

الخطة الدراسية للفصل الدراسي الأول لعام ١٤٣٤ / ١٤٣٥ هـ

(المستوى الثالث – أخلاقيات العمل)

الموضوعات التي سيتم تدريسها في هذا المقرر:

- ١) مفهوم أخلاقيات العمل.
- ٢) أخلاقيات العمل الوظيفي.
- ٣) قيم الفرد والمنظمات وأخلاقيات العمل.
- ٤) الانضباط والالتزام الوظيفي.
- ٥) المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال.
- ٦) مدونة وقواعد السلوك.
- ٧) السلوك العدواني للموظف وأخلاقيات العمل.
- ٨) الفساد الإداري.
- ٩) الحوكمة.
- ١٠) الثقافة التنظيمية وأخلاقيات العمل.
- ١١) الانترنت وأخلاقيات العمل.
- ١٢) أخلاقيات العمل ومهارات الاتصال مع الآخرين.

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 وتعقدها 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

- (1) 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.
- (2) أخلاق تتعلق بالموظفين وسلوكياتهم وهي تصب في الإرتقاء 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) ، وقوله تعالى (وَمِمَّنْ خَلَقْنَا أُمَّةً يَهْدُونَ بِالْحَقِّ وَبِهِ يَعْدِلُونَ) ، وقوله عز وجل (الَّذِي خَلَقَنِي فَهُوَ يَهْدِينِ) .
- وقوله تعالى (إِنَّ هَذَا الْقُرْآنَ يَهْدِي لِلَّتِي هِيَ أَقْوَمُ) ، وقوله تعالى (إِنَّ الصَّلَاةَ تَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ) ، فهي تنهى عن كل فحشاء ومنكر من السرقة والزنا وشرب الخمر وغيرها.
- وقول سيدنا محمد -صلى الله عليه وسلم (أقربكم مني منزلة يوم القيامة أحسنكم أخلاقاً) ، وقوله (إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق)

أهمية الأخلاق

- (1) 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 الاهتمام الكبير.
- (2) الأخلاق تميز الإنسان عن غيره من الكائنات الأخرى وكلما تحلى الإنسان بالأخلاق الكريمة كلما أضفى ذلك عليه جمالاً وبهاء وقيمة إنسانية، كما أن الأخلاق تعكس ما في نفس الإنسان من خير أو شر.

اخلاقيات العمل

- 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. النفوس صلاح على الإسلام أكد ولهذا ذهبوا هم أخلاقهم ذهب إن بقيت ما الأخلاق الأمم (إنما

مصادر الأخلاق الحسنة

- ١) الإيمان بوجود الله سبحانه وتعالى.
- ٢) القرآن الكريم.
- ٣) القدوة الصالحة.
- ٤) الخشية من الله واستشعار رقيبته.
- 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." و بالتالي 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 حلالاً 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:

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 ليد أن تتوافر فيه القوة سواء المادية أو المعنوية أو الإثنين معاً ، فالمزارع يجب أن يكون قوي البدن والصانع قوي المعرفة والمهندس قوي التخطيط والمدرس قوي المعرفة والمحارب شجاع وقوي القلب والخبرة بالحروب والقاضي قوي 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 يقب 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

- (١) توضيح العمل الذي يقوم به العامل ومدته وأجره.
- (٢) لا يكلف العامل فوق طاقته.
- (٣) يعامل العامل بالحسنى لا يهينه ولا يحتقره ولا يظلمه.
- (٤) لا يبخس العامل أجره عند التعاقد.
- (٥) يعطي العامل أجره بمجرد فراغه من عمله.
- (٦) 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 لقتاعاتهم 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:

- (١) التعاون والترابط والتراحم وخدمة الناس وقضاء حوائجهم.
- (٢) لسكوت عن ذكر عيوب الآخرين في الحضور والغيبة.
- (٣) التسامح مع المخطئ والرفق وسعة الصدر وإبداء النصح للآخرين.
- (٤) البعد عن التقاطع والتباغض.
- (٥) التهادي بين الإخوان والأصدقاء.
- (٦) التبسم والبشاشة وطيب الكلام والشكر والثناء على المعروف.
- (٧) إفشاء السلام.
- (٨) التواضع والصدق والأمانة والرحمة.
- (٩) الصراحة والترفع عن النفاق.
- (١٠) الابتعاد عن حب الذات والأنانية.
- (١١) الكرم وتجنب البخل.
- (١٢) البعد عن احتقار النفس.
- (١٣) الابتعاد عن الحسد والنميمة.

أسباب تراجع أخلاقيات العمل

و يرجع 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 نعينه هنا بالتلوث العقائدي. وبالتالي فالتلوث العقائدي يلوث حياة الإنسان كلها لأن سلامة الحياة تكمن في تمسك الإنسان بالشريعة الإسلامية في كل شؤون حياته ومنها العمل. ولقد ورد لفظ الدنس في الحديث الشريف وهو يعني التلوث في قوله (اللهم نقني من الخطايا كما ينقى 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 يسود 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 القيمي :

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 أخلاقي وما هو غير أخلاقي 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 يكافئ المحسن لابد أن يعاقب المسيء سواء فيما يتعلق بالحدود أو التعزيزات ويجب أن تنتهج 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

أولا : 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 يعكس أسرته التي نشأ فيها ، فإذا نشأ في أسرة مفككة لا تحترم بعضها بعضاً ولا تحترم العمل الحلال فإنه سوف يكون إنسان في عمله يسلك سلوك سيء في أخلاقه ، بخلاف الشخص الذي نشأ في أسرة أخلاقية فإن جميع سلوكياته مستقبلا تكون أخلاقية ، فالإنسان حقاً هو سفير أسرته أو عائلته.

(٢) ثقافة المجتمع وقيمه وعاداته

خارج الأسرة نجد الإنسان يحتك بغيره من أفراد المجتمع المحيطين به ومع مرور الوقت يتبنى هذا الشخص قيم المجتمع وعاداته و يدافع 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 يتمتعوا بهذه القيم الأخلاقية وسوف ينعكس ذلك على أداءهم لأعمالهم بصورة أخلاقية.

من ناحية أخرى الشخص الذي ينشأ في مجتمع ملوث أخلاقياً سوف يتأثر بقيم هذا المجتمع الغير أخلاقية وسوف يعاني كثيرا للتخلص من هذه القيم السيئة فلا بد دائماً القضاء على الأخلاق غير الكريمة ، مثال (أنت كريم ونحن نستهل) 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 يكون للشخص أكثر من مرجعية وعلى ذلك يؤثر في سلوك الفرد اتجاهاته وسلوكه الأخلاق ، كما أن التأثير بأكثر من مرجعية يجعل الفرد في حالة تناقض دائم وكل هذا يؤثر في قراراته وسلوكياته.

اخلاقيات العمل

وفي إطار العمل نجد أن تأثر الشخص بمرجعية معينة قد يؤثر على قرارات الفرد وقد يسلك هذا الشخص مسلكا بضر بالمنظمة التي يعمل بها أو يضر بالمجتمع ككل.

٤) المدرسة ونظام التعليم في المجتمع

يلعب النظام التعليمي دور كبير في تشكيل أخلاقيات الفرد، فإذا كانت فلسفة الدولة التعليمي واضحة تتمثل في تطوير السلوك الإيجابي للفرد وتعزيز المسؤولية والمساءلة والإخلاص والصدق في العمل فإنها تتبع هذه الفلسفة طوال مراحل الدراسة بدءا من رياض الأطفال وحتى الجامعة أي تثبت القيم الأخلاقية في الفرد طوال حياته التعليمية. وقد تكون فلسفة الدولة التعليمية غير واضحة ولا تثبت قيما أخلاقية معينة، هنا يحدث التعارض وعدم الوضوح وعدم القدرة على تمييز ما هو أخلاقي عما هو غير أخلاقي، كما هو الحال في الدول النامية نجد ظاهرة الغش في الامتحانات ظاهرة مرفوضة أخلاقيا ولكنها تبرز أحيانا بأساليب كثيرة، وكذلك الأمر في العديد من السلوكيات الغير أخلاقية والتي تنتشر في مجال العمل والتي يكون حصل عليها الشخص نتيجة تأثره 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 تثبت فينا العديد من الأخلاقيات السيئة التي تؤثر على سلوكنا في جهة العمل، خاصة بعد ظهور الانترنت وأصبح تأثيرها كبير جدا 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 بتأثير كبير بذلك و ينهج هذا النهج الأخلاق طوال حياته، والعكس إذا كانت جهة العمل تنتهج سياسة غير أخلاقية سوف يؤثر ذلك أيضا 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 كثيرا 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 يتفق مع العقل والمنطق مثال ذلك " إن لم تكن ذنباً تأكلك الذئاب"، هذه المقولة التي تصور الإنسان كالذئب وأن البقاء للأقوى وهذا لا يجوز 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 وإجازاتهم، هذه القوانين تشتمل على الكثير من القواعد الأخلاقية التي يجب أن يلتزم بها العمال وغالبا ما تشتمل هذه القوانين على عقوبات رادعة لمن يخالف قواعده أو أخلاقياته. كما أن الحكومات قد تضع مجموعة من اللوائح التنفيذية أو التنظيمية لتنظيم سير العمل داخل المنظمات، تلك اللوائح التي يوجد بها العديد من الأخلاقيات التي يلتزم بها الأفراد في مجال العمل، مثال اللوائح التي تمنع التدخين وتحد من التلوث أو اللوائح التي تهدف إلى الحد من الضوضاء أو الزحام في المدن الكبيرة.

