

أخلاقيات العمل الوظيفي



المحاضرة الثانية أخلاقيات العمل الوظيفي



أولاً : مصادر أخلاقيات العمل في منظمات الأعمال

١- العائلة والتربية البيئية:

تعتبر العائلة النواة الأولى لبناء سلوك الإنسان حيث بدأ 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 يُحتك 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 تمتعوا بهذه القيم الأخلاقية وسوف ينعكس ذلك على أداؤهم لأعمالهم.
- أخلاقية
بصورة

- من ناحية أخرى الشخص الذي نشأ في مجتمع ملوث أخلاقيا سوف يتأثر بقيم هذا المجتمع الغير أخلاقية وسوف يعاني كثيرا للتخلص من هذه القيم السيئة فلابد دائما القضاء على الأخلاق غير الكريمة، **مثال** " أنت كريمة ونحن نस्ताهل"، هذه من العبارات التي تدعو إلى الكسل وعدم إعطاء كل ذي حق حقه

٣- التأثير بالجماعات المرجعية^{٢٨}

- لكل واحد منا مرجعية^{٢٨} قد تكون سياسية^{٢٨} أو دينية^{٢٨} أو أدبية^{٢٨} أو عشائرية^{٢٨}، وعادة^{٢٨} كون للشخص أكثر من مرجعية^{٢٨} وعلى ذلك يؤثر^{٢٨} في سلوك الفرد اتجاهاته وسلوكه الأخلاق ، كما أن التأثير بأكثر من مرجعية^{٢٨} جعل الفرد في حالة تناقض دائم وكل هذا يؤثر^{٢٨} في قراراته وسلوكياته .

- وفي إطار العمل نجد أن تأثر الشخص بمرجعية^{٢٨} معينة قد يؤثر^{٢٨} على قرارات الفرد وقد سلك هذا الشخص مسلكاً^{٢٨} ضرراً بالمنظمة التي يعمل بها أو يضر^{٢٨} بالمجتمع ككل .

٤- المدرسة ونظام التعليم في المجتمع

يلعب النظام التعليمي 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
قيماً أخلاقية معينة، هنا يحدث التعارض ما وعدم
الوضوح وعدم القدرة على تمييز ما هو أخلاق عما
هو غير أخلاقي ، كما هو الحال في الدول النامية نجد
ظاهرة الغش في الامتحانات ظاهرة مرفوضة أخلاقيا
ولكنها تبرر أحيانا بأساليب كثيرة، وكذلك الأمر في
العديد من السلوكيات الغير أخلاقية والتي تنتشر في
مجال العمل والتي يكون حصل علي ها 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 تبث 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 في^{٢٨}ها، فإذا كانت الجهة التي عمل في^{٢٨}ها لأول مرة تتمتع بالأخلاق الكريمة^{٢٨} فإن هذا الشخص سوف يتأثر بتأثير كبير^{٢٨} بذلك و^{٢٨}نهج هذا النهج الأخلاق طوال حياته، والعكس إذا كانت جهة العمل تنتهج سياسة^{٢٨} غير أخلاقية^{٢٨} سوف يؤثر ذلك أي^{٢٨}ضا على حياته كلها، وهنا نجد أن الموظف الذي كان يعمل في منظمة تسودها الأخلاق إذا ذهب للعمل في منظمة أخرى غير أخلاقية^{٢٨} فإنه سوف يعاني كثيرا^{٢٨} في هذه المنظمة الجديدة، والعكس سوف يعاني الموظف الذي كان^{٢٨}عمل في منظمة غير أخلاقية^{٢٨} إذا ذهب للعمل في منظمة أخلاقية^{٢٨}.

