

2.3 مصادر أخلاقيات العمل

هناك مجموعة من المصادر التي تستمد منها كافة المهن أخلاقياتها والتي تحكم السلوك الأخلاقي للفرد العامل، ويتفق العديد من الباحثين أن أهم هذه المصادر هي:¹

1.2.3 الدين

تعتبر الأديان السماوية المصدر الرئيس للأخلاق عموماً، والتي يستقي منها الإنسان جميع تصرفاته وسلوكياته ومنهجها في الحياة. ويعد القرآن الكريم والسنة النبوية وأخلاق الصحابة من أهم مصادر الأخلاق للفرد وللموظف المسلم في الشريعة الإسلامية، والتي توجه سلوكياته سواء في القيام بواجباته الوظيفية أو في تعاملاته مع الآخرين. ومن عناصر أركان الأخلاق المهنية في الإسلام نجد:

- الالتزام بأداء العمل على أكمل وجه؛
- المسؤولية في تحمل نتائج القرارات أمام الله والضمير والمجتمع؛
- والجزاء على العمل ثواباً أو عقاباً.

2.2.3 الذات ورقابة الضمير

تعد محاسبة النفس من مصادر الالتزام الأخلاقي للفرد العامل، فهي تعد من أشكال الرقابة الذاتية التي يطبقها الفرد السوي على سلوكه الخاص، والذي يواجه الصراعات النفسية الحادة إذا ما حاول القيام بسلوكيات لا تتفق مع مبادئه الأخلاقية. أما الشخص غير السوي فإنه لا يلتزم كثيراً بالمبادئ والقيم الأخلاقية ولا يتأثر أو يعاني ضميره من ذلك ولا يحاسب ذاته.

3.2.3 البيئة الاجتماعية

لا يمكن تجاهل دور البيئة الاجتماعية وما تحويه من عادات وتقاليد وأعراف وقيم يكتسبها الفرد العامل من الأسرة والمدرسة والشارع، فكلها تشكل مصدراً لتصرفاته وأخلاقياته في العمل، فالعامل ينقل سلوكه الذي ورثه من بيئته إلى المنظمة.

¹ أنظر كل من:

- اغادير سالم العيدروس، مرجع سابق، ص ص 78-93.
- اسامة محمد خليل الزيناتي، مرجع سابق، ص ص 23-25.

4.2.3 توجهات النظام السياسي

يقصد بذلك طبيعة النظام السياسي الذي يسير المجتمع وخصائصه، وانعكاسات توجهاته على قيم الأفراد وقناعاتهم المهنية. فالنظام السياسي الذي يتخذ من الصالح العام غاية له، يتعين عليه الإيمان بالحرية والشفافية والديمقراطية والمساءلة، ومن هنا فإن النظام يؤدي إلى ازدهار الأخلاق المهنية. أما النظام السياسي الذي يفتقر إلى الرقابة القضائية والإدارية والشعبية ويميل نحو الاستبداد والظلم، فيؤدي إلى تغذية السلوك اللاأخلاقي على مستوى الأفراد عامة ومستوى أفراد المهنة خاصة.

5.2.3 القيادة القدوة

تعد القيادة المحرك الأساسي لفاعلية العمل، لأن القائد هو من يستطيع تسخير سلوكيات الأفراد العاملين وحشد طاقاتهم معه لتحقيق أهداف المنظمة. ولكي يكون للقائد القدوة دور في التأثير على سلوكيات مرؤوسيه في العمل يتوجب عليه أن يعامل جميع مرؤوسيه بحسن نية، وأن يقيم أدائهم بحسب الكفاءة والإنتاجية دون تحيز، أي يحقق العدالة الإدارية في التعيين والترقية ويكون موضوعياً في منح المكافآت والحوافز وتقسيم الأعمال بصورة عادلة وتطبيق العقوبات على جميع المخالفين.

