

### 3. أخلاقيات العمل

تعد الأخلاق معياراً حقيقياً لارتقاء الإنسان والمنظمات والأمم، فهي أعظم وسيلة قامت بها الدول، فما من دولة عمل موظفوها بأمانة وإخلاص إلا وأصبح لها شأن ومقام عظيم. فالحرص على الالتزام بأخلاقيات العمل هو مطلب أخلاقي وديني وإداري، ولا بد أن تكون لأخلاقيات العمل أولوية أكبر لدى منظماتنا ولدى موظفينا ومهنيينا قصد تحقيق الكفاية والتميز والنزاهة وحسن إتقان العمل، كما أنها تعتبر أداة وقائية وعلاجية ضد كل أشكال الفساد وصوره.

#### 1.3 مدخل لأخلاقيات العمل

قبل التطرق لمفهوم أخلاقيات العمل وأهميتها لا بد من التعرف على معنى بعض المصطلحات ذات الصلة كالأخلاق، العمل، المهنة والوظيفة.

##### 1.1.3 تعريف المصطلحات ذات الصلة

لعل أهم مصطلح ترتبط به أخلاقيات المهنة هو مصطلح الأخلاق والذي يعتبر التصور الأولي لها، ذلك أن الأخلاق تعد أساساً ومنطلقاً مهماً لحياة الأمم والشعوب والأفراد، بحيث تنظم العلاقات فيما بينها، فالأخلاق منظومة متكاملة تنظم العلاقات البشرية في جميع جوانب الحياة العقائدية والاجتماعية والاقتصادية والسياسية.

-تعريف الأخلاق: الأخلاق لغة هي جمع لكلمة خُلِقَ وهو العادة، السجية والطبع،<sup>1</sup> وعرف المعجم الوسيط الخُلُقَ على أنه: "حال للنفس راسخة تصدر عنها الأفعال من خير أو شر من غير حاجة إلى فكر وروية".<sup>2</sup>

أما اصطلاحاً فيعرف قاموس أكسفورد مصطلح Ethics بأنه كلمة تعني: "المبادئ الأخلاقية التي تحكم سلوك الشخص أو إجراء نشاط ما"<sup>3</sup>، كما عرفه قاموس لونغمان بأنه: "مبادئ السلوك لتحديد ما هو

<sup>1</sup> المنجد في اللغة والإعلام، ط 33، منشورات دار الشروق، بيروت، 1992.

<sup>2</sup> إبراهيم مصطفى، أحمد الزيات، حامد عبد القادر و محمد النجار، المعجم الوسيط، دار الدعوة، تحقيق: مجمع اللغة العربية، ص 252.

<sup>3</sup> "Ethics : Moral principles that govern a person's behavior or the conducting of an activity", Oxford dictionary, Online: <https://en.oxforddictionaries.com/definition/ethics>.

الصواب والخطأ".<sup>1</sup> وعرف الصنيع الأخلاق بأنها "مجموعة السلوكيات التي يظهرها الفرد في تعامله مع الأحداث التي تواجهه أو الأفراد الذين يتعامل معهم في الحياة، ويكتسب معظمها من خلال التربية والبيئة التي عاش فيها الفرد خلال مراحل عمره المختلفة".<sup>2</sup> أما العيدروس فقد استعمل مصطلح الأخلاقيات بدلا من الأخلاق حيث عرف الأخلاقيات بأنها "مجموعة القيم والأعراف والتقاليد التي يتعارف عليها أفراد مجتمع ما حول ما هو خير وحق وعدل لتنظيم أمورهم في المجتمع".<sup>3</sup> كما اعتبر البعض أن الفلسفة الأخلاقية تستند على فكرة "ما يجب عليك أن تفعله، أي أن تعرف ما التصرف الصحيح وما التصرف الخطأ، ثم تفعل ما هو صحيح".<sup>4</sup> والأخلاق صفة مستقرة وليست عارضة، وهذه الصفة المستقرة لها آثار سلوكية، فالسلوك هو أثر الخلق وشكله الظاهر، وسلوك الإنسان وتصرفاته يدلان على خلقه غالبا. والأخلاق مسألة ضميرية، تمثل العدل والحق والصدق والأمانة والوفاء والحب، وهي جد مرتبطة بالعلم لتفادي السلوك اللا أخلاقي في الميدان العملي والعلمي.<sup>5</sup>

