

المحاضرة الثانية عشر:

أخلاقيات العمل في المنظور الإسلامي:

يرى المنهج الإسلامي أن تحقيق أي هدف لا يتم إلا بتنظيم جهود الأفراد وحشد الموارد الأخرى وفق منهج عقائدي يبني على القيم السامية والأخلاق الفاضلة، وعليه عندما يقود المنظمة هذا المنهج فإنه سيحقق التحول من الاهتمام والتركيز على فنية الإدارة وعالم الأشياء، كما هو منهج العلمية أو إنسانية العلاقات وعالم الأشخاص، كما هو منهج العلاقات الإنسانية إلى عالم آخر هو عالم القيم المعنوية المشتركة. كما وضع السيد الهواري في كتابه: "الإدارة الأصول والأسس للقرن الـ ٢١" مجموعة من الضوابط الأخلاقية من منظور إسلامي، هي كالتالي:

- أ - **سلوك القادة:** يجب أن تتوفر في القادة العناصر التالية: كراهية الحرص على الولاية، النمط القيادي السليم، العدل والاستقامة، اختيار البطانة الصالحة
- ب - **انتقاء الأفراد:** ويمكن تحديد المواصفات التالية أثناء انتقاء الأفراد: الالتزام بالتجرد والنزاهة في القائمين على الانتقاء، ضرورة مطابقة المواصفات على المهمة، استثناء الغيبة من الكبائر في حالة الانتقاء
- ج - **السلوك الوظيفي:** تشير النصوص القرآنية - في أكثر من كان - بالأخلاقيات والتوجهات الفكرية التي تنفع الإنسان في الدنيا والآخرة من بينها: الوفاء بالوعد، اجتناب العش، تحريم الرشوة.^١

أخلاقيات العمل في الفكر الحديث:

^١ - مدحت محمد ابو نصيرة إدارة وتنمية الموارد البشرية (الاتجاهات المعاصرة) ، ط١، القاهرة ، مجموعة النيل العربية ، ٢٠٠٧ ، ص٤٣٤-٤٣٩

يلاحظ الناظر في تطور الفكر الإداري الحديث أن الاهتمام علما وتطبيقا كان منصبا من أجل زيادة الكفاءة العملية المنظمة لزيادة إنتاجيتها وتعظيم الربح، ولا يوجد اهتمام يذكر بأخلاقيات الإدارة، بل هناك فهم خاطئ يكرس إلى تناقض بين كفاءة المنظمة وبين التزامها بالأخلاق الفضلى والقيم المثلى. عند ظهور الثورة الصناعية في القرن ١٨م، ظهرت نزعة تعظيم الربح على حساب الأخلاق بشكل واضح من خلال رائدها آدم سميث في كتابه عن البحث عن أسباب و طبيعة ثروة الأمم وأكد أن المنظمة هدف أساسي هو إنتاج السلع المادية وحماية رأسمال وتعظيم الربح بكل طريقة ممكنة، وكل هذا سبب مشاكل أخلاقية وانحراف أخلاقي لا مثيل له على غرار ظلم واستغلال الأطفال وسوء معاملة النساء العاملات. أثناء هذا السباق المحموم لربح المال وتعظيم الثروة حاول رواد الإدارة العلمية في بداية القرن ٢٠ م إلى تقديم معالجة فنية هندسية للآثار السلبية لتلك الممارسات للأخلاقية في المنظمات. نتيجة لذلك فرضت سلطات المجتمع القانون الحديدي للمسؤولية وتلك من أجل مراعاة مصلحة المجتمع وحتى ولو كان ذلك بقوة القانون.

إلا أن الروية المالية لا تزال تنتفق في أخلاقيات الإدارة ومسؤوليتها الاجتماعية مع النموذج الاقتصادي للمشروع الخاص الذي عبر عنه حديثا ميلتون فريدمان في كتابه "الرأسمالية والحرية"، حيث اعتبر أن الدوافع الاقتصادية هي أساس العمل في المشروع الخاص (وان الوظيفة الأساسية في تعظيم الربح لصالح من يحمل الأسهم، اما المسؤولية الاجتماعية فهي ترتبط بدوافع غير اقتصادية، وأنها ليست طبيعة المشروع الخاص.^٢

مصادر أخلاقيات العمل الوظيفي:

^٢ - نجم عبود نجم أخلاقيات الإدارة في عالم متغير، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ٢٠٠٦، ص ٥٠

الذات: إن الإنسان لا يسعى إلى تحقيق غاية بما إلا إذا كان مقتنع بها في نفسه وبالتالي فإن الذاتية تستعمل على إخضاع القواعد الأخلاقية إلى نظرة الفرد و تقديره الخاص و ذلك أمر محفوف بالمخاطر لأنه لا يعطي القواعد الأخلاقية هيئة الثبات والاستقرار والاستمرارية اللازمة لها

- الأسرة: ينقل الإنسان سلوكه الذي ورثه من أسرته وذلك السلوك يعبر عن واقع بيئته المعيشية ظروف حياته المادية والأسرة التي ربت أبنائها على المبادئ والمثل الدينية من صدق وأمانة واحترام يحتل ابنائها بقي أبنائها متمسكين بتلك المبادئ.

