

## أخلاقيات العمل

تتطرق هذه الورقة البحثية إلى أخلاقيات العمل، ودورها، وسبل ترسيخها في المؤسسة، ضمن إطار نظري تجسد مفاهيم أساسية للبحث بوصفه من الموضوعات المعاصرة، التي تكتسب أهميتها من تزايد الآثار السلبية الناجمة عن الفضائح الأخلاقية، والآثار الإيجابية



الناجمة عن السمعة الأخلاقية في إيجاد العميل ذي الولاء.

لقد باتت أخلاقيات العمل جزءاً أساسياً من أدبيات المنظمات والمؤسسات المتقدمة، والتي تبحث عن الرقي. فوجود مجموعة من المبادئ والقيم الإيجابية التي يتفق عليها، هو السبيل لتوجيه الطاقات وتحفيزها للوصول لأعلى معدلات الإنجاز، فقد يحصل أن يكون العاملين على درجة من المهارة والخبرة في العمل، إلا أنهم قد يكونوا بحاجة إلى ما يضبط سلوكهم ويحفّزهم لمزيد من العطاء، ويرفع روحهم المعنوية ... وهذا يتحقق من خلال الإلتزام بالقواعد الأخلاقية للعمل الذي يُمارس.

### 1- مفهوم الاخلاقيات:

تعرف الأخلاقيات بأنها مجموعة من المفاهيم والمبادئ التي ترشد الإنسان في تحديد أي السلوكيات يفيد الكائنات الحساسة وأياها يضرّها، ولها تعاريف أخرى متباينة بعض الشيء. وتستند الأخلاقيات بشكل عام إلى العقل والمنطق والحس السليم في تحديد أفضل الحلول المطروحة، والتمييز بين السلوك الصائب والسلوك الخاطيء في وقته.

أما أخلاقيات العمل فهي سمة يقدرها أصحاب العمل في كل صناعة، ويمكن أن يؤدي إظهار القيم المرتبطة بأخلاقيات العمل الجيدة إلى زيادة قابلية التوظيف والمساعدة في الحصول على فرص عمل أفضل؛ وغالبًا ما يأخذ أصحاب العمل الموظفين ذوي أخلاقيات العمل الممتازة، لأنهم موثوق بهم ومتفانيون ومنضبطون.

أخلاقيات العمل هي مزيج من الصفات والسمات الشخصية والمعتقدات التي تطبق في الوظيفة، وعادةً ما تستند على الإعتقاد بأن العمل الجاد هو في الأساس مسعى قيم وجدير بالإهتمام.

تتعدد التعاريف التي تتناول أخلاقيات العمل : ونذكر منها:

أ- تعريف السكارنة: "أخلاقيات العمل هي مجموعة من المبادئ والمعايير التي تُعدُّ مرجعاً للسلوك المطلوب لأفراد المهنة الواحدة، والتي يعتمد عليها المجتمع في تقييم أدائهم إيجاباً أو سلباً".

ب- وعرفها محبوب على أنها " مجموعة القواعد التي تحدد الواجبات المهنية، أي تحدد السلوك الذي يجب على العامل إلتزامه أي ممارسته لأعمال مهنته " .

ت- أما المشوخي فقد عرفها على أنها: "المبادئ والمعايير التي تُعدُّ أساساً لسلوك أفراد المهنة والتي يتعهدون بإلتزامها.

ث- وعرفها الغامدي بأنها: "مجموعة من الصفات الحسنة التي لا بد من توافرها في صاحب المهنة ليؤدي عمله على الوجه الأمثل".

من خلال التعريفات السابقة نستنتج ما يلي :

- أكدت التعريفات على أن أخلاقيات العمل هي مبادئ وقواعد سلوك، توضح ما هو التصرف الصحيح وما هو التصرف الخاطئ.

- سلوك الموظف يرتبط إيجاباً أو سلباً بالمبادئ والقواعد التي يتم وضعها في المؤسسة.

لذلك يمكننا التركيز على أن أخلاقيات العمل هي:

• المعايير و المبادئ التي تهيمن على سلوك الفرد أو المجموعة، و تتعلق بما هو صحيح أو خطأ .