- تعريف العمل: يعرف العمل في اللغة بأنه "المهنة، والصناعة والحرفة والسعي والكسب".<sup>6</sup> والعمل اصطلاحا يشير إلى النشاط الجسمي أو العقلي الذي يقوم به الإنسان بهدف الإنتاج في وظيفة أو في حرفة أو مهنة. وبذلك فالعمل يشير إلى المهنة ومعنى المهنة هو العمل، كما أن كل صناعة عمل، وكل وظيفة عمل، وكل حرفة عمل.

- تعريف المهنة: تعرف المهنة بأنها "مجموعة من الأعمال التي تتطلب مهارات معينة يؤديها الفرد من خلال ممارسات تدريبية".<sup>7</sup> كما عرفها البعض على أنها: "النشاط الحياتي الذي يتخذه المرء وسيلة لكسب معاشه وإعالة أهله".<sup>8</sup> فالمهنة وسيلة لكسب العيش من خلال تنفيذ أعمال معينة تتطلب مجموعة من المهارات والمعارف النظرية والقواعد التي تنظم العمل بها.

<sup>1</sup> "Ethics: principles of behavior for deciding what is right and wrong", Longman Dictionary of Contemporary English, Online: [https://www.ldoceonline.com/dictionary/ethics#ethics\\_\\_2](https://www.ldoceonline.com/dictionary/ethics#ethics__2).

<sup>2</sup> صنيع صالح بن إبراهيم، الإرشاد الأخلاقي-منظور إسلامي-، مجلة الإرشاد النفسي، مركز الإرشاد النفسي - جامعة عين شمس، العدد 13، 2001.

<sup>3</sup> اغادير سالم العيدروس، أخلاقيات المهنة والسلوك الوظيفي (نظرة إسلامية)، مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة، 2014، ص 56.

<sup>4</sup> بن عبد العزيز فظيمة، تطبيقات آداب وأخلاقيات المهنة في الميدان الاقتصادي، محاضرات مطبوعة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة البليدة 2، 2012-2013، ص 11.

<sup>5</sup> المرجع السابق، ص 17.

<sup>6</sup> اغادير سالم العيدروس، مرجع سابق، ص 51.

<sup>7</sup> محمد الفاتح محمود بشير، أخلاقيات المهنة في الإسلام، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، 2017، ص 84.

<sup>8</sup> محاضرات في أخلاقيات المهنة، سلم 107، قسم الدراسات الإسلامية، الفصل الثاني، كلية التربية، جامعة الملك سعود، 1435-1436 هـ، ص 14، تاريخ الاطلاع 05 فيفري 2019، متوفر على الرابط: [https://fac.ksu.edu.sa/sites/default/files/107slm\\_khlqyt\\_lmhn.pdf](https://fac.ksu.edu.sa/sites/default/files/107slm_khlqyt_lmhn.pdf).

- تعريف الوظيفة: تعرف الوظيفة بأنها "وحدة من وحدات العمل تتكون من عدة أنشطة مجتمعة بعضها مع بعض في المضمون والشكل، ويمكن أن يقوم بها موظف واحد أو أكثر". كما تعرف على أنها "كيان نظامي يتضمن مجموعة من الواجبات والمسؤوليات توجب على شاغلها إتزامات معينة مقابل تمتعه بالحقوق والمزايا الوظيفية"<sup>1</sup>.