المحاضرة الرابعة (تابع للمحاضرة الثالثة)

مواثيق الشرف أو قواعد السلوك الأخلاقي للصناعة أو المهنة -9-

- *توجد داخل المنظمات العديد من القواعد الاخلاقية الغير مكتوبة والتي يجب على العاملين إتباعها داخل العمل وهذه القواعد تعتبر بمثابة إرشادات لما يجب أن يكون عليه سلوك العاملين الاخلاقي وقد تلجأ المنظمة الى عمل مجموعة من القواعد الإرشادية أو مواثيق الشرف التي يلتزم بها العاملين في المنظمة
- *وتهدف هذه القواعد الى 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 ويعتبر حكمهم نافذا لمعرفةهم بالقواعد الأخلاقية داخل المنظمة

الخبرة المتراكمة والضمير الإنساني 10-

- *تعتبر خبرة الانسان مصدرا كبيرا جدا لسلوكياته وتمتعته بأخلاقيات معينة وتنمي قدراته نحو حل المشاكل والقضايا التي تواجهه أثناء العمل ولذلك فإن العديد من المنظمات تنفق أموالا طائلة في تدريب عمالها وموظفيها وأكسبهاهم العديد من الخبرات كنوع من استثمار الموارد البشرية وخاصة لدى المرء
- *كذلك فإن ضمير الانسان يلعب دور كبير في سلوكه الاخلاقي والغير اخلاقي فهناك الشخص ذو الضمير الانساني الصالح الذي يقدم المصلحة العامة على المصلحة الشخصية وهناك الشخص الذي ليس لديه الضمير ويحاول دائما ان يقدم مصالحه الخاصة على مصلحة المنظمة ومنهم من يقدم المصلحة العاجلة على المصلحة الاجلة اذ يلعب ضمير الانسان الصالح دور كبير في إتباع الشخص سلوكا اخلاقيا يهدف الى تحقيق مصالح المنظمة

جماعات الضغط في المجتمع المدني 11-

- *تشكل جماعات الضغط مصدرا مهم لقواعد السلوك الأخلاقي في جهات العمل فهي تقوم بوضع القواعد الاخلاقية داخل المنظمة للاسترشاد بها والعمل عند اتخاذ القرار ونجد ان جماعات الضغط لها دور كبير في الدول المتقدمة عنه في الدول النامية مثال ذلك نقابات العمال وجمعيات حماية المستهلك وجمعيات الدفاع عن حقوق المرأة

ثانيا :- ترسيخ أخلاقيات العمل الوظيفي

تنمية الرقابة الذاتية 1-

- *ان الرقابة تعني ان يراقب الانسان الله تعالى في كل اعماله قبل أن يراقبه المسئول وأن يراعي المصلحة الوطنية قبل المصلحة الشخصية فإذا تأكدت الرقابة الذاتية لدى العاملين فإن ذلك سوف يؤدي الى نجاح المنظمة فالرقابة الذاتية تمنع من الخيانة وتعين على الأمانة
- *ومن وسائل تنمية الرقابة الذاتية التقوى وتقوية الايمان بالله وتعزيز الحس الوطني وتحمل المسؤولية والافتتاع بأهمية الوظيفة وأدائها بشكل صحيح

وضع الأنظمة الدقيقة التي تمنع الاجتهادات الفردية الخاطئة 2-

- *ان الاخلاقيات 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 او عمل خط تليفون للتبليغ عن أي خلل في الاخلاق كما يجب على صاحب العمل والعمال الاطلاع على الانظمة واللوائح المنظمة للعمل حتى يكون كل منهم على علم بكل حقوقه وواجباته كما يجب ان توضع في مكان ظاهر بالمنظمة لائحة بالجزاءات تبين السلوكيات الغير اخلاقية والجزاءات التي توقع على من يرتكب هذه المخالفات

القدوة الحسنة 3-

- *ان وجود القدوة الحسنة في المنظمة يشجع العمال على السلوك الاخلاقي فإذا كان صاحب العمل متمسك بالأخلاق الكريمة فإن العمال سوف سوف يقومون بتطبيق هذه الاخلاق الكريمة والعكس صحيح اذ كان صاحب العمل لا يتمسك بالأخلاق الكريمة فإن سوء الاخلاق سوف يكون هو الطابع الغالب على سلوك العمال في المنظمة

تصحيح الفهم الديني والوطني للوظيفة 4-

- *من المهم لترسيخ القيم الاخلاقية في المنظمة تصحيح الفهم الديني للعمل وان العمل عبادة وان العمل وسيلة للتنمية لوطنية وازدهار الوطن وتحسين مستوى الدخل وانه كلما زادت الاخلاق زاد الانتاج وزادت رفاهية الوطن الذي بالنهاية سوف يصب في مصلحة الافراد انفسهم

محاسبة المسئولين والموظفين 5-

- *من المهم كذلك ان يكون هناك جهات رقابية تشرف على تطبيق النظام داخل المنظمة ومحاسبة أي عامل يقوم بأي عمل يخالف القواعد الاخلاقية او الانظمة او اللوائح او مواثيق الشرف المعمول بها داخل المنظمة وان يتعرض من يخالف ذلك لعقوبات رادعة

التقييم المستمر للموظفين 6-

اخلاقيات العمل

*لابد ان 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 ان التقييم يساعد الرؤساء من معرفة مستويات موظفيهم وكفاءتهم

ثالثا :- مجالات تطبيق اخلاقيات العمل الوظيفي

اخلاقيات العمل في العلاقة بين العاملين في الإدارة -1

*اذ كانت جهة الادارة ملتزمة بأخلاقيات العمل وان جهة الادارة تقدر مجهود العمال وان المديرين يتصفوا بالصدق والأمانة والوفاء والرحمة فأن ذلك سوف يؤدي الى زيادة ثقة العمال في الادارة وتصديق وعود المديرين للعمال وان العاملين سوف يستمرون في العمل لسنوات طويلة داخل المنظمة كما ان العمال سيكونون سعداء بالعمل ولديهم نوع من الولاء والانتماء للمنظمة فضلا عن هذه المنظمة سوف تجتذب كفاءات عالية من سوق العمل

*اما اذ كانت المنظمة لاتتمسك بقواعد الاخلاق ولاتقي بعودها للعاملين فإنه في هذه الحالة نجد ان وعود الادارة غير مصدقة من قبل العمال ويسود الشك في العلاقة بين العمال والإدارة كما انه العمال سوف يبحثون دائما عن عمل بديل فضلا عن عدم الولاء للمنظمة وسعي العمال للكسب السريع والفوري من الادارة كما انه تلك الادارة تنفر العديد من الكفاءات من الانضمام لها او العمل لديها

اخلاقيات العمل في العلاقة بين العاملين -2

*اذ ساد الصدق والتعاون والاحترام والأمانة بين العاملين فأن ذلك سوف يفجر طاقتهم في العمل ولصالح العمل وسوف يسهل تشكيل فرق عمل لحل المشاكل وتطوير العمل كما ان بيانات العمل سوف يكون مستعد لتحمل اعباء اضافية كما انه اية مبادرة سوف تقابل بالترحاب ويكون العمل هو الشغل الشاغل للعاملين

*اما اذ سادت ثقافة الخداع والنفاق والإساءة للزملاء هي المسيطرة فأن كل عامل سوف يكون حذرا من زميله ويخفي عنه الكثير من المعلومات ويكذب في التقارير ويصعب عمل فرق عمل لفقدان روح التعاون كما ان البيانات في التقارير ستكون كاذبة ومضللة كما ان كل موظف يتجنب تحمل أي مسؤولية اضافية وأية مبادرة من أي زميل سوف تقابل بالشكوك وتغلب المكائد بين العاملين ومهارات ايقاعهم في المشاكل

اخلاقيات العمل في العلاقة مع الموردين -3

*عندما تتعامل المنظمة مع الموردين بأسلوب اخلاقي فإن الموردين يفضلون التعامل مع هذه المنظمة وتكون علاقتهم بها طويلة الامد ومبنية على الثقة والاحترام المتبادل وهذا يعطي المنظمة القدرة في طلب الموردين بتقديم اسعار افضل وجودة اعلى كما ان الموردين سيكونون على استعداد للتعاون مع موظفي المنظمة لتطويرها وحصولها على مايلزمها وفي الوقت المناسب

*اما اذ كانت المنظمة تتعامل مع الموردين بأسلوب غير اخلاقي كأن توخر سداد مستحقاتهم بغير حق او تعطيهم وعودا كاذبة فان العلاقة بين الموردين والمؤسسة تكون قائمة على الكسب السريع لأن المورد لا يضمن العمل معها لفترة طويلة وبالتالي يحاول تقديم الخدمة او المنتج بأعلى سعر مع انخفاض الجودة كما ان المورد لا يهتم كثير برضى المنظمة عنه

اخلاقيات العمل في العلاقة مع العملاء -4

*عندما تكون المنظمة صادقة وأمينة في تعاملها مع عملائها فأنهم سيفضلون التعامل معها وشراء منتجاتها او بضائعها لان لديهم ثقة فيها كما ان العملاء سوف يقومون بعمل دعاية مجانية لتلك المنظمة عندما يتحدثون عنها مع اقرانهم

*اما اذ كانت المنظمة مضللة للعملاء كاذبة عليهم تقدم لهم مواصفات غير حقيقة او مغلوبة هنا نجد العملاء سوف ينصرفون عن التعامل مع هذه المنظمة ولا يثقون فيها يتخوفون من منتجاتها وينقلون ذلك الى اقرانهم ويفضلون التعامل مع منظمة اخرى

اخلاقيات العمل مع المستثمرين -5

*تظهر هذه الحالة عند شراء اسهم احدى الشركات وخاصة في البورصة فان الشركة تتميز بأخلاقيات العمل ستكون قوائمها المالية صادقة وبالتالي يمكن الاعتماد عليها عن القرار بشراء اسهم هذه الشركة اما الشركة التي لاتتمسك بقواعد الاخلاق وتقوم بخداع العاملين بها تقديم بيانات مالية كاذبة فإن فرص جذب المستثمرين ستكون ضعيفة وبالتالي تقل فرص توسع الشركة

اخلاقيات العمل في العلاقة مع المنافسين -6

*رغم التنافس الذي يوجد بين المنظمة وغيرها من المنظمات الاخرى إلا انه لا يمنع ذلك من التعاون بما يعود على نفع للمجتمع هذا التعاون مع المنافسين لا يمكن تحقيقه عندما تكون المنظمة لاتتمسك بأخلاقيات العمل لان المنافسين سيقابلون أي مبادرة للتعاون بالتوجس والشك والحذر وبالتالي تخسر هذه المنظمة كل فرص التعاون المفيد مع المنافسين

١. عدم وجود تضارب في المصالح أي أن تعمل في مؤسسة ثم تعمل مستشاراً لمورديها أو تتقاضى هدايا أو أجرًا من المنافسين.
٢. عدم الغش والخداع والكذب بأي نوع ومع أي جهة .
٣. الحفاظ على البيئة .
٤. عدم تشغيل الأطفال واستغلالهم في أعمال غير آمنة .
٥. عدم استخدام معلومات غير متاحة للعمالة لتحقيق مكاسب .
٦. احترام حقوق الملكية الفكرية مثل براءات الاختراع.
٧. عدم حصول العاملين على هدايا سوى ما تسمح به لائحة المؤسسة.
٨. عدم تقاضي رشوى.
٩. عدم التفرقة في التوظيف والترقية بناء على الجنس أو الأصل 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 إعلانها للآخرين.
١٤. عدم استخدام موارد المؤسسة في المصالح الخاصة.
١٥. عدم السرقة وأخذ أموال المؤسسة .

الفصل الثالث: قيم الفرد والمنظمات وأخلاقيات العمل

تعريف القيم

هي تعبير عن المعتقدات الأساسية للفرد وهي التي تحدد له ما يجب أن يفعله أو لا يفعله وما هو صحيح أو خطأ وما هو حق أو باطل وهي التي توجه سلوكنا مع الآخرين .

