

أخلاقيات الوظيفة قمة العمل

د. خدوجة الهادي شمببي

قسم علم الاجتماع - كلية الآداب
جامعة الزاوية

الملخص:

تهدف الدراسة إلى التعريف بالأخلاق المهنية في أداء العمل، والتعريف على المسؤولية الأخلاقية للموظف في عمله، والتعريف على الآثار السلبية والإيجابية لأخلاقيات المهنة، والتعريف على العلاقة بين أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي، حيث اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي لوصف واقع هذه الظاهرة، وتوصلت الباحثة إلى جمعة من الاستنتاجات أهمها:

- 1- إن استقرار السلوك الوظيفي غير الأخلاقي في نفوس العاملين وممارستهم المستمرة له يكون مدخلاً لممارسته في مجالات الحياة الأخرى، فيصبح مدمراً للدولة والأمة؛ ذلك لأن السلوك غير الأخلاقي يعتبر عاملاً من عوامل الفساد والتأخر ومخالفة القواعد الدينية والأخلاقية والأعراف، وصاحبه يكون ممارساً للخداع والكذب والرشوة، مما ينقل المجتمع من الحالة الحضارية إلى حالة الفساد والتخلف.
2. توصل البحث إلى أن هناك عوامل دافعة للسلوك غير الأخلاقي في الوظيفة، تنحصر في العوامل الطبيعية والمادية والاجتماعية التي تتمثل في مجال العمل نفسه، كذلك العوامل الدستورية والإدارية والعوامل النفسية.
3. اتضح من البحث أن هناك مشكلة تواجه الجهاز الإداري، وتهدهد بالانهيار، وهي السلوك غير الأخلاقي في الوظيفة كونه حالة سلبية أفرزها سلوك منحرف ترعرع في ظل ظروف بيئية واجتماعية وثقافية غير سليمة.

4 . أوضح البحث وجود ضوابط ومعالجات أساسية لعلاج السلوك غير الأخلاقي في الوظيفة إذا اتبعت جميعها فإن ذلك يؤدي إلى انعدام السلوك غير الأخلاقي في المنظمة.

Abstract:

The study aims to define professional ethics in work performance, to identify the ethical responsibility of the employee in his work, to identify the negative and positive effects of professional ethics, and to identify the relationship between professional ethics and job performance. The researcher adopted the descriptive approach to describe the reality of this phenomenon. The most important conclusions are

-1 The stability of immoral job behavior in the hearts of workers and their continuous practice of it becomes a prelude to its practice in other areas of life, and it becomes destructive to the state and the nation; This is because immoral behavior is considered a factor of corruption, backwardness, and violation of religious and ethical rules and customs, and its owner is a practitioner of deception, lying and bribery, which moves society from a civilized state to a state of corruption and backwardness

-2 The research concluded that there are factors driving unethical behavior in the job, which are limited to the natural, material and social factors that are represented in the field of work itself, as well as the constitutional, administrative and psychological factors

-3 It became clear from the research that there is a problem facing the administrative apparatus, and threatening it with collapse, which is the unethical behavior in the job being a negative condition produced by deviant behavior that grew up under improper environmental, social and cultural conditions

-4 The research showed that there are basic controls and treatments to treat unethical behavior in the job, if all of them are followed, then this leads to the absence of unethical behavior in the organization

المقدمة:

تعتبر الأخلاق من الأشياء المهمة والضرورية لأي مجتمع، فالاهتمام بالقيم الأخلاقية والعادات والتقاليد هو أساس بناء الإنسان، وبالتالي يمكننا خلق مجتمع سعيد تسوده مبادئ العدل والمساواة، فالأخلاق هي التي من شأنها أن تخلق مجتمعاً سوياً سليماً خالياً من العقد النفسية والمشاكل الاجتماعية، ولا يتأتى ذلك إلا من خلال اتباع القانون الطبيعي، واحترام الشرائع السماوية، وتطبيق ما نصت عليه من مبادئ أخلاقية سامية، فالأخلاق مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بالدين؛ لأن أساسه أخلاقي يدعو إلي العدل والمساواة وفعل الخير والابتعاد عن الشر، من هنا جاء هذا البحث الذي يقوم على افتراض أن الأخلاق تختلف من شخص لآخر ومن مجتمع لآخر، وفقاً لديانة هذا المجتمع أو ذلك، فما يراه بعض الناس أخلاقياً قد لا يكون كذلك لدى بعض آخر.

سأتحدث في هذا البحث عن علاقة الأخلاق بالوظيفة، فمما لا شك فيه أن وجهة نظر عملاء أي منظمة وتقييمهم لسلوكيات وأداء العاملين عند إنجازهم لمعاملاتهم بها تمثل عنصراً مهماً في سمعة المنظمة وتجاوبها مع هؤلاء العملاء، وبالتالي استمرارهم في التعامل معها أو تركها، وكثيراً ما يصدر العميل رأيه حول هذه المنظمة أو تلك وهذا المدير أو ذلك بأنه ممتاز في تعامله أو سيء أو صادق أو مماطل أو متحاييل أو مرتش، وهذه الآراء تنطبق على الموظف في مكان عمله، ولعل هذه الآراء سواء أكانت سلبية أم إيجابية هي التي تعكس لنا مدى تمسك هذا الموظف أو ذلك بأخلاقيات الوظيفة.

وسأحاول من خلال هذا البحث التوصل إلى مفهوم أخلاقيات المهنة، وأهميتها للموظف في أداء عمله، والمسؤولية الأخلاقية للموظف، وما يجب أن يكون عليه، ووسائل تعديل السلوك غير الأخلاقي في العمل من خلال مجموعة من المحاور ذات علاقة بموضوع البحث.

أهداف البحث:

1. التعرف بالأخلاق المهنية في أداء العمل.
2. التعرف على المسؤولية الأخلاقية للموظف في عمله.
3. التعرف على الآثار السلبية والإيجابية لأخلاقيات المهنة.
4. التعرف على العلاقة بين أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي.

أهمية البحث:

تبرز أهمية البحث في الآتي:

1. تنمية الوعي لدى العاملين والمسؤولين بأهمية الأخلاق المهنية في العمل.
2. تتركز أهمية البحث والحاجة إليه من خلال النظر إلى أهمية أخلاقيات المهنة، وتحقيق الأهداف الموضوعية من أجل تطوير بنية النظام الوظيفي والخدمي الذي تكون له انعكاسات واضحة على المناخ الوظيفي خاصة والخدمي عامة.
3. قد يفتح البحث الآفاق أمام الباحثين للتعرف على أهمية أخلاقيات المهنة التي تساهم في تحسين المؤسسات الإدارية والخدمية في المجتمع.

منهجية البحث:

اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي لوصف واقع هذه الظاهرة، فهو المنهج الذي يمكن من خلاله معرفتها على النحو الدقيق، كما اعتمدت أيضاً المنهج الاستقرائي وذلك من خلال استقراء بعض الكتابات التي تتضمن مضمون البحث.

