنية والوظيفية والإدارية.
- ٧ - جعل البيئة الوظيفية أكثر شفافية وبناءة بالنسبة إلى الموظف العام.



القواعد العامة التي تحكم أداء الموظف العام.

تتعدد القواعد السلوكية التي تحكم أداء الموظف العام ومنها :

- ١ - حرص الموظف العام على تأدية عمله بدقة وأمانة وإخلاص وتجرده عن أي اعتبارات خاصة قد تخل بالوظيفة.
- ٢ - تخصيص وقت العمل الرسمي في أداء مهام الوظيفة.
- ٣ - احترام مواعيد العمل المخصص للوظيفة.
- ٤ - أداء المهام الوظيفية وإنجاز العمل في الوقت المحدد بدون تأخير.
- ٥ - القيد بقيم النزاهة والقيام بجميع الواجبات التي تفرضها الوظيفة وفقا للقوانين واللوائح.
- ٦ - تنمية قدرات الموظف العام العلمية والعملية والسعي للحصول على المهارات والمعلومات اللازمة والتي تمكنه من القيام بالأعمال المطلوبة منه.
- ٧ - الامتناع عن الاحتفاظ بحوزة الموظف العام الشخصية بأصل أي مستند أو تقرير أو وثيق أو رسالة خاصة بالدائرة الحكومية التي يعمل بها أو بنسخها واستخدامها لأغراض خاصة.
- ٨ - إبلاغ الرؤساء في الدائرة الحكومية بأية مخالفة أو تهمة تؤدي إلى حضور الموظف للمحكمة أو غيرها من الملاحقات القانونية والقضائية باستثناء الحوادث الشخصية البسيطة التي لا تؤثر على سمعة الموظف أو سير العمل.
- ٩ - الالتزام بعدم الاطلاع على المستندات والأوراق والسجلات التي ليست من شأن اختصاصه.
- ١٠ - الحرص على عدم ظهور الموظف العام بمظهر من شأنه المساس بكرامة الوظيفة.
- ١١ - حسن معاملة الجمهور والتعامل معهم باحترام وانفتاح.
- ١٢ - في حالة قيام الموظف العام بمهمة رسمية خارج مقر العمل يلتزم باستخدام أكثر وسائل السفر المتوفرة كفاءة وترشيد.
- ١٣ - الالتزام بإبلاغ الرئيس المباشر بنتائج المشاركة في المهمات الرسمية.
- ١٤ - الحفاظ على ممتلكات الإدارة وحسن استعمالها.
- ١٥ - الامتناع عن استعمال الحيلة أو الغش لخداع الإدارة أو الجمهور.
- ١٦ - إبلاغ المسؤولين عن أية مخالفة يرتكبها أحد الموظفين في الإدارة.
- ١٧ - عدم استغلال المركز الوظيفي في الإدارة لتحقيق مصالح شخصية.

أسس السلوك الأخلاقي للموظف العام :

١ - الحيادية الوظيفية :

يلتزم الموظف العام بأن يقدم الخدمة للجمهور بشكل حيادي بعيدا عن التعصب في المعتقدات والمصالح والاهتمامات الخاصة وأن يتخذ قراره بناء على الحقائق وأن يبدي الأسباب التي دفعتة إلى اتخاذ قرار معين متى طلب منه ذلك ، كما يلتزم الموظف العام بعرض الحقائق دون أية اعتبارات خاصة ودون إخفاء للمعلومات أو تحريفها أو تأخيرها، كما يجب أن يقدم المعلومات بناء على الأدلة دون أي تحيز وأن يعرض الحقائق بشكل سليم ودقيق.

٢ - الحيادية السياسية :

يلتزم الموظف العام بخدمة الحكومة بغض النظر عن توجهاتها السياسية ومعتقداتها بطريقة تضمن الحياد السياسي وتتماشى مع قواعد السلوك بعيدا عن معتقداته السياسية الشخصية، وأن يتصرف بطريقة تحفظ له ثقة المسؤولين وتضمن له في ذات الوقت القدرة على إنشاء علاقات مع أشخاص قد يتطلب العمل معهم في الحكومات المستقبلية، كما يلتزم الموظف باحترام القواعد القانونية المفروضة على النشاطات السياسية لبعض المناصب الإدارية وفي مكان العمل وأوقاته، كما يحرص الموظف على عدم السماح لآرائه السياسية الشخصية بالتأثير على طبيعة النصح والمشورة المقدمة للرؤساء أو بالتأثير على أعماله وأفعاله.

٣ - تضارب المصالح :



يلتزم الموظف العام بعدم استخدام المعلومات التي يحصل عليها أثناء وظيفته بعد ترك الوظيفة لتحقيق مصالح خاصة، كما يلتزم بعدم الجمع بين وظيفته وأي عمل آخر يتعارض معها، فضلا عن عدم استغلال الموظف لموقعه الوظيفي لتحقيق مكاسب شخصية أو عائلية أو قبول هدايا أو مكافآت أثناء الخدمة أو بعدها، كما عليه إعلام الرؤساء بأي تعارض في المصالح ينشأ أثناء شغل الموظف للوظيفة، وأن يقدم إقرارا بالذمة المالية الخاص به وبزوجته وبأولاده القصر، كما يلتزم الموظف بالإفصاح عن أعماله الخاصة ومصالحه المالية والتجارية، كما يلتزم بالقيام بالتدابير اللازمة للحد من تضارب مصالحه الخاصة ومصالحه العمل وإزالتها.

٤ - العلاقة مع الزملاء :

على الموظف احترام التسلسل الإداري في اتصالاته الوظيفية وأن ينفذ ما يصدر إليه من أوامر وتعليمات وفقا للقوانين واللوائح، وأن يتعامل مع زملائه بكل احترام وتقدير وأن يتعامل معهم بروح الفريق وأن يدعم ويساند جهود زملائه بشكل يمكنهم من التزاماتهم وتأدية أعمالهم.

٥ - العلاقة بين الدوائر الحكومية والقطاع الخاص :

على العاملين في الدوائر الحكومية التعامل مع الجميع باحترام وعلى قاعدة مبدأ الانفتاح وتعزيز المنافسة وتكافؤ الفرص، وبالتالي تمتنع الدوائر الحكومية والعاملين فيها عن قبول أية هدية أو خدمة مقدمة من أشخاص أو هيئات أيا كان السبب متى كان الغرض تقديم تسهيلات أو معلومات للحصول على عقود أو معاملات تجارية لصالح شخص أو شركة خاصة، كما يجب على الدوائر الحكومية اعتماد إجراءات معلنة وواضحة في طرح العطاءات الحكومية لتوفير السلع أو تقديم الخدمات.



المحاضرة الثانية عشر أخلاقيات عمل



المسئوليات العامة للموظف:-

على الموظف العام أداء واجبات وظيفته متوخيا الأمانة والنزاهة والدقة المهنية وأن يسعى إلى تحقيق المصلحة العامة، كما يحرص الموظف على احترام القوانين وتنفيذها دون تجاوز أو إهمال، وأن يكرس أوقات الدوام الرسمي للقيام بمهام وواجبات وظيفته، وأن يسعى دائما لتحسين أدائه وتطوير قدراته المهنية والاطلاع على آخر المستجدات في مجال عمله وأن يقدم المقترحات التي تؤدي إلى تحسين العمل .

المسئوليات العامة للموظف:-

على الموظف العام أداء واجبات وظيفته متوخيا الأمانة والنزاهة والدقة المهنية وأن يسعى إلى تحقيق المصلحة العامة، كما يحرص الموظف على احترام القوانين وتنفيذها دون تجاوز أو إهمال، وأن يكرس أوقات الدوام الرسمي للقيام بمهام وواجبات وظيفته، وأن يسعى دائما لتحسين أدائه وتطوير قدراته المهنية والاطلاع على آخر المستجدات في مجال عمله وأن يقدم المقترحات التي تؤدي إلى تحسين العمل .
كذلك يمتنع على الموظف القيام بأي تصرفات تنتهك الآداب والسلوك وأن يمتنع عن الإساءة إلى الآراء السياسية أو المعتقدات الدينية للآخرين داخل أو خارج الدائرة الحكومية أو التحريض ضدها، كما يلتزم بعدم الإضراب عن العمل أو تحريض الغير عليه والامتناع عن تنظيم العرائض الجماعية المتعلقة بالوظيفة أو الاشتراك في تنظيمها مهما كانت الأسباب والالتزام بطرق التظلم المحددة قانونا .

المسئوليات الأخلاقية للموظف

١- التعامل مع الجمهور :

على الموظف احترام حقوق ومصالح الجمهور والتعامل معهم باحترام ولباقة وحيادية وموضوعية دون تمييز على أساس العرق أو الحالة الاجتماعية أو المعتقدات السياسية أو الدينية أو السن أو النوع أو أي شكل من أشكال التمييز، كما يلتزم الموظف بكسب ثقة الجمهور من خلال نزاهته وتجاوبه وسلوكه السليم في كل أعماله وردده على استفسارات وشكاوي الجمهور بكل موضوعية وسرعة، وأن يبين أسباب عدم الموافقة أو التأخير في معاملاتهم .

كما يلتزم الموظف بأن يقوم بتقديم المعلومات المطلوبة لمتلقي الخدمة والمتعلقة بنشاط دائرته الحكومية بدقة وسرعة وبدون غش أو خداع أو تضليل وإرشادهم إلى كيفية تقديم شكوى عند رغبتهم في ذلك، كما يلتزم الموظف بالتعامل مع الوثائق والمعلومات الشخصية المتعلقة بالأفراد الذين يتعامل معهم بسرية تامة وألا يستغل هذه المعلومات لتحقيق أهداف خاصة، كما يمتنع عن القيام بأي عمل من شأنه أن يؤثر سلبا على ثقة الجمهور بالوظيفة العامة.

٢-التعامل مع الرؤساء:-

على الموظف في علاقته مع الرؤساء تنفيذ أوامرهم وتوجيهاتهم وتعليماتهم وفق التسلسل الإداري وإذا تضمن الأمر الصادر له مخالفة قانونية وجب على الموظف أن يعلم رئيسه بذلك خطيا ولا يلتزم بتنفيذ هذه المخالفة إلا إذا أكدها رئيسه خطيا ، وللموظف في هذه الحالة أن يعلم الجهات والسلطات الأعلى بذلك. وفي جميع الأحوال على الموظف أن يمتنع عن تنفيذ الأوامر إذا كانت تتضمن مخالفة أو جنائية يعاقب عليها قانون العقوبات أو أي قانون آخر.

كما يلتزم الموظف باحترام رؤسائه وعدم خدعهم أو تضليلهم أو إخفاء معلومات عنهم بهدف التأثير على قراراتهم المتخذة أو إعاقة سير العمل وعليه أن يتعاون معهم بتقديم الرأي والمشورة والخبرة بكل صدق وموضوعية، كما يلتزم الموظف بإعلام رؤسائه عن أي تجاوز أو مخالفة أو صعوبات يواجهها في العمل فضلا عن اطلاع رئيسه المباشر المكلف حديثا بالوظيفة على الوثائق وكل المعلومات والبيانات التي تضمن استمرارية العمل.



٣-التعامل مع الزملاء:

يلتزم الموظف العام بالتعامل مع الزملاء باحترام وصدق وأن يحتفظ بعلاقات ودية معهم دون تمييز وأن يحترم خصوصياتهم وأن يمتنع عن استغلال أية معلومات تتعلق بحياتهم الخاصة بقصد الإساءة، كما يلتزم الموظف العام بالتعاون مع زملائه ومشاركتهم آراءه بمهنية تامة وأن يقدم لهم المساعدة والمشورة لحل المشكلات التي تواجههم أثناء العمل، فضلا عن ذلك يمتنع على الموظف القيام بأية تصرفات غير أخلاقية وتنتهك الآداب العامة والسلوك القويم.

٤-التعامل مع الرؤوسين:

على الرئيس الإداري كموظف أن ينمي قدرات مرؤوسيه ومساعدتهم وتحفيزهم على تحسين أدائهم وأن يكون قدوة حسنة لمرؤوسيه في الالتزام بالقوانين واللوائح النافذة، كما يلتزم بنقل المعرفة والخبرات التي اكتسبها إلى مرؤوسيه وتشجيعهم على تبادل المعلومات ونقل المعرفة بينهم، كما يلتزم بالإشراف على مرؤوسيه ومساءلتهم عن أعمالهم وتقييم مستوى أدائهم بموضوعية والسعي لإيجاد فرص التدريب والتطوير لهم، كما يلتزم الرئيس الإداري برفض أي ضغوط من طرف ثالث تؤدي إلى التعامل مع المرؤوس معاملة تفضيلية، فضلا عن ضرورة احترام حقوق المرؤوسين والتعامل معهم بمهنية عالية دون محاباة أو تمييز.

٥ -الحفاظ على السرية:

على الموظف عدم إفشاء أسرار العمل للآخرين وكل الأوراق والمستندات التي حصل عليها أثناء الوظيفة ويجب أن تظل هذه المعلومات أو الأسرار طي الكتمان حتى بعد انتهاء مدة خدمته إلا إذا حصل على موافقة خطية بإفشائها من الجهات المسؤولة، كما يمتنع على الموظف الإدلاء بأي تعليق أو تصريح أو مداخلة تتعلق بموضوعات مازالت قيد الدراسة أو المداولة ومع ذلك يلتزم الموظف بالإفصاح بشكل كامل وصريح عن كل المعلومات لدى الأجهزة الأمنية.

الرسمية التي تستوجب الإفصاح عنها بحكم وظيفته، فضلا عن الإفصاح عن المعلومات التي من الممكن أن تؤدي إلى كشف جريمة في مجال العمل كل ذلك وفقا لما تقرره القوانين واللوائح النافذة.

٦ - عدم قبول أو طلب الهدايا والامتيازات والفوائد الأخرى:

يلتزم الموظف العام بعدم قبول أو طلب أي هدايا من أي نوع كانت سواء بطريق مباشر أو غير مباشر لأن قبول أو طلب الهدية يؤثر على موضوعية الموظف وقراراته عند تنفيذ مهام وظيفته، وعندما يكون الموظف في حالة لا يمكن فيها رفض الهدايا أو عندما يعتقد أن قبول الهدية من الممكن أن يعود بنفع على المنظمة هنا على الموظف إعلام رئيسه المباشر بذلك خطيا وهنا يجب أن يعلم الرئيس المباشر الموظف خطيا بقبول الهدية أو الاحتفاظ بها للمنظمة أو التبرع بها لإحدى المؤسسات الخيرية أو رفضها وعدم قبولها، وعادة تقوم الدوائر الحكومية بفتح سجل خاص بالهدايا المقدمة لها تسجل فيه الهدايا وكيفية التعامل معها سواء كانت من خلال الاحتفاظ بها في الدائرة أو التبرع بها أو الاحتفاظ بها من قبل الموظف.

٧ - الاستحقاق والجدارة والتنافس والعدالة:

يلتزم الموظف العام باتخاذ الإجراءات ذات العلاقة باختيار أو تعيين الموظفين أو ترقيتهم أو تدريبهم أو مكافأتهم أو تقييمهم أو نقلهم أو انتدابهم أو إعارتهم بشفافية ونزاهة وبمناى عن أي اعتبارات تتعلق بالقرابة أو الصداقة ودون تمييز بسبب الجنس أو العرق أو الدين أو العمر والتقييد بالصلاحيات والإجراءات المعتمدة في المنظمة.

كما يلتزم الموظف بإبلاغ الرئيس المباشر بأي تجاوزات للقوانين واللوائح تتعلق بتعيين أو ترقية أحد الموظفين وعلى الرئيس المباشر التأكد من صحة البلاغ وأن يعيد الوضع إلى نصابه الصحيح أو يقوم بتصويب الخطأ، وبالتالي يلتزم الموظف بصفة عامة وسواء بطريق مباشر أو غير مباشر بعدم القيام بأية معاملة تفضيلية لأي شخص من خلال الوساطة المحسوبية.

العقوبات التي يتعرض لها الموظف العام:



أولاً : العقوبات التأديبية :

إذا خالف الموظف العام مسؤولياته المنصوص عليها قانوناً فإنه يتعرض للعديد من العقوبات التأديبية وهي كالتالي :-

- ١ - التنبيه أو لفت النظر .
- ٢ - الإنذار .
- ٣ - الخصم من الراتب .
- ٤ - الحرمان من العلاوة الدورية أو تأجيلها .
- ٥ - الحرمان من الترقية .
- ٦ - الوقف عن العمل لمدة معينة .
- ٧ - تخفيض الدرجة الوظيفية .
- ٨ - الإنذار بالفصل .
- ٩ - الإحالة إلى التقاعد مع احتفاظه ببعض الحقوق .
- ١٠ - الفصل من الخدمة .

ثانياً : العقوبات الجنائية :-

وقد يتعرض الموظف العام إلى توقيع عقوبات جنائية عليه إذا ما طلب أو قبل لنفسه أو لغيره هدية أو وعداً أو أية منفعة أخرى ليقوم بعمل حق بحكم وظيفته أو ليعمل عملاً غير حق أو ليمتنع عن عمل كان يجب أن يقوم به بحكم وظيفته . وكذلك يعاقب الموظف بعقوبات جنائية إذا ما أدخل في ذمته ما وكل إليه بحكم الوظيفة أو إدارته أو جبايته أو حفظه من نقود وأشياء أخرى للدولة أو لأحد الأشخاص، وتشدد العقوبة إذا صاحب ذلك دس كتابات غير صحيحة في القيود أو الدفاتر أو تحريف أو حذف أو إتلاف في الحسابات والأوراق وغيرها من الصكوك أو بأية حيلة تمنع من اكتشاف الاختلاس . كما يعاقب الموظف بعقوبات جنائية وفقاً للقانون إذا ما اقترف غشاً عند توكيله ببيع أو شراء أو إدارة أموال منقولة أو غير منقولة لحساب الدولة أو لحساب إدارة عامة بقصد الحصول على مغنم ذاتي أو مراعاة لفريق أو الإضرار بفريق آخر أو إضراراً بالإدارة العامة، وبالتالي يتعرض للجزاء الجنائي كل موظف يحصل على منفعة شخصية من المعاملات الخاصة بالإدارة التي ينتمي إليها سواء أفعّل ذلك مباشرة أو بواسطة شخص آخر أو باللجوء إلى مستندات صورية وغير حقيقية .

ومن ناحية أخرى، يتعرض للعقاب الجنائي كل موظف يستعمل سلطة وظيفته بطريقة مباشرة أو غير مباشرة ليعوق أو يؤخر تنفيذ أحكام القوانين أو الأنظمة المعمول بها أو جباية الضرائب والرسوم المقررة قانوناً أو تنفيذ حكم قضائي أو أي أمر آخر صادر عن جهة ذات صلاحية .

كما يتعرض للعقاب الجنائي كل موظف تهاون بلا سبب مشروع في القيام بواجبات وظيفته وتنفيذ أوامر صادرة له من رؤسائه وفقاً للقانون، أو الامتناع عن تلبية طلبات السلطة الإدارية أو القضائية .

المحاضرة الثالثة عشر والرابعة عشر أخلاقيات عمل



الفصل السابع: السلوك العدواني

أصبح السلوك العدواني للموظف حقيقة واقعية في معظم دول العالم يشمل كافة العاملين في منظمات الأعمال والمجتمع بشكل عام ويأخذ من إدارة المنظمات الوقت الكثير ويترك آثار سلبية على الإنتاج، ولذلك كان لزم دراسة السلوك العدواني للموظف ومعرفة الأسس النفسية والجسدية للسلوك العدواني وأشكاله ومظاهره وأسبابه ومدى تأثير السلوك العدواني على الموظف وطرق الوقاية منه ومسئولية كل من الإدارة والموظف للقضاء على السلوك العدواني.

مفهوم السلوك العدواني

السلوك العدواني لغة هو الظلم وتجاوز الحد، أما في الاصطلاح فهو "السلوك الذي يؤدي إلى إلحاق الأذى بالآخرين سواء كان نفسيا كالإهانة أو الشتم أو جسديا كالضرب والعراك"، أو هو "كل سلوك ينتج عنه إيذاء لشخص آخر أو إتلاف لشيء ما". ويتنوع السلوك العدواني فقد يكون عدوانا جسديا كالضرب والعراك وقد يكون عدوانا لفظيا كالإهانة أو الشتم وقد يكون عدوانا على شكل نوبات غضب وقد يكون عدوانا غير مباشر أي اعتداء عن طريق شخص آخر كالتحريض وقد يكون عدوانا سلبيا كالعناد والمماطلة.

