

المقياس : مقياس : الحوكمة وأخلاقيات المهنة
المستوى : الثالثة ليسانس – علم مكتبات / تخصص تكنولوجيا المعلومات

والتوثيق

أستاذ المقياس : د / عبد الكريم عاشور

المحاضرة رقم 4-

تركز هذه المحاضرة على العناصر التالية : 1/ أهداف أخلاقيات العمل
2/ مستويات أخلاق العمل 3/ قواعد أخلاقيات المهنة المرتبطة بالصالح
العام 4/ مشاكل أخلاقيات العمل 5/ محددات إرساء أخلاقيات المهنة في
المؤسسة

1/ أهداف أخلاقيات العمل : تنطوي أخلاقيات العمل باعتبارها علم
للايجابيات المعنوية الخاصة بمهنة معينة ، على قواعد سلوكية وأخلاقية ،
حيث تهدف الأخلاق الإدارية إلى ما يلي :1

- ✓ إيجاد وضبط العادات والتقاليد ومختلف القيم ومجموع العادات والتقاليد التي
تمثل محل اتفاق ضمن محيط معين .
- ✓ تعطي الأخلاقيات تمكين للنقد الذاتي بغية الارتقاء بمستوى المردودية ،
وحماية الكفاءات الفنية ، وتحفيز مختلف المهارات الفنية ، وخلق جسور
الثقة في الأهداف المتبعة .
- ✓ توحيد وضبط السلوك المهني الخاص بالموظفين الحكوميين وما ينبغي أن
يكون عليه بشكل يضمن انضباطهم و يتفق مع الوظيفة العامة المسندة إليهم
وإطلاعهم على واجباتهم المهنية في إطار أخلاقي .
- ✓ التمكين من فرض وتطبيق نظام الجزاءات الايجابية والسلبية لتفادي بعض
مظاهر الفساد الإداري .
- ✓ الوصول إلى تامين وضمان مخطط عقلاني لتسيير الموارد البشرية يأخذ
بعين الاعتبار المسار المهني والوظيفي للموظف.
- ✓ ضمان تحقيق التوازن بين الأحكام الأخلاقية وحرية حقوق الموظفين ()
ضبطها وتقنينها).
- ✓ العمل على تحقيق أولية المصلحة العامة على المصلحة الخاصة بشكل يتحد
مع نمط النظام التشريعي والتنظيمي الموجود.
- ✓ دعم تقريب الإدارة العمومية من المواطنين والاهتمام بانشغالاتهم وسرعة
الاستجابة في الخدمات المقدمة لهم .
- ✓ خلق مسار ثقة بين الإدارة والمواطن

مما سبق نستنتج أن أهداف أخلاقيات العمل تمثل جسر لنمط التسيير السليم للإدارة ، نحو بيئة وظيفية آمنة من كل أشكال الاضطراب ، الذي قد يهدد استقرار أبنيتها ، وهي معادلة يتم فيها التوافق بين كل الأطراف : المسئول ، الموظف ، أنظمة ولوائح وتشريعات العمل ، المواطن المرتفق ، مخرجات العمل ، بما يؤمن تناسق في الأدوار التي تتأثر إيجاباً أو سلباً بمقدار احترام ذلك التوافق الذي يجب أن تكون بنوده محل اتفاق وقبول وتسليم بين كل أطراف المعادلة .

2/ مستويات أخلاق العمل :

هناك عدة مستويات لأخلاقيات العمل تشمل ما يلي: ²

✓ **المستوى العام :** ضمن هذا المستوى يوجد خلاف حول دور الأعمال في تنظيم المجتمع على المستوى الدولي والمحلي ، يتعلق أغلبها بتقييم الفوائد النسبية للاختلاف في النظم الاجتماعية والسياسية مثل الاقتصاد الحر وكذا الغرض الذي يتوقع من المشروع أن يقوم به ، بالإضافة إلى الاختلاف في ترتيبات كل منظمة حسب الدولة التي توجد بها ، وهو ما يعكس اختلاف التركيز على مثل هذه النتائج ، لذلك يأتي في أولية المنظمة ضرورة تحديد الموقف الأخلاقي الواسع الذي ستقوم به ، وعلاقته بهيكل أعمال المنظمة الذي يمكنها من خلاله أن تؤدي دورها .