أولاً - تعريف الأخلاق:

جاء في مختار القاموس: الخُلُقُ التقدير، خُلِقَ الكلام وغيره: صنعهُ، خُلِقَ: صار خَلِيقاً أي جديراً، الخُلُقُ: الناس والبهائم، الخَلُوقُ: ضربٌ من الطيب، الخُلُقُ: السجية والطبع والدين، ومنه قوله - تعالى -: ﴿وَإِنَّكَ لَعَلَى خُلُقٍ عَظِيمٍ﴾ (القلم: الآية 4)، وحديث عائشة - رضى الله عنها -: "كان خُلُقُهُ القرآن". والخُلُقُ هو الطبع، وقيل الدين، وخالِقُهُم: عاشرهم بخُلُقٍ حسن⁽¹⁾.

هناك من عرّف الأخلاق بأنها "إرادة القوة"، أي أنّ العقل والأخلاق عاجزان أمام إرادة القوة، والقوة وحدها هي أساس الأخلاق⁽²⁾.

ويُعرّف أبو دبوس الأخلاق بأنها مجموعة المبادئ والقيم وقواعد السلوك التي تنظّم سلوك الإنسان وعلاقاته مع غيره من الناس، والتي على أساسها يقيم هذا السلوك وهذه العلاقات وما يصدر عن الإنسان من تصرفات⁽³⁾.

والأخلاق العملية تقوم بتطبيق الأخلاق النظرية على ظروف الحياة المختلفة، فهي تتناول وتطبيق الواجبات، واجب الإنسان نحو نفسه، وربه، ووطنه، وعائلته، فالشجاعة،

والطاعة والاحترام، والتضحية، والبذل، والعطاء، والكرم، والإخلاص، والصدق، وإتقان العمل، والأمانة، كلّها أخلاق عملية.

فالأخلاق كأَيّ شيءٍ آخر تكون خيراً أو شراً بمقدار ملاءمتها لغايات الحياة، وأعظم الأخلاق وأسامها الأخلاق التي تساعد على أعظم وأكمل حياة، وأنّ السلوك يكون أخلاقياً بمقدار ما يساعد الفرد أو الجماعة على الكمال والوحدة في وسط تتافر الغايات(4). ويرى علوان يحيى أنّ علم الأخلاق يوضّح معنى الخير والشر، وما يجب أن تكون عليه معاملة الناس بعضهم بعضاً، كما يوضّح الغاية التي يهدف إليها الناس من أعمالهم ويضئ لهم السبيل لأداء ما يجب أن يعمل، وأعمال الإنسان منها ما هو إراديّ، وهو الذي يصدر عن الإنسان بعد رؤية وتفكيرٍ في نتائجها وإرادة لعملها مع علمه بالهدف الذي يسعى إليه من وراء ذلك(5).

أما كلمة الأخلاق في اللغات الأوروبية فهي مشتقة من كلمة " Mores " جمع " MOS " وبنظرها في اليونانية " ethos " ومعناها " العادة " .

الأخلاق والإسلام:

إنّ الله - سبحانه وتعالى - قد جعل الدنيا امتحاناً واختباراً لبني الإنسان يتفاوتون فيها، ويتميز بعضهم من بعضٍ بأعمالهم وقدراتهم وأخلاقهم، وليس يخفى على الله شيءٌ صغر أو عظم، قال - تعالى - : ﴿أَحْسِبِ النَّاسُ أَنْ يُتْرَكُوا أَنْ يَقُولُوا آمَنَّا وَهُمْ لَا يُفْتَنُونَ * وَقَدْ فُتِنَّا الَّذِينَ مِنْ قَبْلِهِمْ فَلْيَعْلَمَنَّ اللَّهُ الَّذِينَ صَدَقُوا وَلْيَعْلَمَنَّ الْكَاذِبِينَ﴾(6).

تنظر الأديان السماوية المختلفة إلى الأخلاق على اعتبار أنّها جزء من كفاية أداء الوظيفة، وترى ضرورة أن يمتلك العامل (الفرد) السلوك الحميد والأخلاق القيمة، ويجمع الفلاسفة والمفكرون والمصلحون على أنّ الأخلاق الفاضلة هي الدعامة الأولى في بناء المجتمع وحفظ كيان الأمة، فضلاً عن منفعتها وضرورتها للفرد، فهو يتمتع بالشجاعة والصدق والكرم والحكمة والذكاء، ويضربه الكذب والجبن والبخل والبلاهة والغباء، وقد حرص الأنبياء خلال قياسهم بالتنشير بالديانات السماوية على إبراز مكانة الأخلاق الفاضلة، فحثوا على التحلّي بها، ونفروا من الرذائل والشور وحاربوها بكلّ ما وسعهم من قوّة وثبات.

- مفهوم أخلاقيات الوظيفة:

المقصود بأخلاقيات المهنة السلوك الإيجابي الذي يتوقعه المجتمع من شاعل الوظيفة، وبحكم تفاعل المنظمات والموظفين بوظائفهم المختلفة مع الجمهور المتعاملين مع أي من المنظمات، يلاحظ الجمهور سلوكيات هؤلاء الموظفين، ويستقي المجتمع نظرتهم وتقييمه لسلوك الموظف عند التعامل معه من خلال موروثاته، وعاداته، وأعرافه، وقيمه، ومعتقداته الدينية، بحيث تشكل جميعها الأخلاقيات التي يفترض وجودها في تعامله مع أي من المنظمات، ووفق هذه الرؤى يحدد المجتمع أو أي فرد منه كون هذا التصرف لائقاً أو غير لائق، والأخلاقيات بمفهومها العام تهدف إلى التقويم ومحاربة الفساد والإصلاح، ونجدها تشتمل على القيم العليا للفضيلة التي تدعو إلى الخير، والنهج الأخلاقي في القرآن الكريم، منهج غاية في البساطة حيث يختار ويتخير الألفاظ والأقوال ذات التأثير، وتتعدد الآراء حول أخلاقيات العمل والوظيفة (7).

- تعريف أخلاقيات الوظيفة:

تُعرف الأخلاق بحسب آراء بعض العلماء أو الباحثين بأنها مجموعة من قواعد النشاط والقيم التي تُطبّق كمعايير للسلوك الإنساني داخل المجتمع، ويبيّن هذا التعريف أنّ الأخلاق بمثابة معالم يسير عليها الإنسان في حياته الاجتماعية فتضبط تصرفاته مع الغير، فهو علم يوضح معنى الخير والشر، ويوضح الأهداف والغايات للوصول إلي أغراضهم (8).
ويذكر جميل صليبا في معجمه الفلسفي أنّ الأخلاق مأخوذة من كلمة "خلق" المنسوب إلى "الخلق" ويطلق على ما كان مطابقاً لقواعد السلوك في عصر من العصور (9).
وعن مفهوم الأخلاق نشأت أخلاقيات المهنة (الوظيفة) التي تعني المبادئ والقواعد والقيم التي تتحكم في سلوك الأفراد والجماعات بحيث تضع المعايير لما هو جيد وما هو ردي من سلوكيات، ووفقاً لذلك فإنّ التزام الموظف بأسس وقواعد وأخلاقيات العمل الذي يقوم به يعني تقيّد الفرد بأخلاقيات وظيفته، أي التزامه بأخلاقيات المهنة (Code of Ethics)، والأخلاقيات المهنية تعني أنّ لكل مهنة أخلاقاً وسلوكيات قويمّة وقواعد ومبادئ شرف تستدعي الالتزام بها، ومثلما للتجارة أخلاقيات تعني عدم الغش وتهتم بالصدق والإخلاص في التعامل والالتزام بالمواثيق والاتفاقيات التجارية وعدم الاحتكار أو استغلال الطرق الأخرى، نجد أيضاً لمهنة الطبّ أخلاقيات تحدّد السلوك الذي يجب على الطبيب أن

ينتهجه خلال ممارسته لمهنته من حيث الحفاظ على أسرار المريض، وإعطائه الجرعة الدوائية المناسبة والأمانة في كتابة التقارير الطبية، والطبيب الشرعي عند تشريحه للجنة، كما تستدعي أخلاقيات المهنة المحافظة على أعضاء المريض في العمليات الجراحية أو بعدها حياً أو ميتاً، ونشرت بعض الصحف حالات لأطباء في الخارج قاموا باستئصال أعضاء مثل كلية مريض عند إجراء عملية استئصال زائدة دودية له وذلك بهدف بيعها لمريض آخر من دون علم صاحبها⁽¹⁰⁾.

