

المحور الأول : أخلاقيات العمل

يمكن اعتبار أخلاقيات العمل أنها المبادئ والمعايير التي تعتبر أساساً لسلوك أفراد المهنة المستحب، والتي يتعهد أفراد المهنة بالتزامها. كما يراها البعض مجموعة القيم والأعراف والتقاليد التي يتفق ويتعارف عليها أفراد مهنة ما حول ما هو خير وحق وعدل في نظرهم، وما يعتبرونه أساساً لتعاملهم وتنظيم أمورهم وسلوكهم في إطار العمل. ويعبر المجتمع عن استيائه واستنكاره لأي خروج عن هذه الأخلاق بأشكال مختلفة تتراوح بين عدم الرضا والانتقاد، والتعبير عليها لفظاً أو كتابة أو إيماءً، وبين المقاطعة والعقوبة المادية.

وترتكز أهداف أخلاقيات العمل على تحديد السلوكات وضبط التعاملات الي من شأنها جعل العمل يحقق الغاية الموجودة من أجلها والذهاب بعيداً في تحقيق أهدافها، وتختلف هاته الاخلاقيات من مهنة لأخرى ، فأخلاقيات مهنة الطب تختلف عن أخلاقيات القاضي وتختلف كذلك عن أخلاقيات المعلم، كما أننا نلاحظ أنه في الفترة القليلة الماضية تم ترسيم أخلاقيات المهنة في أغلب القطاعات في وثيقة رسمية توزع لدى الموظفين وتشرح أهم الاخلاقيات التي يجب على الموظف التحلي بها أثناء تأدية مهامه ، بل وهناك قطاعات استحدثت مجلساً لأخلاقيات المهنة والذي من صلاحياته النظر في تجاوز الموظفين للأخلاق المنصوص عليها أثناء تأدية الوظيفة أو المهنة .

1- تعريف أخلاقيات العمل:

يعتبر مصطلح أخلاقيات العمل أو المهنة La déontologie professionnelle/ Professional ethics مرادفاً للأخلاق المهنية لمهنة ما، حيث تم تقديم مجموعة من التعاريف المختلفة من حيث الصياغة ولكن تنطوي أغلبها على معنى واحد لأخلاقيات العمل، اخترنا منها ما يلي:

"مجموعة من المبادئ والمعايير التي تعد مرجعاً للسلوك المطلوب لأفراد المهنة الواحدة، والتي يعتمد عليها المجتمع في تقييم أدائهم إيجاباً أو سلباً."

"تهتم 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."

"تلك المجموعة من القواعد والأصول المتعارف عليها عند أصحاب المهنة الواحدة بحيث تكون مراعاتها محافظة على المهنة وشرفها."

"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."

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

- 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.

2. أهمية أخلاقيات العمل

تهدف أخلاقيات العمل إلى تطبيق المبادئ الأخلاقية على سلوك الأفراد في المنظمات، وتتبع أهمية الالتزام بأخلاقيات العمل من تأثيرها المباشر على جملة من الأمور أهمها:

- دور الإعداد الأخلاقي للموظفين في معالجة قلة الفاعلية الإدارية التي تعاني منها الإدارة وخاصة العمومية، كنتيجة للتسيب الإداري وعدم تكريس الجهد للقيام بمسؤوليات الوظيفة وغيرها من الممارسات السلبية؛

- رفع ثقة المواطنين في العاملين وفي الإدارة نتيجة لمحاربة العديد من الظواهر السيئة وسلوكيات العمل اللاأخلاقية وبالتالي رفع مستوى أدائهم وضمان فعاليته في عملية التنمية الشاملة؛
- آثار الالتزام بأخلاقيات العمل في تحسين فعالية القطاع الحكومي والخاص من خلال التوجيه السليم للموارد المالية وحسن إدارتها بما يؤمن استمرارية عملية التنمية الاقتصادية؛

وقد زاد الاهتمام بهذا الموضوع في القطاع العام، نظرا لأن الوظيفة العمومية بوصفها خدمة وطنية يؤتمن عليها شاغل الوظيفة، تتطلب أن يكون مؤديها متحلي بخصال القوة والأمانة والمسؤولية والاستقامة، وهذا حرصا على الحفاظ على مصالح الدولة والمجتمع. فبروز العديد من الاختلاسات المالية وإساءة الأمانة في المجالات المالية والإدارية في العديد من الدول، قد ساهم في زيادة الاهتمام بالإعداد الأخلاقي للعاملين ورفع مستوى الرقابة الذاتية لهم، حيث تبين أن إصدار النظم والقوانين بمفردها، لا يوفر الحماية الكافية للأموال العامة، ولابد من إجراءات موازية ومكملة لها كإجراء وقائي. فتزايد الفضائح المالية وقضايا الفساد في الدول المتقدمة كالولايات المتحدة الأمريكية وألمانيا وبريطانيا وفرنسا، يدل على أن أي ضوابط قانونية أو إدارية لا تكون كافية في القضاء على الفساد الإداري وتعاطي الرشوة، لأنه يتم أحيانا على أعلى المستويات.