• هي الدراسة المنهجية للخيار الأخلاقي والتي يتم من خلالها إختيار ما هو جيد.

- هي العلم الذي يعالج الإختيارات العقلانية على أساس التقييم بين الوسائل المؤدية إلى الأهداف .
- هي الأخلاق بل السجايا النفيسة الراسخة التي تصدر عن السلوك البشري، وهي هيئة في النفس تصدر منها الأفعال بسهولة ويسر من غير حاجة إلى فكر، أي أن الأخلاق هي إنفعال الظاهر بحركة الباطن وإرادته، وهي مرتبطة بالعقيدة والشريعة معاً.

## 2- سمات أخلاقيات العمل: أهم السمات التي تتميز بها أخلاقيات العمل:

- أ- الموثوقية: يمكن الإعتماد على الموظفين ذوي أخلاقيات العمل الراسخة؛ فيمكن التوقع أن يكون هؤلاء الموظفين في الوقت المحدد للمناوبات والاجتماعات. إن كل منهم يفي بالمواعيد النهائية ويقدم عملاً جيداً؛ ويصنع زميل العمل الموثوق به زميلاً ممتازاً في الفريق لأنهم يساهمون بشكل عادل في المشاريع.
- ب- التفاني: جزء من أخلاقيات العمل الجيدة، وهو الالتزام والتفاني في الوظيفة، فالموظفون ذوي أخلاقيات العمل الراسخة يعرفون كيفية التركيز على المهام دون تشتيت الانتباه، وعادة ما يعمل هؤلاء الموظفون حتى ينتهوا من واجباتهم.
- ت- الإنضباط: الإنضباط جزء أساسي من إظهار أخلاقيات العمل الجيدة، ويظهر الموظفون ذوو الإنضباط العالي التصميم والالتزام بالوظيفة، إنهم يسعون جاهدين لتلبية أو تجاوز التوقعات والبحث عن فرص لتعلم مهارات جديدة وتحسين الأداء.
- ث- الإنتاجية: تترجم أخلاقيات العمل الراسخة إنتاجية متميزة، وغالباً ما يكمل الموظفون الناجحون المشاريع في وقت مبكر، ويفعلون أكثر من الحد الأدنى من المتطلبات.
- ج- التعاون: أخلاقيات العمل الجيدة هي شيء غالباً ما ينشره الموظفون لمن حولهم من خلال التعاون عن طيب خاطر في المشاريع. إنهم يُظهرون العمل بروح الجماعة، ويساعدون الآخرين بسهولة عند الحاجة.
- ح- النزاهة المهنية: وتعني التمسك بالمبادئ الأخلاقية السامية، فهم صادقون ومهذبون ومنصفون مع الآخرين.

خ- المسؤولية: يتطلب إظهار أخلاقيات العمل إحساسًا قويًا بالمسؤولية، كالإتسام بالأخلاق والمسؤولية، فيحاسبون أنفسهم على أفعالهم؛ ويتقبلون اللوم على الأخطاء التي ساهموا فيها، ويعملون بشكل إستباقي لإصلاح هذه المشكلات.

د- الإحترافية: يحافظ الموظفون ذوو أخلاقيات العمل على مهنتهم، ويظهرون موقفًا احترافيًا واضحًا في طريقة لبسهم وحديثهم وتصرفهم، إنهم محترمون ومركزون ومنظمون وأنيقون...

ذ- إدارة الوقت: يعرف الموظفون ذوو أخلاقيات العمل الجيدة كيفية إدارة وقتهم بشكل جيد، إنهم يرتبون المهام حسب الأولوية، ويلتزمون بالمواعيد النهائية، وينجزون المهام، ويلتزم هؤلاء بالمواعيد، ويصلون إلى العمل في الوقت المحدد أو قبل ذلك، ونادرًا ما يتأخرون عن مناوبتهم.

