****

**بەش : كارگيرى ريكخراوە گەشتياريەكان**

**كوليژ : كارگيرى وئابوورى**

**زانكو : سەلاحەدين**

**بابەت : اخلاقيات العمل السياحي**

**قوناغ: سىيةم**

**ناوى ماموستا: م.فاروق حكيم نجم**

**اخلاقيات العمل السياحيTourism work ethics**

تعريف الأخلاقEthic : هي صفات مستقرة في النفس البشرية فطريه ومكتسبه ذات تأثير بالسلوك محمودة أو مذمومة. قد تكون فطرية خلقت معه أو مكتسبة من بيئته أو دينه أو من عدة مصادر. قد تكون مذمومة وتكون في السلوك مذمومة أو محمودة وتكون في السلوك محمودة.

تعريف العملWork :هي الجهد المبذول فكريا أو بدنيا لتحقيق هدف معين يعود عليه بالنفع

ويعرف ايضا بانه الواجبات المترتبة على الافراد في مهنة ما ويجب عليهم تطبيقها بطريقة صحيحة حتى يحصلوا على عوائد مالية.

تعريف أخلاقيات العملWork Ethics :هي مجموعة القيم الأخلاقية الفاضلة التي يجب أن تظهر على المرء حين أداءه لعمله المهني المشروع .

تعريف السلوك الأخلاقي Ethical Behavior  
هو السلوك الصائب والخيار السليم الملتزم بالمبادئ الأخلاقية وهو عكس السلوك اللا أخلاقي Unethical Behavior الذي لا يخضع للمبادئ الأخلاقية الصحيحة.

وتظهر المشكلة الأخلاقية في الوظيفة العامة حين يقدم الموظف مصالحه الخاصة على المصالح العامة أو عندما يستغل الموظف وظيفته لتحقيق مصالح شخصية ذلك لأن كل ذلك يؤدي إلى فقدان أو ضياع ثقة الجمهور بأجهزة الخدمة المدنية.

والمهنة كعمل تتطلب من العاملين فيها سلوكاً لابد أن يكون موافقاً للقواعد الأخلاقية المتفق عليها في المهنة تحددها غالباً اللوائح والقوانين المنظمة لمزاولة المهنة

أهمية أخلاقيات العمل في الحياة الانسانية

إن أهمية أخلاقيات العمل في الحياة تتجسد في ثلاث فقرات :  
الفقرة الأولى: أهمية الأخلاق في الحياة .  
والفقرة الثانية: أهمية العمل المهني في الحياة .  
والفقرة الثالثة: أهمية أخلاقيات العمل في الحياة.

بالنسبة للفقرة الاولى ، للأخلاق أهميه بالغه في حياة المجتمعات البشرية أياً كانت هذه المجتمعات ، فحياةٌ بدون أخلاق تصبح تعيسة لا قيمة لها .  
ومن هنا تأتي أهمية الأخلاق في الحياة فإذا الأخلاق لها أهمية بالغةٌ في حياة المجتمعات البشرية ، أياً كانت هذه المجتمعات ، في قديم الزمان وحديثه وما يُستقبل منه ، لماذا ؟  
ج/ لأنها أفضل العلوم وأشرفها وليس من شك إن للأخلاق أثراً قوياً في بناء المجتمعات ، فالمجتمعات الراشد ة تُعنى ببناء الأخلاق في أفرادها سواء كانوا رجالاً أو نساءً قبل تشييد المؤسسات.   
فإذاً أهمية الأخلاق في البناء الحضاري لاشك ولا ريب فيها ،فعندما سُوئل وزير التعليم الياباني في احد الحكومات اليابانية عن سر التقدم الذي أحرزته اليابان قال: ( يعود السر إلى نظام تربيتنا الأخلاقية ) فإن الشخص الياباني قد رُبيَ تربيةً تشجع على العمل المثمر وتعطيه اهمية بالغة. وذلك لأن الأخلاق تنزع من النفوس الشر الذي هو اكبر عامل يهدم الحضارات واهم هذه الشرور الهدامة العدوان والتسلط والبغي والظلم على الناس واستغلال أموالهم وأعمالهم. فإذن كأنها ميزان يكون هناك أخلاق يكون هناك بناء حضاري وعندما تُفقد الأخلاق يكون السقوط والانهيار الحضاري ،ولقد دلت التجارب الإنسانية على مدى التاريخ إن ارتقاء الأمم والشعوب ملازم لارتقائها في سلم الأخلاق الفاضلة وان انهيارها ملازم لانهيار أخلاقها فبين الارتقاء والانهيار تناسب طردي صعودا وهبوطا.

اما فيما يتعلق بالشق الثاني العمل المهني ،القضية نفسها أهمية العمل المهني في الحياة لاشك إن العمل المهني جزءُ من حيات الانسان إذ لا يتصور احدُ أن تقوم حياتٌ من غير عمل لا يمكن أن تقوم الحياة إلا بعمل وإلا يموت الإنسان مباشره لو لم يعمل فإذا فطره ركزها الله سبحانه وتعالى في النفس البشرية على انه لابد من العمل لماذا..!! لأن العمل هو مصدر الرزق والحياة  
لقد بدأت حياة الإنسان في العمل المهني الذي يحقق من خلاله الغذاء والمسكن والكساء فهل ممكن أن يأتي الكساء من نفسه لابد من عمل للحصول على هذا الكساء ، كذالك حالة السكنى ( المسكن ) هل ممكن أن يبني المسكن نفسه ؟ لا ،لابد للإنسان أن يعمل لكي يبني هذا المسكن.  
القسم الثالث أهمية أخلاقيات العمل في الحياة.. فكما لا تستقيم الحياة بدون أخلاق ولا عمل فإن هذا العمل لا يستقيم بدون أخلاق تحكم مساره ذلك أن العمل المهني يحتاج إلى رباط وثيق مع الأخلاق ليكون له انعكاس ايجابي على مسيرته ليؤدي إلى الاهداف المرجوة في كافة مجالاته التي يتعامل بها كافة الأطراف

إذن كما قلنا في الشق الأول أو الفقرة الأولى إن الأخلاق مهمة في الحياة فكذالك الحال مع العمل لكن إذا فصلنا بينهما أصبحت الأخلاق بمعزل عن العمل لا نحصل على ثمره سليمة متى نحصل عليها إذا جمعنا بينهما فجعلنا هذا العمل متسماً بالأخلاق من هنا تأتي أهمية أخلاق المهنة أو أخلاقيات العمل في الحياة.

العلاقة بين قيم الفرد والمنظمة وتأثيرها على الأداء Organization and Person Values

تعريف القيمValues : هي تعبير عن المعتقدات الشخصية للفرد وهي التي تحدد ما يجب أن يفعله أو لا يفعله وما هو صحيح أو خطأ وهي التي توجه سلوكنا مع الآخرين.

ويربط ماكس شيلر (1874 – 1928م) بين الأخلاق والقيم ، ويرى أن القيمة الأخلاقية Ethics valueمرتبطة بسلم القيم فالفعل يكون خيراً إذا حقق قيمة إيجابية ، ويكون شريراً إذا حقق قيمة سلبية وبذلك يعتبر شيلر أن الأخلاق هي تطبيق للقيم على الطبيعة فمن كانت قيمه عالية فإن سلوكه المترتب عليها يعبر عن أخلاق مميزة والعكس كذلك صحيح .

وهذه القيمValues قد تكون فردية ، وقد تكون عامة كقيم المنظمة والمجتمع ، وكلها تكون ذات علاقة تبادلية بحيث يؤثر كل منها على الآخر.