الأسس النفسية للسلوك العدواني

إن السلوك الإنساني محكوم بنمطين من الدوافع التي توجهه للتصرف على نحو محدد من أجل إشباع حاجة معينة أو لتحقيق هدف معين، وقد تكون هذه الدوافع أولية تتعلق بالبقاء مثل دوافع حفظ الذات ودوافع حفظ النوع وهذه الدوافع فطرية طبيعية تحرك الإنسان لسلوك معين وفقا لحاجات الإنسان الفطرية. وهناك دوافع ثانوية تكتسب أثناء مسيرة التنشئة الاجتماعية للفرد عن طريق التعلم ومنها دوافع التملك والتنافس والسيطرة والنفوذ، وهذه الدوافع ترتبط بانفعالات الغضب والكره والخوف والحسد والخجل والإعجاب بالنفس، ومن هنا تحدث في الجسم حالة من التوتر والاضطراب تتزايد حدة كلما اشتد الدافع ثم أشبع أو أعيق عن الإشباع بسبب عوائق شخصية كالعاهات والمشاكل النفسية أو بسبب الظروف الاجتماعية أو المادية أو الاقتصادية للشخص.

ويعتبر القلق سببا مباشرا لحالات الميل إلى العنف والسلوك العدواني، وينجم القلق عن الإحباط والتعرض للتهديد بالإيذاء الجسدي أو التعرض لتهديد تقرير الذات، ويحاول الفرد إما أن يتوافق مع حالة القلق بأساليب مباشرة تتضمن السلوك العدواني وأساليب أخرى غير مباشرة كتعاطي المخدرات.

كما أن الغضب الذي ينتاب الموظف حين يشعر بالعجز عن تحقيق أهدافه ورغباته وحين يشعر بتهديد مركزه سواء في نطاق الوظيفة أو المجتمع الذي يعيش فيه من أهم الأسباب التي تدفع الموظف للسلوك العدواني وظهور حالات العناد والعنف والمشاكسة، حيث يستطيع الموظف بالميل إلى العنف من تحقيق مكانة اجتماعية رهيبية عند الآخرين كما يتصور أو أن يحسب له الآخرين حسابا أو اكتساب القوة والنفوذ والسيطرة ويحاول الموظف تحقيق العدالة الاجتماعية بالقوة وبصورة فظة وتحدى السلطة القائمة.

الأسس الجسدية للسلوك العدواني

لا يمكن فهم الكثير من جوانب السلوك الإنساني إلا بمساعدة بعض المعلومات التشريحية لجسم الإنسان، ففي الجسم يوجد جهازان يساهمان في قدرة الفرد على إدراك البيئة المحيطة به والتكيف مع ظروفها، وهما الجهاز العصبي وجهاز الغدد الصماء.

الجهاز العصبي: هو الجهاز الذي يختص باستقبال المعلومات وفهمها والتوفيق بينها وإرسال الأوامر إلى أجزاء الجسم المختلفة عن طريق رسائل كهربائية تأخذ شكل النبضات العصبية للقيام بالاستجابات الملائمة.

ويقوم الجهاز العصبي بضبط جميع الوظائف البدنية الهامة لحياة الإنسان كالدورة الدموية وعمليات التنفس والهضم ودقات القلب ولا يمكن لإنسان أن يحس بدوافعه أو بما يجري حوله أو أن يقوم بعمليات الإدراك والتذكر والتخيل والفهم والتفكير دون الجهاز العصبي وهو الجهاز الذي يجعل أجزاء الجسم المختلفة تعمل معا وفي تآلف وفي وحدة منظمة متكاملة أما جهاز الغدد الصماء: فهو الذي يختص باستقبال وإرسال رسائل كيميائية عن طريق الدم لتنظيم نشاط الخلايا في أجزاء الجسم المختلفة، ويقوم جهاز الغدد الصماء بإفراز مواد كيميائية معينة تسمى هرمونات أي مواد منشطة تكون مسئولة عن مستوى النشاط العام لدى الشخص وعن سرعة تهيو الأعصاب والعضلات للاستجابة فضلا عن مسئوليتها عن الاتزان الانفعالي.

أشكال السلوك العدواني في منظمات الأعمال

- ١ اعتداء موظف على موظف آخر.
- ٢ اعتداء موظف على رئيسه المباشر.
- ٣ اعتداء موظف على جهة الإدارة.
- ٤ اعتداء الموظف على المؤسسة بالتخريب والإتلاف والحريق والسرقة.
- ٥ إطلاق الإشاعات وتشويه صورة المؤسسة.
- ٦ اعتداء الإدارة على الموظف.

مظاهر السلوك العدواني في منظمات الأعمال

- ١ إحداث فوضى في مكان العمل.
- ٢ الاعتداء على الزملاء بالفعل أو القول.
- ٣ الاحتكاك بالرؤساء وعدم احترامهم والإهمال المتعمد لنصائحهم وتعليماتهم.
- ٤ العناد والتحدي وعدم الانتظام في ساعات العمل.
- ٥ تخريب أو إتلاف أو سرقة الأجهزة والوثائق.
- ٦ الإيذاءات والحركات التي يقوم بها الموظف والتي تخفي سلوكا عدوانيا .

أسباب السلوك العدواني

١ - أسباب تتعلق بالمؤسسة.

من أسباب السلوك العدواني والتي تتعلق بالمؤسسة تشجيع بعض الزملاء على السلوك العدواني وما يلاقيه الموظف من تسلط أو تهديد في المؤسسة وعدم توفير العدالة في معاملة الموظفين وعدم احترام وجهة نظر الموظف وعدم احترام الأبعاد المتعلقة بالجنس أو اللغة أو الدين أو اللون أثناء العمل

فضلا عن عدم العدالة في توزيع الواجبات بين الموظفين وعدم العدالة في معاملة الموظف وفي قضايا الثواب العقاب وعدم إعطاء الحقوق للموظفين وعدم العدالة في الرواتب والحوافز وفي تقييم الأداء وبالإجمال سوء الإدارة من قبل الرؤساء.



٢ - أسباب تتعلق بالموظف.

من أسباب السلوك العدواني ما يتعلق بالموظف وذلك إذا كان الموظف يعاني من صراع نفسي لاشعوري أو يعيش في عزلة اجتماعية من قبل زملاءه أو يعيش في توتر عائلي يؤثر في نفسيته وقد يكون لدى الموظف حب السيطرة والتسلط وضعف الوازع الديني لديه أو معاناته من بعض الأمراض النفسية وإحساسه بالنقص النفسي أو الوظيفي فيعوض ذلك بالعدوان.

٣- أسباب تتعلق بالمجتمع

من الأسباب التي تدفع الموظف أن يسلك سلوكا عدوانيا أسباب تنتج عن الظروف المجتمعية التي يعيشها الموظف، فقد يعاني الموظف من مشاكل عائلية من تشدد الأب أو الرفض من الأسرة وكثرة الخلافات فيها فضلا عن تدني المستوى الثقافي للأسرة أو عدم قدرة الموظف على تكوين علاقات اجتماعية سليمة أو الحرمان الاجتماعي. فضلا عن تدني مستوى الدخل الاقتصادي للأسرة وعدم قدرة الموظف على الشراء وظروف المسكن غير الملائم وعدم كفاية الراتب فضلا عن تقليد السلوك العدواني لدى الآخرين من خلال مشاهدة أفلام العنف والرعب على شاشة التلفاز أو الكمبيوتر.

((مراجعہ سوال & جواب)))

ضع علامة (صح) أمام العبارة الصحيحة وعلامة (خطأ) أمام العبارة

الخاطئة فيما يلي:

١ منشآت الأعمال يجب أن تركز على هدف تحقيق الربح وبغض النظر عن أية مساهمة اجتماعية.

العبارة خاطئة.

٢ - يلتزم الموظف بعدم الإدلاء بأي تعليق أو تصريح أو مداخلة تتعلق بموضوعات مازالت قيد الدراسة أو المداولة لدى الأجهزة الأمنية.

العبارة صحيحة.

٣ - تقوم منظمات الأعمال باتخاذ القرارات الخاصة بالإنفاق على البنية الأساسية وتحسينها بالتعاون مع المجالس البلدية والمحلية.

العبارة صحيحة.

٤ - يعتبر قيام الموظف بإبلاغ المسؤولين في الإدارة عن أية مخالفة يرتكبها أحد الموظفين مسألة غير أخلاقية.

العبارة خاطئة.

٥ مع تقلص دور الحكومات في التنمية الاقتصادية والاجتماعية أصبح للقطاع الخاص دور كبير في المشاركة الجادة لإحداث التنمية، كما أصبح الدور الاجتماعي للشركات هو أيضا استثمار يعود عليها بزيادة الربح والإن

العبارة صحيحة.

٦ - يقتصر دور منظمات الأعمال على تحسين وضع العاملين وتطوير ظروف بيئة العمل وتوفير العدالة الوظيفية وإتاحة فرص التقدم للعاملين.

العبارة خاطئة.

٧ - عند تعامل الموظف مع الجمهور يجب أن يراعي عند تقديمه للخدمة الفوارق العرقية والاجتماعية والمعتقدات السياسية والدينية.

العبارة خاطئة.

٨ - على الرئيس الإداري عند تعامله مع المروسين عدم قبول ضغوط من طرف ثالث تؤدي إلى التعامل مع المرووس معاملة تفضيلية.

العبارة صحيحة.

٩ - قيام منظمات الأعمال بمسئوليتها الاجتماعية بعيدا عن الجمهور والمجتمعات المحلية هو تعبير عن الأداء الجيد لهذه المنظمات.

العبارة خاطئة.

اختار الإجابة الصحيحة فيما يلي:

١ - يعتبر التزام الموظف بتقديم إقرار الذمة المالية الخاص به وبزوجته وأولاده القصر تطبيقا لـ



- أ) الحيادية الوظيفية
ب) الحيادية السياسية
ج) عدم تضارب المصالح
الإجابة

ج) عدم تضارب المصالح

- ٢ - زيادة أمان المنتج والصدق في الإعلان وتوفير البيانات اللازمة للمنتج من حيث طريقة الاستخدام ومدة الصلاحية والمخاطر وحدودها تكون لأجل حماية
أ) المجتمع
ب) المستهلك
ج) البيئة
الإجابة

ب) المستهلك

- ٣ - عندما تقوم منظمات الأعمال بتحقيق أكبر قدر ممكن من الربح وتعظيم قيمة السهم ورسم صورة محترمة للمنظمة وحماية أصولها وزيادة حجم المبيعات فإنها تقوم بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه
أ) العملاء
ب) العاملون
ج) المالكون
الإجابة

ج) المالكون

- ٤ - لتحقيق ثقة الجمهور في الإدارة وعدم استخدام الموظف سلطاته ومنصبه لتحقيق مصالح شخصية يجب أن يتصف الموظف ب
أ) الحياد
ب) النزاهة
ج) الفعالية
الإجابة

ب) النزاهة

- ٥ - التزام الموظف العام بعرض الحقائق دون أية اعتبارات خاصة ودون إخفاء للمعلومات أو تحريفها أو تأخيرها
أ) تضارب المصالح
ب) الحيادية الوظيفية
ج) الحيادية السياسية
الإجابة

ب) الحيادية الوظيفية

٦ - عندما تقدم منظمات الأعمال منتجات آمنة عند الاستعمال وتقديم إرشادات بشأن الاستخدام الأمثل للمنتج وكيفية التخلص منه أو من بقاياها بعد الاستعمال فإن ذلك يكون لمصلحة

- أ) الحكومة.
- ب) العملاء.
- ج) المجتمع.
- الإجابة

ب) العملاء.

٧ - عندما يتلقى الموظف هدية في صورة تبرع ، عليه

- أ) الاحتفاظ بها لنفسه.
- ب) عدم قبولها.
- ج) إعلام رئيسه المباشر بذلك.
- الإجابة

ج) إعلام رئيسه المباشر بذلك

٨ - إذا ما طلب الموظف أو قبل لنفسه أو لغيره هدية أو وعدا أو أية منفعة أخرى ليقوم بعمل حق بحكم وظيفته أو ليعمل عملا غير حق أو ليمتنع عن عمل كان يجب أن يقوم به بحكم وظيفته .

- أ) الرشوة
- ب) الاختلاس
- ج) خيانة الأمانة
- الإجابة

أ) الرشوة

٩ - حق المستهلك في اكتساب المعارف والمهارات المطلوبة لممارسة الاختيارات الواعية بين السلع والخدمات، وذلك بإقامة برامج ودورات تدريبية لضمان هذا الحق للمستهلكين وتوعية المستهلكين بحقوقهم المشروعة باستخدام وسائل الإعلام وفي كافة مراحل الفرد التعليمية

- أ) حق المستهلك في الحصول على المعلومات
- ب) حق المستهلك في الاختيار
- ج) حق المستهلك في التثقيف
- الإجابة

ج) حق المستهلك في التثقيف



المحاضرة الخامسة عشر أخلاقيات عمل

تأثير السلوك العدواني على الموظف

١- في المجال السلوكي

يؤثر السلوك العدواني على سلوك الموظف فيظهر على الموظف عدم المبالاة والعصبية الزائدة ومخاوف غير مبررة وتشتت في الانتباه وعدم القدرة على التركيز والاكتناب وانخفاض مستوى الثقة بالنفس وتوتر دائم وردود أفعال سريعة وعدم اعتدال المزاج وانعدام الاستقرار النفسي.

٢- في المجال الوظيفي.

تجد الموظف الذي يسلك سلوكا عدوانيا يتغيب دائما عن المؤسسة أو يتأخر عن الدوام فضل عن تدني مستوى أدائه وعدم مشاركته في الأنشطة المؤسسية وتسربه من المؤسسة وقيامه بسلوكيات ضارة مثل الكذب والسرقات وتحطيم الأثاث والممتلكات في المؤسسة فضل عن العزلة الاجتماعية.

وسائل تفادي السلوك العدواني:-

من أجل الحد من مشكلة السلوك العدواني لدى الموظفين لابد من تضافر الجهود المشتركة ما بين كافة الإدارات في منظمات الأعمال والموظفين وهذا يقتضي من الجميع موظفين ورؤساء وإدارات من القيام بمسؤوليات معينه وهي كما يلي:

يلي:

أولا:مسؤوليات تقع على الإدارة.

١ - زيادة الوعي لدى الموظفين لأهداف مهنتهم وتوعية الموظف للسلوك المسموح به والغير مسموح به وشرح تعليمات النظام المؤسسي ونظام العقوبات والحوافز، والاهتمام بالأنشطة الاجتماعية واشتراك الموظف في إعدادها وتنفيذها والإشراف عليها لامتصاص طاقة الموظفين وجعل المؤسسة مكانا محببا لديهم، وحث الموظفين على الالتزام بالدوام الصباحي واعتماد القدوة الحسنة في التعامل مع الموظف والبعد عن كثرة النصائح واستبدالها بالأفعال لا بالأقوال.

٢ - احترام ذات الموظف وقدراته وكل ما يصدر عنه ومحاولة الاستفسار منه بطريقة مقبولة عن ما قد يراه غير مناسب، وضرورة معرفة ما وراء سلوك الموظف العدواني فيما إذا كان للفت الانتباه أو التسلط أو السيطرة، وضرورة تحاشي استعمال الكلمات والتصرفات المحبطة والابتعاد عن النقد والشكوى من الموظف واللوم مع عدم ذكر الأخطاء الماضية والمتكررة، وتجنب الكلم في مواقف الصراع والخلف والغضب فالكسوت هو الأمثل في هذه الحالة، والود في التعامل مع الموظف واستعمال كلمات التشجيع التي تبني شعورا بتحقيق الذات وتجنب الإحباط المتكرر للموظف وعدم الاستهزاء به.

٣ - تحاشي المقارنة بين الموظفين بعضهم ببعض الآخر، وتوخي العدالة في التعامل مع الموظفين وعدم التفرقة بينهم في التعامل وترك الموظف يعبر عن رأيه بكل حرية وتعليمه احترام آراء الآخرين، وإظهار الاهتمام بكل ما يفصح عنه الموظف وإعطائه الفرصة كاملة للحدث، ومكافأة الموظف إذا أجاد وسؤاله عن السبب في لطف إذا اخفق .

٤ - عدم اللجوء إلى أسلوب طرد الموظف مهما كانت الأسباب والإقلال من الكلام في الموقف السلي للموظف وإظهار التقدير له في الموقف الايجابي، وإشراك الموظف العدواني في مشاهد يرى من خلالها الآخرين الذين يمارسون سلوكا وديا مقبولا

٥ - عقد جلسات مصارحة بين الموظفين ورؤسائهم من خلال يوم واحد في الأسبوع لكي نعترف بأخطائنا وعيوبنا، وتجنب فرض قيود بدون مبرر على الموظف في بداية عهده بالوظيفة وتجنب المغالاة في الشدة والتساهل وضرورة الاعتدال في التعامل مع الموظف بالحكمة والصبر وحسن التصرف وإظهار وتأكيد الجانب الايجابي للموظف وإحساسه بإمكانياته وقدراته.

ثانيا : مسؤوليات تقع على عاتق الموظف.

- ١ -الالتزام بالقوانين والأنظمة واللوائح الموجودة في المؤسسة.
- ٢ -اعلام الإدارة عن المشاكل والأخطاء الموجودة في العمل
- ٣ -التعاون مع الإدارة والرؤساء في تحقيق أهداف المؤسسة .
- ٤ احترام الزملاء والرؤساء بما يحقق مصلحه العمل.

الفصل الثامن: الفساد الإداري

أصبح الفساد الإداري آفة إدارية متفشية في كل من القطاعين العام والخاص في معظم دول العالم حتى لا ينقضي يوم إلا ونسمع فيه عن هذا الشبح، ومن المعلوم أن انتشار الفساد الإداري هو الأكثر في الدول النامية لعدة أسباب تاريخية وثقافية.

مفهوم الفساد الإداري

الفساد الإداري هو "خروج عن القانون أو النظام وعدم الالتزام به من أجل تحقيق مصالح سياسية أو اقتصادية أو اجتماعية للفرد أو لجماعة معينة " أو هو " كل عمل يتضمن سوء استخدام المنصب العام لتحقيق الموظف مصلحة لنفسه أو لجماعته ".

أما الفساد الإداري لغة فهو يعني البطلان فيقال فسد الشيء أي بطل واضمحل ويأتي في عدة تعبيرات منها الجذب والحقط والطغيان والتجبر.

ونظرا لأن الفساد الإداري يعتبر إساءة استعمال السلطة العامة أو الوظيفة العامة للكسب الخاص فهو له آثار مدمرة ونتائج سلبية على كافة الدولة، فهو يؤدي إلى هدر الأموال والثروات والوقت والطاقات وعرقلة إنجاز الوظائف والخدمات وبالتالي إعاقه التقدم على المستوى الاقتصادي والمالي والسياسي والاجتماعي والثقافي.

((مظاهر الفساد))

تتجلى مظاهر الفساد من مجموعة من السلوكيات التي يقوم بها بعض من يتولون المناصب العامة، وهي كالتالي:

١ -الفساد السياسي.

يتعلق الفساد السياسي بالانحرافات المالية ومخالفة القواعد والأحكام التي تنظم عمل المؤسسات السياسية في الدولة. ويوجد الفساد الإداري على حد سواء في الأنظمة السياسية الديمقراطية وفي الأنظمة الدكتاتورية. ويتمثل

الفساد الإداري في الحكم الشمولي الفاسد وفقدان الديمقراطية وفقدان المشاركة السياسية وفساد الحكام وسيطرة النظام الحاكم على الاقتصاد وانتشار الوساطة والمحسوبية.

٢- الفساد المالي:

يتعلق الفساد المالي بالانحرافات المالية ومخالفة القوانين واللوائح والأنظمة التي تنظم سير العمل الإداري والمالي ومخالفة التعليمات الخاصة بأجهزة الرقابة المالية على حسابات وأموال الحكومة والهيئات والمؤسسات العامة والشركات، ويتمثل الفساد المالي في الرشاوى والاختلاس والتهرب الضريبي وتخصيص بدون وجه حق والمحاباة والمحسوبية في التعيين في الوظائف العامة.

٣- الفساد الإداري:

هو الفساد والانحرافات التي تصدر عن الموظف العالم أثناء تأديته لمهام وظيفته باستغلال نقاط الضعف في القوانين واللوائح والاستفادة من تلك الثغرات بدلا من لفت الجهات المعنية لمعالجتها، ويتمثل الفساد الإداري في عدم احترام أوقات ومواعيد العمل من الحضور والانصراف أو قضاء الوقت في قراءة الصحف واستقبال الزوار والامتناع عن أداء العمل أو التراخي والتكاسل وعدم تحمل المسؤولية وإفشاء أسرار الوظيفة والخروج عن العمل الجماعي.

