

2021-2022

كلية العلوم الاقتصادية والتسيير  
جامعة تلمسان الجزائر

مطبوعة

لطلبة السنة الثانية علوم اقتصادية

دروس في أخلاقيات المهنة و مكافحة الفساد  
في منظمة الأعمال

د.السيدة طفياني  
المزداة بوفاتح كلثومة

## تمهيد

أظهرت الممارسات العديدة المتراكمة لمنظمات الاعمال ان الجانب الأخلاقي و القيمي احد اهم الاعتبارات المشكلة لقراراتها و تصرفاتها، فالمتغيرات المادية ، سواء كانت فنية ام مالية أصبحت متغيرات تابعة ،او على الأقل تضائل وزنها النسبي وتراجع ترتيبها بين الاعتبارات التي تحدد معظم القرارات في المنظمات الحديثة والمعاصرة ،حيث اصبح الاعتبار الأخلاقي والقيمي ، الإيجابي منه او السلبي ، هو المؤثر الأقوى في القرارات و التصرفات في منظمات الاعمال.

هذا ما جعلنا نلتفت الى هذا الموضوع،ا لذي مس حقل معرفي حديث وحجز مقعده المتميز بين مواد الدراسات التطبيقية الجامعية، مخصصين له مطبوعة اكااديمية موجهة للمهتمين وعلى راسهم الطلبة الجامعيين على الخصوص .

اذ ، يهدف هذا البحث الى:

- تنمية الادراك لدى الدارسين والممارسين ان لا إدارة بدون اخلاقيات وقيم العمل .
- بناء وتنمية رصيد معرفي لدى المهتمين عن الأسس والقواعد و الانظمة الخاصة بالأخلاقيات المهنية.
- افادة الدارس او الممارس ، بأسس وأدوات تفعيل وظائف وانشطة المنظمة من تسويق و انتاج وموارد بشرية وتمويل وامداد وغيرها من خلال بناء وتطبيق اطر أخلاقية محددة.
- توضيح عمق الفجوة و اتساع نطاقها بين اساسيات الأطر الأخلاقية من جانب و الممارسات الفعلية للمنظمات من جانب اخر.
- التعرف على مختلف التجارب ومختلف اللوائح في اخلاقيات المهنة.

ومن هذا المنطلق قمنا بالتطرق الى محاور معينة تهم المهتمين الطلاب وعلى وجه التحديد طلاب السنة الثانية تخصص علوم اقتصادية، على شكل دروس متسلسلة و منظمة ،ضمنها المحاور التالية: عموميات حول اخلاقيات المهنة ثم اخلاقيات المهنة الإيجابية فأخلاقيات المهنة السلبية وتليها المخالفات المهنية، فأخلاقيات المهنة بين النظرية والممارسة في منظمات الاعمال ،مع ربط اخلاقيات المهنة دائما بمكافحة الفساد ثم بعد ذلك تطرقنا الى بعض التجارب العربية والدولية مع بعض اللوائح الأخلاقية المعمول بها في شركات دول اجنبية وجزائرية على وجه الخصوص وأخيرا خاتمة وبالتالي التوصيات والاقتراحات الخاصة بالموضوع.

### مقدمة :

جعلت الفضائح الأخلاقية الأخيرة الأصوات تتعالى و تنادي من أجل أخلاقيات الأعمال بعدما كانت الكتابة عنها مجرد اهتمامات و محاولات فردية من هنا و هناك، لكن الآن و مع اتساع رقعة الفساد و كذلك الانتقادات اللاذعة الموجهة للمنظمات خاصة تلك المتعلقة بالأعمال نتيجة اهتمامها فقط بالعائد المادي و إهمالها لجوانبها الاجتماعية و الأخلاقية جعل العديد من الباحثين و المختصين يركزون على هذا المفهوم "القديم- الحديث" و العمل على تطويره ليواكب التغيرات و يحاول إيجاد حلول لهذه المشاكل و الأزمات

فإن الأدبيات الاقتصادية والإدارية اليوم بدأت تزخر بمجموعة من المفاهيم الحديثة منذ ما يقارب العقدين من الزمن، وعكست في مجملها ما يعيشه العالم من تغيرات بنيوية عميقة، وتحول فكري أكثر اتساعاً، فلقد أصبحنا اليوم نردد مصطلحات جديدة كأخلاقيات المهنة، والأخلاق داخل المؤسسة، وأخلاقيات الإدارة، وهي مصطلحات ومفاهيم لم تكن متداولة بكثرة في السنوات السابقة، ولكننا اليوم نجدها تزداد أهمية يوماً بعد يوم.زيادة عن هذا كله تلعب الأخلاق دوراً في تحقيق النجاح على كل المستويات.وتؤدي دوراً مهماً في العلاقات الإنسانية والوظيفية بين الأفراد المتعاملين مع المنظمة مهما كان شكلها و نوعها وتبعدهم عن العنف والصراعات.

