

الفصل التاسع

أخلاقيات العمل

كمدخل أساسي لحل المشكلات

أولاً : أهمية أخلاقيات العمل بالمؤسسات

إن الالتزام بالمبادئ والسلوك الأخلاقي سواء على الصعيد الفردي في الوظيفة أو في مهنة معينة أو في منظمات الأعمال يعتبر ذو أهمية بالغة لمختلف شرائح المجتمع حيث أن هذا الأمر يقوى الالتزام بمبادئ العمل الصحيح والصادق ويبعد المنظمة عن التفكير السلبي والنظر إلى مصالحها من خلال منظور ضيق لا يستوعب إلا الاعتبارات المالية فقط.

وإذا ما أردنا الإشارة إلى أهم الفوائد التي يمكن أن تحصل عليها منظمات الأعمال جراء التزامها بأخلاقيات العمل فإنه يمكننا الإشارة إلى الفوائد التالية:

1- لا يمكن القبول بالمنظور التقليدي للعمل والذي يرى تعاضداً بين تحقيق مصالح منظمات الأعمال والمتمثلة في الربح المادي وبين الالتزام بالمعايير الأخلاقية والتي عرضت وكأنها تقلل من الكفاءة ضمن هذا المنظور التقليدي.

ففي إطار المنظور الحديث نجد ارتباطاً إيجابياً بين الالتزام الأخلاقي والمردود المادي الذي تحققه المنظمة وإن لم يكن ذلك على المدى القصير فإنه يكون واضحاً على المدى الطويل.

2- قد تتكلف منظمات الأعمال كثيراً نتيجة تجاهلها للالتزام بالمعايير الأخلاقية وهنا يأتي التصرف الأخلاقي ليضع المنظمة في مواجهة الكثير من الدعاوي القضائية بل والجريمة في بعض الأحيان.

- 3- تعزيز سمعة المنظمة على وانتشارها بشكل ايجابي يضمن لها الاستمرار والتميز.
- 4- إن الحصول على شهادات عالمية وامتيازات عمل خاصة يقترن بالتزام المنظمة بالعديد من المعايير الأخلاقية في إطار الإنتاج والتوزيع والاستهلاك والعمل الصادق والثقة المتبادلة ودقة وصحة المعلومة.

ثانياً : مصادر الأخلاقيات في منظمات الأعمال :

يمكن أن تتحدد مصادر أخلاقيات الأعمال التي تتجسد في السلوك الأخلاقي الحميد أو السيئ كالآتي :

1- الأخلاقيات الشخصية:

لا شك انه لدى كل فرد مجموعة من المعتقدات والقيم الشخصية التي ينقلها إلى المنظمة التي يعمل بها حيث تترجم هذه القيم والمعتقدات الشخصية إلى سلوكيات وقرارات أخلاقية داخلية داخل المنظمة.

ويستمد الفرد أخلاقياته من عدة مصادر أهمها :

- العائلة والتربية البيتية: حيث تمثل العائلة النواة الأولى لبناء السلوك لدى الفرد.
- ثقافة المجتمع وقيمه وعاداته: حيث يتأثر سلوك الفرد بمؤثرات خارجية كثيرة أهمها ثقافة المجتمع والمجتمعات الإنسانية تتباين في نوع ثقافتها وإعطائها أولويات لقيم معينة دون أخرى كذلك العادات والتقاليد الموروثة.
- المدرسة ونظام التعليم: يلعب النظام التعليمي دوراً مهماً في المجتمع وفي تكوين القيم الأخلاقية وتنمية السلوك الأخلاقي لدى الفرد.

2- التنظيم الإداري :

يؤثر التنظيم الإداري في الأخلاقيات التنظيمية فكل من نظم استقطاب الأفراد وتدريبهم والهيكل التنظيمي الرسمي والسياسات والقواعد ونظم المكافآت والتعويضات كل ذلك يساهم في تشكيل أخلاقيات المنظمة ومن ثم على سلوك العاملين بالمنظمة ، إذا يؤثر مجتمع العمل بكل مكوناته على الأفراد ويغير من أخلاقياتهم ويفرض عليهم سلوكيات جديدة.

كما تؤثر القوانين واللوائح الحكومية والتشريعات على السلوك الأخلاقي حيث أن القانون يحدد ويضع المعايير المقبولة في مجال الأعمال التي تعمل بدورها على توجيه العمال والمدراء وعليه فإن وجود هذه القوانين يمثل رادعا للسلوكيات غير المقبولة، أما اللوائح الحكومية فإنها مجموعة المعايير المحددة من السلطات للممارسات المقبولة وغير المقبولة، وهكذا فإن تأثير القوانين واللوائح الحكومية يبدو واضحا في تأصيل قواعد السلوك الأخلاقي في المجتمع وفي منظمات الأعمال.

أيضا قوانين السلوك الأخلاقي (المدونات الأخلاقية) التي تعتبر أدلة إرشادية لعمل المديرين والعاملين.

3- الثقافة التنظيمية:

فالمنظمات العريقة في ثقافتها ولديها قيم راسخة في العمل تمثل لغة مشتركة للجميع ، يكون تأثير هذه الثقافة واضحا على سلوكيات العاملين ومنعكسا في القرارات التي يتخذونها ويبلغ الاعتزاز بالثقافة التنظيمية المتميزة في بعض الشركات درجة تجعلها منهجا تربويا يدرس في الشركة.

