

1 المحاضرة الاولى : ماهية اخلاقيات العمل الإداري

1.1. معنى الأخلاق في اللغة

إن الناظر في كتب اللغة يجد أن كلمة أخلاق تطلق ويراد بها : الطبع والسجية ، والمروءة والدين . وحول هذه المعاني يقول ابن منظور : " الخلق والخلق السجية فهو بضم الخاء وسكونها الدين والطبع والسجية ، ثم يفسر ابن منظور ذلك بقوله " وحقيقته ، أي الخلق ، أنه لصورة الإنسان الباطنية ، وهي نفسه ، وأوصافها ومعانيها المختصة بها بمنزلة الخلق لصورته الظاهرة وأوصافها ومعانيها ولهما أوصاف حسنة وقبيحة " كما قال تعالى (وإنك لعلی خلق عظیم) و بصفة عامة:

. الخلق يدل على الصفات الطبيعية في خلقه الإنسان الفطرية على هيئة مستقيمة متناسقة.

. تدل الأخلاق على الصفات المكتسبة حتى أصبحت كأنها خلقت فيه فهي جزء من طبعه.

. أن للأخلاق جانبين : جانب نفسي باطني ، وجانب سلوكي ظاهر

2.1. معنى الأخلاق في الاصطلاح

عرف العلماء الأخلاق بتعريفات كثيرة لا يتسع المجال لذكرها ولكن سنذكر أهم تلك التعريفات ومنها تعريف ابن مسكويه الذي عرف الأخلاق بأنها " حال للنفس داعية لها إلى أفعالها من غير فكر ولا روية . وهذه الحال تنقسم إلى قسمين منها ما يكون طبيعياً من أصل المزاج ، كالإنسان الذي يؤثر عليه أدنى شيء نحو غضب ويهيج من أقل سبب ، وكالإنسان الذي يجن من أيسر شيء كالذي يفزع من أدنى صوت يطرق ، أو يرتاع من خبر يسمعه ، وكالذي يضحك ضحكا مفرطاً من أي شيء يعجبه ، و غير ذلك و عرفها الغزالي بأنها " هيئة راسخة في النفس البشرية ، تصدر عنها الأفعال بيسر وسهولة من غير حاجة إلى فكر وروية

3.1. تعريف الأخلاق

اختلفت الآراء و تشعبت حول موضوع الأخلاق و يقول باسكال أننا لأخلاق هي علم الإنسان باعتبار أننا لأخلاق تميز الإنسان عن غيره من الكائنات أما سنيسر فيعرف الأخلاق بأنها العلم الذي يبحث في النشاط الإنساني من حيث ما يحققه هذا النشاط للآخرين من نتائج مفيدة أو ضارة ، و خلاصة القول

فإن كلمة اخلاق مشتقة من خلق بمعنى أوجد ، أبداع على العلاقة بين العمل و المعرفة ، إنها العمل و السلوك الذي يصدر عن الفرد وفق قاعدة أو مقياس، و عن عمد و اختيار وإرادة ، و يسعى : نحو غايلت فوق فردية فالأخلاق تبين لنا كيف يتصرف الإنسان في الحالات و المواقف التي تفرض علينا دون أن تخالف في ذلك. ضميرنا أو العرف السائد في المجتمع. و لكي يكون سلوكنا أخلاقيا، ينبغي أن لا تسعى إلى نفعنا الشخصي، و إنما النفع الشخصي لفرد آخر غيرنا، فالفعل الأخلاقي حقا هو ذلك الذي يهدف إلى غايات غير ذاتية ، و ينتج عن ذلك أن هذه الغايات لابد أن تختص بشيء آخر غير الأفراد فهي فوق الفردية . و يعرف (turban) الأخلاق بأنها رافد فلسفي يتعامل مع ما يعتبر صحيح و خاطئ ، كما ينظر إليها (Griffin) على أنها معتقدات فردية حول ما هو صحيح و ما هو جيد و سيئ ، و يقدم (daft) الأخلاق على أنها قانون للمبادئ الأخلاقية والقيم التي تغطي سلوك الأشخاص أو المجموعات التي تتعلق بما هو صحيح و خاطئ . كما أن مبادي الأخلاقيات في الأعمال تبرز من حاجة المؤسسة والعاملين إلى إطار للتعامل مع النتائج لكل من البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة التي لها أبعاد أخلاقية...