إن الإعداد الأخلاقي المناسب للعاملين له دور كبير في معالجة الكثير من الظواهر السلبية وفي القضاء على كل أشكال الانحراف الإداري، كما أنه يوفر في حالة تطبيقه نخبة إدارية قيادية واعية وملتزمة، مما يبسط تأثيرها المباشر على التزام وانضباط الآخرين ممن يعملون تحت سلطتهم، وهذا

بدوره يؤدي إلى التزام الجهاز الإداري بأكمله بالنظم والقيم الأخلاقية . كما أن الحاجة إلى مثل هذا الإعداد تنبع من أن معظم المديرين الناجحين في بعض الدول يعززون نجاحهم إلى التزامهم بالقيم والأخلاق، وبالتالي فإن فاعلية المديرين والمسؤولين ستزداد إذا تم إعدادهم أخلاقيا بصورة مناسبة وضمن ظروف بيئتهم وتقاليد مجتمعهم.

3. مصادر أخلاقيات العمل

تستمد أخلاقيات العمل أو الأخلاقيات المهنية في مجملها من الأخلاق العامة التي يتعلمها الفرد في بداية حياته من الأسرة 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، كما تؤثر بعض المصادر الأخرى على السلوك الأخلاقي للفرد العامل والتي يمكن تفصيلها فيما يلي:

أولاً: 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.

ثانياً: 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.

ثالثاً: 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.

رابعاً: 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 خاصة في العمل.

خامسا: 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 والحوافز وتقسيم الأعمال بصورة عادلة وتطبيق العقوبات على جميع المخالفين.

سادسا: 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.

4. نظريات ومداخل

أصبحت أخلاقيات الإدارة على صعيد المفاهيم العلمية والممارسات العلمية مجالا مهما من مجالات المعرفة التي تستلزم قدرا من الدراسة المنهجية لتوفير الأسس السليمة للتعامل مع المشكلات التي تواجه منظمات الأعمال.

أولا: النظريات

لقد ظهرت العديد من النظريات فحاول أصحابها تفسير وفهم الجوانب الأخلاقية المختلفة في التصرف الإنساني. ونذكر من بينها:

1. **النظرية التجريبية:** تقوم هذه النظرية على أساس أن الأخلاق تستمد من التجربة الإنسانية وأن الحكم على ما هو أخلاقي أو غير أخلاقي يكون من خلال التجربة وذلك حسب اتفاق هام أو ما تواضع عليه الناس.

2. **النظرية العقلانية:** ترى هذه النظرية أن العقل يمتلك القدرة على التمييز بين الخطأ والصواب وعليه فإن حل المشكلات الأخلاقية يكون من خلال العقل غير أ، هذه القدرة التي يمتلكها العقل الإنساني تحدها بعض العوامل المختلفة.

3. **نظرية الحدس:** أما هذه النظرية فهي تستند على أن الأخلاق فطرية وتلقائية فالإنسان من خلال الحدس كقدرة ذاتية لتمييز والحكم، حيث يعتبر سوء الأخلاق نتاجا لبيئة فاسدة أو تنشئة منحرفة.

4. **نظرية الوحي:** وترى هذه النظرية أن التمييز بين الخير والشر. وبين الصواب والخطأ، مصدره الأساسي الوحي الإلهي الذي يمد الإنسان بالمبادئ والقيم التي تساعد على التمييز بين الأخلاقي والغير أخلاقي.

5. **النظرية النفعية:** تقوم هذه النظرية على أساس تحقيق أعلى مستوى من النفع للأكبر عدد ممكن من الأفراد يجب أن يكون هو الهدف للسلوك الإنساني فلكل نشاط منفعه (وتكاليفه والنشاط الجيد هو الذي تفوق عوائده تكاليفه).