ثالثاً: اثر أخلاقيات العمل على العلاقات الإدارية والمهنية:

1- أثرها على العلاقة بين العاملين والإدارة:

من الأمور المعلومة لدى خبراء الادارة والعاملين في المجال الإداري، أن الثقة بين العاملين والإدارة لها علاقة مباشرة بزيادة إنتاجية العامل. فالموظف الذي يعلم أن إدارة المنظمة ستقدر مجهوداته على المدى القريب والبعيد فإنه يتفانى في عمله.

ولكن عندما يشعر الموظف بأن إدارة المؤسسة لا تفني بوعودها للعاملين فإن هذا يكون أمرا غير مُحفِّز له على تطوير العمل والإبداع وزيادة الكفاءة. لذلك فإن التزام المديرين بالصدق والأمانة والعدل والوفاء والرحمة مع العاملين يؤدي إلى ثقة العاملين في الإدارة وهو ما يؤدي إلى تحفيزهم على العمل ويوفر كثيرا من الوقت الضائع في الشائعات والشكوك والتفاوض.

2- أثرها على العلاقة بين العاملين بعضهم البعض:

- الحالة الأولى: عندما يكون الصدق والتعاون والاحترام والأمانة هي الأخلاقيات المنتشرة بين العاملين بعضهم البعض فإن هذا يؤدي إلى تفجر طاقات العاملين لصالح العمل.
- الحالة الثانية: بينما عندما تكون ثقافة الخداع والنفاق والإساءة للزملاء هي المسيطرة فإن كل عامل يكون على حذر من زميله ويتعاون معه بقدر ضئيل ويخفي عنه الكثير من الحقائق وربما قد يصل الأمر إلى الكذب في التقارير التي يكتبها لرئيسه وهكذا.

3- إرساء أخلاقيات العمل في المنظمة:

إن إتباع الأخلاق هو أمر يجب أن يحرص عليه كل شخص ولكن إدارة المؤسسات لن تعتمد على مدى التزام العاملين بأخلاقيات العمل بناء على قناعاتهم الشخصية بل هي بحاجة لأن تُلزِمهم بذلك كجزء من مُتطلبات العمل، فكما أوضحنا سابقاً، فإن عدم الالتزام بأخلاقيات العمل يؤثر بالسلب على أداء المؤسسة وبالتالي فلا بد لها من الحرص على تطبيق هذه الأخلاقيات.

لذلك فإنه من الضروري تحديد ما هو أخلاقي وما هو غير أخلاقي في عُرف المؤسسة لكي يلتزم به الجميع، ويعلم كل موظف ما له وما عليه تجاه المؤسسة التي يعمل بها وذلك من خلال تحديد الضوابط الأخلاقية والنظامية للوظيفة وأيضاً تحديد الجزاءات التي تجعل الموظفين يلتزمون بأخلاقيات العمل، وذلك ما سوف نعرفه فيما يلي:

رابعاً: الضوابط الأخلاقية للوظيفة:

إن الحاجة اليوم إلى تعزيز وترسيخ أخلاقيات المهنة في مختلف مجالات العمل وقطاعاته، وتحويلها إلى واقع سلوكي يومي ينهل مما حث عليه ديننا الإسلامي من أخلاقيات تحث على العمل والإخلاص والأمانة فيه وتدعو إلى الإتيان والانضباط، كل ذلك يستدعي أن تكون الأسس الأخلاقية من القوة والوضوح، وتطبيقها من الشفافية والمرونة بما يكفي لترسيخها في المجتمع بهدف تعزيز الحرص على الإنجاز والتطوير وحماية المصالح المتبادلة.

وقد أشارت العديد من الدراسات والأبحاث التي تناولت مشكلات التوظيف وتوطين الوظائف وإيجاد المزيد من فرص العمل للموارد البشرية إلى الكثير من القيم السلبية التي

تؤثر على تحقيق أهداف التوطين، حيث أشارت تلك الدراسات إلى التأثير السلبي لعدم احترام العمل من قبل شرائح معينة من الشباب، فضلاً عن ضعف الانضباط في العمل وقلة الإنتاجية، كما كشفت تلك الدراسات عن الحاجة الماسة لتعريف طالبي العمل وخاصة من ذوي المستويات متدنية المهارة والتعليم بقواعد الالتزام والانضباط وتبصيرهم بأخلاقيات العمل والتعامل مع المسؤولين والجمهور.

لقد حرصت قوانين ونظم العمل على تأكيد الوازع الأخلاقي الذي يحكم علاقات العمل من خلال الالتزامات المتبادلة بين طرفي الإنتاج على نحو متوازن ودقيق، حيث يلتزم العامل ببذل الجهد والعناية بتأدية العمل والاحتفاظ بأسراره وتقديم العون للحيلولة دون الإضرار بمكان ومصالح العمل، كما يلتزم صاحب العمل بالمحافظة على حقوق العامل وعدم الإساءة إليه بل عدم تكليفه بأي عمل قد ينطوي على المساس بكرامته فضلاً عن المحافظة على سلامته وصحته، حيث تسهم هذه الالتزامات المتبادلة في إيجاد روح جماعية متكافلة تسهم في تحقيق السلام الاجتماعي في المجتمع. فلا بد أن تكون لأية مهنة خصائص قيمة وأخلاقية ترتبط بها وتعمل على منحها مسحة إنسانية واجتماعية، ومن أهم هذه الخصائص ما يلي:

- 1- حب العمل واحترام المهنة.
- 2- احترام الجمهور وتقديم كل خدمة ممكنة ضمن الإطار الذي يحدده النظام والقانون.
- 3- العدالة وعدم التحيز.
- 4- العمل من أجل المصلحة العامة وتفضيلها على المصلحة الخاصة المتضاربة معها.
- 5- احترام الأنظمة والقوانين وتطبيقها على الجميع دون تمييز.
- 6- احترام وقت العمل والتقيد به.
- 7- بذل الجهد الممكن في العمل بحب وإخلاص لتحقيق أكبر قدر من الإنتاج اليومي.
- 8- المحافظة على أسرار المهنة بكل أمانة وإخلاص

خامساً: الضوابط النظامية للوظيفة:

من أهم الضوابط النظامية للوظائف ما يلي:

أ. الجدارة:

- تعبر الجدارة عن مدى جودة ونوعية الفرد في أن يكون على درجة عالية من الكفاية والجودة البدنية والذهنية.
- الجدارة هي متطلب نمطي للفرد لكي يؤدي وظيفة محددة بشكل جيد وسليم، فهي تشتمل على مجموعة المعارف والمهارات المستخدمة لتطوير الأداء.
- الجدارة هي قدرة الفرد على الاختيار المبني على المعلومات.
- الجدارة هي القدرة المحققة والتي يمكن الاستدلال عليها من استخدام الفرد للمعرفة، والمهارات، والقدرات الشخصية، والاجتماعية والقدرات المنهجية، في مواقف العمل أو الدراسة وفي تطوير ذاته مهنيًا أو شخصيًا.
- الجدارة هي الأداء المحقق وهي ما ينجم عن تطبيقات المعرفة في أداء المهارة المطلوبة أو النشاط بمستوى وبمعايير محددة مسبقًا.
- الجدارة هي إنجاز وتحقيق أهداف التعلم في مجال محدد.
- الجدارة معنية بالتصرفات والسلوك والممارسات التي يحددها وكلاء التغيير الذين يرون من واقع خبراتهم إنها لازمة لإحداث التغيير.
- الجدارة هي أهلية واختصاص وكفاءة مهنية وحرفية ووظيفية للفرد لازمة لأداء الأنشطة التي تقع في نطاق مهنة أو حرفة أو وظيفة وذلك وفقا للمعايير المتوقعة في عملية التوظيف أو الممارسة.
- الجدارة هي القدرة على أداء وظيفة ما وفقاً وطبقاً لمعايير الأداء.

ممكّنات بناء الجدارات لرأس المال البشري:

- 1- حرية الوصول للمعلومات والمعرفة الخاصة بالعمل لتسهيل اتخاذ القرارات.
- 2- مدى توصيل المعلومات والمعرفة بكفاءة للعاملين.
- 3- درجة معرفة العاملين بالنواحي المالية.
- 4- كفاءة المشاركة في المعلومات بين الإدارات.
- 5- مدى وضوح أهداف المنظمة للعاملين.
- 6- مدى وضوح أهداف العاملين الشخصية.

- 7- نطاق التعليم التنظيمي.
- 8- تغيير التركيبة العقلية للعاملين.
- 9- مدى وجود مشاركة في التركيبة العقلية للعاملين.
- 10- مدى مكافأة وتشجيع خلق المعرفة والمشاركة فيها.
- 11- نسبة العاملين الذين يقدمون اقتراحات.
- 12- مدى التزام الإدارة العليا بتبادل واقتسام المعرفة داخل المنظمة.

بـ حسن السيرة والسلوك:

ويقصد بحسن السيرة والسلوك الصفات الحميدة المعروفة عن المرء التي يعرفها الناس ويرجع الاهتمام بهذا الضابط للحيلولة دون إشغال الوظيفة أو المهنة بالأشخاص الذين فقدوا ثقة المجتمع من جراء تصرفاتهم غير اللائقة وذلك حفاظاً على مصالح المواطنين، وحسن السيرة والسلوك مطلب أساسي للمتقدم للوظيفة أو المهنة لأنه يستمر معه طوال مدة خدمته في حياته الوظيفية والخاصة ذلك أن حسن السيرة والسلوك لا يمكن تجزئتها كما أن السلوك المشين خارج الوظيفة يترد أثره على المجال الوظيفي والمهني.

جـ. مراعاة اللياقة الأدبية:

وهذا يقتضيه ضمان حسن سير العمل سواء كان حكومياً أو أهلياً فيجب على الموظف احترام رؤسائه ومراعاة الذوق وطيب الحديث مع الجمهور وزملائه بعيداً عن الغلظة والخشونة وهذا الضابط مطلوب من الإنسان أثناء تأديته المهنة وخارجها.

دـ اللياقة الصحية:

ويعتبر هذا الضابط شرطاً أساسياً لتولي الفرد أية وظيفة أو مهنة وقد نصت معظم دول العالم على هذا الضابط في أنظمتها ذلك أن الوظيفة أو المهنة تحتاج إلى قوة ونشاط لأدائها على الوجه المطلوب وعدم قدرة الموظف صحياً على أداء مهام عمله سيترتب عليه تعطيل مصالح الناس بل قد يكون الموظف أو العامل مصاباً بمرض معدٍ ينقله إلى غيره من الناس عند مراجعتهم له لإنجاز أعمالهم فيكون سبباً في إلحاق الضرر بهم، وبالإضافة إلى هذه الضوابط لمزاولة الوظيفة أو المهنة هناك واجبات إيجابية يتحتم على الموظف والعامل الالتزام بها أثناء تأديته لعمله ووظيفته من أهمها:

1- التأدية الشخصية ويقصد بذلك أن يقوم الفرد بتأدية العمل المنوط به بنفسه فلا يعهد بعمله إلى غيره تأسيساً "على أن الموظف أو العامل قد اختير بذاته فكان لزاماً عليه أن يؤدي عمله بنفسه فإذا تراخى في هذا الواجب فإنه يسأل عن هذا التقصير وإن كان هناك بعض الاستثناءات التي تعطي الموظف حق التفويض في بعض صلاحياته ومهامه وهذه التأدية ينشأ عنها تأدية إيجابية تتمثل في قيام الموظف أو العامل بإنجاز العمل المطلوب منه في الوقت المخصص لذلك وعدم الاكتفاء بالتواجد في مقر العمل دون تأديته.