**كما أوضحها دارن شميدت وباري بونز في دراستهما على النحو التالي : ([[1]](#footnote-1))**

ويلاحظ أن قيم المجتمع ذات تأثير مباشر على قيم الفرد والمنظمة ، إلا أن القيم المشتركة بين المنظمة والأفراد تعتبر ذات مصدر أساسي لفاعلية الفرد والمنظمة على حد سواء .

وقد بين الباحثون أنه عندما تكون توجيهات وقرارات رجل قيادي في المنظمة منسجمة ومتسقة مع القيم السائدة في منظمته سوف يلتزم جميع الموظفين بهذه القيم ، ولكن عندما يتصرف هذا القيادي بما يخالف هذه القيم السائدة فيصبح الموظفون في حالة من التناقض والإرباك وتتلاشى القيم المشتركة بينهم .

ويمكن التعبير عن هذه الفكرة من خلال النموذجين التاليين :

النموذج الأول : التطابق بين قيم الأفراد وقيم المنظمة

**قيم الفرد**

**قيم المنظمة**

النموذج الثاني : التنافر بين قيم الأفراد وقيم المنظمة

**قيم الفرد**

**قيم المنظمة**

شكل رقم (2) : التطابق والتنافر في القيم

وهذا يعني أنه كلما ازدادت المساحة المشتركة بين قيم المنظمة وقيم الأفراد ، كلما كان ذلك أدعى لتطابق القيم بينهما وأدعي إلى المزيد من الولاء والنجاح والعمل على تحقيق الأهداف الكلية التي تدفعها قيمة مشتركة والعكس كذلك صحيح .

وقد بين شميدت وبوزنر أن الاختلاف في قيم الأفراد والمنظمات التي يعملون فيها يؤدي إلى تصادمات في المنظمة ، إلا أن بعض هذه التصادمات من الممكن معالجته بفاعلية إذا تفهم الأفراد قيم منظماتهم وتجاوبوا معها .

وقيم المنظمة Organization valuesهي عبارة عن ثقافتها التي تتجسد في طبيعتها المادية والفنية والتنظيمية والجوانب التي تتصل بالموارد البشرية وتتمثل هذه القيم فيما يلي :

1. تحقيق الأهداف : إن قيم أي منظمة إنتاجية كانت أو خدمية هي مجموع رؤى مؤسسيها ورسالتهم وأهدافهم الفردية وأهداف المنظمة ،فالقيم الأساسية لأي منظمة هي تحقيق أهداف مؤسسيها.

2. الاستقرار : حيث إن المنظمة تعمل على الموازنة بين العوائد الكبيرة للمنظمة وبين استقرارها وعدم تعرضها للمخاطر الشديدة .

3. النمو : إن المنظمات الملتزمة بالنمو أكثر ميلاً إلى إعطاء قيمة أكبر للإبداع والمخاطرة والربح القليل والقدرة العالية على الإنتاج .

4. السلطة : تعطي كل المنظمات قيمة للسلطة وتخصص لها مكاناً في هيكلها التنظيمي.

5. التعاون : وللتعاون الإرادي للفرد قيمة كبيرة في كل المنظمات ، والتعاون الفردي دليل واضح على الإلتز ام بالوظيفة والمنظمة .

تأثير القيم الأخلاقية على أداء الأفراد و المنظمات :

لا شك أن للقيم دوراً بارزاً في تشكيل وتجسيد ثقافة المنظمة ، كما أن لهذه القيم تأثيراً ملموساً على أداء الأفراد ، ولكن مما لاشك فيه أيضاً أن قيم المنظمة تؤثر تأثيراً كبيراً على مخرجات الأعمال التي يقوم بها الأفراد داخل المنظمة.

وقد أوضح مندل وجوردان بأن قائمة القيم الإدارية تستعمل بوجه عام كأداة فهم أعمق بين المدير وموظفيه فيما يتعلق بالأساس المنطقي للعمل وفق أسلوب معين ، ويمكن استخدام قائمة القيم الإدارية كأداة لحل المشكلات حيث تمكن المديرين والموظفين على التركيز على أوجه الاختلاف والتشابه في قيمهم ، فتمكن المدير من تغيير أسلوبه الإداري بما يتلاءم مع قيم الموظفين وذلك لتحسين أدائهم .

إن أداء الفرد يكون منسجماً ومتسقاً مع قيمه ، فعلى سبيل المثال فإن الأفراد الذين يحملون قيم الاستقلالية في العمل سيعملون على نحو يحقق تلك الاستقلالية ، وحين تكون قيم الموظف شبيهه بقيم الموظفين الآخرين في نفس مجموعة العمل فإن ذلك يدفعه للتفاعل معهم في عدة طرق إيجابية ، وبالتالي سوف يرتفع ويتحسن أداؤه لعمله ، وفي المقابل فإن الموظف الذي يرى أنه على خلاف في القيم مع مجموعته يتصرف بنحو مختلف ودائماً يؤدي هذا الشعور بالاختلاف إلى الصراع ، وحين يقع الصراع يقل الانجذاب نحو المجموعة ويتوقف ، وبالتالي يتدنى ويسوء الأداء

**مداخل مختلفة لتفسير الأخلاق**  
يحتم المدراء إلى رؤى أخلاقية مختلفة قائمة على أساس المنظور الذي يفسرون بموجبه السلوك الأخلاقي وهذا الأمر يستند إلى وجود مداخل مختلفة طورها باحثون وعلماء وفلاسفة حاولوا تقديم تفسير للأخلاق كل حسب قناعاته. وقد شاعت هذه المداخل والتفسيرات بحيث أصبح الكثير من المدراء متأثرين بمدخل أو آخر وهذا انعكس على قراراتهم. ومن المفيد هنا استعراض هذه المداخل الرئيسية.

**- المدخل النفعي Utilitarian Approach**  
بموجب وجهة النظر هذه فإن السلوك يعتبر أخلاقيا إذا تمخضت عنه أكبر فائدة أو نفع لأكبر عدد من الناس. وفي الإدارة فإن بعض المدراء ممن يؤثر هذا المدخل في قراراتهم قد يبررون مثلًا تسريح ما يعادل 30% من القوة العاملة بسبب ظروف السوق للاحتفاظ بالباقي وهو 70% من القوة العاملة. أي أن ما يراعى هو العواقب الناجمة عن القرار والتي يجب أن تقدم أقصى منفعة ممكنة لأكبر عدد ممكن من العاملين.

**\* المدخل النفعي Utilitarian Approach**  
 السلوك الأخلاقي هو الذي ينجم عنه أكبر فائدة لأكبر عدد من الناس

.

**- مدخل الفردية Individualism Approach**  
يقوم السلوك الأخلاقي وفق منظور الفردية على أساس أن السلوك الأخلاقي هو الذي يؤدي إلى تعظيم مصلحة الفرد بذاته على المدى البعيد. لذلك يتخذ المدراء القرارات التي تحقق المصالح الشخصية أولًا وآخذين بنظر الاعتبار مصالح الأطراف الأخرى ثانيًا.

**\* مدخل الفردية Individualism Approach**  
السلوك الأخلاقي يستند إلى المنفعة الشخصية الذاتية على المدى الطويل

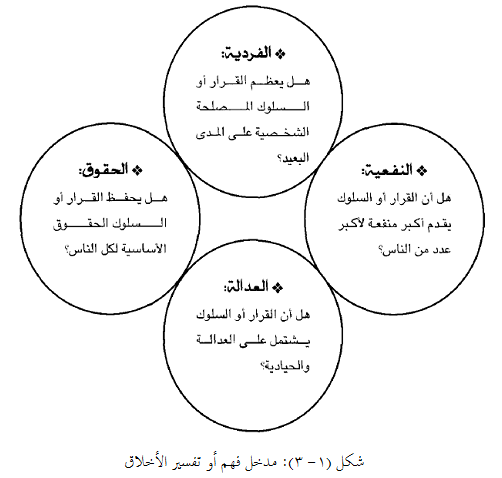
**- مدخل الحقوق Moral-Right Approach**  
يعتبر هذا المدخل السلوك أخلاقيا إذا احترم وحافظ على الحقوق الأساسية للأفراد وكذلك فإن القرار الإداري الأخلاقي هو القرار الذي يحترم هذه الحقوق لكل من يتأثر به. والحقوق الأساسية تتضمن حقوق الإنسان في الحرية والحياة والمعاملة الإنسانية وفق القانون وحق الخصوصية وحرية التعبير والصحة والأمان. إن هذه الحقوق قد تم تطويرها وتوسيعها من قبل منظمات الأعمال بناءً على الحقوق الأولى التي حددها John Locke و Thomas Jefferson والتي اشتملت على حق الحياة والحرية وأن يعامل العاملون وفق القانون.