المؤسسات التعليمية: تلعب المؤسسات التعليمية دورا كبيرا في إعداد الطلبة في الدخول المجال الوظيفي بحيث يقوم بتوجيهه وتدريب بعض المساقات في الدين والأخلاق كي تتجس تلك المؤسسات في تنمية سلوك الطالب الايجابي اتجاه الانتماء والمسؤولية والإخلاص ويتطلب ذلك تطوير المناهج التربوية ايما يتفق مع الأخلاق والانضباطية في العمل وتنشئة الطلبة على الأعمال الفضيلة

-المجتمع: إن المجتمع الذي تسوده القيم الاجتماعية وعقائدية متناغمة لابد أن يكسب الفرد تلك القيم من المجتمع والبيئة التي تعكس عليهم في ممارستهم لعملهم وإذا كانت تلك القيم تحرص على وضع حد للممارسات اللاأخلاقية وتعاقب المعتدي فإنه سيسيطر على الفرد في حال انتقاله لوظيفة وعمل ما مما جعل الأفراد يحرصون على عدم العبث في تلك القيم

- القادة والقنوة: إن القيادة الإدارية الناجحة هي التي تشعر كل أعضاء التنظيم بكل مستوياته أنها تعمل في جماعة مساندة ومجتمعة لتحقيق هدف معين في النظم فالحياة في اي تنظيم لا تعبت من الهياكل التي تقوم عليه بل تتوقف اولا على خصائص القيادة، فالقيادة أولا تصدر قراراتها في سهولة وان تقوم على السلطة والتسلط

Commentaire [ILI1]:

الدين : إن التزام الموظف بأخلاقيات الوظيفة العامة تبعاً للنظم الوضعية لن يكون إلا بمقدار خوفه من العواقب المترتبة على عدم الالتزام بها، إن الدين يشكل أوسع وأهم المصادر الأخلاقيات الوظيفة كونه يحث على الاستقامة والطاعة وترشيد الاستهلاك والنفقات كما يحث على النزاهة في التعامل مع الآخرين وتلك المصدر الحقيقي للمسؤولية^٣

أهمية أخلاقيات العمل الوظيفي:

إن أخلاقيات العمل ومنطقياً بالعمل المدني والديني اليومي بإجادة العمل الوظيفي وممارسة الأخلاق الإنسانية السورية والتمسك بالقوانين خلال الممارسة العملية مع المجتمع الإنساني المدني، لذلك فأهمية دراسة أخلاق العمل تنبع من أن هناك ارتباطاً كبيراً بين أخلاق العمل والقيم السائدة في المجتمع .

- وجود قوانين وتشريعات يساعد على تهدئة الإضرابات والاختلافات الناشئة بسبب الطبيعة الأمانية وبسبب البيئة المتغيرة بشكل مستمر .
- وجود قائمة بالأخلاقيات وبروتوكولات التعامل يساعد على جعل الطريق واضحاً لدى الإنسان أو الموظف ويبعده كل البعد عن التوتر الناشئ من الخوف من المستقبل والخوف من ظلم ومن ناحية الترقية أو العلاوة أو في الفصل من العمل .
- يخفف وجود هذه البروتوكولات من تعزيز التحفيز الشخصي للفرد لعدم كسر القوانين وغالباً ما يتم إلغاء .
- تطبيق الأخلاقيات في شركة ما يساعد من تحسين صورتها .

٣ - الغلايني خليل : حانا إلى القيادة الإدارية ، مجلة الإدارة العامة العدد ٢ ، ص ٦٣ - ٦٩ .

- إن بناء منظومة أخلاقية في المنظمة يساعد في الارتقاء بأخلاقيات موظفيها وينعكس ذلك بشكل مباشر على طريقة تعاملهم مع العملاء أو الشركاء مما يضيف التميز على الشركة ككل^٤.

المعايير الأخلاقية والمهنية للوظيفة العامة:

إن مرونة السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة العامة هي وثيقة تصدرها الدولة وتتضمن مجموعة من القيم التي تتبناها المنظمات على اختلاف أنواعها في توجيه وممارسة العاملين في أدائهم لأعمالهم والتي تساعدهم في مواجهة القضايا والمشكلات التي تعترضهم أثناء أدائهم الأعمال الموكلة إليهم.