٤- الفساد الأخلاقي:-

يتمثل الفساد الأخلاقي في الانحرافات السلوكية المتعلقة بسلوك الموظف الشخصي وتصرفاته كالقيام بأعمال مخلة بالحياء في أماكن العمل أو الجمع بين الوظيفة وأعمال أخرى خارجية دون إذن الإدارة أو استغلال السلطة لتحقيق مآرب شخصية له على حساب المصلحة العامة أو أن يمارس المحسوبية دون النظر إلى اعتبارات الكفاءة والجدارة

المحاضرة السادسة عشر أخلاقيات عمل

أسباب الفساد الإداري

تتعدد الأسباب التي تؤدي إلى الفساد الإداري فمنها أسباب تربوية وسلوكية ومنها أسباب اقتصادية وأسباب سياسية وأسباب قانونية، وذلك كما يلي:-

١- أسباب تربوية وسلوكية

يترتب الفساد الإداري على عدم الاهتمام بغرس القيم والأخلاق الدينية في نفوس الأطفال سواء في الأسرة أو في المجتمع الذي يعيش فيه مما يؤدي إلى سلوكيات غير حميدة بقبول الرشوة وعدم المسؤولية وعدم احترام القانون، كما أن انتشار الفقر والجهل ونقص المعرفة بالحقوق الفردية وسيادة القيم والروابط القائمة على النسب والقرباة من أهم الأمور التي تؤدي إلى الفساد الإداري.

٢- أسباب اقتصادية

تتمثل الأسباب الاقتصادية في نقص الرواتب والامتيازات وعدم قدرة الموظف على الوفاء بمتطلبات المعيشة كل ذلك يجعله يمد يده لقبول الرشوة ليسد بها هذا النقص، كما أن ضعف وانحسار المرافق والخدمات التي تخدم المواطنين يشجع على التنافس بين عامة الناس للحصول عليها ويعزز من استعدادهم لسلوك الوساطة والمحسوبية والمحاباة وتقبل الرشوة.

٣- أسباب سياسية

من العوامل التي تؤدي إلى الفساد الإداري وجود تغيرات في الحكومات والنظم الحاكمة، فتقلب الدولة من ديمقراطية إلى دكتاتورية والعكس يخلق جو من عدم الاستقرار السياسي مما يهيئ الجو للفساد الإداري، كما أن عدم الالتزام بمبدأ الفصل بين السلطات التنفيذية والقضائية والتشريعية وطغيان السلطة التنفيذية على السلطة التشريعية وضعف السلطة القضائية وغياب استقلاليته ونزاهة القضاء يعتبر سببا مشجعا على الفساد فضلا عن ضعف الإرادة لدى القيادة السياسية وعدم اتخاذ أية إجراءات وقائية أو عقابية جادة، ناهيك عن غياب الحريات خاصة حرية الاعلام وعدم السماح للمواطنين بالوصول للمعلومات أو السجلات مما يحول دون ممارستهم لدورهم الرقابي على أعمال الوزارات والمؤسسات العامة.

٤- أسباب قانونية

يرجع الانحراف الإداري إلى سوء صياغة القوانين واللوائح المنظمة للعمل وقصور بعض مواد القانون وغموضها الأمر الذي يعطي الفرصة للموظف إلى التهرب من القانون وتفسيره تفسيراً يتعارض مع مصالح المواطنين، فضل عن غياب قواعد العمل والإجراءات المكتوبة ومدونات السلوك للموظفين في قطاعات العمل العام والخاص.

أنواع الفساد الإداري

١- لانحرافات التنظيمية

ويقصد بها المخالفات التي تصدر من الموظف أثناء تأديته لمهام وظيفته والتي تتعلق بالعمل كعدم احترام العمل والتأخر عن الحضور صباحا والخروج مبكرا عن وقت الدوام الرسمي وقراءة الصحف واستقبال الزوار والتنقل من مكتب إلى آخر، فضل عن امتناع الموظف عن أداء العمل أو عدم القيام به على الوجه الصحيح أو التأخر عن أدائه، كذلك التراخي والكسل في أداء العمل وعدم الالتزام بأوامر وتعليمات الرؤساء والسلبيية وعدم إبداء الرأي وعدم الرغبة في التعاون والعمل الجماعي، فضل عن عدم القدرة على تحمل المسؤولية بعدم التوقيع على الأوراق والمستندات.

٢- لانحرافات السلوكية

يقصد بها المخالفات الإدارية التي يرتكبها الموظف وتتعلق بمسلكه الشخصي وتصرفه ومنها عدم المحافظة على كرامة الوظيفة كتعاطي المخدرات أو التورط في جرائم مخلة بالشرف أو الأخلاق أو سوء استعمال السلطة والمحسوبية والوساطة.

٣ - الانحرافات المالية:
ويقصد بها المخالفات المالية والإدارية والتي تتصل بسير العمل المنوط بالموظف وذلك بمخالفة القوانين والأنظمة واللوائح المنظمة لسير العمل، وقيام الموظف بتسخير سلطة وظيفته للانتفاع من الأعمال الموكلة إليه من فرضه الإتاوة على بعض الأشخاص أو استخدام مروضيه في القيام بأعمال شخصية بعيدا عن الأعمال الرسمية، وتبيد الأموال العامة والإسراف في استخدامها على الحفلات والدعاية والنشر في الصحف والمجلات في المناسبات والتهاني والتعازي.

٤ - الانحرافات الجنائية:
تتمثل في قيام الموظف بقبول الرشاوى واختلاس المال العام والتزوير وغيرها من التصرفات التي تجعل الموظف يخضع للمساءلة الجنائية.

آثار الفساد الإداري

١ - أثر الفساد الإداري على الإيرادات الحكومية:
بسبب الفساد الإداري تخسر الحكومات مبالغ كبيرة من الإيرادات المستحقة عندما تتم رشوة موظفي الدولة حتى يتجاهلوا جزءا من الإنتاج والدخل والواردات في تقويمهم للضرائب المستحقة على هذه النشاطات الاقتصادية، كما أن الدولة تفقد الكثير من مواردها عندما تقوم بتقديم الدعم إلى فئات غير مستحقة بسبب الحصول عليه بالرشوة والنفوذ أو بأية وسيلة أخرى وكل ذلك يؤثر على الأداء الاقتصادي للدولة.

٢ - أثر الفساد الإداري على النمو الاقتصادي:
يترتب على الفساد الإداري خفض معدلات الاستثمار حيث يؤدي الفساد إلى الفشل في جذب الاستثمارات الأجنبية وهروب رؤوس الأموال المحلية، فالفساد يتعارض مع وجود بيئة تنافسية حرة تعتبر شرطا أساسيا لجذب الاستثمارات المحلية والأجنبية على حد سواء، كما أن الفساد الإداري يؤدي إلى هدر الموارد بسبب تدخل المصالح الشخصية بالمشاريع التنموية العامة.
كما أن الفساد الإداري يؤدي إلى الفشل في الحصول على المساعدات الأجنبية نتيجة لسوء سمعة النظام السياسي، ناهيك عن هجرة الكفاءات الاقتصادية نظرًا لغياب التقدير وبروز المحسوبية والمحاباة في إشغال المناصب العامة.

٣ - أثر الفساد الإداري على مستوى الفقر وتوزيع الدخل:
يؤدي الفساد الإداري إلى توسيع الفجوة بين الأغنياء والفقراء وهذا من خلل تراجع مستويات المعيشة وتهرب الأغنياء من دفع الضرائب باستخدام طرق ملتوية كالرشوة، كما يؤدي الفساد الإداري إلى زيادة كلفة الخدمات الحكومية مثال: التعليم والسكن وكذلك الإقلال من حجم هذه الخدمات وجودتها مما ينعكس سلبا على الفئات الأكثر حاجة إلى هذه الخدمات .

٤ - أثر الفساد الإداري على النواحي الاجتماعية:
يؤدي الفساد الإداري إلى زعزعة القيم الأخلاقية في المجتمع وإلى الإحباط وانتشار اللامبالاة والسلبية بين جميع أفراد المجتمع وظهور التعصب والتطرف في الأداء وانتشار الجريمة كرد فعل لانهايار القيم وعدم تكافؤ الفرص، كما أن الفساد الإداري يؤدي إلى فقدان الإحساس بقيمة العمل والتقبل النفسي لفكرة التفريط في أداء الواجب الوظيفي والرقابي وتراجع الاهتمام بالحقوق العام فضل عن الشعور بالظلم لدى غالبية أفراد المجتمع

مما يؤدي إلى الاحتقان الاجتماعي وانتشار الحقد بين شرائح المجتمع .
٥ - تأثير الفساد الإداري على النظام السياسي:
يترك الفساد الإداري آثارا سلبية على النظام السياسي سواء من حيث شرعيته أو استقراره أو سمعته حيث يؤثر على مدى تمتع النظام السياسي بالديمقراطية والقدرة على احترام حقوق المواطنين كالحق في المساواة

وتكافؤ الفرص والوصول للمعلومات وشفافية النظام وانفتاحه، كما أن الفساد الإداري يؤدي إلى اتخاذ القرارات طبقا للمصالح الشخصية ودون مراعاة للمصالح العام وهذا يقود إلى الصراعات إذا ما تعارضت

المصالح بين مجموعات مختلفة مما يؤدي إلى خلق جو من النفاق السياسي كنتيجة لشراء الولاءات السياسية.

كما أن الفساد الإداري يؤدي إلى ضعف المؤسسات السياسية ومؤسسات المجتمع المدني وهو ما يحول دون حياة ديمقراطية، وبالإجمال يسيء الفساد الإداري إلى سمعة النظام السياسي وعلقتة مع الدول الأخرى التي من الممكن أن تقدم الدعم المادي له، كما أن الفساد الإداري يضعف المشاركة السياسية نتيجة لغياب الثقة بالمؤسسات العامة وأجهزة الرقابة والمساءلة .

وسائل مكافحة الفساد الإداري

تتعدد وسائل مكافحة الفساد الإداري، وهي كالتالي :

١- المحاسبة.

وهي خضوع الأشخاص الذين يعهد إليهم بالمناصب العامة للمساءلة القانونية والإدارية والأخلاقية عن نتائج أعمالهم وتصرفاتهم حيث يكون الموظف الحكومي مسئول أمام رؤسائه وهم مسئولين بدورهم أمام السلطة التشريعية التي تتولى الرقابة على كافة أعمال السلطة التنفيذية .

٢- المساءلة.

وهي واجب المسئولين عن الوظائف العامة عن تقديم تقارير دورية عن نتائج أعمالهم ومدى تنفيذهم لها وحقوق المواطنين في الحصول على المعلومات اللازمة عن أعمال الإدارات العامة حتى يتم التأكد من أن عمل هؤلاء يتفق مع القيم الديمقراطية والقانونية وهذا يشكل أساس استمرار اكتسابهم للشرعية والدعم للشعب.

٣- الشفافية.

هي وضوح ما تقوم به المنظمة ووضوح علقتها بالمواطنين وعلنية الإجراءات والأهداف وهذا كما ينطبق على المؤسسات الحكومية ينطبق على مؤسسات القطاع الخاص .

٤- النزاهة

هي منظومة القيم المتعلقة بالصدق والأمانة والإخلاص والمهنية في العمل ودائما النزاهة تتعلق بقيم أخلاقية معنوية .



المحاضرة السابعة عشر أخلاقيات عمل



الفصل التاسع: الحوكمة وأخلاقيات العمل

يوجد في الشركات العديد من التصرفات التي يقوم بها مجلس إدارة الشركة والتي تضر بالمساهمين فيها من خلال إتباع مجلس الإدارة لطرق ونظم محاسبية ملتوية، فضلا عن تلاعب الشركات في قوائمها المالية وإظهارها وأنها حققت أرباح كبيرة مما يخدع المستثمرين الذين يقبلون على شراء أسهم هذه الشركات بناء على هذه المعلومات الغير حقيقية. كذلك ضعف النظام القانوني الذي يحكم تصرفات الشركات خاصة عند تنفيذ العقود التي تبرمها هذه الشركات مع الغير وعدم حل النزاعات بصورة فعالة، ناهيك عن ضعف المعلومات وعدم الشفافية ومنع الإشراف والرقابة على أعمال الشركات مما يؤدي إلى انتشار الفساد وسوء الإدارة.

كل ذلك أدى إلى العديد من الأزمات المالية وهذا ما حدث في الأزمة المالية الآسيوية والأزمة المالية الأمريكية، ولتفادي كل هذه الأزمات كان لزاما

اللجوء لفكرة حوكمة الشركات التي تؤدي إلى:

إفصاح الشركات عن المعلومات المالية وما يؤدي إليه هذا من تخفيض تكلفة رأس مالها، وجذب الاستثمارات المحلية والأجنبية عندما تكون القوائم المالية للشركة صادقة، ومكافحة الفساد وسوء الإدارة، وازدياد إتاحة التمويل وإمكانية الحصول على مصادر تمويل أرخص من أسواق المال، وخلق نظام لسوق تنافسية يقوم على أساس القانون، وإعادة تقييم الأنظمة المعمول بها، وإيجاد نوع من المحاسبة الدقيقة والشفافية.

ما هو معنى الحوكمة في منظمات الأعمال؟

الحوكمة أو (الحاكمية الرشيدة) هي "أسلوب ممارسة سلطات الإدارة الرشيدة أو هي "الإجراء الإداري، الإشرافي والتنسيقي المعتمد والذي يعكس مصداقية إدارة الشركة في رعايتها لمصالح الشركاء".

كذلك تعرف مؤسسة التمويل الدولية IFC الحوكمة بأنها: "النظام الذي يتم من خلاله إدارة الشركات والتحكم في أعمالها"

٢- كما عرفت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OECD بأنها:

"مجموعة من العلاقات فيما بين القائمين على إدارة الشركة ومجلس الإدارة وحملة الأسهم وغيرهم من المساهمين".

٣- وهناك من يعرفها بأنها: "مجموع قواعد اللعبة التي تستخدم لإدارة الشركة من الداخل، وقيام مجلس الإدارة بالإشراف عليها لحماية المصالح والحقوق المالية للمساهمين".

وبمعنى آخر، فإن الحوكمة تعني النظام، أي وجود نظم تحكم العلاقات بين الأطراف الأساسية التي تؤثر في الأداء، كما تشمل مقومات تقوية المنظمة على المدى البعيد وتحديد المسؤول والمسئولية.

أسباب اللجوء للحوكمة في منظمات الأعمال

قد ظهرت الحاجة إلى الحوكمة في العديد من الاقتصاديات المتقدمة والناشئة خلال العقود القليلة الماضية، خاصة في أعقاب الانهيارات الاقتصادية والأزمات المالية التي شهدتها عدد من دول شرق آسيا وأمريكا اللاتينية وروسيا في التسعينات من القرن العشرين، وكذلك ما شهده الاقتصاد الأمريكي مؤخراً من انهيارات مالية ومحاسبية خلال عام ٢٠٠٢ .

وتزايدت أهمية اللجوء للحوكمة نتيجة لاتجاه كثير من دول العالم إلى التحول إلى النظم الاقتصادية الرأسمالية التي يعتمد فيها بدرجة كبيرة على الشركات الخاصة لتحقيق معدلات مرتفعة ومتواصلة من النمو الاقتصادي.

وقد أدى اتساع حجم تلك المشروعات إلى انفصال الملكية عن الإدارة، وشرعت تلك المشروعات في البحث عن مصادر للتمويل أقل تكلفة من المصادر المصرفية، فاتجهت إلى أسواق المال. وساعد على ذلك ما شهده العالم من تحرير للأسواق المالية، فتزايدت انتقالات رؤوس الأموال عبر الحدود بشكل غير مسبوق، ودفع اتساع حجم الشركات وانفصال الملكية عن الإدارة إلى ضعف آليات الرقابة على تصرفات المديرين، وإلى وقوع كثير من الشركات في أزمات مالية، ومن أبرزها دول جنوب شرق آسيا في أواخر التسعينات، ثم توالى بعد ذلك الأزمات، وقد دفع ذلك كله العالم للاهتمام بالحوكمة.

الهدف من تطبيق الحوكمة في منظمات الأعمال

تهدف قواعد وضوابط الحوكمة إلى تحقيق الشفافية والعدالة، ومنح حق مساءلة إدارة الشركة، وبالتالي تحقيق الحماية للمساهمين وحملة السندات جميعاً، مع مراعاة مصالح العمل والعمال، والحد من استغلال السلطة في غير المصلحة العامة، بما يؤدي إلى تنمية الاستثمار وتشجيع تدفقه، وتنمية المدخرات، وتعظيم الربحية، وإتاحة فرص عمل جديدة.

كما أن هذه القواعد تؤكد على أهمية الالتزام بأحكام القانون، والعمل على ضمان مراجعة الأداء المالي، ووجود هياكل إدارية تمكن من محاسبة الإدارة أمام المساهمين، مع تكوين لجنة مراجعة من غير أعضاء مجلس الإدارة التنفيذية تكون لها مهام واختصاصات وصلاحيات عديدة لتحقيق رقابة مستقلة على التنفيذ.

شروط تطبيق الحوكمة في منظمات الأعمال

- ١ - توفير الحماية للمساهمين وتسهيل ممارستهم لحقوقهم.
- ٢ - معاملة كافة المساهمين معاملة متساوية سواء كانوا وطنيين أو أجانب وإتاحة الفرصة لهم للحصول على تعويض مالي عند انتهاك حقوقهم.
- ٣ - ضمان القيام بالإفصاح السليم وفي الوقت المناسب عن كافة الموضوعات المتعلقة بالمنظمة ومركزها المالي والأداء وحقوق الملكية.
- ٤ - ضمان التوجيه والإرشاد الاستراتيجي للمنظمة والرقابة الفعالة لمجلس الإدارة على إدارة المنظمة ومحاسبة مجلس الإدارة عن مسئولياته أمام المنظمة والمساهمين.



محددات الحوكمة في منظمات الأعمال

هناك اتفاق على أن التطبيق الجيد لحوكمة الشركات من عدمه يتوقف على مدى توافر ومستوى جودة مجموعتين من المحددات:

المحددات الخارجية والمحددات الداخلية ، وهي كالتالي:

١- المحددات الخارجية.

وتشير إلى المناخ العام للاستثمار في الدولة، والذي يشمل على سبيل المثال: القوانين المنظمة للنشاط الاقتصادي (مثل قوانين سوق المال والشركات وتنظيم المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية والإفلاس)، وكفاءة القطاع المالي (البنوك وسوق المال) في توفير التمويل اللازم للمشروعات، ودرجة تنافسية أسواق السلع وعناصر الإنتاج، وكفاءة الأجهزة والهيئات الرقابية (هيئة سوق المال والبورصة) في إحكام الرقابة على الشركات.

وذلك فضلا عن بعض المؤسسات ذاتية التنظيم التي تضمن عمل الأسواق بكفاءة (ومنها على سبيل المثال الجمعيات المهنية التي تضع ميثاق شرف للعاملين في السوق، مثل المراجعين والمحاسبين والمحامين والشركات العاملة في سوق الأوراق المالية وغيرها)، بالإضافة إلى المؤسسات الخاصة للمهن الحرة مثل مكاتب المحاماة والمراجعة والتصنيف الائتماني والاستشارات المالية والاستثمارية.

وترجع أهمية المحددات الخارجية إلى أن وجودها يضمن تنفيذ القوانين والقواعد التي تضمن حسن إدارة الشركة، والتي تقلل من التعارض بين العائد الاجتماعي والعائد الخاص.

٢ المحددات الداخلية.

وتشير إلى القواعد والأسس التي تحدد كيفية اتخاذ القرارات وتوزيع السلطات داخل الشركة بين الجمعية العامة ومجلس الإدارة والمديرين التنفيذيين، والتي يؤدي توافرها من ناحية وتطبيقها من ناحية أخرى إلى تقليل التعارض بين مصالح هذه الأطراف الثلاثة.

معايير الحوكمة في منظمات الأعمال

١- ضمان وجود أساس لإطار فعال لحوكمة الشركات.

يجب أن يتضمن إطار حوكمة الشركات كل من تعزيز شفافية الأسواق وكفاءتها، كما يجب أن يكون متناسقا مع أحكام القانون، وأن يصيغ بوضوح تقسيم المسؤوليات فيما بين السلطات الإشرافية والتنظيمية والتنفيذية المختلفة.

٢- حفظ حقوق جميع المساهمين.

وتشمل نقل ملكية الأسهم، واختيار مجلس الإدارة، والحصول على عائد في الأرباح، ومراجعة القوائم المالية، وحق المساهمين في المشاركة الفعالة في اجتماعات الجمعية العامة.

٣- المعاملة المتساوية بين جميع المساهمين.

وتعني المساواة بين حملة الأسهم داخل كل فئة، وحقهم في الدفاع عن حقوقهم القانونية، والتصويت في الجمعية العامة على القرارات الأساسية، وكذلك حمايتهم من أي عمليات استحواذ أو دمج مشكوك فيها، أو من الاتجار في المعلومات الداخلية، وكذلك حقهم في الاطلاع على كافة المعاملات مع أعضاء مجلس الإدارة أو المديرين التنفيذيين.

٤- دور أصحاب المصالح في أساليب ممارسة سلطات الإدارة بالشركة.

وتشمل احترام حقوقهم القانونية، والتعويض عن أي انتهاك لتلك الحقوق، وكذلك آليات مشاركتهم الفعالة في الرقابة على الشركة، وحصولهم على المعلومات المطلوبة. ويقصد بأصحاب المصالح البنوك والعاملين وحملة السندات والموردين والعملاء.