### 3- مبادئ أخلاقيات المهنة

تختلف الممارسات التي تنظم الأخلاقيات المهنية من مكان لمكان، ومن مهنة لمهنة، وكذلك من مجتمع لمجتمع، ولكن هناك مجموعة من المبادئ والقواعد المشتركة التي تنظمها ، ومن هذه المبادئ ما يلي:

- الشفافية: عدم إحتواء التصريحات على كلمات متعددة التأويل أو على التصريحات أوالإيحاءات الخفية .
- عدم التحيز: ألا يتصرف العامل بناء على تحيز شخصي بداخله، فلا يتخذ قرارًا بدافع من العنصرية التي تحرم الأقليات من حقوقهم. يجب أن يبعد خلافاته الشخصية مع الزملاء داخل مكان العمل، وألا يستخدم صلاحياته في الإضرار بهم، أو في ممارسة نوع من القوى والتحكم في مصائهم.
- عدم التجاوز: عدم منح الموظف لنفسه حق التجاوز مع العملاء ، بل يجب أن يوفر لهم الإحترام ، وأن يسرع في خدمة طلباتهم بالشكل المهني الذي يعكس صورة شركته الإعتبارية واحترافيتها.

- الإمتثال للقوانين: تتبع الإجراءات القانونية في حالة الصراعات أو وجود أزمات ، أما عن طريق تقديم الشكاوى أو الرد عليها، أو الإلتزام بما قد يُسفر عليها التحقيقات من توصيات أو توجيهات مختلفة.
- تجنّب إلحاق الضرر بالآخرين: فالموظف المحترف يعرف دائماً كيف يوظف الأمر و التصرف في تحقيق الفائدة القصوى للجميع دون أن يخلّ بأي أخلاقيات تابعة للعمل.
- تكافؤ الفرص: ضرورة الحرص على منح فرص عادلة لجميع الموظفين، سواء فيما يتعلق بتولي المناصب الهامة ونوع المهام الموكلة، وطبيعتها، أو فيما يتعلق بالرواتب، أو نسبة التمثيل داخل المؤسسة.
- رفض الرشاوى وأشكال العطايا المختلفة: ضرورة رفض الموظفين أو المديرين كافة أشكال الدعم المالي أو المعنوي، وكذلك الهدايا والخدمات المختلفة، في حالة ما، إذا كانت ستمثل عائقاً في تنفيذ العمل بحرية تامة، لأن هذه العطايا تمثل رشوة مقنعة، الهدف منها التأثير على القرارات الصادرة، والتحكّم في الموظف لصالح المعطي لها.
- حماية السرية : تمتلك كل شركة معلومات هائلة عن موظفيها والعملاء لها، والتي يجب الحفاظ عليها وعدم الإستغلال أو بيعها لشركات أخرى، أو إستخدامها فى 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.

#### 4-أهمية أخلاقيات العمل:

تعتبر الأخلاق الركيزة الأساسية لإستقرار المجتمعات، فلا يمكن أن تنتظم الحياة الإنسانية إلا بضوابط سلوكية تنظم علاقات الناس فيما بينهم، والأخلاق هي أهم الضوابط التي جثت عليها الشرائع السماوية، والتي جاء رسولنا الكريم ليتممها حيث قال صلى الله عليه وسلم: "إنما بُعثت لأتمم مكارم الأخلاق" .

إستقرار المؤسسات الصغيرة والكبيرة يرتكز على الإلتزام بأخلاقيات العمل، وهذا الإلتزام يكون له تأثير كبير على فاعلية الموظفين وإنتاجيتهم، فالإلتزام بالقوانين وحدها لا يكفي ما لم

تقترن بالالتزام الأدبي بتطبيق الأخلاق من قبل الموظف . بإعتبار أن أخلاق العمل هي المبادئ التي تُعدُّ أساساً للسلوك المطلوب لأفراد المهنة والمعايير التي تعتمد عليها المؤسسات في تقييم أدائهم إيجاباً أو سلباً .

