

الفصل الأول: مدخل للآداب وأخلاقيات العمل

تمهيد:

أصبح موضوع أخلاقيات العمل من المواضيع التي تحظى باهتمام متزايد خلال السنوات الأخيرة، ويرجع السبب في ذلك إلى تزايد حجم الفضائح والتجاوزات وإتساع دائرة الجرائم والفساد في الأوساط الوظيفية خاصة جرائم الإختلاس والرشوة وإستغلال النفوذ وغيرها من الجرائم التي أصبحت تطبع وترافق سلوكيات وتصرفات الأفراد العاملين في مختلف الإدارات والمؤسسات العامة والخاصة، ولذلك برزت أهمية أخلاقيات العمل كمطلب أخلاقي وديني وإداري وكأداة ووسيلة وقائية وعلاجية ضد كل أشكال الفساد وصوره.

أولاً: مفهوم أخلاقيات العمل

في البداية ومن خلال المسح المكتبي للأدبيات النظرية التي تناولت الموضوع نشير إلى تعدد التعريفات التي أولاهها الكتاب والباحثون لمفهوم أخلاقيات العمل، لكن ورغم تعدد هذه التعريفات إلا أنها توافقت في معظمها من حيث الجوهر والمضمون وإن اختلفت بعضها من حيث الأسلوب والشكل، بالإضافة إلى ذلك تعددت المصطلحات التي تستعمل للتعبير عن هذا المفهوم فنجد مثلاً أخلاقيات الأعمال وأخلاقيات العمل وأخلاقيات المهنة، وأخلاقيات الإدارة وأخلاقيات الوظيفة وأخلاقيات المنظمة وغيرها من المصطلحات التي تستعمل من قبل الكثيرين للتعبير عادة عن نفس المفهوم رغم وجود بعض الإختلافات بينها من حيث النطاق والممارسة والمجال الذي تغطيه، ويعتبر إستعمال مصطلح أخلاقيات العمل أكثر شمولية وعمومية وعمق وتوسع من باقي المصطلحات الأخرى لأنّ جميع هذه المصطلحات تشترك في الكلمة الأولى (الأخلاقيات) وتختلف في الكلمة الثانية، لذلك وقبل أن نقدم المقصود بأخلاقيات العمل يتحتم علينا أولاً أن نوضح معنى العمل، فالعمل بالمفهوم البسيط يشير إلى كل جهد عضلي أو فكري يبذله الإنسان لتحقيق غرض نافع، ولكي يتحقق هذا الغرض النافع وجب القيام بهذا العمل بالطريقة الصحيحة، ومن خلال هذا التعريف البسيط للعمل يتضح لنا أنّ العمل يمس جميع جوانب حياة الإنسان سواء كان هذا العمل بمقابل أو بدون مقابل، وقد يكون هذا العمل في وظيفة أو حرفة أو مهنة، وبعد تقديم معنى العمل نأتي الآن لتوضيح مفهوم أخلاقيات العمل، فأخلاقيات العمل تشير إلى مجموعة القيم والمبادئ والمعايير والآداب التي تعد مرجعاً للسلوك المرغوب والمطلوب في العمل، والتي يجب الإلتزام بها من طرف جميع الأفراد، ومن خلالها يمكن للأفراد التمييز بين ما هو صحيح أو خطأ، وما هو جيد أو سيء، وتوفر أخلاقيات العمل الأساس القانوني والتنظيمي والأخلاقي لسلوك الأفراد في مختلف المواقف والظروف التي قد تواجههم داخل العمل أو خارجه، وبالتالي فأخلاقيات العمل عبارة عن مجموعة من القيم والأعراف والتقاليد والمبادئ والآداب التي يتفق عليها أفراد عمل معين لتحديد ما هو خير وصحيح وواضح وعادل في نظرهم، والذي يعتبرونه أساساً لتعاملهم وتنظيم أمورهم وسلوكهم في إطار العمل، وأي سلوك أو تصرف يخالف ذلك يعتبر سلوكاً وتصرفاً غير أخلاقياً لأنه يخالف القيم والأعراف والآداب والمبادئ المتعارف عليها، فالعمل كعمل يتطلب من الأفراد سلوكاً لا بدّ أن يكون موافقاً للآداب وللقواعد الأخلاقية المتفق عليها في العمل، هذه القواعد الأخلاقية تحددها عادة اللوائح والقوانين والأعراف والقيم المنظمة لمزاولة العمل، وهناك إختلاف جوهري بين مصطلح أخلاقيات العمل وأخلاقيات المهنة، ويكمن هذا الإختلاف في كون أن مفهوم أخلاقيات العمل مفهوم واسع يعبر عن المبادئ والآداب والقيم الأخلاقية التي تنطبق على جميع أنواع الأعمال بدون إستثناء، بينما مفهوم أخلاقيات المهنة مفهوم ضيق وهو أكثر تحديداً ودقة من مفهوم أخلاقيات العمل، بل وهو جزء من أخلاقيات العمل وتكملة له، وهو يشير إلى مجموعة القواعد والآداب والمبادئ والقيم الأخلاقية التي تفرض على أصحاب كل مهنة بشكل خاص دون غيرهم، حيث أنّ لكل مهنة أخلاقيات تختلف عن غيرها من المهن الأخرى، فمثلاً أخلاقيات مهنة الطب تختلف عن أخلاقيات مهنة التعليم، وهما يختلفان عن أخلاقيات مهنة الصحافة وهكذا كل مهنة لها أخلاقياتها التي تختلف عن غيرها، وفي الأخير نود أن نوضح الفرق بين الأخلاق الشخصية (الأخلاق) وأخلاقيات العمل، حيث يخلط الكثير من الأفراد ما بين الأخلاق الشخصية وأخلاقيات العمل، بل ويظن البعض أنّهما مترادفان، لكن في الحقيقة هذا الظن صحيح في

