

المحاضرة الحادية عشر: المحور الثاني: أخلاقيات المهنة (العمل)

مقدمة

تعتبر ظاهرة أخلاقيات العمل من أهم الظواهر التي فتحت أبواب أمام نقاشات تنادي بضرورة إنشاء هيئات وطنية ودولية تعمل على وضع وترسيخ مجموعة من المبادئ الهادفة للقضاء على أهم السلوكيات التي أخلت بالمنظمات. ومن أهم المبادئ الواجب إدراجها هي مبدأ الأخلاق داخل العمل في المرافق والإدارات العمومية، وحتى في المؤسسات الخاصة وهذا ما يعرف بأخلاقيات العمل.

ومما سبق ومساهمة منا في إثراء هذه الدراسة يتبين أن الموظف في الإسلام لا يختلف عن أي موظف في أي بيئة إدارية إلا في الخلفية العقائدية، التي تؤسس الفرد المسلم، والتنشئة الاجتماعية التي نشأ عليها تختلف من فرد إلى آخر، وبالتالي فإن هذه التنشئة التي ينشأ عليها الفرد الصالح هي التي تحدد سلوكه سواء في موقعه التنظيمي، الإداري، الاجتماعي، وتنبثق الأخلاق المهنية في مجملها من الأخلاق العامة التي تعلمها الإنسان في بداية حياته من الأسرة والمدرسة والجامعة والأصدقاء والمجتمع في بيان للقيم والمبادئ التي ينبغي أن توجه العمل اليومي الذي يقوم به الموظف العام.

وبناء على هذا فإن سلوك العاملين داخل أي تنظيم محددة تبعا لنوعين من الضوابط، ضوابط نابعة من الفرد في حد ذاته، وهي ما يسمى بالانضباط الذاتي أو رقابة الضمير، وقد تغيب هذه الضوابط فتخلفها ضوابط رسمية تسمى أخلاقيات العمل والتي تنص عليه القوانين الرسمية واللوائح التنظيمية الخاصة بكل مؤسسة.

لذا تعتبر أخلاقيات العمل من الموضوعات التي حظيت باهتمام السلوكيين والإداريين، وذلك يبحث الجوانب المختلفة لهذا الموضوع، ومدى توفره من عدمه لدى الموظف. وإن تقدم

الدولة ونجاحها في تحقيق أهدافها وتطلعاتها يرتبط ارتباطا وثيقا بقدرة المؤسسات وأجهزة تلك الدول على انجاز المهام والإعمال الموكلة اليها على أحسن وجه، وهذا يتوقف على أخلاقيات العمل على نوع العاملين على مستوى كفاءتهم وقيمهم، وكلما كان لدى العاملين انضباط بمنظمتهم ومؤسساتهم استطاعت هذه المنظمات القيام بدورها وتحقيق أهدافها. لذا تعد أخلاقيات العمل من الظواهر المهمة في حياة البشرية بشكل عام، وفي المنظمات الأعمال بشكل خاص. ونتيجة لذلك حضي هذا الموضوع باهتمام الكثير من الباحثين الغربيين والعرب في مجالي السلوك التنظيمي وعلم النفس الصناعي حيث ركزت الأبحاث بصفه عامه حول مسببات ومحددات أخلاقيات العمل وما قد يترتب عليها من نتائج سلوكيه قد تؤثر على مستقبل منظمه والعاملين فيها.

وقد لا نبالغ في هذا العصر، إذا ما اعتبرنا أن العنصر الإنساني هو الثروة الحقيقية والمحور الأساسي للأداء في المنظمات، لأن الإنسان هو أعلى ما نملك، فالمعدات والأجهزة الحديثة مهما بلغت درجه تطورها وتعقيدها ستبقى غير مفيدة، وقد لا تعمل إذا لم يتوفر العقل البشري بقيمته وأخلاقه ليديرها ويحركها.