2- التزام الموظف أو العامل بطاعة رؤسائه وامثال أوامرهم وقبول توجهاتهم باعتبارهم أكثر دراية وإدراكاً للعمل واحتياجاته إضافة إلى هذه الطاعة ينتج عنها تحقيق الوحدة الرئاسية وانتظام العمل إلا أنه يجب أن يلاحظ أن هذه الطاعة لها حدود ومعايير فكما أنه لا يجوز طاعة المخلوق في معصية الله فكذلك يجب أن لا تكون الأوامر الصادرة للموظف أو العامل تحالف أنظمة الدولة أو سياسة المؤسسة أو الشركة التي يعمل فيها.

وكما أن هناك واجبات إيجابية يتحتم على الموظف الالتزام بها أثناء تأديته لعمله فهناك واجبات سلبية يتعين على الموظف والعامل الامتناع عنها ومن أبرزها:

أولاً: الترفع عن كل ما يخل بشرف المهنة وكرامتها، ذلك أن مسؤولية الموظف لا تقتصر على ما يرتكبه من أعمال في مباشرته لوظيفته الرسمية وتأدية واجباته الوظيفية بل إنه يسأل كذلك عن كل ما يصدر منه خارج هذا النطاق وبوصفه فرداً من أفراد المجتمع فهو مطالب على الدوام بأن يلتزم في سلوكه ما لا يفقده الثقة والاعتبار.

ثانياً: عدم استغلال سلطة الوظيفة أو المهنة في تحقيق مصالح خاصة بعيدة عن المصلحة العامة أو مصلحة المؤسسة أو الشركة التي يعمل فيها الفرد ومثال ذلك قيام الموظف بالإضرار بالغير لأحقاد شخصية.

ثالثاً: عدم استغلال النفوذ، وهذا يتمثل في صورة الفساد والانحراف الوظيفي أو المهني عندما يسيء الموظف استغلال ما لوظيفته من نفوذ أو جاه أو سلطان لتحقيق مصالح خاصة فينتج عن ذلك إخلال جسيم بالعمل وزوال ثقة المواطنين في نزاهة الموظف بوجه عام ومن الجدير بالذكر أن الشريعة الإسلامية حرمت استغلال النفوذ وحاربتة يقول تعالى:

﴿وَلَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ وَتُدْلُوا بِهَآ إِلَى الْحُكَّامِ لِتَأْكُلُوا فَرِيقًا مِّنْ أَمْوَالِ

النَّاسِ بِالْإِثْمِ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ ﴿١٨٨﴾ [البقرة: 188]. وقصة الرجل الذي بعثه الرسول ﷺ لجمع الصدقة فلما جاء قال: "هذا لكم وهذا أهدي إلي". فقال الرسول: "ما بال أقوام نستعملهم على ما ولانا الله فيقول هذا لكم وهذا أهدي إلي فهلا جلس في بيت أبيه فنظر أيهدى له أم لا".

ويتزايد الاهتمام في الوقت الحاضر بأخلاقيات الإدارة على نحو واضح وملفت للنظر، فالיום تتردد مصطلحات كثيرة مثل قواعد وآداب المهنة، أخلاقيات الوظيفة، أخلاقيات الأعمال، وأخلاقيات الإدارة، وتتسابق الشركات لإصدار مدونات أخلاقيات الإدارة، فبعد أن كانت الكفاءة هي مركز الاهتمام الوحيد، والربح هو الهدف الأساسي والمسؤولية الوحيدة للأعمال، أصبحت الأخلاقيات تحظى بالاهتمام، وتعاد صياغة الأهداف والسياسات بطريقة تبرز المسؤولية الأخلاقية لشركات الأعمال، أخلاقيات الحاسب الآلي، وأخلاقيات بناء الإنسان الآلي... الخ.

ويوجد في الولايات المتحدة حالياً أكثر من (500) مقرر تدريسي من مقررات أخلاقيات الأعمال تدرس في الجامعات بدوام كامل، وأن (90٪) منها تقدم نوعاً من التدريب في هذا المجال. كما يوجد أكثر من (25) كتاباً دراسياً وثلاث مجلات دورية مكرسة للموضوع. وهناك ما يقل عن (16) مركزاً بحثياً لأخلاقيات الإدارة والأعمال في الخدمة الآن.

دراسة "سول جيلرمان" في مجلة هارفرد للأعمال: لماذا يقوم المديرون الجيدون بخيارات أخلاقية سيئة؟ وقد أشار فيها إلى إنه منذ منتصف السبعينيات حتى منتصف الثمانينيات فإن ثلثي الشركات الأمريكية الخمسمائة التي تظهر في مجلة فورتشن والتي تعتبر من أكبر الشركات الأمريكية وربما في العالم كانت متورطة بدرجات مختلفة في سلوك غير مشروع.