6.2.3 المصدر الإداري التنظيمي

يقصد به البيئة التنظيمية التي يعمل فيها الفرد بكل ما فيها من قوانين وتشريعات وأنظمة، والتي تعد من المصادر الرئيسة التي تتحكم في تسيير الإدارة في المنظمات وتوجيه السلوك الوظيفي للعاملين وذلك من خلال الضوابط الأخلاقية والقوانين التي تحدد واجبات وسلوكيات الموظف وحقوقه وكيفية سير العمل، وعلى الموظف الالتزام بها في تأديته لعمله. كالتقيد بأوقات العمل الرسمية، والحضور في أماكن العمل لتأدية مهامه الوظيفية، وتخصيص وقت العمل لتنفيذ المهام الموكلة إليه بدون تأخير وبجودة عالية وبعدالة وشفافية وسرعة ولباقة، وعدم قبول أية هدية أو مكافأة أو عمولة أو خدمة بطريقة مباشرة أو بالوساطة والامتناع عن القيام بأي نشاط من شأنه المساس أو الإساءة إلى الجهة التي يعمل لديها. فالبيئة الإدارية النموذجية التي تحدد أساليب العمل، وإجراءاته ومستوياته وتوفر قيادة إدارية كفؤة على جميع المستويات، لا بد وأن تؤمن بالديمقراطية والعدالة والمساواة والحوار المباشر، كما تضمن الحقوق لأصحابها وتشجع على الالتزام بالواجبات وأدائها بدقة وسرعة وأمانة.

3.3 المبادئ العامة لأخلاقيات العمل

لا يمكن حصر المبادئ العامة لأخلاقيات العمل أو جمعها في بنود محددة بدقة نظرا لطبيعتها الفلسفية وتداخلها المتعدد.¹ لكن اجتمعت 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 بغض النظر عن نوع الوظيفة أو الحرفة أو المهنة التي يزاولها.

1.3.3 في الفكر الوضعي

المبادئ العامة لأخلاقيات العمل في الفكر الوضعي هي عبارة عن مجموعة من القواعد الأخلاقية والسلوكية التي تتخذ كمرجع لقياس السلوك المهني، وكإجراء وقائي يستفاد منه في خلق الحس الأخلاقي لاحترام وتطوير المهنة، وتقديم أفضل خدمة ممكنة في ضل 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:

أ- 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 للزملاء وبممارسة قدر كاف من الإشراف والمراقبة لتحسين أدائهم والقيام بمسؤوليتهم في إدارة شؤون مهنتهم والحفاظ على التقاليد المهنية والرفع من شأنها.² أما الكفاءة فتعني استخدام المعرفة والخبرات والمهارات اللازمة لأداء العمل. ويعتبر هذين المفهومين متكاملين ويتعززان عندما تكون الإدارة قائمة على الديمقراطية والأخلاق.³

ب- الاستقامة والنزاهة والإخلاص: الاستقامة هي ترك كل ما يثير الشبهة⁴، وتحقق الاستقامة من خلال أداء الأعمال بنزاهة وحرص وشعور بالمسؤولية.⁵ والنزاهة تعني رفض الفساد بكل أشكاله والذي لا بد أن

¹ بن عبد العزيز فطيمة، مرجع سابق، ص 23.

² منظمة الصحة العالمية (2019)، مدونة الأخلاقيات وقواعد السلوك المهني (نسخة مختصرة)، ص 2، متوفر على الرابط:

https://www.who.int/about/ethics/code_of_ethics_abridged_ar.pdf (تاريخ الاطلاع 2020/01/02)

³ وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، ميثاق الأخلاقيات والآداب الجامعية، الجزائر، 2010، ص 3.

⁴ محمد الفاتح محمود بشير، مرجع سابق، ص 248.

⁵ The Institute of Internal Auditors (2019), Code of Ethics, , available at: <https://na.theiia.org/standards-guidance/mandatory-guidance/Pages/Code-of-Ethics.aspx> (02/01/2020)

يبدأ بالذات قبل أن يشمل الغير،¹ ويتحقق ذلك -على سبيل المثال وليس الحصر- بتجنب استغلال المزاي، وحماية أمن المعلومات السرية للعمل وعدم استخدامها لأجل أي منفعة شخصية، والإبلاغ عن الأفعال غير المشروعة المشتبه بها أو الخروقات للمبادئ الأخلاقية للعمل.² أما تأدية العمل بإخلاص فتتحقق عند بذل الفرد للجهد اللازم والتضحية الممكنة في سبيل تحقيق أهداف العمل.³

ج- الاحترام: يركز على احترام الغير ومعاملتهم بكياسة ولباقة وإنصاف⁴، 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 مغلوبة بسوء نية⁵.