### 2.1.3 تعريف أخلاقيات العمل

يعتبر مصطلح أخلاقيات العمل أو المهنة La déontologie professionnelle/ Professional ethics مرادفاً للأخلاق المهنية لمهنة ما، ومصطلح أخلاقيات المهنة مشتق من الكلمتين الإغريقيتين Deon والتي تعني الواجب وكلمة Logos والتي تعني العلم أو الشرح، والجمع بين الكلمتين يشير إلى الالتزامات المفروضة على الموظفين وأعاون الدولة عموماً المرتبطة بممارسة الوظيفة العمومية.<sup>2</sup> أي أن أخلاقيات المهنة يقصد بها ممارسة المهام وفق قوانين الشرف والاستقامة والنزاهة، والالتزام بالتفرغ لممارسة الوظيفة وعدم الجمع بين أكثر من وظيفة والكتمان المهني بالإضافة للالتزام بالسلوكيات الحميدة.

كما أنه تم تقديم مجموعة من التعاريف المختلفة من حيث الصياغة ولكن تنطوي على معنى واحد لأخلاقيات العمل اخترنا منها ما يلي:

- "مجموعة القيم والنظم المحققة للمعايير الإيجابية العليا المطلوبة في أداء الأعمال الوظيفية والتخصصية، وفي أساليب التعامل داخل بيئة العمل، ومع المستفيدين، وفي المحافظة على صحة الإنسان، وسلامة البيئة"<sup>3</sup>.
- "العلم الذي يعالج الواجبات التي تفرض على الشخص بحكم ممارسته لمهنة معينة"<sup>4</sup>.
- "مجموعة من المبادئ والمعايير التي تعد مرجعاً للسلوك المطلوب لأفراد المهنة الواحدة، والتي يعتمد عليها المجتمع في تقييم أدائهم إيجاباً أو سلباً"<sup>5</sup>.
- "تتم أخلاقيات المهنة بكيفية التصرف اللائق أثناء ممارسة الأنشطة المهنية المختلفة، كما تعبر عن ضرورة أداء الموظف لمهامه في كل وقت وفق قانون الدولة، الإقليم، المجتمع، والمنظمة التي يشتغل فيها"<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> محمد الفاتح محمود بشير، مرجع سابق، ص 84.

<sup>2</sup> سعيد مقدم، الوظيفة العمومية بين التطور والتحول من منظور تسيير الموارد البشرية وأخلاقيات المهنة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010، ص 294.

<sup>3</sup> سعيد الغامدي وعلي بادحدح، أخلاق المهنة أصالة إسلامية ورؤية عصرية، ط 3، دار حافظ، 1433هـ، ص 110.

<sup>4</sup> اغادير سالم العيدروس، مرجع سابق، ص 53.

<sup>5</sup> بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل، ط 1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2009.

- "تلك المجموعة من القواعد والأصول المتعارف عليها عند أصحاب المهنة الواحدة بحيث تكون مراعاتها محافظة على المهنة وشرفها".<sup>2</sup>

- " أخلاقيات المهنة هي علم الواجبات المعنوية التي تفرض على أعضاء مؤسسة أو تنظيم ما، بمعنى جماعة اجتماعية ملتفة حول مشروع مشترك، قائمة على الهرمية، خاضعة إلى سلطة مكلفة بتحديد مبادئ العمل الواجبة الاحترام تحت طائلة الجزاءات التأديبية".<sup>3</sup>

وبالتالي فأخلاقيات العمل أو المهنة أو الوظيفة تعني مجموعة القواعد والمبادئ والأصول التي يجب أن يلتزم بها أتباع المهنة ليحافظوا على مستوى مهنتهم وشرفها، وهي عبارة عن العمل بالقيم الإيجابية والمبادئ الأخلاقية المرجعية المطلوب تبنيتها عند ممارسة المهنة، وجوهر أخلاقيات العمل هو: **القيام بالعمل بدون تقصير**.