ويمكن اعتبار عقد السبعينيات من القرن الماضي هو عقد الاهتمام بأخلاقيات العمل (المهنة) وقد تزايد اهتمام الأكاديميين واهتمام الحكومات في الدول الغربية في هذه المسألة اهتماماً كبيراً، ومن الناحية التاريخية فإن الاهتمام الشعبي بسلوك الموظفين الحكوميين ومخالفاتهم كان موجوداً دائماً في مختلف الدول الغربية ولا سيما في الولايات المتحدة الأمريكية حتى إن بعض الحكومات عكفت على وضع التشريعات الجديدة التي تحدد أخلاقيات العمل الحكومي.

وترجع بداية الاهتمام بالأخلاقيات إلى الثلث الأخير من القرن العشرين حين بدأ يظهر بقوة على السطح ما يسمى بأخلاق القيم عند أصحاب فلسفة القيم من أمثال ماكس شيلر (1874-1951م) ورينيه لوسن (1880-1954م) ولوى لافل (1877-1951م). ويرى هؤلاء أن القيمة وهي موضوع الميول والرغبات والتقديرَات تؤلف ميداناً مستقلاً تماماً عن ميدان الوجود وتؤسس أحكاماً خاصة تتعلق بالتقدير مردها إلى الانفعال ولا ترجع إلى العقل، وهي في جوهرها خلق ومثل أعلى.

ويربط ماكس شيلر (1874-1928م) بين الأخلاق والقيم، ويرى أن القيمة الأخلاقية مرتبطة بسلم القيم، فالفعل يكون خيراً إذا حقق قيمة إيجابية عالية، ويكون شراً إذا حقق قيمة سلبية أو قيمة دنيا والقيمة توجد في ذاتها حتى لو لم تتحقق في العالم المحسوس 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 القيم قد تكون فردية أو مهنية، وقد تكون عامة كقيم المجتمع، وكلها تكون ذات علاقة تبادلية بحيث يؤثر كل منها على الآخر كما أوضحها دارن "شميدت وباري بونز" في دراستهما على النحو التالي:

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 "جوليان فيليب" وآلان كينيدي أنه عندما تكون توجهات وقرارات أول 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.

أهمية العلاقات الإنسانية في علاج السلوك السلبي للموظف:

يمكن إيضاح أهم التغييرات أو الفعاليات التي توفرها العلاقات الإنسانية في بيئة العمل والعاملين من خلال ما يلي:

1- إنها توفر للعاملين الرضا الوظيفي في المنظمة.

- 2- تعمل على زيادة حيوية العمل والقضاء على الأسلوب الروتيني والذي غالباً ما يكون حاجزاً بين العاملين وبين كفاءتهم في الأداء بسبب الشعور بالملل.
- 3- تعمل على التخفيف من ثقل الآليات التنظيمية المعتمدة في تسيير أمور العاملين وتنظيمهم، فعندما يكون التنظيم مفرط بشكل لا يراعي إنسانية العاملين فسيكون عامل سلبي مؤثر على معنوياتهم وبالتالي على مستوى أدائهم.
- 4- تشكيلها العنصر الإيجابي لإثارة دوافع العاملين لحسن الأداء في العمل كما إنها تمنحهم الفرصة الواسعة لبذل المزيد من الجهود وتحقيق الإنجاز المتميز، والإبداع في العمل.
- 5- إنها تبعد العاملين عن الإحساس بالاضطرابات النفسية أو حالات التشاحن والحدق لأن العلاقات الإنسانية كما أسلفنا توفر روح العمل الجماعي وزيادة شعور الأفراد بالمساواة في الحقوق والواجبات.
- 6- إنها تؤجج الشعور بالانتماء للعمل بسبب ما تكونه العلاقات الإنسانية في بيئة العمل من الألفة، والمحبة والتعاون والصدق والأمانة.
- 7- إنها تمنع التصرفات السلبية مثل المجاملات التي تتسبب بحالة التسيب في العمل.
- 8- إنها من العوامل التي تؤدي إلى إشباع الرغبات الثانوية للعاملين مثل توفير فرص التعبير عن الذات أو الإحساس بالأمن والاطمئنان والمكانة الاجتماعية... إلخ.

أهداف تنمية العلاقات الإنسانية في بيئة العمل :

- 1- تحقيق مبدأ التعاون بين العاملين في بيئة العمل من جهة، وفي نواحي المجتمع من جهة أخرى لتعزيز الصلات الودية والتفاهم الوثيق وتقوية الثقة المتبادلة.
- 2- تحقيق زيادة الإنتاج والتي تكون كنتيجة متوقعة من زيادة التعاون.
- 3- تحقيق الإشباع للحاجات المتنوعة للأفراد، وتحقيق أهداف المنظمة التي يعملون فيها.
- 4- تحقيق المعنوية العالية بين الأفراد العاملين لكي يتوفر الجو النفسي العام لصالح العمل والإنتاج.

المبادئ الواجب توافرها بين العاملين والتي تبني عليها العلاقات الإنسانية :

- 1- التواضع: وهي صفة لا بد من توفرها في المدراء وأصحاب المسؤولية.
- 2- التشجيع: فالمسئول الجيد لا بد أن يختار من أساليب التشجيع ما يناسب موظفيه.
- 3- التعاون: فلا بد للمسئول أن يرشد مرؤوسيه ويتعاون معهم.
- 4- الشورى: للشورى أهمية كبيرة في العمل حيث أنه أسلوب يعمق جو العلاقات الإنسانية من خلال توثيق رابطة المحبة بين المسئول والعاملين معه مما يؤدي إلى تحقيق الرضا وسرعة تقبل القرار والعمل على تنفيذه.
- 5- العدالة: إن الموضوعية والابتعاد عن التحيز من أهم الصفات الإنسانية.
- 6- القدوة الحسنة: فلا بد للمسئول أن يتحلى بالسلوك الراقي ليكون قدوة لمن حوله.
- 7- المسؤولية: إن الشعور بالمسؤولية يؤدي إلى الإحساس بالإثارة وحب الآخرين.
- 8- الرحمة: فالرحمة بين العاملين في العمل تعتبر من أهم ركائز العلاقات الإنسانية.