ثالثا : اهمية و اهداف اخلاقيات العمل

1-أهمية أخلاقيات العمل:

لا يكتمل سير الحياة الإنسانية بانتظام إلا بضوابط سلوكية تنظم علاقة الناس فيما بينهم وتمثل الأخلاقهم هذه الضوابط. إن الالتزام بأخلاقيات العمل (المهنة) يسهم في تحسين المجتمع بصفة عامة، إذ تقل الممارسات غير العادلة ويتمتع الناس يتكافؤ الفرص، ويجني كل امري ثمرة جهده، أو يلقي جزاء نقصيره، وتُسند الأعمال لأكثر كفاءة وعلماء، وتوجه الموارد لما هو أنفع، وتضيق الخناق على المحتالين، والانتهازيين، وتوسع الفرص أمام المجتهدين، كما يؤدي ذلك الى :

. دعم الرضا والاستقرار الاجتماعيين بين غالبية الناس - إن يسود العدل ويحصل كل ذي حق على حقه مما يجعل غالبية الناس في حالة رضا، واستقرار

- . توفر بيئة مواتية لروح الفريق وزيادة الإنتاجية، وهو ما يعود بالفائدة على الجميع؛

• زيادة ثقة الفرد بنفسه وبقته بالمنظمة، والمجتمع، ويقلل القلق والتوتر بين الأفراد.

. تقلل تعريض المؤسسات للخطر، لأن المخالفات، والجرائم، والمنازعات نقل، إذ تمسك الجميع بالقانون الذي هو أولاً وأخيراً قيمة أخلاقية.

. إن وجود موثوق أخلاقية معلنة، يوفر المرجع الذي يحتكم إليه الناس ليقرروا السلوك الواجب، أو ليحكموا على السلوك الذي وقع فعلاً.

. أن المنظمة قد تكلف الكثير نتيجة تجاهلها الالتزام بالمعايير الأخلاقية وبالتالي يأتي التصرف الأخلاقي ليضع المنظمة في مواجهة الكثير من الدعاوى القضائية وغيرها؛

• تعزيز سمعة المنظمة على صعيد البيئة المحلية والإقليمية والدولية وهذا له مردود إيجابي على المنظمة

. الحصول على شهادات عالمية وامتيازات خاصة، ويقترن بالالتزام المنظمة بالعديد من المعايير الأخلاقية في إطار الإنتاج والتوزيع والاستخدام والاعتراف بالخصوصيات والعمل الصادق والثقة المتبادلة ودقة وصحة المعلومات.

إن الغاية من الالتزام بالأخلاق وفضائله تكون لاكتساب مرضاة الله، وبما تتحقق السعادة في الدنيا والآخرة. لا يستطيع أفراد أي مجتمع من المجتمعات الإنسانية العيش متفاهمين سعداء ما لم تربط بينهم روابط متينة من الأخلاقيات الكريمة، ولو فرضنا وجود مجتمع من المجتمعات على أساس تبادل المنافع المادية فقط، من غير أن يكون وراء ذلك غرض أسمى؛ فإنه لا بد لسلامة هذا المجتمع من خلقي الثقة والأمانة على أقل التقدير؛ ومتى فقدت الأخلاقيات التي هي الوسيط الذي لا بد منه لانسجام الإنسان مع أخيه الإنسان، تفكك أفراد المجتمع، فالإنسان بحاجة ماسة إلى نظام خلقي يحقق حاجته الاجتماعية، وتعتبر القيادة الإدارية المرجع الأول والأهم لجميع الموظفين العاملين تحت لوائها، كما أنها المثل الأعلى لجميع الموظفين في أثناء تعاملهم اليومي مع بعضهم بعض، وكذلك مع الجمهور، لذا فإن من الواجب أن تكون القيادة الإدارية قدوة ذات كفاءة عالية من الناحية الوظيفية، والمقدرة الإنتاجية في العمل، إلى جانب سلوكها القويم. وإننا ننظر إلى الوظائف القيادية من منظار الموظفين الذين يراقبون تحركات ونشاطات قيادتهم الإدارية بدقة ملحوظة؛ فإذا كانت القيادة تلتزم بأوقات الدوام اليومي مثلاً، فإن ذلك ينعكس على ظروف العمل لا محالة، والعكس صحيح، فمن المتوقع والمأمول أن يتصرف أعضاء القيادة

الإدارية صدق وأمانة وانتماء للمنظمة الإدارية والمصلحة العامة، إلا أن الاستقامة في العمل والإخلاص فيه، واحترام المصلحة العامة، كل ذلك يترك بصماته وآثاره على إجراءات العمل والمناخ العام في المنظمة الإدارية.