**\* مدخل الحقوق Moral-Right Approach**   
السلوك الأخلاقي هو السلوك الذي يحترم ويحافظ على الحقوق الأساسية للإنسان.

**- مدخل العدالة Justice Approach**  
يشير هذا المدخل إلى أن السلوك الأخلاقي هو الذي يستند إلى معاملة الآخرين بحيادية وعدالة اعتمادًا على قواعد قانونية. لذا فإن معيار الحكم على القرار الإداري هنا هو مقدار عدالة ومساواته بين الجميع. ويميز الباحثون بين ثلاثة أنواع من العدالة: الأولى، العدالة الإجرائية Procedural Justice وتعني درجة وضوح صياغة سياسات وقواعد العمل واستقرار وحيادية تطبيقها، فعلى سبيل المثال أن ارتكاب نفس الخطأ من قبل مدير قسم أو عامل في أحد الأقسام يجب أن يعالجا بنفس الطريقة. الثاني هو العدالة الموزعة Distributed Justice وهذه تشير إلى مدى أو درجة توزيع وتخصيص الموارد والمخرجات دون تمييز بسبب العمر أو الجنس أو القومية إذا تساوت الكفاءة والمهارات. فمثلًا هل تحصل المرأة في موقع معين على نفس مرتب الرجل الذي يحمل نفس الكفاءة والخبرة؟  
أما الثالث فهو العدالة التفاعلية Interactional Justice والذي يتضمن مدى معاملة الجميع بكرامة ونزاهة واحترام، مثال ذلك ما إذا كان الموظف في قسم التسجيل في الجامعة يعامل الجميع بنفس الطريقة ويخصص لكل منهم نفس الوقت الذي خصصه للآخرين من أجل توضيح إجراءات التسجيل وتقديم نفس النصائح لهم.

**\* مدخل العدالة Justice Approach**  
المدخل الذي يستند إلى معاملة الناس بنزاهة وحيادية.  
**\* العدالة الإجرائية Procedural Justice**  
مدى تطبيق الإجراءات والسياسات بعدالة.  
**\* العدالة الموزعة Distributed Justice**   
توزيع الموارد أو المخرجات بغض النظر عن الخصائص الفردية للعاملين.  
**\* العدالة التفاعلية Interactional Justice**  
مدى معاملة الآخرين بكرامة ونزاهة واحترام.

ويلخص الشكل أدناه المداخل الأربعة المشار إليها أعلاه.

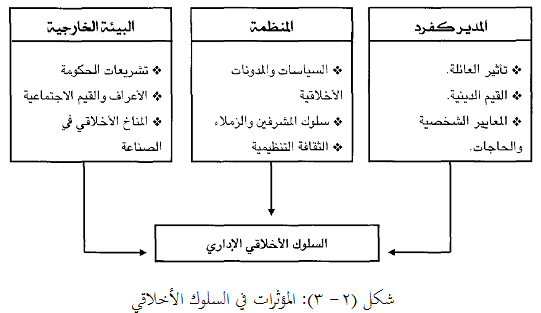


**الإشكاليات الأخلاقية في مكان العمل**  
تمثل الإشكاليات الأخلاقية مواقف يصعب فيها التمييز بوضوح بين ما هو صحيح وما هو خطأ. ومن الصعب أن يكون هناك إجماع على هذه المواقف بسبب عدم وضوح الخصائص المميزة لكل موقف وكذلك مدى تأثير الموظف أو العامل بفلسفة معينة لتفسير الأخلاق والسلوك الأخلاقي. ويمكن أن نحدد المشاكل الأخلاقية الرئيسية التي يمكن أن يواجهها المدير كما يلي:  
**- تضارب المصالح Conflict of Interest**تحصل هذه المواقف عندما تتعارض وتختلف مصلحة الفرد في موقف معين عن مصلحة المنظمة، مثال ذلك قبول هدايا أو رشاوى مقابل اتخاذ قرارات لصالح من دفع هذه الهدايا أو الرشاوى، كذلك الأمر عندما يكون هناك عمل خاص يملكه أو يديره أحد الموظفين وهو مشابه لعمل المنظمة حيث أن تشجيع الزبائن على التعامل مع العمل الخاص لتحقيق المصلحة الشخصية على حساب مصلحة المنظمة.  
**- ثقة الزبون Customer Co nfidence** أوضح مثال لها تسريب معلومات ذات علاقة بالزبائن ونشاطاتهم إلى أطراف أخرى، مثال ذلك عندما يسرب بعض العاملين في المصارف معلومات عن الزبائن إلى شركات وجهات أخرى.  
**- التمييز Discrimination** ويحدث هذا الأمر عندما تحجب الترقية أو التعيين في وظيفة معينة عن مرشح لها بسبب عرقه أو جنسه أو دينه أو عمره أو أي خصائص أخرى ليس لها علاقة بالكفاءة.  
  
**- موارد المنظمة Organizational Resources** هي إساءة استخدام الموارد المادية والمالية وتسخيرها للأغراض الشخصية مثل إساءة استغلال الإنترنت والهواتف والتجهيزات الأخرى المكتبية أو السيارات وغيرها.  
**- الاتصالات Communications** وهذه تمثل حالة نقل المعلومات بين مختلف الأطراف بطريقة تؤدي إلى إلحاق الضرر بالمنظمة. وبعد الكذب والمبالغة وبث الإشاعات من أكبر المشاكل في مجال الاتصالات.

**العوامل المؤثرة في السلوك الأخلاقي**  
من السهل الحديث عن الأخلاق والسلوك الأخلاقي في إطار كتاب علمي أو بحث علمي أو في ندوة ثقافية ولكن الأمر مختلف تمامًا في واقع الحياة العملية حيث يتعرض المدراء أو العاملون لشتى الضغوط الخارجية التي تدفعهم إلى سلوكيات لا أخلاقية أو تتعارض مع بعض القواعد القانونية. فقد أشارت إحدى الدراسات في الولايات المتحدة الأمريكية أن 56% من العاملين يشعرون بضغوط قوية لممارسة سلوكيات غير أخلاقية وأن 48% منهم قد ارتكب فعلًا أفعالًا تتضمن مساءلات قانونية أو تصرفات لا أخلاقية خلال السنة السابقة في مكان عملهم. لذلك يتطلب الأمر من المنظمات الاهتمام بالبناء الأخلاقي السليم خاصة وأن الفرد يستمد سلوكه الأخلاقي متأثرًا بثلاثة عناصر أساسية مهمة وهي الشخص بذاته والمنظمة التي يعمل فيها والبيئة الخارجية.

