

مقياس أخلاقيات الأعمال

السنة الثانية ليسانس علوم اقتصادية
د. تامري عثمان



I-الدرس الرابع: مصادر أخلاقيات العمل وسبل تعزيزها

- 5
- 6..... آ. مصادر أخلاقيات العمل.
- 7..... ب. وسائل تعزيز وترسيخ أخلاقيات العمل.

الدرس الثاني: مصادر أخلاقيات الأعمال وسبل تعزيزها

6	مصادر أخلاقيات العمل
7	وسائل تعزيز وترسيخ أخلاقيات العمل

في هذا الدرس سنحاول التطرق إلى مصادر أخلاقيات العمل وكذلك كيف يمكن تعزيزها والمحافظة عليها وتنميتها



8

آ. مصادر أخلاقيات العمل

والتي تشمل عدة مصادر نذكر منها ما يلي:

• **الدين:** يعتبر هذا المصدر في المجتمع الإسلامي أهم المصادر أخلاقيات المهنة، إذ أنه يوفر لأخلاقيات المهنة خلق الرقابة الذاتية، فالمهني أو الموظف يمكن أن يتهرب من الرقابة السياسية والاجتماعية أو القانونية لكنه لن يستطيع أن يتهرب من رقابة الله سبحانه وتعالى. ويشمل هذا المصدر على المبادئ والتنظيمات التي تحقق سعادة الإنسان والمجتمع في كل المجالات، وعلى القواعد العامة الصالحة لهداية الناس، وتنظيم حياتهم في كل زمان ومكان. فالأخلاق والقيم تمثل جانب روحي ومعنوي تقوم عليه الحضارات وتتطور بفضل المنظمات وتستمر، هذه الأخلاق التي لم تكن يوما من نتاج الفكر الإنساني بل هي وحيا أوحاه الله عز وجل وشرعه رسوله الكريم (ص) فكان مصدر التشريع الإسلامي .

• **الفرد:** إن الفرد كموظف أو كمدير هو أساس السلوك الأخلاقي للعمل داخل المنظمة، وإن سلوك هذا الفرد يتأثر بمجموعة من العوامل بعضها يرتبط بتكوينه العائلي والشخصي أو بنظامه القيمي والبعض الآخر يتشكل عبر مؤثرات أخرى.

إن المعايير الشخصية والمؤثرات العائلية والمتطلبات المالية تدفع الفرد إلى سلوك أخلاقي أو غير أخلاقي. وتشير دراسة أمريكية إلى أن 56% من العاملين في أمريكا يشعرون بضغطات قوية لممارسة سلوكيات غير أخلاقية. وأن 48% منهم قد ارتكب فعلا ممارسات تتضمن مساءلات قانونية وتصرفات غير أخلاقية، ومنه نجد الفرد معظم سلوكه الأخلاقي يأخذه من العائلة والدين والجماعة المرجعية ونظام التعليم والخبرة... وغيرها. فإذا لم يتقيد به قد يجره هذا لتعظيم مصلحة شخصيته فيبتعد عن الخلق الصحيح، فالمدير الذي يعزز قيم النزاهة، والاستقامة، والعدالة. الخ

• **البيئة الاجتماعية:** إن البيئة الاجتماعية للمجتمع الذي تسوده القيم السياسية أو الاجتماعية أو العقائدية المتناغمة لا بد وأن ينقل أفرادها هذه القيم إلى التنظيم، وتنعكس عليه في ممارستهم لوظائفهم، وتعتبر البيئة الاجتماعية التي يعيش فيها المرء، أو ينتقل بين شعوبها، وقطاعات المجتمع الذي يتمازج مع بعضه ويتزاوج ويختلط صباح مساء، بما في هذه البيئة من عادات وتقاليد وأعراف وقيم، تعتبر من أهم الأخلاقيات التي تؤثر في العمل، وفي مستوى التعامل بين الموظفين والمواطنين من جهة وبين الموظفين أنفسهم من جهة أخرى.

أي مجتمع لا يخلو من العادات والتقاليد الحسنة المرغوب فيها، والتقاليد والعادات السيئة غير المرغوب فيها، فعلى سبيل المثال نجد البيئة العربية قبل الإسلام تمتاز بتقاليد وعادات وأعراف ومثل عليا كالكرم والمروءة والحلم والصبر والعفو عند المقدرة، وإغاثة الملهوف ونصر الجار، إن هذه التقاليد والعادات لها أثرها

الكبير في تكوين المواطن المسلم وأخلاقياته في البيئة الإسلامية.