هذا وتتمثل آداب المهنة بمجموعة من القواعد، والأسس المجردة التي يخضع لها الموظف في تصرفاته عند إنجاز مهام العمل، ويحتكم إليها في تقييم تصرفاته، وتوصف بالعمل الحسن أو العمل القبيح، وتُعد من أهم الركائز الأساسية في المجتمع، لذلك تظهر أهميتها بشكل واضح بما يلي:

- بناء الثقة مع الآخرين، لأن التصرف بطريقة أخلاقية في العمل يكسب العامل ثقة أصحاب العمل، والزملاء، بالإضافة إلى ثقة الزبائن والعملاء.
- تحسين صورة الشركة أو المؤسسة، مما يجعلها خياراً مفضلاً للتعامل من قبل الشركاء والعملاء.
- تنظيم العلاقات في المؤسسة والحفاظ عليها.
- تضمن النتائج الإيجابية في الأعمال، بإعتبار أن الأخلاق الجيدة تساهم في تطور الفرد في عمله، وبالتالي تطوّر المؤسسة.
- توفر الأمن العاطفي، ، مما يساهم في زيادة الفرص في النمو المهني.
- تعزز العمل الجماعي لخلقها رابطة قوية مع الآخرين، مما يحسن الأداء الجماعي.
- تعزز تفاني الموظف، وإيجابيته تجاه المواقف، وحل المشاكل بطرق تتوافق مع الأخلاق المهنية.
- ترفع إنتاجية الموظف بإعتبار أن الأخلاق الجيدة، والعمل الجاهد لإتمام المهام المطلوبة. والقدرة على إدارة الوقت بشكل صحيح، بالإضافة إلى القدرة على الانضباط. تساهم في إحداث التوازن بين العمل والاسترخاء وإتباع العادات الصحية ودعم الرضا والإستقرار الاجتماعي... وهذا يقلل من القلق والتوتر، ويؤدي الى رفع الإنتاجية.

## 5- أهداف أخلاقيات العمل:

- تحديد ما هو صواب وما هو خطأ وما يجب أن يكون عليه سلوك الموظف في اطار هذه المعايير .
  - ضمان تصرف الموظف في الشؤون العامة بشكل موضوعي ونزيه وغير محيز، وذلك عن طريق التوفيق بين مفهومي السلطة والمسؤولية، حيث إن الأخلاق هي جزء من المفهوم الواسع للمسؤولية ، واحد الضوابط التي تحول دون التعسف أو إساءة استعمال السلطة .
  - مساعدة الجمهور في توضيح ما هو حق للموظف وما هو واجب عليه في أداءه لعمله عند تقديم الخدمات لهم مما يسهل عليهم محاسبته عند الانحراف عن هذه الحدود الأخلاقية .
- أما الغاية من التزام أخلاقيات المهنة فهي تظهر في النقاط التالية :
- ضبط السلوك المهني الشخصي الذي يجب أن يتحلى به المؤتمنون على مصالح المؤسسة.
  - فهم الواجبات المهنية والتذكير بنظام الجزاءات الإيجابية والسلبية كوسيلة من الوسائل الناجحة لتفادي بعض المظاهر السلوكية المحظورة .
  - ضمان التوازن بين الأحكام الأخلاقية وضرورة المحافظة على حريات وحقوق الموظفين .
  - إزالة الطابع التسلطي الذي يمكن أن تتصف به إدارة ما.
  - تحقق للمجتمع الطمأنينة والتماسك والنظام والتقدم والحضارة، وتقضي على الفوضى والمشاكل بين الأفراد .

## 6- كيفية تحسين أخلاقيات العمل

فيما يلي بعض النصائح التي تساعد في تحسين أخلاقيات العمل:

أ- التقليل من المشتتات: من المفيد إبعاد الأشياء التي قد تعيق العمل أو تشتت الانتباه عنه، مثلاً في حال الحاجة الى التحقق من الهاتف المحمول بانتظام، يجب وضعه بعيداً في درج المكتب .

ب- تحديد الأهداف: التركيز على الأهداف الأساسية لرفع معدل الثقة . مثلاً تحسين أخلاقيات العمل يتطلب التحقق من شؤون العمل، والمغادرة في وقت أبكر من المعتاد للوصول إلى الاجتماعات في الوقت المحدد.