- إن المدونة الأخلاقية في مجال الوظيفة العامة تنمي الاهتمام بالجوانب، والمشكلات الأخلاقية لتحقيق الموازنة في الاهتمام بين الجوانب المادية والأخلاقية.

- إن المدونة الأخلاقية تساهم في تطوير مهنة العاملين في الوظائف العامة، حيث أن القواعد والمبادئ الأخلاقية هي بمثابة القسم الأخلاقي.

- إن المدونة الأخلاقية التي يسترشد بها جميع العاملين تؤدي إلى التجانس والوحدة والتوافق الأخلاقي لجميع العاملين تؤدي إلى التجانس والوحدة والتوافق الأخلاقي لجميع العاملين.

- إن المدونة الأخلاقية لتحمي العاملين فم ضغوط الجهات الأعلى لارتكاب ما يخالف قيم ومبادئ المرونة.^٥

مبدأ الالتزام بالمبدأ الرسمي :

^٤ حسن راوية السلوك في المنظمات الدار الجامعية، الإسكندرية، ٢٠١١، ص٧.
^٥ جواد ندم عبود، أخلاقيات الإدارة في شركات الأشكال، عمان مؤسسة الرواق للنشر والتوزيع، ٢٠٠٥، ص٢٤.

- هذا المدخل يحاول أن يبحث عن المبدأ الرسمي الذي يساعد على تحقيق الاعتدال والتوازن بين طرفي المصلحة في كل قرار أو تصرف، أساس هذا المدخل أن هناك حدين من المصالح، الحد أول يتمثل في الأناية أي تحقيق أقصى المصالح الشخصية من قبل الإدارة بما يحقق أسبقية الرفاهية الشخصية للمدير، أو الحد الثاني هو الإيثار أو حب الغير أي تحقيق أقصى المنافع الاجتماعية وفق مبدأ أقصى سعادة لأكبر عدد

- إن التزام الإدارة بواجباتها المحددة لا يمكن أن يكون عند نقطة لوسط بين المصطلح الأناية أو الإيثار) بل إن الموقف الأخلاقي يتطلب الانحياز إلى مصلحة الطرف الأوسع والأكثر أهمية، وإن يكون هذا الموقف الأخلاقي مكملًا لالتزام الإدارة بواجباتها في حالة تعارض المصالح من حل ترتيب أولويات يمكن أن يهتدي بها الموظفين ويلتزمون بها في مثل هذه المرافق المتعارضة.

ففي حالة تعارض مصلحة المنظمة مع مصلحة الموظف الشخصية يكون الانحياز لمصلحة المنظمة أو يقدم "أروبر أوستن" دليلًا ويدعو إلى التنبه لدعم أخلاقيات الإدارة ويتكون من المبادئ التالية:

- أن يضع الموظفين مصلحة منظماتهم قبل مصلحتهم الشخصية.
- أن يضعوا مصلحة المجتمع قبل مصلحة منظماتهم وقبل مصلحتهم الشخصية.
- ألا يفشو سوى الحقيقة في كل المواقف التي يواجهونها.

أهمية أخلاقيات العمل:^٦

- إن طرح وبناء منظومة للأخلاقيات في شتى مجالات الحياة العملية يعزز من ترابط الموظفين وتفاعلهم بشكل أفضل مع بعضهم البعض

^٦ رواية حسن: السلوك في المنظمات، الدار الجامعية، الإسكندرية ٢٠٠١، ص٧

- وجود قوانين وتشريعات يساعد على تهدئة القربات والاختلافات الناشئة بسبب الطبيعة الإنسانية وبسبب البيئة المتغيرة بشكل مستمر
- وجود قائمة بالأخلاقيات وبروتوكولات التعامل يساعد على جعل الطريق واضحا لدى الإنسان والموظف ويبعده كل البعد عن التوتر التي من الخوف الشخصي للفرد ولعدم كسر القوانين وغالبا ما يتم إلغاء جانب العقوبة من هذه القوانين
- تطبيق الأخلاقيات في شركة بما يرا من تحسين صورها
- إن بناء منظومة أخلاقية في المنظمة يساعد في الارتقاء بأخلاقيات موظفيها وينعكس ذلك بشكل مباشرة على طريقة تعاملهم مع العملاء أو الشركاء مما يضيفي التميز على الشركة ككل
- كما فالكثير من الدراسات والإحصائيات التي قامت بها كل من جامعة هارفارد وستانفورد أثبتت أن نجاح الموظف في عمله يعتمد بنسبة ٨٥ % على مهاراته الشخصية ومهارات تعامله مع الآخرين وان ١٥ % فقط يعتمد على مهاراته في أداء هذا العمل، كما حصلت دراسة على ١٥٠٠ شركة خاصة مساهمة في سوق المال الأمريكية على نتائج بان الشركات المهمة بأخلاقيات العمل والتعامل حققت أرباحا أكثر ونسبة من المبيعات السنوية ونسبة أقل في تكاليف التشغيل .