فالسؤال المطروح أو الإشكالية هي: ما مدى تأثير أخلاقيات العمل في مكافحة الفساد على مستوى المنظمة عامة و على مستوى منظمة الأعمال خاصة؟  
والفرضيات المطروحة تتمثل فيما يلي:



ترسيخ أخلاقيات المهنة الإيجابية تساهم في التخفيف من الفساد على مستوى منظمة العمل.

التخفيف من الأخلاقيات السلبية تساهم كذلك في تدني مستوى الفساد على مستوى المنظمة المعنية.

عدم التوازن بين النظرية والممارسة لأخلاقيات المهنة في منظمات الاعمال.

## المحور الأول : مفهوم أخلاقيات المهنة

يشير مصطلح "أخلاقيات العمل" إلى نظام المبادئ الأخلاقية وقواعد السلوك المطبقة على الأعمال. إنها وسيلة وأداة للنهوض بالدول ، و هي المعيار الذي يحكم تصرفاته في حياته العامة ( الوظيفية و الخاصة)وتضبط سلوكه وتوجيهه .كما أنها تمثل أحكاماً معيارية في تقييم سلوك الفرد وسلوك الآخرين في بعض المواقف والتصرفات ، وتحدد إذا كانت إيجابية ومرغوبة أو غير مرغوبة. وتلعب دوراً رئيسياً في حل الخلافات واتخاذ القرارات .أما على مستوى المنظمات فهي تحفظ للمجتمع الذي يكونها تماسكه ، وتحدد له أهدافه ومثله العليا ومبادئه الثابتة وتعمل كموجهات لسلوك الأفراد والجماعات داخلها، كما يتحقق بها الانضباط للفرد والجماعة وتنظم العلاقات فيها وتوجه النشاط نحو الأهداف المنشودة.

### 1. تعريف أخلاقيات العمل:1

نستطيع أن نعرّف أخلاق العمل مبدئياً بأنها المبادئ التي تعدّ أساساً للسلوك المطلوب لأفراد المهنة ، والمعايير التي تعتمد عليها المنظمة في تقييم أدائهم إيجاباً وسلباً، فقد عرفها السكارنة ( 2009 ) على أنها : " مجموعة من المبادئ والمعايير التي تعد مرجعاً للسلوك المطلوب لأفراد المهنة الواحدة، والتي يعتمد عليها المجتمع في تقييم أدائهم إيجاباً أو سلباً . "وعرفها محبوب (2001) على أنها " مجموعة القواعد التي تحدد الواجبات المهنية، أي تحدد السلوك الذي يجب على العامل التزامه أي ممارسته لأعمال مهنته" (العطوي، 2013). أما

---

<sup>1</sup> أخلاقيات العمل ، مفهومها ، أهدافها ، أهميتها ، مصادرها

المأخوذ من موقع

<https://www.starshams.com/2021/06/work-ethics.html>

## المحور الأول : مفهوم أخلاقيات المهنة

المشوخي ( 2003 ) فقد عرفها على أنها "المبادئ والمعايير التي تعد أساسا لسلوك أفراد المهنة والتي يتعهد أفراد المهنة بالتزامها. أشار الحميدان (2010) إلى أن أخلاق العمل هي المبادئ التي تعد أساسا للسلوك المطلوب لأفراد المهنة والمعايير التي تعتمد عليها المنظمة في تقييم أدائهم إيجابا أو سلبا. وعرفها الغامدي ( 2010 ) بأنها مجموعة من الصفات الحسنة التي لابد من توافرها في صاحب المهنة ليؤدي عمله على الوجه الأمثل.

من هذه التعريفات نستنتج ما يلي: التعريفات أكدت على أن

-أخلاقيات العمل هي مبادئ وقواعد سلوك توضح ما هو التصرف الصحيح وما هو التصرف الخاطئ.

- سلوك الموظف يرتبط إيجابا أو سلبا بالمبادئ والقواعد التي يتم وضعها في المنظمة.

فلكل مهنة من المهن قيم ومبادئ ومعايير أخلاقية ومعرفة علمية وأساليب ومهارات فنية تحكم عمليات المهنة وتحدد ضوابطها، وللمهنة مجالات متعددة ووظائف معينة، وقد تتداخل مجالات المهنة ووظيفتها ومادتها العلمية ومهاراتها

## المحور الأول : مفهوم أخلاقيات المهنة

وأساليبها الفنية مع مهن أخرى، وتعد دراسة فلكسندر (Flexner) عام 1915م 2  
أقدم دراسة في مجال المهن وقد توصلت إلى معايير عدة، منها أن يكون للمهنة  
قواعد أخلاقية تحكم عملياتها (كردي، 2013).