إن نجاح أي تنظيم أو مؤسسة يتوقف على كفاءة قيادته والتزامها بالأخلاق، كونها على قمة الهرم الوظيفي وبالتالي فهي قدوة للآخرين من الموظفين والعاملين فإذا قامت القيادة الإدارية مثلاً بممارسات سلوكية مخالفة للقوانين والأنظمة، فإن ذلك سوف يزيد من جرأة الموظفين على ارتكاب مخالفات مشابهة، مثال ذلك، على المسؤول الذي يغادر العمل قبل نهاية الدوام الرسمي وبشكل مستمر، فإن هذا السلوك سوف ينتشر لدى موظفيه، وإن لم يكن بشكل جماعي، إلا إنه قد يأخذ شكل المناوبة فيما بينهم في مغادرة العمل فور مغادرته فإن وجود دستور أخلاقي بعد أساساً مهما من الأسس العامة، التي تقوم عليها أية مهنة، ومتطلباً للحفاظ كيانها وصيانة استقلاليتها، فالمهنة تتميز بوجود مجموعة من الأخلاق المهنية الخاصة بها، التي يفترض أن يلتزم بها جميع الملحقين بهذه المهنة، والروابط المهنية تراقب باستمرار مدى التزام كل مهني بأخلاقيات مهنته ومدى حبه لها، وانتماؤه واعتزازه بها، ومدى مساهمته في دعمها وتطويرها والدفاع عنها والدستور الأخلاقي لأي مهنة يضم القواعد المرشدة لممارسة مهنة ما للارتقاء بمثالياتها وتدعيم رسالتها، ورغم أهميته في تحديد الممارسات والأولويات داخل مهنة معينة، إلا أننا لا يمكن أن نقرضه بالإكراه ولكن بالالتزام، وأن الطريقة الوحيدة للحكم على مهنة معينة هو سلوك أعضاء تلك المهنة إزاءها، والحفاظ على قيم الثقة والاحترام والكفاءة والكرامة. ويجب أن يتميز الدستور الأخلاقي للمهنة بما يلي: الاختصار السهولة والوضوح معقولاً ومقبولاً عملياً الشمولية الإيجابية.

3.3 المبادئ العامة الأخلاقيات العمل

وتداخلها المتعدد. لكن اجتمعت . لا يمكن حصر المبادئ العامة الأخلاقيات العمل أو جمعها في بنود محددة بدقة نظراً لطبيعتها الفلسفية مصادر أخلاقيات العمل سواء في الفكر الوضعي أو في الشريعة الإسلامية، على تحديد كم من الأخلاقيات التي ينبغي للعامل أن يلتزم بها ويحرص على أدائها في عمله، وهذا بعض النظر عن نوع الوظيفة أو الحرفة أو المهنة التي يزاولها.

3، مبادئ اخلاقيات الاعمال :لايمكن حصر المبادئ العامة لاخلاقيات العمل اوجمعها في بنود محددة بدقة نظراً لطبيعتها الفلسفية وتداخلها المتعدد لكن اجتمعت مصادر اخلاقيات

العمل سواء في الفكر الوضعي أو في الشريعة الإسلامية على كم من الأخلاقيات التي ينبغي للعامل أن يلتزم بها ويحرص على أدائها في عمله هذا بغض النظر عن الوظيفة أو الحرفة أو المهنة التي يزاولها

1.3.3 في الفكر الوضعي

المبادئ العامة الأخلاقيات العمل في الفكر الوضعي هي عبارة عن مجموعة من القواعد الأخلاقية والسلوكية التي تتخذ كمرجع القياس السلوك المهني، وكإجراء وقائي يستفاد منه في خلق الحس الأخلاقي لاحترام وتطوير المهنة، وتقديم أفضل خدمة ممكنة في ظل الإمكانيات المتاحة، والحرص على الصالح العام في كل المسائل المهنية. حيث تعمل هذه المبادئ على توفير إطار يساعد الفرد العامل في القيام بواجباته ومسؤولياته المترتبة على الأعمال التي يقوم بها، وهذا من خلال الالتزام بما يلي:

المسؤولية والكفاءة: المقصود بالمسؤولية التزام الفرد العامل أمام الجميع بأن ينهض بالأعباء الموكلة إليه بأفضل ما في وسعه من قدرات، مع تحمل نتائج قراراته وعواقب تصرفاته، والالتزام بإسداء المشورة والإرشاد الزملاء وبممارسة قدر كاف من الإشراف والمراقبة لتحسين أدائهم والقيام بمسؤوليتهم في إدارة شؤون مهنتهم والحفاظ على التقاليد المهنية والرفع من شأنها أما الكفاءة فتعني استخدام المعرفة والخبرات والمهارات اللازمة الأداء العمل، ويعتبر هذين المفهومين متكاملين ويتعززان عندما تكون الإدارة قائمة على الديمقراطية والأخلاق.

ب الاستقامة والنزاهة والإخلاص: الاستقامة هي ترك كل ما يثير الشبهة، وتحقيق الاستقامة من خلال أداء الأعمال بنزاهة وحرص وشعور بالمسؤولية والنزاهة تعني رفض الفساد بكل أشكاله والذي لا لبس فيه بالذات قبل أن يشمل الغير . ويتحقق ذلك على سبيل المثال وليس الحصر - بتجنب استغلال المزاياء ولحماية أمن المعلومات السرية للعمل وعدم استخدامها لأجل أي منفعة شخصية، والإبلاغ عن الأفعال غير المشروعة المشتبه بها أو الخروقات للمبادئ الأخلاقية للعمل. أماتأدية العمل بإخلاص فتتحقق عند بدل الفرد المجهود اللازم والتضحية الممكنة في سبيل تحقيق أهداف العمل.

ج الاحترام: يركز على احترام الغير ومعاملتهم بكياسة ولباقة وإنصاف"، وهذا بغض النظر عن مستواهم أو مكانتهم أو توجهاتهم، والحفاظ على بيئة عمل تتميز بالعلاقات الحسنة ويسودها مناخ من الاحترام

المتبادل، والامتناع عن الإساءة اللفظية أو غير اللفظية أو المكتوبة أو البدنية، أو المشاركة في إطلاق الشائعات أو الإبلاغ عن وقائع مغلوطة بسوء نية.

د الالتزام: أي الالتزام بتأدية الواجبات الوظيفية بطريقة أخلاقية ومهنية، وذلك عن طريق بذل العناية الواجبة لتحقيق تقديم خدمات مهنية متنوعة ذات مستوى مهني رفيع يتفق مع قواعد سلوك وآداب المهنة مقابل أتعاب تتلاءم مع الجهد المبذول" بالإضافة للالتزام الفرد بمتابعة التطورات المهنية في مجال نشاطه للمحافظة على المعايير التقنية المتميزة، واستعمال درايته المهنية بطريقة بناءة والتحلي بالإنفتاح على الأفكار والتصورات والمفاهيم الجديدة.

2.3.3 في الشريعة الإسلامية

تتجلى أبرز أخلاقيات العمل في الشريعة الإسلامية في كونها أمانة في عنق الفرد أيا كان مستواه الإداري فعليه القيام بواجباته الوظيفية على أكمل وجه، كما أنها تكليف وليست تشريف" فلا يتولاها إلا من عنده القدرة على تكاليفها وواجباتها وتتوافر فيه الكفاءة والمؤهلات اللازمة لتأديتها، وتندرج معظم أخلاقيات العامل المسلم تحت حلقين أساسيين هما: **القوة والأمانة**، وتجمع هاتين الصفتين كل المعاني القيادية التي تحدث عنها علماء الإدارة في العالم، وهذا لقوله تعالى في سورة القصص الآية 26، في وصف سيدنا موسى عليه الصلاة والسلام وعلى لسان ابنة سيدنا شعيبه" إن حر من استخرت القوى الأمين"، ولقوله تعالى في سورة يوسف وعلى لسان صاحب مصر، الآية 45 إنك اليوم مكين أمين". كما تندرج تحت هذين الحلقين صور كثيرة للأخلاقيات المطلوب توافرها في أي عمل، توجزها فيما يلي:

أ- **القوة:** القوة هي المؤهل الأول لتولى المناصب والوظائف وهي مطلوبة في الوظيفة وغيرها القول النبي صلى الله عليه وسلم: "المؤمن القوي خير وأحب إلى الله من المؤمن الضعيف". والمقصود بالقوة في العمل القدرة على تأديته، وتعني الكفاءة في إنجاز العمل المراد القيام به، وهي بالنسبة للموظف نوعان: جسدية ومعنوية. فالقوة الجسدية هي القدرة على القيام بالعمل بدون وجود مانع جسدي لذلك كالعاهة أو المرض اللذان يمنعان من القيام بالعمل، والقوة المعنوية تعني القوة العلمية التي تشمل التمكن من التخصص واستغلال القدرات والإمكانات ومتابعة التطوير والتحديد .

ويندرج من وراء هذا الخلق صور كثيرة للأخلاقيات العمل أهمها:

الإتقان: أي القيام بالعمل على أحسن وجه وليس الاكتفاء بالحد الأدنى

- **الكفاءة والأهلية:** فمن فيه ضعف بسبب صحي أو نفسي أو قلة خبرة لا يولى العمل الذي لا يستطيعه.

- **التعاون:** لأن العمل الجماعي يؤثر إيجابيا في تحسين الأداء من خلال سرعة إنجاز الأعمال وكميتها وجودتها، كما أن رأي الجماعة أفضل من رأي الفرد..

- **العلم والمعرفة:** على الموظف أن يتعلم كل ما يتعلق بوظيفته حتى يستطيع أداءها على الوجه المطلوب سواء عن طريق الأنظمة والتعليمات، أو عن طريق التدريب أو عن طريق سؤال ذوي الخبرة في مكان العمل عن أي أمر يجهله وهو متعلق بعمله.

ب الأمانة: تعتبر من أهم الأخلاق التي يجب أن يتصف بها العامل، ولتقلها أبت السموات والأرض والجال حملها وحملها الإنسان، وتعرف الأمانة اصطلاحا بأنها خلق ثابت في النفس يعف به الإنسان عما ليس له به حق، ويؤدي به ما عليه، كما يقصد بالأمانة أداء الحقوق والمحافظة عليها، أي إعطاء كل ذي حق حقه ومن الأمانة عدم الغش والخيانة وخلف الوعد والكذب، وتتضمن الأمانة في أداء المهنة أموراً ثلاثة :

- ما يخص حقيقة المهنة: بالحفاظ على خصوصية العلاقة بين أطراف المهنة بحسب طبيعتها أي بعدم بقض العهد أو إفشاء السر.

- ما يخص التصرف في المهنة بالحفاظ على مصالح المهنة الحقيقية لا المصلحة الشخصية، فلا يسرف في الإنفاق، ولا يستغل مهنته أو منصبه ليقدم مصالحه الشخصية على مقتضيات مهنته، وأن يحافظ على المال العام للمؤسسة وممتلكاتها.

- ما يخص وسيلة المهنة: سواء في الوصول إليها أو في أدائها فيجب أن تكون مشروعة لأن الغاية لا تبرر الوسيلة.

ويندرج من وراء خلق الأمانة صور كثيرة لأخلاقيات العمل أهمها ما يلي:

. **الإخلاص:** يكون الإخلاص في العمل من خلال الإتقان والجودة، ويظهر الإخلاص بأشكال وصور عديدة منها :

. الانضباط الوظيفي: بأن يحرص الموظف على وقت العمل وأن يستثمره في إنجاز العمل الموكل إليه،

وأداء واجبه كاملا وعدم إضاعة الوقت وتبديده في الانشغال بأمور لا علاقة لها بالعمل؛

. عدم استغلال وظيفته المنفعة شخصية: له أوالقربتها أو صداقة أو الاستيلاء على المال العام بطريقة

ملتوية أو صرف المال في غير ما خصص له، أو التكبس غير المشروع كتلقي الهدايا والرشاوى؛

. المحافظة على أسرار العمل وكتمانها: فاحتفاظ الموظف بالسر في العمل دليل على أمانته مما يجعل

رؤسائهم زملائهم مرؤوسيهو يتقون به.

. المحافظة على أدوات العمل وأجهزته ومعداته ووسائله: وعدم استخدامها لقضاء مصالح شخصية

ومنافع ذاتية له أوالقاربها أو لمن له مصالح معهم

. اجتناب الغش في أداء العمل بكافة أشكاله وصوره

. النصح عند الاستشارة للمرؤوسين والرؤساء والعملاء.