آداب التعامل مع الآخرين والتغلب على الخلافات الشخصية :

قدر غيرك تفر بتقديره لك:

التقدير حاجة فطرية يبحث عنها البشر، كل البشر يرغبون في أن يكونوا شيئاً مذكوراً فالإنسان بداية يبحث عن الطعام والشراب فإذا تمكن من ذلك بحث عن الأمن، فإذا تمكن من ذلك بحث عن التقدير فإذا تمكن من ذلك بحث عن الإنجاز.

يقول الأستاذ جون ديوي أعمق واقع للإنسان إلى العمل هو الرغبة في أن يكون شيئاً مذكوراً.

وها هو أحد المديرين الناجحين يسمى تشارلي شواب يسأل عن سر نجاحه في التعامل مع الناس فيقول: إنني أعتبر مقدرتي على بث الحماسة في نفوس الناس هي أعظم ما أمتلك وسبيلي إلى ذلك هين وميسور فإني أجزل لهم المديح والثناء وأسرف في التقدير والتشجيع.

إن الناس يبحثون عمن يقدرهم في هذه الحياة وإذا وجدوه تمسكوا به وأحبوه حباً شديداً، وإليك هذه القصة العجيبة لتدرك مدى حاجة الناس إلى التقدير: يقول الكاتب

الشهير ديل كارنيجي: "ارتحل مستر سي عقب انضمامه إلى معهدي بمدة وجيزة إلى لونغ ايلاند في صحبة زوجته ليزوروا بعض أقاربها الآخرين، ولما كان يتحتم على مستر سي أن يخبر طلبة فصله بنتيجة تطبيقه لمبدأ إظهار التقدير للناس 'فقد فكر في أن يبدأ بالعمة العجوز'."

وألقى مستر سي نظرة في أرجاء البيت ليرى أي الأشياء فيه يسعه أن يبدي تقديره له وما لبث أن سأل العمة العجوز: ألم يشيد هذا البيت في نحو عام 1890؟ فأجابته: بلى هذا على وجه التحديد هو العام الذي بني فيه.

فقال: إنه يذكرني بالبيت الذي ولدت فيه، إنه جميل، قوي البناء، فسيح الأرجاء، متعدد الغرف، وإنه لمن سوء الحظ أن مثل هذه البيوت لم تعد تشيد في هذه الأيام.

فوافقته العمة العجوز على ذلك، وأخذت تحكي له ذكريات الماضي يوم كانت مع زوجها المتوفى ثم أخذت تطوف به في البيت فأبدى مستر سي تقديره المخلص للذكريات الجميلة التي جمعتها خلال رحلاتها مع زوجها بقول مستر سي فلما فرغنا من جولتنا بأنحاء المنزل اقتادني العمة إلى الحديقة حيث الجراج، وهناك وجدت سيارة باكار فخمة تكاد تكون جديدة لم تمس وقالت لي العمة في لهجة رقيقة:

"لقد اشترى زوجي هذه السيارة قبل أن يموت بمدة قصيرة ولم أركبها قط منذ وفاته، إنك يا مستر 'سي' تقدر الأشياء الجميلة ذات الذكرى العزيزة فخذ هذه السيارة إنها لك مع أخلص تحياتي".

نلاحظ من هذه القصة أن العجوز كانت تتلهف إلى شيء من التقدير والاعتراف بأهميتها فلما وجدت من يصدق عليها هذا التقدير فلم تجد أقل من سيارة باكار تهديها لمن شعرت منه بالتقدير لتعبر عن امتنانها وشكرها.

إن التقدير يعطي الشخص دفعة إيجابية قوية جدًا إلى الأمام، ويبنى في الشخص الثقة بالنفس والشعور بالنجاح ويثبت الإنسان في مواقف الشدائد والمحن، كما فعلت خديجة عليها السلام حينما رجع إليها رسول الله ﷺ بعدما نزل عليه جبريل أول مرة فقال لها: لقد خشيت على نفسي. فقالت له: كلا والله لا يخزيك الله أبدًا إنك لتصل الرحم وتحمل الكل وتكسب المعدوم، وتقري الضيف وتعين على نوائب الحق.

ولكي يكون تقديرك مخلصا وصادقا وحقيقيا، ابتعد عن التزلق الزائف، وأخرج الكلام من قلبك واصدق الله فيه، استخدم كلمات ساحرة مثل أن تقول للشخص: أنت رائع، يعجبني فيك القوة والإصرار، لقد تغيرت بالفعل إلى الأحسن، إننا نقطع شوطاً كبيراً في إنجاز ما نريد، أنت على ما يرام.

ولقد استخدم رسول الله ﷺ هذا الأسلوب في تربية أصحابه أيما استخدام، والمطالع لسيرة رسول الله ﷺ يجدها مفعمة بالتقدير المخلص، فهذا أبو بكر يسميه بالصادق، وهذا عمر يسميه بالفاروق، وهذا خالد يسميه سيف الله المسلول، وهذا حمزة يسميه أسد الله، وهذا علي بن أبي طالب، يخبر عنه أنه من الرسول ﷺ بمنزلة هارون من موسى، وهذا عثمان بن عفان يقول عنه أنه تستحي منه الملائكة، وهذا أبو عبيدة يسميه أمين الأمة، وهذا معاذ بن جبل يسميه أعلم الأمة بالحرام والحلال.