- الفرد The person  
يتأثر السلوك الأخلاقي للفرد بمجموعة من العوامل ترتبط بتكوينه العائلي والشخصي، فالقيم الدينية والمعايير الشخصية والحاجات الفردية وتأثير العائلة والمتطلبات المالية وغيرها تدفع الأفراد إلى نوع أو آخر من السلوك، فالمدير الذي ليس لديه قاعدة قوية من الأخلاق المكتسبة من العائلة والدين وغيرها نجد أن قراراته تتأرجح في المواقف المختلفة في ضوء تعظيم مصلحته الشخصية فقط. أما الذين يستندون إلى قاعدة أخلاقية قوية فإن ثقتهم بأنفسهم تكون أكبر وهناك تجانس سلوكي في قراراتهم. إن القيم الأخلاقية التي تعطي الأولية للنزاهة والعدالة والكرامة والاستقامة واحترام النفس توفر دعائم للمديرين تسندهم في عملية اتخاذ القرار وتجعله أكثر صوابا حتى لو كانت الظروف المحيطة غير واضحة أو غامضة والضغوطات كبيرة.  
- المنظمة The Organization  
إن للمنظمة تأثيرًا مهما في أخلاقيات مكان العمل من خلال الهيكل التنظيمي الموجود وخطوط السلطة وكذلك قواعد العمل والإجراءات وأنظمة الحوافز وغيرها.  
كذلك فإن المجاميع والتنظيمات غير الرسمية الموجودة لها أثر في سلوكيات الأفراد.  
ولعل الثقافة التنظيمية السائدة Organizational Culture - والتي تعني مجموعة القيم والأعراف المشتركة التي تتحكم بالتفاعلات بين أعضاء المنظمة بعضهم مع بعض ومع الجهات الأخرى خارج المنظمة -هي مؤثر كبير وفاعل في السلوك سواء كان أخلاقيا أو غير أخلاقي من خلال اعتماد الفرد العامل أو الإداري على هذه الأعراف والقيم ومدى تأكيدها على الالتزام أو عدم الالتزام بسلوكيات معينة.

- البيئة The Environment  
تعمل منظمات الأعمال في بيئة تنافسية تتأثر بقوانين الحكومة وتشريعاتها وكذلك بالقيم والأعراف الاجتماعية السائدة. فالقوانين تلزم المنظمات بسلوكيات معينة وتضع معايير لتصرفاتها وبحدود معينة، في حين أن التشريعات تساعد الحكومة في التحكم بسلوك المنظمات وجعله متماشيا مع المعايير المقبولة. وكثيرًا ما تتدخل الحكومة بسن تشريعات جديدة بناءً على حصول خروقات للقوانين أو عدم الالتزام بها من قبل بعض المنظمات كما حصل مع شركة Enron في فضيحتها الأخلاقية الشهيرة وتدخل الحكومة الأمريكية بتشريعات معينة لمعالجة الوضع. إن مجمل التشريعات والقوانين الحكومية وكذلك الأعراف والقيم الاجتماعية تعطي تصورًا عن طبيعة المناخ الأخلاقي السائد في صناعة معينة وهذه تؤثر بدورها بالسلوك الأخلاقي للمديرين، والشكل التالي يوضح هذه الأفكار.



**تبرير السلوك اللاأخلاقي Rationalization for Unethical Behavior**  
إن السلوكيات اللاأخلاقية في الأعمال من قبيل دفع رشاوى وهدايا للحصول على عقود عمل أو تغيير بسيط أو كبير في الأرقام الخاصة بفواتير المصروفات للحصول على عوائد شخصية أو أي سلوك آخر مشابه يكون موضع مسائلة يحاول القائمون به تقديم مبررات ليقنعوا أنفسهم بها وبصحة ما يعملون وغالبًا ما تكون هذه التبريرات في إطار ثلاثة تفسيرات للقيام بمثل هذه السلوكيات.:

- إقناع النفس بأن السلوك الحاصل لا يدخل حقيقة في إطار اللامشروعية أو عدم القانونية لذلك فإن الإداري أو العامل يقوم به.  
- محاولة إقناع الذات بأن جميع الأفراد في المنظمة يتصرفون وفق مصالحهم الشخصية أولًا وضرورة تعظيم هذه المصالح لذلك فهو يقلدهم ولم يأت بجديد.  
- التبرير بأن ما قام به لن يكشفه أحد سواء من داخل المنظمة أو خارجها وأنه لا يلفت النظر.  
- إقناع النفس بأن المنظمة التي يعمل فيها من قام بالسلوك اللاأخلاقي سوف تحميه من طائلة القانون وأن ما قام به إنما هو لمصلحتها.  
إن هذه التبريرات هي محاولات بسيطة رغم أنها شائعة وعادة ما تقع سلوكيات لا أخلاقية مستندة إليها وكثيرًا ما ينجم عنها عقوبات ويلحق بالقائمين بها ضرر بعد اكتشافها.

**المسئولية الاجتماعية للمنظمات Social Responsibility for Organizations**  
إن منظمات الأعمال تعمل في بيئة واسعة تتشابك فيها العلاقات مع عناصر المجتمع المختلفة تؤثر وتتأثر بها. إن المجتمعات اليوم تتطلع إلى الحصول على مزيد من المسااهمات الاجتماعية التي تقدمها منظمات الأعمال أو أصحاب رؤوس الأموال للشرائح الاجتماعية المختلفة. ويأمل المجتمع والحكومة أن تسهم هذه المنظمات بحماية البيئة والحد من التلوث البيئي والعمل على زيادة المساحات الخضراء. كذلك هناك جهات في المجتمع بدأت بتشكيل قوي ضاغطة يجب مراعاتها وتحقيق مطالبها مثل جمعيات حماية المستهلك وجمعيات الدفاع عن حقوق الأطفال والنساء وحريات الصحفيين وغيرها. من هذا المنطلق أصبح موضوع تبني المسئولية الاجتماعية من قبل منظمات الأعمال محورا أساسيًا في كثير من دول العالم وخصصت له مساقات دراسية في الجامعات والمعاهد وأقيمت الكثير من المؤتمرات والندوات لمناقشة جوانبه المختلفة.

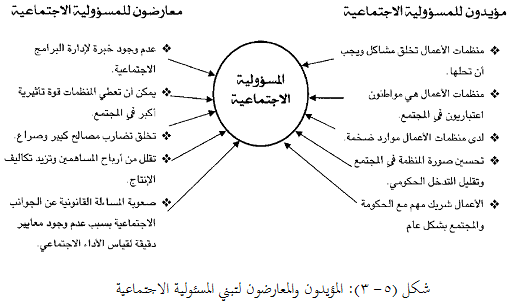
**\* مفهوم المسئولية الاجتماعية Social Responsibility Concept**  
يشير مفهوم المسئولية الاجتماعية إلى واجب إدارات المنظمات بالقيام باتخاذ قرارات أو التصرف بطريقة تساهم بزيادة رفاهية المجتمع ومصالحه إضافة إلى مصالح المنظمات، لقد تصاعدت الدعوات إلى أن تتبنى منظمات الأعمال وأصحاب رأس المال المسئولية بالصرف على الأنشطة الاجتماعية المختلفة بعد أن ازداد توجيه النقد إليها بتكديس الأرباح وعدم مراعاة المجتمع الذي تعمل فيه. وقد بدأ المفهوم بالظهور عندما قامت بعض المنظمات بتحسين ظروف العمل الداخلية وتحسين حياة العاملين وزيادة أجورهم وتوفير الرعاية الط بية لعوائلهم وغيرها من الممارسات. لكن المفهوم اليوم أصبح واسعا جدًّا ويركز على جوانب تحسين نوعية الحياة بشكل شامل وتوفير الاستقرار الاجتماعي وزيادة التكافل والعناية بشرائح المجتمع كافة دون تمييز. وهنا لابد من الإشارة إلى وجود اتجاهين متعارضين بصدد الدعوة إلى تبني المسئولية الاجتماعية من قبل منظمات الأعمال.