6. **نظرية الحقوق والواجبات:** وهذه النظرية تقوم على أساس أن للأفراد حقوق يتمتعون بها وواجبات يقومون بها، والتكامل يحصل عندما يسمح تمتع الفرد بحقوقه بممارسة حقوق الآخرين فالحقوق يجب أن تكون في علاقة تكاملية مع الواجب.

7. **نظرية العدالة:** تشير هذه النظرية إلى أن العلاقة بين الحقوق والواجبات تثير مشكلة العدالة والإنصاف، فالمنافع والأعباء لابد أن تتوزع على الجميع وأن تعايش الأفراد وتعاونهم وتنافسهم لابد أن يتم وفق قواعد وقوانين وأن للخارجين عن هذه القواعد عقوبات يتعرضون لها.

8. **المثالية الأخلاقية:** تقوم على أساس المثل العليا والأخلاق المطلقة بغض النظر عن إن كانت تؤدي إلى ربح أم عدمه.

9. **النظرية التجريبية:** تقوم هذه النظرية على أساس النسبية الواقعية وما يطرحه الواقع العملي من تحديات وبوصفه تجربة تخضع للقياس والدراسة، وهنا تكون أخلاقيات الأعمال لا تختلف عن أي معيار آخر قابل للقياس والتجربة ولكن جراء ذلك فإنه تترتب عليه آثار إما إيجابية أو سلبية.

لقد حاولت مجمل هذه النظريات تفسير الجوانب الأخلاقية لكن ما نلمسه أن لكل نظرية كانت نظرة تستطيع القول إنها ضيقة فكل منها ركز على جانب معين وذلك عائد لعدة أسباب سواء كانت شخصية أو خلقية أو بيئية، ولهذا فكلها مع بعضها تفسر. جانا أخلاقيا لكن من رأي أن المثالية الأخلاقية فهي النظرية التي تستند إلى ركيزة حقيقية وهي معروفة عند الكل أنه لا بديل للأخلاق العليا وهذا صعب التنفيذ بالنسبة لمنظمات الأعمال.

ثانيا: المداخل

إلى جانب النظريات فقد ظهرت مداخل أيضا تحاول تقديم طريقة لفهم أخلاقيات الإدارة ومعالجتها. ونتعرض فيما يلي إلى هذه المداخل.

1. **المدخل النفعي:** يفترض هذا المدخل بأن الفعل يجب أن يحكم عليه من خلال المنفعة التي يقدمها للمجتمع، وأن ينتج أقل أذى. والمشكل في هذا المدخل أنه لا يمكن أن ندرك كل المنافع عند اتخاذ قرار معين أو عند القيام بتصرف معين.

2. **مدخل الحقوق الفردية:** يفترض هذا المدخل بان البشر. لهم حقوقهم أساسية التي يجب أن تحترم في جميع القرارات وسلوكيات وقرارات معينة يجب تجنبها إذ ما تعارضت مع حقوق الآخرين . والمشكلة في هذا المدخل تعريف بالحق فما هو حق في نظرك ليس حق بالنسبة لوجهة نظر أخرى.

3. **مدخل العدالة:** يتعرض هذا المدخل للإنصاف والعدل في أي قرار يتخذه الفرد، (والعدالة تعني عدم التمييز بين الأشخاص.

لقد تضافرت جهود مجموعة من الباحثين لحل هذه المشكلة أي مشكلة الأسس النظرية لأخلاقيات الإدارة التي ساعدت نوعا ما منظمات الأعمال في فهم الجانب الأخلاقي وأخذه بعين الاعتبار.

5. المبادئ العامة لأخلاقيات العمل

لا يمكن حصر المبادئ العامة لأخلاقيات العمل أو جمعها في بنود محددة بدقة نظرا لطبيعتها الفلسفية وتداخلها المتعدد، 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.

أولا: في الفكر الوضعي: المبادئ العامة لأخلاقيات العمل في الفكر الوضعي هي عبارة عن مجموعة من القواعد الأخلاقية والسلوكية التي تتخذ كم رجع 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 ب واجباته 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 مهناتهم والحفاظ على التقاليد المهنية والرفع من شأنها .أما الكفاءة فتعني استخدام المعرفة والخبرات والمهارات اللازمة لأداء العمل.

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 لابد أن يبدأ بالذات قبل أن يشمل الغير، 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.