أظهر اهتماماً حقيقياً بالشخص:

على قدر اهتمامك بالناس على قدر ما يهتم بك الناس، فالناس تبحث عن من يهتم بهم ويتفقد أحوالهم ويسأل عليهم لاسيما في هذا الزمان الذي انشغل فيه كل امرئ بنفسه.

وكثيراً ما نلاحظ تعطش الناس إلى من يهتم بهم ويسأل عنهم، ويظهر ذلك عندما اتصل بأحد الأشخاص أو ترسل إليه رسالة على الجوال تجده يمتن لك هذا الصنيع العظيم، ويطلب منك أن تزيد من هذا العمل بقدر استطاعتك، ولقد كان رسول الله ﷺ يهتم بأصحابه ويتفقد أحوالهم ويسأل عن غائبهم، ويزور مريضهم، وكان أبو بكر رضي الله عنه وهو خليفة المسلمين يذهب إلى بيت امرأة عجوز ليتفقد أحوالها وينظف لها بيتها ويحلب شاتها ثم ينصرف، وهكذا كان عمر يفعل رضي الله عنه.

فلماذا لا نهتم نحن بأحوال الناس ولا نسأل عنهم ولا نظهر اهتماماً بهم؟

استخدم أسلوب المدح ولكن أحذر من المبالغة:

امدح الآخرين إذا أحسنوا فللمدح أثره في النفس كما أنه أحد الوسائل التحفيزية ولكن أحذر أن تبالغ في ذلك.

تجنب تصيد عيوب الآخرين وانشغل بإصلاح عيوبك:

لأن من انشغل بعيب نفسه وبإصلاحها، فإن هذا انشغال بالله تبارك وتعالى، والمسلم ينبغي أن ينشغل بربه، كيف يعبد، كيف يخلص له، كيف يترقى في مدارج العبودية، ولذلك قال أبو سليمان الداراني: من أنشغل بنفسه شغل عن الناس، ومن انشغل بربه شغل عن نفسه وعن الناس.

تواضع فالناس تنفر ممن يستعلى عليهم:

وكما قال الشاعر:

تواضع تكن كالنجم لاح لناظر على صفحات الماء وهو رفيع
ولا تكن كالمدخان يعلو بنفسه على طبقات الجو وهو وضع

تعلم فن الإنصات فالناس تحب من يصغي لها:

يعد الإصغاء من أهم وسائل الاتصالات الإنسانية الفعالة، وهو يساعد على معرفة قدرات الآخرين وكيفية السيطرة على الحديث معهم، كالتخفيف من غضبهم أو رفع معنوياتهم أو إشعارهم بالاهتمام، ويقول عطاء بن رباح وهو أحد العلماء أن الشاب ليحدثني حديثاً فاستمع له كأني لم أسمعه وقد سمعته قبل أن يولد.

حاول أن تكون واضحاً في تعاملك:

ابتعد عن التلون والظهور بأكثر من وجه، فمهما بلغ نجاحك في خداع الناس فسوف يأتي اليوم الذي يسقط عنك القناع وتظهر للآخر بوجهك الحقيقي.

ابتعد عن التكلف بالكلام والتصرفات:

دعك على طبيعتك مع الحرص على عدم فقدان الاتزان.. وفكر بما تقوله قبل أن تنطق به.

تكلم فيما تظن أنه يسر محدثك:

إذا أردت إدخال السرور إلى قلوب الناس حدثهم فيما تظنهم يودون الاستماع إليه أولاً، وبذلك تستدرجهم إلى التحدث، والحديث الشيق فتصغي إليهم بشغف، ويعتبرونك محدثاً بارعاً تستطيع جلب مسرتهم.

تفهم عواطف الآخرين، واستشر عواطفهم النبيلة:

كما أن لك عاطفة تسوقك في كثير من الأحيان إلى اتخاذ موقفٍ معينٍ، أو تبني رأيٍ خاصٍ، فإن للآخرين عواطف أيضاً، وكما يسرك بأن يراعي الآخرين عاطفتك، فإنهم يسرهم أن تراعي عواطفهم بنفس المقدار.

- احترم آراء الآخرين، ولا تقل لأحد: أنت مخطئ:

حين تبدأ كلامك مع رجل بأن تقول له: (أنت مخطئ) أو (اسمع يا هذا: سأثبت بطلان ما تقول)، أتدري أنك في تلك اللحظة تعني: أنك أيها الرجل ينقصك ذكائي وبراعتي وحكمتي الأصلية؟ هذا هو المعنى بالضبط... فهل تقبل بأن يوجه إليك أحدٌ مثل هذا القول؟ بالفعل لا.. إذن، فلماذا توجهه إلى الآخرين؟.

احذر من النقد المباشر:

الانتقاد لا يحتاج إلى موهبة خاصة أو بذل نشاط كبير، ففي وسع أي أحق أن يُشنع على رجل ذي عبقرية وتميز وأن يتهمه ويسخر منه. دعنا نحاول أن نفهم الآخرين ونلمس لهم الأعدار حين تقصيرهم فهذا أمتع من النقد المباشر. فطبيعة البشر تأبى ذلك.. نعم.. قد ينفذ الشخص المنتقد المطلوب منه ولو كان الأسلوب مباشر وبنقدٍ حادٍ، ولكن لو كانت الطريقة ألطف كان ذلك أدعى للقبول.