وتُعدّ أخلاقيات الوظيفة إحدى أهمّ مدخلات النظام الإداري الوظيفي التي توجّه سلوك العاملين في مجال العمل وتضبطه؛ لأنها تشكل لديهم رقيباً داخلياً، وتزوّدهم بأطر مرجعية ذاتية يسترشدون بها في عملهم، كما تتحدّد أخلاقيات المهنة بمحدّدات مهنية مختلفة ترتبط بمتطلّبات العمل، ومهمّاته ووظائفه، وبمحدّدات اجتماعية تتصل بالقيم والعادات المتعارف عليها في المجتمع، وبمحدّدات قانونية ترتبط بالقوانين الوضعية التي تحدّد الأنظمة والمبادئ والقواعد التي يجب الالتزام بها من قبل الموظفين.

- التزامات الموظف ومسؤولياته في العمل:

قال رسول الله - صلى الله عليه وسلم - : "كلّم راعٍ وكلّم مسؤولٍ عن رعيّته" حديث صحيح، والمسؤولية تعني الالتزام بأداء العمل بالصورة السوية المطلوبة، وفي الحديث أيضاً: "إنّ الله يحبّ إذا عمل أحدكم عملاً أن يثقنه"، وكرّمنا الله أيضاً في محكم تنزيله بالعمل المتقن، فالإتقان في العمل من المبادئ التي أقرّها الإسلام، بل إنّ كلّ الأديان السماوية تدعو للعمل وتجويده، وإنّ كثيراً من الموروثات عند شعوب العالم المختلفة تدعو للعمل والإخلاص فيه، حيث إنّ الإنسان لا يحسّ بطعم الحياة بدونه، وتُعدّ تجربة اليابان التي استطاعت في مدى أقلّ من نصف قرن أن تتوجّ نفسها كواحدة من الدول العظمى، بعد أن سحقتها الحرب العالمية الثانية خير مثال على ذلك، وقد أنّح للباحثين عند دراستهم أسرار نجاح اليابان في المدى الزمني القصير أنّ ذلك يرجع إلى تمسّكها بموروثاتها وقيمها الخاصة المتمثلة في حبّ العمل والإخلاص فيه⁽¹¹⁾.

فالوظيفة ما هي إلا مجموعة من الواجبات والحقوق أو السلطات والمسؤوليات التي يحددها القانون وإطار العمل بالمنظمة، وذلك من خلال تصنيف الوظائف، وتحديد المهام بوضوح، وتوضيح العلاقات الأفقية والرأسيّة بين الوظيفة والوظائف الأخرى، ولعلّ هذا

التصنيف للوظيفة هو الذي يمثل أخلاقيات وسلوك الفرد شاغل الوظيفة، وحتى يكتمل دوره لا بدّ من أن يوفر الجانب الآخر (المنظمة) كلّ الحقوق اللازمة لشاغل الوظيفة التي تمكنه من إشباع حاجاته، حيث إنّ الإشباع هو الذي يخلق الرغبة والسلوك الجيد للأداء، والأمانة تقتضي أن يقوم أيّ فرد بإنجاز كلّ ما عليه من عمل، ومراقبة الفرد لنفسه ذاتياً، وتأدية عمله بدقة وإخلاص، وفي الحديث الشريف: "من أخذ الأجر حاسبه الله بالعمل" (12).

1 . دور الإدارة في تكييف وتحسين بيئة العمل لشاغل الوظيفة:

إنّ من واجب الإدارة أن تعمل بكلّ إمكانياتها وطاقاتها وقدراتها، وبجميع ما تملك من صلاحيّات وسلطات على إصلاح بيئة العمل، وجعلها مناخاً صالحاً يساعد على العمل ويحفز إليه، ويسهم في رفع معنويّات الموظف وزيادة رضاه عن العمل وتكيفه معه، ويزيد بالتالي من إنتاجيته وإنجازه، ويساعد على تحسين طرق وأساليب أدائه لأعماله، والمهام والمسؤوليّات الموكلة إليه.

فالإدارة لها دورٌ فعّالٌ في تكييف البيئة وتحسينها بما يجعلها عاملاً مساعداً ومدعماً لزيادة وتحسين الإنتاج والإنجاز في العمل، من خلال إيجابية سلوك الموظف، ومما ينبغي لها أن تعمل في هذا الخصوص ما يلي (13):

أ - أن تكون لنفسها المفهوم السليم للبيئة، وتعرف أنواعها والعوامل والعناصر والظروف والمعطيات التي تدخل تحت كلّ نوعٍ من أنواعها وكلّ فرعٍ من فروعها، وتدرك أنّ المؤسسة التي تُديرها هي نفسها أحد فروع وحلقات هذه البيئة، وتعي الدور البالغ الأهمية الذي يمكن أن تقوم به البيئة بكافة أنواعها وفروعها وأبعادها في تشكيل سلوك الموظف والتأثير في كافة جوانب شخصيته، بما في ذلك معارفه وأفكاره وخبراته ومهاراته وقدراته وقيمه وميوله واتجاهاته وعاداته، وأن تعي في الوقت نفسه أنّ تأثير البيئة في هذه الشخصية وفي ذلك السلوك ليس بالضرورة أن يكون إيجابياً نافعاً، بل قد يكون إيجابياً وقد يكون سلبياً وقد يكون نافعاً وقد يكون ضاراً، وذلك بقدر ما تكون عليه البيئة من جودةٍ وصلاحٍ، ويقدر ما يبذل ويستثمر في سبيل إصلاحها وتحسينها من جهدٍ ومالٍ.

ب - أن تدرك كذلك أنّ الإدارة بكافة عمليّاتها وأوجه نشاطها وقوانينها ولوائحها ونظمها وتنظيمها، ونمط قيادتها وطرق واتجاهات الاتصال فيها، وما إلي ذلك من مكونات الإدارة هي جزءٌ من بيئة العمل، وأنّ الإدارة لا يمكن أن تتم بمعزلٍ عن البيئة المحيطة بها

داخل مؤسّسة العمل وخارجها وعمّا تحتويه هذه البيئة من عناصر ومكوّنات طبيعيّة ماديّة وثقافيّة واجتماعيّة واقتصاديّة وسياسيّة وروحيّة تكون الملامح المميّزة للوسط الذي تؤدّي فيه العمليّات الإداريّة.