٥- الإفصاح والشفافية.

وتتناول الإفصاح عن المعلومات الهامة ودور مراقب الحسابات، والإفصاح عن ملكية النسبة العظمى من الأسهم، والإفصاح المتعلق بأعضاء مجلس الإدارة والمديرين التنفيذيين. ويتم الإفصاح عن كل تلك المعلومات بطريقة عادلة بين جميع المساهمين وأصحاب المصالح في الوقت المناسب ودون تأخير.

٦- مسؤوليات مجلس الإدارة.

وتشمل هيكل مجلس الإدارة وواجباته القانونية، وكيفية اختيار أعضائه ومهامه الأساسية، ودوره في الإشراف على الإدارة التنفيذية.

الأركان الرئيسية لحوكمة منظمات الأعمال

إن الحوكمة هي النظام المستخدم في إدارة ورقابة منظمات الأعمال، وهي وسيلة لتعزيز الشفافية والمساءلة، وبالتالي يمكن وصف الأركان الرئيسية لحوكمة منظمات الأعمال كما يلي:

١- مسؤولية مجلس الإدارة تجاه المساهمين.

إن مجلس الإدارة عليه مسؤولية تجاه المساهمين، وبناءً على ذلك فإن مجلس الإدارة منوط بحماية حقوق المساهمين وعليه أن يعمل على زيادة قيمتها والتأكد من أن الشركة تقوم بالوفاء بارتباطها ومسؤولياتها تجاه كافة الأطراف المتعاملة معها.

٢- الشفافية.

إن الشفافية تتمثل في الإفصاح عن كم كافي من المعلومات المناسبة الخاصة بأعمال الشركة وسياساتها دون المخاطرة بأهدافها الاستراتيجية. كما أن الشفافية بمعنى آخر هي إفصاح الشركة عن تعاملاتها وعلاقاتها مع كل من الأطراف الداخلية والخارجية ذوي العلاقة وذوي المصلحة.

٣- الرقابة.

لن يكون هناك نظام حوكمة شركات فعال دون إيجاد وتطبيق نظام مناسب للرقابة الداخلية، وهذه الرقابة الداخلية تولد الإطمئنان بأن أهداف الشركة يتم تحقيقها بشأن إعداد وإصدار التقارير والمعلومات بشكل فعال وكافي والالتزام بالقوانين والأنظمة والمحافظة على موجوداتها ومواردها.

٤- المناخ الأخلاقي.

إن الشركات والمؤسسات لديها مسؤولية تجاه المجتمع وتجاه المساهمين وذلك من خلال اتباع معايير أخلاقية في تعاملاتها.

لذلك فإن مجلس الإدارة عليه مسؤولية وضع واتباع الإطار الأخلاقي في التعاملات في المستويات العليا، هذا وأن الأساليب غير الأخلاقية تشجع على الفساد الذي يتناقض مع أسس وأهداف حوكمة الشركات والتي تتمثل في الحفاظ على حقوق المساهمين وتعزيزها وكذلك حقوق الأطراف المعنية الأخرى.

مسؤوليات مجلس الإدارة في منظمات الأعمال

إن مسؤولية مجلس الإدارة تتمثل فيما يلي:



- ١- وضع الأهداف والاستراتيجيات ومتابعة تنفيذها.
- ٢- الإشراف على الإدارة وتقييم ادائها.
- ٣- تعيين المديرين واستبدالهم وتحديد مخصصاتهم.
- ٤- مناقشة المصاريف الرأسمالية واعتمادها.
- ٥- البت في خلافات وجهات النظر بين المديرين والمساهمين.
- ٦- التأكد من عدالة وصحة نظم البيانات المالية والمحاسبية.
- ٧- العمل على التأكد من الالتزام بالقوانين السارية والأنظمة المتبعة.
- ٨- مراقبة فاعلية ممارسات الحوكمة.
- ٩- التأكد من أن شئون الشركة تسير بشكل عام في الطريق الصحيح لما فيه مصلحة المساهمين.
- ١٠- من صلاحيات مجلس الإدارة تشكيل لجان داخلية للقيام ببعض من مهامه.
- ١١- تزكية مرشحين لإنتخابهم بمعرفة الجمعية العمومية للمساهمين بغرض الانضمام لعضوية مجلس الإدارة.
- ١٢- التأكد من أن التقارير المالية تتبع المعايير المحاسبية المستخدمة بالدولة، وأن كافة تقارير النتائج تسلم بانتظام للجهات الرقابية بالدولة وللجهات الأخرى المعنية ذات الصلة



المحاضرة الثامنة عشر أخلاقيات عمل

عناصر الحاكمية الرشيدة في المنظمات

أولاً: الديمقراطية.

تتجسد من خلال تعزيز ممارسة الديمقراطية المصلحة والمبنية على أرض الواقع، بمعنى تجسيد نصوص القانون وترجمته بحياة ديمقراطية أساسها المشاركة وتمثيل الشعب والمحاسبة والمراقبة لأداء الحكومة، ومن خلال توفير الإطار المؤسسي لمكافحة الفساد.

ثانياً: حقوق الإنسان.

تعزيز مفاهيم حماية حقوق الإنسان ونشر ثقافة حقوق الإنسان من خلال الاتفاقيات والمواثيق الدولية لحقوق الإنسان وإشاعة مبادئ الاحترام وتعزيز الكرامة وعدم التمييز بين الأفراد والمساواة.

ثالثاً: سيادة القانون.

بمعنى احترام المبادئ القانونية وحكمها والتي تساعد على إرساء قواعد العدالة وتفعيل آليات حل النزاعات بالطرق القانونية وإلى المساواة أمام القانون وحق التقاضي وأن تنظر القضايا محكمة مستقلة وأن يكون القضاء والمحامون مستقلون لا يخضعون لأي سلطان غير سلطان الحق والعدل، ويتم ذلك من خلال العمل على استقلالية الجهاز القضائي.

رابعاً: مؤسسات المجتمع المدني.

تعتبر مؤسسات المجتمع المدني من أهم عناصر الحاكمية الرشيدة وعلى الدول أن تعمل على تشجيع إنشائها وتفعيل دورها في الشؤون العامة وأن تعطيها الشرعية القانونية من خلال سن التشريعات التي تساعد على القيام بأداء دورها الرقابي والعملية وتحقيق مفهوم المشاركة في التنمية.

خامساً: الإدارة الحكومية.

ضرورة وجود الإدارة الحكومية يعنى أن تعمل على إدارة الأموال العامة واستثمار الموارد الطبيعية والبشرية في خدمة المجتمع ويكون كل أفراد الشعب شركاء في هذه الثروات وأن تؤمن بمبدأ تكافؤ الفرص وتقلد الوظائف العامة تحت معيار المساواة وعدم التحيز.

سادساً: الإدارة غير المركزية.

على الحكومات وسلطات الدولة أن تقوم بتفويض صلاحياتها وسلطاتها لإدارات غير مركزية (الحكومة داخلية محلية) وبمشاركة واسعة من قبل أفراد المجتمع.

أثر الحاكمية الرشيدة على التنمية المستدامة

إن الحاكمية الرشيدة مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بعملية التنمية وخصوصاً التنمية المستدامة، ويمكن أن نحدد عناصر الحاكمية الرشيدة،



وعلاقتها بالتنمية من خلال المرتكزات التالية:

- ١- ديمقراطية حقيقية مبنية على مفهوم المشاركة في إدارة الدولة والمعتمدة على التمثيل لكافة فئات المجتمع وتعتمد أساس المحاسبة لأي حكومة.
- ٢- احترام المعايير الدولية والمحلية لحقوق الإنسان وخصائصها المبنية على المساواة وعدم التمييز وعدم قابلية هذه الحقوق للتجزئة أو الانتقاص.
- ٣- التشجيع على دعم مؤسسات المجتمع القائمة، والتشجيع على تسهيل إجراءات تكوينها وتفعيل دورها في الحياة العامة.
- ٤- احترام سيادة القانون وتعزيز مفهوم استقلال القضاء وتحديد معايير المحاكمات العادلة وحق التقاضي أمام محاكم مختصة وقضاة مستقلون.
- ٥- إدارة أموال الدولة بطريقة شفافة وسليمة تخضع لمفهوم الرقابة العامة للمجتمع ولمفهوم المساءلة، وأن تقوم على إدارتها مؤسسات حكومية تعرف بقدرتها على التعامل مع قضايا إدارة أموال الدولة ومواردها بكل احتراف ومهنية عالية، وتضع مصلحة المجتمع وأفراده في أولى غاياتها.
- ٦- اعتماد السلطة اللامركزية للحكومة وتوزيعها على مختلف مناطق الدولة جغرافيا، والاعتماد على المشاركة التامة لأفراد المجتمع في تلك المناطق، واحترام كافة الحقوق والحريات الأساسية، وتعزيز مفهوم الرقابة وترسيخ مفهوم الحكم الرشيد

الفصل العاشر

الثقافة التنظيمية وأخلاقيات العمل

مفهوم الثقافة التنظيمية

إن لكل منظمة من منظمات الأعمال ثقافتها الخاصة، وكما هو الحال بالنسبة لأي فرد منا أن يكون له شخصيته المستقلة والتي تميزه عن غيره، فإن لكل منظمة ثقافتها وشخصيتها التي تتميز بها عن غيرها من المنظمات الأخرى.

فالمنظمات الربحية تختلف عن المنظمات غير الربحية، والجامعات تختلف عن المعاهد، والمستشفيات تختلف عن الفنادق.

كما أن المنظمات التي تعمل في نفس المجال وطبيعة العمل تختلف عن بعضها البعض، فلن تجد مصرفا له شخصية مماثلة لمصرف آخر، أو جامعة لها شخصية مماثلة لجامعة أخرى.

مفهوم كلمة الثقافة.



الثقافة هي مجموعة العادات والتقاليد والقيم والقواعد السلوكية المشتركة الملموسة وغير الملموسة لمجتمع ما أو جماعة ما، والتي تميزهم عن غيرهم، وتشكل هذه المجموعات أسس التفاهم والتعامل فيما بين أفراد المجتمع من خلال تفاعلهم اليومي مع بعضهم البعض، يتعلمونها ويدركونها كونهم أعضاء فيه. كما عرف البعض الثقافة بأنها ذلك الكل المعقد الذي يشمل المعرفة والعقيدة والفن والأخلاق والقانون وأية قدرات يكتسبها الإنسان كعضو في المجتمع. وعرف البعض الآخر الثقافة بأنها مجموعة السلوكيات التي تتعلمها الكائنات الإنسانية في أي مجتمع من الكبار الذين تنتقل منهم إلى الصغار.

مفهوم كلمة التنظيمية.

تشق كلمة التنظيمية من التنظيم، والتنظيم هو هيكل للعلاقات التي تقوم بين جماعات متخصصة تسعى إلى تحقيق هدف محدد من خلال تنسيق وتكامل الجهود.

الثقافة التنظيمية.

هي مجموعة القيم والمعايير والسلوكيات والتصرفات والإشارات وأساليب التعامل والمعاملة التي تصدر عن الموظفين ويلبسها العملاء والمتعاملين والمجتمع الذي تتواجد فيه المنظمة، سواء كان داخل أوقات العمل الرسمي أو خارجه. وعليه فإنه يجب أن يصبح الموظفون ومع الوقت يشعرون ويعرفون ويعاملون ويتعاملون بثقافة وقيم وسلوكيات منظمته وليس كما اعتادوا عليه قبل أن يصبحوا أعضاء في هذه المنظمة. وتقع مسؤولية وضع الثقافة التنظيمية للمنظمة على الإدارة العليا والتي عليها أن تساهم بشكل واضح بوضع وتحديد وتشكيل الثقافة التنظيمية الخاصة بالمنظمة ومجموعة القيم الجوهرية والسلوكيات والتصرفات التي تتوافق وغايات المنظمة العليا والمصالح المشتركة للمالكين والإدارة والأفراد الموظفين والمجتمع الذي تتواجد فيه المنظمة..

آليات تشكيل الثقافة التنظيمية

١ - اختيار الموظفين.

تعتبر عملية اختيار الموظفين خطوة رئيسية في تشكيل الثقافة التنظيمية، ذلك أنه ومن خلال عملية الاختيار يتم التعرف على الأفراد الذين ترى المنظمات أن لديهم مجموعة من الصفات والأنماط السلوكية، والخلفيات الثقافية، والاستعدادات والتوجهات المناسبة لها. فعملية التعيين تعني في نهاية الأمر اختيار الأفراد الذين يتفقون مع قيم المنظمة، والتي يستطيعون الاعتذار عن التعيين إذا لم تكن متفقة مع أهدافهم وقيمهم.



ومن الأمثلة الواضحة على أهمية التوافق بين قيم المرشحين للتعين، وقيم المنظمة، هو العمل في البنوك التي تتعامل بالفائدة البنكية، إذ بإمكان المرشحين للتعين، أن يقرروا العمل أو عدم العمل فيها حسب درجة التوافق أو التعارض بين القيم التي يؤمنون بها، وبين القيم المعمول بها في هذه البنوك،

– الممارسات الإدارية.

رغم أهمية القيم المعلنة في المنظمة إلا أن الممارسات الإدارية تبقى المؤشر الحقيقي للتعرف على طبيعة الثقافة التنظيمية السائدة فيها، إذ يتضح ومن خلال هذه الممارسات أنواع السلوكيات التي يتم مكافأتها والسلوكيات التي يتم استنكارها ومعاقبة ممارسيها، ويشكل ذلك مؤشرات واضحة للعاملين. فقد ترفع المنظمة شعارات وأنها تتبنى ثقافة تنظيمية تكافئ الأمانة والإنجاز وتتبنى قيم المساءلة والشفافية، ولكن ومن واقع الممارسة اليومية يكتشف العاملون أن الإدارة لا تطبق تلك الشعارات، حيث تتم الترقيات والحوافز لمن لهم وساطة ومحسوبية وعلاقات مع الرؤساء، وأن كثيرا من الممارسات الخاطئة والمخالفة للقانون لا يتم محاسبة الذين يقومون بها، بل يحصل العكس، إذ أن الذين يلتزمون بالقوانين والتعليمات ولا يتجاوزونها يصنفون بأنهم تقليديون، وبالتالي يحسب ذلك نقاط قصور عليهم، ولو لم يكن ذلك بشكل واضح. وكذلك فإن شعار الشفافية قد لا يكون في المنظمة منه إلا الشعار، إذ تتعامل المنظمة بدرجة من السرية في الأمور التي لا وجوب للسرية فيها، ويجري التكتم على الممارسات الخاطئة، ويتم تزويق وتلوين المعلومات غير

الصحيحة لوسائل الإعلام، بهدف رسم صورة جيدة للمنظمة ولكن مغايرة لما هو موجود في الواقع. وبالتالي فإن مثل هذه الممارسات حقيقة هي التي تشكل الثقافة التنظيمية وليس الشعارات.

٣ – التنشئة والتطبيع.

يلزم لتثبيت الثقافة التنظيمية المطلوبة لدى العاملين أن تهتم منظمات الأعمال وبعد اختيارها للمرشحين المناسبين للتعين بعملية التأهيل والتدريب، فالتأهيل والتدريب من أنواع التطبيع الاجتماعي يتعلم من خلاله الموظفون الكثير عن المنظمة وأهدافها وقيمها وما يميزها عن المنظمات الأخرى. وغالبا ما يتم ذلك من خلال دورات تدريبية توجيهية، يتعرف من خلالها الموظفون على حقوقهم وواجباتهم ومزايا عملهم حتى يكونوا أقدر على العمل والإنسجام مع القيم الثقافية السائدة في المنظمة.

٤ – القصص والطقوس والرموز.

ونعني بالقصص روايات لأحداث في الماضي يعرفها العاملون وتذكرهم بالقيم الثقافية للمنظمة، وهذه القصص تدور في الغالب على المؤسسين الأوائل للمنظمة، كما أنها توفر معلومات حول الأحداث التاريخية التي مرت بها المنظمة بما يساعد الموظفين على فهم الحاضر والتمسك بالثقافة التنظيمية والمحافظة عليها، أما الطقوس فهي احتفالات متكررة تتم بطريقة نمطية معيارية وتعزز بصورة دائمة القيم والمعايير الرئيسية، أما بالنسبة



للمرور فإن لكل منظمة رموز معينة تعزز صورة المنظمة وتميزها عن غيرها أمام الجمهور، وتوجد شعورا خاصا بهوية الموظف.

العوامل المكونة للثقافة التنظيمية

أولا: عوامل ومتغيرات مادية ملموسة.

- ١ - المنتجات والخدمات التي تقدمها المنظمة.
- ٢ - اسم وشعار المنظمة وأية دلالات أو أشكال أخرى.
- ٣ - المباني والمكاتب والفروع الخاصة بالمنظمة وأثاثها وتصاميمه الداخلية والخارجية.
- ٤ - إعلانات ونشرات ومطبوعات المنظمة على اختلافها.
- ٥ - مساهمات وخدمات المنظمة في خدمة المجتمع.

ثانيا: عوامل ومتغيرات معنوية غير ملموسة.

- ١ - سلوكيات وتصرفات الموظفين.
- ٢ - أسلوب وطريقة تعامل الموظفين للجمهور والمجتمع بشكل عام داخل وخارج ساعات العمل.
- ٣ - أسلوب الموظفين في تقديم المنتجات والخدمات التي تقدمها المنظمة للمجتمع.
- ٤ - آراء وأفكار وتوجهات الموظفين بما يتعلق بالقضايا الاجتماعية.
- ٥ - مدى التزام الموظفين بالصورة العامة التي تطرحها المنظمة لنفسها داخل المجتمع.
- ٦ - الأمور التي يفتخر بها الموظفون كونهم أعضاء في المنظمة.
- ٧ - شعور الموظفون تجاه المنظمة، والصورة التي يحملونها وينقلونها للجمهور الخارجي.
- ٨ - سياسات وإجراءات عمل المنظمة، وسبب وجودها..

أهمية الثقافة التنظيمية:-

- ١ - الثقافة التنظيمية هي القاعدة القوية والثابتة التي تقف عليها المنظمات لمواجهة التغيرات المتسارعة في الأسواق المحلية والعالمية في ظل انفتاح الأسواق والتطور التكنولوجي واتفاقيات التجارة العالمية وقيام التكتلات الاقتصادية والتجمعات الإقليمية واندماج المنظمات.
- ٢ - الثقافة التنظيمية تعمل كمعادلة تنصهر فيها الشخصية والآنية للأفراد بأهداف المنظمة العليا، وبحيث تشكل القيم المشتركة معادلة تفاعل هذا الانصهار وبحيث يصبح تحقيق الفرد لذاته بما تحققه المنظمة من أهداف ضمن منظومة القيم السائدة في المجتمع.
- ٣ - الثقافة التنظيمية هي الإطار الذي يساهم في بناء وتطور المنظمة وارتقائها ومواكبة التغيرات والتطورات، وفي المقابل هي الأساس في انحسار المنظمة وتراجعها وخروجها من السوق إذا ما كانت هذه الثقافة سلبية.



٤ - الثقافة التنظيمية هي الأساس لنجاح عمليات التحول والتطور والعمل بالجودة الشاملة التي تسعى إليها المنظمات، حيث باءت معظم عمليات التحول والتطور التي قامت بها المنظمات خلال مرحلة من المراحل بالفشل الذريع، كون إدارات هذه المنظمات لم تعي وتدرك وتحدد ثقافتها التنظيمية القائمة، وأيضاً لم تعمل على إيجاد ثقافتها التنظيمية الخاصة بها أو العمل على تطويرها في سياق عمليات التحول والتطور التي قامت بها.

٥ - تعطي الثقافة التنظيمية العاملين الهوية التنظيمية وذلك لأن مشاركة العاملين لنفس المعايير والقيم يمنحهم الشعور بالتوحد، مما يساعد على تطوير الإحساس بالهدف المشترك للمنظمة.

٦ - تسهل الثقافة التنظيمية الالتزام الجماعي من حيث تنمية الشعور بالهدف المشترك الذي يشجع الالتزام القوي من جانب من يقبلون هذه الثقافة.

٧ - تشجع الثقافة التنظيمية على التنسيق والتعاون الدائمين بين أعضاء المنظمة وذلك من خلال تشجيع الشعور بالهوية المشتركة والالتزام بالأنظمة واللوائح.

٨ - تشكل الثقافة التنظيمية السلوك من خلال مساعدة الأفراد على فهم ما يدور حولهم، حيث توفر مصدراً للمعاني المشتركة التي تفسر لماذا تحدث الأشياء نحو ما.



المحاضرة الواحدة والثانية والعشرون أخلاقيات عمل

الفصل الحادي عشر : الانترنت واخلاقيات العمل

مع مستجدات العصر والتطورات التي شهدتها التقنيات المعلوماتية واستخدامات الإنترنت في شتى أمور حياتنا اليومية سواء في المعاملات الإنسانية أو التجارية أو الإعلامية أو الاستطلاعية ثبت أن هذه التقنية ناجحة إلى حد كبير.