أسباب الانهيارات الأخلاقية للشركات والمؤسسات غير الهادفة للربح:

- الضغوط التي يفرضها بعض المديرين على الشركة ليستمرروا في مناصبهم.
- الخوف والصمت إزاء تجاوزات الكبار في المؤسسة.
- وجود مجلس إدارة ضعيف تمزقه الخلافات والصراعات.
- الاعتقاد بأن حسن أداء بعض المهام يستلزم أحيانا اتخاذ أساليب غير أخلاقية.

وفيما يلي سنعرض بعض الأخلاقيات التي تقوم عليها الأعمال في الخارج حتى نؤكد أن للعمل أخلاقيات ثابتة لا يمكن أن تتغير مع الظروف أو الأماكن.

صور أخلاقيات العمل في الخارج :

- عدم وجود تضاد في المصالح مثل أن تعمل في مؤسسة وتعمل مستشاراً لمورديها أو تتقاضى هدايا أو أجراً من منافسيها أو تملك حصة في شركة تعمل كمنافس أو عميل أو مرد للشركة التي أعمل بها.
- عدم الغش والخداع والكذب بأي نوع ومع أي جهة. فلا يجوز للبائع أن يخدع المشتري ولا للشركة أن تخدع مورديها ولا للمتقدم لوظيفة أن يخدع شركة التوظيف ولا للمرؤوس أن يكذب على رئيسه والعكس.
- الحفاظ على البيئة بمعنى عدم تلويث البيئة بمخلفات الإنتاج ويشمل عدم تلويث الهواء والبحار والأنهار والأرض. لذلك تجد الشركات تشير في مواقعها على الشبكة الدولية لما توليه من عناية بالبيئة وما تقوم به للمحافظة عليها.
- عدم تشغيل الأطفال باعتباره استغلالاً للأطفال وتعويق لهم عن التعليم الإلزامي بالإضافة إلى أنه غالباً ما يشتمل على تعرض الأطفال لمخاطر أو استغلالهم في أعمال غير آمنة.
- عدم استخدام معلومات غير متاحة للعامة لتحقيق مكاسب من التجارة في البورصة وهو ما يسمى Insider Trading أو تجارة العليم ببواطن الأمور. فلا يمكن للعامل في الإدارة المالية في شركة أن يقوم بالتخلص من أسهمه في الشركة بالبيع حين يعلم أن الميزانية التي سوف تعلن على المساهمين ستوضح خسارة الشركة ولا أن يخبر أحداً بذلك للاستفادة من هذه المعلومة. لماذا؟ لأنه استغل معلومات غير متاحة للعامة وبالتالي أخل بتكافؤ الفرص في سوق الأسهم. هذا الأمر قد يؤدي إلى السجن.
- احترام حقوق الملكية الفكرية مثل حقوق الطبع وحقوق براءات الاختراع فلا يسمح بنسخ البرامج الإلكترونية ولا إعادة طبع كتاب بدون إذن مؤلفه ولا بالنقل من كتاب بدون توضيح الجزء المنقول ومصدره. عدم الالتزام بذلك قد يؤدي إلى فصل طالب من الجامعة بل فصل أستاذ من الجامعة.
- عدم حصول الموظفين على هدايا سوى ما تسمح به اللوائح فبعض الشركات قد تسمح للموظفين بقبول هدايا في حدود قيمة مالية محددة مثل عدة دولارات أو بمعنى آخر بأنه

يسمح بقبول هدايا رمزية فقط. أي مخالفة لذلك تعتبر إخلالا بالأمانة وقد يترتب عليها فصل العامل بمعنى طرده من العمل.

- عدم تقاضي رشوة.... هذا أمر واضح.
- عدم التفرقة في التوظيف والترقية والتدريب وأي معاملة في العمل بناء على لون أو نوع أو ديانة أو أصل العامل أو المتقدم للعمل. فلا يمكنك أن ترفض شخصا لأن أصله من بلد محدد طالما هو يتمتع بحقوق العمل في هذا البلد. وكذلك لا يمكنك رفض شخص أو عدم تربيته لأنه من الملونين أو لأنه كبير في السن أو صغير في السن.
- عدم التفرق في التعيين والترقيات وخلافه بناء على وجود إعاقة غير مؤثرة في العمل بمعنى أنك لا تستطيع رفض شخص تقدم لوظيفة بسبب وجود إعاقة ما لم تكن هذه الإعاقة تمنعه عن أداء العمل. ولذلك تجد في الخارج معاقين يعملون في مجالات مختلفة.
- الصدق والدقة في التقارير وأهمها تقارير الشركات السنوية وما تحتويه من قوائم مالية. هذا أمر قد يترتب على مخالفته الفصل والعقوبات مثل الحبس. هذا الأمر يُقابل باستهجان كبير من العامة عند اكتشافه لأنه عمل غير أخلاقي ويضر بمصالح الكثير من الناس الذين يستثمرون في هذه الشركات. لاحظ أن المستثمر هنا لا تنحصر في الأثرياء ولكنها تشمل الشخص العادي الذي يشتري بضعة أسهم هنا وهناك. هذا المستثمر يعتمد على القوائم المالية للشركة في تقرير شراء أو بيع الأسهم. ولذلك فحين تكون هذه التقارير كاذبة فإن هذا الشخص يخسر أمواله.
- الحفاظ على أمان وصحة العاملين فتجد أنظمة الأمان في العمل لها احترام عظيم.
- احترام سرية بعض المعلومات الخاصة بالمؤسسة وعدم إعلانها.
- عدم استخدام موارد المؤسسة في المصالح الخاصة.
- عدم السرقة أو أخذ أموال من الشركة أو المؤسسة بغير حق.