ج - أن تبذل أقصى جهدها وأقصى ما تقدر عليه وتسمح به إمكانيّاتها في سبيل تحسين ظروف ومكوّنات البيئة الطبيعيّة والماديّة للمكان الذي يتمّ فيه العمل، بحيث تصبح العناصر والظروف والمكوّنات الماديّة عوامل إيجابيّة تسيّر العمل، وتحفّز إليه، وترغب فيه، وتشجّع عليه، وتسهم في رفع معنويّات الموظّف وفي رضاه عن عمله، وتكيفه معه، وفي زيادة إنتاجه وإنجازه وتحسين طرق أدائه.

د - على الإدارة أن تعمل على تحسين البيئة الاجتماعيّة بكافّة ضرورياتها والبيئة النفسيّة للعمل، بما يجعلهما مشجّعتين على العمل، ومحفّزتين إليه، ومرغبتين فيه، ومحققتين للتكيف معه والرضا عنه والارتياح إليه والاستمتاع به.

هـ - ينبغي للإدارة أن تقوم بتنظيم البرامج الاجتماعيّة والترفيهيّة للعاملين، وتهيئة الفرص الكافية لهم للتفاعل المثمر مع بعضهم لبناء علاقات وصدقات ناجحة فيما بينهم، وتشجيعهم على التواصل والتعاون والتضامن، وعلى الاحترام المتبادل والثقة المتبادلة.

و - ومن الأمور ذات الارتباط المباشر بالعمل الإداري التي ينبغي للإدارة الصالحة أن توليها عنايتها واهتمامها وتعمل بخصوصها أقصى ما تستطيعه حسن اختيار العاملين بالمؤسّسة بما يحقّق انسجامهم، وتقارب مستوياتهم التعليميّة والتدريبية ومستوياتهم في الخبرة والكفاءة، وإشراكهم في السلطة والمسؤوليّة.

ز - ومن الاتّجاهات المرغوبة في مجال الوظيفة والعمل التي ينبغي للإدارة أن تسهم في غرسها في نفوس موظّفيها والعاملين فيها: الإخلاص والأمانة والتفاني في العمل، وحبّ العمل واحترامه، وحبّ النظام، واحترام السلطة، والنظام، والملكيّة العامّة، والإيثار، وتقدير الواجب والمسؤوليّة والمصلحة العامة، وكراهية الكسل والإهمال في العمل، إلى غير ذلك من الاتّجاهات المرغوبة في مجال العمل.

2 - مسؤوليّة الموظّف في العمل:

تقع على الموظّف مسؤوليّة قيامه بالدور الذي وُجد من أجله في المنظّمة، فالمسؤوليّة (Responsibility) في معناها المبسّط هي الالتزام بأداء شيء ما، وهي

المحاسبة عن النتائج تمّ الالتزام بها، والمسؤولية في المحاسبة كما يرى الدكتور سيد الهواري ليست عن أنشطة تمت، إنما هي محاسبة الأفراد عن أداء واجبات، وهي تعني التزام من الشخص نفسه نحو نفسه، وفي مقابل الالتزام نجد أنّ المسؤولية تحوي في ذاتها السلطة اللازمة لتحقيق تلك النتائج، ويعني استغلال وقت العمل للعمل، والتفاني والإخلاص، والصدق والأمانة، وإنجاز ما يُطلب من الموظف على الوجه الأكمل، وعلى الموظف أيضاً الاقتصاد والكفاءة في استخدام موارد المنظمة، وعدم استغلالها بإسراف أو استخدامها لمصلحته الخاصة.

ويشير التومي الشيباني إلى أنّ خير ما يسعى إليه الموظف في تعلّمه هو تكوين عادات العمل المرغوبة، مثل: عادة الالتزام بالحضور إلى العمل في الوقت المحدد، وعادة إتقان العمل والدقة فيه، وعادة احترام العمل والقوانين واللوائح وتقدير المسؤولية، وعادة التعاون والتضحية في سبيل تحقيق المصلحة العامة، إلى غير ذلك من العادات المرغوبة التي يمكن للموظف أن يكتسبها عن طريق التعلّم، فالعادة نمط معين من الاستجابة المتعلّمة أو السلوك المكتسب الذي يتعلّمه الموظف أثناء حياته الوظيفية، من خلال ممارسته لعمله، ووفقاً للظروف المختلفة التي يعيش فيها والتي يتفاعل فيها داخل العمل وخارجه، حتّى إذا ما تحقّق للموظف اكتساب العادات المرغوبة فإنّ هذه العادات تصبح ذات منزلة كبيرة في حياته، وتصبح من المكونات الرئيسة لشخصيته⁽¹⁴⁾.

3 - الأخلاق المهنية التي يجب على الموظف التحلّي بها:

لقد أثبتت التجارب الإنسانية قديماً وحديثاً القول الذي ينصّ على أنّ الأخلاق الفاضلة تجعل للإنسان قيمة، وأنّ الأخلاق السيئة الرذيلة تقلّل من قيمة الإنسان؛ لذا نودّ أن نوضّح بعض الأخلاق الخيرة الفاضلة ذات القيم الرفيعة في المجتمع، التي يجب على الموظف التحلّي بها في مجال العمل، ومن أهمّ وأبرز تلك الفضائل ما يلي⁽¹⁵⁾:

أ - الصدق: وهو قول الحقّ والثبات عليه، ولهذه الفضيلة أثرها وفضلها في كلّ الظروف؛ إذ بفضلها تتحدّد الوقائع، وتنبلور الأحداث والمفاهيم، ويعرف كلّ فردٍ ما له وما عليه، وهي عنوان رقيّ الأمم وتقدمها وازدهارها، فإذا ما فقدت حلّ محلّها الخوف وانعدام الأمن، وزالت الطمأنينة، وعمّ الإضراب؛ وذلك كلّهُ يؤدي إلى التمرّق والتناحر والتأخّر؛

ولذلك يأمر الله - سبحانه - عباده المؤمنين بالتحليّ به، فيقول: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَكُونُوا مَعَ الصَّادِقِينَ﴾ (16).

وعن الصدق تنبثق الأمانة، وقول الحقّ، والوفاء بالوعد، وأداء الواجب، والشعور بالمسؤوليّة، واحترام النفس، قال الله - سبحانه وتعالى - : ﴿وَذَكَرْ فِي الْكِتَابِ إِسْمَاعِيلَ إِنَّهُ كَانَ صَادِقَ الْوَعْدِ وَكَانَ رَسُولًا نَبِيًّا﴾ (17).

ب - الإحسان : لا نعني بالإحسان تقديم الصدقة الماديّة، لكن الذي نعنيه هو الإحسان المعنويّ كالإقدام على الأعمال الحسنة والمعاملة الطيبة، واحترام الناس، والتهذيب في القول، ومساعدة كبار السنّ والضعفاء، يوضّح ذلك قوله - تعالى - : ﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبُغْيِ يَعْظُمُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ﴾ (13)، والكلمة الطيبة وقول المعروف إحسان.