جانب وخاطى في جانب آخر، إذا يمكن القول أنّ أخلاقيات العمل تستمد فعّاليتها من الأخلاق الشخصية التي يتحلّى بها الفرد، لكنهما ليسا مترادفين بحيث أن الأخلاق الشخصية تشير إلى مجموعة القيم والمبادئ الأخلاقية التي يتم غرسها في الفرد منذ طفولته من قبل الدائرة المحيطة به، بداية من حدود أسرته وعائلته، مروراً بما يمليه عليه الدين والعرف والمجتمع وتستمر عملية تأثيرها طوال فترة حياته ولا تنحصر في مدة زمنية معينة أو موقف محدد، بل يتم توريثها لمن بعده كذلك، وعادة ما تكون هذه الأخلاق متشابهة بين الجميع، كونها في الأصل مستمدة من المجتمع ذاته ومقبولة منه، بينما أخلاقيات العمل كما أشرنا إليها في السابق هي المبادئ والإطار الأخلاقي الذي ينظم العمل وآلية التعامل فيه، والتي ليست بالضرورة أن تتوافق مع الأخلاق الشخصية، لكنها ملزمة للجميع من قرر العمل في بيئة تطبيقها.

ثانياً: أهمية أخلاقيات العمل

تعتبر الأخلاق هي الركيزة الأساسية لاستقرار المجتمعات فلا يمكن أن تنتظم الحياة الإنسانية إلا بضوابط سلوكية تنظم علاقات الناس فيما بينهم، والأخلاق هي أهم الضوابط التي حثت عليها الشرائع السماوية، وما ينطبق على المجتمع وأفراده بصفة عامة ينطبق على الأعمال والوظائف والمؤسسات بصفة خاصة سواء كبرت أو صغرت، فأهم عامل للنجاح والاستقرار في الأعمال والمؤسسات هو الالتزام بأخلاقيات العمل، وهذا الالتزام يكون له تأثير كبير على فاعلية الأفراد العاملين وإنتاجيتهم، فالالتزام بالقوانين وحدها لا يكفي ما لم تقترن بالالتزام الأدنى بتطبيق الأخلاق من قبل الأفراد العاملين، فالإلتزام بالأخلاق في العمل أمر واجب يجب أن يحرص عليه الأفراد والمؤسسات، فالمؤسسات يجب عليها أن لا تكتفي بمدى إلتزام الأفراد العاملين بأخلاقيات العمل بناءً على قناعاتهم الشخصية بل هي بحاجة لأن تلتزم بذلك كجزء من متطلبات العمل، ومن الضروري عليها أن تحدد ما هو أخلاقي وما هو غير أخلاقي بصياغة لائحة توضح ذلك وتكون ملزمة لجميع الأفراد وتكون هناك عقوبة رادعة لمن يخالفها، وعلى الرغم من أنّ كل فرد ينبغي أن يتحلّى بأخلاقيات العمل الذي يمارسه فإنّه لا بد على المؤسسة وإدارتها أن تضع الضوابط والإجراءات التي تجعل الأفراد العاملين يلتزمون بأخلاقيات العمل، ويمكن تلخيص أهمية أخلاقيات العمل بالنسبة للأفراد وبالنسبة للمؤسسة أو الإدارة في النقاط التالية:

1- بالنسبة للأفراد (العاملين أو الموظفين): تكمن أهمية أخلاقيات العمل بالنسبة للعمال في النقاط التالية:

- تساهم في بناء شخصية الأفراد،
- تساهم أخلاقيات العمل في ضبط السلوك الشخصي والعملية الذي ينبغي أن يتحلّى به الأفراد العاملين،
- تساهم في تقوية الإلتزام بمبادئ العمل الصحيح والأخلاقي،
- تعمل على وقاية الأفراد من الإنحراف،
- تساعد العامل في فهم واجباته الوظيفية وما يترتب عليها من جزاءات إيجابية أو سلبية لتفادي بعض المظاهر السلوكية السلبية،
- تساهم أخلاقيات العمل في ضمان حريات وحقوق الأفراد العاملين،
- تساهم في تحديد وتنظيم إلتزامات وواجبات الموظفين والمهنيين تجاه الجهات المشرفة والعملاء والزلاء والمجتمع
- الحفاظ على العلاقات الجيدة بين الزلاء في العمل والمهنة وتعزيز روح التعاون والمساعدة المتبادلة،
- تساهم في تحسين أداء الموظفين والمهنيين،... إلخ

2- بالنسبة للمؤسسة أو الإدارة والمجتمع: تكمن أهمية أخلاقيات العمل بالنسبة للمؤسسة أو الإدارة والمجتمع في النقاط

التالية:

- خلق جسور بين الإدارة والعاملين والمواطنين قائمة على الثقة المتبادلة،

- تعمل أخلاقيات العمل على إزالة الطابع التسلطي الذي يمكن أن تتصف به الإدارة أو ممثليها،
- تعزيز مصداقية الإدارة مع المرؤوسين،
- تعزيز سمعة المؤسسة على صعيد البيئة المحلية والإقليمية والدولية،
- المساعدة في تحسين عملية صنع القرار،
- تحسين أداء الإدارات أو المؤسسات،
- المساهمة في تقليص بعض التكاليف التي قد تتحملها المؤسسات نتيجة الدعاوي القضائية بسبب مخالفتها للإلتزام بالمعايير الأخلاقية.