١. قيم الفرد

تؤدي القيم الفاضلة 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 الإنسان يكون خيراً إذا حقق قيمة إيجابية وقيمة عليا ويكون شريراً إذا حقق قيمة سلبية أو قيمة دنيا، وبالتالي فمن كانت قيمه عالية فإن سلوكه يعبر عن أخلاق مميزة وكريمة والعكس صحيح.

٢. قيم المنظمة

من الملاحظ أن لمظاهر السلوك الإنسان الذي سلكه الفرد أثناء مزاولته لعمله 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 الأفراد (العاملين) كما تحدد الأسلوب الذي ينتهجه هؤلاء المدراء في قراراتهم وإدارتهم لمرءوسيه ومنظمتهم، وبالتالي فقيم المنظمة عبارة عن ثقافتها التي تجسد في طبيعتها المادية والفنية والتنظيمية والجوانب التي تتصل بالموارد البشرية. وتمثل هذي القيم في تحقيق الأهداف والاستقرار والنمو والاستقلالية والتعاون .

العلاقة بين قيم الفرد وقيم المنظمة

- مما يسترعي 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 والإرباك 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 ويتطلب ذلك من الأفراد مجهود كبير لتفهم قيم المنظمة والتجاوب معها .

مدى تأثير قيم المنظمة على قيم الأفراد

- مما لاشك 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، فالأفراد 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 ويتدنى أداء العمل.
- وعلى ذلك من المهم داخل المنظمة أن يتم توضيح قيم المنظمة للعاملين وخاصة العاملين في المستوى التنفيذي، وذلك لأن ضعف الاتصال بين المنظمة والعاملين وعدم توضيح قيم المنظمة للعاملين سوف يؤدي إلى العديد من المشاكل وتدني الإنتاج.
- ويمكن استخدام قائمة القيم الإدارية بالمنظمة لحل المشاكل بالمنظمة حيث يتم التعارف 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 بالعمل

١. التقوى

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

٢. الأمانة

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

٣. الصدق

أرفع درجات الصدق الإنسان مع ربه ويليه صدق الإنسان مع الناس وما يزال الرجل يصدق ويتحرى الصدق حتى يكتب عند الله صديقاً.

٤. البشاشة وحسن التعامل مع الآخرين

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

٥. الرقابة الذاتية

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

القيم الأخلاقية المتعلقة بالعمل

١. العمل عبادة :

العمل في الإسلام فريضة على كل قادر عليه دون عجز أو شيخوخة لقوله تعالى (وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنين)، سواء كان العمل حرفي أو فكري وكل عمل حلال فهو مباح شرعاً 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 ويملاً قلبه من الإيمان والآخرة.

٢. العمل مقياس التفاضل في الإسلام :

إن الإسلام أول النظم أرسى قواعد ومعايير الجدارة والكفاءة في العمل لقوله تعالى (إن خير من استأجرت القوي الأمين)، وقوله صلى الله عليه وسلم (لا يشم رائحة الجنة، قيل من يا رسول الله، قال من ولى رجلاً وهو يعلم أن في الناس خيراً منه)، وبالتالي يحذر الإسلام من إتباع معايير المحسوبة والرقابة والتعيين والمفاضلة بين الناس.

٣. الإخلاص والإتقان في 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 هدفة ابتغاء مرضاة الله وأن يخلص الإنسان في عمله، كما حث الإسلام أن يسعى المسلم لإتقان عمله والإبداع فيه وتفجير طاقته وملكاته ومهاراته في تطوير عمله لقوله صلى الله عليه وسلم (إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه).

٤. احترام وقت العمل :

لقد وجب 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

١. القدوة الحسنة:

القائد الإداري هو المثل الأعلى لمروسيه في الكفاءة الوظيفية والمقدرة الإنتاجية والسلوك القويم والخلق والالتزام بالواجبات واحترام الوقت والولاء والانتماء للمنظمة، كما أن المرؤوسين يتأثرون بما يليقهم 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.

٢. إقامة العدل والمساواة بين المرؤوسين:

على القائد الإداري أن يقيم العدل بين المرؤوسين وينظر في مطالبهم ويتفقد أحوالهم وينصف المظلوم منهم وينزل الناس منازلهم فيقول لمن أحسن أحسنت ولمن أساء أسأت ولا يساوي بين المحسن والمسيء في المكافآت والحوافز والعلاوات وإعطاء كل ذي حق حقه. كما يجب على القائد الإداري أن يخلص المنظمة من المحسوبة والفساد الإداري ودفعها نحو الاستقامة في العمل، ولا شك أن شعور العامل بعدالة الإدارة سوف يفوق مشاعره نحوها وينمي روح انتماءه مما يدفعه لبذل أقصى مجهود لرفع مستوى الأداء والإنتاج.

٣- الشورى و التفويض :

- على القائد الاداري ان يستشير معاونيه و مرؤوسيه كلما واجهته مواقف تحتاج الى اتخاذ قرار جماعي حيث يتحمل الجميع المسؤولية ، كما ان تعدد الآراء و الأفكار تؤدي الى اتخاذ القرار السليم و الصائب .
- كما ان على القائد الاداري تفويض بعض صلاحياته لمرؤوسيه و يترك لهم التصرف في بعض الأمور ولا يمسك بيده جميع الخيوط صغيرها و كبيرها لأن طاقة الانسان و ساعات عمله محدودة و جسده ما حاجة للراحة و عقله يحتاج الى راحة من التفكير في كل شيء

حسن المعاملة في الوظيفة**١- حسن المعاملة للرؤساء و المدراء .**

- ان حسن المعاملة الرؤساء و المدراء يظهر في تنفيذ رغباتهم و اوامره و قدراتهم فهم اهل الخبرة و هم اولياء الأمور شرعاً و بالتالي فنحن مأمورون بطاعتهم في الكتاب و السنة و حسن معاملتهم له مردود ايجابي على جودة الانتاج في المنظمة ، كلما كانت العلاقة جيدة بين الرؤساء و المرؤوسين انعكس ذلك على الأداء في العمل .
- ومع ذلك هناك بعض الموظفين من يعتمد الى تخشين المعاملة مع الرؤساء و غيبته به لأنه لم يستطع اخذ حقه منه ، وللقضاء على ذلك يجب ان يعلم الموظف ان غيبته للمسئول لا تخدمه بل تضره اذا بلغ ذلك الرئيس او اضر ذلك بأحد الناس فيقوم برفع قضية تشهير ضده فضلاً عن ذلك يجب ان يعلم الموظف ان هناك طرق شرعية و نظامية بها يستطيع الحصول على حقه وليس بالغبية و التشهير ، كذلك فان حسن معاملة الرؤساء و المدراء يقابل بحسن المعاملة و التغيير في وجهات النظر الى الافضل بالإضافة الى ان الموظف يجب ان تقوم علاقته مع الرئيس او المدير على المكاشفة و المصارحة و النصيحة الصالحة الخالية من الفضيحة .

٢- حسن المعاملة للزملاء .

- الزملاء هم شركاء في العمل فيجب النصح لهم و ارشادهم و تسهيل مهامهم وكل ذلك يعود بالنفع على المنظمة و يشعر الموظف بالراحة النفسية ، و يظهر حسن المعاملة مع الزملاء في التحية و الابتسامة و التعاون و النصح و التغاضي عن العيوب و الأخطاء الغير مقصودة ، وكل هذا مع التنافس الشريف و الدخول في مسابقات وظيفية بما لا يؤثر على حسن المعاملة .

٣- حسن المعاملة للمرؤوسين .

- المرؤوسين هم مساعداو المدير في عمله فلولاهم لما استطاع تنفيذ العمل ، فيجب ان يكون المدير قدوة للمرؤوسين ويكون عادلاً بينهم صادقاً في اقواله و تصرفاته لا يظلم فيهم احد ، متواضعاً لهم ، اما اذا كان غير ذلك فسوف يؤثر ذلك سلباً على عطاءهم و انتاجهم .
- ولا يعني ذلك ان يكون المدير متساهلاً لأن ذلك من ضعف الادارة لأن الادارة تحتاج الى سياسة و حكمة ، كما ان تطبيق النظام لا يعني العيوس و الجفاف في المعاملة .

٤- حسن المعاملة للمراجعين (المتعاملين مع المنظمة) .

- المتعاملون مع المنظمة او المؤسسة هم قياس نجاحها فانطباعهم عن المؤسسة يعكس رأيهم في تعامل الموظفين معهم وعلى الأقل اذا لم يتم قضاء مصالحهم فلا أقل من حسن معاملتهم حتى ينصرفوا مسرورين بما وجدوه من حسن المعاملة ، ومن اجل ذلك تعقد المؤسسات العديد من الدورات التدريبية لموظفيها لتدريبهم على كيفية التعامل الحسن مع المتعاملين مع المنظمة او المؤسسة .

الفصل الرابع : الانضباط و الالتزام الوظيفي**أولاً : مفهوم الانضباط الوظيفي :**

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

- و يعتبر الانضباط مطلباً أساسياً في الاسلام

مثال : الانضباط في العقيدة و عدم صرف أي نوع من العبادة لغير الله سبحانه وتعالى و بعدم اتباع ايأ من الرسل سوى سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم ، و الانضباط في الصلاة بالالتزام بأوقاتها و أعمالها و أقوالها و الاستعداد لها و كفيئتها ، و الانضباط في الصوم بدايته و نهايته و زمانه ، و الانضباط في الزكاة بتحديد مقاديرها و الانضباط في الحج بزمانه و مكانه و أعماله .

صور الانضباط الوظيفي**١- الانضباط في الهيئة (الشكل) .**

يلتزم العامل بالانضباط في الشكل الخارجي و التزامه بارتداء الزي الرسمي و المحافظة على نظافته و تجنب ارتداء الملابس ذات الكتابات المثيرة و الملونة ، كما يجب ان يهتم العامل بنظافته الشخصية من قص شعره و تهذيب لحيته و نظافة اسنانه و تقليم اظافره و اعتناء برائحة جسمه و نظافته .

٢- الانضباط في الوقت .

يجب على العامل ان يتعرف على جدولته في العمل و تقويم العمل و عدم الخروج من العمل الا في المواعيد المحددة و لا بد ان يراجع أعماله أولاً بأول و يقدم ما يكلف به في مواعيد و لا يؤجل عمل اليوم الى اغد و ان يتغلب على ظروفه الخاصة و لا يجعلها تؤثر على أداءه لعمله ، و عدم حصوله على اجازة إلا للطوارئ و الضرورة و المرض ، كما يجب ان يحضر الى العمل مبكراً ، و يستثمر ساعات الراحة في اللقاء بزملائه و سؤالهم عن كل ما يحتاج ان يستعلم عنه في عمله .

٣- الانضباط في التعامل (التصرفات) .