✓ **مستوى المسؤولية الاجتماعية :** له ارتباط بتلك النتائج ومختلف القضايا التي تواجه كيانات المنظمة ، عند صياغة وتطبيق الإستراتيجية ، والذي يوضح مستوى التزام إدارة المنظمة ، وكيف يمكن لذلك أن يؤثر على استمالة الطلب لأصحاب المصالح المختلفين

✓ **المستوى الفردي :** ويركز موضوع الأخلاقيات في هذا المستوى على أنشطة الأفراد في المستوى الوظيفي إذا كانت ممزوجة بالقيم الأخلاقية ، والكيفية التي يقدمون بها مختلف أعمالهم ، وعلاقاتهم وتصرفاتهم اتجاه مدراءهم ومختلف العاملين معهم في المنظمة وكذا زبائن المنظمة ، وضمن هذا المستوى لابد من النظر إلى ظروف العمل المحيطة بأفراد المنظمة ، والنظر إليها إذا ما كانت تتضمن عنصر التحفيز.³

3/ قواعد اخلاقيات المهنة المرتبطة بالصالح العام

وتشمل قواعد المهنة المطبقة على الموظفين خدمة للصالح العام فيما

يلي : ⁴

✓ الالتزام بالقيام بالخدمة

- ✓ الالتزام بالطاعة
 - ✓ الالتزام بالاستقامة والأمانة
 - ✓ الالتزام بالمحافظة على السر المهني
 - ✓ الالتزام بالإعلام
 - ✓ الالتزام بالتحفظ والكرامة .
- 4/ مشاكل اخلاقيات العمل**

تعرض المنظمات المختلفة إلى جملة من المشاكل في إطار أخلاقيات العمل
وفيما يلي الجدول الموضح أدناه لبعض تلك المشكلات.⁵

الجدول رقم (1): أمثلة عن مشاكل الاخلاقيات في مجال الاعمال

المشاكل الممكن حدوثها	مجال المشكلة
<ul style="list-style-type: none"> - من الضروري تجاوز تضارب المصالح مع هذه الأطراف. - وضع أجزاء قديمة بزخرفة جديدة وبيعها كونها جديدة تماما. - الخداع والكذب على المستهلكين بشأن نتائج الفحص للسلع. - التأثير على المنافسة في السوق بطرق غير مشروعة. - تسريب معلومات ذات علاقة بالزبائن ونشاطاتهم إلى أطراف أخرى. - سحب العاملين الممتازين من المنافسين بطرق غير مشروعة. 	العلاقات مع المستهلكين والزبائن والمنافسين ، بمعنى علاقات مع أطراف خارجية.
<ul style="list-style-type: none"> - عدم الصدق مع العمال واستغلال من لم يستطيعون إيجاد أعمال أخرى. - التمييز بين العاملين بدواعي غير مرتبطة بالكفاءة والخبرة والمهارة في العمل. - التحيز غير الموضوعي في الرواتب والأجور وسوء استخدام نظام الكفآت. - التجاوزات والتحرش الجنسي. 	القرارات المتعلقة بالموارد البشرية (التوظيف والتفريغ).
<ul style="list-style-type: none"> - قبول الهدايا والرشوة من قبل العمال مقابل اتخاذ مواقف لصالح دافعي الرشوة. - سرقة موجودات المؤسسة. - إساءة استخدام موارد المؤسسة وتسخيرها للأغراض الشخصية : مثل الانترنت ، الهاتف ، التجهيزات الورقية والمكتبية والسيارات. 	- واجبات ومسؤوليات العمال اتجاه المؤسسة (تعارض مصالح العمال مع مصالح المؤسسة).
<ul style="list-style-type: none"> - تقديم تقارير لأشخاص غير أخلاقيين. 	- الممارسات الإدارية والعلاقات (الرؤساء - المرؤوسين).
<ul style="list-style-type: none"> - استغلال المواقع الإدارية لتحقيق مصالح شخصية في إطار العلاقات مع المرؤوسين. - طلب الرؤساء من العاملين عمل أشياء جيدة للمؤسسة والعاملين فيها. 	- الالتزام تجاه الدولة (تقديم التقارير لركلات الدولة).
<ul style="list-style-type: none"> - التعامل مع فوائن التمييز وتلك التي تجبر الإدارة على ممارسة الميز لاي سبب كان. - الخضوع للتعليمات والقوانين الصادرة والسارية المفعول. - توظيف أشخاص غير مسموح لهم قانونا العمل. 	- العلاقات مع المورد (الممارسات والخداع بهدف الاحتيال على الموردين)
<ul style="list-style-type: none"> - قضايا الحفاظ على حقوق الملكية. - استمرار طلب التوريد رغم انعدام سيولة وقلة الموارد وقرب حلول الإفلاس. - المباغة والكذب وبث الشائعات حول الموردين. 	- المسؤولية الاجتماعية والبيئية (الالتزامات المؤسسة تجاه البيئة والمجتمع)
<ul style="list-style-type: none"> - رمي مخلفات العمليات الإنتاجية الضارة. - تخصيص مبالغ لتقليل الحوادث أثناء العمل. - الجوانب البيئية ذات العلاقة بالتصنيع. - الاستخدام التعسفي للموارد البيئية. 	