- **الضمير:** إن الإنسان لا يسعى إلى تحقيق غاية إلا إذا كان لها صدى في نفسه، وعليه فإن العمل لابد أن يكون جيداً أمام الذات الإنسانية وعليه فإن هذه الذاتية ستعمل على إخضاع القواعد الأخلاقية نفسها إلى نظرة الفرد وتقديره الخاص وهذا أمر محفوف بالمخاطر لأنه لا يعطي القواعد الأخلاقية الثبات والاستقرار والاستمرارية اللازمة له .
- **المؤسسة التعليمية:** تستطيع هذه المؤسسات أن تلعب دوراً مهماً في إعداد الطلبة لدخول المجال الوظيفي حيث تستطيع توجيههم وتوعيتهم وتدريبهم ببعض المسائل في الأخلاق والعلاقات العامة حتى تنجح في تنمية سلوك الطالب الإيجابي تجاه المسؤولية والإخلاص.
- **القيادة القدوة:** تعد القيادة المحرك الأساسي لفاعلية العمل، لأن القائد هو من يستطيع تسخير سلوكيات الأفراد العاملين وحشد طاقاتهم معه لتحقيق أهداف المنظمة، ولكي يكون للقائد القدوة دور في التأثير على سلوكيات مرؤوسيه في العمل يتوجب عليه أن يعامل جميع مرؤوسيه بحسن نية، وأن يقيم أدائهم بحسب الكفاءة والإنتاجية دون تحيز، أي يحقق العدالة الإدارية في التعيين والترقية ويكون موضوعياً في منح المكافآت والحوافز وتقسيم الأعمال بصورة عادلة وتطبيق العقوبات على جميع المخالفين.
- **توجهات النظام السياسي:** يقصد بذلك طبيعة النظام السياسي الذي يسير المجتمع وخصائصه، وانعكاسات توجهاته على قيم الأفراد وقناعاتهم المهنية. فالنظام السياسي الذي يتخذ من الصالح العام غاية له، يتعين عليه الإيمان بالحرية والشفافية والديمقراطية والمساءلة، ومن هنا فإن النظام يؤدي إلى ازدهار الأخلاق المهنية. أما النظام السياسي الذي يفتقر إلى الرقابة القضائية والإدارية والشعبية ويميل نحو الاستبداد والظلم، فيؤدي إلى تغذية السلوك اللاأخلاقي على مستوى الأفراد عامة ومستوى أفراد المهنة خاصة
- **المصدر الإداري التنظيمي:** يقصد به البيئة التنظيمية التي يعمل فيها الفرد بكل ما فيها من قوانين وتشريعات وأنظمة، والتي تعد من المصادر الرئيسية التي تتحكم في تسيير الإدارة في المنظمات وتوجيه السلوك الوظيفي للعاملين وذلك من خلال الضوابط الأخلاقية والقوانين التي تحدد واجبات وسلوكيات الموظف وحقوقه وكيفية سير العمل، وعلى الموظف الالتزام بها في تأديته لعمله. كالتيقيد بأوقات العمل الرسمية، والحضور في أماكن العمل لتأدية مهامه الوظيفية، وتخصيص وقت العمل لتنفيذ المهام الموكلة إليه بدون تأخير وبجودة عالية وبعدالة وشفافية وسرعة ولباقة، وعدم قبول أية هدية أو مكافأة أو عمولة أو خدمة بطريقة مباشرة أو بالوساطة والامتناع عن القيام بأي نشاط من شأنه المساس أو الإساءة إلى الجهة التي يعمل لديها. فالبيئة الإدارية النموذجية التي تجدد أساليب العمل، وإجراءاته ومستوياته وتوفر قيادة إدارية كفأة على جميع المستويات، لابد وأن تؤمن بالديمقراطية والعدالة والمساواة والحوار المباشر، كما تضمن الحقوق لأصحابها وتشجع على الالتزام بالواجبات وأدائها بدقة وسرعة وأمانة.