---

د. علي كردي 2

نشرت في 28 مايو 2013 بواسطة

Alikord

فكرة عن طبيعة العمل العام وأخلاقيات الموظف العام

المأخوذ من الموقع :

<https://kenanaonline.com/users/alikordi/tags/15264/posts>

## المحور الثاني: أهمية واهداف أخلاقيات المهنة

### I. أهمية اخلاقيات العمل:

ما يذكر في المجتمع بصفة عامة يذكر على المنظمات سواء كبرت أو صغرت، فأهم عامل النجاح للمنظمة واستقرارها هو الالتزام بأخلاقيات العمل، وهذا الالتزام يكون له تأثير كبير على فاعلية الموظفين وإنتاجيتهم، فالالتزام بالقوانين وحدها لا يكفي ما لم تقترن بالالتزام الأدنى بتطبيق الأخلاق من قبل الموظف (العطوي، 2013)1. تُعد أخلاقيات المهنة من أهم الركائز الأساسية في المجتمع، وتتمثل أهميتها حسب إيمان هاريس خبيرة الموارد البشرية و التطوير الوظيفي2 بما يلي:

من المهم أن نفهم أن السلوك الأخلاقي في مكان العمل يمكن أن يحفز السلوكيات الإيجابية للموظفين التي تؤدي إلى النمو التنظيمي ، تمامًا مثل السلوك غير الأخلاقي في مكان العمل يمكن أن يلهم العناوين المدمرة التي تؤدي إلى زوال المنظمة.

It is important to understand that ethical behavior in the workplace can stimulate positive employee behaviors that lead to organizational growth, just as unethical behavior in the workplace can inspire damaging headlines that lead to organizational demise.3

تظهر هذه الأهمية على مستويين:

ان التزام الأخلاق في العمل يعود على المنظمة بمميزات وفوائد، كذلك الحال للأفراد العاملين، فإن التزامهم الخلقي المهني يعود عليهم بالفوائد .

---

<sup>1</sup> ما هي أخلاقيات العمل ؟ <https://www.starshams.com/2021/06/work-ethics.html>

<sup>2</sup> Emma-harris ; The Importance of Ethics in Professional Development; 10 Mar 2021  
مأخوذ من الموقعين الإلكترونيين:

<https://www.careeraddict.com/ethics-professional-growth-career-development>  
<https://www.careeraddict.com/author/emma-harris>

<sup>3</sup> Dr. Thomas Mahan How to Define Ethical Behavior & Why It's Important in the Workplace October 17, 2019

الموجود في موقع: <https://workinstitute.com/how-to-define-ethical-behavior-why-its-important-in-the-workplace-2/>

## المحور الثاني: أهمية واهداف أخلاقيات المهنة

### 1. على مستوى الفرد:

فالأخلاقيات على هذا المستوى تعمل على:

. تعزيز النمو المهني والنجاح للفرد-

- بناء الثقة مع الآخرين، فالتصرف بطريقة أخلاقية في عمل ما يكسب المستخدم ثقة أصحاب العمل، وزملائه، بالإضافة إلى ثقة الزبائن والعملاء.

- بناء سمعة الفرد :

سيراقب الزملاء والعملاء والمساعدون والرؤساء كيف يتصرف الفرد في العمل. حتما ، سوف يترك انطباعاً لدى الآخرين بقراراته وأفعاله. ستؤثر هذه السمعة على تطور حياته المهنية. إذا كان محترفاً في العمل ، ويتصرف بمسؤولية وأخلاقية ، فسيكون لذلك صدى لدى زملائه ، الذين سيحترمون مهارات اتخاذ القرار لديه ، وهذا سيدعو إلى فرص جديدة للتطوير المهني. إذا كان يرغب في تسلق سلم الشركة أو ببساطة أن يكون ناجحاً في مجال عمله ، فسيحتاج إلى الحفاظ على صورة عامة جيدة. من خلال العمل وفقاً للمبادئ والقيام بما يعتقد أنه صحيح ، سيجذب الانتباه كفرد صادق ومخلص ونزيه. من المرجح أن تنشر هذه السمعة اهتمام أصحاب العمل وأصحاب المصلحة الذين سيرونه كشخص يمكنهم الاعتماد عليه.