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

ثانيا: في الشريعة الإسلامية: تندرج 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 والسلام وعلى لسان ابنة سيدنا شعيب: "إِنَّ خَيْرَ مَنْ اسْتَجَرْتَ الْقَوِيَّ الْأَمِينُ". 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، ولمقصود 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 والتجديد. ويندرج من وراء هذا الخلق صور كثيرة لأخلاقيات العمل أهمها:

○ **الإتقان:** أي القيام بالعمل على أحسن وجه وليس بالاكتماء بالحد الأدنى.

○ **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، ويقصد بها أداء الحقوق والمحافظة عليها، أي إعطاء كل ذي حق حقه. ومن الأمانة عدم الغش والخيانة وخلف الوعد والكذب. ويندرج من وراء خلق الأمانة صور كثيرة لأخلاقيات العمل أهمها ما يلي:

0 الإخلاص: يكون الإخلاص في العمل من خلال الإتقان والجودة والالتزام بأنظمة العمل.

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

بل العدل في كل صاحب ولاية. ومن مجالات تطبيق العدل في الوظيفة، ما يلي:

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

- 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 مصلحي.

0 الصدق: هو قول الحق، ومطابقة الكلام للواقع، 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.

0 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:

- 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 والتغاضي عن العيوب والهفوات والصفح عن الأخطاء غير المقصودة؛

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

6. مستويات أخلاقيات العمل

لقد تم تقسيم مستويات أخلاقيات العمل إلى ثلاث مستويات.

أ. المستوى العام : توجد نقطة خلاف حول دور الأعمال في تنظيم المجتمع على الصعيد الدولي والمحلي، وأغلبها يتعلق بتقييم الفوائد النسبية للاختلاف في النظم الاجتماعية والسياسية مثل الاقتصاد الحر، والغرض الذي يتوقع من المشروع الاقتصادي أن يقوم به، واختلاف ترتيبات أعمال المنظمة من بلد إلى بلد آخر يعكس اختلاف التركيز على مثل هذه النتائج، لذلك فإن ما تقوم به المنظمة هو تحديد الموقف الأخلاقي الواسع الذي ستقوم به وعلاقته بهيكل أعمال المنظمة الذي من خلاله تستطيع أن تعمل.

ب. مستوى المسؤولية الاجتماعية : وهو يتعلق بالنتائج والقضايا التي تواجه كيانات المنظمة عند صياغة وتطبيق الإستراتيجية، وهو يتعلق بالمدى الذي يجب أن تقوم به المنظمة بتوفير أقل مستوى ممكن من الالتزامات من خلال إدارة المنظمة، وكيف يمكن لذلك أن يؤثر على استمالة الطلب لأصحاب المصالح المختلفين.

ج. المستوى الفردي : وهو يتعلق بسلوك وأفعال الأفراد ضمن المنظمة، التي يعود أثرها على أدائهم وبالتالي على أداء المؤسسة ككل وهذا هو العنصر المهم.

7. أشكال السلوك غير الأخلاقي في العمل

يتضمن السلوك غير الأخلاقي كل التصرفات غير المرغوب فيها والتي يشمل نطاقها الأنشطة التالية:

- تلك الأنشطة المخالفة للقواعد القانونية للدولة؛
- تلك الأنشطة التي تتعارض مع المبادئ الأساسية للأخلاق؛
- الأنشطة التي تمارس لضغوط خفية بدافع التزام الولاء والإخلاص، القرابة أو الصداقة، أو التحيز لطبقة اجتماعية أو سياسية أو دينية أو التعصب لجنس ما.

ويلاحظ أن السلوك غير الأخلاقي في العمل لا يتعلق فقط بالأنشطة التي يحرمها القانون بل يتسع نطاقه ليشمل العديد من الأنشطة الأخرى التي يصعب حصرها، إلا أنه تعد وبوجه عام، من قبيل السلوكيات غير المقبولة في العمل كل الأنشطة المرتبطة بسوء استخدام السلطة أو بالتكسب غير المشروع منها، ومن صورها الأشكال التالية:

أولا: أخذ الرشوة وقب ول الهدايا والإكراميات دون وجه حق : الرشوة هي ما يعطى لإبطال حق أو إحقاق باطل، وهي بذل المال فيما هو غير مستحق على الشخص، وهي أكل لأموال الناس بالباطل . والرشوة طريق لتجاوز النظام وحرمان الكثير من الناس من نيل حقوقهم الطبيعية بالطرق المشروعة

لفساد ذمة بعض الموظفين الذين تعودوا على عدم تقديم أعمالهم إلا بمقابل غير مشروع. ويعتبر المسؤولون والموظفون في القطاع العام الأكثر تعرضاً لهذا السلوك المخالف للأخلاقيات ولقوانين العمل، لأنهم يقومون بصفتهن ممثلين للدولة والأمناء على مصالحها ومصالح أفرادها باستغلال الوظيفة في غير ما وضعت له.