. العدل: بإعطاء كل ذي حق حقه من غير إفراط ولا تفريط، وليس العدل مختصا بالقضاء بل العدل في

كل صاحب ولاية وينقسم العدل عند الموظف إلى قسمين هما عدل الموظف مع نفسه وزملاء - ومن

مجالات تطبيق العدل في الوظيفة ما يلي .. تحملها على المصالح وكنها من القبح في السلوك وعدل

الموظف مع الآخرين من مرؤوسين ورؤساء

- إسناد الأعمال الإدارية للأكفاء الأمناء ليطبقوا العدل في إدارتهم وإلا كان من ولاهم شريكا لهم في الظلم

- توضيح حقوق وواجبات كل موظف حتى لا يواحد على عدم تطبيق واجباته وهو يجهلها؛

- المساواة بين الموظفين المتساوين في الدرجة والخبرة في المعاملة والحقوق دون تمييز غير مرور

بينهم؛

- تقييم الموظفين بشكل موضوعي نظامي لا على أساس مصلحي.

. **الصدق:** هو قول الحق، ومطابقة الكلام للمواقع ويتحسد خلق الصدق في العمل من خلال نقل المعلومات حسب حقيقتها داخل الجهاز الإداري بدون عش ولا تزوير ولا خداع وكذلك صدق المعاملة مع الآخرين بدون كذب.

. **السماحة وحسن المعاملة:** هما واجب شرعي، والسماحة في التعامل مع الآخرين قولاً وعملاً بالتسهيل والتيسير ولها دور عظيم في تسهيل التعامل بين الأفراد وفي إنجاز الأعمال وفي ترك الطباع حميد عن المؤسسة أو المصلحة أو الموظفين لدى الرؤساء والمرووسين والعلماء وحسن المعاملة تحتاجها الموظف مع رؤسائه وزملائه والمتعاملين ويكون بإتباع ما يلي :

- الاستقبال بشاشة وترحيب ولطف واحترام

- المبادرة بالسلام والتحية وطلاقة الوجه

- تقديم الخدمة الممكنة باهتمام وتقديم المشورة والنصح وسرعة إنجاز المعاملات المطلوبة

- عدم الإحراج أو الإهانة والتغاضي عن العيوب والهفوات والصفح عن الأخطاء غير المقصودة

- تنفيذ الأوامر وإحسان الفن وعدم نشر الإشاعات الكاذبة أو التشهير أو الغيبة أو إساءة السمعة.

هـ - الحلم: الحلم يعني ضبط النفس، والوقار عند الغضب وترك الإنتقام مع القدرة، وهذا لما له من تأثير إيجابي بين الناس، فقد يتعرض العامل مسؤولاً كان أو موظفاً لبعض المواقف من بعض الموظفين أو المتعاملين الذين قد يثيرونه بالانتقاد أو الاعتراض سواء كان ذلك بشكل فردي أو جماعي، في مقابلة فردية أو اجتماع رسمي، في هذه الحالة من المنتظر من العامل أن يكون حليماً لا يستجيب لاستدراج الآخرين لإغضابه.

. **الالتزام بأنظمة العمل:** يعتبر الالتزام بأنظمة العمل ولوائحه وقوانينه من أهم الأخلاقيات وهذا الانعكاسها المباشر على الإنتاج في العمل وعلى استمراره وتطويره.

وللالتزام بالأخلاقيات السابقة نتائج إيجابية وفاعلة على تحسين جودة وتطوير أداء العمل، ومن هذه النتائج ما يلي:

- تحسين كفاءة أداء العاملين وتنمية قدراتهم وتحفيزهم على تحسين أداء العمل

- الاستقامة في أداء العمل وضبطه من الانحراف الوظيفي والفساد الإداري

- إنجاز الأعمال في وقتها وعلى الوجه المطلوب

- تعزيز الأداء المنظمي من خلال العمل كفريق واحدا

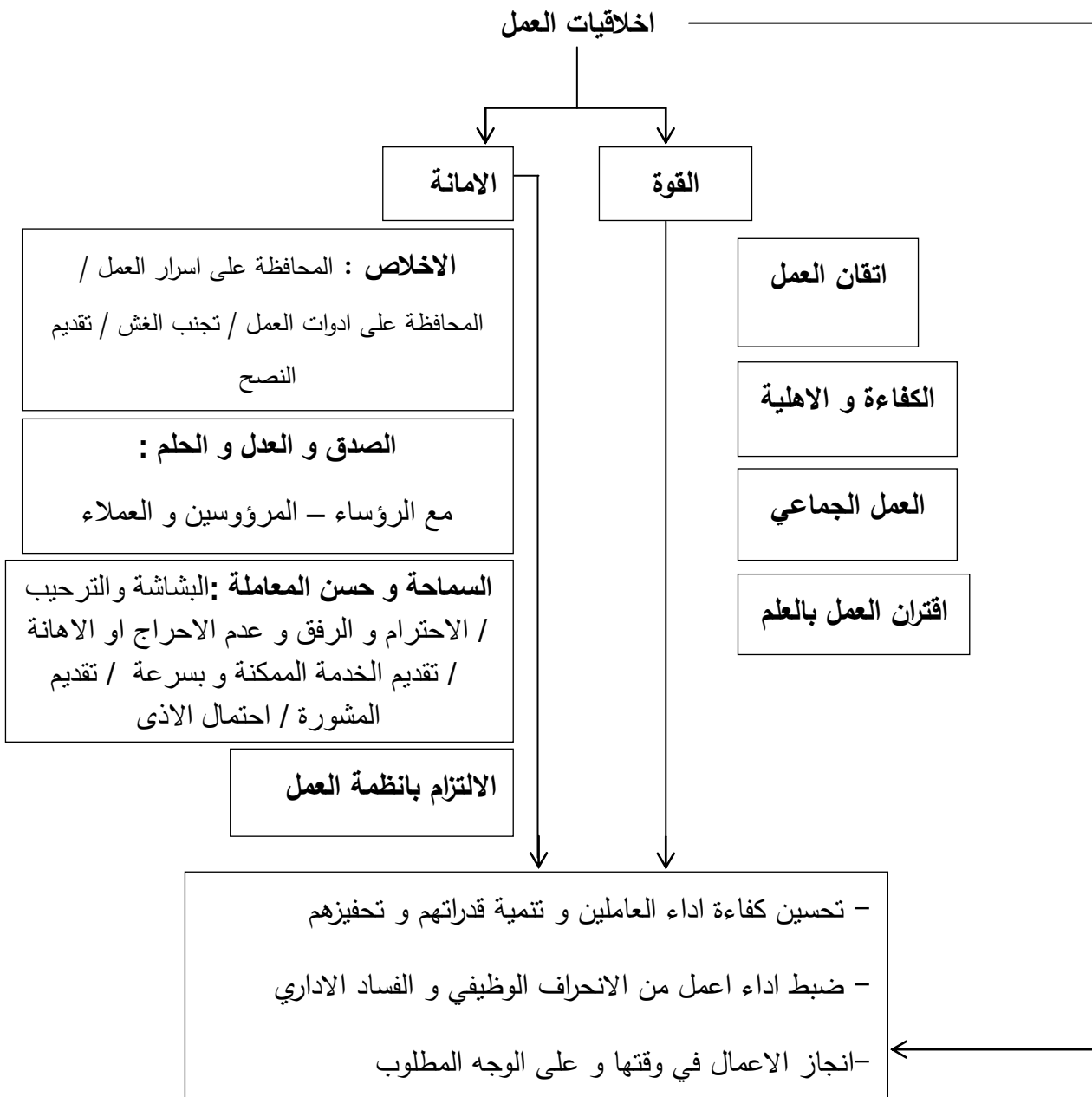
- زيادة الثقة بالمنظمة وتعزيز مكانتها لدى العملاء

- الإنتاجية العالية مع تحقيق مصالح جميع أطراف العمل.

- تيسير وتسهيل أمور الحياة للأفراد.

والشكل الموالي يلخص أخلاقيات العمل السابقة الذكر :

الشكل 3 : اخلاقيات العمل



5 أخلاقيات العمل ضرورة إدارية

تعتبر أخلاقيات العمل ضرورة إدارية ، وعلى الرغم من أن كل شخص ينبغي أن يتحلى بأخلاقيات العمل فإن إدارة المؤسسة لابد أن تضع ضوابط وجزاءات تجعل الموظفون يلتزمون بها، فقد تجد من الموظفين من هو مؤمن بأخلاقيات العمل ومنهم من لا يكثرث بها، ولكن من مصلحة المؤسسة أن تجعل الكل يلتزم بها بناء على لائحة أو ميثاق توضح أخلاقيات العمل من منظور المؤسسة، بحيث تكون ملزمة لكل العاملين وبحيث تكون هناك عقوبة رادعة لمن يخالفها، خاصة وأن نماذج التعامل الأخلاقي في المؤسسة تتضمن تعامل الفرد في بيئة العمل و تعامله مع باقي العمال وأطراف الإدارة.