- تعزيز تفاني الموظف، و إيجابيته تجاه المواقف، وحل المشاكل بطرق تتوافق مع الأخلاق المهنية.

- تعزيز التزام الموظف وأدائه:

فقيم الفرد الشخصية والمهنية هي دليل لكيفية تصرفه، كما تسمح له أخلاقياته باختيار منصب احترافي وبيئة يزدهر فيها. عندما تتوافق قيم الموظف مع قيم شركته ، فإنه يشعر بمزيد من الالتزام تجاه المنظمة وعمله. ونتيجة لذلك ، يؤدي هذا إلى زيادة الرضا الوظيفي وتحسين الأداء. في الواقع ، يمكن أن يؤدي استخدام الأخلاق لتوجيه حياة الفرد المهنية إلى

## المحور الثاني: أهمية واهداف أخلاقيات المهنة

تأثير الدومينو الإيجابي على نجاحه. سينعكس هذا الدافع على عمله ، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية. علاوة على ذلك ، سيتم بعد ذلك الاعتراف بإنجازاته وولائه ، وبالتالي ، تعزيز التزامه وأدائه.

- رفع إنتاجية الموظف، لتحليه بالأخلاق الجيدة، كالإخلاص والالتزام، كما أنه يعمل جاهداً لإتمام المهام المطلوبة منه على أتم وجه.

- القدرة على إدارة الوقت بشكل صحيح وعدم استغلال هذا الوقت للمصالح الشخصية، بالإضافة إلى قدرة الفرد على الانضباط.

- دعم الرضا والاستقرار الاجتماعي بين معظم الافراد، بحيث يحصل كل فرد على حقه؛ كحق العدل في التعاملات والعقود والإسناد وتوزيع الثروة.

-زيادة ثقة الفرد بذاته وبالمجتمع وبالمنظمة أو المؤسسة التي يعمل بها، وهذا ما يقلل القلق والتوتر بين الأفراد..

- إمكانية جعل الفرد نموذجاً يحتذى به:

من خلال التمسك بأخلاقياته وامتلاكه مبادئ واضحة ، قد يصبح الموظف نموذجاً يحتذى به للآخرين في مجاله. قد يختار زملاؤه أو رؤوسه أن يصمموا أفعالهم بناءً على تصرفاته بعد رؤية وفهم دوافعه. في النهاية ، قد يتحول الموظف إلى قائد بفضل مثله العليا القوية.

- توسيع شبكة الموظف:

طريقة أخرى يمكن للأخلاقيات أن يتقدم بها الفرد في حياته المهنية هي من خلال جهات الاتصال التي سيكتسبها. ستعزز قيمه الأخلاقية اتصالاته المهنية لأنها ستعكس كيفية تعامله مع الآخرين وتقديم الخدمات. نتيجة لذلك ، ستسمح له جهات الاتصال هذه بالنمو مهنيًا وتطوير حياة مهنية ناجحة لأنها تنطلق به إلى مسارات جديدة. ومع ذلك ،

## المحور الثاني: أهمية واهداف أخلاقيات المهنة

يمكن أن يمثل التواصل تحديًا كبيرًا ، ومن المستحسن تخصيص وقت كافٍ للحفاظ على هذه العلاقات.

تؤدي إلى أعمال ذات قيمة عالية:

في الواقع ، إن الشخص الذي يظهر الانتان في تقديم عمل (جيد الجودة) يعني هذا أن عمله أقل عرضة للتدقيق وبالتالي سيقابل باحترام ويُمنح التقدير الواجب. عندما يتم تقييم عمله ، فمن المرجح أن يكافأ بفرص التقدم الوظيفي. وبالمثل ، إذا التزم هذا الأخير بمعاييرهِ ، فسيتمكن دائمًا من الدفاع عن عمله وتقديم أمثلة جيدة في مقابلات العمل المستقبلية.

2. على مستوى المنظمة:

تظهر أهمية الاخلاق المهنية على مستوى المنظمة كما يلي:

- تحسين صورة الشركة أو المؤسسة، مما يجعلها خيارًا مفضلًا للتعامل من قبل الشركاء والعملاء،

- تنظيم العلاقات في المؤسسة والحفاظ عليها،

- ضمان النتائج الإيجابية في الأعمال، فالأخلاق الجيدة تساهم في تطور الفرد في عمله، وبالتالي تطور المؤسسة،

- تعزيز العمل الجماعي، فالأخلاق الجيدة تخلق رابطة قوية مع الآخرين، مما يحسن الأداء الجماعي.

- تقلل تعريض المؤسسات للخطر و تدعو لاتباع القوانين؛ لأن المخالفات ستقل بوجود الأخلاق المهنية.