فالاتجاه الأول الذي يمثله المفكرون الكلاسيكيون بزعامة ملتون فريدمان Milton Friedman الحائز على جائزة نوبل في الاقتصاد والذي يركز على أن الوظيفة الأساسية للأعمال هي جعل الأعمال مربحة وتعظيم الربح والعوائد وعدم الصرف على أي أنشطة اجتماعية لأنها تؤدي إلى هدر أرباح المساهمين Shareholders أو Stockholders تمييزا لهم عن أصحاب المصالح Stakeholders)).

**\* المسئولية الاجتماعية Social Responsibility**   
مجموعة الواجبات أو التصرفات التي تقوم بها المنظمة من خلال قراراتها بزيادة رفاهية المجتمع والعناية بمصالحه إضافة لمصالحها الخاصة.

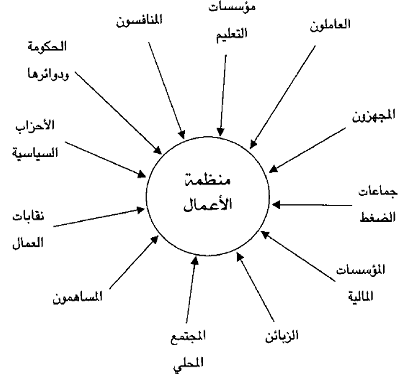
كذلك يرى أصحاب هذه الفكرة أن الصرف على الجوانب الاجتماعية يزيد من كلفة الإنتاج ويمكن أن يتسبب في ذوبان الهدف الرئيسي للأعمال وهو تحقيق الربح. فضلًا عن ذلك فإن المدراء ليس لديهم خبرة بإدارة البرامج الاجتماعية.

بالمقابل فإن وجهة النظر الأخرى أو الاتجاه الثاني يرى أن منظمات الأعمال يجب أن تتبنى دورًا اجتماعيًّا واسعا وأن تنفق بسخاء على الأنشطة الاجتماعية ورفاهية المجتمع. ولعل أبرز المدافعين عن وجهة النظر هذه العالم الاقتصادي الأمريكي باول سامويلسون Paul Samuelson الحائز على جائزة نوبل في الاقتصاد. وفي إطار هذا المنظور فإن منظمات الأعمال يجب أن تراعي بشكل واسع مصالح جميع الأطراف وأن لا ينحصر دورها على مراعاة تحقيق الأرباح والعوائد للمساهمين. إن منظمات الأعمال يجب أن تحل مشاكل تسببت فيها مثل التلوث واستنزاف الموارد وأن تتصرف كمواطن اعتباري صالح. إن القيام بالدور الاجتماعي يساعد على تحسين صورة الأعمال في المجتمع ويجنب الأعمال التدخل الحكومي.



**مجالات المسئولية الاجتماعية Areas of Social Responsibility**  
يمكن لمنظمة الأعمال أن تمارس دورًا اجتماعيًّا تجاه أصحاب المصالح أو البيئة الطبيعية ورفاهية المجتمع بشكل عام. ونجد بعض منظمات الأعمال حاضرة في هذه المجالات الثلاث بقوة في حين أن البعض الآخر قد يكون متواجدا في مجال واحد أو اثنين وبممارسات محدودة وبسيطة.  
1- أصحاب المصالح Stakeholders  
إن واحدًا من المجالات المهمة التي تمارس فيها منظمات الأعمال دورًا اجتماعيًّا هو محور أصحاب المصالح. ومعنى مصطلح أصحاب المصالح هو الأفراد أو المجموعات أو المنظمات التي تتأثر مباشرة بسلوكيات ووجود المنظمة ولهم حصة أو فائدة منها أو من أدائها. وإذا ما أردنا استعراض بعض أصحاب المصالح فيمكن الإشارة إلى:    
- العاملون Employees  
- الزبائن Customers  
- المجهزون Suppliers  
- المالكون والمستثمرون وحملة الأسهم والدائنون  
Owners, Stockholders, Investors and Creditors  
- المنافسون Competitors  
- الحكومة ودوائرها المختلفة Government and Agencies   
- جماعات الضغط Interest Groups

**\*أصحاب المصالح Stakeholders**  
هم المستفيدون أو المتأثرون مباشرة من سلوك المنظمة ولهم حصة أو فائدة في أدائها أو وجودها.



شكل (6-3) اصحاب المصالح

2- البيئة الطبيعية Natural Environment   
منذ زمن ليس بالبعيد وتحديدًا عام 1970 عندما احتفل بيوم الأرض لأول مرة كان مدراء الشركات يرون أن الناشطين في هذا المجال والمحتفلين هم مجموعة من المتطرفين والمعارضين لحرية الاستثمار والعمل. أما اليوم فإن جماعات حماية البيئة من التلوث الذي يصيب الماء والهواء والتوبة هم قوة حقيقية ضاغطة سياسيًا واقتصاديًا واجتماعيا وثقافيا ولهم كلمتهم المسموعة وآراؤهم المحترمة التي يساندها ملايين الناس. لقد أصبحت البيئة محل اهتمام المدراء خصوصًا بعد صدور الحزمة الخاصة بالأمان البيئي المتمثلة بالآيزو ISO 14000.  
هناك الكثير من الأعمال التي تتسبب بتلوث بيئي خطير مثل الشركات الصناعية الكيماوية والنفطية بشكل رئيس وكذلك المستشفيات بمخلفاتها الخطيرة بل إنه لا توجد منظمة أعمال اليوم إلا وينجم عن عملها مخلفات تضر البيئة وتؤدي إلى تأثيرات سلبية على الحياة النباتية أو الحيوانية. ويمكن لقيادات منظمات الأعمال أن تأخذ بنظر الاعتبار العناصر التالية المتعلقة بالبيئة:

**\* الأفراد العاملون في المنظمة:** أن يكونوا واعين إلى أهمية العمل في بيئة صحية والموازنة بين حياتهم العائلية والعمل.  
**\* المجتمعات المحلية:** أن يسود الوعي بأن أداء المنظمات سيكون أفضل عندما تعمل في مجتمعات تقدر الصحة والنظافة.  
**\* البيئة الطبيعية:** كلما عاملت المنظمة البيئة الطبيعية باحترام وتنمية كلما كان ربحها وعوائدها أكثر.  
**\* المدى البعيد:**يجب أن يكون الاهتمام بالبيئة الطبيعية وحمايتها هدفا بعيد المدى ومستمرا.  
**\* السمعة الحسنة:** إن سمعة منظمة الأعمال الحسنة في مجال حماية البيئة وصيانتها له مردودات مستقبلية بل هو استثمار مستقبلي.

3- رفاهية المجتمع بشكل عام Society Welfare in General  
يعتقد البعض أن منظمات الأعمال بالإضافة لاهتمامها بأصحاب المصالح والبيئة الطبيعية يجب أن تعمل على ترقية الرفاه الاجتماعي بشكل عام من خلال المساهمة في الأنشطة الخيرية Philanthropy وأعمال الإحسان Charity ودعم أنشطة ثقافية وفنية تساهم في رفع ذوق المجتمع وعدم خرق مبادئ وحقوق الإنسان وما يرتبط بها من أمور أخرى.

مصادرأخلاق العملSources of Work Ethics

يمكن تقسيم مصادراخلاق العمل إلى قسمين رئيسيين:

**القسم الأول: المصادر الدينيةReligious Sources**

مقومات أخلاقيات العمل تتمثل في الدين الصحيح الإسلام و الديانات السماوية السابقة الغير محرفة المقوم في الدين الإسلامي هو في المصدرين الرئيسي القران الكريم والسنة النبوية هذه المصادر الأساسية في التشريع الإسلامي فأخلاقيات العمل إذا في الإسلام تقوم على ذلك المصدرين العظيمين المتمثلين في الكتاب والسنة .