- لذلك تسعى كثير من الدول لجعل الإنترنت أداة رئيسية لإدارة الأعمال، لكن يثور التساؤل هل من الممكن أن تتسبب الإنترنت في خفض الإنتاجية؟ وكيف تتأكد المنظمة أن موظفيها يستخدمون الإنترنت بالشكل الصحيح؟ في الواقع وحسب دراسة للشركة الدولية للبيانات IDC فإن ٣٠ % إلى ٤٠ % من الموظفين مستخدمي الإنترنت يقضون أوقاتهم في غير أنشطة العمل.
- كذلك وبحسب دراسة أجرتها شركة تاييلور نيلسون سوفريز فإن حوالي ٩٠ % من الموظفين يشعرون أن الإنترنت تؤدي إلى الإدمان وحوالي ٤١ % يتصفحون الإنترنت لأغراض شخصية خلال ساعات العمل بمعدل ٣ ساعات أسبوعياً .
- فكيف إذا تعالج منظمات الأعمال أشكال إهدار الوقت والجهد المرتبطة بالإنترنت؟

مفهوم الانترنت:

الإنترنت هي شبكة عالمية تربط عدة آلاف من الشبكات وملايين أجهزة الكمبيوتر المختلفة الأنواع والأحجام في العالم، والتي تعتبر في الشركات والمؤسسات وسيلة يستخدمها الموظفون في التواصل وتبادل المعلومات. أو هي عبارة عن مجموعة شبكات للمعلومات في كل منها يتم توصيل عدد كبير من أجهزة الكمبيوتر بعضها ببعض تسهم في تبادل المعلومات بين أجزاء العالم المتباعدة.

فوائد الإنترنت:

- ١ - توفر شبكة (الإنترنت) بنية أساسية للاتصالات تتيح للعلماء والباحثين فرص الاتصال والتعاون وتبادل المعلومات، كما تقدم لمستخدميها على مختلف مستوياتهم الفكرية والاجتماعية خدمات متنوعة تمكنهم من الاتصال عن بعد للحصول على معلومات أو استخدام الموارد الحاسوبية مثل نتائج البحوث وقواعد البيانات والبرمجيات والاتصال بالخبراء في مختلف مجالات العلوم والمعرفة والاشتراك في مجلات علمية.
- ٢ - أصبحت الإنترنت اليوم تساند أيضاً الخدمات التجارية المختلفة من الإعلان والمشاركة وتبادل المعلومات والبيع والشراء والحوالات المالية حيث أصبحت هذه الخدمات تقع ضمن محور التجارة الإلكترونية.
- ٣ - استخدام البريد الإلكتروني لإرسال رسائل وملفات للأخرين والرد عليها خلال بضع ثواني، أو إجراء مكالمات تليفونية أو إرسال رسائل نصية على أي جوال متنقل في العالم.
- ٤ - تكوين مواقع تحتوي على موضوعات للمناقشة وتسمح لأي شخص من وضع تعليقه الخاص على أي موضوع أو طرح موضوعات جديدة للمناقشة.
- ٥ - تكوين مواقع للمحادثة حيث يتحاور أكثر من شخص حول العالم معاً في ذات الوقت.
- ٦ - الحصول على شهادة دراسية عالية كالبكالوريوس أو الماجستير عبر الإنترنت.
- ٧ - معظم الجهات الحكومية بدأت تستفيد من قدرات شبكة الإنترنت في تطوير كافة النشاطات والإجراءات والمعاملات الحكومية وتبسيطها ونقلها من الأطر اليدوية أو التقنية الإلكترونية النمطية إلى الأطر التقنية الإلكترونية المتقدمة وصولاً إلى تطبيق استخدام تكنولوجيا المعلومات والإنترنت في الأعمال الحكومية أو ما أصبح يسمى (الحكومة الإلكترونية)

استخدام الموظفين للإنترنت

- ١ - إن الإنترنت بحد ذاتها علم يجب الاستفادة منه واستخدامه الاستخدام الأمثل، والتركيز على تطوير الوعي لدى الموظفين أفضل من حجب كل تقنية يمكن الاستفادة منها بحجة أن ضررها أكبر من نفعها.

- ٢ - الإنترنت تقدم للموظف الوعي الكثير من الخدمات سواء ما كان منها للجانب الشخصي للموظف أو للعمل الإداري، فزيادة المعلومات بالاطلاع والبحث أصبح ميسر باستخدام الإنترنت وتطوير الذات واكتساب المهارات الإدارية منها والفنية أصبحت متاحة باستخدام الإنترنت.
- ٣- أن الموظف يعتبر الركيزة الأساسية لعمل المؤسسات والشركات والجهات الحكومية فقد كان تأثير دخول الإنترنت ملموسا على فئة كبيرة من الموظفين بتحسين عملهم الأساسي وزيادة ثقافتهم ومعلوماتهم ووعيهم، فنجد أن استخدام الموظف للإنترنت يتطور بشكل سريع لإحساسه بنتائج استخدامه لهذه التقنية سواء على المستوى الشخصي أو على مستوى عمله.
- ٤ - كذلك يخطئ من يظن أن الإنترنت لا تخدم إلا متصفحها فقط بل فائدتها للمؤسسات والشركات والدوائر الحكومية أكبر حجما لو تم استثمارها الاستثمار الصحيح، حيث أنها توفر الجهد وتقلل من الحاجة إلى احتكاك الموظف بالجمهور مباشرة، ويترتب على ذلك استثمار أفضل للموارد البشرية والطاقات الإدارية بسبب الإنترنت.

سوء استخدام الموظف للإنترنت

- في الواقع يمكن للموظف أن يستفيد من وقته في تنفيذ بعض متطلباته من خلال الخدمات الإلكترونية، كذلك يمكن له أن يرفع كفاءته ويطور مهاراته سواء الفنية أو الإدارية من خلال زيارات المواقع المتخصصة في مجال عمله ومتابعة الجديد في ذلك.
- ولكن قد يسيء الموظف استخدام الإنترنت وهذا قد يكون نابعا من نفس الموظف وطريقة تفكيره ووعيه وعدم قدرته على تحديد الأولويات في الأعمال الموكلة إليه، وقد يكون نابعا من فقدان البرامج التطويرية الإدارية والضبابية التقديرية في حصر وتقدير كفاءات العاملين وإنجازاتهم في أنظمة مرتبطة بمدة مكوث الموظف في دائرته وتتساوى التقييمات الوظيفية على قرارات شخصية.
- يعتبر سوء استخدام الإنترنت داخل مكان العمل موضوع هام خاصة عند تحليل نتيجة الإحصائيات التي تؤكد أن الموظفين يستخدمون الإنترنت أثناء ساعات العمل لأغراض شخصية، وأثر ذلك على إنتاجية الموظفين.
- ورغم أن هذا لا يعني أن الموظفين يستخدمون الإنترنت للدخول على محتوى غير لائق إلا أن منظمات الأعمال ترفض الدخول على أي محتوى غير أخلاقي من خلال أجهزة الشركة.
- ويلاحظ أن سوء استخدام الإنترنت في منظمات الأعمال ينتج عن عدم تقييد استخدام الإنترنت ومنع الاستخدام الشخصي أثناء ساعات العمل وقيام الموظفين باستخدام الإنترنت لأغراض شخصية أو نشاطات تجارية إلكترونية وإجراء معاملات بنكية شخصية وبحث عن وظائف وأي شيء يقلل من إنتاجيتهم.

مظاهر سوء استخدام الموظف للإنترنت

- ١ - سوء استخدام البريد الإلكتروني.
- ٢ - استخدام الإنترنت في العمل لحاجات شخصية كحجز تذاكر السفر والفنادق.
- ٣ - إجراء المحادثات النصية عبر الإنترنت وزيارة المواقع المالية كالبانوك والبورصة.
- ٤ - البحث عن مواد إباحية عبر الإنترنت في أثناء ساعات الدوام الرسمي.
- ٥ - مشاهدة الملفات الإعلامية المتعددة كالأفلام ومتابعة الأخبار على الإنترنت.
- ٦ - الاستماع إلى برامج الراديو التي تبث عبر شبكة الإنترنت.
- ٧ - تنزيل مواد إباحية أو تنزيل برمجيات غير مرخصة.
- ٨ - تصفح الإنترنت في مواقع لا علاقة لها بالعمل بغرض الترفيه.
- ٩ - القيام بالتسوق والمقامرة على الإنترنت.

الوقاية من سوء استخدام الموظف للإنترنت

- ١ - انتباه الإدارة إلى الإشارات التحذيرية التي تكشف عن سوء استخدام الموظف للإنترنت كانهخفاض الإنتاجية وزيادة الأخطاء في العمل وانخفاض مستوى التفاعل بين الموظفين وقلة تحمل ظروف مكان العمل والإرهاق المستمر وطلب الإجازات المرضية والتأخر عن مواعيد العمل.

- ٢ - ملاحظة رد فعل الموظف عندما تقترب من موقع عمله وكيف يرتجف ويحاول أن يغير من سلوكه.
- ٣ - ضبط الدخول على الإنترنت أثناء العمل ودراسة الحاجة الفعلية لاستعمال الموظف للإنترنت، وعدم منحه إمكانية الاتصال بالإنترنت من خلال جهازه الخاص، وتحد جهاز خاص يمكن من خلاله الدخول على الإنترنت يوضع في مكان عام ومكشوف.
- ٤ - تحديد مجالات الدخول للإنترنت للموظف بحسب ما تقتضيه أعماله وتوفير برامج حجب فعالة لهذا الغرض.
- ٥ - وضع لائحة بقواعد السلوك الخاصة بالإنترنت توضح فيها ما هو المطلوب من الموظفين وتوزع عليهم ويتم أخذ توقيعهم عليها وتوضح لهم الهدف من الدخول على الإنترنت وأنه فقط لحاجات العمل وليس لأغراض شخصية، وأن الموظف مسئول عن المواد التي يقوم بإرسالها، وحق المنظمة في مراقبة الرسائل والمواد التي يحتويها كمبيوتر الموظف، وأن أي مخالفة تعرض مرتكبها للجزاء التأديبية.

مراقبة استخدام الموظف للإنترنت

- تقوم بعض الجهات الحكومية وأغلب الشركات بمراقبة استخدام موظفيها للإنترنت أثناء ساعات العمل، وتختلف درجات المراقبة من جهة لأخرى فقد لا يتعدى ذلك تقرير أ عن الوقت الذي يقضيه الموظف في استخدام الإنترنت، وقد يمتد ليشمل معلومات دقيقة تحتوي قائمة بالمواقع التي دخل عليها وأحجام الملفات التي يسحبها، بل قد يشمل ذلك قراءة البريد الإلكتروني الخاص بالموظف.
- وأكثر ما يثير حق المستخدمين في هذه الحالة هو أن هذه المراقبة تعتبر قانونية جدا ومشروعة باعتبار أن الجهاز والخدمة مقدمة من قبل الجهة التابع لها الموظف وأن الاستخدام يقع ضمن ساعات العمل، وهذا ما يعطي الصلاحية في التأكد من استخدام الموظف لها بالشكل الصحيح.
- الكثير من منظمات الأعمال لا تريد أن تفرض نظام مراقبة على بيئة العمل رغم علمها بجود ارتباط بين سوء استخدام الإنترنت والإنتاجية، فهي تدرك جيداً أن إدارة استخدام الإنترنت فيها أمر ضروري للتأكد من استخدام الموظفين للإنترنت بشكل فعال ولائق.
- ولقد أصبحت البرامج أداة جيدة لإدارة وتنظيم ومراقبة العمل في هذه المنظمات فمع برنامج IM2Filter يمكن التحكم في نشاط الإنترنت، حيث يتيح هذا البرنامج للموظفين إمكانية عدم تقليل كفاءة الإنترنت وتقليل المخالفات القانونية الناتجة عن سوء استخدام الإنترنت، فضلا عن السماح للموظفين بإمكانية الدخول على الإنترنت بقيود أقل أثناء فترة الغداء أو قبل وبعد ساعات العمل الرسمية، وأخيراً يجعل هذا البرنامج نظام العمل أكثر حماية من كثير من البرامج الضارة التي يمكن دخولها عن طريق الإنترنت بدون وجود قيود.

القواعد المتعلقة باستخدام الموظف للإنترنت

- ١ - إتباع اللوائح المنظمة لاستخدام الإنترنت في المنظمة وخاصة لائحة السلوك المتعلقة باستخدام الموظف للإنترنت.
- ٢ - استخدام الإنترنت لأغراض العمل وتطوير القدرات والمهارات ذات العلاقة بطبيعة عمله بما يصب في مصلحة العمل.
- ٣ - الالتزام بإتباع شروط حقوق الملكية الفكرية للملفات والبرامج ومراعاة شروط ترخيص استخدامها.
- ٤ - استشارة وحدة تقنية المعلومات عندما تواجهه أي مشكلة أو عند ملاحظته أي أمور غير طبيعية خلال استخدامه للإنترنت.
- ٥ - عدم تنزيل الملفات والصور التي تحتوي على مواد غير أخلاقية أو عنصرية أو سياسية أو تحرض على العنف والكراهية أو أي أنشطة غير قانونية.
- ٦ - عدم تنزيل الملفات التي لا تتعلق بالعمل كملفات الفيديو والأفلام والأغاني والموسيقى وغيرها.
- ٧ - عدم استخدام الإنترنت لمحاولة الدخول والتسلل أجهزة وشبكات أخرى.
- ٨ - عدم استخدام الإنترنت لإرسال مواد سرية أو سياسية أو تحتوي على تهديد أو مضايقات للآخرين.

ظاهرة إدمان الموظف للإنترنت

- أكثر الناس قدرة على تحديد حجم هذه المشكلة هم المدمنون أنفسهم أو المحيطين بهم، وأحياناً يحصل التشخيص متأخراً جداً بعد أن يلاقي الموظف ضرراً فادحاً من الإدمان في أن يفصل من عمله.

- وبالتالي، اعلم أنك مدمن للإنترنت أو على الأقل تعاني من مشكلة كبيرة جدا مع الإنترنت، لو وصل بك الحال إلى أن يتأفف المحيطون بك من طول الوقت الذي تقضيه أمام الكمبيوتر، أو أصبحت متوترا باستمرار بسبب مرتبط بالإنترنت، أو أصبحت مهملا لواجباتك الوظيفية بسبب الإنترنت، أو أصبحت تنعزل بعيدا عن الزملاء بسبب الإنترنت، أو أصبحت تسهر طوال الليل وأنت تستخدم الإنترنت.

مظاهر إدمان الموظف للإنترنت

- ١ - فقد السيطرة وعدم قدرة الموظف على التحكم أو التقليل من الوقت الذي يستخدم فيه الإنترنت، فضلا عن عدم وفائه بخطط علاجية أو وعود قطعها على نفسه أو للآخرين .
- ٢ - الوله الشديد بالإنترنت أي الانشغال به أكثر من اللازم والتفكير به عند عدم استخدام الموظف له أو قيامه بنشاط آخر مثل السفر أو الجلوس مع الأصدقاء .
- ٣ - وقوع ضرر على الموظف وفقدانه علاقات عائلية أو وظيفية.
- ٤ - الكذب والمراوغة وعدم الوضوح بخصوص كمية الوقت المستنفذ أو بخصوص المواقع أو الأنشطة التي يقوم بها الموظف على الإنترنت.
- ٥ - السلوك المشين الذي يقوم به الموظف عند استخدام الإنترنت كالدخول على المواقع الإباحية، أو المراسلات التي تضر المستخدمين الآخرين والاستفادة من كونه يدخل المواقع الالكترونية متخفيا وبمعارف وهمية.
- ٦ - الشعور بالإحباط عندما لا يستطيع الموظف أن يشبع رغبته من الإنترنت لأي سبب مثل ألا يجد جهازا أو لتعطل الجهاز أو نتيجة الانشغال عنه، ويحدث نفس الشعور عندما يقاطعه أحد ويجبره على التوقف .
- ٧ - مع انقضاء الساعات الطويلة أمام الكمبيوتر، يشعر الموظف بالنشوة التي تخالطها أحيانا أحاسيس بالذنب والقهر والندم، ذلك الندم قد يكون نتيجة الجلوس الطويل والتحسر على الوقت أو نتيجة أفعال غير قانونية أو ضارة قام بها.
- ٨ - الهروب بالاستغراق الذي يمارسه الموظف عندما يلجأ إلى الإنترنت في أوقات يكره أن يكون على الإنترنت، ويحصل ذلك عندما يكون الموظف محبطا من شيء ما في حياته مثل خلاف عائلي أو مشكلة في العمل، فيذهب ليداوي نفسه بالهرب والاستغراق في الإنترنت.
- ٩ - التكلفة والخسائر المادية التي تلحق بالموظف نتيجة انشغاله وعشقه للإنترنت، فإنه يصرف أكثر مما يجب من ماله لشراء أجهزة مرافقة وضروريات أو إكسسوارات، كذلك بقائه على الإنترنت لأوقات طويلة يسبب له الخسائر نتيجة الغياب عن عمله.
- ١٠ - تبدل الأولويات لدى الموظف وإحساسه الطاعني بأهمية الإنترنت في حياته، مع دفاعه عن حقه في استخدام الإنترنت ونكرانه لوجود إهمال منه لحقوق الآخرين في العمل، وتجنبه أي نقاش حول مسألة إهماله القيام بواجباته الوظيفية.

أسباب إدمان الموظف للإنترنت

- ١ - انطواء الموظف وميله للأنشطة الانعزالية كثيرا ، حيث يجد نفسه أمام الكمبيوتر، لأنه أحد الأشخاص الذين يعانون من اهتزاز الثقة بأنفسهم ولا يستطيعون تكوين علاقات مباشرة مع الآخرين فيلجئون إلى الإنترنت كوسيلة أفضل لهم .
- ٢ - شعور الموظف بالوحدة وإحساسه بالفراغ الداخلي في عاطفته ومشاعره، فالإدمان على الإنترنت يصيب أكثر الأشخاص الغير متزوجين أو المنفصلين، حيث يعوض ذلك بالانشغال بالإنترنت.
- ٣ - قد يكون الوله بالإنترنت هو كسلوك قهري كما هو الحال في اضطراب الوسواس القهري أو اضطرابات القدرة على السيطرة على المشاعر والدوافع .
- ٤ - إدمان الموظف للقمار قد يكون هو السبب وراء مشكلة التعلق الزائد بأجهزة الكمبيوتر وتصفح الإنترنت
- ٥ - الاضطرابات الوجدانية والاكتئاب والقلق من الأسباب الشائعة لهذا النوع من الإدمان، حيث يلجأ الموظف للتعبير عن مشاعر الإحباط لديه بالانغماس في الإنترنت.

٦ - البعض من الموظفين لا يتعاملون مع الضغوط النفسية بشكل واعي أو صحي، فيكون الهروب من المشكلة بالجلوس الطويل أمام شاشات الكمبيوتر .

٧ - وجود مشاكل عائلية وزوجية لدى الموظف قد تسبب هذا النوع من الإدمان، وقد يكون ذلك وسيلة ممتازة للتهرب من أداءه لمهام وظيفته.

مضار إدمان الموظف للإنترنت

١ - مضار صحية جسدية: منها ما هو مباشر ومنها ما هو نتيجة استخدام عقاقير لإبقاء الموظف يقظا لساعات طويلة مثل تناول الكافيين والتدخين بكثرة، واضطراب النوم بالتأخير سيؤدي لمشاكل صحية كبيرة أقلها الإرهاق المستمر وتدهور القدرة على العمل.

٢ - مضار صحية نفسية: إن إدمان الموظف للإنترنت يعمق أعراض الاكتئاب لديه ويزيد من شدتها، حيث يزيد الإنترنت من عزلة الموظف، فتراكم المهام عليه بسبب إهماله أثناء انشغاله بالإنترنت يزيد من حالة اكتنابه وتصيبه بنوبات قلق قوية، وتزيد الإنترنت من تفاقم مشاكل الشخص العائلية والمادية والمهنية مما يسبب في تفاقم حالته النفسية .

٣ - مضار مهنية: تستهلك الإنترنت الكثير من وقت وصحة الموظف، وهو أمر يضر به بالتأكيد ويؤثر على أدائه، مما قد يؤثر على احتفاظه بالوظيفة بشكل مباشر، حيث لا يستطيع الموظف أن يقوم بعمله على الوجه المطلوب إن قام به من الأساس بسبب استخدامه للإنترنت لأغراضه الشخصية في المكتب. الأمر الأكثر خطورة هو أن الكثير من الموظفين تم فصلهم من وظائفهم نتيجة إما الإدمان للإنترنت وإما سوء استخدامه لأغراض ليست أخلاقية أو لأسباب أمنية أو دينية، حيث أثبتت الدراسات أن أكثر من ٧٠ % من الموظفين يستغلون أجهزة الكمبيوتر الخاصة بالعمل للدخول إلى بريدهم الإلكتروني الخاص ومواقع التسوق أو لأغراض شخصية أخرى ليست من صميم العمل .