ثالثاً: مصادر أخلاقيات العمل

هناك مجموعة من المصادر التي تستمد منها أخلاقيات العمل والتي تحكم السلوك الأخلاقي للأفراد العاملين، ومن بين هذه المصادر نذكر:

- 1- **الدين:** تعتبر الأديان السماوية المصدر الرئيسي الأول للأخلاق في الحياة عموماً وفي مجالات العمل المختلفة على وجه الخصوص، بحيث يستقي منها الفرد المعيار الحاكم لتصرفاته وسلوكه ومنهج في الحياة، وكل الديانات حثت على مكارم الأخلاق وضرورة التحلي بالقيم الحميدة والفاضلة، ويشكل الدين وسيلة من وسائل الضبط الاجتماعي في كافة المجتمعات الإنسانية، وتكمن أهمية الدين كمصدر للأخلاق بالدرجة الأولى في الاستقرار الذي يزرعه في أخلاق الفرد، حيث أنّ بناء الأخلاق على أساس عقائدي ديني هو بالأساس ضمان لتثبيتها وإستقرارها وعدم العبث بها، لذلك تتحدد الكثير من السلوكيات والأخلاقيات الخاصة بالعمل على بعض الأسس الدينية التي تختلف باختلاف الديانات، والدين الإسلامي قد حدد أهم ما يجب أن يتحلى به الفرد في تعاملاته من صدق وأمانة وإستقامة وإنضباط والجهر بالحق، والإبتعاد عن شهادة الزور، والشورى لأجل إتخاذ القرار، وغيرها من القيم الفضيلة التي جاء بها الإسلام لتوطئها في النفس البشرية،
- 2- **المجتمع:** يتشارك أفراد المجتمع مجموعة من الأعراف والعادات والتصورات عن الأخلاق ومفاهيمها وكيفية تطبيقها لضبط سلوك الأفراد ضمن المجتمع، وهذا له إنعكاس على مختلف مجالات الحياة بما في ذلك مجالات الأعمال في ذاك المجتمع، وبالتالي لا يمكن تجاهل دور البيئة الاجتماعية وما تحويه من عادات وتقاليد وأعراف وقيم يكتسبها الفرد العامل من الأسرة والمدرسة والشارع، وكلها تشكل مصدراً لتصرفاته وأخلاقياته في العمل، فالعامل ينقل سلوكه الذي ورثه وإكتسبه من بيئته الاجتماعية إلى مكان عمله،
- 3- **الأسرة:** تمثل الأسرة النواة الأولى لبناء السلوك لدى الفرد، بإعتبار أنّ الفرد يبدأ منذ صغره بإكتساب سلوكه الحسن أو السيئ من هذا المنبع الأول، فالأسرة التي تربي أبنائها على المبادئ والقيم الدينية والاجتماعية يتمسك أفرادها بهذه القيم والمبادئ في تعاملاتهم مع الآخرين وفي تعاملاتهم داخل بيئة العمل، وبالتالي يمكن القول بأنّ للأسرة أثر كبير على أنماط السلوك وأخلاقيات العمل،
- 4- **مؤسسات التعليم:** بعد الأسرة يأتي دور المؤسسات التعليمية التي تلعب دوراً جدياً مهم لتخضير الفرد للولوج إلى الحياة العملية، إذ تلعب المؤسسات التعليمية دوراً هاماً في تكوين القيم الأخلاقية وتنمية السلوك الأخلاقي لدى الأفراد، فتعمل المؤسسات التعليمية على ترسيخ وتعزيز بعض القيم الإيجابية لتكون واقية للأفراد في حياتهم العملية مثل المنافسة الشريفة، والثقة والصدق والمثابرة والجدد في العمل، وأدب الحوار وقبول الرأي الآخر وإحترام القوانين وغيرها من السلوكيات والقيم الإيجابية،

5- **الفرد ذاته:** لكل إنسان منظومة أخلاقية تتحكم بسلوكياته ومشاعره وأفكاره، وهي تبعاً لذلك تعد مصدر أساسى لتفاعله مع مبادئ أخلاقيات العمل، فمن يملك قيم أخلاقية عالية يشعر بالذنب بارتكاب أي خطأ أو تجاوز لأخلاقيات العمل، ويبقى مستقراً وراضياً مع الشعور بالنجاح عند الثبات على الأخلاقيات وعدم الخضوع للمغريات.

6- **الإعتبرات الإنسانية:** تلعب الإعتبرات الإنسانية دوراً جوهرياً في خلق واستحداث الكثير من أخلاقيات العمل التي تحمي صحة الإنسان وتمنع المساس بكرامته وحقوقه بأي شكل، وتكمن خصوصية هذه الإعتبرات في أنها قد تكون مخالفة لقواعد العمل أحياناً بسبب سيادة الموقف الأخلاقي، كالمساح لرجل عجوز أو لامرأة حامل مثلاً بتجاوز صفوف الدور، أو قيام معلم بمساعدة طالب من ذوي الإحتياجات الخاصة دون البقية، فعلى الرغم من أن هذا تصرف منافي لقواعد العمل إلا أن الإعتبرات الأخلاقية والإنسانية كانت لها الأولوية.