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.⁶ بالإضافة لالتزام الفرد بمتابعة التطورات المهنية في مجال نشاطه للمحافظة على المعايير التقنية المتميزة، واستعمال درايته المهنية بطريقة بناءة والتحلي بالإنفتاح على الأفكار والتصورات والمفاهيم الجديدة.⁷

2.3.3 في الشريعة الإسلامية

تتحلى أبرز أخلاقيات العمل في الشريعة الإسلامية في كونها أمانة في عنق الفرد أيًا 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 خلقين 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

¹ وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، مرجع سابق، ص 2.

² منظمة الصحة العالمية، مرجع سابق.

³ The Institute of Internal Auditors, op-cit.

⁴ وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، مرجع سابق، ص 3.

⁵ منظمة الصحة العالمية، مرجع سابق، ص 3-4.

⁶ بن عبد العزيز فطيمة، مرجع سابق، ص 25.

⁷ منظمة الصحة العالمية، مرجع سابق، ص 4.

والسلام وعلى لسان ابنة سيدنا شعيب: " إِنَّ خَيْرَ مَنْ اسْتَعَجَرَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ"، ولقوله تعالى في سورة يوسف وعلى لسان صاحب مصر، الآية 45: "إِنَّكَ الْيَوْمَ لَدَيْنَا مَكِينٌ أَمِينٌ". كما تندرج تحت هذين الخلقين صور كثيرة للأخلاقيات المطلوب توافرها في أي عمل، نوجزها فيما يلي.

أ- القوة: القوة هي المؤهل الأول لتولي المناصب والوظائف وهي مطلوبة في الوظيفة وغيرها لقول النبي صلى الله عليه وسلم: "المؤمن القوي خير وأحب إلى الله من المؤمن الضعيف".¹ 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 التمكّن من التخصص واستغلال القدرات والإمكانات ومتابعة التطوير والتجديد.²

ويندرج من وراء هذا الخلق صور كثيرة لأخلاقيات العمل أهمها:³

- ❖ **الإتقان:** أي القيام بالعمل على أحسن وجه وليس الإكتفاء 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، ولثقلها أبت السموات والأرض والجبال حملها وحملها الإنسان. وتعرف الأمانة اصطلاحا بأنها: خلق ثابت في النفس يعف به الإنسان عما ليس

¹ محمد الفاتح محمد بشر، أخلاقيات المهنة في الإسلام، المكتبة العصرية، مصر، 2017، ص 143.

² اغادير سالم العيدروس، مرجع سابق، ص 172.

³ المرجع السابق، ص 173-176.

- له به حق، ويؤدي به ما عليه¹. كما يقصد بالأمانة أداء الحقوق والمحافظة عليها، أي إعطاء كل ذي حق حقه.² ومن الأمانة عدم الغش والخيانة وخلف الوعد والكذب، وتتضمن الأمانة في أداء المهنة أموراً ثلاثة:³
- ما يخص حقيقة المهنة: بالحفاظ على خصوصية العلاقة بين أطراف المهنة بحسب طبيعتها أي بعدم نقض 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 الإتيان والجودة، ويظهر الإخلاص بأشكال وصور عديدة، منها:⁴
- ✓ الانضباط الوظيفي: بأن يحرص الموظف على وقت العمل وأن يستثمره في إنجاز العمل الموكل إليه، وأداء واجبه كاملاً وعدم إضاعة الوقت وتبديده في الانشغال بأمور لا علاقة لها بالعمل؛
- ✓ عدم استغلال وظيفته لمنفعة شخصية: له أو لقرابته أو صداقة أو الاستيلاء على المال العام بطريقة ملتوية أو صرف المال في غير ما خصص له، أو التكسب غير المشروع كتلقي الهدايا والرشاوى؛
- ✓ المحافظة على أسرار العمل وكتماؤها: فاحتفاظ الموظف بالسر في العمل دليل على أمانته مما يجعل رؤسائه وزملائه ومرؤوسيه واثقون به؛
- ✓ المحافظة على أدوات العمل وأجهزته ومعداته ووسائله: وعدم استخدامها لقضاء مصالح شخصية ومنافع ذاتية له أو لأقاربه أو لمن له مصالح معهم؛
- ✓ اجتناب الغش في أداء العمل بكافة أشكاله وصوره؛