٤ - مضار أخلاقية وتربوية: وذلك عند تصفح الموظف للمواقع الإباحية وتبادل الصور والأفلام وغيرها، فضلا عن الكذب الذي يعتبر واحد من الأخلاق التي يضطر الموظف المدمن للإنترنت للتخليق بها خاصة في غرف المحادثات أو عند رغبته في التعرف على أشخاص من الجنس الآخر، فتلميع نفسه كذبا بأكبر كمية من الصفات الجميلة والمكتملة هي واحدة من وسائل اقتناص الأشخاص في عالم الإنترنت.

الوقاية من ظاهرة إدمان الموظف للإنترنت

١ - الانتباه إلى الإشارات التحذيرية التي تكشف عن وجود المشكلة، كانهخفاض الإنتاجية وزيادة الأخطاء في العمل وانخفاض مستوى التفاعل مع الزملاء في العمل، وقلة تحمل ظروف مكان العمل والإرهاق المستمر وطلب الإجازات المرضية والتأخر عن مواعيد العمل، وملاحظة ردود أفعال الموظفين عندما تقترب من موقع عملهم، وملاحظة كيف يرتبك الموظف ويحاول تغيير ما يجري على شاشته، فهذه الأحداث كلها تقترح جرس الإنذار وتستوجب من الإدارة تحمل مسؤوليتها لتلافي الكارثة القريبة.

٢ - التعامل مع الموضوع بجدية من خلال تثقيف الموظفين في الجهة الإدارية وليس تهديدهم، من خلال إعطائهم بعض المعلومات عن إدمان الإنترنت والمخاطر التي يسببها والآثار السيئة التي يخلقها.

٣ - إيجاد برامج لعلاج الإدمان على الإنترنت في المجتمع، حيث يمكن للمدير الاستعانة بتلك البرامج.

٤ - ضبط الدخول على الإنترنت أثناء العمل ودراسة الحاجة الفعلية لاستعمال الموظفين للإنترنت، وقد يكون من الأفضل عدم منح الموظفين إمكانية الاتصال بالإنترنت من خلال أجهزتهم الخاصة وتحديد أجهزة معينة توضع في مكان عام ومكتشف يمكن للموظفين من خلالها الدخول على الإنترنت كلما احتاجوا لذلك، كما يمكن تحديد مجالات الدخول على الإنترنت للموظفين بحسب ما تقتضيه أعمالهم، مع التأكيد على توفير برامج وأنظمة حجب (فلاتر) فعالة جدا لهذه الغاية .

علاج إدمان الموظف للإنترنت

• هناك من يذهب إلى أن استخدام أجهزة المراقبة الحديثة من شأنه علاج هذه المشكلة حيث أنها تسمح للمدراء بتتبع استخدام شبكة الإنترنت من قبل الموظفين، ففي إحدى الشركات الكبرى تم إجراء متابعة لجميع

الصادرات والواردات التي تمت عبر شبكة الإنترنت وكانت النتيجة أن حوالي ٢٣ % فقط من الاستخدام له علاقة بالعمل .

- وميزة هذه البرامج أنها تقدم تقارير مفصلة وموثقة بالوقت واليوم، كأكثر مواقع الشبكة استخداما ، ومن أكثر المستخدمين، فعندما يكتشف المدير أن أحد الموظفين قد استخدم شبكة الإنترنت لأغراض شخصية، فإنه يستطيع توجيه تنبيه له، وعندما تتكرر المخالفات فمن الممكن أن يوقع عليه العقوبات التأديبية.

نصائح للموظف مدمن الإنترنت

- الاعتراف بوجود المشكلة وأنت مدمن للإنترنت.
- التنقيف والقراءة عن المشكلة من خلال وسائل المعرفة المختلفة.
- كتابة الأضرار التي سببها لك الإدمان على الإنترنت.
- خلق الدافع برغبتك في زيادة كفاءة أدائك وإنتاجك.
- تحديد الهدف بتخفيض وقت استخدامك الإنترنت إلى النصف.
- طلب الرأي والمشورة من الأهل وزملاء العمل.
- تبديل الروتين بتغيير مواعيد جلوسك أمام الكمبيوتر.
- التوقيت بوضع منبه يذكرك بعدد الساعات التي قضيتها أمام الكمبيوتر.
- مراقبة الذات بعقد ما يشبه الاتفاقية مع نفسك بأن تواصل محاولتك للخلاص من المشكلة.
- مراقبة الآخرين لك بعقد ما يشبه الاتفاقية مع زملائك لمساعدتك على التخلص من المشكلة.
- وضع المعوقات البسيطة التي تجعل وصولك للكمبيوتر ليس سهلا .
- أعط فرصة لإزعاجك من الزملاء والدخول عليك في أوقات مختلفة.
- تغيير المكان أو تغيير وضعية المكتب أو وضعية الكمبيوتر على المكتب.
- تغيير طبيعة الاستخدام من الفردي إلى الجماعي.
- رحب بالمقاطعة من الآخرين.
- طلب المساعدة من الطبيب النفسي.



المحاضرة الثالثة والعشرون أخلاقيات عمل

الفصل الثاني عشر:

مهارات الاتصال وأخلاقيات العمل

- الاتصال هو العملية التي يتم بها نقل المعلومات والمعاني والأفكار من شخص إلى آخر بصورة تحقق الأهداف المنشودة في المنظمة.
- وبالتالي فلا اتصال يعتبر بمثابة خطوط تربط أوصال البناء أو الهيكل التنظيمي لأي منظمة ربطاً ديناميكياً، فلا يمكن أن نتصور جماعة ما أيا كان نشاطها دون أن نتصور في ذات الوقت عملية الاتصال التي تحدث بين أقسامها وبين أفرادها وتجعل منهما وحدة عضوية لها درجة من التكامل تسمح بقيامهما بنشاطهما.
- ويحدث الاتصال في أية منظمة وفق التنظيم الرسمي وأيضاً في التنظيم غير الرسمي الذي قد يحس به المسؤولون في المنظمة أو يحسون بجزء منه أو لا يحسون ولكنه على أي حال ذو أثر قد يفوق في شدته الاتصال عن طريق التنظيم الرسمي.

مكونات الاتصال

- عملية الاتصال هي نقل فكره أو معلومات ومعان (رساله) من شخص (مرسل) إلى شخص (مستقبل) عن طريق معين (قناة اتصال) تختلف باختلاف المواقف، وتنتقل الرسالة عبر قناة الاتصال على شكل رموز مفهومه ومتفق عليها بين المرسل والمستقبل أو رموز شائعة للمنظمة.
- وقد تصل الرسالة سليمة ويفهمها المستقبل فهما صحيحا ويتقبلها ويتصرف حيالها حسب مايتوقعه المرسل وتعتبر عملية الاتصال في هذه الحالة ناجحة وقد تصل الرسالة إلى المستقبل ولكنه لا يفهما أو لا يتقبلها ومن ثم لا يتصرف بالنسبة لها كما يرجو المرسل في هذه الحالة فأن عملية الاتصال تعتبر غير ناجحة وربما لاتصل الرسالة على الإطلاق لسبب أو لآخر أو قد تصل ناقصة أو مشوشة.
- ويرجع فضل عملية الاتصال إلى عنصر أو أكثر من عناصر عملية الاتصال ولكن من الممكن أن يتحقق المرسل من نتيجة رسالته عن طريق (ارجاع الاثر) أو مايسمى أحيانا (التغذية المرتدة) والمقصود بذلك أن يحاط المرسل علماً بما يترتب على سألته من آثار في المستقبل أو إذا ماضلت سبيلها لسبب ما ولم تصل إليه أو وصلته ناقصة أو مشوشة ويكون مسار ارجاع الاثر عكس مسار عملية الاتصال الأصلية أي تكون من المستقبل إلى المرسل ووظيفتها تصحيح المفاهيم عند المستقبل أو اقناعه بها.

عناصر عملية الاتصال

١- المرسل أو المصدر

- يتحدد مصدر الاتصال أو مرسل المعلومات في الهيكل التنظيمي بعضو من الأعضاء العاملين في التنظيم وسوف يكون لدى العضو في هذه الحالة بعض الأفكار والنوايا والمعلومات فضلاً عن أهداف محددة من قيامه بعملية الاتصال



٢- ترجمه وتسجيل في شكل مفهوم :

يهدف المرسل لأي رساله الى تحقيق نوع من الاشتراك بينه وبين مستقبل الرساله لتحقيق هدف محدد وبالتالي فهناك ضروره لترجمه افكار ونوايا ومعلومات العضو المرسل الى شكل منظم ويعني ذلك ضروره التعبير عما يقصده المرسل في شكل رموز او لغه مفهومه ويشير ذلك الى ترجمه مايقصده المرسل الى رساله يمكن للشخص الذي يستقبلها ان يتفهم الغرض منها.

٣- الرساله :

الرساله هي الناتج الحقيقي لما امكن ترجمته من افكار ومعلومات خاصه بمصدر معين بشكل لغة يمكن تفهمها والرساله في هذه الحاله هي الهدف الحقيقي لمرسلها والذي يتبلور اساسا في تحقيق الاتصال الفعال بجهات او افراد محددين في الهيكل التنظيمي.

٤- وسيله الاتصال :

ترتبط الرساله موضوع الاتصال مع الوسيله المستخدمه في نقلها وذلك فان القرار الخاصه بتحديد محتويات الرساله لايمكن فصله عن القرار الخاص باختيار الوسيله التي ستحمل هذه الرساله من المرسل الى المستقبل.

((وهناك اشكال مختلفه لوسيله الاتصال فى البيئه التنظيمه منها))

- الاتصال مباشر بين المرسل والمرسل له وجها لوجه.
- والاتصال بواسطه التلفون .
- والاتصالات غير الرسميه (خارج نطاق الاداء التنظيمي)
- والاتصال من خلال الاجتماعات
- والاتصال عن طريق الوسائل المكتوبه
- وتبادل الكلمات والعبارات عن طريق بعض الاشخاص المرسل والمرسل اليه

٥- تفهم الرساله :

يتوقف كمال عمليه الاتصال وتحقيق الغايه منها على مدى ارتباط محتويات الرساله باهتمامات المرسل اليه والطريقه التي يمكن لمستقبل الرساله ان ينظر بها الى مدلولات محتوياتها وطريقه تفهمه لها وخبرته السابقه في الهيكل التنظيمي فضلا عن انطباعه الحالي عن مرسل الرساله وكلما كان تفهم المرسل اليه لمحتويات الرساله موافقا لنوايا واهداف المرسل كلما انعكس ذلك على نجاح عمليات الاتصال واتيامها بدرجه مناسبه من الفعاليه.

٦- استرجاع المعلومات :

تلعب عمليه استرجاع الاثر الدور الاساسي في معرفه مرسل الرساله للاثر الذي نتج عنها لدى مستقبلها ومدى استاجبته لها ومدى اتفاق ذلك مع الهدف الذي حدده المرسل اصلا.

((وتتم عمليه استرجاع المعلومات فى المنظمه باستخدام الطرق التاليه))

- أ- الاسترجاع المباشر للمعلومات من خلال الاتصال المباشر وجها لوجه يتم بين المدير والاطراف الاخرى في الهيكل التنظيمي وعاده يتم ذلك عن طريق التبادل الشفوي للمعلومات بين مرسل الرساله ومستقبلها

وقد يتمكن المرسل من استرجاع المعلومات من خلال مظاهر معينة لمستقبل الرسالة مثل التعبير عن عدم الرضا العام من محتويات الرسالة او يلمس سوء فهم الرسالة من المرؤوس.

ب- استرجاع غير مباشر للمعلومات ومن امثله الوسائل غير المباشره ان يلاحظ المدير الظواهر التي توضح له عدم فاعليه عمليه الاتصال مثل:

- ١- الانخفاض الملحوظ في العمليه الانتاجيه.
 - ٢- الزيادة المطرده في معدلات غياب العاملين.
 - ٣- الزيادة الملحوظه في معدلات دوران العمل.
 - ٤- التنسيق الضعيف بين الوحدات التنظيميه التي يشرف عليها المدير.
- (و عموما فان المدير الناجح والفعال هو الذي يحاول بشكل مستمر ان يعي مستوى كفايته وفاعليته في اداء عمليه الاتصال في التنظيم فضلا عن اقتناعه التام باهميه عمليه الاتصال في تحقيق اهداف المنظمه)

معوقات الاتصال

لا يتم الاتصال في التنظيم بدون مشاكل او معوقات فقد تظهر بعض مصادر الشوشه او عدم انتظام تدفق الرسالة بالشكل المطلوب نتيجة لعوامل عديده ومن اهم هذه العوامل التي تقلل من الولاء والايمان بالرساله بين العاملين بالمنظمه مايلي :

- ١- عدم انتباه مستقبل الرسالة لمحتوياتها.
- ٢- عدم وجود تفهم دقيق لمقصود الرسالة سواء بواسطه المرسل اليه او المصدر.
- ٣- استخدام المرسل كلمات في الرسالة لها دلالات ومعاني مختلفه لاشخاص مختلفين.
- ٤- ضغط الوقت لكل من المرسل او المرسل اليه.
- ٥- تأثير الحكم الشخصي لمستقبل الرسالة على نجاح عمليه الاتصال .

"والتغلب على تأثير هذه المعوقات في عمليه الاتصال يجب مراعاة الاتي :

١- تقديم المعلومات بشكل يتفق مع رغبات المرسل اليه الذي يقبل على هذه المعلومات او يعرض عنها طبقا لما اذا كانت تتفق مع احتياجاته ام لا وهذا يدعو الاداره الى تفهم تلك الحاجات والرغبات وتصميم وسائل الاتصال تبعا لها.

- ٢- تقديم المعلومات في وحدات صغير وليس بصورة اجماليه.
- ٣- اتاحه الفرصه للمرسل اليه المعلومات لان يشرح وجهه نظره في هذه المعلومات وذلك يهيء لمرسل المعلومات الفرصه لكي يتأكد من ان المعنى الذي يقصده هو بذاته المعنى الذي فهمه المرسل اليه.

والهدف كله هو ايصال اكبر كميّه من المعلومات الدقيقه والصحيحه الى المرسل اليهم دون تأخير او تشويش الذي قد يؤدي الى انتشار الشائعات وقيام الاتصالات غير الرسميه بين العاملين في المنظمه والتي قد تؤثر تأثيرا ضار في الروح المعنويه والكفاءه الانتاجيه .

الفصل الحادي عشر : الانترنت واخلاقيات العمل: مع مستجدات العصر والتطورات التي شهدتها التقنيات المعلوماتية واستخدامات الإنترنت في شتى أمور حياتنا اليومية سواء في المعاملات الإنسانية أو التجارية أو الإعلامية أو الاستطلاعية ثبت أن هذه التقنية ناجحة إلى حد كبير.

- لذلك تسعى كثير من الدول لجعل الإنترنت أداة رئيسية لإدارة الأعمال، لكن يثور التساؤل هل من الممكن أن تتسبب الإنترنت في خفض الإنتاجية؟ وكيف تتأكد المنظمة أن موظفيها يستخدمون الإنترنت بالشكل الصحيح؟ في الواقع وحسب دراسة للشركة الدولية للبيانات IDC فإن ٣٠ % إلى ٤٠ % من الموظفين مستخدمي الإنترنت يقضون أوقاتهم في غير أنشطة العمل.
- كذلك وبحسب دراسة أجرتها شركة تايلور نيلسون سوفريز فإن حوالي ٩٠ % من الموظفين يشعرون أن الإنترنت تؤدي إلى الإدمان وحوالي ٤١ % يتصفحون الإنترنت لأغراض شخصية خلال ساعات العمل بمعدل ٣ ساعات أسبوعياً.
- فكيف إذا تعالج منظمات الأعمال أشكال إهدار الوقت والجهد المرتبطة بالإنترنت؟

مفهوم الإنترنت:

الإنترنت هي شبكة عالمية تربط عدة آلاف من الشبكات وملايين أجهزة الكمبيوتر المختلفة الأنواع والأحجام في العالم، والتي تعتبر في الشركات والمؤسسات وسيلة يستخدمها الموظفون في التواصل وتبادل المعلومات. أو هي عبارة عن مجموعة شبكات للمعلومات في كل منها يتم توصيل عدد كبير من أجهزة الكمبيوتر بعضها ببعض تسهم في تبادل المعلومات بين أجزاء العالم المتباعدة.

فوائد الإنترنت:

- ١ - توفر شبكة (الإنترنت) بنية أساسية للاتصالات تتيح للعلماء والباحثين فرص الاتصال والتعاون وتبادل المعلومات، كما تقدم لمستخدميها على مختلف مستوياتهم الفكرية والاجتماعية خدمات متنوعة تمكنهم من الاتصال عن بعد للحصول على معلومات أو استخدام الموارد الحاسوبية مثل نتائج البحوث وقواعد البيانات والبرمجيات والاتصال بالخبراء في مختلف مجالات العلوم والمعرفة والاشتراك في مجلات علمية.
- ٢ - أصبحت الإنترنت اليوم تساند أيضاً الخدمات التجارية المختلفة من الإعلان والمشاركة وتبادل المعلومات والبيع والشراء والحوالات المالية حيث أصبحت هذه الخدمات تقع ضمن محور التجارة الإلكترونية.
- ٣ - استخدام البريد الإلكتروني لإرسال رسائل وملفات للأخريين والرد عليها خلال بضع ثواني، أو إجراء مكالمات تليفونية أو إرسال رسائل نصية على أي جوال متنقل في العالم.
- ٤ - تكوين مواقع تحتوي على موضوعات للمناقشة وتسمح لأي شخص من وضع تعليقه الخاص على أي موضوع أو طرح موضوعات جديدة للمناقشة.
- ٥ - تكوين مواقع للمحادثة حيث يتحاور أكثر من شخص حول العالم معا في ذات الوقت.
- ٦ - الحصول على شهادة دراسية عالية كالبكالوريوس أو الماجستير عبر الإنترنت.
- ٧ - معظم الجهات الحكومية بدأت تستفيد من قدرات شبكة الإنترنت في تطوير كافة النشاطات والإجراءات والمعاملات الحكومية وتبسيطها ونقلها من الأطر اليدوية أو التقنية الإلكترونية النمطية إلى الأطر التقنية الإلكترونية المتقدمة وصولاً إلى تطبيق استخدام تكنولوجيا المعلومات والإنترنت في الأعمال الحكومية أو ما أصبح يسمى (الحكومة الإلكترونية)

استخدام الموظفين للإنترنت

- ١ - إن الإنترنت بحد ذاتها علم يجب الاستفادة منه واستخدامه الاستخدام الأمثل، والتركيز على تطوير الوعي لدى الموظفين أفضل من حجب كل تقنية يمكن الاستفادة منها بحجة أن ضررها أكبر من نفعها.
- ٢ - الإنترنت تقدم للموظف الوعي الكثير من الخدمات سواء ما كان منها للجانب الشخصي للموظف أو للعمل الإداري، فزيادة المعلومات بالاطلاع والبحث أصبح ميسراً باستخدام الإنترنت وتطوير الذات واكتساب المهارات الإدارية منها والفنية أصبحت متاحة باستخدام الإنترنت.
- ٣ - أن الموظف يعتبر الركيزة الأساسية لعمل المؤسسات والشركات والجهات الحكومية فقد كان تأثير دخول الإنترنت ملموساً على فئة كبيرة من الموظفين بتحسين علمهم الأساسي وزيادة ثقافتهم ومعلوماتهم ووعيهم، فنجد أن استخدام الموظف للإنترنت يتطور بشكل سريع لإحساسه بنتائج استخدامه لهذه التقنية سواء على المستوى الشخصي أو على مستوى عمله.

٤ - كذلك يخطئ من يظن أن الإنترنت لا تخدم إلا متصفحها فقط بل فائدتها للمؤسسات والشركات والدوائر الحكومية أكبر حجماً لو تم استثمارها الاستثمار الصحيح، حيث أنها توفر الجهد وتقلل من الحاجة إلى احتكاك الموظف بالجمهور مباشرة، ويترتب على ذلك استثمار أفضل للموارد البشرية والطاقات الإدارية بسبب الإنترنت.