7- **التشريعات القانونية:** يلعب القانون دور محوري في إلتزام الأفراد بالمنظومة الأخلاقية المتاحة في مجتمعه، فقد لا يهتم أحدهم بالعرف أو التقاليد، وقد يتجاهل تعاليم دينه وما يمليه عليه ضميره، لكنه سيخشى العقوبة القانونية بلا شك ويتحاشى التعرض لها بأي طريقة ممكنة، لذلك فعادة ما تحتوي التشريعات القانونية على مواد خاصة تنظم القيم والأخلاقيات السائدة بالمجتمع، وتعمل على الحفاظ عليها بقوة وصرامة القانون، وتعتبر القوانين والتشريعات الصادرة والمعمول بها في أي بلد من أهم مصادر أخلاقيات العمل، فهي تضبط وتتحكم في تسيير الإدارات والمؤسسات بالشكل الذي يخدم السياسة العامة للدولة، وبالتالي بفضلها يتم تحديد كافة الواجبات المنوطة بالوظيفة وبكيفية أدائها، ويتم تبيان مختلف المحظورات التي يجب الإبتعاد عنها بشكل قاطع، وتشمل التشريعات القانونية دستور الدولة وجميع القوانين المنبثقة عنه وقانون الخدمة أو الوظيفة العمومية والأنظمة واللوائح الأخرى على إختلاف أنواعها، والتي تضبط أخلاقيات العمل من حيث الإنتظام في الدوام، والإلتزام بقواعد الجدارة والإستحقاق، وإتباع جميع الإجراءات القانونية، والإبتعاد عن التحيز والمحسوبية بجميع أنواعها، وضرورة تقديم المصلحة العامة على المصلحة الخاصة، وعدم إفشاء أسرار العمل وعدم قبول الرشوة ومختلف العطايا التي تمس بنزاهة ومصداقية العمل وغيرها.

8- **اللوائح التنظيمية للمهنة والتي تصدرها منظمات تنظيم أخلاقيات المهنة:** لكل مهنة مجموعة من اللوائح التنظيمية والأخلاقيات المهنية التي تنظمها، هذه الأخلاق المهنية تعمل كدرع للحفاظ على شرف هذه المهنة والعاملين بها، وهي كسيف في يد منظمات تنظيم أخلاقيات المهنة ضد أي دخيل قد يضر بالمهنة أو يستغلها في إلحاق الضرر بالآخرين، وتختلف اللوائح التنظيمية لأخلاقيات العمل من مهنة إلى أخرى؛ فأخلاقيات مهنة الإعلام مثلاً تختلف في طبيعتها عن أخلاقيات مهنة الأطباء أو الطب أو أخلاقيات مهنة المحاماة وغيرها، ولأجل صياغتها يوكل إلى ممثلي المنظمات المهنية تشريع قوانينهم الخاصة التي تناسب طبيعة مهنتهم، بحيث تلزم جميع منتسبي المهنة إلى إحترامها والإلتزام بها، وأي شخص يخالف ذلك يتعرض للعقوبات المقررة فيها، والتي قد تصل إلى حد الشطب من الإنتساب إلى المنظمة المهنية وحظره من ممارسة مهنته على الفور.

9- **اللوائح التنظيمية لسير العمل (البيئة التنظيمية):** لكل تنظيم (شركة أو مؤسسة أو إدارة أو مصلحة) مجموعة من القواعد والسياسات التنظيمية التي تنظم سير عملها وآلية التعامل بين الأفراد العاملين فيها مع بعضهم ومع مسؤوليهم ومع مختلف الأطراف الخارجية التي يتعاملون معها، وهذه القواعد والإجراءات والسياسات التنظيمية هي التي تتحكم في توجيه السلوك الوظيفي لمختلف الأفراد العاملين في المستويات التنظيمية المختلفة، وهي تشتمل على مجموعة من الضوابط الأخلاقية والقوانين الداخلية واللوائح التي تحدد مختلف الواجبات والحقوق المتعلقة بمختلف الأفراد، وأساليب العمل وإجراءات سيرها والمخالفات وعقوباتها وغيرها من العناصر الضرورية لضمان السير الحسن للعمل في بيئة العمل، والتي يتوجب على الجميع

الإلتزام بما في بيئة العمل، وهذه اللوائح التنظيمية قد تختلف بإختلاف المؤسسات تبعاً لطبيعتها عملها وأنشطتها والظروف المحيطة فيها، إلا أنّ جميعها تشترك في طريقة صياغتها وتطبيقها التي تستند إلى الوازع الأخلاقي والمجتمعي والقانوني (بمعنى أنّ صياغتها وتطبيقها لا تخالف الأخلاق والآداب ولا تخالف قيم وعادات وتقاليد المجتمع ولا تخالف النصوص القانونية والتنظيمية).

رابعاً: المبادئ العامة لأخلاقيات العمل

هناك العديد من المبادئ والقواعد التي تتركز عليها أخلاقيات العمل، إذ لا يمكن حصرها بدقة نظراً لكثرتها وإختلافها تبعاً لإختلاف وتعدد مجالات العمل وظروفه وكثرتها وإختلافها حتى بين المجتمعات المختلفة، وربما كثرتها وإختلافها نظراً لتداخلها في حد ذاتها مع بعضها، ولكن ورغم ذلك هناك بعض المبادئ العامة التي تشكل مصدراً للأخلاقيات يجب الحرص على الإلتزام بما في العمل بغض النظر عن نوعه أو مجاله أو مكانه أو زمانه أو ظروفه، هذه المبادئ العامة نوردتها على سبيل الذكر لا الحصر في النقاط التالية مع الإقتصار على تقديم معناها العام دون الخوض في معانيها الخاصة التي قد تتقيد ربما بالمكان والزمان وبعض الشروط والمتطلبات الخاصة المتعلقة ببعض الجوانب ومجالات العمل والنشاطات:

- 1) **الإلتزام بالأنظمة والقوانين:** لكل عمل أنظمة وقوانين تنظم وتضبط إجراءاته وكيفية سيره، وتحدد الواجبات والحقوق المتعلقة بأطرافه وكذا ظروفه المختلفة ومكوناته، لذلك يتوجب على العامل مهما كان موقعه ومستواه الإلتزام بهذه الأنظمة والقوانين، لأنّ الإلتزام بما يعتبر من أهم أخلاقيات العمل لإنعكاسها المباشر على جودة العمل وحممه ومستقبله،
- 2) **الشفافية:** الشفافية عكس السرية وهي تعني التصرف بطريقة واضحة ومعلنة، ومشاركة وتبادل المعلومات وإتاحتها بشكل يتيح لكل من لهم مصلحة أو إهتمام في شأن ما أن يحصلوا على معلومات كافية حوله لمعرفة تفاصيل ومجريات الأمور، وتعتبر الشفافية أساس الثقة في بيئة العمل،
- 3) **النزاهة:** وهي منظومة القيم المتعلقة بالصدق والأمانة والإخلاص في العمل، أي هي التجرد وبراءة السلوك من أية أغراض أو مقاصد خاصة في العمل.
- 4) **إتقان العمل:** ومعناه القيام بالعمل دون أي خلل وبدقة ومهارة وإخلاص، ومن سمات الإتقان السرعة والدقة بحيث يكون العمل مستوف لجميع الشروط الفنية مع الرشد في إستغلال وإستعمال الموارد، مع الحرص على القيام به في الوقت المحدد مسبقاً ودون تأخير، والتفكير بتطوير العمل لاحقاً لمستويات أفضل.
- 5) **المسؤولية والكفاءة:** تشير المسؤولية إلى إلتزام الفرد للقيام بواجبات العمل على أكمل وجه ببذل كل ما يملك من قدرات وطاقت وجهده، وتحمل تبعات العمل ونتائجه وتبعات تصرفاته وأفعاله، أمّا الكفاءة فتعني تحقيق المطلوب والغاية من العمل بإستخدام أقل المدخلات أو أقل الموارد والإمكانات، أي بمعنى ترشيد إستغلال المدخلات والموارد والإمكانات لتحقيق مستويات أداء وإنجاز عالية، وذلك من خلال حسن توظيف المعارف والخبرات والمهارات اللازمة لأداء العمل.
- 6) **الموضوعية:** وتعني الحياد والإبتعاد عن أي تأثيرات جانبية في العمل وضمان عدم تعارض مصالح العمل مع المصلحة الشخصية للفرد العامل،
- 7) **إحترام الوقت:** إحترام الوقت في العمل يعني إحترام مواعيد الدخول والخروج مع الإلتزام بالإستغلال الأمثل للوقت أثناء العمل لتنفيذ واجباته،
- 8) **الأمانة:** أمانة الفرد بمعناها الواسع تدل على حفظه لكل ما يودع لديه من مال أو أشياء ذات قيمة، فإن حفظها فهو أمين وإن تلاعب بها كان خائناً، والعمل أمانة لدى القائم به تسري عليه نفس الأحكام التي تنطبق على الأمانة في الأشياء والماديات الأخرى، فإن كان هذا العامل طبيب فالمرضى أمانة عنده، وإن كان معلم فالطلاب أو التلاميذ أمانة

عنده كذلك وهكذا بالنسبة لمختلف مجالات العمل والقائمين به، ويقصد بالأمانة في العمل أداء واجبات العمل والمحافظة عليها، ومن الأمانة إتقان العمل وعدم الغش، وحفظ الأسرار وعدم إفشائها، والمحافظة على العمل وعدم إستغلاله لأغراضه الشخصية وغيرها، ويندرج من وراء خلق الأمانة صور كثيرة لأخلاقيات العمل منها:

- **الإخلاص:** الإخلاص في العمل هو التقاني فيه وإتقانه وبذل كامل الجهود فيه، وهذا يعني إتمامه وأداؤه على أكل وجه دون وجود أي تقصير فيه أو نقصان، ووفق ما تقتضيه ضرورة العمل وشروطه من إنضباط بالوقت وإحترام للإجراءات والطرق والأساليب، والمحافظة على أسرار العمل ووسائله وأدواته، وإجتنب الغش فيه بكافة أشكاله وغيرها،

- **الصدق:** الصدق ضده الكذب، ومعناه التوافق بين باطن الفرد وظاهره وموافقة أقواله لأفعاله، ويتجسد خلق الصدق في العمل من خلال إظهار الواقع على حقيقته ونقل المعلومات على حقيقتها دون خداع أو غش أو إتباع للأساليب المتلوية، وصدق المعاملة مع الغير بدون كذب، والعامل الصادق يحظى بثقة وإحترام الجميع.

- **حسن المعاملة:** ومعناها إحترام الغير ومعاملتهم بلباقة وإنصاف وعدل ودون تمييز، والإبتعاد عن الإساءات اللفظية أو غير اللفظية،

- **العدل:** العدل في بيئة العمل لا يترتب عليه ضرورة المساواة، لأنّ المساواة المطلقة قد تكون ظلما عند المساواة بين أمور هي في الأصل مختلفة، وتكون ظلما كذلك عند التفرقة بين أمور متماثلة أو متشابهة، ففي بيئة العمل يشير العدل إلى معاملة الجميع وفق أسس الموضوعية ثابتة ودون تمييز أو تفضيل وفق أسس ذاتية أو وفق إعتبرات ضيقة غير منطقية وغير مقبولة، وذلك لضمان الحقوق الخاصة بكل الأفراد.