وتعتبر محاسبه النفس الخطوة الأولى لتحقيق الانضباط الذاتي للإفراد، فهي شكل من أشكال الرقابة الذاتية التي يطبقها الفرد على سلوكه الخاص، وتزداد محاسبه النفس وضوحا وتأثيرا عند الشخص السوي، إما الشخص غير السوي فإنه لا يلتزم كثير بالمبادئ والقيم الأخلاقية وبالتالي فإنه لا يشعر بمحاسبه الذات، ويتم تفسيره خرقا للقواعد والقيم الأخلاقية بأنها شطارة مثل عدم التقيد بالوقت الرسمي للعمل وعدم الانضباط و التأخر والغياب دون مبرر والخيانة والرشوة والمحسوبية والخداع ولاعتداء على حقوق الآخرين..... الخ دون أن يتأثر أو يعاني ضميره. أما الشخص السوي فإنه يواجه الصراعات الحادة إذا ما حاول القيام بمجموعة

من السلوكيات التي لا تتفق مع المبادئ الأخلاقية التي تنشأ عليها. لذا فالانضباط والتغيب والمحافظة على ممتلكات المؤسسة و التعاون تعد من بين أهم المؤشرات لمعرفة أخلاقيات العمل، ومن الظواهر المهمة في المنظمات، ونتيجة لذلك فقد برزت الحاجة إلى دراسة السلوك الإنساني في المنظمات بغرض تحفيزه وإرساء أخلاقيات العمل لديه، وزيادة انضباطه نحو أداء أفضل.

وتعتبر هذه المؤشرات بأنواعها عنصراً هاماً في زيادة أخلاقيات العمل والتمسك بها لدى الموظفين، الأمر الذي يؤدي بهم إلى نادية الأعمال الموكلة إليهم بشكل مرضي وجيد. وعلى هذا الأساس يمكن القول أن الأخلاق هي مبدأ اجتماعي يركز على كون الفرد مسؤولاً عن العمل الذي يؤديه، وينطلق من إيمان راسخ بأن للعمل قيمة جوهرية يجب احترامها والإصرار على تنميتها. أما أخلاقيات العمل في مجموعة المبادئ التي تنشأ عن الاتجاه والرأي العام في المنظمة، وتهدف إلى تحقيق درجة عالية من المثالية، وهي تمثل دستور أخلاقي يجب على كل موظف أن يحترمه ويتبعه والتي تجسد النظام العام للمؤسسة. وواجب الإدارة هنا هي توعية العاملين بأخلاقيات العمل وزيادة قناعتهم الشخصية بها، على أنها جزء من متطلبات العمل، لذلك فإنه من الضروري تحديد ما هو أخلاقي وما هو غير أخلاقي في عرف المؤسسة لكي يلتزم به الجميع.

وانطلاقاً مما سبق فقد برزت الحاجة إلى دراسة أخلاقيات العمل والسلوك الإنساني في المنظمات، بغرض تحفيز الموظفين وزيادة انضباطهم بأهدافها وقيمها، ويزداد موضوع أخلاقيات العمل أهمية بارتباطه بالنظام القيمي والمعايير الأخلاقية والتنشئة الاجتماعية التي يستند عليها العمال في معظم سلوكياتهم أخذين بعين الاعتبار ما هو صح وما هو خطأ.

وبالتالي ما نريد إثباته والتأكيد عليه هو:

هل أخلاقيات العمل المتجسدة في سلوك الموظفين ناتجة عن القيم والأخلاقيات الناشئة عليها العامل؟ أم أساسها التقيد بالقواعد والقوانين التنظيمية المعمول بها داخل المؤسسة؟.

١- هل التزام العامل بأخلاقيات العمل راجع إلى حملة من القيم والأخلاقيات المتشبع بها الموظف من تنشئته الاجتماعية؟

٢ - هل تساهم القواعد و القوانين التي ينص عليها النظام الأساسي للمؤسسة، في إرساء أخلاقيات العمل للموظفين؟

ضبط المفاهيم

١ - مصطلح أخلاقيات المهنة

على الرغم من الجهد الكبير الذي بذل في تحديد وتعريف أخلاقيات المهنة أو العمل إلا أنه لا يوجد اتفاق على تعريف دقيق ومحدد للسلوك الأخلاقي في العمل يمكن تطبيقه على الأفراد العاملين. ويقصد بالأخلاقيات في الإسلام مجموعة القيم المشروعة التي يتحلى بها الشخص المسلم المسئول والتي لها تأثير واضح على السلوك العام والخاص، والمحققة للخير و المانعة للشر والمناصرة للحق والمناهضة للباطل، والداعمة للعدل والإحسان والرافضة للظلم والطغيان في المجتمع ضمن قواعد ومعايير محددة تحكم هذا السلوك.^١

أولاً : تعريف الأخلاق

قبل التطرق إلى تعريف أخلاقيات المهنة لا بد أن نعرض على تعريف الأخلاق، فالأخلاق بصفة عامة هي كما يعرفها ابن مسكويه: هي حالة للنفس داعية لها إلى أفعالها غير فكر ولا روية وهذه الحالة تنقسم إلى قسمين منها ما يكون طبيعياً من أصل المزاج، كالإنسان الذي