لابد ان يعرف العامل كيفية التعامل مع من هو اعلى منه او مثله او اقل منه ، وبالتالي يجب على العامل معرفة قدر الموظفين و المسئولين و يعاملهم معاملة حسنة ، كما انه لابد ان يعامل زملاءه كإخوانه و يحب لهم الخير وان يعامل الضعفاء باحترام و رحمة ، كما انه لابد ان يحاول الحصول على حقوقه بالإقتناع وليس بالقوة ، وان لا يرفع صوته عند اقناع الآخرين بل لابد ان يظهر رزاقته ووقاره عند أية مناقشة ، وان يدافع عن حقوقه بنفسه ، وان يحافظ على ممتلكات و مرافق العمل و عدم العبث او تخريب هذه الممتلكات .

العوامل التي تؤدي الى تحسين الانضباط الوظيفي

١- الايمان و التوحيد .

- ان الانسان المؤمن عندما يتذكر قدرة و عظمة الله تعال و ضعفه امام الله عز وجل يتواضع مع الآخرين و يتذكر دائماً انه اذا دعته قدرتك على ظلم الناس فتذكر قدرة الله عليك ، كما ان الايمان بالله يورث الانسان الرحمة فان الله يرحم من عباده الرحماء ، كما ان الايمان بالله يجعل الانسان في كل افعاله و اقواله يبتغي مرضاة الله وليس السمعة و المصلحة الشخصية ، كما يمنعه من القيام بالأخلاق السيئة مخافة عقوبتها ، كما ان ايمان الانسان بالرسول الكرام يدعو الى التخلق بأخلاقهم .
- ومن الملاحظ ان اخلاق الانسان و انضباطه الوظيفي يزيد عند زيادة ايمانه و ينقص عند نقصانه فإذا اراد الانسان ان تتحسن اخلاقه فعليه بزيادة ايمانه بالله و التفكير في آيات الله و الإقبال على الطاعات و ترك المنكرات و حضور مجالس الذكر و العلم و مدارس سيرة النبي صلى الله عليه وسلم و قراءة سير الصالحين .

٢- العبادات .

- تؤثر العبادات تأثيراً كبيراً على انضباط العامل الوظيفي و على سلوكه متى داوم على اداء العبادات بصورتها الشرعية الصحيحة ، وبالتالي فان الصلاة تحكم تصرفات الانسان و تهدئ اعصابه و تزيد الرقابة الذاتية و ترقق القلب و تزيد من التواضع و الرحمة بالآخرين ، كما ان الزكاة تنمي الرحمة و الاحسان و تزيد الروابط الاجتماعية مما له اثر كبير في ضبط سلوك الانسان و نظرتة للآخرين ، كما ان الصوم يضبط الأعصاب و يشعر الانسان بالفقراء و المحتاجين ، كما ان الحج يربى على الصبر و يشعر بالمساواة بين الناس .

٣- الصحبة و الصداقة و المخالطة .

- ان الانسان يتأثر بمن يخالط ، و عن المرء لا تسأل و أبصر قرينه فكل قرين بالمقارن يقتدي ، فنجد الشاب يتأثر بمن يخالط و يصاحب ، و كما قيل فان صاحب صاحب ، كما ان الانسان مفطور على ان يتطبع بطباع من يخالط .
- ولم يغفل الاسلام هذه المسألة فأوصى بمجالسة الصالحين و ترك مجالسة الطالحين و كما قال النبي صلى الله عليه وسلم مثل الجليس الصالح و السوء كحامل المسك و نافخ الكير ، فحامل المسك اما ان تبتاع منه و اما ان تجد منه ريحاً طيبة ، و نافخ الكير اما ان يحرق ثيابك و اما ان تجد ريحاً خبيثة .
- و مما يسترعي الانتباه ان الصديق المادح الموافق في جميع الأحوال يضر و لا ينفع لأنه لا يريد الخير لمن يصاحبه بل يريد مصلحته الخاصة ، ولو كان يريد الخير لصاحبه لناصره لأن كل انسان لا يخلو من العيوب و الأخطاء ، فالمسلم الحق هو من يبحث عن من ينصح له كما قال سيدنا عمر بن الخطاب رحم الله امرئ اهدى الي عيوبي .

٤- التربية الصالحة .

- ان التربية الصالحة تؤثر في سلوك الانسان و ان الانسان ينشأ وفقاً لما عوده عليه والده و كما قال النبي صلى الله عليه وسلم كلكم راع و كلكم مسئول عن رعيته ، فالرجل راع في اهل بيته و مسئول عن رعيته و المرأة راعية في بيت زوجها و مسئولة عن رعيته .
- و التربية الصالحة لها وسائل منها الترغيب و التهيب ، النصيحة و التوجيه و القدوة الحسنة و التربية بالمواقف الحياتية و التربية بالشدة احياناً ، و لأجل ذلك شدد الاسلام على اختيار الزوجة الصالحة التي تقوم برعاية اطفالها و تربيتهم التربية الاسلامية و قوله صلى الله عليه وسلم تتكح المرأة لمالها و لحسبها و لجمالها و لدينها فأظفر بذات الدين تربت يداك .
- ومن الملاحظ ان التربية الصالحة قد تتعرض لبعض المعوقات التي تؤثر على سلوك الانسان منها الانفتاح الغير منضبط على المجتمعات الأخرى و الاعلام الحر و التجارب السيئة التي يسمعها الانسان عن اقرانه و ضعف الرقابة الأسرية بسبب غياب و انشغال الوالدين ، كل هذه المعوقات تؤثر تأثيراً كبيراً على سلوك الفرد . حُرُوف انثوية

المكره الذي يرغم على فعل ما لا يريد أو قول ما لا يريد لا يؤاخذ شرعاً على فعله ، ولكن لابد أن يكون الإكراه ملجئاً حتى ترتفع المواخذة 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 يؤاخذ 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.

إن الغضب يخرج الإنسان عن تصرفاته السوية وفي حالة الغضب تصدر عن الإنسان سلوكيات غريبة وخاصة عند الغضب الشديد حيث يتقوه 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 والهوء ، والتنفس العميق ، وعدم مقابلة الهجوم بالهجوم وتأجيل البحث في الموضوع وخفض الصوت.

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 .

ت- 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.

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 المفطور عليها الإنسان وفي سبيل حصوله على الأمن يلجأ الإنسان إلى تصرفات وسلوكيات تخالف أخلاقه وعاداته.

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.

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.

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 المرؤوس أن فيه خللاً أخلاقياً أو فساداً إدارياً ، هنا إذا شعر المرؤوس 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 يقتض الموقف ، لأن الطاعة العمياء والولاء المطلق لقرارات الرئيس المباشر قد توقع المرؤوس في الخطأ والفساد الإداري وليس هناك قانون يجبر الموظف على الطاعة العمياء بل عليه أن يحكم ضميره في تنفيذ القرار فينفذ ما يتمشى مع القانون ويعارض ما خالفه.

يعني بتعارض المصالح أن يتخذ الموظف موقفاً تتعارض 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

اخلاقيات العمل

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 تربي عليها في البيت والمدرسة والمجتمع الكبير.

تدريبات (سؤال وجواب)

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

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

العبارة خاطئة

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

العبارة صحيحة

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

العبارة صحيحة

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

العبارة صحيحة

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

العبارة خاطئة

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

العبارة صحيحة

٧- لتقويم أخلاقيات العمل ضرورة غض الطرف عن الأفعال أو الأخطاء البسيطة التي تصدر من أشخاص ذو خلق.

العبارة صحيحة

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

العبارة صحيحة

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

العبارة خاطئة

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

العبارة خاطئة

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

العبارة خاطئة

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

العبارة صحيحة

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

العبارة صحيحة

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

العبارة صحيحة

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

العبارة خاطئة

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

العبارة صحيحة

١٧- 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

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

العبارة صحيحة

١٩- 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

١- انتشار ظاهرة الغش في الامتحانات سببها :

أ- نظام التعليم في المجتمع. ب- وسائل الإعلام. ج- التأثر بالجماعات المرجعية.

اخلاقيات العمل

- ٢- تستطيع المنظمة توسيع نشاطها وقيامها بمشروعات ضخمة وتحقيق أرباح كبيرة إذا كان سلوكها أخلاقي مع :
أ- الموردين. ب- العاملين. ج- المنافسين.
- ٣- إن كون العمل عبادة ووسيلة للتنمية الوطنية وازدهار الوطن وتحسين مستوي الدخل يتطلب :
أ- تنمية الرقابة الذاتية. ب- وجود قذوة حسنة. ج- تصحيح الفهم الديني والوطني للوظيفة.
- ٤- إذا كان صاحب العمل متمسك بالأخلاق الكريمة فإن العمال سوف يقومون بتطبيق هذه الأخلاق الكريمة ، هذا يدل على :
أ- وجود قذوة حسنة. ب- تحقيق المساواة بينهم. ج- الشورى والتقويض.
- ٥- 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.
- ٦- "إن لم تكن ذنباً تأكلك الذناب" هذه المقولة الغير أخلاقية سببها :
أ- التأثير بالجماعات المرجعية. ب- الموروثات الثقافية للعاملين. ج- نظام التعليم في المجتمع.
- ٧- عمل يؤديه الفرد من خلال ممارسات تدريبية وتحتاج إلى خبرة ومهارة وتدريب طويل :
أ- الحرفة. ب- الوظيفة. ج- المهنة.
- ٨- 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.
- ٩- 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- مواثيق الشرف. ج- اللوائح.
- ١٠- الشركة التي تتميز بأخلاقيات العمل ستكون قوائمها المالية صادقة وبالتالي فإنها تكتسب ثقة :
أ- المستثمرين. ب- العملاء. ج- المنافسين.
- ١١- المال هو وسيلة الإنسان لإعمار الأرض ، فإذا أصبح المال غاية في حد ذاته يحصل عليه الإنسان من حلال أو حرام وأصبح مالكا للناس بدلاً من أن يملكونه ، هنا نكون بصدد :
أ- التلوث العقائدي. ب- التلوث الفكري. ج- التلوث القيمي.
- ١٢- عند استخدام العامل لا بد أن تتوافر فيه :
أ- القوة المادية. ب- القوة المعنوية. ج- القوة المادية والمعنوية.
- ١٣- 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.
- ١٤- 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.
- ١٥- 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.
- ١٦- عند صدور قرار إداري من الرئيس الإداري للموظف فيه خللاً أخلاقياً أو فساداً إدارياً ، على الموظف :
أ- تنفيذ الأمر مباشرة. ب- تقديم النصح للرئيس الإداري وتنفيذ الأمر. ج- المعارضة ورفع الأمر للسلطات العليا.