ت- الإنتباه الى كيفية تمضية الوقت: في حين أن أخذ فترات راحة قصيرة ومنتظمة فكرة جيدة، إلا أن ذلك يجب ألا يشتمل الإنتباه لفترات طويلة، وهناك ضرورة لتتبع مقدار الوقت الذي يُقضى في فترات الراحة أو المهام والمشاريع المحددة للعثور على مجالات للتحسين.

ث- البقاء في حالة إنتظام : ضرورة أخذ بعض الوقت لتنظيم الملاحظات وصندوق البريد الإلكتروني والمكتب وأي مساحات عمل أخرى، لأن ذلك يمكن أن يساعد في الحفاظ على التركيز وخلق يوم عمل أكثر راحة؛ ويمكن أن يساهم أيضاً في تحسين مهارات إدارة الوقت لأية مهام في اللحظة الأخيرة.

ج- ممارسة التوازن الصحي بين العمل والحياة: للحصول على أخلاقيات عمل راسخة والمحافظة عليها، يجب الإلتزام بجدول الأعمال وعدم ممارسة العمل الإضافي إلا عندما تستطيع، كما يجب أخذ إجازة منتظمة وجدول فترات راحة طوال يوم العمل.

ح- الإيمان بما يتم العمل عليه: يمكن أن يساعد الشعور بالإيمان في رفع درجة الحماس تجاه العمل الذي يُمارس، أو بعض الجوانب الأخرى من الوظيفة .مثل التعاون مع زملاء في الفريق.

- خ- اللطف والسماحة مع الآخرين: يمكن أن تظهر أخلاقيات العمل الجيدة في الأشياء الصغيرة، مثل إلقاء التحية على الزملاء كل صباح وتقديم المساعدة بسعادة عندما يطلبها شخص ما.
- د- إدارة الوقت بحكمة

يُعدُّ التواجد في الوقت المحدد، وإكمال المهام بحلول مواعيد الاستحقاق أو يفضل قبل ذلك طريقة سهلة وواضحة لإظهار أخلاقيات العمل؛ كما أنه يتيح مزيداً من الوقت لإصلاح أي أخطاء أو إجراء مراجعات قبل الموعد النهائي؛ ويساعد أيضاً الحضور المميز والنشاط أثناء الاجتماعات...

**7- أساسيات أخلاقيات العمل:** على الرغم من أن كل شخص ينبغي أن يتحلى بأخلاقيات العمل، فإن إدارة المؤسسة لابد من أن تضع ضوابط وجزاءات تجعل الموظفين يتحلون بهذه الأخلاقيات، ويلتزمون بها، بناء على ميثاق يحدد أساسيات أخلاقيات العمل نذكر منها:

- أ- عدم وجود تضاد في المصالح.
- ب- عدم الغش والخداع والكذب بأي نوع ومع أي جهة. فلا يجوز للبايع أن يخدع المشتري، ولا للشركة أن تخدع مورديها، ولا للمتقدم لوظيفة أن يخدع شركة التوظيف، ولا للمرؤوس أن يكذب على رئيسه والعكس...
- ت- الحفاظ على البيئة، بمعنى عدم تلويثها بمخلفات الإنتاج، ويشمل عدم تلويث الهواء والبحار والأنهار والأرض. لذلك نجد الشركات تشير في مواقعها على الشبكة الدولية لما توليه من عناية بالبيئة، وما تقوم به للمحافظة عليها .
- ث- عدم تشغيل الأطفال باعتباره استغلالاً لهم.