٧- القيم الأصلية الشخصية لدى العاملين:

□ لكل واحد منا موروثاته الثقافية التي حصل عليها طوال حياته، تلك الموروثات التي نعتقد أنها دائماً صحيحة وهي في الحقيقة خلاف ذلك وتحتاج دائماً منا التدقيق والفحص والمناقشة لتنقية هذه الموروثات والتمسك بالأخلاق منها وترك الغير أخلاق منها، وقد تكون هذه الموروثات عبارة عن مقولات لأشخاص دي نية أو قبليّة تؤثر بشكل كبير على سلوكنا ، ولكن نظراً 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^{٢٨} تشمل على الكثير من القواعد الأخلاقية التي يجب أن يلتزم بها العمال وغالبا ما تشمل هذه القوانين على عقوبات رادعة لمن^{٢٩} 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 وتحد من التلوث أو اللوائح التي تهدف إلى الحد من الضوضاء أو الزحام في المدن الكبيرة

٩- موائيق 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 موائيق 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 أخلاق داخل المنظمة.
- □ وتوجد في المنظمة لجان تحكيم هدفها الفصل في المنازعات داخل المنظمة ويُعتبر حكمهم نافذاً لمعرفةهم بالقواعد الأخلاقية داخل المنظمة

١٠ - الخبرة المتراكمة والضمير الإنسان

تعتبر خبرة الإنسان مصدر كبير جدا لسلوكياته وتمتعته بأخلاقيات معينة وتتم قدرته نحو حل المشاكل والقضايا التي تواجهه أثناء العمل، ولذلك فإن العديد من المنظمات تتفق أمولا 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 ا 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 بأخلاقت 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 يُشجع 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 يَتمسك 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 وازدهار 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 أيها عامل يقوم بأي عمل يخالف القواعد الأخلاقية أو الأنظمة أو اللوائح أو موثيق الشرف المعمول بها داخل المنظمة وأن يتعرض من يخالف ذلك لعقوبات رادعة.

٦- التقييم المستمر للموظفين:

لا بد 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 عالياً في المنظمة في هذا التقييم، فضلاً عن أن التقييم يساعد الرؤساء من معرفة مستويات موظفيهم وكفاءاتهم

ثالثاً : 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 المديريين للعمال وأن العاملين سوف يستمرون في العمل لسنوات طويلة داخل المنظمة كما أن العمال سيكونون سعداء بالعمل ولديهم نوع من الولاء والانتماء للمنظمة فضلاً عن أن هذه المنظمة سوف تجتذب كفاءات عالية من سوق العمل.
- أما إذا كانت المنظمة لا تلتزم 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 دائماً عن عمل بديل فضلاً 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 وتطويع 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 و يخفي عنه الكثير من المعلومات و يكذب في التقارير و يصعب 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 يُعطي 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 مستحققاتهم 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 سيُفضلون التعامل معها وشراء منتجاتها أو بضائعها لأنّ لديهم ثقةً فيها، كما أنّ العملاء سوف يقومون بعمل دعايةٍ مجانيّةٍ لتلك المنظمة عندما يتحدّثون عنها مع أقرانهم.

أما إذا كانت المنظمة مضلّلة للعملاء كاذبة عليهم تقدّم لهم مواصفات غير حقيقيّة 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 الماليّة صادقة وبالتالي يمكن الاعتماد عليها عند القرار بشراء أسهم هذه الشركة.

أما الشركة التي لا تتميز بالتمسك بقواعد الأخلاق وتقوم بخداع العاملين بها بتقديم 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 يمنع ذلك من التعاون بما يعود على النفع للمجتمع، هذا التعاون مع المنافسين لا يمكن تحقيقه عندما تكون المنظمة لا تتميز بأخلاقيات العمل لأنّ المنافسين سيقابلون أي مبادرة للتعاون بالتوجس والشك والحذر وبالتالي تخسر هذه المنظمة كل فرص التعاون المفيد مع المنافسين.

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 البيئه .
٤. عدم تشغيل الأطفال واستغلالهم في أعمال غير آمنه .
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 لائحہ المؤسسة .

٨. عدم تقاضي رشاوى .
٩. عدم التفرقة في التوظيف والترقية بناء على الجنس أو الأصل أو الدين .
١٠. مراعاة ذوي الاحتياجات الخاصة .
١١. الصدق والدقة في التقرير .
٢١. الحفاظ على أمانة وصحة العاملين .
٣١. احترام سرية المعلومات الخاصة بالمؤسسة وعدم اعلانها للآخرين .
٤١. عدم استخدام موارد المؤسسة في المصالح الخاصة .
٥١. عدم السرقة وأخذ أموال المؤسسة