^١ - احمد بن داود المزاجي ، أخلاقيات المدير المسلم في الإدارة العامة، مجلة الشريعة والدراسات الإسلامية، الكويت، العدد ٢٤، ١٩٩٤ ،

يحركه أدنى شيء نحو غضب وبهيج من اقل سبب، أو كالإنسان الذي يضحك ضحكا مفرطا من أي شيء يعجبه. ومنها ما يكون مستفادا بالعادة والتدريب وربما كان مبدؤه الفكرة، ثم يستتر عليه أولا فأولا حتى يصير ملكة وخلقاً.^٢

ثانياً: التعريف الاصطلاحي لأخلاقيات العمل:

بالنسبة لأخلاقيات العمل فليس هنالك تعريف محدد إلا أن غالبية كتاب الإدارة قد ركزوا على الجوانب الأخلاقية التي يجب أن يتمتع بها الإداري، كما أن دراسة الأخلاق والإدارة تناولها البعض من زوايا متعددة ويعرفها مجموعة من الباحثون على أنها:

المبادئ والمعايير التي تعتبر أساس السلوك المستحب، من أفراد العمل ويتعهد أفرادها بالالتزام بها، والمهنة آداب وسلوك في محيط المهنة حددتها ألواح وقوانين المنظمة لمزاولة هذه المهنة، ومخالفاتها أو النفور منها، يعرض صاحبها إلى النبذ من الأعضاء الآخرين، بل يصل إلى حد توقيع الجزاء والعقوبة عليه في بعض الأحيان.^٣

وحسب اللوزي تعرف أخلاقيات العمل بأنها: "التصرفات أو السلوكيات المهنية الوظيفية المثالية الواجب على الموظف الحكومي أن يسلكها في سبيل أداءه لواجباته بإتقان لتحقيق المصلحة العامة دون التأثير على كفاية العمليات الحكومية، ويشغل من بين الجوانب الأخرى الكثيرة الإخلاص في العمل والولاء للدستور والقوانين احترام كل ما هو خير وحق وعدل في تنظيم أمور العمل".^٤

^٢-بلال خلف السكارنة ، أخلاقيات العمل، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، ٢٠٠٩، ص ، ١٨.

^٣ - بلال خلف السكارنة ، المرجع نفسه، ص : ٢٠.

^٤- (تحسين الطراونة: أخلاقيات القرارات الإدارية، مؤنة للبحوث والدراسات، المجلد ١٥، العدد ١٢، ١٩٩٠، ص ١٥٥).

كما نجد هناك عدة تعاريف الأخلاقيات العمل في الأدب الإداري إلا الله يغلب عليه جوهر واحد وأن اختلفت ألفاظه. هي بصفة عامة مجموعة المبادئ والمعايير التي تحكم سلوك الفرد أو المجموعة، وترتبط هذه المبادئ بتحديد ما هو خطأ أو ما هو صواب في موقف معين. ١٥٥.

ثالثاً : التعريف الإجرائي للأخلاقيات العمل :

تعرف أخلاقيات العمل بأنها مجموعة عامة من المعتقدات والقيم والمبادئ التي تحكم سلوك الفرد وقدرته على التمييز بين ما هو صواب أو خطأ، جيد أو سيء، حلال وحرامه أو أن مصادر تلك القيم والمعتقدات القرد تأتي من خلال التنشئة الاجتماعية والنظام القيمي الذي نشأ عليه.

مصطلح القيم

أولاً : تعريف القيم

يعد مفهوم القيم من أكثر المفاهيم في العلوم الاجتماعية غموضاً وارتباطاً بعدد كبير من المفاهيم الأخرى، منها الاتجاهات، والست العلماء والأخلاق وغيرها من المفاهيم الأخرى التي لها علاقة مباشرة بالتنظيم .