سوء استخدام الموظف للإنترنت

- في الواقع يمكن للموظف أن يستفيد من وقته في تنفيذ بعض متطلباته من خلال الخدمات الإلكترونية، كذلك يمكن له أن يرفع كفاءته ويطور مهاراته سواء الفنية أو الإدارية من خلال زيارات المواقع المتخصصة في مجال عمله ومتابعة الجديد في ذلك.
- ولكن قد يسيء الموظف استخدام الإنترنت وهذا قد يكون نابعا من نفس الموظف وطريقة تفكيره ووعيه وعدم قدرته على تحديد الأولويات في الأعمال الموكلة إليه، وقد يكون نابعا من فقدان البرامج التطويرية الإدارية والضبائية التقديرية في حصر وتقدير كفاءات العاملين وإنجازاتهم في أنظمة مرتبطة بمدة مكوث الموظف في دائرته وتتساوى التقييمات الوظيفية على قرارات شخصية.
- يعتبر سوء استخدام الإنترنت داخل مكان العمل موضوع هام خاصة عند تحليل نتيجة الإحصائيات التي تؤكد أن الموظفين يستخدمون الإنترنت أثناء ساعات العمل لأغراض شخصية، وأثر ذلك على إنتاجية الموظفين.
- ورغم أن هذا لا يعني أن الموظفين يستخدمون الإنترنت للدخول على محتوى غير لائق إلا أن منظمات الأعمال ترفض الدخول على أي محتوى غير أخلاقي من خلال أجهزة الشركة.
- ويلاحظ أن سوء استخدام الإنترنت في منظمات الأعمال ينتج عن عدم تقييد استخدام الإنترنت ومنع الاستخدام الشخصي أثناء ساعات العمل وقيام الموظفين باستخدام الإنترنت لأغراض شخصية أو نشاطات تجارية إلكترونية وإجراء معاملات بنكية شخصية وبحث عن وظائف وأي شيء يقلل من إنتاجيتهم.

مظاهر سوء استخدام الموظف للإنترنت

- ١ - سوء استخدام البريد الإلكتروني.
- ٢ - استخدام الإنترنت في العمل لحاجات شخصية كحجز تذاكر السفر والفنادق.
- ٣ - إجراء المحادثات النصية عبر الإنترنت وزيارة المواقع المالية كالبانوك والبورصة.
- ٤ - البحث عن مواد إباحية عبر الإنترنت في أثناء ساعات الدوام الرسمي.
- ٥ - مشاهدة الملفات الإعلامية المتعددة كالأفلام ومتابعة الأخبار على الإنترنت.
- ٦ - الاستماع إلى برامج الراديو التي تبث عبر شبكة الإنترنت.
- ٧ - تنزيل مواد إباحية أو تنزيل برمجيات غير مرخصة.
- ٨ - تصفح الإنترنت في مواقع لا علاقة لها بالعمل بغرض الترفيه.
- ٩ - القيام بالتسوق والمقامرة على الإنترنت.

الوقاية من سوء استخدام الموظف للإنترنت

- ١ - انتباه الإدارة إلى الإشارات التحذيرية التي تكشف عن سوء استخدام الموظف للإنترنت كانهخفاض الإنتاجية وزيادة الأخطاء في العمل وانخفاض مستوى التفاعل بين الموظفين وقلة تحمل ظروف مكان العمل والإرهاق المستمر وطلب الإجازات المرضية والتأخر عن مواعيد العمل.
- ٢ - ملاحظة رد فعل الموظف عندما تقترب من موقع عمله وكيف يرتجف ويحاول أن يغير من سلوكه.
- ٣ - ضبط الدخول على الإنترنت أثناء العمل ودراسة الحاجة الفعلية لاستعمال الموظف للإنترنت، وعدم منحه إمكانية الاتصال بالإنترنت من خلال جهازه الخاص، وتحد جهاز خاص يمكن من خلاله الدخول على الإنترنت بوضع في مكان عام ومكشوف.
- ٤ - تحديد مجالات الدخول للإنترنت للموظف بحسب ما تقتضيه أعماله وتوفير برامج حجب فعالة لهذا الغرض.
- ٥ - وضع لائحة بقواعد السلوك الخاصة بالإنترنت توضح فيها ما هو المطلوب من الموظفين وتوزع عليهم ويتم أخذ توقيعهم عليها وتوضح لهم الهدف من الدخول على الإنترنت وأنه فقط لحاجات العمل وليس لأغراض

شخصية، وأن الموظف مسئول عن المواد التي يقوم بإرسالها، وحق المنظمة في مراقبة الرسائل والمواد التي يحتويها كمبيوتر الموظف، وأن أي مخالفة تعرض مرتكبها للجزاءات التأديبية.

مراقبة استخدام الموظف للإنترنت

- تقوم بعض الجهات الحكومية وأغلب الشركات بمراقبة استخدام موظفيها للإنترنت أثناء ساعات العمل، وتختلف درجات المراقبة من جهة لأخرى فقد لا يتعدى ذلك تقريراً عن الوقت الذي يقضيه الموظف في استخدام الإنترنت، وقد يمتد ليشمل معلومات دقيقة تحتوي قائمة بالمواقع التي دخل عليها وأحجام الملفات التي يسحبها، بل قد يشمل ذلك قراءة البريد الإلكتروني الخاص بالموظف.
- وأكثر ما يثير حق المستخدمين في هذه الحالة هو أن هذه المراقبة تعتبر قانونية جداً ومشروعة باعتبار أن الجهاز والخدمة مقدمة من قبل الجهة التابع لها الموظف وأن الاستخدام يقع ضمن ساعات العمل، وهذا ما يعطي الصلاحية في التأكد من استخدام الموظف لها بالشكل الصحيح.
- الكثير من منظمات الأعمال لا تريد أن تفرض نظام مراقبة على بيئة العمل رغم علمها بجود ارتباط بين سوء استخدام الإنترنت والإنتاجية، فهي تدرك جيداً أن إدارة استخدام الإنترنت فيها أمر ضروري للتأكد من استخدام الموظفين للإنترنت بشكل فعال ولائق.
- ولقد أصبحت البرامج أداة جيدة لإدارة وتنظيم ومراقبة العمل في هذه المنظمات فمع برنامج IM2Filter يمكن التحكم في نشاط الإنترنت، حيث يتيح هذا البرنامج للموظفين إمكانية عدم تقليل كفاءة الإنترنت وتقليل المخالفات القانونية الناتجة عن سوء استخدام الإنترنت، فضلاً عن السماح للموظفين بإمكانية الدخول على الإنترنت بقيود أقل أثناء فترة الغداء أو قبل وبعد ساعات العمل الرسمية، وأخيراً يجعل هذا البرنامج نظام العمل أكثر حماية من كثير من البرامج الضارة التي يمكن دخولها عن طريق الإنترنت بدون وجود قيود.

القواعد المتعلقة باستخدام الموظف للإنترنت

- ١ - إتباع اللوائح المنظمة لاستخدام الإنترنت في المنظمة وخاصة لائحة السلوك المتعلقة باستخدام الموظف للإنترنت.
- ٢ - استخدام الإنترنت لأغراض العمل وتطوير القدرات والمهارات ذات العلاقة بطبيعة عمله بما يصب في مصلحة العمل.
- ٣ - الالتزام بإتباع شروط حقوق الملكية الفكرية للملفات والبرامج ومراعاة شروط ترخيص استخدامها.
- ٤ - استشارة وحدة تقنية المعلومات عندما تواجهه أي مشكلة أو عند ملاحظته أي أمور غير طبيعية خلال استخدامه للإنترنت.
- ٥ - عدم تنزيل الملفات والصور التي تحتوي على مواد غير أخلاقية أو عنصرية أو سياسية أو تحرض على العنف والكراهية أو أي أنشطة غير قانونية.
- ٦ - عدم تنزيل الملفات التي لا تتعلق بالعمل كملفات الفيديو والأفلام والأغاني والموسيقى وغيرها.
- ٧ - عدم استخدام الإنترنت لمحاولة الدخول والتسلل أجهزة وشبكات أخرى.
- ٨ - عدم استخدام الإنترنت لإرسال مواد سرية أو سياسية أو تحتوي على تهديد أو مضايقات للآخرين.

ظاهرة إدمان الموظف للإنترنت

- أكثر الناس قدرة على تحديد حجم هذه المشكلة هم المدمنون أنفسهم أو المحيطين بهم، وأحياناً يحصل التشخيص متأخراً جداً بعد أن يلاقي الموظف ضرراً فادحاً من الإدمان في أن يفصل من عمله.
- وبالتالي، اعلم أنك مدمن للإنترنت أو على الأقل تعاني من مشكلة كبيرة جداً مع الإنترنت، لو وصل بك الحال إلى أن يتأفف المحيطون بك من طول الوقت الذي تقضيه أمام الكمبيوتر، أو أصبحت متوتراً باستمرار بسبب مرتبط بالإنترنت، أو أصبحت مهملاً لواجباتك الوظيفية بسبب الإنترنت، أو أصبحت تنعزل بعيداً عن زملاءك بسبب الإنترنت، أو أصبحت تسهر طوال الليل وأنت تستخدم الإنترنت.



مظاهر إدمان الموظف للإنترنت

- ١ - فقد السيطرة وعدم قدرة الموظف على التحكم أو التقليل من الوقت الذي يستخدم فيه الإنترنت، فضلا عن عدم وفاءه بخطط علاجية أو وعود قطعها على نفسه أو للآخرين .
- ٢ - الولع الشديد بالإنترنت أي الانشغال به أكثر من اللازم والتفكير به عند عدم استخدام الموظف له أو قيامه بنشاط آخر مثل السفر أو الجلوس مع الأصدقاء .
- ٣ - وقوع ضرر على الموظف وفقدانه علاقات عائلية أو وظيفية.
- ٤ - الكذب والمراوغة وعدم الوضوح بخصوص كمية الوقت المستنفذ أو بخصوص المواقع أو الأنشطة التي يقوم بها الموظف على الإنترنت.
- ٥ - السلوك المشين الذي يقوم به الموظف عند استخدام الإنترنت كالدخول على المواقع الإباحية، أو المراسلات التي تضر المستخدمين الآخرين والاستفادة من كونه يدخل المواقع الالكترونية متخفيا وبمعارفات وهمية.
- ٦ - الشعور بالإحباط عندما لا يستطيع الموظف أن يشبع رغبته من الإنترنت لأي سبب مثل ألا يجد جهازا أو لتعطل الجهاز أو نتيجة الانشغال عنه، ويحدث نفس الشعور عندما يقاطعه أحد ويجبره على التوقف .
- ٧ - مع انقضاء الساعات الطويلة أمام الكمبيوتر، يشعر الموظف بالنشوة التي تخالطها أحيانا أحاسيس بالذنب والقهر والندم، ذلك الندم قد يكون نتيجة الجلوس الطويل والتحسر على الوقت أو نتيجة أفعال غير قانونية أو ضارة قام بها.
- ٨ - الهروب بالاستغراق الذي يمارسه الموظف عندما يلجأ إلى الإنترنت في أوقات يكره أن يكون على الإنترنت، ويحصل ذلك عندما يكون الموظف محبطا من شيء ما في حياته مثل خلاف عائلي أو مشكلة في العمل، فيذهب ليداوي نفسه بالهرب والاستغراق في الإنترنت.
- ٩ - التكلفة والخسائر المادية التي تلحق بالموظف نتيجة انشغاله وعشقه للإنترنت، فإنه يصرف أكثر مما يجب من ماله لشراء أجهزة مرافقة وضروريات أو إكسسوارات، كذلك بقائه على الإنترنت لأوقات طويلة يسبب له الخسائر نتيجة الغياب عن عمله.
- ١٠ - تبدل الأولويات لدى الموظف وإحساسه الطاعى بأهمية الإنترنت في حياته، مع دفاعه عن حقه في استخدام الإنترنت ونكرانه لوجود إهمال منه لحقوق الآخرين في العمل، وتجنبه أي نقاش حول مسألة إهماله القيام بواجباته الوظيفية.

أسباب إدمان الموظف للإنترنت

- ١ - انطواء الموظف وميله للأنشطة الانعزالية كثيرا ، حيث يجد نفسه أمام الكمبيوتر، لأنه أحد الأشخاص الذين يعانون من اهتزاز الثقة بأنفسهم ولا يستطيعون تكوين علاقات مباشرة مع الآخرين فيلجئون إلى الإنترنت كوسيلة أفضل لهم .
- ٢ - شعور الموظف بالوحدة وإحساسه بالفراغ الداخلي في عاطفته ومشاعره، فالإدمان على الإنترنت يصيب أكثر الأشخاص الغير متزوجين أو المنفصلين، حيث يعوض ذلك بالانشغال بالإنترنت.
- ٣ - قد يكون الولع بالإنترنت هو كسلوك قهري كما هو الحال في اضطراب الوسواس القهري أو اضطرابات القدرة على السيطرة على المشاعر والدوافع .
- ٤ - إدمان الموظف للكمبيوتر قد يكون هو السبب وراء مشكلة التعلق الزائد بأجهزة الكمبيوتر وتصفح الإنترنت
- ٥ - الاضطرابات الوجدانية والاكتئاب والقلق من الأسباب الشائعة لهذا النوع من الإدمان، حيث يلجأ الموظف للتعبير عن مشاعر الإحباط لديه بالانغماس في الإنترنت.
- ٦ - البعض من الموظفين لا يتعاملون مع الضغوط النفسية بشكل واعي أو صحي، فيكون الهروب من المشكلة بالجلوس الطويل أمام شاشات الكمبيوتر .
- ٧ - وجود مشاكل عائلية وزوجية لدى الموظف قد تسبب هذا النوع من الإدمان، وقد يكون ذلك وسيلة ممتازة للتهرب من أدائه لمهام وظيفته.



مضار إدمان الموظف للإنترنت

- ١ - مضار صحية جسدية: منها ما هو مباشر ومنها ما هو نتيجة استخدام عقاقير لإبقاء الموظف يقظا لساعات طويلة مثل تناول الكافيين والتدخين بكثرة، واضطراب النوم بالتأكد سيؤدي لمشاكل صحية كبيرة أقلها الإرهاق المستمر وتدهور القدرة على العمل.
- ٢ - مضار صحية نفسية: إن إدمان الموظف للإنترنت يعمق أعراض الاكتئاب لديه ويزيد من شدتها، حيث يزيد الإنترنت من عزلة الموظف، فتراكم المهام عليه بسبب إهمالها أثناء انشغاله بالإنترنت يزيد من حالة اكتئابه وتصيبه بنوبات قلق قوية، وتزيد الإنترنت من تفاقم مشاكل الشخص العائلية والمادية والمهنية مما يسبب في تفاقم حالته النفسية .
- ٣ - مضار مهنية: تستهلك الإنترنت الكثير من وقت وصحة الموظف، وهو أمر يضر به بالتأكيد ويؤثر على أدائه، مما قد يؤثر على احتفاظه بالوظيفة بشكل مباشر، حيث لا يستطيع الموظف أن يقوم بعمله على الوجه المطلوب إن قام به من الأساس بسبب استخدامه للإنترنت لأغراضه الشخصية في المكتب.
- الأمر الأكثر خطورة هو أن الكثير من الموظفين تم فصلهم من وظائفهم نتيجة إما الإدمان للإنترنت وإما سوء استخدامه لأغراض ليست أخلاقية أو لأسباب أمنية أو دينية، حيث أثبتت الدراسات أن أكثر من ٧٠ % من الموظفين يستغلون أجهزة الكمبيوتر الخاصة بالعمل للدخول إلى بريدهم الإلكتروني الخاص ومواقع التسوق أو لأغراض شخصية أخرى ليست من صميم العمل .
- ٤ - مضار أخلاقية وتربوية: وذلك عند تصفح الموظف للمواقع الإباحية وتبادل الصور والأفلام وغيرها، فضلا عن الكذب الذي يعتبر واحد من الأخلاق التي يضطر الموظف المدمن للإنترنت للتخلق بها خاصة في غرف المحادثات أو عند رغبته في التعرف على أشخاص من الجنس الآخر، فتلميع نفسه كذبا بأكبر كمية من الصفات الجميلة والمكتملة هي واحدة من وسائل اقتناص الأشخاص في عالم الإنترنت.

الوقاية من ظاهرة إدمان الموظف للإنترنت

- ١ - الانتباه إلى الإشارات التحذيرية التي تكشف عن وجود المشكلة، كانهخفاض الإنتاجية وزيادة الأخطاء في العمل وانخفاض مستوى التفاعل مع الزملاء في العمل، وقلة تحمل ظروف مكان العمل والإرهاق المستمر وطلب الإجازات المرضية والتأخر عن مواعيد العمل، وملاحظة ردود أفعال الموظفين عندما تقترب من موقع عملهم، وملاحظة كيف يرتبك الموظف ويحاول تغيير ما يجري على شاشته، فهذه الأحداث كلها تفرع جرس الإنذار وتستوجب من الإدارة تحمل مسؤوليتها لتلافي الكارثة القريبة.
- ٢ - التعامل مع الموضوع بجدية من خلال تثقيف الموظفين في الجهة الإدارية وليس تهديدهم، من خلال إعطائهم بعض المعلومات عن إدمان الإنترنت والمخاطر التي يسببها والآثار السيئة التي يخلقها.
- ٣ - إيجاد برامج لعلاج الإدمان على الإنترنت في المجتمع، حيث يمكن للمدير الاستعانة بتلك البرامج.
- ٤ - ضبط الدخول على الإنترنت أثناء العمل ودراسة الحاجة الفعلية لاستعمال الموظفين للإنترنت، وقد يكون من الأفضل عدم منح الموظفين إمكانية الاتصال بالإنترنت من خلال أجهزتهم الخاصة وتحديد أجهزة معينة توضع في مكان عام ومكشوف يمكن للموظفين من خلالها الدخول على الإنترنت كلما احتاجوا لذلك، كما يمكن تحديد مجالات الدخول على الإنترنت للموظفين بحسب ما تقتضيه أعمالهم، مع التأكيد على توفير برامج وأنظمة حجب (فلتر) فعالة جدا لهذه الغاية .

علاج إدمان الموظف للإنترنت

- هناك من يذهب إلى أن استخدام أجهزة المراقبة الحديثة من شأنه علاج هذه المشكلة حيث أنها تسمح للمدراء بتتبع استخدام شبكة الإنترنت من قبل الموظفين، ففي إحدى الشركات الكبرى تم إجراء متابعة لجميع المصادر والواردات التي تمت عبر شبكة الإنترنت وكانت النتيجة أن حوالي ٢٣ % فقط من الاستخدام له علاقة بالعمل .

- وميزة هذه البرامج أنها تقدم تقارير مفصلة وموثقة بالوقت واليوم، كأكثر مواقع الشبكة استخداما ، ومن أكثر المستخدمين، فعندما يكتشف المدير أن أحد الموظفين قد استخدم شبكة الإنترنت لأغراض شخصية، فإنه يستطيع توجيه تنبيه له، وعندما تتكرر المخالفات فمن الممكن أن يوقع عليه العقوبات التأديبية.

نصائح للموظف مدمن الإنترنت

- الاعتراف بوجود المشكلة وأنتك مدمن للإنترنت.
- التثقيف والقراءة عن المشكلة من خلال وسائل المعرفة المختلفة.
- كتابة الأضرار التي سببها لك الإدمان على الإنترنت.
- خلق الدافع برغبتك في زيادة كفاءة أداءك وإنتاجك.
- تحديد الهدف بتخفيض وقت استخدامك الإنترنت إلى النصف.
- طلب الرأي والمشورة من الأهل وزملاء العمل.
- تبديل الروتين بتغيير مواعيد جلوسك أمام الكمبيوتر.
- التوقيت بوضع منبه يذكرك بعدد الساعات التي قضيتها أمام الكمبيوتر.
- مراقبة الذات بعقد ما يشبه الاتفاقية مع نفسك بأن تواصل محاولتك للخلاص من المشكلة.
- مراقبة الآخرين لك بعقد ما يشبه الاتفاقية مع زملائك لمساعدتك على التخلص من المشكلة.
- وضع المعوقات البسيطة التي تجعل وصولك للكمبيوتر ليس سهلا .
- أعط فرصة لإزعاجك من الزملاء والدخول عليك في أوقات مختلفة.
- تغيير المكان أو تغيير وضعية المكتب أو وضعية الكمبيوتر على المكتب.
- تغيير طبيعة الاستخدام من الفردي إلى الجماعي.
- ربح بالمقاطعة من الآخرين.
- طلب المساعدة من الطبيب النفسي.

المحاضرة الرابعة والعشرون أخلاقيات عمل

الفصل الثاني عشر:

أنواع الاتصال ::

- ينظر الى التنظيم الاداري على انه شبكة معقدة من العلاقات المتداخلة بين الافراد وتتبعك تلك العلاقات على وجود شبكات متعددة او طرق كثيرة للاتصال بين أعضاء التنظيم..

ومن هذه الطرق مايلي:

1- الاتصال الذي يتم من خلال انتقال الرسائل طبقا لخطوات تسلسل السلطة في التنظيم ويمكن أن يكون ذلك من أسفل الى أعلى أو من أعلى الى أسفل او الاتصال الأفقي (بين الزملاء).

2- الاتصال الذي يتم على شكل حرف (Y) وذلك حينما يرسل بعض رؤساء الأقسام تقارير معينه من الاعمال الى رؤسائهم.

3- الاتصال الذي يتم على شكل حرف (X) وذلك حينما يقوم اربعة من المرؤوسين من أماكن مختلفة بالتنظيم الهرمي بكتابه تقرير الى رئيسهم الذي يقع مركزه بينهم جميعا.

وتتوقف طريقة الاتصال المناسبة على ظروف التنظيم نفسه والخصائص المميزة لسلوك أعضائه ..