- ج- استخدام معلومات غير متاحة للعامة، لتحقيق مكاسب من التجارة في البورصة، وهو ما يسمى تجارة العلم ببواطن الأمور.
- ح- إحترام حقوق الملكية الفكرية مثل حقوق الطبع، وحقوق براءات الاختراع، فلا يُسمح بنسخ البرامج الإلكترونية، ولا إعادة طبع كتاب بدون إذن مؤلفه، ولا بالنقل من كتاب بدون توضيح الجزء المنقول ومصدره.
- خ- عدم حصول الموظفين على هدايا سوى ما تسمح به اللوائح، فبعض الشركات قد تسمح للموظفين بقبول هدايا في حدود قيمة مالية محددة، مثل عدة دولارات أو بمعنى آخر بأنه يسمح بقبول هدايا رمزية فقط. أية مخالفة لذلك تعتبر إخلالا بالأمانة، وقد يترتب عليها فصل العامل بمعنى طرده من العمل.
- د- عدم تقاضي رشوة .
- ذ- عدم التفرقة في التوظيف والترقية والتدريب، وأية معاملة في العمل بناء على لون أو نوع أو ديانة أو أصل العامل أو المتقدم للعمل.
- ر- عدم التفريق في التعيين والترقيات وخلافه، بناء على وجود إعاقة غير مؤثرة في العمل بمعنى عدم رفض شخص تقدم لوظيفة بسبب وجود إعاقة ما لم تكن هذه الإعاقة تمنعه عن أداء العمل.
- ز- الصدق والدقة في التقارير وأهمها تقارير الشركات السنوية وما تحتويه من قوائم مالية.
- س- الحفاظ على أمان وصحة العاملين
- ش- احترام سرية بعض المعلومات الخاصة بالمؤسسة وعدم إعلانها.
- ص- عدم استخدام موارد المؤسسة في المصالح الخاصة .
- ض- عدم السرقة أو أخذ أموال من الشركة أو المؤسسة بغير حق.

## 8- وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة

- أ- تنمية الرقابة الذاتية.
- ب- تدعيم هيئات الرقابة عن طريق:
- التنسيق بين هيئات الرقابة الداخلية والخارجية في إعداد مخططات الرقابة حتى تتمكن من تغطية أكبر عدد ممكن من الهيئات الإدارية
  - إعتداع الإعلام الآلي والتقنيات الحديثة في مجال الرقابة والتدقيق.
  - تدعيم هيئات الرقابة بأعوان مؤهلين للقيام بوظائف الرقابة.
  - إعطاء استقلالية أكثر للمفتشيات الوزارية.
- ت- وضع الأنظمة الدقيقة التي تمنع الإجهادات الفردية الخاطئة.
- ث- تصحيح الفهم الديني والوطني للتوظيف.
- ج- محاسبة المسؤولين ، والموظفين للتأكد من تطبيق النظام ، وهو ما يعرف بالأجهزة الرقابية التي تشرف على تطبيق النظام.
- ح- التقييم المستمر للموظفين.
- خ- التكوين والتدريب : تخصيص مقياس متعلق بأخلاقيات المهنة، وكذا عقد أيام دراسية ومحاضرات دورية للتوعية والتحسيس.
- د- إنشاء هيئات متخصصة في مجال الأخلاقيات .
- ذ- شفافية القوانين والتنظيمات والإجراءات التي تتطلب:

- ضرورة أن تكون جميع الإجراءات الإدارية شفافة، وواضحة، ودقيقة، ومحل إعلام لكل من يهمله الأمر.
- أن يسمح القانون بحق الطعن في جميع القرارات على جميع المستويات.
- من المهم تبسيط الإجراءات، لتكون واضحة لكل المواطنين.

### 9-مصادر أخلاقيات العمل

تستند أخلاقيات العمل إلى ركنين أساسيين

الأول: نظام القيم الإجتماعي و الأخلاقي و الأعراف و التقاليد السائدة في المجتمع.

- الثقافة السائدة.
- قيم الجماعة.
- قيم العائلة.
- قيم العمل .
- قيم المجتمع

والثاني، هو النظام القيمي الذاتي المرتبط بالشخصية و المعتقدات التي تؤمن بها او كذلك خبرتها السابقة:

- القيم الذاتية الشخصية.
- المعتقدات الدينية والمذهبية.
- الخبرة السابقة والمستوى التعليمي.
- الخصوصية الفردية.
- الحالة الصحية (الجسدية و النفسية).

وهناك مجموعة من المصادر التي تعتبر الأساس الذي تنطلق منه أخلاقيات العمل وتعكس واقع المجتمع في شتى ميادينها نذكر منها:

أ- المصدر الديني: يشكل أهم مصادر الأخلاق، حيث لا تخلو أي ديانة من الحث على مكارم الأخلاق والقيم الحميدة والفضائل، فيشكل الدين وسيلة من وسائل الضبط الاجتماعي في كافة المجتمعات البشرية.