¹ محاضرات في أخلاقيات المهنة، مرجع سابق، ص 41.

² محمد الفاتح محمد بشر، مرجع سابق، ص 132.

³ محاضرات في أخلاقيات المهنة، مرجع سابق، ص 42.

⁴ اغادير سالم العيدروس، مرجع سابق، ص 178.

- ✓ 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.¹ وينقسم العدل عند الموظف إلى قسمين هما: عدل الموظف مع نفسه بحملها على المصالح وكفها عن القبح في السلوك، وعدل الموظف مع الآخرين من مرؤوسين ورؤساء وزملاء.² ومن مجالات تطبيق العدل في الوظيفة، ما يلي:³
- ✓ إسناد الأعمال الإدارية للأكفاء الأمناء ليطبقوا العدل في إدارتهم وإلا كان من ولاهم شريكا لهم في الظلم؛
- ✓ توضيح حقوق وواجبات كل موظف حتى لا يؤخذ على عدم تطبيق واجباته وهو يجهلها؛
- ✓ المساواة بين الموظفين المتساوين في الدرجة والخبرة في المعاملة والحقوق دون تمييز غير مبرر بينهم؛
- ✓ تقييم الموظفين بشكل موضوعي نظامي لا على أساس مصلحي.
- ❖ **الصدق:** هو قول الحق، ومطابقة الكلام للواقع.⁴ ويتجسد خلق الصدق في العمل من خلال نقل المعلومات حسب حقيقتها داخل الجهاز الإداري بدون غش ولا تزوير ولا خداع وكذلك صدق المعاملة مع الآخرين بدون كذب.
- ❖ **السماحة وحسن المعاملة:** هما واجب شرعي، والسماحة هي التعامل مع الآخرين قولاً وعملاً بالتسهيل والتيسير ولها دور عظيم في تسهيل التعامل بين الأفراد وفي إنجاز الأعمال وفي ترك انطباع جيد عن المؤسسة أو المصلحة أو الموظفين لدى الرؤساء والمرؤوسين والعملاء. وحسن المعاملة يحتاجها الموظف مع رؤسائه وزملائه ومرؤوسيه والمتعاملين ويكون بإتباع ما يلي:⁵
- ✓ الاستقبال ببشاشة وترحيب ولطف واحترام؛
- ✓ المبادرة بالسلام والتحية وطلاقة الوجه؛
- ✓ تقديم الخدمة الممكنة باهتمام وتقديم المشورة والنصح وسرعة إنجاز المعاملات المطلوبة؛
- ✓ عدم الإحراج أو الإهانة والتعاضى عن العيوب والهفوات والصفح عن الأخطاء غير المقصودة؛

¹ محمد الفاتح محمد بشير، مرجع سابق، ص 137.

² اغادير سالم العيدروس، مرجع سابق، ص 175.

³ محمد الفاتح محمد بشير، مرجع سابق، ص 139.

⁴ اغادير سالم العيدروس، مرجع سابق، ص 186.

⁵ المرجع السابق، ص 191.

✓ تنفيذ الأوامر وإحسان الظن 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 لانعكاسها المباشر على الإنتاج في العمل وعلى استمراره وتطويره.