ويمكن تعريف القيم التنظيمية بأنها:

عبارة عن اتفاقات مشتركة بين أعضاء التنظيم الاجتماعي الواحد حول ما هو مرغوب أو غير مرغوب، الجيد أو غير جيد، مهم أو غير مهم.... الخ، والقيم التنظيمية تمثل القيم في مكان أو بيئة العمل، بحيث تعمل هذه القيم على توجيه سلوك العاملين ضمن الظروف التنظيمية

المختلفة، ومن هذه القيم المساواة بين العاملين او الاهتمام بإدارة الوقت، والاهتمام بالأداء واحترام الآخرين.^٥

ثانيا : التعريف الإجرائي للقيم:

نقصد بالقيم في الدراسة الحالية هي مجموع المبادئ والمعايير والقيم التي يتحمل بها الفرد وتظهر بشكل كبير في سلوكياته المنتهجة داخل المؤسسة، حيث قمنا ببناء هذا المفهوم من خلال بعدين أساسيين هما؛ أن العامل كل موظف يلتحق بالمؤسسة هو محمل بأخلاقيات، إما إيجابية أو سلبية تبعا للتنشئة الاجتماعية التي تنشأ عليها، وأخلاقيات العمل لديه تكون انطلاقا من رقابة الضمير أو الانضباط الذاتي وأخلاق هؤلاء الموظفين تجسد في سلوكيات أخلاقية تراعي عدم خرق القواعد والمعايير والمعتقدات القيمة التي نشر عليها في المجتمع هذا من جهة ، ومن جهة أخرى فإنهم يصطدمون بالقيم التنظيمية المتمثلة في القوانين واللوائح التنظيمية المعمول بها داخل المؤسسة والتي ينص عليها النظام العام للمؤسسة.

المؤشرات التنظيمية المحددة لأخلاقيات العمل:

أولا : الانضباط الذاتي:

الانضباط عرفه بيتر بلاو على أنه: قوة إيمان الفرد وقبوله بأهداف المنظمة وقيمتها والرغبة في بذل قصارى الجهود لصالحها والمحافظة على عضويته فيها.^٦
وعرفه ويسترن على أنه : الشعور الداخلي الذي يضغط على الفرد للعمل بطريقة يمكن من خلالها تحقيق مصالح المؤسسة^٧

^٥-المدھون موسي، الجزراوي إبراهيم ، ١٩٩٥ ص : ٣٩٩) .

156 - Charles Kiesler ;the psychology of commitment experiment linking havoirtobelieven , New York,Academiypress,vole 106, 1991 , p13

157 - Neccbio Robert p : organizational Bel avion olnando,The Bryden press,١٩٩١ ، p ٢٠ .

بينما عرفه الكارد " بأنه استعداد الفرد لبذل درجة عالية من الجهد لصالح المنظمة التي تعمل فيها مع وجود الرغبة الحقيقية في الانتهاء داخل المنظمة وقول أهدافها وقيمتها^٨

ويعني الانضباط بمفهومه اللفظي، الجدية والالتزام والثقة وحسن أداء الواجب و احترام حقوق الآخرين والقدرة على التمييز بين ما هو مشروع وجائز وبين ما هو محظور وغير مباح وهناك فرق شاسع بين الانضباط الذي يقيد النفس، ويوعز الصدر وبين الانضباط الذي يكون حافزا مفيدا. وان ما ينشده الناس جميعا هو الانضباط الإيجابي القائم على الإقناع وليس الانضباط السلبي القائم على الخوف من العقاب وانه لمن الأفضل ألا يكتسب الانضباط من توقيع العقاب المستمر.

أما الانضباط داخل المؤسسة باختلاف أنواعها وأشكالها يتوقف على وجود الانضباط الجيد، وانه لمن الأفضل أن يكون مصدر الانضباط في المنظمة منبعثا وقائما على الاقتناع والرغبة في العمل، وقائم على أساس القيم والتنشئة الاجتماعية التي تنشأ عليها، وليس على الرهبة والخوف من العقاب والانضباط ينمو من إتباع اسلوب التوجيه والإرشاد والتعليم، وذلك للقدرة على الابتكار الشخصي والأمانة من طرف العاملين بدل المراقبة الدقيقة واستخدام أساليب العقاب والتهديد بشتى أنواعه . كما يعني انضباط العاملين في المؤسسة سيطرة العامل على قواه الذاتية لتنفيذ تعليمات المؤسسة التي يعمل بها.

ومنه فان الانضباط هو الالتزام الدقيق بكل التعهدات والقوانين والارتباطات والمواثيق والتشريعات وينظم العمل وإجراءاته وقواعده وكذا بمقاييسه ومواصفاته، إلى جانب التمسك الشديد بهيكل القيم والمبادئ والمثل العليا والتي ارتضاها المجتمع وارتبطت به، وأصبحت تشكل سلوكه

^٨- الكايد جعفر أحمد محمد: الولاء التنظيمي في الجامعات الرسمية الأردنية، دراسة ميدانية من وجهة نظر أعضاء التدريس، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة اليرموك، أربد، الأردن ١٩٩٩ ، ص ١٥.