مع تقلص دور الحكومات ف التنمية الاقتصادية والاجتماعية أصبح للقطاع الخاص دور كبير في المشاركة الجادة لإحداث التنمية ، كما أصبح الدور الاجتماع للشركات هو أيضاً استثمار يعود عليها بزيادة الربح والإنتاج وتقليل النزاعات والاختلافات بين الإدارة والعاملين فيها والمجتمعات التي تتعامل معها ويزيد أيضاً انتماء العاملين والمستفيدين إلى هذه الشركات ، كما أصبح قادة وأصحاب الشركات يرغبون في المشاركة الاجتماعية وينظرون إلى العملية الاقتصادية على أنها نشاط اجتماع ووطن وإنسان وليس عمليات معزولة عن أهداف المجتمعات والدول وتطلعاتها.

مفهوم المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال

+ تعددت التعريفات للمسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال ، فرأى البعض أنها : التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم والمجتمع المحل لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة ويخدم التنمية في آن واحد .

+ بينما عرفها البعض بأنها " التزام منشأة الأعمال 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 الإسكان والمواصلات وغيرها .

أنماط المسؤولية الاجتماعية

١- النمط الأول : المسؤولية الاقتصادية . جوهر هذا النمط أن منشآت الأعمال يجب أن تركز على هدف تحقيق الربح بغض النظر عن أية مساهمة اجتماعية وأن الأنشطة الاجتماعية ما هي إلا نواتج ثانوية لتعظيم الربح وذلك لأن المدراء ليسوا مالكيين للأعمال التي يديرونها وإنما هم محترفون يمثلون مصالح المالكيين وتكون مهمتهم إنجاز أعمالهم بأفضل طريقة ممكنة لتحقيق أعظم الأرباح للمالكيين ، ومن ثم إذا ما قرروا إنفاق الأموال على الأهداف الاجتماعية فإنهم سوف يلحقون الخسائر بالمالكيين وإذا أرادوا زيادة الأسعار لتعويض الإنفاق 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.

٢- 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 الصعيد الأداء الخارج.

٣- النمط الثالث : الاقتصادي – الاجتماعي . يعتبر النمط الاقتصادي الاجتماعي لمنظمات الأعمال هو الأكثر توازناً حيث يقتضي هذا النمط أن منظمات الأعمال بجانب تحقيقها للربح لابد أن تضطلع بأدوار اجتماعية وتتحمل مسؤوليتها في تقديم ما كانت تضطلع به الحكومات تجاه المجتمعات والبيئة خاصة بعد اتساع عمليات الخصخصة لإحلال القطاع الخاص محل القطاع العام وبعد أن أصبحت إدارات منظمات الأعمال لا تمثل مصالح المالكيين فقط وإنما هناك جهات عديدة أخرى كالمجتمع ترتبط معها بالتزامات معينة. وبالتالي يعتبر هذا النموذج الأكثر توازناً 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 تنتبه الدولة والتي تظهر منشآتها وكأنها خلايا اجتماعية تهدف إلى تقديم المزيد من الخدمات إلى المجتمع حتى لو كان ذلك على حساب أدائه 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 وتهيئة ظروف عمل مناسبة وتوفير رعاية صحية للعاملين ومنحهم إجازات مدفوعة فضلاً 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 للعمل 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 الطوارئ والكوارث ، والصدق في التعامل واحترام العادات والأعراف والتقاليد السائدة في المجتمع.
- ٦- البيئة : تقوم المنظمة في إطار مسؤوليتها الاجتماعية تجاه البيئة بالحد من تلوث الماء والهواء والترربة والاستخدام الأمثل والعدل للموارد الطبيعية وتطوير هذه الموارد وصيانتها فضلاً عن التشجير وزيادة المساحات الخضراء والمنتجات غير الضارة.
- ٧- الحكومة : تلتزم المنظمة ف مواجهة الحكومة بالالتزام بالقوانين أو الأنظمة واللوائح الصادرة من الحكومة واحترام مبدأ تكافؤ الفرص في الوظيفة وتسديد الالتزامات الضريبية والرسوم وعدم التهرب منها والمساهمة في الإنفاق على البحث والتطوير والقضاء على البطالة والمساعدة في إعادة التأهيل والتدريب.

اخلاقيات العمل

٨- **جماعات الضغط ف 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 .. مفهوم المحاسبة والمسئولية الاجتماعية

المحاسبة عن المسئولية الاجتماعية عبارة عن : مجموعة الأنشطة التي تختص بقياس وتحليل الأداء الاجتماعي لمنظمات الأعمال وتوصيل تلك المعلومات للفئات والطوائف المختصة وذلك بغرض مساعدتهم في اتخاذ القرارات وتقييم الأداء الاجتماعي لتلك المنظمات. وبالتالي فإن المحاسبة الاجتماعية تهتم بوظيفة قياس الأداء الاجتماعي للمنظمات والتقرير عن نتائج القياس بما يكفل إجراء تقييم للأداء الاجتماعي لأي منظمة من قبل المجتمع.

أهداف المحاسبة الاجتماعية

- 1- تحديد وقياس صافي المساهمة الاجتماعية للمنظمة والتي لا تشمل فقط على عناصر التكاليف والمنافع الخاصة والداخلية للمنظمة وإنما أيضاً تتضمن عناصر التكاليف والمنافع الخارجية (الاجتماعية) والتي لها تأثير على فئات المجتمع.
- 2- تقييم الأداء 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.
- 3- الإفصاح عن الأنشطة التي تقوم بها المنظمة والتي لها آثار اجتماعية وذلك بتوفير البيانات الملائمة عن الأداء الاجتماعي للمنظمة ومدى مساهمتها في تحقيق الأهداف الاجتماعية من تعليم وصحة العاملين والحد من تلوث البيئة واستهلاك الموارد الطبيعية ، فضلاً 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

- 1- **مجال العاملين.** يتضمن هذا المجال تأثير أنشطة المنظمة على الأشخاص العاملين فيها، وبالتالي تشمل الأنشطة التي تعمل على تحسين وضع وظروف العاملين بشكل عام كتنظيم العلاج للعاملين وتحسين ظروف العمل وتقديم وسائل الأمن الوظيفي والصناعي.
- 2- **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.
- 3- **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.
- 4- **مجال المجتمع.** تشمل الأنشطة التي تهدف إلى تحقيق فائدة للجمهور بشكل عام كتشغيل المعاقين والعجزة وإفساح المجال أمام طلاب الجامعات للتدريب وإقامة حضانات لأطفال 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 مستقبلاً ، فضلاً 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 الاضطلاع 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 مسؤولة عن الاضطلاع بالأنشطة الاجتماعية بدلاً من أن تقوم هذه المنظمات بها بصورة مباشرة ، وتقوم هذه المؤسسات الخيرية بمساندة وتدعيم المستشفيات والمشروعات التي تستهدف رعاية الأطفال والمطبوعات والأبحاث ، فضلاً عن إعطاء منح دراسية للدراسة في الداخل والخارج ، ومنح الجوائز مقابل الانجازات العلمية والثقافية 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 بالإنفاق على البنية الأساسية وتحسينها ، فضلاً عن مساندة المجتمعات المحلية في فترات الكوارث الطبيعية وذلك بتجميع الأموال والأجهزة الطبية والغذاء والملابس وتقديمها لضحايا الفيضانات مثلاً.

ويلاحظ أن جميع منظمات الأعمال 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 نشاطاً فاعلاً في مجال مساندة الأطفال والأسر الفقيرة وتمويل العلاج الطبي مثل عمليات زراعة الأعضاء البشرية.

المسئولية الاجتماعية وحقوق العملاء (المستهلكين)

1- **حق الأمان.** على المنظمة أن توفر للمستهلك حق الحماية ضد المنتجات والخدمات التي تنتجها والتي تكون سبباً في إحداث الأضرار

اخلاقيات العمل

والحوادث الصحية في حياته ، فالمنظمة سابقاً كانت تلتزم في إنتاجها بمعايير السلامة والأمان من الناحية القانونية ، أما الآن فأصبح الالتزام بهذه المعايير نابغاً 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 والإعلان المضلل والمعلومات غير الصحيحة على الأغلفة والعبوات ، كما يجب أن تتصف هذه المعلومات بالكفاية والدقة والمصادقية ، لأن المستهلك بناءً على هذه المعلومات سوف يتخذ قراره بشراء السلعة أو الخدمة ، ووفقاً لهذه المعلومات يعقد المقارنات ويقوم المنتجات وبالنهاية يصدر قراره بالشراء ولذلك كان لزاماً تزويد المستهلك بالمعلومات الحقيقية التي تساعد على قيامه بالاختيار السليم

٣- **حق الاختيار.** في ظل الصناعة التي تعمل في ظروف غير تنافسية ومعتمدة بإجراءات وتنظيمات حكومية فإنه يتم توفير سلع وخدمات ذات نوعية تحقق الإشباع للمستهلك وبأسعار عادلة ، أما الصناعة التي تعمل في ظروف تنافسية يجب أن تُوفّر للمستهلك حق الاختيار وتوفير الفرص لاختيار أنواع مختلفة من المنتجات وبأسعار تنافسية ، أما إذا انعدم حق الاختيار للمستهلك هنا السوق تسودها حالة الاحتكار من قبل الباعة ودائماً 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 توفير خدمات ما بعد البيع فضلاً 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 لا بد من إقامة برامج تثقيفية ودورات تدريبية لضمان هذا الحق للمستهلكين وتعميم ثقافة توعية المستهلكين بحقوقهم المشروعة باستخدام وسائل الإعلام وفي كافة مراحل الفرد التعليمية.

● مفهوم مدونة السلوك :

- مدونة السلوك عبارة عن معايير لأخلاقيات و سلوكيات العمل المهنية في إطار الدوائر الحكومية ، تحدد للموظفين العاملين مجموعة القيم و السلوكيات التي ينبغي اتباعها اثناء اداء مهماتهم وفي علاقاتهم فيما بينهم من جهة ومع جمهور المستفيدين من جهة اخرى .
- وتتميز مدونات السلوك انها التزم اخلاقي طوعي من قبل الدوائر و الموظفين العموميين ، حيث يكون الضمير اداة رقابية داخلية فعالة ، ومن ثم بحث للدوائر الحكومية المختلفة ان تصنع رسالتها وقيمتها وفقاً لمعايير التصرف و السلوك المتوقعة من الموظف عند تعامله مع الآخرين .