ج - التعاون: وهو أن يقدم المرء إلى غيره العون والمساعدة لتتحد قوى الجميع في سبيل تحقيق الأهداف الخيرة التي يسعون إليها، إذ إنّ كثيراً من الغايات لا تتحقق إلا بتضافر الجهود، وبذل العمل المشترك في الصدق والإخلاص بعيداً عن الأنانيّة وحبّ الذات؛ لأنّ كلّ فردٍ من أفراد المجتمع في حاجةٍ معنويّةٍ لأخيه، لترابط المصالح وتشابك المنافع في كلّ مجالات الحياة؛ لذا فإنّ الله - سبحانه وتعالى - يأمرنا بالتعاون في سبيل الخير، فيقول: ﴿وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ﴾ (19)، والآية الكريمة واضحة في الحثّ على التعاون في الخير، والتحذير من التعاون على الإثم والعدوان (الشر)؛ لأنّ الشريعة السمحاء إنّما تسعى إلى إسعاد النفس، وحثّها على عمل الخير، وإبعادها عن مزالق الشرور والآثام، ويعتبر التعاون من أبرز فضائل الأخلاق الفاضلة.

د - الاستقامة: وتعني تهذيب النفس والسيطرة عليها، وتوجيهها الوجهة السليمة بإبعادها عن مزالق الشرّ والإثم، وحثّها على الخير والمنفعة من أجل الفرد والمجتمع، وقد وعد الله - سبحانه وتعالى - في كتابه العزيز الذين استقاموا من بعد إيمانهم أحسن الجزاء في الدنيا والآخرة، فقال - تعالى - : ﴿الَّذِينَ قَالُوا رَبُّنَا اللَّهُ ثُمَّ اسْتَقَامُوا تَتَنَزَّلُ عَلَيْهِمُ الْمَلَائِكَةُ أَلَّا تَخَافُوا وَلَا تَحْزَنُوا وَأَبْشِرُوا بِالْجَنَّةِ الَّتِي كُنْتُمْ تُوعَدُونَ﴾ (20)، فمن واجب المرء الفاضل أن يستقيم في حياته.

هـ - الصبر: وهو من الفضائل الخلقية والروحية التي يعتصم بها المرء، كلما نزلت به الخطوب أو ألمت به الشدائد، وهو قارب النجاة الذي ينتشله من بين أمواج الأسى والكروب، فيعيد إليه الثقة بالله والنفس، ويضيئ في ظلمات قلبه شعاع الأمل والرجاء، ويُعدّ الصبر فاصلاً بين الحياة الروحية والحياة المادية، وليس من فضيلة إلا وهي محتاجة إليه، فالشجاعة هي الصبر على مكاره الجهاد، والعفاف هو الصبر على ميل الشهوات، والحلم هو الصبر على ما يستفز المرء ويغضبه، ولهذا جعله الله - سبحانه وتعالى - من أحسن الفضائل، ووعد الصابرين خير الجزاء فقال: ﴿إِنَّمَا يُوفَى الصَّابِرُونَ أَجْرَهُمْ بِغَيْرِ حِسَابٍ﴾ (21).

ولا بدّ من التعرّض للمسؤولية الإدارية عند التحدّث عن مسؤوليات الموظف، فالمسؤولية كما ذكرنا من قبل تعني الالتزام، والالتزام لا بدّ أن تتبعه المحاسبة، كما يمكن تعريف مفهوم المسؤولية الإدارية من خلال المسؤولية الموضوعية (القانونية)، والمسؤولية الذاتية (الأخلاقية)، فالمسؤولية الموضوعية تعني المحاسبة عند التقصير، أما المسؤولية الشخصية (الذاتية) فتعني يقظة الضمير، وتحددها معايير داخلية تتعلق بضمير الموظف، فالمسؤولية الأخلاقية لا تعرّض صاحبها للعقوبة القانونية، أما المسؤولية القانونية فتعني الإخلال بواجبات الوظيفة، وبالتالي قد تؤدي إلى مساءلة قانونية أو جنائية (22).

4 - الاختلاف بين المسؤولية القانونية والمسؤولية الأخلاقية (23):

- أ . المسؤولية الأخلاقية تعني محاسبة الضمير ومحاسبة الله بخلاف المسؤولية القانونية التي تعتبر مسؤولية تجاه الآخرين وبالتالي تتم المحاسبة عليها قانونياً.
- ب . المسؤولية الأخلاقية أوسع نطاقاً من المسؤولية القانونية.
- ج . اشتراط حدوث الضرر في المسؤولية القانونية بخلاف المسؤولية الأخلاقية.
- د . المسؤولية الأخلاقية أكثر ثباتاً والمسؤولية القانونية تتغير بتغير الآخرين.
- هـ . المسؤولية الأخلاقية تتم وفق ضمير صاحبها، أما المسؤولية القانونية فتتفقدتها سلطة خارجية سواء كانت من جانب الإدارة بالمنظمة أو من خلال القضاء والقانون.
- و . المسؤولية الأخلاقية تكلف الناس بعمل الخير من تلقاء أنفسهم، أما المسؤولية القانونية فيتمّ التكليف بها من خلال واجبات الوظيفة المحددة قانوناً، مثلاً ينهي عن التعدي

على مال الغير بالسرقة، لكن القانون لا يكلف الأفراد بأن يتصدّقوا من أموالهم، إنّما الأخلاق هي التي تدفع إلى السلوك الذاتي بهذه الأشياء.

ثالثاً - السلوك غير الأخلاقي في المنظمة:

بتطور الحياة في المجتمعات تطوّرت أساليب السلوك غير الأخلاقي في المنظمات، فنجدها تتخذ أشكالاً متعدّدة في البلدان النامية ولا سيّما في مجتمعنا الليبي، مثل:

أ - روتين المكتب المعقّد، وطول إجراءات المعاملات الإدارية، والتمسك بحرفية القانون واللوائح والبطء في إنجاز العمل.

ب - انتشار العادات والسلوكيات غير الأخلاقية التي لا تتناسب وروح العمل الجاد، ومن مظاهرها عدم الاهتمام بالوقت والتسيّب والتأخير والغياب، والجمود وعدم المرونة في الإجراءات واستغلال وقت العمل استغلالاً خاصاً.

ج - الغش الذي يُعرّف بأنه سلوك غير سويّ منحرف لا أخلاقي، القائم به يزيّف الواقع ليحقّق لنفسه كسباً مادياً أو معنوياً لإشباع رغبة ما، وتمارسه المنظمات سواء أكان في النشاط أم المنتجات التي تقدّمها، كما يمارسه الموظفون بها أو المسؤولون بمستوى القيادات على جمهور المتعاملين أو العملاء.

وقد عرّف علماء الاجتماع الغشّ بأنه "سلوك منحرف يتعارض ويتصارع مع المستويات والمعايير المقبولة ثقافياً واجتماعياً داخل نسق أو جماعة اجتماعية"، فيؤدّي إلى سلوك غير مرغوب يتعارض مع العدل الاجتماعيّ القائم بين أبناء المجتمع، فالناس يحدّدون أنواعاً تخرق قواعد التعامل الأخلاقيّ في المجتمع من قبل أفراد معيّنين فيكونوا خارقين لتلك القواعد، وأنّ مثل هذا السلوك مرفوض لخروجه عن قواعد أقرتها ضرورة الاجتماع بين البشر بالعدل والنظام والقانون والعرف الاجتماعيّ⁽²⁴⁾.