الديانه الثانيه التي كان لها اصل سماوي هي اليهوديه وهي ديانة موسى عليه السلام و دستورها التوراة. الدين الثالث ذا الاصل السماوي هو النصرانيه التي جاء بها عيسى عليه السلام ومصدرها الانجيل.

**القسم الثاني هو المصادر الدنيويةSecularism Sources**

وهذه تقوم على الذات يعني تنقسم إلى عدة أقسام أولها الذات الانسانيه فمن المقومات التي تقوم عليها أخلاقيات العمل تقوم على الذات الانسانيه او ما يسمى بالضمير الانساني حيث لا يسعى الفرد إلى تحقيق غاية ما إلا إذا كان لها رغبة في نفسه فالعمل الاخلاقي لابد ان يكون جذابا امام الذات الانسانيه لكي تقدم عليه أما إذا لم يكن كذلك فأنه لن يبرح مكانه.

الفقرة الثانية بعد الذات الانسانيه التشريعات في مجال العمل نفسه و مجال الاخلاقيات لابد من انظمه وتشريعات ولوائح رقابيه تضمن المصالح للبشر سواء كانت ماديه او اخلاقيه فمجموع القوانين والانظمه واللوئح الصادرهة استناداً إلى التشريعات التنظميه والرقابيه المعمول بها تعتبر من المصادر المهمه في أخلاق العمل المهني او أخلاقيات العمل المهني ذلك لانها تتحكم لتسهيل العمل نحو بر الامان مع ربطه الاخلاق الحميده على الدوام

**تنظيم العمل المهني Work Organization**

لكي يكون هذا العمل أخلاقي نظامي متميزا لابد أن يكون منظما ، أما إن كان فوضويا فإن هذا العمل لن يؤتي الثمرة المرجوة منه.  
و لكي يكون هذا العمل منظما لابد أن يحتوى على عقد العمل Work contract، و عقد العمل هو شريعة المتعاقدين . و ابرام عقد العمل ضرورة تفرضها في كثير من الأحيان أطراف العمل المهني في توثيق ما اتفقوا عليه كتابة في تعاملاتهم الحياتية المختلفة ، فهذا العقد إذن اتفاق يتعاهد بمقتضاه المتعاقدان الطرفان بأن يعمل أحدى الطرفين عند الطرف الآخر مقابل آجر معلوم ، فهـو عقد معاوضة ، لان كل من الطرفين يأخذ عوضا عما يعطي ، فالطرف الاول (صاحب العمل) يجني العمل المنفعة وهذه حقوقه و يدفع الأجر وهذه واجباته ، والطرف الآخر (العامل) يعطي العمل المنفعة وهذه واجباته و يحصل الأجر وهذه حقوقه. فهو عقد يقوم على مبدأ الحقوق و الواجبات ، وهذا العقد من العقود الملزمة للطرفين ، أي أن التزام أحد الطرفين يقابله التزام من جانب الطرف الآخـر ، فيتعهد الطرف الأول صاحب العمل بتأدية الأجر ويتعهد الطرف الآخر العامل بتأدية العمل ليحصل كل واحد منهم في النهاية على حقه كامل.

ويجب أن يحتوي عقد العمل على ثلاثة بنود :  
 1- نوعية العمل أي إذا كتب العقد لابد من الكتابة في العقد نوع هذا العمل ، أما ّإذا ان العمل مجهول فإنه سيحصل الخلاف وهـذا ما لا يريده الشرع لكي يكون هذا العمل أخلاقيا .  
وهناك عدة مبادئ لمواصفات العمل ، من أهمها :

# أن يكون إنتاج العمل مشروع .  
# أن يكون العمل معلوما . فالإجارة على مجهول مرفوضة .  
# أن يكون نتاج العمل متدرجا في مواصفات الجودة .

2- وقت العـمـل ، أما أن يترك العقد بدون تحديد وقت بداية و نهاية فذلك سينشأ عنه خلاف ، فلابد من وقت معين يخصص به لممارسة العمل   
وهناك مبادئ لوقت العمل ، و هي :  
 #- مناسبة وقت العمل للعمال ، وذلك قدر الإمكان بحسب أوضاعهم الدينية و الأسرية والمناخية   
#- التناسب بين وقت العمل والأجر المخصص له .   
3- أجــــرة الـعمـل :  
لا تستقيم الحياة بدون تبادل المنافع العوضية بين أطراف العمل جميعا

وهناك مبادئ لأجرة العمل وهي :   
# التناسب بين الأجر المخصص للعمل و وقته .  
# التفاوت بين الأجور العامة للعمال بحسب طبيعة أعمالهم و اختلاف مؤهلاتهم و تنوع خبراتهم و تغاير قدراتهم .  
# تحديد الأجور مسبقا ، ولا تترك مطلقة لأن المصلحة تقتضي ذلك في كثير من الأعمال.

4- مراقبة العمل   
فإذا ترك العمل دون مراقبة فإنه سيؤدي إلى مشكلات كثيرة ، فمراقبة العمل شرط أساسي في تنظيم العمل ليأتي فائدته المرجوة منه ، و ذلك بنظام جيد للإشراف على تنفيذه و مراقبته من قبل أصحابه سواء في القطاع الخاص أو في الحكومة أو في أي جهة تتولى هذا الأمر.

و هناك عدة مبادئ للعمل ، وهي :  
1- استئثار الوازع الديني واستثماره في ضمير العامل ، ليخلص في عمله من غير حاجة إلى رقيب بشري.   
2- سن أنظمة متكاملة لمراقبة العمل البشري .  
3- جــــــودة العــــمل المــهــــني :  
الهدف من جودة العمل المهني أن يكون العمل متقنا، فتطبيق مواصفات العمل الجيدة المدعمة بوسائل إنتاج حديثة يؤدي إلى تحقيق الجودة الإنتاجية ، وهـذا ما يعبر عنه بالإتقان.  
  
والمراقبة تنقسم إلى قسمين:  
أ‌) مراقبة ذاتية : و هي التي لا تحتاج جهد بشري ، و إنما تنبع من داخل النفس البشرية المؤمنة عبودية لله سبحانه و تعالى رجاء في ثوابه و خوفا من عقابه.  
ب‌) مراقبة بشرية: وتعني ان العامل في الغالب يحتاج إلى رقابة بشرية , بعض الافراد عنده تقصير و عنده خلل فلابد من وجود الرقابة البشرية لنصل في النهاية بعد تنظيم العمل إلى جودة العمل.

معايير اخلاقيات العملCriteria of Work Ethics

هى مجموعة المعايير والضوابط الاخلاقية التى تحكم سلـوك األفـراد خـلال ممارستهـم لاعمالهم. نشـأت الحاجة الى وجـود أخلاقيات العمل من احتكـاك عـدد مـن الاطـراف (صاحب العمل، الرؤساء، الموظفين والمستهلكين) فى منظومة العمل وتتضارب مصاحلهم وأهدافهم ً ومتطلباتهم معا، لذلك كان من الضرورى إرســاء عدد من املعاىىر األخالقىة لتنظىم هذه العالقة بهدف الرد على احتىاجات كل من الاطراف والمحافظة على حقوقهم وتحديد واجباتهم ومسئولىاتهم، ً أخلاقيـات العمـلَ بالنسبه للأطباء موضحة فى قسم االاطباء الذى ينص على الامانة على سبيل المثال معـالج المرضى، عدم إفشاء أسـرار المرضى، عدم استغلال المرضى، تقديم الرعايـة والاهتمام الكافي لكل حالـة.الخ

وهذه المعايير تنقسم الى قسمين رئيسيين كما ياتي:

اولا: معاييرالأخلاق المحمودة في العمل المهني :

فهذه الاخلاق هي أمهات الأخلاق الكبرى المحمودة التي يحسن بالعامل أن يتحلى بها في علاقاته و في تعامله مع هذا العمل لكي تسلم مسيرة العمل المهني وتُضبط من الانحراف الأخلاقي في العمل المهني

و اخلاقيات العمل المحمودة كثيرة جداً ومنها ما ياتي:

الخلق الاول: الامانة، فالأمانة هي خُلق ثابت مُستقر في النفس السوية يقوم على المحافظة بما استأمن عليه الإنسان في كافة شئون حياته. وعلى العامل أن يتحلى بالأمانة في العمل المهني الموكل إليه و ذلك في أثناء تأديته لعمله حيث أن مظاهر الأمانة تتشكل في العناصر التالية :  
  
الأول : عفة الأمين عما ليس له به حق .   
الثاني : تأدية الأمين ما يجب عليه من حق لغيره .   
الثالث : اهتمام الأمين بحفظ ما أًستأمن عليه .