ب- المصدر الاجتماعي: تشكل بيئة العمل جزءاً من البيئة الاجتماعية التي يعيشها الفرد، وتتأثر هذه البيئة بمجموعة القيم والمثل العليا، بحيث تبدو ملزمة للعاملين. وإذا كانت معرفة الأخلاق والقيم الأخلاقية مهمة فإن ترجمة الأخلاق إلى ممارسة عملية تُعدُّ ركناً أساسياً للسلوك الأخلاقي.

وهنا نشير الى أنه لكل مجتمع ثقافته الخاصة التي تنظم عاداته وقيمه ومعتقداته وعلاقاته، وولائه وانتماء أفراد، ونمط عيشه وممارسات حياته، وينقل الموظفون إلى المؤسسة التي يعملون فيها عادات المجتمع الأكبر الذي يعيشون فيه، وتقاليده وأعرافه، سواء كانت هذه العادات إيجابية أو سلبية.

ت- المصدر الاقتصادي: من الطبيعي أن يكون للظروف الاقتصادية، التي يعمل في ظلها الفرد، تأثير مباشر على المعايير الأخلاقية السائدة، فإذا كان الفرد يعيش في وضع اقتصادي يمكنه من العيش بكرامة مع أفراد أسرته فمن السهل أن نتوقع منه أخلاقيات مثالية، أما إذا كان وضع الفرد لا يمكنه من الوفاء بالتزاماته المتعددة تجاه أسرته فقد يتوقع منه الانحراف والغش والإرتشاء واستغلال الوظيفة.

ث- المصدر السياسي: ويقصد به النظام السياسي الذي يسيّر المجتمع، وإنعكاس توجهات هذا النظام على الأفراد، فإذا كان النظام السياسي ديموقراطياً يؤمن بالتعددية والمشاركة والحوار واحترام الرأي الآخر... فلا شك أنه سيؤثر على قيم الأفراد وقناعاتهم المهنية، وإن كان ديكتاتورياً فاسداً لا يتورع عن النهب ويشجع القيم البالية فلا شك بأن تأثيره سيكون سلبياً على توجهات الأفراد في المؤسسة.

ج- المصدر الإداري التنظيمي: تعتبر القوانين والأنظمة والتشريعات على اختلافها، واختلاف واضعيها وسائل لتنظيم الحياة في المجتمعات، وحيث أن المؤسسة هي جزء من المجتمع فإن القوانين والأنظمة فيها تعتبر من المصادر الرئيسية التي تتحكم في تسيير إدارتها .

## 10- أنواع الأخلاقيات :

أ- أخلاقيات المبدأ: تقوم على القيم المطلقة و النهائية التي لا توَسَط، ولا مساهمة، ولا مبادلة فيها، سواء بين الصواب و الخطأ، أو بين صواب أفضل من صواب، أو بين خطأ أهون من خطأ، و هذا النوع من الأخلاقيات ينشد الوصول إلى أقصى درجات الكمال في القيم، فالصدق مطلوب سواء كان ذلك على حساب الذات أم على حساب المؤسسة أو المجتمع.

ب- أخلاقيات الواجب: و هي تقوم على القيم النسبية فالوسيلة و الأساس، فيها ما هو محدد في بيئتها المحدودة، فهي مفهوم تنظيمي قانوني بالنسبة للعاملين، و يتعلق بما تحدده لوائح أنظمة المؤسسة من واجبات، وهي ترتبط بالموازنة ما بين الواجبات و المسؤولية، و مبادلة التكلفة، و العائد على مستوى الفرد مقابل المؤسسة أو الشركة مقابل الشركات الأخرى أو المجتمع. و الواقع أن أخلاقيات الواجب هي التي تغلب على قطاع الأعمال و شركاته.

