

## عنوان المحاضرة: مصادر ومبادئ أخلاقيات العمل

### 01- مصادر أخلاقيات العمل:

تجدر الإشارة هنا إلى أن المعايير الأخلاقية في العمل تستمد من مصدرين رئيسيين هما:

- المصدر الأول: القيم الإنسانية المنبثقة من الديانات السماوية.

- المصدر الثاني: الثقافة السائدة في المجتمع .

بالإضافة إلى القوانين واللوائح الخاصة بالعمل المستمدة من البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة، التي تتفاعل معها باستمرار، ومن أهمها:

أ- القانون: حيث يحدد القانون ويضع المعايير الأخلاقية المقبولة أو المشروعة في مجال الأعمال، التي تعمل بدورها على توجيه المديرين عند اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمليات والأنشطة والوظائف في المنظمة، ويعني هذا أن القانون يحدد ما يعتبره المجتمع مقبولا أو مرفوضا، وذلك حتى يلتزم الأفراد والمؤسسات بما هو مقبول وبناء عليه فإن الأثر الأخلاقي والقيمي يعد أحد المعايير الأساسية لجودة القوانين أو فسادها.

ب- اللوائح الحكومية: حيث تتضمن مجموعة من المعايير التي تضعها السلطات المختصة لتحديد

الممارسات المقبولة وغير المقبولة، من أجل التأكيد على تلك الممارسات المقبولة التي يجب أن تلتزم بها المنظمات بجميع أنواعها.

ت- قوانين السلوك الأخلاقي للمهنة: وهي تلك التي تضعها المؤسسات كقوانين أخلاقية رسمية توفر أدلة محددة للمديرين والعاملين لكي توجه تصرفاتهم في مجالات العمل.

ث- المعايير الشخصية للمدير: حيث يضع هذا الأخير لنفسه معايير يلتزم بها حفاظا على سمعته ومكانته الوظيفية، ويحاول غرس هذه القيم الأخلاقية في العاملين معه، لضبط سلوكياتهم وتصرفاتهم بما يحقق التوازن بين مصالحهم الشخصية ومصالح المنظمة التي يعملون بها.

### 02- مبادئ أخلاقيات العمل

هناك مجموعة من المبادئ والقواعد المشتركة التي تنظم ممارسات أخلاقيات العمل من أجل تجسيدها واقعا والتي تجعلنا في النهاية نوصف هذا الموظف الملتزم بأخلاقيات العمل أو المخالف لها ، ويمكن إيجازها في الآتي:

## 01- الشفافية

يجب على الموظف أو المسؤول في المؤسسة أن يتحلى بالشفافية الكاملة قولاً وعملاً، فلا يجب أن تحتوى تصريحاته على كلمات متعددة التأويل أو تحتوى على أى تصريحات أو إيحاءات خفية ، كما يجب أيضاً على الموظف أن يساعد زملاء المهنة أو العملاء بما يمتلكه من صلاحيات في حدود المشروع له، بحيث لا يقوم بإخفاء بعض التفاصيل مقابل صلاحيات أو منافع خاصة، أو يعقد أداء مهمة من أجل الحصول على خدمات إضافية أو رشاوى مالية.

## 02- عدم التحيز

من أهم أساسيات الأخلاقيات المهنية، هو ألا يتصرف العامل بناء على تحيز شخصي بداخله، فلا يتخذ قراراً بدافع من الذكورية الضارة بقدرات النساء، أو بدافع من العنصرية التي تحرم الأقليات من حقوقهم، كما يجب أيضاً على العامل أن يبعد خلافاته الشخصية مع الزملاء داخل مكان العمل، وألا يستخدم صلاحياته في الإضرار بهم أو في ممارسة نوع من القوى والتحكم في مصائرهم.

## 03- عدم التجاوز

هناك مجموعة من القواعد المتفق عليها فيما يتعلق بالتعامل مع النساء، فلا يجوز أن يمنح الزملاء الذكور الحق لأنفسهم بالتعدى على المساحات الخاصة بالنساء أو التصرف معهم بشكل غير لائق أو غير مسموح من جانبن، كما لا يجب أن يمنح الموظف لنفسه أيضاً حق التجاوز مع العملاء بإختلاف جنسهم، بل يجب أن يوفر لهم الإحترام الكافي وأن يسرع في خدمة طلباتهم بالشكل المبنى الذى يعكس صورة شركته الإعتبارية واحترافيتها.