د - السرقة والقائم بها يهدف إلى تزييف الواقع لتحقيق كسبٍ ماديٍّ أو معنويٍّ حدّده السارق بنفسه ليحصل على كسبٍ ما، فالقائم بها رافض لاتباع الأنماط السلوكية الصحيحة المقبولة التي يأخذ بها العامة، فالاختلاس والاعتداء على المال العام سلوك غير أخلاقيّ، وقد وصلت الاختلاسات إلى أرقام خرافية في السنوات الأخيرة حسب ما نسمعه ونقرأه بالصحف.

- هـ - استغلال الوظيفة لابتزاز الآخرين أو إجبارهم على ممارسة أشياء قسراً أو تسخيرهم من جانب المسؤول الأعلى للقيام بأعمال لمصلحته الخاصة.
- و - اللامبالاة من قبل الموظفين والميل إلى تطبيق أنظمة نمطية لكل الأنشطة بغض النظر عن اختلاف هذه الأنشطة .
- ز - استغلال أصول وممتلكات المنظمة المختلفة لمصلحة الموظف، وقد أدى تطوّر الحياة أيضاً إلى تطوّر أساليب السلوك غير الأخلاقي والجريمة تجاه الحق العام.
- ح - انتشار الرشوة والمحاباة والمحسوبية والمجاملة خاصة في عمليات التوظيف، وعمليات تقييم الأداء.
- ط - السلوك غير الحضاري بالخروج أثناء ساعات العمل لتأدية الأشغال الخاصة باعتبارها تصرفات عادية، وزيارة المستشفيات، والتعزية بالمنازل أثناء ساعات العمل وسيارات المصلحة العامة.
- ك - انتشار ظواهر الغياب لأيام بأكملها، خاصة في عطلات المناسبات الرسمية والدينية بإخلاء المكاتب قبلها وبعدها، حيث يغادر الموظف قبل الموعد المحدد للعطلة ويكون متأخراً في العودة للعمل.

رابعاً - أسباب حدوث السلوك غير الأخلاقي في المنظمة:

إن أسباب حدوث السلوك غير الأخلاقي بالمنظمة تكون نتاجاً لأحد الاحتمالين التاليين: فهي إما أن تكون أسباباً داخلية في المنظمة، أو أسباباً خارجية بالمجتمع الذي به هذه المنظمة، وتكون أسباب هذا الفساد إما فردية أو جماعية، بحيث يرجع السلوك غير الأخلاقي لفردٍ محدّد بعينه في المنظمة (تصرف شخصي)، أو أن يأخذ هذا الفساد طابعاً جماعياً.

وللبينة التي يخضع الموظف لتأثيرها والتي يعتبر سلوكه بجميع ضروبه وأحواله نتيجة لتفاعله مع ما يملك من استعدادات وخصائص داخلية مع البيئة التي يعمل ويعيش فيها أنواع كثيرة بحسب مفهومها الواسع، فمنها: البيئة الطبيعية المادية، والبيئة الاجتماعية بضروبها المختلفة، والبيئة النفسية.

1- البيئة الطبيعية - المادية:

بالنسبة إلى البيئة الطبيعية المادية في مجال العمل، فإنها تشمل جميع ما في مكان العمل وما يحيط به خارجياً من عناصر وعوامل وظروف طبيعية ومادية لها تأثيرها على سلوك الموظف وعلى إنتاجيته وإنجازه وأدائه لأعماله، وتنقسم هذه العناصر الطبيعية - المادية في النهاية إلى نوعين: عناصر للبيئة الداخلية وأخرى للبيئة الخارجية المحيطة بمكان العمل من الخارج (25).

من العناصر الطبيعية المادية الداخلية في مكان العمل نفسه: هندسة المبنى، وجاذبيته الخارجية، وما فيه من مرافق وحجرات، ومدى ما يتوافر في مكاتبه من استقلالية للموظف في مكتب خاص، وما فيه من أثاث وأجهزة ومعدات، وعدد ساعات العمل في الأسبوع، وعدد فترات الراحة في اليوم، وإلى غير ذلك من العناصر الطبيعية المادية الداخلية التي توجد في مؤسسة العمل ومكانه والتي لها تأثير على سلوك الموظفين والعاملين بالمؤسسة وعلى إنتاجيتهم وإنجازهم وأدائهم.

- ومن عناصر البيئة الخارجية المحيطة بمؤسسة العمل ومكانه والتي لها تأثيرها على سلوك العاملين بهذه المؤسسة وعلى إنتاجيتهم وإنجازهم وأدائهم لأعمالهم المناخ الطبيعي للبلد، وما يتضمنه هذا المناخ من درجات الحرارة والرطوبة في مختلف شهور السنة، ومدى انتظام سبل المواصلات من وإلى مكان العمل وإلى غير ذلك من مظاهر البيئة الخارجية المحيطة بمكان العمل، والتي لها تأثيرها على سلوك الموظف، وذلك على أساس أن الموظف بجانب كونه موظفاً في مؤسسة معينة يتأثر بكل ما فيها من عناصر وظروف طبيعية مادية، فإنه في الوقت نفسه فرد في مجتمع معين وفي بلد معين يتأثر أيضاً إيجاباً أو سلباً بكافة ظروفه ومعطياته الطبيعية والمادية ليس فقط خارج العمل بل داخله أيضاً.

2 - البيئة الإدارية:

كلما كانت النظم الإدارية مُحكّمة وسليمة وكان الإداريون قُدوة، قلّ السلوك غير الأخلاقي، ويقدر الالتزام الذي تفرضه هذه النظم والالتزام الذي يتبعه منفذوها تأتي تصرفات وسلوكيات منتسبي المنظمات سلباً وإيجاباً، وتدخل ضغوط العمل (الضغوط الوظيفية) في مجال البيئة الإدارية للعمل، فقد عُرِّفت ضغوط العمل بأنها "مجموعة التغيرات الفسيولوجية

الناجمة من عوامل معيّنة في عمل الفرد تتأثر بمجموعة من العوامل، والتي تؤثر بشكلٍ أو بآخر على الأفراد في بيئة عملهم".

وعُرفت أيضاً بأنها مجموعة من المثيرات التي يتعرّض لها الفرد ناتجة عن المصادر البيئية والتنظيمية والوظيفية والفردية، وتحدث آثاراً نفسية وجسمانية وسلوكية وتنظيمية، ويختلف هذا التأثير من فردٍ لآخر، وتحدث تأثيراً إيجابياً وسلبياً، وتؤثر سلبياً على فاعلية أداء الفرد إذا زادت عن قدرة تحمله.

ومن الآثار السلوكية التي تنعكس على سلوكيات العاملين بالمنظمة سلباً، عدم الرغبة في العمل والتأخير والغياب، والتسيّب وترك الخدمة وتقليل الإنتاج أو الإحجام عنه، وكلها سلوكيات سلبية على الأداء تقلل من أداء العامل وإنتاجيته، وبالتالي تقلل من قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها الإنتاجية والتنظيمية⁽²⁶⁾.

3 - البيئة السياسية الدستورية:

تأتي تصرفات الأفراد بالمنظمة وفقاً للرقابة التي توفرها هذه البيئة، وعلى مدى قوّة القوانين وتنفيذها يكون الانضباط السلوكي، فأحياناً تضغط النواحي السياسية على موظفي الخدمة العامة وتجبرهم على انتهاج سلوكٍ غير أخلاقي⁽²⁷⁾.