فلكل عمل أخلاقيات تحكمه ولكل مهنة أخلاقياتها التي تشكلت وتنامت تدريجياً مع الزمن إلى أن تم الاعتراف بها وأصبحت معتمدة أديبا وقانونيا.<sup>4</sup> وتعمل أخلاقيات العمل على توفير أساس قانوني وأخلاقي لسلوك الفرد في مختلف المواقف والظروف التي قد تواجهه داخل العمل وخارجه، كما أنها تنعكس على القوانين والتعليمات وقواعد السلوك والمعايير المهنية. فلكل مهنة من المهن قيم ومبادئ ومعايير أخلاقية ومعرفة علمية وأساليب ومهارات فنية تحكم عمليات المهنة وتحدد ضوابطها.

وتُستمد الأخلاقيات المهنية في مجملها من الأخلاق العامة التي يتعلمها الفرد في بداية حياته من الأسرة والدين والأصدقاء، ومن القيم الحميدة التي يؤمن ويتمسك بها باعتبار أنها أحكام معيارية تحدد سلوكه وتصرفاته وآرائه، وتعكس علاقاته بأسرته وعمله ووطنه والعالم من حوله وتشكل قناعاته واتجاهاته العلمية والفكرية. فالقيم تعتبر موجّهات لسلوك الفرد والجماعة وتحديد ما هو مرغوب فيه أو غير مرغوب فيه، وبذلك يكون للقيم تأثير على أداء العمل في المنظمات، باعتبار أن أخلاقيات السلوك الإداري للموظف في منظمة الأعمال ما هو إلا إحدى محصلات القيم التي يؤمن بها والتي تسود المجتمع والتي تنتقل إلى داخل الجهاز الإداري عن طريق تعامل

<sup>1</sup> جوهرة إقطي وفوزية مقاش، أثر حوكمة المستشفيات على أخلاقيات المهنة الطبية، الملتقى الدولي حول حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 6 و 7 ماي 2012، ص 8.

<sup>2</sup> بن عبد العزيز فطيمة، مرجع سابق، ص 19.

<sup>3</sup> سعيد مقدم، مرجع سابق، ص 295.

<sup>4</sup> بن عبد العزيز فطيمة، مرجع سابق، ص 18.

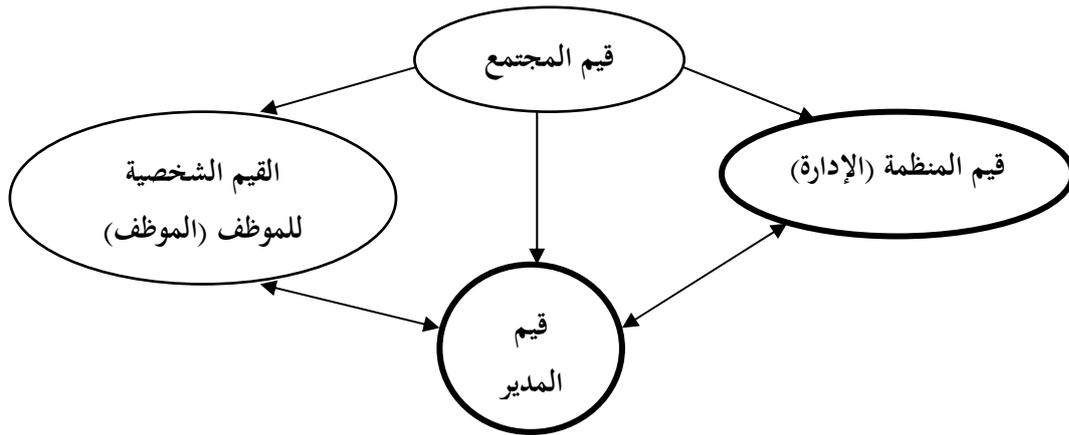
الأفراد فيما بينهم. فالسلوك الاخلاقي أو غير الاخلاقي في العمل لأي موظف هو نتاج لكافة القيم السائدة في المجتمع وفي البيئة التي يعمل بها، وتنتج هذه الأخلاقيات بصفة عامة من نظامين للقيم هما:<sup>1</sup>

- نظام القيم الشخصية: ويتضمن القيم الشخصية الفطرية، المعتقدات الدينية والمذهبية، الخبرة السابقة والمستوى التعليمي، الحالة الصحية والنفسية والجسمية.