## 04- الامتثال للقوانين

يجب على الموظفين داخل بيئة العمل الواحدة أن يجمعهم امتثال واضح للقانون وتشريعاته المختلفة، وذلك في عملية تتبع الإجراءات القانونية في حالة الصراعات أو وجود أزمات ، أما عن طريق تقديم الشكاوى أو الرد عليها، أو الإلتزام بما قد يسفر عليها التحقيقات من توصيات أو توجيهات مختلفة.

## 05- تجنب إلحاق الضرر بالآخرين

في بعض الأحيان يكون التصرف المبنى السليم يشيبه نوع من الخطأ، فالتعاملات الإنسانية معقدة ومن الصعب الحكم فيها بصواب 100%، فمثلاً إذا كنت مسؤول على صرف تذاكر المترو، ووجدت شخص عجوز في نهاية الطابور الطويل، ماذا ستفعل، إذا قمت بتقديمه على الآخرين، فأنت هكذا قد ظلمتهم، وإذا تجاهلته وجعلته ينتظر، قد يتسبب طول الإنتظار في تدهور صحته.

مهنيًا يجب على الشخص إنتظار دوره والإلتزام بطريقة سير العمل، لكن بروح القانون يمكنك عرض الأمر على المنتظرين بحيث يسمحون لك بتقديمه عليهم إذا لم يكن هناك غضاضة في الأمر. فالموظف المحترف يعرف دائماً كيف يوظف الأمر في تحقيق الفائدة القصوى للجميع دون أن يخل بأي أخلاقيات تابعة للعمل.

#### 06- تكافؤ الفرص

يجب على المؤسسة أو بيئة العمل أن تحرص على منح فرص عادلة لجميع الموظفين، سواء فيما يتعلق بتولى المناصب الهامة ونوع المهام الموكلة وطبيعتها، أو فيما يتعلق بالرواتب أو نسبة التمثيل داخل المؤسسة.

#### 07- رفض الرشاوى وأشكال العطايا المختلفة

يجب على الموظفين أو المديرين رفض كافة أشكال الدعم المالى أو المعنوى وكذلك الهدايا والخدمات المختلفة، في حالة ما إذا كانت ستمثل عائقاً على تنفيذ العمل بحرية تامة؛ فكل هذه العطايا تمثل رشوة مقنعة، الهدف منها التأثير على القرارات الصادرة، والتحكم في الموظف لصالح المعطى لها.

#### 08- حماية السرية

تمتلك كل شركة معلومات هائلة عن موظفيها والعملاء بها، والتي يجب الحفاظ عليها من سوء الاستغلال أو بيعها لشركات أخرى، أو استخدامها في إبتزاز أصحابها. لذلك من أساسيات أخلاقيات العمل المهني هو أن يمثل كل فرد لخصوصية أسرار البيانات التي تقع ضمن صلاحياته، وألا يعمل على إفشائها مهما كانت المغريات المقدمة.

#### ثالثاً: مقومات ومعايير أخلاقيات العمل

مهما اختلفت المجتمعات في توجهاتها وثقافتها فإن لممارسة المهن والأعمال المتعددة مقومات ومعايير تكاد تكون مشتركة بين هذه المجتمعات، وهنا يمكن أن نبرزها في الآتي:

#### 01- المقومات:

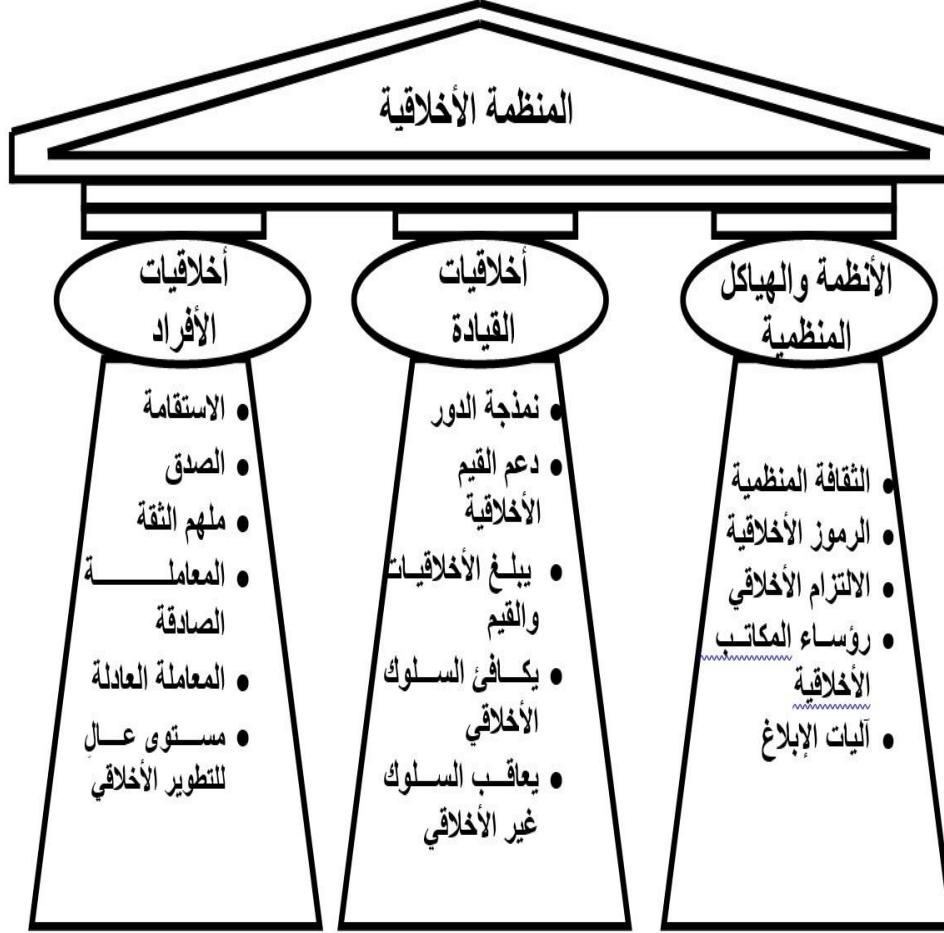
- ❖ **ثقافة مهنية عامة ومتخصصة**، تشكل أساساً معرفياً وقاعدة علمية تشتمل على معلومات نظرية و تطبيقية.
- ❖ **تكوين وتدريب مهني**، الذي يؤمن التفاعل المستمر قبل الخدمة وأثناءها مع المستجدات والتقنيات الجديدة ذات العلاقة بالمهنة .
- ❖ **احتراف مهني منظم**، حيث تصبح فيه المهنة بالسبب للفرد حياة دائمة للعمل والنمو.

- ❖ أخلاقية مهنية تتضح فيها الواجبات والحقوق والأنماط السلوكية لأخلاقيات المهنة التي يلتزم بها جميع الممارسين للمهنة .
- ❖ التمتع لمن ينتمي للمهنة بقدر من الاستقلالية، على أن يكون الهدف هو التوجه نحو خدمة المجتمع والترفع عن الاستغلال والكسب.

## 02-المعايير:

- هناك بعض المعايير والقواعد العامة لا تقل أهمية عن ما سبق من مقومات يجب الحرص عليها كي يتمكن كل شخص من الالتزام بأداب وأخلاقيات مهنته، مثل:
- الالتزام بالمواعيد بشكل كامل وعدم التأخير عن مواعيد العمل المحددة أو ترك مكان العمل قبل انتهاء عدد ساعات العمل المحددة أيضًا.
  - يجب أن يكون وقت العمل للعمل فقط ؛ حيث أن بعض الأشخاص تقوم أثناء فترة العمل بإجراء العديد من الاتصالات الهاتفية مع الأهل أو الأصدقاء لأوقات طويلة وقد يقضون الوقت أيضًا في تناول الطعام واحتساء المشروبات المختلفة، وهذا بالطبع يؤثر على جودة وسير العمل.
  - الابتعاد تمامًا عن الطرق الغير مشروعة والقانونية عند تأدية العمل مثل الحصول على الرشاوى أو تقديم العمل لذوي المحسوبية فقط.
  - الحفاظ على حقوق الزملاء وعدم التعدي عليها، وعلى سبيل المثال فإن البعض قد يفرض قيمة سلعة منخفضة للغاية من أجل إلحاق الضرر والخسارة بالخصم.
  - كما يجب أيضًا الحرص على التعامل بأسلوب راقى وحضاري مع العملاء أو طالبي الخدمة أو المنتج الذي تقدمه لهم.
  - الحرص على بذل المجهود المطلوب من أجل إخراج الخدمة على أفضل وجه وبأعلى قدر من الإتقان.

والشكل التوضيحي التالي يبين المقومات والمعايير لتتسم المنظمات أيا كان نشاطها ومهما كان  
انتماؤها بالقواعد والأخلاقيات المطلوبة:



الشكل (1)

### الأعمدة الثلاثة لإقامة المنظمة الأخلاقية

Source: Linda Klebe Terino, Laura Pincus & Michael Brown, (2000), Moral Person and Moral Management, California Management Review, 42 (4), Summer, PP. 128-142. In: Richard L. Daft, (2003), Management, 6<sup>th</sup>. Ed., Thompson South-Western Publishing Co.