

المحور الثاني: مصادر أخلاقيات الأعمال و مصادر تنميتها

1- مصادر أخلاقيات العمال:

من مصادر أخلاقيات الأعمال نجد أن 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:

• الدين:

تعتبر الأديان السماوية المصدر الرئيس للأخلاق عموماً، والتي يستقي منها الإنسان جميع تصرفاته وسلوكاته ومنهجه 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

• 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 أوعاتب ضميره من ذلك ولا يحاسب ذاته.

• 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.

• 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.

• 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 موضوعيا في منح المكافآت والخوافز وتقسيم الأعمال بصورة عادلة وتطبيق العقوبات على جميع المخالفين.

• 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 وبعادلة 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.

2- وسائل تنمية أخلاقيات الأعمال:

• في الفكر الوضعي:

- 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. أما الكفاءة فتعني استخدام المعرفة

والخبرات والمهارات اللازمة لأداء العمل. ويعتبر هذين المفهومين متكاملين ويتعززان عندما تكون الإدارة قائمة على الديمقراطية والأخلاق؛

- 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 بد أن يبدأ بالذات قبل أن يشمل الغير، 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.

أما تأدية العمل بإخلاص فتتحقق عند بذل الفرد للجهد اللازم والتضحية الممكنة في سبيل تحقيق أهداف العمل.

- الاحترام:

يرتكز 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 مغلوبة بسوء نية؛

- 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 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.

• في الشريعة الإسلامية:

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." 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

كالعامة أو المرض اللذان يمنعان من القيام بالعمل، والقوة المعنوية تعني القوة العلمية التي تشمل
التمكن من التخصص واستغلال القدرات والإمكانات ومتابعة التطوير والتجديد. ويتضح ذلك في:

- 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
وجودها، 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 يجمله وهو متعلق بعمله.

ب- الأمانة: تعتبر من أهم الأخلاق التي يجب أن يتصف بها العامل، ولثقلها أثبت السموات والأرض
والجبال حملها وحملها الإنسان. وتعرف الأمانة اصطلاحاً 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 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 الإتقان والجودة، ويظهر الإخلاص بأشكال منها:
- 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 التكبسب غير المشروع كتلقي الهدايا والرشاوى؛

- المحافظة على أسرار العمل وكتماؤه: فاحتفاظ الموظف بالسفر في العمل دليل على أمانته مما يجعل رؤسائه وزملائه ومرؤوسيه ويثقون 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؛
- النصيح عند الاستشارة للمرؤوسين والرؤساء والعملاء.
- العدل: بإعطاء كل ذي حق حقه من غير إفراط ولا تفريط، وليس العدل مختصا بالقضاء، بل نقسمه إلى قسمين هما: عدل الموظف مع
- توضيح حقوق وواجبات كل موظف حتى لا يؤاخذ 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 مصلي، من خلال الصدق في العم هو قول الحق، ومطابقة الكلام للواقع؛
- نقل المعلومات حسب حقيقتها داخل الجهاز 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 .