ثانياً: المحسوبية والمحابة: تعطي الوظيفة للموظف والمسؤول مكانة مرموقة من العلاقات الاجتماعية والميزات الوظيفية، مما يغريه بتسخيرها لمصلحته ولعلاقاته الشخصية كالانحياز للأقارب ومحابة الأصدقاء ونحوهما. ويترتب على هذا السلوك انتشار الظلم والأحقاد والضغائن بين أفراد المجتمع، كما يولد ردود فعل غاضبة ومنفعلة بين موظفي الإدارة والمتعاملين معها.

ثالثاً: إفشاء الأسرار: يتأكد في الوظائف ذات الصلة الخاصة كالطب والعسكرية والقضاء والمناصب العليا، وهذا لما فيها من أسرار العمل وأسرار الناس، مما يحتاج فيه العامل إلى درجة عالية من الأمانة، لذا وضع في بعضها قسم يؤديه المتقدم إليها. والأسرار الوظيفية منها ما يتعلق بالأشخاص كالظروف الشخصية للموظفين، ومنها المتعلق بالأعمال، كعدم كشف اسم المؤسسة ومقدار عرضها في عروض المناقصة، أو كشف ما يدور في الاجتماعات الخاصة. ولا يجوز كشف الأسرار للأسباب التالية:

- أن كشفها إخلال بالأمانة وإخلاف للوعد ونقض للعهد؛
- أن في كشفها ضرر بصاحب السر وإشاعة للخيانة بين الناس؛
- أن في كشفها فتح لباب التلصص والتجسس والاطلاع على ما لا ينبغي والتدخل فيما لا يعني؛
- أن في كشفها التج رء على الممنوع مما يفتح الباب للتجرؤ على بقية الممنوعات.

رابعا: الغش: الغش اصطلاحاً هو ما يخلط من الرديء بالجيد، والتزوير والكذب والخداع تعتبر من مرادفاته، والدافع لاستعمال الغش عند العامل هو الحصول على منفعة أو مصلحة شخصية أو بدافع الإضرار بالغير أو للتهرب من العقوبة، ومن أمثلة الغش والتزوير في الأعمال، التصرفات التالية:

- إخفاء عيب السلعة أو إظهارها على أنها جديدة أو أصلية وهي عكس ذلك؛-
- تزوير الماركات المسجلة وتركيب مواد مقلدة أو مستعملة دون إعلام المشتري؛-
- حالات الغش التجاري والصناعي من خلال التلاعب بتركيبه ومكونات الم واد ومحتويات المنتجات؛

- الغش في الأوزان والمكييل والأسعار والعمولات؛-
- كتابة تقارير غير متوافقة مع الواقع كالتقارير والشهادات الطبية المزورة، أو التقارير الإدارية عن وقائع مخالفة للحقيقة، أو التقارير عن المشاريع بأنها منتهية أو مستوفية للشروط الفنية وهي عكس ذلك، وكذلك استخراج أو تزوير أوراق أو مستندات أو وثائق رسمية لأي جهة من الجهات.

خامسا: تضارب المصالح: ينشأ تضارب المصالح عندما تتعارض المصالح الشخصية للموظف مع مصالح الجهة التي يعمل بها بأي طريقة كانت (مالية أو غير ذلك)، حيث تؤثر مصلحته الفردية أو علاقاته الشخصية أو العائلية على حكمه المهني أو على قدرته على التصرف بما يتوافق مع مصلحة الجهة الموظفة له، مما يؤدي إلى التشكيك في مدى أدائه لأعماله بموضوعية وإلى الإضرار بسمعة وبزاهة جهة العمل. ومن أمثلة المواقف التي قد ينتج عنها تضارب للمصالح:

- وجود مصالح شخصية في أعمال خارجية؛
- عمل الموظف لدى أحد المنافسين أو العملاء أو معهم في أنشطة العمل سواء كان مباشرا أم غير مباشر باستثناء ما يلزم؛
- استخدام المنصب لكسب ميزة غير عادلة أو معلومات داخلية غير متاحة للشخص العادي؛
- اتخاذ إجراءات في معاملات أو صفقات يكون الموظف طرفا فيها أو أحد أقربائه أو معارفه أو أي مؤسسة للموظف أو لأحد معارفه منافع مادية أو مصالح شخصية معها .
- ولتفادي تضارب المصالح تلزم معظم قوانين وأنظمة الخدمة المدنية على منع الجمع بين وظيفتين أو العمل في الأعمال التجارية على حساب الأعمال الموكلة إلى الموظف. فيلزم قانون الوظيفة العمومية الجزائري الموظفون بتخصيص كل نشاطهم المهني للمهام التي تسند إليهم ولا يمكنهم ممارسة أي نشاط مربح في إطار خاص مهما كان نوعه إلا في حدود الاستثناءات المرخص بها.