خامسا: بعض أشكال السلوك المنافية لأخلاقيات العمل

هناك عدة أشكال من السلوكيات المنحرفة التي تحدث في بيئة العمل وتكون منافية لأخلاقيات العمل التي يفترض أن يلتزم بها في مكان العمل، وهذه الأشكال متعددة وفي بعض الأحيان قد تكون منفصلة وفي أحيان أخرى قد تكون مترافقة ومتداخلة، وسوف نقتصر في هذا المحور على ذكر البعض منها من خلال النقاط التالية:

1) **الغش:** الغش ظاهرة إنسانية قديمة ومنتشرة كثيرا، وهي تحمل عدة معاني حسب المجالات وكذا السياقات التي يستعمل فيها المصطلح، وهي من السلوكيات المنحرفة وغير الأخلاقية، وهي من أكثر الظواهر تعقيدا وخطرا، وهي نوع من الخداع المقرون بسوء النية وقصد الإضرار بالآخرين، ومن مرادفات الغش التزوير والخداع والكذب وغيرها من الصفات المذمومة والمرفوضة، وعادة يدل الغش على إخفاء للواقع ولحقيقة الشيء وإظهاره بخلاف ذلك، وأنواع الغش كثيرة ومتعددة ومجالاته كذلك، فهناك مثلا الغش في الإمتحانات والمسابقات للحصول على أعلى النقاط والشهادات والدرجات، والغش التجاري الذي تعدد صور وطرقه كعرض البضائع والسلع بصورة مخالفة لأوصافها الحقيقية، أو إخفاء عيب السلعة، أو تزوير علامات السلع والمنتجات وتقليدها، أو الغش في الكمية والوزن، وكذلك الغش الضريبي للتخفيف من العبئ الضريبي بمخالفة القوانين والتشريعات الضريبية والتحايل عليها، وغيرها من الصور الأخرى التي تنتشر في معظم المجالات والتي تؤدي إلى إلحاق الضرر بالآخرين في تعدد صرخ على الأخلاقيات.

2) **المحسوبية والمحاباة:** نوضح هذا الشكل من السلوكيات المنافية للأخلاق بنوع من الإختصار وسوف نتطرق لها بتفصيل أكثر في الفصل المتعلق بأنماط الفساد لاحقا، فالمحسوبية مصطلح يستعمله الكثيرون للتعبير عن معاني كثيرة قد تتعلق بالواسطة أو المحاباة أو الرجاء أو التوصية وغيرها من المصطلحات المختلفة والكثيرة التي تستعمل في سياقات تبدو أكثر تهديبا ورقة وأقل إرتباطا في الذهن بمعاني الفساد رغم ما تحمله من ظلم وجور وتعدي على حقوق الآخرين، فهذه

المصطلحات التي تنتشر وتداول بين الأفراد في المجتمعات المختلفة رغم إختلاف مسمياتها إلا أن القصد منها واحد وهو دعم أو تفضيل أو تمييز أو محاباة فرد أو جهة أو جماعة على حساب البقية بناء على إعتبرات شخصية ضيقة وذلك على حساب الإعتبرات الموضوعية القائمة على المساواة والعدل وتكافؤ الفرص والنزاهة والشفافية والحياد والكفاءة والجدارة وغيرها، وعادة ما تنحصر الإعتبرات الشخصية الضيقة في الأقارب والمعارف والأصدقاء ومن تربطهم بهم مصلحة، وأمثلة المحسوبة والمحاباة كثيرة فمنها مثلا تقديم الخدمات لفئة دون أخرى أو لفرد دون البقية بسبب الوساطات من أشخاص أو أفراد أو بسبب صلات القرابة والزمانة، وكذلك إسناد الوظائف والترقيات خلافا لمبادئ الكفاءة والجدارة وغيرها من الأمثلة الكثيرة والمتنوعة التي تشيع فيها هذه الممارسات اللاأخلاقية، وهذا ما قد يفتح الباب على مصراعيه للكثير من الممارسات الفاسدة كالرشوة، والتزوير وإستغلال النفوذ والتسيب وغيرها.

(3) **تضارب المصالح:** ويسمى أيضا بتعارض المصالح، وقد لقي هذا المصطلح إهتمام كبير في الآونة الأخيرة بسبب تنامي ظاهرة الفساد، وبالرجوع إلى معنى هذا المصطلح فهو مصطلح واسع ومرن ومتعدد الجوانب والإستعمالات وقابل للتأويل والتفسير الموسع، كما أنه يتقاطع في جوانبه مع الكثير من المصطلحات التي تعتبر صوراً من صور الفساد غير المشروعة من وجهة النظر الأخلاقية والقانونية والمجتمعية رغم الإختلافات بينها، كإستغلال الوظيفة أو النفوذ، والرشوة، والمحاباة، وإستغلال النفوذ، والزبائنية أو الشللية (التي تعتبر نوع خاص من المحاباة التي تتم بناء على علاقات الصداقة والإنتماءات الضيقة والمحدودة)، وبصفة عامة يمكن توضيح المقصود بتعارض المصالح في مجال أي العمل من خلال وجود تداخل بين المصلحة الشخصية للعامل ومصلحة العمل، والتي من شأنها التأثير على إستقلالية ونزاهة وموضوعية العامل في القيام بواجباته ومسؤولياته كما يجب، وتقوم وضعية تضارب أو تعارض المصالح مهما كان مجالها وصورها على أربعة عناصر أساسية هي: المصلحة الشخصية للمعني (مادية أو غير مادية)، الإلتزام بحماية مصلحة مغايرة، تضارب مصلحتين (المصلحة الشخصية والمصلحة المغايرة)، وخطر تأثير المصلحة الشخصية على تصرفات المعني بالأمر، وصور تضارب المصالح كثيرة وعديدة ومنها مثلا قيام المحامي بالدفاع عن الضحية والمتهم في نفس الوقت، وقيام مثلا محافظ الحسابات بتفتيش ومراقبة حسابات شركات له فيها مصالح مباشرة أو غير مباشرة قد تجعله يتستر على بعض الجرائم أو الخروقات التي يكتشفها، وقيام الأستاذ بالمشاركة في تنظيم مسابقة مترشح فيها أحد أقرابه ممّا قد يضطره إلى محاباته على حساب البقية، أو قيام مثلا موظف بتنفيذ ومراقبة صفقة يشارك فيها أحد أفراد عائلته، ... إلخ، فتضارب المصالح قد يؤدي إلى إرتكاب الكثير من صور الفساد والسلوكيات غير الأخلاقية، ولذلك على الفرد أو العامل في أي مجال تفادي الوقوع في وضعية تضارب المصالح كونها وضعية غير أخلاقية بالدرجة الأولى تؤثر على نزاهته وإخلاصه وموضوعيته وحياديته، وهي وضعية غير قانونية من جهة ثانية قد يترتب عنها عقوبات.