- نظام قيم المجتمع: ويتضمن قيم العائلة وقيم الجماعة وقيم العمل.

ويعتبر دارن شميدت وباري بونز أن هناك علاقة تبادلية بين هذه القيم بحيث يؤثر كل منها على الآخر كما أنها تتأثر وتؤثر في المنظمة وهذا على النحو التالي:<sup>2</sup>

الشكل 1: العلاقة التبادلية بين القيم



المصدر: إبراهيم فهد الغفيلي، 2001، ص 5.

يلاحظ من الشكل أن قيم المجتمع ذات تأثير مباشر على قيم الفرد والمنظمة، وتعتبر القيم المشتركة بين المنظمة والأفراد مصدر أساسي لفاعلية الفرد والمنظمة على حد سواء. فكلما ازدادت المساحة المشتركة بين قيم المنظمة وقيم الأفراد، كلما كان ذلك أدمى لتطابق القيم بينهما وأدى إلى المزيد من الولاء والنجاح والعمل على تحقيق الأهداف الكلية التي تدفعها قيمة مشتركة، والعكس صحيح. كما أنه عندما تكون قيم المدير -أول رجل قيادي في المنظمة- منسجمة ومتسقة مع القيم السائدة في منظمته سوف يلتزم جميع الموظفين بهذه القيم، ولكن

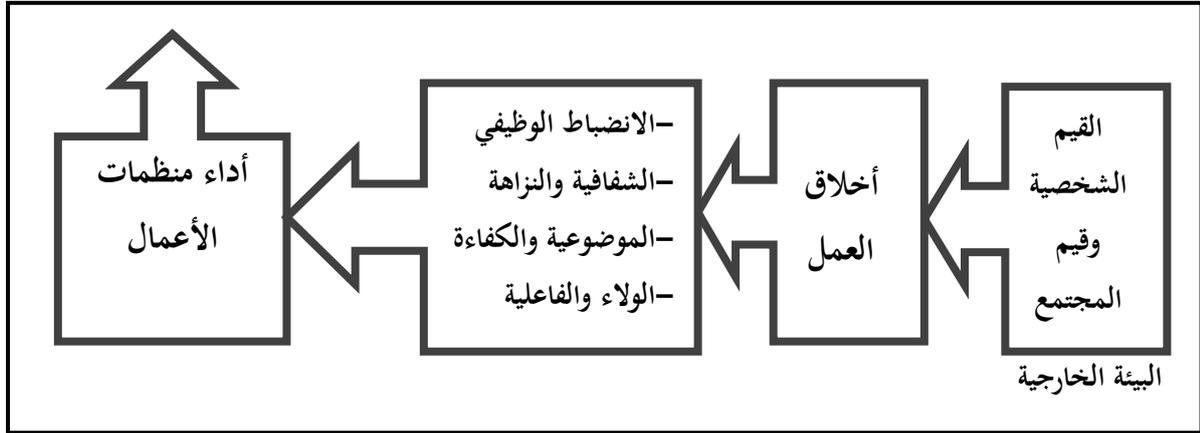
<sup>1</sup> اغادير سالم العيدروس، مرجع سابق، ص 59.

<sup>2</sup> إبراهيم فهد الغفيلي، العلاقة والتأثير بين قيم الفرد والمنظمات في بناء أخلاقيات المهنة من منظور الفكر المعاصر والإسلامي، ورقة مقدمة إلى الملتقى الثالث لتطوير الموارد البشرية "استراتيجيات تنمية الموارد البشرية - الرؤى والتحديات"، الرياض، 30-31 أكتوبر 2001، ص 5.