مبادئ مدونات السلوك :

- ١- احترام القانون : يعتبر احترام القانون المنظم للعمل وكافة الأنظمة و اللوائح و التعليمات الصادرة بموجبها فضلاً عن تطبيق احكام القضاء دون تأخير او ابطاء من اهم المبادئ التي تقوم عليها مدونات السلوك في القطاع العام .
- ٢- الحياد : يجب على الموظف العام ان يتصرف وفقاً لما تمليه عليه الجوانب الموضوعية للمسألة المعروضة عليه والبعد عن الجوانب الشخصية وان يقدم الخدمات بذات الجودة لجميع حكومات او مواطنين بغض النظر عن دينهم او افكارهم او معتقداتهم السياسية .
- ٣- النزاهة : يجب على الموظف العام ان يقوم بعمله بنزاهة حتى ينال ثقة الجمهور التي هي غاية الوظيفة العامة ، وان يسعى الى تأكيد هذه الثقة وتعزيزها بما يترتب عليه نزاهة الادارة الحكومية برمتها ، وألا يستخدم الموظف سلطاته و منصبه او يستخدمها بطريقة غير سليمة للحصول على مصالح شخصية وان يغلب دائماً الصالح العام على مصلحته الشخصية ، وان يكشف عن كل حالات الاحتيال وسوء الادارة حال علمه بها ، وألا يكشف المعلومات الرسمية او يستخدمها لتحقيق مصالح شخصية .
- ٤- الاجتهاد : يتعين على الموظف العام ان يؤدي واجباته بكل جد واجتهاد و عناية و انتباه ، وان يسعى لتحقيق اعلى مستوى اداء للإدارة الحكومية التي يعمل بها في تقديم الخدمة للجمهور ، وان يقدم دائماً النصيحة للمسؤولين وان يتجنب السلوك الذي يدل على اهماله .

- ٥- الاقتصاد والفعالية : يلتزم الموظف بعدم تبديد المال العام او اساءة استعماله او استعماله بطريقة غير شرعية وان يدبر كل اشكال الموارد البشرية و المعنوية و المادية بطريقة تؤدي الى الحفاظ على الممتلكات و الايرادات العامة مع ضمان تقديم الخدمة بفعالية وجودة عالية .

أهداف مدونات السلوك :

- ١- تحديد معايير السلوك الاخلاق المرغوب و المتوقع من قبل الدوائر الحكومية و موظفي القطاع العام .
- ٢- تعريف المواطنين بالسلوك المرغوب فيه و المتوقع في الدوائر الحكومية و موظفي القطاع العام .
- ٣- الترويج للمعايير و اخلاقيات السلوك في الدوائر الحكومية الأخرى .
- ٤- وضع السلوك المهني المثالي و المسؤول في اطار محدد بدلاً من ان يترك الأمر للاجتهاد الشخص لكل دائرة حكومية وكل موظف .
- ٥- تحقيق قدر من الثقة في التعامل بين الموظفين الحكوميين و الجمهور .
- ٦- تشجيع الموظفين العموميين على تنمية قدراتهم و مهاراتهم الفنية و الوظيفية و الادارية .
- ٧- جعل البيئة الوظيفية اكثر شفافية وبناءة بالنسبة الى الموظف العام .

القواعد العامة التي تحكم اداء الموظف العام :

● تتعدد القواعد السلوكية التي تحكم اداء الموظف العام ومنها :

- ١- حرص الموظف العام على تأدية عمله بدقة و امانة وإخلاص وتجرده عن أي اعتبارات خاصة قد تخل بالوظيفة .
- ٢- تخصيص وقت العمل الرسمي في اداء مهام الوظيفة .
- ٣- احترام مواعيد العمل المخصص للوظيفة .
- ٤- اداء المهام الوظيفية وانجاز العمل في الوقت المحدد بدون تأخير .
- ٥- القيد بقيم النزاهة و القيام بجميع الواجبات التي تفرضها الوظيفة وفقاً للقوانين واللوائح .
- ٦- تنمية قدرات الموظف العام العلمية و العملية والسعي للحصول على المهارات و المعلومات اللازمة والتي تمكنه من القيام بالأعمال المطلوبة منه .
- ٧- الامتناع عن الاحتفاظ بحوزة الموظف العام الشخصية بأصل أي مستند او تقرير او وثيق او رسالة خاصة بالدائرة الحكومية التي يعمل بها او بنسخها و استخدامها لأغراض خاصة .
- ٨- ابلاغ الرؤساء في الدوائر الحكومية بأية مخالفة او تهمة تؤدي الى حضور الموظف للحكومة او غيرها من الملاحظات القانونية و القضائية باستثناء الحوادث الشخصية البسيطة التي لا تؤثر على سمعة الموظف او سير العمل .
- ٩- الالتزام بعدم الاطلاع على المستندات و الأوراق و السجلات التي ليست من شأن اختصاصه .
- ١٠- الحرص على عدم ظهور الموظف العام بمظهر من شأنه المساس بكرامة الوظيفة .
- ١١- حسن معاملة الجمهور و التعامل معهم باحترام و انفتاح .

اخلاقيات العمل

- ١٢- في حالة قيام الموظف العام بمهمة رسمية خارج مقر العمل يلتزم باستخدام اكثر وسائل السفر المتوفرة كفاءة وترشيد .
- ١٣- الالتزام بإبلاغ الرئيس المباشر بنتائج المشاركة في المهمات الرسمية .
- ١٤- الحفاظ على ممتلكات الادارة و حسن استعمالها .
- ١٥- الامتناع عن استعمال الحيلة او الغش لخداع الادارة او الجمهور .
- ١٦- ابلاغ المسؤولين عن أية مخالفة يرتكبها احد الموظفين في الادارة .
- ١٧- عدم استغلال المركز الوظيفي في الادارة لتحقيق مصالح شخصية .

أسس السلوك الأخلاقي للموظف العام :

١- الحيادية الوظيفية :

يلتزم الموظف العام بأن يقدم الخدمة للجمهور بشكل حيادي بعيداً عن التعصب في المعتقدات و الاهتمامات الخاصة وان يتخذ قراره بناءً على الحقائق وان يبدي الأسباب التي دفعته الى اتخاذ قرار معين متى طلب منه ذلك ، كما يلتزم الموظف العام بعرض الحقائق دون أية عبارات خاصة و دون اخفاء للمعلومات او تحريفها او تأخيرها ، كما يجب ان يقدم المعلومات بناءً اعلى الأدلة دون أي تحيز وان يعرض الحقائق بشكل سليم و دقيق .

٢- الحيادية السياسية :

يلتزم الموظف العام بخدمة الحكومة بغض النظر عن توجهاتها السياسية و معتقداتها بطريقة تضمن الحياد السياسي و تتماشى مع قواعد السلوك بعيداً عن معتقداته السياسية الشخصية ، وان يتصرف بطريقة تحفظ له ثقة المسؤولين و تضمن له في ذات الوقت القدرة على انشاء علاقات مع اشخاص قد يتطلب العمل معهم في الحكومات المستقبلية ، كما يلتزم الموظف باحترام القواعد القانونية المفروضة على النشاطات السياسية لبعض المناصب الادارية وفي مكان العمل و اوقاته ، كما يحرص الموظف على عدم السماح لأرائه السياسييه الشخصية بالتأثير على طبيعة النصح و المشورة المقدمة للرؤساء او بالتأثير على اعماله و افعاله .

٣- تضارب المصالح :

يلتزم الموظف العام بعدم استخدام المعلومات التي يحصل عليها اثناء وظيفته بعد ترك الوظيفة لتحقيق مصالح خاصة ، كما يلتزم بعدم الجمع بين وظيفته و أي عمل آخر يتعارض معها ، فضلاً عن عدم استغلال الموظف لموقعه الوظيفي لتحقيق مكاسب شخصية او عائلية او قبول هدايا او مكافآت اثناء الخدمة او بعدها ، كما عليه اعلام الرؤساء بأي تعارض في المصالح ينشأ اثناء شغل الموظف للوظيفة ، وان يقدم اقراراً بالذمة المالية الخاص به و بزوجته و بأولاده القصر ، كما يلتزم الموظف بالإفصاح عن اعماله الخاصة و مصالحه المالية و التجارية ، كما يلتزم بالقيام بالتدابير اللازمة للحد من تضارب مصالحه الخاصة و مصلحة العمل و إزالتها .

٤- العلاقة مع الزملاء :

على الموظف احترام التسلسل الاداري في اتصالاته الوظيفية وان ينفذ ما يصدر اليه من اوامر و تعليمات وفقاً للقوانين واللوائح ، وان يتعامل مع زملائه لكل احترام وتقدير وان يتعامل معهم بروح الفريق وان يدعم ويساند جهود زملائه بشكل يمكنهم من التزاماتهم و تأدية اعمالهم .

٥- العلاقة بين الدوائر الحكومية و القطاع الخاص :

على العاملين في الدوائر الحكومية التعامل مع الجميع باحترام وعلى قاعدة مبدأ الانفتاح و تعزيز المنافسة و تكافؤ الفرص ، وبالتالي تمتنع الدوائر الحكومية و العاملين فيها عن قبول أية هدية او خدمة مقدمة من اشخاص او هيئات اياً كان السبب متى كان الغرض تقديم تسهيلات او معلومات للحصول على عقود او معاملات تجارية لصالح شخص او شركة خاصة ،

كما يجب على الدوائر الحكومية اعتماد اجراءات معلنة و واضحة في طرح العطاءات الحكومية لتوفير السلع او تقديم الخدمات .

حُرُوف انثوية

المسئوليات العامة للموظف

- على الموظف العام اداء واجبات وظيفته متوخياً الأمانة و النزاهة و الدقة المهنية وان يسعى الى تحقيق المصلحة العامة ، كما يحرص الموظف على احترام القوانين و تنفيذها دون تجاوز او اهمال ، وان يكرس اوقات الدوام الرسمي للقيام بمهام و واجبات وظيفته ، وان يسعى دائماً لتحسين ادائه و تطوير قدراته المهنية و الاطلاع على اخر المستجدات في مجال عمله وان يقدم المقترحات التي تؤدي الى تحسين العمل .
- كذلك يمتنع على الموظف القيام بأي تصرفات تنتهك الآداب و السلوك وان يمتنع عن الاساءة الى الآراء السياسية او المعتقدات الدينية للآخرين داخل او خارج الدائرة الحكومية او التحريض ضدها ، كما يلتزم بعدم الاضرار عن العمل او تحريض الغير عليه و الامتناع عن تنظيم العرائض الجماعية المتعلقة بالوظيفة او الاشتراك في تنظيمها مهما كانت الأسباب و الالتزام بطرق التظلم المحددة قانونياً

المسئوليات الأخلاقية للموظف

١- التعامل مع الجمهور :

على الموظف احترام حقوق ومصالح الجمهور و التعامل معهم باحترام ولباقة وحيادية وموضوعية دون تمييز على اساس العرق او الحالة الاجتماعية او المعتقدات السياسية او الدينية او السن او النوع او أي شكل من اشكال التمييز ، كما يلتزم الموظف بكسب ثقة الجمهور من خلال نزاهته و تجاوبه وسلوكه السليم في كل اعماله و رده على استفسارات و شكاوي الجمهور بكل موضوعية و سرعة ، وان يبين اسباب عدم الموافقة او التأخير في معاملاتهم .