(4) **السراقات العلمية:** وتسمى أيضا بالإنتهال العلمي، وهي من الممارسات الأكاديمية السلبية التي تحدث وتثبت عند قيام الباحث أو طالب العلم بأخذ أو نقل أو إستخدام أعمال أو أفكار أو آراء الآخرين وإدراجها في كتاباته أو دراسته وكأنها اجتهاد شخصي منه بدون ذكر المصدر الأصلي لها لتبدو وكأنها من إنتاجه الشخصي أو ينسبها لنفسه، فالباحث أو طالب العلم يتوجب عليه إحترام أخلاقيات البحث العلمي التي تلزمه بضرورة الإلتصاف والتحلي بالأمانة العلمية في إعداد بحوثه ودراساته، ومن أشكال السراقات العلمية الإقتباس مهما كان حجمه ونوعه دون ذكر مصدره أو صاحبه، إدراج الإسم في بحث أو أي عمل علمي دون المشاركة في إعداده، قيام الباحث (طالب العلم) الرئيسي بإدراج إسم باحث آخر في بحثه وهو لم يشارك فيه سواء بعلمه أو بدون علمه، ترجمة أعمال الآخرين وإستخدامها كأعمال شخصية ... إلخ، وهي كلها تعتبر خيانة للأمانة العلمية وخرق لأخلاقيات البحث العلمي والنزاهة العلمية تترتب عليها عقوبة.

5) إفشاء الأسرار المهنية (الوظيفية): يطلع العمال بحكم عملهم على الكثير من الأسرار، سواءاً ما تعلق منها بالوظيفة وإجراءات ممارستها، أو ما تعلق بأسرار تخص الأفراد في محيط العمل، وإفشاء الموظف لهذه الأسرار سواءاً بالكلام أو الكتابة أو بأي وسيلة أخرى وسواءاً كان الإفشاء كلياً أو جزئياً أو كان صريحاً أو ضمنياً تعتبر من أسوأ حالات الفساد من حيث التعبير عن دناءة وسوء خلق هذا الموظف، ولعلّ السرية المفروضة على العامل بحكم وظيفته ترجع إلى سببين، الأول كون المعلومات بطبيعتها سرية لا يمكن إطلاع أحد عليها، كالمعلومات الشخصية الخاصة بالأفراد، والسبب الثاني كون أنّ بعض التعليمات والقرارات التي صدرت في شأن أمور معينة تعتبر من الأسرار التي لا يجب أو لا يجوز لأحد الإطلاع عليها، فالموظف يجب أن يحكم ضميره ويتقيد بتقاليد المجتمع والعرف السائد في تحديد ما يعتبر سرياً يجب المحافظة على سرّيته وما يعتبر غير ذلك، فعدم إفشاء أسرار العمل يعد من أهم الالتزامات الوظيفية بالنسبة للموظف، وكذلك من أهم قواعد السلوك وأخلاقيات المهنة أو العمل، فالموظف مؤتمن على ما يطلع عليه من معلومات بحكم وظيفته، والتي ترقى أحياناً إلى أسرار يجب كتمانها، فالطبيب مثلاً ملزم بكتمان أسرار مرضاه، والمحامي ملزم كذلك بكتمان أسرار موكله، والمعلم ملزم بكتمان أسرار طلابه، والموظف في الإدارة ملزم بكتمان كل ما يطلع عليه من معلومات في إطار ممارسة وظيفته وغيرها.