المصدر : نسيمه خذير ، أخلاقيات الأعمال وتأثيرها على رضا الزبون . مرجع سابق ص 354 . نقلا عن : طاهر محسن منصور الغالبي ، " إدارة وإستراتيجية منظمات الأعمال المتوسطة والصغيرة" . عمان : دار وائل للنشر والتوزيع ، 2009، ص 111، 112 بتصرف

بذلك نجد أن المشاكل التي تعترض منظمات الأعمال في جوانب تطبيق أخلاقيات العمل تأتي من بيئة المنظمة التي تتكون من "مركب كلي معقد" يضم المسؤولين ، العمال ، العلاقات في إطار الالتزام بين المؤسسة والبيئة ، الممارسات المختلفة للمؤسسة والنظم الإدارية والتنظيمية المسيرة لها ، حيث يتطلب التغلب على مشاكل أخلاقيات المهنة ضرورة بناء إستراتيجية مؤسسية توضح المسؤوليات والواجبات والعلاقات مع الموردين ، ووضوح مستويات الإشراف والرقابة ، والتي يجب أن تتم في إطار الالتزام بمحددات أخلاقيات العمل المتفق عليها سلفا والتي تمثل مرجعية في تسيير المؤسسة .

5/ محددات إرساء أخلاقيات المهنة في المؤسسة: "إن إتباع الأخلاق لهو

أمر يجب أن يحرص عليه كل شخص ولكن المؤسسة لن تعتمد على مدى التزام العاملين بأخلاقيات المهنة بناء على قناعاتهم الشخصية بل هي بحاجة لأن تلزمهم بذلك كجزء من متطلبات العمل فعدم الالتزام بأخلاقيات العمل يؤثر على أداء المؤسسة وبالتالي فلا بد من الحرص على تطبيقها.⁶

وبالتالي تتمثل وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة في المؤسسة فيما يلي:⁷

- ✓ **تنمية الرقابة الذاتية :** الموظف الناجح هو الذي يراقب ضميره قبل أن يراقبه المسئول، وهو الذي يراعي المصلحة العامة قبل المصلحة الشخصية، فإذا تكون هذا المفهوم في سلوك الموظف فسوف ينجح وتتجح المؤسسة دون شك.

- ✓ **وضع الأنظمة الدقيقة التي تمنع الاجتهادات الفردية الخاطئة :** انطلاقا من ان كل الممارسات الخاطئة تنتج أحيانا من ضعف النظام أو غياب وضوح ادارته. وهنا يمكن لكل مؤسسة أن تخصص مكتبا خاصا يضطلع بمهام أخلاقيات المهنة ، يشرف عليه مجموعة من الموظفين. مهمته مراقبة مشاكل الاخلاقيات المهنية والتبليغ عنها

- ✓ **القدوة الحسنة :** إذا نظر العاملون إلى المدير وهو لا يلتزم بأخلاق المهنة. حتما سيؤثر ذلك في اخلاق الموظفين الاخرين والعكس بالعكس .

- ✓ **نظام محاسبة المسئولين والموظفين :** محاسبة المخالفين للتأكد من تطبيق النظام بشكل سليم. وهو ما يعرف بالأجهزة الرقابية التي تشرف على تطبيق النظام. وتمنع كل التجاوزات الحاصلة التي تعارض اخلاقيات العمل .

مما سبق يمكن القول ان عملية ترسيخ اخلاقيات المهنة باي منظمة او مؤسسة ياتي كمرحة اخيرة ضمن سلسلة عمليات تضمن تلك الاخلاقيات ، وفي تقديرنا ان عملية الترسية انما تتطلب بالدرجة الاولى وضوح ميثاق اخلاقيات العمل الذي يجب ان يشارك في تحديد بنوده جميع الموظفين مما يجعله محل اتفاق تام بينهم ، ويجمع ارادة العاملين في الدفاع عنهم وحماية اسسه ومرتكزاته ، التي تستمد من مختلف المبادئ والقيم التي يعتقدون انها محل تسليم لا يمكن تجاوزها او التخلي عنها .

قائمة الهوامش

-
- 1 - وفاء بحاش ، مرجع سابق .ص 46 . نقلا عن : لويزة دحيمان ، تأثير اخلاقيات الادارة على عملية توظيف الموارد البشرية في الجزائر . رسالة ماجستير ، كلية العلوم السياسية والاعلام ، جامعة الجزائر 3 ، 2011 - 2012 . ص 14 .
 - 2 - المرجع نفسه .ص 47 .
 - 3 - المرجع نفسه . نقلا عن : زكريا مطلق واحمد علي صالح ، إدارة التمكين واقتصاديات الثقة في منظمات الأعمال للألفية الثالثة ، عمان : دار اليازوري للنشر والتوزيع ، 2009 ، ص 260 .
 - 4 - سعيد مقدم ، الوظيفة العمومية بين التطور والتحول من منظور تسيير الموارد البشرية واخلاقيات المهنة . الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية ، 2010 ، ص 300 .
 - 5 - نسيمة خذير ، اخلاقيات الاعمال وتأثيرها على رضا الزبون . مرجع سابق .ص 353-354 .
 - 6 - أحمد لعريبي ، العقبي الأزهر ، " دور وظائف إدارة الموارد البشرية في إرساء أخلاقيات المهنة دراسة ميدانية في مديرية التربية لولاية أدرار" . مجلة الحقيقة ، العدد 39 ، (د، ت ، ن) ص 264 .
 - 7 - المرجع نفسه .ص 266 .