كما يلتزم الموظف بأن يقوم بتقديم المعلومات المطلوبة لمتلقي الخدمة و المتعلقة بنشاط دائرته الحكومية بدقة و سرعة وبدون غش او خداع او تضليل وإرشادهم الى كيفية تقديم شكوى عند رغبتهم في ذلك ، كما يلتزم الموظف بالتعامل مع الوثائق و المعلومات الشخصية المتعلقة بالأفراد الذين يتعامل معهم بسرية تامة وألا يستغل هذه المعلومات لتحقيق اهداف خاصة ، كما يمتنع عن القيام بأي عمل من شأنه ان يؤثر سلباً على ثقة الجمهور بالوظيفة العامة .

٢- التعامل مع الرؤساء :

على الموظف في علاقته مع الرؤساء تنفيذ اوامرهم و توجيهاتهم و تعليماتهم وفق التسلسل الاداري وإذا تضمن الأمر الصادر له مخالفة قانونية وجب على الموظف ان يعلم رئيسه بذلك خطياً ولا يلتزم بتنفيذ هذه المخالفة إلا اذا اكدها رئيسه خطياً ، وللموظف في هذه الحالة ان يعلم الجهات و السلطات الأعلى بذلك .

وفي جميع الأحوال على الموظف ان يمتنع عن تنفيذ الأوامر اذا كانت تتضمن مخالفة او جنائية يعاقب عليها قانون العقوبات او أي قانون آخر .

كما يلتزم الموظف باحترام رؤسائه وعدم خدعهم او تضليلهم او اخفاء معلومات عنهم بهدف التأثير على قراراتهم المتخذة او اعاقبة سير العمل وعليه ان يتعاون معهم بتقديم الرأي والمشورة والخبرة بكل صدق و موضوعية ، كما يلتزم الموظف بإعلام رؤسائه عن أي تجاوز او مخالفة او صعوبات يواجهها في العمل فضلاً عن اطلاع رئيسه المباشر المكلف حديثاً بالوظيفة على الوثائق وكل المعلومات و البيانات التي تضمن استمرارية العمل .

٣- التعامل مع الزملاء :

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

٤- التعامل مع المرؤوسين :

على الرئيس الاداري كموظف ان ينمي قدرات مرؤوسيه ومساعدتهم و تحفيزهم على تحسين ادائهم وان يكون قدوة حسنة لمرؤوسيه في الالتزام بالقوانين واللوائح النافذة ، كما يلتزم بنقل المعرفة والخبرات التي اكتسبها الى مرؤوسيه وتشجيعهم على تبادل المعلومات ونقل المعرفة بينهم ، كما يلتزم بالإشراف على مرؤوسيه ومساءلتهم عن اعمالهم وتقييم مستوى ادائهم بموضوعية والسعي لإيجاد فرص التدريب و التطوير لهم ، كما يلتزم الرئيس الاداري برفض أي ضغوط من طرف ثالث تؤدي الى التعامل مع المرؤوس معاملة تفضيلية ، فضلاً عن ضرورة احترام حقوق المرؤوسين والتعامل معهم بمهنية عالية دون محاباة او تمييز .

٥- الحفاظ على السرية :

على الموظف عدم افشاء اسرار العمل للآخرين وكل الأوراق و المستندات التي حصل عليها اثناء الوظيفة ويجب ان تظل هذه المعلومات او الأسرار طي الكتمان حتى بعد انتهاء مدة خدمته الا اذا حصل على موافقة خطية بإفشائها من الجهات المسؤولة ، كما يمتنع على الموظف الادلاء بأي تعليق او تصريح او مداخلة تتعلق بموضوعات مازالت قيد الدراسة او المداولة لدى الأجهزة الأمنية

اخلاقيات العمل

ومع ذلك يلتزم الموظف بالإفصاح بشكل كامل وصريح عن كل المعلومات الرسمية التي تستوجب الإفصاح عنها بحكم وظيفته ، فضلاً عن الإفصاح عن المعلومات التي من الممكن ان تؤدي الى كشف جريمة في مجال العمل كل ذلك وفقاً لما تقرره القوانين واللوائح النافذة .

٦- عدم قبول او طلب الهدايا و الامتيازات و الفوائد الأخرى :

يلتزم الموظف العام بعدم قبول او طلب أي هدايا من أي نوع كانت سواء بطريق مباشر او غير مباشر لأن قبول او طلب الهدية يؤثر على موضوعية الموظف وقراراته عند تنفيذ مهام وظيفته ، وعندما يكون الموظف في حالة لا يمكن فيها رفض الهدايا او عندما يعتقد ان قبول الهدية من الممكن ان يعود بنفع على المنظمة هنا على الموظف اعلام رئيسه المباشر بذلك خطأً وهنا يجب ان يعلم الرئيس المباشر الموظف خطأً بقبول الهدية او الاحتفاظ بها للمنظمة او التبرع بها لإحدى المؤسسات الخيرية او 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 او التبرع بها او الاحتفاظ بها من قبل الموظف .

٧- الاستحقاق و الجدارة و التنافس و العدالة :

يلتزم الموظف العام باتخاذ الاجراءات ذات العلاقة باختيار او تعيين الموظفين او ترقيتهم او تدريبهم او مكافأتهم او تقييمهم او نقلهم او انتدابهم او اعارتهم بشفافية ونزاهة وبمنأى عن أي اعتبارات تتعلق بالقرابة او الصداقة ودون تمييز بسبب الجنس او العرق او الدين او العمر و التقيد بالصلاحيات و الاجراءات المعتمدة في المنظمة .
كما يلتزم الموظف بإبلاغ الرئيس المباشر بأي تجاوزات للقوانين واللوائح تتعلق بتعيين او ترقية احد الموظفين وعلى الرئيس المباشر التأكد من صحة البلاغ وان يعيد الوضع الى نصابه الصحيح او يقوم بتصويب الخطأ ، وبالتالي يلتزم الموظف بصفة عامة وسواء بطريق مباشر او غير مباشر بعدم القيام بأية معاملة تفضيلية لأي شخص من خلال الوساطة المحسوبية .

العقوبات التي يتعرض لها الموظف العام :

اولاً : العقوبات التأديبية :

- اذا خالف الموظف العام مسؤوليته المنصوص عليها قانونياً فانه يتعرض للعديد من العقوبات التأديبية وهي كالتالي :

١- التنبيه او لفت النظر

٢- الانذار

٣- الخصم من الراتب

٤- الحرمان من العلاوة الدورية او تأجيلها

٥- الحرمان من الترقية

٦- الوقف عن العمل لمدة معينة

٧- تخفيض الدرجة الوظيفية

٨- الانذار بالفصل

٩- الاحالة الى التقاعد مع احتفاظه ببعض الحقوق

١٠- الفصل من الخدمة

ثانياً : العقوبات الجنائية :

- وقد يتعرض الموظف العام الى توقيع عقوبات جنائية عليه اذا ما طالب او قبل لنفسه او لغيره هدية او وعداً او أية منفعة اخرى ليقوم بعمل حق بحكم وظيفته او ليعمل عملاً غير حق او ليمتنع عن عمل كان يجب ان يقوم به بحكم وظيفته .
- وكذلك يعاقب الموظف بعقوبات جنائية اذا ما ادخل في ذمته ما وكل اليه بحكم الوظيفية او ادارته او جبايته او حفظه من نقود وأشياء اخرى للدولة او لأحد الأخصاص ، وتشدد العوبة اذا صاحب ذلك دس كتابات غير صحيحة في القيود او الدفاتر او تحريف او حذف او اتلاف في الحسابات و الأوراق وغيرها من الصكوك او بأية حيلة تمنع من اكتشاف الاختلاس .
- كما يعاقب الموظف بعقوبات جنائية وفقاً للقانون اذا ما اقترف غشاً عن توكيله ببيع او شراء او ادارة اموال منقولة او غير منقولة لحساب الدولة او لحساب ادارة عامة بقصد الحصول على مغنم ذاتي او مراعاة لفريق او الاضرار بفريق آخر او اضراراً بالإدارة العامة ، وبالتالي يتعرض للجزاء الجنائي كل موظف يحصل على منفعة شخصية من المعاملات الخاصة بالإدارة التي ينتمي اليها سواء افعل ذلك مباشرة او بواسطة شخص آخر او باللجوء الى مستندات صورية وغير حقيقة .
- ومن ناحية اخرى ، يتعرض للعقاب الجنائي كل موظف يستعمل سلطة وظيفته بطريقة مباشرة ليعوق او يؤخر تنفيذ احكام القوانين او الانظمة المعمول بها او جباية الضرائب و الرسوم المقررة قانونياً او تنفيذ حكم قضائي او أي آخر صادر عن جهة ذات صلاحية .
- كما يتعرض للعقاب الجنائي كل موظف تهاون بلا سبب مشروع في القيام بواجبات وظيفته وتنفيذ اوامر صادرة له من رؤسائه وفقاً للقانون ، او الامتناع عن تلبية طلبات السلطة الادارية او القضائية .

اخلاقيات العمل

حُرُوف انتوية

الفصل السابع : السلوك العدواني

اصبح السلوك العدواني للموظف حقيقة واقعية في معظم دول العالم يشمل كافة العاملين في منظمات الأعمال و المجتمع بشكل عام ويأخذ من ادارة المنظمات الوقت الكثير ويترك آثار سلبية على الانتاج ، ولذلك كان لزاماً دراسة السلوك العدواني للموظف و معرفة الأسس ومدى تأثير السلوك العدواني على الموظف وطرق الوقاية منه ومسئولية كل من الادارة و الموظف للقضاء على السلوك العدواني .

مفهوم السلوك العدواني :

السلوك العدواني لغةً هو الظلم وتجاوز الحد ،

اما في الاصطلاح فهو " السلوك الذي يؤدي الى الحاق الأذى بالآخرين سواء كان نفسياً كالإهانة او الشتم او جسدياً كالضرب والعراك " ، او هو " كل سلوك ينتج عنه اذى لشخص اخر او اتلاف لشيء ما " .

• ويتنوع السلوك العدواني فقد يكون عدواناً جسدياً كالضرب والعراك وقد يكون عدواناً لفضياً كالإهانة او الشتم وقد يكون عدواناً على شكل نوبات غضب وقد يكون عدواناً غير مباشر أي اعتداء عن طريق شخص اخر كالتحريض وقد يكون عدواناً سلبياً كالعناد و المماطلة .

الأسس النفسية للسلوك العدواني :

• ان السلوك الانساني محكوم بنمطين من الدوافع التي توجهه للتصرف على نحو محدد من اجل اشباع حاجة معينة او لتحقيق هدف معين ، وقد تكون هذه الدوافع اولية تتعلق بالبقاء مثل دوافع حفظ الذات ودوافع حفظ النوع وهذه الدوافع فطرية طبيعية تحرك الانسان لسلوك معين وفقاً لحاجات الانسان الفطرية .