وذلك يتطلب التفهم للنواحي التالية:

1- إن طريقة الاتصال المتبعة في نقل الرسائل تؤثر بشكل واضح في دقة المعلومات التي تحتويها تلك الرسائل.

2- تنعكس طريقة الاتصال المطبقة بالتنظيم على طريقة ومستوى أداء الأفراد لواجباتهم.

3- تؤثر طريقة الاتصال على مستوى رضا الأفراد ومجموعات الأفراد عن وظائفهم.

وبذلك يمكن القول أن هيكل الاتصال الذي يتم اختياره وتطبيقه سوف يلعب دورا هاما في تحديد أنماط التفاعل بين الأفراد داخل التنظيم.

العوامل التنظيمية التي تؤثر في عملية الاتصال ::

هناك العديد من العوامل التنظيمية التي لها تأثير أساسي على فاعلية الاتصال ..

نذكر منها مايلي:

1- مركز الفرد في التنظيم الهرمي.

لاشك أن مركز الفرد في التنظيم الرسمي له صلة كبيرة بعملية الاتصال التي تتم داخل هذا التنظيم وهناك ثلاثة أبعاد لعملية الاتصال التنظيمي :

تدفق الاتصالات من أعلى إلى أسفل ..

تدفق الاتصالات من أسفل إلى أعلى..

تدفق الاتصالات بشكل أفقي في المستويات التنظيمية المختلفة..

وقد نالت الاتصالات الأفقية والاتصالات التي تتدفق من أسفل إلى أعلى اهتماما قليلا في الأوساط الإدارية وقد نتج ذلك من النظرة الضيقة للمديرين إلى عملية الاتصال على أنها عبارة عن أوامر وتعليمات وسياسات صادرة

من الإدارة العليا إلى مستوى تنظيمي أقل كما ارتبطت هذه النظرة بالمعلومات والتقارير التي تعد من مستوى

الإدارة المباشرة ويتم إرسالها إلى الإدارة في المستويات التنظيمية العليا..

2- زيادة فهم العاملين بحقيقة الاتصال وأهميته.

ويتحقق ذلك بتوعية العاملين بأهمية الاتصال عن طريق البرامج التدريبية ورفع مستوى التدريب كلما ارتفع المستوى الوظيفي .. لأن العائد له تأثير على تيسير وتنشيط الاتصالات داخل المنظمة.



3- إعادة تنظيم المنظمة بما يكفل تيسير وتنشيط الاتصالات.

وتؤدي عملية تيسير الاتصالات وتبسيطها وتقصير قنواتها إلى اختصار الوقت والجهد وزيادة عدد المراكز التي تتخذ القرارات وتبادل المعلومات وتقصير خطوط الاتصال وتضييق نطاق الإشراف بإلغاء بعض المستويات الإدارية التي لا يحتاج إليها العمل.

4- تطوير مهارات الاتصال بالنسبة للعاملين.

1- تطوير مهارات التحدث : وذلك بالاهتمام بمحتوى الحديث ومضمونه ومراعاة الفروق الفردية بين الأفراد واختيار الوقت المناسب للحديث ومعرفة أثره على الآخرين.

2- تطوير مهارات الكتابة : وذلك بتدريب العاملين على الكتابة الإدارية الموضوعية الدقيقة وتجنب الإخطاء الإملائية وهذا يتطلب زيادة حصيلة معلومات العاملين اللغوية وترقية أسلوبهم في الكتابة.

3- تطوير مهارات القراءة : وذلك بزيادة سرعة الفرد في القراءة وفهمه لما يقرأ.

4- تطوير مهارة الإنصات : وذلك باختيار العامل ما يهمه من معلومات وبيانات مما يصل إلى سمعه.

5- تطوير مهارة التفكير : وهي سابقة أو ملازمة أو لاحقة لعملية الاتصال وذلك بزيادة مهارة العاملين في استخدام وسائل الاتصال.

5- تطوير نظم حفظ المعلومات.

وذلك بإيجاد نظام لحفظ المعلومات والبيانات تتوافر فيه السهولة والبساطة والوفرة في المال والجهد والاقتصاد في المساحة المطلوبة لعملية الحفظ .. وتحقيق امن وأمان المستندات والأوراق والأشرطة المتضمنة لهذه المعلومات والبيانات.

6- الاتجاه نحو ديمقراطية القيادة.

وذلك بمشاركة حقيقة من جانب العاملين والتعرف على أفكارهم ورائهم وهذا يؤدي إلى اتصالات أنشط وأصدق وأيسر كما يؤدي إلى التخلص من الإشاعات.

7- تدعيم الثقة بين العاملين في المنظمة.

حيث يؤدي ذلك إلى تيسير الاتصالات وتقليل وقت الاتصالات وفي ظل انعدام الثقة بين العاملين بعضهم البعض وبدون هذه الثقة يكون هناك دئماً اتصال مكتوب بمستند لإثبات أن هناك اتصالاً قد تم وإثبات موضوع الاتصال

8- تخلي العاملين عن الاتجاهات السلبية.

حيث اذا سادت الاتجاهات الإيجابية المنظمة انعكس ذلك في المعاملة مع الجمهور ومع العاملين بعضهم البعض

9- توعية العاملين بالفروق الفردية بين الافراد وتخليص العاملين من العقد والمشكلات النفسية حتى لا تكون معوقاً للاتصال الجيد.

10- تدعيم شبكة الاتصالات غير الرسمية بأكبر قدر من الحقائق والمعلومات وذلك لتقليل الشائعات التي تزدهر في ظل غياب أو نقص المعلومات.

11- تنشيط الاتصالات الأفقية بين العاملين في مستوى إداري معين فهذا يقلل من المشكلات التي يسببها مركزية الإدارة للاتصال من حيث الزيادة في الوقت والجهد كذلك هذا يضمن التعاون بين إدارات المنظمة ومعرفة العاملين بالعمل الذي يقوم به زملائهم في الإدارات الأخرى ولكن ينبغي للمؤوس أن يحصل على إذن رئيسه قبل الاتصال بالإدارات الأخرى كما يجب أن يخطره بنتائج هذه الاتصالات الأفقية التي هو طرفا فيها.

12- تقييم نتائج الاتصال:

وذلك للتأكد من مدى تحقيق الاتصال لأهدافه وهذا التقييم هو المدخل لتطوير وتحسين الاتصالات في المستقبل.



:: مبادئ الاتصال الفعال ::

- 1- يلعب الاتصال الفعال دورا هاما في نجاح العلاقات في شتى مجالات الحياة ولذلك فهو مهارة يتعين على العاملين في منظمات الأعمال اكتسابها وتطبيقها حتى يتمكنوا من القيام بمهام أعمالهم ويتميز الاتصال الفعال بالإدراك والوعي وبالقدرة على توصيل الفكرة إلى الطرف المقابل وتحقيق الأهداف.
- 2- عينة إلى مستمعينا فعندما نتبادل المعلومات او عندما نزيد توصيل مضمون رسالة معينة فإننا نستخدم اللغة سواء الإشارات اللفظية او الإشارات غير اللفظية مثل ملامح الوجه وأسلوب الحديث وطريقة الوقوف والحركة وإيماءات الجسم وكل ذلك يكشف الكثير عن حالتنا الجسدية والعاطفية وعن أسلوب تحديدنا وتقييمنا لعلاقتنا بمستمعينا إضافة للموضوع الذي نتحدث عنه.
- 3- يقتضي الاتصال الفعال ان يفهم المستمع مضمون كلام المتحدث كما يقصده تماما ولتحقيق ذلك فإنه من الضروري أن يستعمل كل منهما ذات قواعد التعبير والفهم للرسالة بذات اللغة سواء كانت لفظية او غير لفظية وإلا سوف تكون النتيجة حدوث اضطراب في الاتصال او على الأقل لا يكون الاتصال فعالا.
- ولا يحدث هذا الاضطراب لا اختلاف اللغة المستخدمة فحسب بل لأن الناس يختلفون في طريقة فهمهم وتفسيرهم لما يسمعون او يشاهدون بناء على تجاربهم وتوقعاتهم ولذلك يمكن القول أنه من الضروري بالنسبة للاتصال الفعال لمجموعات العمل أن يشتركوا جميعا في حوار مستمر وان يصغى كل واحد منهم لوجهات نظر الآخرين ويحاول فهم تجاربهم وتوقعاتهم.**

- 4- يعتبر الإصغاء بانتباه والقدرة الصحيحة على إعطاء تغذية راجعة صحيحة لما سمعناه من العوامل الأساسية للاتصال الفعال ويعني الإصغاء بانتباه القدرة على التركيز الكامل على كل مايقوله المتحدث حتى نتمكن من فهم المضمون والمقصود من كلامه بالصورة الصحيحة ولا يمكننا الخروج بحلول مفيدة تقوى علاقتنا واتصالاتنا بعضنا البعض الا حينما ندرك مضمون كلام المتحدث يفسح المجال أمامنا لصياغة كلامنا له بحيث يتمكن من فهمه وتفسيره على نحو ملائم إضافة إلى أن قواعد التغذية الراجعة البناءة تزودنا بدلائل إضافية عن كيفية التعبير عن ذاتنا بوضوح وتقلل من مخاطر حدوث سوء فهم.

:: متطلبات تنفيذ عملية الاتصال ::

أولا : متطلبات عملية.

- وضع خطة قريبة وأخرى بعيدة المدى لتحقيق أهداف العلاقات العامة.
- تحديد الموضوع المراد التطرق اليه وما اذا كانت مشكلة وتحتاج الى حل وفق جدول زمني محدد بحسب الخطة.
- جمع المعلومات والحقائق المتعلقة بالموضوع وما ينشر في وسائل الاعلام والكتب والدوريات العلمية.
- إشعار كل العاملين في المنظمة بأنهم معنيون أساسا بالموضوع وإشراكهم في أبعاده.
- الرجوع لبنك المعلومات الذي يساعد في التعريف بهذا الموضوع.
- اختيار التوقيت المناسب لطرح الموضوع الذي يساعد في اكتمال دائرة الاتصال.
- محاولة تقدير الاحتياجات ومتطلبات التنفيذ البشرية والاقتصادية ويمكن الاستفادة من القطاع الخاص لتمويل الحملة أو المساهمة في تكاليفها.

ثانيا : متطلبات شخصية.

1- لغة الجسد..

- يعتقد علماء النفس بأن % 60 من حالات التخاطب ز التواصل بين الناس تتم بصورة غير شفوية أي عن طريق الإسماءات والإيحاءات والرموز لا عن طريق الكلام واللسان وأن هذه الطريقة ذات تأثير أقوى بخمس مرات من ذلك التأثير تتركه الكلمات.

-ومن الأخطاء الجسيمة التي تقع فيها جميعا هي تجاهلنا للغة الجسد والإيماءات في محاولتنا لفهم مايقوله لنا الآخرين وقراءة افكارهم بل إننا نمضي ساعات في تحليل الكلمات التي قيلت لنا من دون أن ندرك مغزاها لأننا لم نضع في الحسبان بالشكل الكافي لغة الإيماءات.

-وتبين جميع الابحاث المتوفرة ان لغة الجسد هي الجزء الاهم من أية رسالة تنتقل الى الشخص الاخر وأن ما بين 50 الى 80 في المائة من المعلومات يمكن أن تنتقل بهذه الطريقة وان الرسالة غير الشفوية المنقولة هي غنية في طبيعتها وتحتوي على ملامح الوجه والقرب من الشخص المتكلم وحركات اليدين والقدمين وملابس الشخص المتكلم ونظراته وتوتره وانفعالاته وما الى ذلك.

-ولكن هل يستطيع جسدك أن يقول ماتريده منه ؟ وهل تستطيع ان تفسر لغة أجساد الآخرين ؟ في الواقع فإن الكثير منا لا يدرك لغات أجسامنا حيث أن البعض لا يلاحظون الإشارات التي تنبعث من أجسامهم وأجسام الآخرين ويتجاهلونهم رغم أنها أشياء مهمة جدا وبالتالي فإنه من المفيد أن ينضم المرء إلى ورشة علمية تدور حول كيفية تحليل واكتشاف الإشارات المضللة للغة الجسد.

2- الحوار ..

-يعتبر الحوار من وسائل الاتصال الفعالة ولأن الاختلاف طبيعة بشرية فإن الحوار من شأنه تقريب النفوس وترويضها بإخضاعها لأهداف الجماعة ومعاييرها ويتطلب الحوار مهارات معينة وقواعد إجرائية واداب تحكم سيره وترسم له الأطر التي من شأنها تحقيق الأهداف المرجوه.

-إن في ثنايا الحوار فوائد جمة نفسية وتربوية ودينية واجتماعية تعود على المحاور بالنفع كونها تسعى إلى نمو شامل وتنهج نهجا حضاريا ينشده كثير من الناس.

-ويهدف الحوار الى الوصول لنتيجة مرضية لكل من الطرفين وتحديد الهدف يخضع لطبيعة المتحاورين وبذلك فقد يكون الحوار لتصحيح بعض المفاهيم وتثبيت بعض الأفكار وقد يكون لتهديب سلوك معين.

-ويعد الحوار من أفضل الوسائل الموصلة الى الإقناع وتغيير الاتجاه الذي قد يدفع إلى تعديل السلوك إلى الأحسن لأن الحوار ترويض للنفوس على قبول النقد واحترام اراء الآخرين كما ان الحوار يدعم النمو النفسي ويخفف من مشاعر الكبت ويحرر النفس من الصراعات والمشاعر العدائية والمخاوف والقلق فهو وسيلة بنائية علاجية تساعد في حل كثير من المشكلات.

3- الإقناع ..

-الإقناع هو أي اتصال مكتوب أو شفوي أو سمعي أو بصري يهدف بشكل محدد إلى التأثير على الاتجاهات والاعتقادات أو السلوك كما أنه القوة التي تستخدم لتجعل شخصا يقوم بعمل ما عن طريق النصح والحجة والمنطق.

-يعتمد الإقناع على خصائص العناصر الرئيسية للاتصال وهي المصدر والرسالة والوسيلة والمستقبل فالمصدر يجب أن يتمتع بمصداقية عالية وخبرة كبيرة بالموضوع الذي يتكلم فيه أو يكتب عنه فضلا عن صدق نواياه دور من خلال شخصيته والعلاقة الودية بينه وبين المستقبل تجعلنا نقتنع بالمصدر وبرسالته الاتصالية وتعمل على تبني أفكاره أو تعديل أو تغيير الاتجاهات بناء عليها.

-كما يعتمد الإقناع على المستقبل الذي يحب بطبعه أن يقلد المصدر أو المرسل في لهجته وعاداته وسلوكه كما ينظر المستقبل إلى المرسل الجذاب على أنه أكثر ثقة وخبرة وصدقا وحرصا على مصلحته من المرسل غير الجذاب.

-كما يعتمد الإقناع أيضا على الرسالة المقنعة والوسيلة المستخدمة لتوصيلها وبالتالي فإن مكونات وطريقة عرض الرسالة لها أهميتها فالرسالة الاتصالية المقنعة تتكون من المعنى واللغة والتركيب فالرسالة لا تبني فقط بالكلمات او الاشارات بل لا بد من وضعها ضمن وحدات اللغة مثل العبارات والجمل والفقرات.

::مهارات اجتماعية تساعد على التفاعل مع الآخرين ::

1- توجيه الإطراء وتقبله ..

-قلما يواجه المرء المديح لغيره حتى وإن وجد أنه على درجة كبيرة من الذكاء أو أنه قام بعمل ممتاز فقد يظن أن إعجابه واضح جدا أو أن ملاحظته قد تلاقي الصدى المطلوب إلا أن الناس في معظمهم يحبون الإطراء وإن اختلفت ردود فعلهم عليه.

-ولا داعي أن يمنعك الرد السلبي من الاستمرار في توجيه ملاحظاتك الإيجابية إلى الشخص نفسه أو إلى غيره شرط أن تكون صادقا فيها.

-ولا تقل الطريقة التي تقدم بها الملاحظة أو المديح أهمية عن ماتقوله فتكلم بصوت واضح وبثقة بالنفس واطر في عيني من تتحدث إليه.

-عبر عن أفكارك الإيجابية التي تتعلق بالغير وإلا فأنت تحرم نفسك من مهارة اجتماعية تسعد الغير وتعزز في الوقت نفسه ثقتك بنفسك.

2- تسهيل التحادث..

-يساعدك إثبات النفس في المحادثات على تأسيس العلاقات الجديدة والخروج من المواقف الصعبة والناس نوعان منهم من يخشى التحادث إلى الغرباء في المناسبات الاجتماعية فيتراجع وينتظر غيره ليبدأ ومنهم من يسيطر على الحديث بسرعة ولا يترك المجال لغيره.

-إلا أن إثبات النفس يشمل معرفة بدء الحديث ومتابعته بطريقة تخدم المصلحة الشخصية وما يلزمك في البداية هو ملاحظة عامة تبدأ بها الحديث وتكون مناسبة للموقف كما أن أفضل طريقة للبدء هي السؤال أي سؤال عابر يسمح ببدء الحديث ثم استمر في طرح الأسئلة خصوصا تلك التي تولد الأفكار المختلفة كمحاولة لمتابعة الحديث ولهذه الطريقة نتائج مفيدة أكثر من تلك التي يستخدمها الناس عادة والتي تعرف بالسؤال الموجه الذي يستدعي موافقة السامع و عليك بالأسئلة المحفزة التي توفر عليك جهد البحث عن ماتقوله وتعطيك فرصة السيطرة على الحديث حيث أنك تصغي إلى الأجوبة وتطرح المزيد من الأسئلة حولها كما أنها تسعد الناس لأنها تجعلهم يعتقدون أنك معتم بما يقولونه لمجرد أنك تسألهم وتصغي إليهم.

3- التعبير عن الأفكار الإيجابية..

-قد تجد أحيانا أن أحد الأشخاص قام بعمل يستحق التقدير أو وقف وقفة شجاعة حيال مسألة معينة لكنك لا تعبر له عن تفكيرك هذا فلا يكون لتفكيرك الإيجابي أية منفعة حتى أنك قد تندم لاحقا لأنك لم تقل له ما كان من الممكن أن يساعدك إما في عملك معه أو في علاقتك به.

-إن إثبات النفس يفرض التعبير عن المشاعر مثل قولك له لقد أعجبت كثيرا بقبولك لوجهة نظر المجموعة رغم أنها تتعارض مع وجهة نظرك الخاصة وهذا يعكس الكثير من النضوج العملي أو قولك له لقد أدهشتني الطريقة التي استطعت من خلالها السيطرة على هذا الوضع المتعب.

-ويعتبر التعبير عن الإعجاب للآخرين طريقة بسيطة وفعالة لتوطيد العلاقة معهم فهي لا تسعد الآخرين وحسب بل تسعدك أنت أيضا لمجرد إفصاحك عن مشاعرك الخاصة.

4- الاعتراف بالتقصير..

-يعتقد العديد من الناس أن اعترافهم بجهلهم لبعض الأمور أو بعدم فهمهم لمسائل معينة أو بعجزهم عن تأدية مهمة ما من شأنه أن يضعف موقفهم لكنه على العكس يساعدكم على إثبات أنفسكم.

-جميعنا يشعر بالتقصير أحيانا لكننا في معظمنا نرفض الاعتراف به فإثبات النفس يعني القدرة على الاعتراف بنقاط الضعف دون الخوف مما قد يظنه الآخرون أما الأسلوب التبريري فهو يتعارض تماما مع مبدأ الاعتراف بالتقصير.

-إذا اكتسبت الشجاعة الكافية للاعتراف بنقاط ضعفك فإنك تستطيع أن تظهر للآخرين أنك إنسان عادي مثلهم وتشجعهم بالتالي على التصرف باطمئنان أكثر أمامك والتعامل معك بانفتاح.

مع شكري الجزيل
لـ دافورة هانم على التلخيص

و لباقي الذين شاركوها

❀ E s я α`α : و البرنيسية وأنا

مشرفة القسم:

ع نبتة بطيخ

.. لا تنظر الى الأوراق التي تغير لونها .. وبهتت حروفها
.. وتاهت سطورها بين الألم و الوحشه
.. سوف تكتشف أن هذه السطور ليست أجمل ما كتبت
.. وأن هذه الأوراق ليست اخر ما سطرت
.. ويجب أن تفرق بين من وضع سطورك في عينيه
.. ومن القى بها للرياح
.. لم تكن هذه السطور مجرد كلام جميل عابر
.. ولكنها مشاعر قلب عاشها حرفاً حرفاً
ونبض إنسان حملها حلماً .. واكتوى بنارها ألماً

ابتسم للحياة تبتسم لك
مهما طغى الألم للحظات أو سويعات

تبقى اشراقه الشمس لتجدد الأرواح المتعبه أملا بغد أفضل

فالمؤمن دائما على قناعة بأن الليل مهما طال
فلا بد من بزوغ الفجر والامل هوشعار
...المؤمن في حياته فلا بد من الامل والتفاؤل دائما