4 - البيئة النفسية:

من أنواع البيئات ذات التأثير على سلوك الموظف وإنتاجيته وأدائه لعمله البيئة النفسية أو الوسط النفسي العام الذي يعمل فيه ويتفاعل معه، والذي يتمثل فيما يسود المؤسسة التي يعمل فيها الموظف من مناخٍ وجدانيٍّ أو جوٍّ نفسيٍّ وما يعجّ به هذا الجو النفسي - في نظر الموظف على الأقل - من مشاعر وأحاسيس وعواطف عامّة سواء أكانت إيجابية أم سلبية، وذلك مثل: الرضا أو السخط العام بين الموظفين والعاملين، ومشاعر الحب والكراهية، ومشاعر الودّ أو العدا، ومشاعر السعادة أو الشقاء، ومشاعر النجاح والإنجاز أو الفشل والإحباط، ومشاعر الأمل أو اليأس بينهم، ومثل هذا الإحساس بارتفاع المعنويات أو انخفاضها بين الموظفين، وبالتعاون أو التنافس بينهم، وبالصرع أو التوافق، وبالانسجام أو التنافر في القيم والأفكار والاتجاهات، إلى غير ذلك من المشاعر والأحاسيس التي قد تصبح عامّة في المؤسسة أو غالبية على الجوّ العام فيها⁽²⁸⁾.

5 - البيئة الاجتماعية الاقتصادية:

تتمثل هذه البيئة في القوانين التي تفرضها البيئة الخارجية كقانون ضريبة الدخل أو ضريبة المبيعات إذ قد تدفع البعض إلى التحايل عليها، بل نجد أحياناً في بعض الدول التي تطبق نظاماً إسلامياً تحايلاً من بعض المنظمات أو الأفراد على قوانين اقتصادية كقانون الزكاة مثلاً...، ويختلف الفساد من مجتمع إلى آخر، ومن دولة نامية إلى دولة متقدمة وهكذا، ومن مجتمع متدين إلى مجتمع آخر، فالرشوة والكسب الذي تحرّمه مجتمعاتنا المسلمة تتبعه وتبيحه بعض المجتمعات، كما تمثل عوامل الفقر وقلة الإشباع عاملاً أساساً في انتشار الفساد الذي يسببه التدني الواضح لمستويات الأجور وشروط الخدمة المجففة⁽²⁹⁾.

يتضح مما تقدم أن البيئة ليست شيئاً منفصلاً عن الموظف أو شيئاً يوجد إلى جانبه، بل هي تنشأ من تفاعل شخصية الفرد (الموظف) مع بيئته الواقعية.

خامساً - معالجات السلوك غير الأخلاقي⁽³⁰⁾:

لا شك أن ظهور الفساد بالمجتمعات المختلفة نتيجة نقص الإشباع يؤدي إلى فساد سلوكيات المجتمع بأكمله، وقد حدّد بعض علماء السلوك ست وسائل لإصلاح السلوك غير الأخلاقي شملت ما يلي⁽²⁴⁾:

- السلوك المجتمعي.
- تحسين ظروف وأوضاع العاملين.
- الإجراءات التنظيمية لمواقع الفساد.
- الإصلاح.
- وضع القوانين واللوائح.
- العدل والمساواة من جانب الإدارة.

1 - السلوك المجتمعي:

يتأثر سلوك الفرد بسلوك المجتمع بحيث ينقل الفرد سلوكيات المجتمع إلى المنظمة التي يعمل بها، فيحدث التناقض بين سلوكيات الفرد التي يحملها من مجتمعه وبين ضوابط أو نظم المنظمة، والمجتمع يؤثر في سلوك الفرد سواء أكان على مستوى العائلة أم القبيلة أم

المنظمة أم العرف أم الدين، وتزيد نسبة الفساد في المجتمعات الفقيرة والمتخلفة مقارنةً بالدول المتقدمة، فلا بدّ من وجود القدوة الحسنة خاصةً بين المسؤولين، وبجانب تسخير التعليم والتدريب لا بدّ من التبصير حتى يمكن التخفيف من حدة السلوك غير الأخلاقي وتوعية المجتمع بضرره.

2 - تحسين ظروف وأوضاع العاملين:

لا بدّ للإدارة أن تعمل على تحسين شروط خدمة العاملين والعمل بقدر الإمكان على توفير الحياة الكريمة لهم ولأسرهم ومساعدتهم على الاستقرار، وحلّ المشكلات المتعلقة بالعمل والعاملين وإحساسهم بأنهم عضو هامّ مؤثر بالمنظمة، وبالتالي الحرص على تهيئة جوّ العمل والراحة لهم للقيام بوظائفهم فيها.

3 - الإجراءات التنظيمية لمواقع الفساد:

فيها يتمّ وضع الضوابط اللازمة لمتابعة أنشطة وأقسام المنظمة التي تحدث أو يُتوقع أن تحدث فيها حالات السلوك غير الأخلاقي، والعمل بالنقل المستمرّ للموظفين بين هذه الأقسام، بالإضافة إلى وضع لوائح تحدّد العقوبات الصارمة في حالة ممارسة أيّ سلوك غير أخلاقي، وتُعدّ يقظة الإدارة ومتابعتها المستمرة للأداء من العوامل المهمة لمعالجة أيّ سلوك غير أخلاقي، بحيث تقوم باكتشاف الانحرافات في بدايتها، والعمل على وقاية المجتمع منها، وتأتي قوّة الردع من جانب الإدارة لمقترف السلوك غير الأخلاقي بمثابة الأثر الأقوى الفعال لعدم تكراره مستقبلاً.

4 - الإصلاح:

لا بدّ أن توضع العقوبات العادلة والمناسبة ضدّ ممارسة السلوك غير الأخلاقي، وأن يكون جميع القادة دعاةً لنبذ السلوك غير الأخلاقي، بالإضافة إلى الاهتمام من جانب المجتمع كافةً لردع هذه السلوكيات غير الأخلاقية، وعلى جميع المستويات من الساسة إلى رجال الدين ورجال علم الاجتماع ورجال الإدارة.

5 - وضع القوانين واللوائح:

وهي القوانين واللوائح التي ترغّب في السلوك الحسن، وترهّب من مخالفته، وتنبذ السلوك غير الأخلاقي الذي نلاحظه في كلّ المجتمعات المعاصرة وإن اختلفت أساليبه هنا

وهناك، ولا بدّ أن تشمل هذه العقوبات كلّ أشكال السلوك غير الأخلاقيّ من رشوةٍ وتسيّبٍ وخلافه، ولا بدّ من الاهتمام أيضاً بتشجيع وتحفيز السلوك الأخلاقيّ الإيجابيّ حتى يصبح سلوكاً عادياً لجميع أفراد المجتمع، بوضع حوافز مائيّة جيّدة للموظبين على اتّباع السلوك الجيّد، ويمكن تحفيز العاملين وتقديرهم من جانب الإدارة بإعطائهم فرصاً للراحة في أوقات العمل وباستخدام الحوافز المعنويّة أيضاً في مجال العمل، يضاف إلي ذلك تحبيب العمل للعاملين وعدالة فرص الترقية وإمكانيّة التقدّم في العمل.