الخُلق الثاني المهم في هذه القضية هو الصدق الذي هو في مقابل الكذب. الصدق اصطلاحاً : فهو مطابقة الخبر للواقع وهذا ضد الكذب الذي لا يطابق فيه الخبر الواقع.

الخلق الثالث : النصح ، النصح في مجال المهنة مع العمال مع أصحاب العمل مع المراجعين مع المستهلكين مع كل واحد ، فالنصح تدل على الخلوص ، أي الخالص الذي لا يتخلله ما يشوبه ، و نقيض النصح الغش وما في معناه من الخداع و التزوير و الاحتيال و المكر والخبث والكيد و الحسد و مما يجري في المعاملات الاقتصادية المحرمة ، كالمزايدة على السلعة من غير إرادة لشرها والغبن والمماطلة والربا و الأيمان الكاذبة والاحتكار والرشا والتزوير والسرقة.

الخلق الرابع هو العدل:

هو إعطاء كل ذي حقاً حقه باعتدال وإنصاف و مساوة بين المتساوين دون إفراط أو تفريط ، والعدل ينقسم إلى قسمين هما :   
1- العدل مع النفس بحملها على المصالح و كفها عن القبائح .   
2- - العدل مع الآخرين ، وهي على ثلاث مراتب هي :   
# عدل الإنسان مع من دونه كعدل الرئيس مع مرؤوسيه .   
# عدل الإنسان مع من فوقه ، كعدل المرؤوس مع رؤسائه .   
# عدل الإنسان مع أكفًائه كعدل الزميل مع زملائه

الخلق الخامس : السماحة

أنه مصدر مشتق من مادة سمح التي تدل على السهولة و اليسير لا ضيق فيها و لا شدة ، و منه التسامح و ما إلى ذلك نقيض التسامح التعسير .   
السماحة هي التعامل مع الآخرين قولاً وعملاً بالتسامح فالسماحة في علاقات العمل المهني خلقاً جميل ينبغي على العامل أن يتحلى به في عمله و في علاقاته مع زملائه بأن يجعلها منهجاً له حيث أن مظاهر السماحة مع الآخرين سواءً كنت تعرفهم أولا تعرفهم : طلاقة الوجه و استقبال الناس بالبشر و البشاشة , المبادرة بالسلام والتحية , حسن الأدب والمحادثة.

الخلق السادس التواضع

:هو خفض الجناح و لين الجانب في التعامل مع الآخرين فالتواضع إذاً يرقى بصاحبه إلى مراقي الشرف في كافة شؤون الحياة و من بينها العمل المهني ، و من هنا يأتي الحث على العمل المهني على التواضع في علاقات العمل المهني لأنه خُلق حميد يحسن بالعامل أن يتحلى به في علاقاته مع الآخرين لأنه دليل على سلامه القلب.

الخلق السابع الحلم: الحلم تدل على الأناة ن أى التأني و ترك العجلة، وهو ضبط النفس بالطمأنينة و الوقار عند هيجان الغضب و ذلك بإهمال الأذى و ترك الانتقام منه أو تأخيره مع القدرة على إمضائه.

الخلق الثامن الصبر هو حبس النفس عن فعل مالا يحسن ولا يجمل على ما يقتضيه العقل و الشرع

و لذلك فإن على العمال أن يجعلوا من الصبر منهاجاً بديلاً عن الجزع في تعاملهم مع كافة أطراف العمل لكي تضبط مسيرة العمل المهني من الانحرافات.

نتائج الالتزام بالأخلاق الحميدة

من أعظم النتائج للالتزام بالأخلاق الحميدة :  
أ‌- الوفاء بعقد العمل .   
فإذا كان العامل أو المهني أمينا صدوقا صبورا عفيفا متحليا بالأخلاق بشكل عام فسيكون الوفاء فيه أمر طبيعي ، فإذا من أهم الأمور التي هي من الأخلاق أيضا و لكنها من نتاجها أيضا ( الوفاء بعقد العمل ) ، فعقد العمل ضرورة تفرضها حاجة العمل نفسه لكي ترتاح جميع الأطراف فيه ولا يؤدي الأمر فيه إلى خلل أو شقاق بين إطراف العمل لكن هذا العقد لابد من الوفاء به وإلا لا يؤدى إلي نتيجة محمودة.

وهذا العقد هو أساس احقاق من كافه الحقوق التالية :  
1- أن يرفق أصحاب العمال بعمالهم بالعمل الموكل لهم ، و لا يكلفوهم ما لا يطيقون

2- مراعاة ظروف ذوى الاحتياجات الخاصة من المعاقين إذا كانوا من بين العاملين بكل ما يتعلق بشئون العمل ، و هذا من أخلاق الرحمة .  
 3- تهيئة المكان المناسب لعملهم و توفير كافة المواد اللازمة لإتمامه إلا إذا نص العقد على خلافه من أن العامل هو الذي يوفرها .  
4- مناسبة وقت العمل في مدته الزمنية و بدايته و نهايته و الراحة فيه لظروفهم قدر الإمكان .  
5- معاملتهم معاملة إنسانية لائقة وذلك بالتعامل الأخلاقي الراقي الذي تحترم فيه انسانيتهم .  
6- التناسب بين مده العمل الموكل لهم و الأجر المخصص له لكي ينتجوا دون الشعور بالظلم .  
7- رفع أجورهم إلي الحد الأعلى و منحهم علاوات دورية و مكافئات عينية أو مالية كل بحسب جهده تحفيزا لهممهم .  
8- تقليل ساعات العمل اليومي إلى الحد الأدنى مع امكانية تشغيلهم باختيارهم في ساعات عمل إضافية مدفوعة الأجر .  
9- - تجنب الوعود الكاذبة بتثبيت المؤقتين منهم أو ترقيتهم أو زيادة رواتبهم أو مميزاتهم أو غير ذلك بل لابد أن يكون الصدق هو الأساس في مثل هذه المسائل لكي يرتاح العامل في عمله.  
10- تحقيق الاستقرار الوظيفي لهم و ذلك بتحقيق العدالة الوظيفية بينهم بما في ذلك مبدأ الثواب و العقاب مما يحقق تناغما و تفاهما بينهم ينعكس ايجابيا على العمل الذي يزاولونه .  
11- طرح الفرص الوظيفية بينهم بإنصاف دون محاباة أو الاختلاف بناء علي التقسيم القبلي أو الطبقي أو المذهبي أو ما إلى ذلك من الأمور المادية و جعل الكفاءات الشخصية هي المعيار الحقيقي في اختيار الأشخاص لما يناسبهم من الأعمال .