سادساً: مدونة السلوك الأخلاقي في القطاعين العام والخاص

حضيت قضية محاربة الفساد بإهتمام كبير في السنوات القليلة الماضية على المستويين المحلي الدولي، ولعلّ من أبرز مظاهر الاهتمام بهذه الظاهرة على المستوى العالمي صدور إتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد بقرار الجمعية العامة للأمم المتحدة تحت رقم 4/58 المؤرخ في 31 أكتوبر سنة 2003 والمتضمن اعتماد الإتفاقية الدولية لمكافحة الفساد، ويعتبر اعتماد هذه الإتفاقية الدولية من طرف عدد كبير من الدول التي صادقت عليها بمثابة رسالة واضحة على تصميم وعزم المجتمع الدولي لمحاربة الفساد، وتقدم الإتفاقية الدولية مجموعة شاملة من المعايير والتدابير والقواعد التي يمكن أن تطبقها الدول من أجل تعزيز نظمها القانونية والتنظيمية لمكافحة الفساد، وهي تطالب بتجريم أكثر أشكال الفساد شيوعاً في القطاعين العام والخاص، بالإضافة إلى إتخاذ التدابير الوقائية لمنع الوقوع في الفساد، ومن بين التدابير الوقائية ضرورة وضع وترسيخ المبادئ والمعايير والقيم الأخلاقية داخل العمل وخاصة في القطاع العام، وذلك لكون أنّ الواقع العملي لمختلف المؤسسات أو الإدارات يشهد الكثير من الممارسات والتصرفات التي توصف بالأخلاقية، وذلك على مستوى سائر الوظائف والأعمال على إختلافها، ولذلك أصبح لزاماً على الإدارات والمؤسسات تفعيل إطار أخلاقي وقيمي يضبط ممارسات أفرادها وتصرفاتهم في إطار مدونة تعرف بمدونة السلوك أو مدونة قواعد السلوك، وقد بادرت العديد من المؤسسات أو الإدارات سواءاً في القطاع العام أو القطاع الخاص بتبني ووضع هذه المدونة، وقد تكون هذه المدونة عامة لمجالات العمل المختلفة كما قد تكون منحصرة في مجال عمل معين، ومدونة قواعد السلوك على العموم تكون موجهة إلى العمال أو الموظفين، وقد تطلب بعض الإدارات أو المؤسسات من العاملين التوقيع على المدونة لإثبات العلم بوجودها وضرورة الإلتزام بمضمونها، وحتى في حالة عدم طلب التوقيع على المدونة فهذا لا يعني أنها غير ملزمة للأفراد، ومدونة قواعد السلوك الوظيفي (مدونة السلوك الوظيفي)، مدونة السلوك المهني، مدونة قواعد السلوك المهني) هي عبارة عن وثيقة مرجعية تفصيلية تتضمن المعايير والمبادئ والأخلاقيات المقررة بموجب القوانين والأنظمة، والتي ترشد الأفراد إلى الضوابط السلوكية التي يجب الإلتزام بها، فهي تحدد ما هو مرغوب وما هو غير مرغوب فيه من السلوك في بيئة العمل، فهي مرجع لمساعدة الفرد على إتخاذ قراراته اليومية والعمل بطريقة سليمة لا تخالف الأنظمة والقوانين، كما أنها توضح مبادئ العمل وقيمه وأخلاقياته التي يجب الإلتزام بها كضرورة الإلتزام بالإنضباط والأمانة والتحلي بروح المسؤولية وحسن المعاملة مع مختلف الأطراف والإلتقان وعدم الوقوع في مختلف أشكال السلوك المنافية لأخلاقيات العمل والمهنة وغيرها، بالإضافة إلى التأكيد على أنّ مخالفة ما جاء في مضمون المدونة تعرض من تثبت في حقه المخالفة إلى عقوبات تختلف

بإختلاف المخالفات المرتكبة وقد تصل لحد الطرد أو الفصل، وتهدف مدونة السلوك إلى تعزيز جوانب السلوك الأخلاقي لدى الأفراد في العمل بالإضافة إلى حماية حقوق جميع الأطراف وذلك من خلال كون أنّ المدونة السلوكية:

- تسعى لأن يكون أداء العامل في إطار منظومة القيم والمبادئ الأخلاقية التي تحكم السلوك المهني والوظيفي،
- تسهم في تطوير العمل أو المهنة أو الوظيفة لكونها تحمي السمعة والمكانة،
- توفر إطارا سليما يوضح للأفراد أسلوب العمل ويحميهم من الإنتهاكات للأخلاقية،
- تنمي الإحساس لدى الأفراد العاملين بأهمية المعايير والقيم الأخلاقية التي تصب في إتجاه تعزيز الأداء والسلوك الأخلاقي في العمل،
- تحمي الأفراد العاملين من الضغوط التي تمارس عليهم من قبل الجهات العليا وخاصة ما تعلق منها بإنتهاك مضمون المدونة،
- تهتم بالجوانب الأخلاقية لتحقيق الموازنة فيما بينها وبين الجوانب المادية في العمل،
- تسهم في تحسين العلاقة في بيئة العمل بين مختلف الأطراف أو الأفراد،

وفي الأخير فإن المدونة السلوكية هي محاولة لتقنين السلوك الجيد أو السيئ الذي يصدر من الفرد العامل أثناء قيامه بالعمل، وهي تهدف إلى تعزيز قيم الأمانة والنزاهة والشفافية والإخلاص والصدق ورفع حس مكافحة مظاهر الفساد والممارسات غير السليمة لدى الأفراد العاملين في مجالات العمل المختلفة، وتؤكد على أن الإدارة أو المؤسسة لن تتسامح أبدا في اتخاذ الإجراءات اللازمة ضد المخالفين، وتؤكد على أن الأهم في أداء العمل ليس أداؤه فقط وإنما أيضا الطريقة السليمة التي يؤدي بها، كما أن بعض المدونات تحتوي على أمثلة على السلوكيات الخاطئة أو غير السليمة وتوضح طريقة التعامل معها، وتضع نموذجا مبسطا يستعرض بعض الخطوات التي يمكن للعامل في أي مستوى اتباعها قبل اتخاذ أي قرار أو القيام بأي تصرف يتعلق بالعمل وذلك لكي يضمن بأن ما سيقوم بها لن يكون فيه ما يتعارض مع أخلاقيات العمل ومبادئ النزاهة والأمانة، والمدونة السلوكية هي جزء أساسي من أي برنامج مؤسسي لتطوير أخلاقيات العمل ومكافحة الفساد، وقد تحمل عدة مسميات، منها ميثاق أخلاقيات العمل، ومدونة السلوكيات الوظيفية، ومدونة أخلاقيات المهنة وغيرها من الأسماء التي قد تختلف في التعابير ولكن المحتوى والهدف يبقى هو نفسه في غالب الأحيان.