عندما يتصرف هذا القيادي بما يخالف هذه القيم السائدة يصبح الموظفون في حالة من التناقض والارتباك وتتلاشى القيم المشتركة بينهم. وقيم المنظمة هي عبارة عن ثقافتها التي تتجسد في طبيعتها المادية والفنية والتنظيمية والجوانب التي تتصل بالموارد البشرية وتمثل هذه القيم في: تحقيق الأهداف، الاستقرار، النمو، الاستقلالية، السلطة والتعاون.<sup>1</sup>

والشكل الموالي يوضح العلاقة بين القيم وأخلاقيات العمل وأداء المنظمة:

الشكل 2: العلاقة بين نظام القيم وأخلاقيات العمل وأداء المنظمة



المصدر: بتصرف من: اغادير سالم العيدروس، 2014، ص 71.

### 3.1.3 أهمية أخلاقيات العمل

للأخلاق أهمية بالغة في حياة المجتمعات أياً كانت، لأنها عامل بناء حضاري ووقاية من الانهيار فارتقاء الأمم لا يقوم إلا بارتقاء سلم الأخلاق لدى أفرادها. وكما لا تستقيم الحياة بدون أخلاق فإن العمل لا يستقيم ولا يثمر بدونها، لأنها تحكم مساره، وتوجه تصرفات الأفراد لكي يقوموا به على أحسن وجه. فإتباع الأخلاق في العمل المهني أمر واجب يحرص عليه كل فرد وكل منظمة لأن عدم الالتزام بها سيؤثر سلباً على أداء المنظمة. فالمنظمة لن تعتمد على مدى التزام العاملين بأخلاقيات المهنة بناء على قناعاتهم الشخصية، بل هي بحاجة لأن يلتزم بذلك كجزء من متطلبات العمل، فأخلاقيات المهنة تشكل المرجعية التي يخضع لها العامل في سلوكه العام وفي أثناء عمله. فالالتزام بأخلاقيات العمل يعتبر ضرورة إدارية لتحسين أداء أعمال المنظمة، لأنها تهدف إلى

<sup>1</sup> إبراهيم فهد الغنيلي، مرجع سابق، ص 7.

توجيه العاملين إلى ضرورة تقديم خدمات سريعة وبجودة عالية لأفراد المجتمع، وبأعلى درجات المهنية. وتتلخص الغاية من أخلاقيات العمل في النقاط التالية:<sup>1</sup>

❖ بالنسبة للإدارة والمنظمة:

- خلق جسور بين الإدارة والمواطن قائمة على الثقة المتبادلة؛
- إزالة الطابع التسلسلي الذي يمكن أن تتصف به إدارة المنظمة؛
- تعزيز مصداقية المنظمة مع المرؤوسين؛
- تساهم في إعداد وتنمية الموارد البشرية لتنتج أعمالها بفعالية؛
- تزويد المنظمات بالربح والمنفعة في جميع المجالات؛
- المساعدة في تحسين عملية صنع القرار؛
- تحسين أداء المنظمات ونجاحها من خلال الالتزام بالقيم والأخلاق كالشفقة والنزاهة؛
- تعزيز سمعة المنظمة على صعيد البيئة المحلية والإقليمية والدولية.

❖ بالنسبة للموظف:

- ضبط السلوك المهني والشخصي الذي ينبغي أن يتحلى به المؤمنون على مصالح الدولة؛
- فهم الواجبات المهنية والتذكير بنظام الجزاءات الإيجابية والسلبية لتفادي بعض المظاهر السلوكية المحظورة؛

- ضمان التوازن بين الأحكام الأخلاقية والمحافظة على حريات وحقوق الموظفين؛
- تنظيم واجبات المهني تجاه العملاء، الزملاء والجهة المشرفة عليه والمجتمع؛
- الحفاظ على العلاقة الجيدة بين زملاء المهنة الواحدة وتعزيز روح التعاون والمساعدة المتبادلة؛
- زيادة إنتاجية المهني ومن ثم تحسين وتطوير أداء منظمته.

<sup>1</sup> أنظر:

- اغادير سالم العبدروس، مرجع سابق، ص ص 61-63.  
- اسامة محمد خليل الزيناني، دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية، رسالة ماجستير في تخصص القيادة والإدارة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا بالمشاركة مع جامعة الأقصى، 2014، ص 21.