مصادر أخلاقيات العمل الوظيفي :

- من أهم خصائص السلوك الإنساني أنه مسبب وهادف، فهو لا يأتي من فراغ، بحيث تقف وراءه عوامل عدة، لذا فان التعرف على مصادر السلوك أو دراستها وتحليلها وتوظيفها بشكل سليم لصالح المؤسسة أمر في غاية الأهمية.

إضافة غالى أن التعرف على مصادر السلوك لدى الأفراد في المؤسسة يفيد في التنبؤ بالظواهر المرتبطة بهذا الجانب، ومن ثم السيطرة عليها أو التكيف معها بالشكل الذي يكون في صالح المؤسسات، وتساعد أخلاقيات العمل إلى ركنين أساسيين^٧

الأول: نظام تقييم الاجتماعي والأخلاقي والأعراف والتقاليد السائدة في المجتمع.

الثاني: هو النظام القيمي الذاتي المرتبط بالشخصية والمعتقدات التي تؤمن بها وكذلك خبرتها السابقة أو إجمالاً يمكن أن تحدد مصادر أخلاقيات الأعمال التي تتجسد في السلوك الأخلاقي الحميد أو السيئ في التالي:

العائلة والتربية البيئية: مثل العائلة النواة الأولى لبناء السلوك لدى الفرد.

ثقافة المجتمع وقيمه وعاداته: حيث يتأثر سلوك الفرد بما أثرت خارجية كثيرة أهمها المجتمع وقيمه وعاداته.

- **التأثر بالجماعات المرجعية:** أن الجماعات المرجعية هي في حقيقتها مصدر مهم للسلوك الفردي الأخلاقي وقد يكون السناثر لها سبب في اتخاذ قرارات كارثية أحياناً وقد تكون هذا المرجعيات سياسية ودينية أو أدبية أو عشوائية أو عسكرية أو غيرها .

- **المدرسة ونظام التعليم في المجمع:**

يلعب النظام التعليمي دوراً هاماً في المجتمع وفي تكون القيم الأخلاقية وتنمية السلوك الأخلاقي لدى الفرد من خلال:

- إعلام الدولة والصحافة ومؤسسات الرأي العام.

- مجتمع العمل الأول يؤثر مجتمع العمل بكل مكوناته على الأفراد ويغير من أخلاقياتهم ويفرض عليهم سلوكيات جديدة وبالأخص مجتمع العمل الأول أو أول وظيفة يمارسها الشخص.

- سلطة القديم والقيم الشخصية المتواصلة لدى العاملين

^٧ بلال خلف السكارته: مرجع سابق ص ٥٧...٦١

- القوانين واللوائح الحكومية والتشريعات
- قوانين السلوك الأخلاقي والمعرفي للصناعة والمهنة
- الفترة المتراكمة والضمير المهني الصالح
- جماعات الضغط في مجتمع المدني

الأخلاقيات المطلوبة في العامل:

يظهر لنا أن أساس الأخلاق المطلوبة توفرها في العامل هما خلقان مترابطان ببعضهما لا ينفكان هما القوة والأمانة، وتكاد تتدرج جميع الخلاق العمل أو معظمها تحت هذين الخلقين المهملين القوة والأمانة وتوجد أيضا بعض الخلاق العمل المطلوب توافرها في العامل^٨ :

. القوة:

إن القوة مطلوبة للعمل كما قال تعالى " إن خير من استأجرت القوي الأمين" القصص ٢٦ فهو قوة العامل المكلف بعمل أشياء والسعي في أمور الذهاب والإياب فيشار له العامل القوي، وقوة الفلاح تكمن في بدنه، ودقة الصانع تكمن في معرفته بصنعه ومهارته فيها.

- أن يعرف العامل ما هو مطلوب منه وماهي واجباته ومنطلقات عمله وان يكون العند بين العامل وصاحبة واضحا لا لبس فيه.

- أن يشعر بالمسؤولية.
- علم الخيانة في العمل.
- عدم استغل وظيفته وعمله.

^٨ بلال خلف السكراته: مرجع سابق، ص ٣١-٣٢.