ب‌- الالتزام بوقت العمل :  
لابد من الالتزام بوقت العمل الذي يزاوله العمال وذلك من خلال ما يأتي:  
1- التزام العمال بوقت العمل كاملا فلا ينتقص بالاتصالات الشخصية عبر المكالمات الهاتفية أو الرسائل الجوالية أو زيارة الزملاء في مكاتبهم حتي ولو لم يكن لديهم عمل يستغرق الوقت كله خشية من استمرار ذلك فيكون لهم عادة وان كان في هذه المسائل يجوز التسامح فيها أحيانا بشرط لا يخل ذلك بالعمل .  
2-عدم التغيب عن العمل او التأخر في الحضور إليه او الخروج منه أو الاستئذان المتكرر لا بأعذار مقبولة من الناحية النظامية .  
3-عدم تكليف زميل آخر الا بإذن رسمي.

جـ- المحافظة علي ممتلكات العمل الذي يزاولونه المادية والمعنوية   
فيجب علي العامل المحافظة علي الممتلكات سواء المادية او المعنوية .

**ومن الممتلكات المادية:**  
1- حفاظ العمال على ممتلكات المنشاة التي يعملون بها في أصولها كالسيارات والمكاتب وفي أموالها و كأنها خاصة بهم لكونها أمانة في أعناقهم قبل أن تصير مصدرا لأرزاقهم.   
2- تنفيذ تعليمات السلامة الصحية والأمنية المقررة وفقا لأنظمة العمل حفاظا علي المنشاة وسلامة العاملين فيها

و بالنسبة للممتلكات المعنوية وهي كثيرة أكثر من الممتلكات المادية حيث يجب علي العمال الحفاظ علي تلك الممتلكات المعنوية كما يجب عليهم حفظ الممتلكات المادية  
  
**فمن الممتلكات المعنوية :**1- كتمان العمال أسرار العمل ضمانا للمنافسة الشريفة بين المؤسسات التجارية المتماثلة في نوعية أعمالها.  
 2- عدم استخدام معلومات غير متاحة للمساهمين في السوق المالية واستغلالها لنفسه كأن يتخلص من أسهمة حين يعلم عن قرب إعلان ميزانية الشركة الخاسرة.  
 3- عدم وجود تضاد في المصالح كان يعمل العامل في المؤسسة ويعمل في الوقت ذاته مستشار لمورديها في مؤسسة منافسة أخرى لان الخيانة ستكون قريبة من ذلك في أدنى مناسبة .  
 4- عدم إفشاء أسرار الناس في معاملاتهم لمنافسيهم أو خصومهم أو تلك التي تحوى على أمور شخصية ومن أشهرها خصوصيات المرضي في السجلات الطيبة .  
5-الاحتفاظ بكل ما يتعلق بالعمل من أسرار تضر نشرها حتى بعد انتهاء العقود المبرمة بين الطرفين.

**ثانيا: معايير الأخلاق المذمومة في العمل المهني**

فبعد أن انتهينا من معايير الأخلاق المهنية المحمودة نبدأ بعكسها وهي ضدها تماما فالأخلاق أيضا كثيرة التي تتعلق بالمهنة لكن نكتفي منها بأهمها:

1- النفاق : النفاق في مجال العمل ونقيضه الاخلاص , فإذا تخلص الإنسان من النفاق فلابد غن يصل بالنهاية إلى الإخلاص  
2-الاعوجاج : إنسان اعوج في كل تصرفاته سواء منها الدينية او الخلقية او المالية ,هذا خلق ذميم إذا تخلص منه فانه سيرجع إلى خلق الاستقامة العظيم   
3- الفساد : في كافة شؤون الحياة في الأخلاق نقيضه وهو المطلوب الصلاح.  
4- الخيانة: و نقيضها المطلوب هو الأمانة  
5- الطمع : خلق ذميم يحسن بالعامل أن يكون في نقيضه وهو العفة ، يكون عفيف النفس عما في أيدي الآخرين و ألا تستشف نفسه ما لديهم  
6- الكذب : وهو خلق ذميم في كافة شؤون الحياة و من بينها مجال المهنة فلن تثمر الثمرة المرجوة إذا كان الكذب عنصر من عناصرها.  
7- الغش : الذي هو في مقابل النصح ومن الغش الخداع والتزوير والاحتيال والخبث والحسد كل هذه أمور تدخل تناقض مبدأ النصح

8ذسيييييييب- الظلم: وهو خلق ذميم يحل محل العدل الذي هو مطلوب والظلم له معاني متعددة من ضمنها الجور والاستبداد والبغي والغطرسة والتعسف

9- التعسير: وهو في مقابل السماحة وينبغي على العامل أن يكون سمحا لينا ويبتعد عن الغلظة والصعوبة و الخشونة و البذاءة و العبوس و سوء الأدب.

10- الكبر: وهو ضد التواضع والكبر صور كثيرة فمنها العجب والتفاخر والتعالي والتحقير والغرور وما إلى ذلك.

11- الغضب: وهو الانحراف عن السلوك السليم والجهل في التعامل مع الآخرين. البديل عن الغضب الحلم أن يكون الإنسان حليما لأن الحلم فيه ميزان الأمور

12- الجزع و التسخط باستمرار:  
ولها عدة معاني منها العجز والكسل والضعف و الاحباط والإهمال والتشاؤم وضعف الإرادة ودنو الهمة. ولن يثمر عمل صاحبه فيه جزوع لأن العمل المهني قابلا لأن يخرج بنتائج جيدة فإذا لم يكن العامل صبورا فلن يصل فيه إلى نتيجة وسينزل من أول السلم قبل أن يصل إلى مبتغاه.

معالجة الأخلاق المهنية المذمومة

لكي نعالج الأخلاق المذمومة عند العامل لابد أن نكرس عنده الأخلاق الحميدة لكي تعالجه و تغير من أخلاقه الذميمة ، ويتم من خلال الوسائل التالية:

الوسيلة الاولى: القدوة، و يقصد بها القدوة الحسنة ، فلابد أن نعطي هذا العامل قدوات قيادية ناجحة سواء من رؤسائه أو زملائه الذين هم مضرب المثل و ممن هو محل للقدوة من بين زملائه العاملين فإذا أشعر بأن زميله مقدم عليه نظرا لحسن أخلاقه فإن هذا عامل من عوامل ترقيته.

و من ضمن الوسائل ثانيا : التوعية : توعية هؤلاء العمال المقصرين بأخطائهم و تنبيهم عليها وعدم مجاملتهم فإن كثير من الأخطاء ومن ضمنها الأخلاق الذميمة تترسخ نظرا إلى مجاملة الآخرين لأصحابهم ويستحي أن يبين له أخطائه فلابد أن يناصحه.

الوسيلة الثالثة : الرقابة البشرية ، بعض الناس ربما لا تفيد فيه هذه الأشياء لا النصح ولا القدوة ولا الخوف من الله فلابد من رقيب بشري لضمان سير أعماله في الاتجاه الصحيح.

الرابعة : تطبيق الأنظمة ، فإن العامل قد يسوء خلقه لأنه لم تطبق فيه الأنظمة ظلم مثلا فلابد من العدالة فيه و إعطائه حقه كاملا وتنفيذ بنود العقد وإن كان جاهلا للعقد ووقعه لابد أن يعاد النظر فيه فيجب أن يعامل العامل معامله حسنه في وقت عمله وفي تناسب العمل والأجر المخصص وان يرفق به وان لا يكلف مالا يطيق وان تقدر ظروفه.

الوسيلة الخامسه: ايقاع الجزاء المناسب ، فبعض الناس لا يجدي معه الترغيب لابد من الترهيب فمن ضمن الترهيب أن يقع عليه الجزاء المناسب وهذا الجزاء يجب أن يكون متدرجا من السهولة إلى الصعوبة.

الوسيلة السادسة : زرع الرقابة الدينية واستثارة الوازع الديني في نفس الإنسان دائما الرقابة البشرية وحدها لا تكفي بل لابد من المراقبة الذاتية من ضمير الإنسان استشعار لرضا الله ، وهو الحافظ الذي لا يغيب عنه شيء سبحانه.

1. [↑](#footnote-ref-1)