6 - العدل والمساواة من جانب الإدارة:

على الإدارة أن تكون القدوة في المساواة والعدل ومعاملة العاملين حتى تخلق الثقة والإخلاص بينها وبينهم، مثال ذلك:

أ . تقديم مكافآت عادلة للأفراد: كلّما قدرت المنظمة على توفير مكافآت عادلة ومجزية للعاملين (حوافز) حقّق ذلك رضاهم، وكلّما أحسّ العاملون بعدم الرضا من الحوافز المقدّمة كان ذلك إحباطاً لهم.

ب . القيادة العادلة: كلّما أحسّ العاملون بالقيادة العادلة في المعاملة والإجراءات زاد الرضا عن القيادة وارتفعت المعنويّات في العمل.

الاستنتاجات:

- 1 . إنّ استقرار السلوك الوظيفيّ غير الأخلاقيّ في نفوس العاملين وممارستهم المستمرّة له يكون مدخلاً لممارسته في مجالات الحياة الأخرى، فيصبح مدمراً للدولة والأمة؛ ذلك لأنّ السلوك غير الأخلاقيّ يعتبر عاملاً من عوامل الفساد والتأخّر ومخالفة القواعد الدينيّة والأخلاقيّة والأعراف، وصاحبه يكون ممارساً للخداع والكذب والرشوة، ممّا ينقل المجتمع من الحالة الحضاريّة إلي حالة الفساد والتخلّف.
- 2 . توصلّ البحث إلي أنّ هناك عوامل دافعة للسلوك غير الأخلاقيّ في الوظيفة، تنحصر في العوامل الطبيعيّة والماديّة والاجتماعيّة التي تتمثّل في مجال العمل نفسه، كذلك العوامل الدستوريّة والإداريّة والعوامل النفسيّة.

- 3 . اتضح من البحث أنّ هناك مشكلة تواجه الجهاز الإداري، وتهدده بالانهيار، وهي السلوك غير الأخلاقي في الوظيفة كونه حالة سلبية أفرزها سلوك منحرف ترعرع في ظل ظروف بيئية واجتماعية وثقافية غير سليمة.
- 4 . اتضح من خلال البحث أنّ للسلوك غير الأخلاقي في الوظيفة صوراً متعددة يتمثل فيها، وأنه يمارس بأشكال مختلفة في مجال العمل.
- 5 . زاد الإسلام من فاعلية كثير من المفاهيم الإسلامية، كمعنى الصدق والعدل والمساواة، ووظفها في خدمة المجتمع والدفع به في سبيل الرقي والحضارة.
- 6 . كان النبي - صلى الله عليه وسلم - وصحابته الكرام يمثلون النموذج الأمثل لتطبيق تعاليم الإسلام السمحة من الصدق، والمساواة، والعدل، ومعاملة المسلمين بحسب درجة تقواهم وصلاتهم، بغض النظر عن المستوى الاقتصادي والاجتماعي.
- 7 . أوضح البحث وجود ضوابط ومعالجات أساسية لعلاج السلوك غير الأخلاقي في الوظيفة إذا اتبعت جميعها فإن ذلك يؤدي إلى انعدام السلوك غير الأخلاقي في المنظمة.

التوصيات:

من خلال الدراسة والاستنتاجات التي توصلت إليها فإن الباحثة توصي بالآتي:

- 1 . ضرورة القيام بحملة توعوية إرشادية بين جميع العاملين في الجهاز الإداري ومن بينهم أمر خطورة السلوك غير الأخلاقي في العمل من رجال الإدارة والمتخصصين بمختلف مواقعهم ومستوياتهم لمواجهة هذه الظاهرة.
- 2 . يجب أن يكون للإدارة دور مؤثر وفاعل ضمن نشاطها اليومي داخلياً في أداء الموظفين والعاملين الوظيفي، وعليها إيجاد الروابط التفاعلية مع الإدارة والمجتمع بما يحقق مصالحهم ومصالح المجتمع.
- 3 . تطبيق اللوائح الداخلية للعمل، والتأديب والتعليمات الخاصة بظاهرة السلوك غير الأخلاقي في العمل والحد من انتشاره، وأن أي مرونة وتساهل في التطبيق يجعل هذا السلوك حالة سلبية ويتأصل في المجتمع، مع التأكيد على إيجاد ضوابط أساسية لعلاج هذا السلوك.

4 . ضرورة القيام بدراساتٍ مستمرةٍ في تناول ظاهرة السلوك غير الأخلاقيّ في مجال الوظيفة، نظراً لخطورته على المصلحة العامّة للدولة والمجتمع، والتصديّ لأساليب هذا السلوك في صورته المختلفة، ومعرفة أسبابه وعوامله الطبيعيّة والسياسيّة والإداريّة وغيرها، وملاحظة أثر انتقال السلوك غير الأخلاقيّ إلى مجالات الحياة الأخرى.

الهوامش:

1. الطاهر أحمد الزاوي، مختار القاموس، الدار العربيّة للكتاب، 1983 م، مادة (خلق).
2. دل ديور انت، ترجمة فتح الله المشعشع، فلسفة الفلسفة، مكتبة المعارف، بيروت، ط2، 1972.
3. رجب أبو دبوس، فلسفة الفلسفة، الجزء 2، مباحث الفلسفة، الدار الجماهيرية للنشر والتوزيع والإعلان، ط2، 1424 م .
4. دل ديور انت، ترجمة فتح الله المشعشع ، مرجع سابق.
5. علوان يحيى، الأخلاق في ميزان القيم، مجلة كلية الآداب بالزاوية، 2002.
6. سورة العنكبوت: الآية (21).
7. زكي مكّي إسماعيل، السلوك التنظيمي، سلسلة العلوم الإداريّة 12، شركة مطابع السودان، ط2، 2009 .
8. أحمد أمين، الأخلاق، دار الكتاب العربي، 1969 م.
9. إبراهيم التومي، برغسون والقيم الأخلاقيّة، مجلة كلية الآداب، العدد العاشر، 2009.
10. زكي مكّي إسماعيل، أصول الإدارة والتنظيم، شركة مطابع السودان، 2009م.
11. زكي مكّي إسماعيل، السلوك التنظيمي، مرجع سابق.
12. السلوك التنظيمي، المرجع سابق.
13. عمر التومي الشيباني، علم النفس الإداري، الدار العربيّة للكتاب، 1988 م.
14. المرجع السابق.
15. علوان يحيى، مرجع سابق.
16. سورة التوبة: من الآية (119).
17. سورة مريم: من الآية (54).
18. سورة النحل: الآية (90).

- 19 . سورة المائدة: من الآية (3).
- 20 . سورة فصلت: من الآية (30).
- 21 . سورة الزمر: من الآية (10).
- 22 . زكي مكّي إسماعيل، السلوك التنظيمي، مرجع سابق.
- 23 . المرجع السابق.
- 24 . صفاء داود التميمي، ظاهرة الغش في الامتحانات المدرسية (الأسباب، الآثار، الحلول)، مجلة منارة البحوث الاجتماعية، العدد الخامس، 2010 م.
- 25 . عمر التومي الشيباني، مرجع سابق .
- 26 . زكي مكّي إسماعيل، السلوك التنظيمي، مرجع سابق.
- 27 . المرجع السابق.
- 28 . عمر التومي الشيباني، مرجع سابق.
- 29 . زكي مكّي إسماعيل، مرجع سابق.
- 30 . زكي مكّي إسماعيل، مرجع سابق.