وتتحكم في كافة معاملاته واتجاهاته . . . ان الانضباط يتخط مظاهر سلوكية من الإلتقان إلى الصدق والأمانة واحترام الوقت^٩.

ثانيا: التغيب:

في البداية يجب أن نشير إلى أن هناك فرق بين مصلحي التغيب والغياب، فالتغيب مفهوم يحوي توفر ادارة الفردية في الانقطاع عن العمل أما الغياب فهو مصطلح يحوي معنى الغياب بسبب خارجي عن إدارة الفرد.^{١٠}

ومنه يكون التغيب هو عدم حضور العامل ليمارس عمله في الوقت المحدد للعمل والمفروض أن يكون فيه ضراء يؤدي العمل طبقا لنظام الإنتاج الأسباب أو أعذار مقبولة، وبالتالي فإن لهذه الظاهرة آثار بارزة تترتب.

أ- مدخل المعايير المهنية (الاختصاصية). خلافا للمدخل السابق لا يركز على سمات الأشخاص المتميزين أخلاقيا والغاية الأساسية لهذا المدخل هي التوصل إلى مجموعة محددة من المعايير والقيم المشتركة التي بقدر ما تستجيب لها يحترمه الناس بأنها ترقى بالمستوى الأخلاقي لعمل الإداري، وهذا المدخل يؤدي إلى البحث في إمكانية التوصل إلى المعايير القياسية الأخلاقية التي تصل لكل المنظمات^{١١}

هذا المدخل لا يزال يتطور على أساس المزيد من الاختصاص حيث أن كل مهنة أخذت تصنع لها مجموعة من القواعد والقيم الأخلاقية التوجيهية لأعضائها، وكل منطقة تصنع لها

^٩ - أحمد محسن الخضري: الإدارة في دول النمو الآسيوية، دار الأثرak، القاهرة، ١٩٩٩، ص ١١٥ .

^{١٠} - عبد المنعم عبد الحي: علم الاجتماع الصناعي ومشكلاته الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، دار العربية للنشر، القاهرة، مصر، الطبعة ١٩٨٤، ٢، ص ٦٦

^{١١} ديكسون جون: العلم والمشتغلون بالبحث العلمي في المجتمع الحديث، سلسلة عالم المعرفة، لعدد ١٢، الكويت، ١٩٨٧، ص ٢٩٥ .
١ - احمد عبد الرحمن الشميمري: أخلاقيات الموظف المسلم القصيم، جامعة الملك سعود، ١٤٢٤، صص : ١٦ ، ١٨ .
٢ - بلال خلف السكارته: مرجع سابق، ص ص ٢٠٠-٢٠١ .

مدونة أخلاقية خاصة بالمنظمة، وهكذا أصبحنا نجد أن هناك أخلاقيات العلاقات العامة أخلاقيات المحاسبة وهكذا

ب- مدخل الالتزام بالمبدأ الرسمي : هذا المدخل يحاول أن يبحث عن المبدأ الرسمي الذي يساعد على تحقيق الاعتدال والتوازن بين طرفي المصلحة في قرار أو تصرف، وأساس هذا المدخل أن هناك حدان من المصالح، الحد الأول ويتمثل في الأمانة أي تحقيق أقصى من المصالح الشخصية من قبل الإدارة بما يحقق أسبقية الرفاهية الشخصية للمدير، والحد الثاني هو الإيثار وحب الغير في تحقيق أقصى المنافع الاجتماعية وفق مبدأ أقصى سعادة لأكبر عدد.

إن التزام الإدارة بواجباتها المحددة لا يمكن أن يكون عند نقطة الوسط بين المصطلحين (الأمانة والإثارة) بل إن الموقف الآخر يتطلب الانحياز إلى الطرف الأوسع والأكثر أهمية وان يكون ذلك الموقف الأخلاقي مكمل لالتزام الإدارة بواجباتها في حالة تعارض المصالح من خلال ترتيب أولويات يمكن أن يهتدي بها الموظفون ويلتزمون بها في مثل تلك المواقف المتعارضة في حالة تعارض المصلحة المنظمة على المصلحة الموظف الشخصية يكون الانحياز المصلحة المنظمة.^{١٢}

^{١٢} كريشتوفر بارنلت وآخرون: الإدارة عبر الحدود، الحلول بين القطرية، ترجمة الطنبولي، الجمعية المعرفية لنشر المعرفة والثقافة العالمية، القاهرة، ١٩٩٤، ص ١٢٠