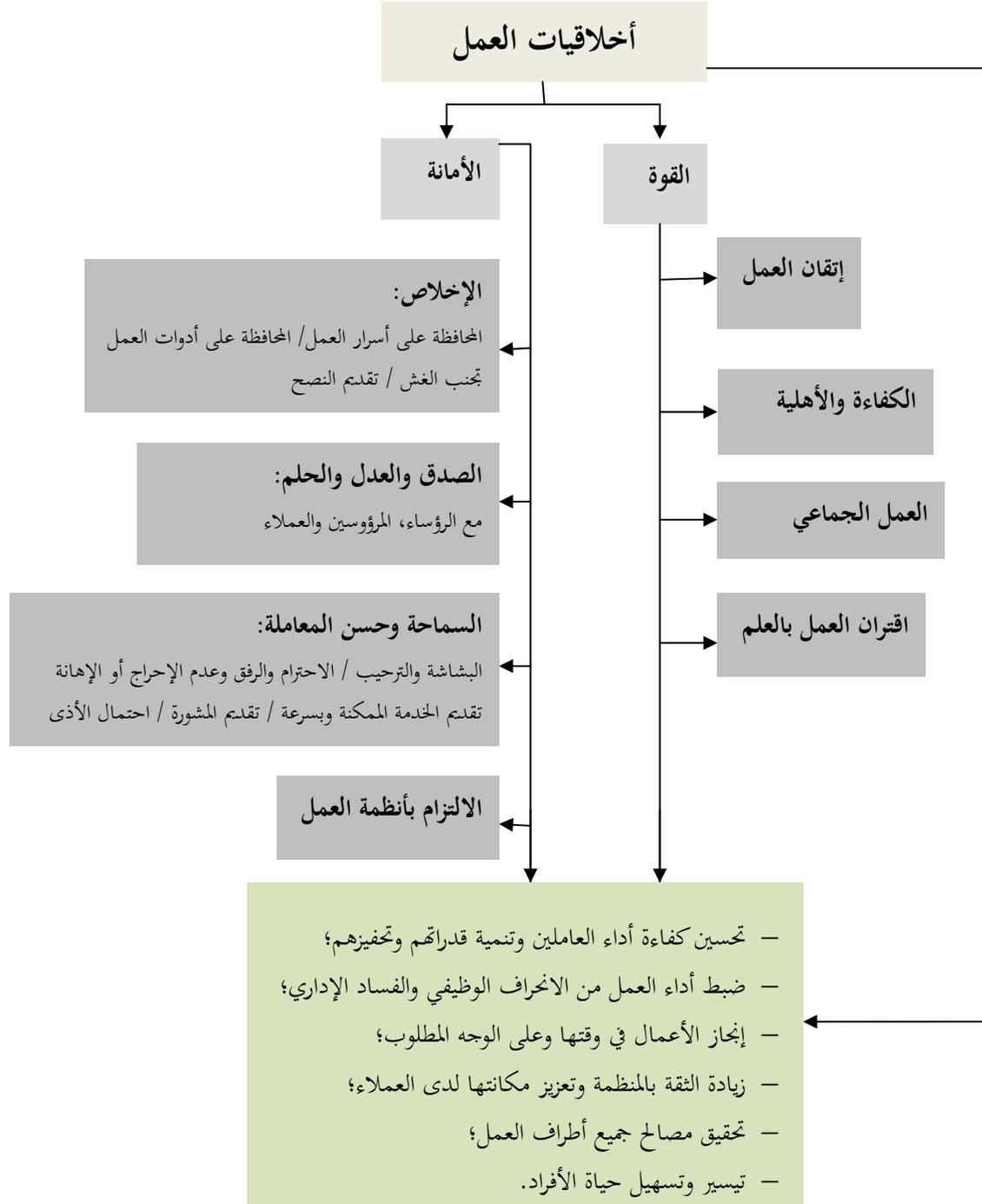
وللالتزام بالأخلاقيات السابقة نتائج إيجابية وفاعلة على تحسين وجودة وتطوير أداء العمل، ومن هذه النتائج ما يلي:¹

- 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 واحد؛
- 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:

¹ اغادير سالم العيدروس، مرجع سابق، ص 205.

الشكل 3: أخلاقيات العمل



المصدر: بتصرف من اغادير سالم العيدروس، 2014، ص 207.