## 11- القواعد التي تحكم السلوك الوظيفي في القطاع العام

أهم القواعد التي تحكم السلوك الوظيفي في القطاع العام هي التالية:

- الحرص على تأدية العمل بدقة وأمانة وإخلاص وتجرد، وبعيداً عن أية اعتبارات خاصة قد تخلّ بالوظيفة .
- تخصيص وقت العمل الرسمي في أداء المهام الوظيفية، والحفاظ على ذات المستوى من الأداء في غير أوقات العمل الرسمي اذا اقتضت مصلحة العمل ذلك .
- أداء المهام الموكلة بموجب الموقع القانوني وإنجاز العمل في الوقت المحدد .
- التقيد في السلوك بقيم النزاهة وأداء جميع الواجبات التي تفرضها طبيعة العمل وتفرضها القوانين واللوائح .
- الحرص على تنمية القدرات والكفاءات العلمية والعملية، والسعي للحصول على المهارات والمعلومات الضرورية التي تمكّن الموظف من القيام بالأعمال المطلوبة والمتوقعة منه .
- الامتناع عن الإحتفاظ بأي أصل أو سند أو تقرير أو وثيقة أو رسالة خاصة بالعمل... أو أي نسخ عنها بشكل شخصي، واستخدامها لأغراض شخصية .
- الحرص على عدم الظهور بمظهر من شأنه المساس أو الإخلال بكرامة الوظيفة .
- عدم إستغلال المركز الوظيفي في الإدارة او المصلحة أو المديرية... أو استعماله لدى الغير لتحقيق مآرب شخصية .

## 12- معوقات تطبيق أخلاقيات العمل

- عدم تطبيق العقوبات: لأنه من أمنّ العقوبة أساء الأدب، كما يقول المثل ، والعقوبة لا تتراد لذاتها، بل لتقويم سلوك الأفراد والمسؤولين المنحرف ، وإعطاء الآخرين صورة عن الجدية في تطبيق النظام.
- غياب القدوة الحسنة.
- ضعف الحس الديني والوطني، وتغليب المصلحة الشخصية على المصلحة العامة.
- عدم وجود ، أو وضوح ، أو تفعيل النظام...

• فقدان روح التفاهم بين المسؤول والموظفين .

في الختام هذه الورقة البحثية تجعلنا نستنتج أن القيم الأخلاقية المتعلقة بالممارسة المهنية تلعب دوراً هاماً في تحسين أداء العامل، واستثماره لوقته بالشكل الأمثل، وسعيه لتحقيق أفضل عائد للمجتمع، بما ينسجم مع مراحل تطوره وتقدمه، ويتسق مع منظومة القيم التي يحملها .

فالمؤسسات تتسابق لإصدار الفرد تجاه ذاته وتجاه المجتمع، فقد تزايد الإهتمام في الوقت الحاضر بأخلاقيات العمل، وبدا واضحاً مدونات أخلاقية المهنة، وبعد أن شكّلت الكفاءة مركز الإهتمام الوحيد أصبحت الأخلاقيات تحظى بالإهتمام الأكبر، ويعاد صياغة الأهداف والسياسات وفقها. ويلاحظ في السنوات الأخيرة اهتمام المجتمع بموضوع مكافحة الفساد الإداري، وكذلك موضوع الشفافية، وسلامة الإجراءات في مؤسسات الدولة كافة وكذلك في القطاع الخاص.

### المراجع

1-أسامة محمد خليل الزيناتي ، دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية

الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية

2-بلال خلف السكارنة أخلاقيات العمل دار المسيرة للطباعة والنشر

2011

3-فاطمة عبد الرقيب فاضل محمد أخلاقيات العمل جامعة الملك عبد الله

2017

4-مهدي صالح السامرائي أخلاقيات العمل 2021

5- طه التوفيق، نموثة زكي أخلاقيات الوظيفة في الإدارة العامة ط1  
عمان 1999

6- صالح العامري، منصور الغالبي المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال  
دار وائل للنشر والتوزيع 2018

7- كميل حبيب ، جان بولس أخلاقيات الأعمال الإدارية والاقتصادية في تقليل  
الفساد الإداري في عالم متغير المؤسسة الحديثة للكتاب 2010