كما أن أخلاقيات العمل تشير إلى قيم السلوك والأخلاق التي توضح التصرفات الصائبة ، والأخطاء التي تظهر في بيئة العمل، كما أن المقاييس الأخلاقية السيئة، تؤدي إلى مشاكل فيما يتعلق بصورة المؤسسة لدى الجمهور، وإلى مجموعة من المشاكل المكلفة، قضايا قانونية مكلفة ، مستوى عالي من السرقة بين الموظفين و غيرها . كما أن اتخاذ القرار الأخلاقي يديم الثقة مع الجمهور، كما أنه عنصر أساسي في علاقة المؤسسة مع الجمهور والموظفين والشركات الأخرى. ومن المهم أيضاً أن تعكس الإدارة العليا سلوك أخلاقي، لأنه من المتعارف عليه أنها دائماً القدوة التي يمتثل بها جميع العاملين بالمؤسسة .

2. مستويات أخلاقيات العمل الإداري

تحدد أخلاقيات العمل الإداري في المؤسسات على أساس أربعة مستويات تشمل كل من الوعي الأخلاقي، التفكير الأخلاقي ، التصرف الأخلاقي ، والقيادة الأخلاقية و لو اختلفت واحدة من هذه العناصر فإن المناخ الأخلاقي في المؤسسة سيضعف

1.2. الوعي الأخلاقي

إن أساس المناخ الأخلاقي هو الوعي الأخلاقي من الملاحظ أن المأزق الأخلاقي دائماً يحدث في موقع العمل لذلك فإن الموظفين يحتاجون للمساعدة لتحديد المسائل الأخلاقية عند حدوثها، ويحتاج العاملون أيضاً إلى الإرشادهم إلى ما تتوقعه المؤسسة منهم كاستجابة للمواقف المختلفة لاتخاذ القرار الأخلاقي، والطريقة المثلى لتظهر المؤسسة القواعد الأخلاقية التي ترغب في وجودها داخل منطقة العمل، هي أن

تحدد أنماط السلوك الأخلاقي كتابة ويعلق في مكان ظاهر لجميع العاملين. إن هذه اللائحة التي توضح السلوك المقبول يجب أن توضح أيضا القوانين والتعليمات التي يجب أن يطيعها العاملين.

2.2. التفكير الأخلاقي

إن التدريب على لائحة السلوك الأخلاقي تساعد العاملين على التعرف والتفكير بالمسائل الأخلاقية، ومع ذلك فإن المؤسسات يجب أن تعطى الإطار والوسيلة التي تسمح للقرارات أن تتحول إلى تصرف أخلاقي، كما أن الأهداف المحددة للمؤسسة كل وللأفراد والأقسام كجزء، يمكنها أن تؤثر على السلوك الأخلاق، فالمؤسسة التي يضع مديرها أهداف غير واقعية لأداء الموظفين ستجد الكثير من الغش والكتب والأفعال السيئة الأخرى لأن الموظفين سيحاولون حماية أنفسهم

3.2. التصرف الأخلاقي

بعض المؤسسات الأخرى تشجع على التصرف الأخلاقي بإعطائها الدعم للموظف عندما يكون في مأزق أخلاقي أحد هذه الأساليب هي وجود اتصال مباشر مع الإدارة، يستطيع الموظف من خلاله السؤال عن ما يجب عمله، حتى ينفذ ما يطلب منه بصورة مرضية دون الحاجة للكذب. بعض الشركات تعين أشخاص للرد على أي استفسار من العاملين، للمحافظة على السلوك الأخلاقي داخل المؤسسة.

4.2. القيادة الأخلاقية

يتطلب هذا المبدأ أن يكون القائد شخصا ملتزما بقيم ومبادئ المؤسسة ويتصرف على أساسها حتى يكون عبرة للمرؤوسين ، أو من هم أقل درجة منه .