ب. وسائل تعزيز وترسيخ أخلاقيات العمل

و من وسائل بناء وتعزيز وترسيخ أخلاقيات العمل نجد :

- **تنمية الرقابة الذاتية:** فالموظف الناجح هو الذي يراقب الله تعالى قبل أن يراقبه المسؤول، ويراعي المصلحة العامة قبل المصلحة الشخصية، فإذا تكون هذا المفهوم في نفس الموظف فستنجح المؤسسة بلا شك؛ لأن الموظفين مخلصون لها، وقد كان أمير المؤمنين عمر بن الخطاب رضي الله عنه يتفقد رعيته في الليل، ومن وسائل تنمية الرقابة الذاتية: كتقوية الإيمان بالله والتقوى، وتعزيز الحس الوطني، وتحمل المسؤولية، والاقتناع بأهمية الوظيفة وأدائها بشكل صحيح
- **وضع الأنظمة التي تمنع الاجتهادات الفردية الخطأ:** لأن الممارسات الأخلاقية غير السوية تنتج أحياناً من ضعف النظام، أو عدم وضوحه، ويمكن للمؤسسة أن تخصص مكتبة خاصة للاهتمام بأخلاق المهنة، ولهذا الجهاز رقم هاتف خاص ساخن للتبليغ عن أي خلل في الأخلاق، وأن توضع في مكان ظاهر بالمؤسسة لائحة بالأحكام والالتزامات المكلف بها الموظف وجزاءات المخالفات وعدم تنفيذ الأوامر؛
- **القدوة الحسنة:** القدوة ضرورة لإنجاح عملية التوجيه والقدوة محط أنظار الناس، ومقياس تصرفاتهم، فليس المدير وحده هو القدوة بل يجب أن يكون الموظف قدوة لزملائه في أخلاقيات العمل، وربما يتأثر به الموظفون أكثر من غيره؛
- **ترسيخ الفهم الديني للوظيفة:** فإذا اقتنع الموظف بأن العمل عبادة، وأنه وسيلة لتنمية البلد، وازدهاره، وتحسين مستوى الدخل زاد لديه الالتزام بأخلاق العمل؛
- **محاسبة المسؤولين والموظفين:** فلا بد من المحاسبة للتأكد من تطبيق النظام، من خلال الأجهزة الرقابية الإدارية والمالية التي تشرف على تطبيق النظام ومن أجل ذلك شرع الإسلام الحدود

لتكون رادعا لكل متجاوز أو متعد على الحقوق، إن محاسبة المسؤول تحميه من ضعف النفس والاستغلال وتحمي المؤسسة من الخسارة وتنظف المجتمع من الظواهر السلبية والأمراض الاجتماعية؛

• **التقييم المستمر للموظفين:** التقييم المستمر للموظفين يحفزهم على التطوير إذا علموا أن من يطور نفسه يقوم تقويما صحيحة، وبنال مكافأته على ذلك، والتقييم يعين المسؤول على معرفة مستويات موظفيه وكفاءاتهم ومواطن إبداعهم والتقييم لا يكون فعالا إلا إذا كان نزيها دقيقا، فلا ينفع التقييم العام الهلامي الذي لا يفصل مواطن القوة والضعف؛

أن عملية صياغة أو نسج المنظومة الأخلاقية في المؤسسة يتم في إطار الثقافة التنظيمية وفي استمرارية أعمالها لإعادة تجديد أو تحديث القيم الأخلاقية غير الثابتة، وأن الأفراد العاملين هم الذين يدعمون تلك المنظومة في إطار الأفعال والتصرفات التي يمارسونها.

كما أن أنظمة التقييم والمكافأة المعتمدة في المنظمة يمكن أن تقود إلى اكتشاف الارتباط في الكيفية التي يقوم بها كل من المدراء والعاملين بملامسة العمل الأخلاقي في أعمالهم وتصرفاتهم اليومية. وإن استخدام أنظمة المكافأة ومراجعة الأداء بشكل فاعل يمكن أن يكون طريقا فاعلا يعتمد على المديرين في الاستدلال على أثر الأخلاقيات في المؤسسة، وأن مكافأة السلوك الأخلاقي ومعاقبة السلوكيات المناقضة وفي مستويات المؤسسة جميعها يعد من المكونات الحاسمة البناء القادة الأخلاقيين في منظمات الأعمال.