8 . قواعد السلوك لموظفي القطاع العام

تحيلنا أخلاقيات العمل في الوظيفة العمومية على الأخلاق الإدارية La morale administrative والتي أصبحت مبدأ أساسيا في تحسين عمل السلطات العمومية والوصول لإدارة عصرية وشفافة، وهذا من خلال تحديد مجموعة من القواعد والالتزامات الأساسية التي تحكم سلوك الموظفين العموميين خلال تأديتهم لمهامهم وحتى خارجها، والتي ويمكن حص رها في خمسة نقاط رئيسية هي:

أ. الالتزام بالقيام بالخدمة: بالإضافة إلى كونه التزام قانوني من خلال ضرورة تأدية المهام المرتبطة بمنصب العمل والتفديد بقواعده، فإنه التزام أخلاقي أيضا باعتبار أن الموظف ارتضى. ممارسة الوظيفة دون إكراه أو ضغط ومن ثم فهو مطالب بالوفاء بهذا الالتزام بما تمليه مقتضيات الممارسة المهنية وضميره المهني.

ب. الالتزام بالطاعة: الموظف مطالب بالالتزام بطاعة الأوامر الصادرة له في إطار تأدية مهامه وذلك مهما كانت رتبته في السلم الإداري وهذا حسب نص المادة 40 من قانون الوظيفة العمومية لعام 2006. فلا ينبغي للموظف الخروج عن الطاعة إلا إذا كانت الأوامر الموجهة له غير مشروعة أو تلحق

الضرر بالمصالح العامة أو يترتب على تنفيذها المساس بحسن سير المرفق العام أو تؤدي بالموظف لارتكاب مخالفة جزائية أو تعسف.

ج. الالتزام بالنزاهة والاستقامة: يعتبر من قبيل الإخلال بهذا المبدأ التفريط غير المشروع في المصلحة العامة، الابتزاز، الرشوة، الاختلاس، تحويل الأملاك العمومية، المساس بمبدأ حرية الالتحاق بالوظائف العمومية وبمساواة المترشحين في الصفقات العمومية، كما أن الموظف ملزم بممارسة مهامه بكل أمانة وبدون تحيز.

د. الالتزام بالمحافظة على السر المهني: يشمل كتمان السر المهني كل معلومة تحصل عليها عون الدولة أثناء ممارسته لوظيفته أو بمناسبتها، وتهم أطراف أخرى، وعدم إفشائها داخل أو خارج الإدارة بعيدا عن مقتضيات ضرورة المصلحة، أو الإبلاغ دون نية الإضرار حتى ولو كانت الأفعال معروفة . كما يجب مراعاة الكتمان بين الزملاء أثناء ممارستهم لوظائفهم أو بمناسبتها وعدم إفشاء معلومات الملف الشخصي. أو الطبي أو التأديبي أو فتح المراسلات والاطلاع على محتواها وإتلافها والتنصت الهاتفي . كما أن الموظف مطالب بالسهر على حماية الوثائق الإدارية وعلى أمنها وعدم كشف محتوياتها.

و. التزام التحفظ والكرامة في السلوك العام: الالتزام بالتحفظ يعتبر من الشروط المطلوبة من الموظفين والأعوان العموميين عموما، وينبغي التحلي به أثناء الخدمة وخارجها . ويتعلق الالتزام بالتحفظ بعدم التعبير عن الآراء باختلاف طبيعتها، وبممارسة المهام بكل أمانة وبدون تحيز، وبتجنب كل فعل يتنافى وطبيعة هذه المهام ولو كان ذلك خارج الخدمة، بما يحفظ كرامة الموظفين وكرامة الوظائف التي يشغلونها . كما أن الموظفون مطالبون بالتحلي بسلوك لائق ومحترم وبالتعامل بأدب واحترام في علاقاتهم مع رؤسائهم وزملائهم ومرؤوسيهم ومستعملي المرفق العمومي.