• وهناك دوافع ثانوية تكتسب اثناء مسيرة التنشئة الاجتماعية للفرد عن طريق التعلم ومنها دوافع التملك و التنافس والسيطرة والنفوذ ، وهذه الدوافع ترتبط بانفعالات الغضب والكره والخوف والحسد والخجل والإعجاب بالنفس ، ومن هنا تحدث في الجسم حالة من التوتر والاضطراب تتزايد حده كلما اشتد الدافع ثم اشبع او اعيق عن الاشباع بسبب عوائق شخصية كالعاهات و المشاكل النفسية او بسبب الظروف الاجتماعية او المادية او الاقتصادية للشخص .

• ويعتبر القلق سبباً مباشراً لحالات الميل الى العنف و السلوك العدواني ، وينجم القلق عن الاحباط والتعرض للتهديد بالإيذاء الجسدي او التعرض لتهديد تقرير الذات ، ويحاول الفرد اما ان يتوافق مع حالة القلق بأساليب مباشرة تتضمن السلوك العدواني و اساليب اخرى غير مباشرة كتعاطي المخدرات .

• كما ان الغضب الذي ينتاب الموظف حين يشعر بالعجز عن تحقيق اهدافه و رغباته وحين يشعر بتهديد مركزه سواء في نطاق الوظيفة او المجتمع الذي يعيش فيه من اهم الأسباب التي تدفع الموظف للسلوك العدواني وظهور حالات العناد والعنف والمشاكسة ، حيث يستطيع الموظف بالميل الى العنف من تحقيق مكانة اجتماعية رهيبه عند الآخرين كما يتصور او ان يحسب له الآخرين حساباً او اكتساب القوة والنفوذ و السيطرة ويحاول الموظف تحقيق العدالة الاجتماعية بالقوة وبصورة فظة وتحدي السلطة القائمة .

الأسس الجسدية للسلوك العدواني :

• لا يمكن فهم الكثير من جوانب السلوك الانساني الا بمساعدة بعض المعلومات التشريحية لجسم الانسان ، ففي الجسم يوجد جهازان يساهمان في قدرة الفرد على ادراك البيئة المحيطة به والتكيف مع ظروفها ، وهما الجهاز العصبي والجهاز الغدد الصماء .

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

• ويقوم الجهاز العصبي بضبط جميع الوظائف البدنية الهامة لحياة الانسان كالدورة الدموية وعمليات التنفس و الهضم ودفات القلب ولا يمكن لإنسان ان يحس بدوافعه او بما يجري حوله او ان يقوم بعمليات الادراك و التذكر و التخيل والفهم و التفكير دون الجهاز العصبي وهو الجهاز الذي يجعل اجزاء الجسم المختلفة تعمل معاً وفي تآلف وفي وحدة منظمة متكاملة .

• **اما جهاز الغدد الصماء :** فهو الذي يختص باستقبال وإرسال رسائل كيميائية عن طريق الدم لتنظيم نشاط الخلايا في اجزاء الجسم المختلفة ، ويقوم جهاز الغدد الصماء بإفراز مواد كيميائية معينة تسمى هرمونات أي مواد منشطة تكون مسؤولة عن مستوى النشاط العام لدى الشخص وعن سرعة تهيؤ الأعصاب والعضلات للاستجابة فضلاً عن مسؤوليتها عن الاتزان الانفعالي .

اشكال السلوك العدواني في منظمات الأعمال :

١- اعتداء موظف على موظف آخر .

٢- اعتداء موظف على رئيسه المباشر .

٣- اعتداء موظف على جهة الادارة .

٤- اعتداء الموظف على المؤسسة بالتخريب و الاتلاف و الحريق والسرقه .

٥- اطلاق الاشاعات وتشويه صورة المؤسسة .

٦- اعتداء الادارة على الموظف .

مظاهر السلوك العدواني في منظمات الأعمال :

١- احداث فوضى في مكان العمل .

٢- الاعتداء على الزملاء بالفعل او القول .

٣- الاحتكاك بالرؤساء وعدم احترامهم والإهمال المتعمد لنصائحهم و تعليماتهم .

٤- العناد و التحدي وعدم الانتظام في ساعات العمل .

٥- تخريب او اتلاف او سرقة الأجهزة و الوثائق .

٦- الايماات و الحركات التي يقوم بها الموظف والتي تخفي سلوكاً عدوانياً .

أسباب السلوك العدواني :

١- اسباب تتعلق بالمؤسسة .

من اسباب السلوك العدواني والتي تتعلق بالمؤسسة تشجيع بعض الزملاء على السلوك العدواني وما يلاقه الموظف من تسلط او تهديد في المؤسسة وعدم توفير العدالة في معاملة الموظفين وعدم احترام وجهة نظر الموظف وعدم احترام الأبعاد المتعلقة بالجنس او اللغة او الدين او اللون اثناء العمل .

فضلاً عن عدم العدالة في توزيع الواجبات بين الموظفين وعدم العدالة في معاملة الموظف وفي قضايا الثواب والعقاب وعدم اعطاء الحقوق للموظفين وعدم العدالة في الرواتب و الحوافز وفي تقييم الأداء وبالإجمال سوء الادارة من قبل الرؤساء .

٢- اسباب تتعلق بالموظف .

من اسباب السلوك العدواني ما يتعلق بالموظف وذلك اذا كان الموظف يعاني من صراع نفسي لاشعوري او يعيش في عزلة اجتماعية من قبل زملاءه او يعيش في توتر عائلي يؤثر في نفسيته وقد يكون لدى الموظف حب السيطرة و التسلط وضعف الوازع الديني لديه او معاناته من بعض الأمراض النفسية و احساسه بالنقص النفسي او الوظيفي فيعوض ذلك بالعدوان .

٣- اسباب تتعلق بالمجتمع .

من الأسباب التي تدفع الموظف ان يسلك سلوكاً عدوانياً أسباب تنتج عن الظروف المجتمعية التي يعيشها الموظف ، فقد يعاني الموظف من مشاكل عائلية من شدد الأب او الرفض من الأسرة وكثرة الخلافات فيها فضلاً عن تدني المستوى الثقافي للأسرة او عدم قدرة الموظف على تكوين علاقات اجتماعية سليمة او الحرمان الاجتماعي .

فضلاً عن تدني مستوى الدخل الاقتصادي للأسرة وعدم قدرة الموظف على الشراء وظروف المسكن غير الملائم وعدم كفاية الراتب فضلاً عن تقليد السلوك العدواني لدى الآخرين من خلال مشاهدة افلام العنف و الرعب على شاشة التلفاز او الكمبيوتر .

مراجعة

ضع علامة (صح) امام العبارة الصحيحة وعلامة (خطأ) امام العبارة الخاطئة فيما يلي :

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

• العبارة خاطئة .

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

• العبارة صحيحة .

٣- تقوم منظمات الأعمال باتخاذ القرارات الخاصة بالإتفاق على البنية الأساسية وتحسينها بالتعاون مع المجلس البلدية و المحلية .

• العبارة صحيحة .

٤- يعتبر قيام الموظف بإبلاغ المسؤولين في الادارة عن أية مخالفة يرتكبها احد الموظفين مسألة غير اخلاقية .

• العبارة خاطئة .

٥- مع تقلص دور الحكومات في التنمية الاقتصادية و الاجتماعية اصبح للقطاع الخاص دور كبير في المشاركة الجادة لأحداث التنمية ، كما اصبح الدور الاجتماعي للشركات هو ايضاً استثمار يعود عليها بزيادة الربح والإنتاج .

• العبارة صحيحة .

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

• العبارة خاطئة .

٧- عند تعامل الموظف مع الجمهور يجب ان يراعي عند تقديمه الفوارق العرقية و الاجتماعية و المعتقدات السياسية و الدينية .

• العبارة خاطئة .

٨- على الرئيس الاداري عند تعامله مع المرؤوسين عدم قبول ضغوط من طرف ثالث تؤدي الى التعامل مع المرؤوس معاملة تفضيلية .

• العبارة صحيحة .

٩- قيام منظمات الأعمال بمسئوليتها الاجتماعية بعيداً عن الجمهور و المجتمعات المحلية هو تعبير عن الأداء الجيد لهذه المنظمات .

• العبارة خاطئة .

اختر الاجابة الصحيحة فيما يلي :

١- يعتبر التزام الموظف بتقديم اقرار الذمة المالية الخاص به و بزوجته واولاده القصر تطبيقاً لـ

(أ) الحيادية الوظيفية

(ب) الحيادية السياسية

(ت) عدم تضارب المصالح

٢- زيادة امان المنتج و الصدق في الاعلان وتوفير البيانات اللازمة للمنتج من حيث طريقة الاستخدام ومدة الصلاحية والمخاطر وحدودها تكون لأجل حماية

(أ) المجتمع

(ب) المستهلك

(ت) البيئة

٣- عندما تقوم منظمات الأعمال بتحقيق اكبر قدر ممكن من الربح وتعظيم قيمة السهم ورسم صورة محترمة للمنظمة وحماية اصولها وزيادة حجم المبيعات فأنها تقوم بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه

(أ) العملاء

(ب) العاملون

(ت) المالكون

٤- لتحقيق ثقة الجمهور الادارة وعدم استخدام الموظف سلطاته و منصبه لتحقيق مصالح شخصية يجب ان يتصف الموظف بـ

(أ) الحياد

(ب) النزاهة

(ت) الفعالية

٥- التزام الموظف العام بعرض الحقائق دون أية اعتبارات خاصة ودون اخفاء للمعلومات او تحريفها او تأخيرها

(أ) تضارب المصالح

(ب) الحيادية الوظيفية

(ت) الحيادية السياسية

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

(أ) الحكومة

(ب) العملاء

(ت) المجتمع

٧- عندما يتلقى الموظف هدية في صورة تبرع ، عليه

(أ) الاحتفاظ بها لنفسه

(ب) عدم قبولها

(ت) اعلام رئسه المباشر بذلك

٨- اذا ما طلب الموظف او قبل لنفسه او لغيره هدية او وعداً او أية منفعة اخرى ليقوم بعمل حق بحكم وظيفته او ليعمل عملاً غير حق او ليمنع عن عمل كان يجب ان يقوم به بحكم وظيفته .

(أ) الرشوة

(ب) الاختلاس

(ت) خيانة الأمانة

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 الاعلام وفي كافة مراحل

الفرد التعليمية .

(أ) حق المستهلك في الحصول على المعلومات

(ب) حق المستهلك في الاختيار

(ت) حق المستهلك في التثقيف

حُرُوف انثوية