- في بعض الصناعات أو المنظمات ، يُتوقع من المحترفين الالتزام بقواعد أخلاقية معينة. توجد بعض الرموز الرسمية ، مثل مدونة الأخلاقيات الطبية للأطباء أو القواعد النموذجية



## المحور الثاني: أهمية واهداف أخلاقيات المهنة

للسلوك المهني للمحامين. في الشركات الأخرى ، من الشائع إنشاء مدونة داخلية للأخلاقيات أو السلوك تحدد القواعد والمبادئ للموظفين والمساهمين والموردين ، إلخ. تضمن هذه اللوائح عدم تحول أي أخطاء مهنية إلى قضايا تشريعية من خلال تحديد المتطلبات الأخلاقية والقانونية. الهدف هو القضاء على أي تفسيرات خاطئة محتملة لقيم الشركة وأهدافها وتقليل المشاكل مع العملاء والزملاء. من خلال الامتثال لمدونة قواعد السلوك ، سيثبت أن الموظف شخص يتمتع بالنزاهة ويأخذ التزاماته على محمل الجد كمحترف. عندما يدرك أرباب العمل ورؤسائه سلوكه الأخلاقي ، فقد يمنحه ذلك إمكانية الوصول إلى المزيد من الفرص.

- تنمية اعمال المنظمة:

فالنزاهة والشفافية والإنصاف هي الثلاث صفات المطلوبة بشدة في الموظفين والشركات. يميل العملاء إلى أن يصبحوا عملاء مخلصين عندما يشعرون أنهم يستطيعون الوثوق والاعتماد على العمل الفردي. إن القدرة على تقديم خدمة عالية الجودة وموثوقة للزبائن بسبب اتخاذ القرارات الأخلاقية ستترجم إلى نجاح الأعمال. في المقابل ، سيدعو هذا النجاح إلى مزيد من الاستثمار وزيادة قاعدة العملاء. هذا الإنجاز شيء سيثير اهتمام الشركات أو أرباب العمل الآخرين ، مما يؤدي إلى عروض رواتب أعلى ومناصب تنفيذية. يمكن لبعض المهنيين ، مثل المحامين ومندوبي المبيعات ، الاستفادة بشكل كبير من هذا الموقف لأنهم يحتاجون إلى قائمة عملاء مستمرة في جميع الأوقات. باختصار ، تؤدي الأخلاق في مكان العمل إلى فوائد إيجابية للشركة ، مما يؤدي إلى تحسين الأداء والنجاح في المستقبل.

فالموظفون الذين يتسمون بالإيجابية الأخلاقية والصادقين والعمل الدؤوب والمدفوعين بمبادئ العدالة واللياقة في مكان العمل ، يزيّدون من الروح المعنوية العامة ويعززون أداء المنظمة.

## المحور الثاني: أهمية واهداف أخلاقيات المهنة

يمكن للشركة التي وضعت سياسات سلوكية تحسّن سمعتها والمساعدة في ضمان نجاحها على المدى الطويل.

Employees who are ethically positive, honest, hardworking, and driven by principles of fairness and decency in the workplace, increases the overall morale and enhances the performance of an organization. A company that has established behavioral policies can improve its reputation and help ensure its long-term success<sup>4</sup>.

- أن المنظمات قد تتكلف الكثير نتيجة تجاهلها الالتزام بالمعايير الأخلاقية، وبالتالي يأتي التصرف الأخلاقي ليضع المنظمة في مواجهة الكثير من الدعاوي القضائية وغيرها .
- الحصول على شهادات عالمية وامتيازات خاصة (شهادة الأيزو)، ويقترن بالالتزام المنظمة بالعديد من المعايير الأخلاقية أي إطار الإنتاج والتوزيع والاستخدام والاعتراف بالخصوصيات والعمل الصادق والثقة المتبادلة ودقة وصحة المعلومة.

### **II. أهداف أخلاقيات العمل:**

للشركات والمنظمات ورجال الأعمال اهدافا مهمة جدًا وعديدة ومنها<sup>5</sup>:

#### **(1) زيادة الإنتاجية:**

تتبع الشركات أساليب أخلاقية ومهنية للتعامل مع موظفيها والحصول على أفضل إنتاج وأكبر ربح ممكن، وأثبتت الدراسات أن المنظمات التي تعزز أخلاقيات العمل تحصل على إنتاجية أكبر وربح غير ممكن.

#### **(2) توفير الكثير من النفقات:**

عندما تتحلّى الشركات بأخلاقيات العمل يعمل الموظفون فيها باجتهاد ويحافظون على أماكن العمل الخاصة بهم وبالتالي تضطر الشركة لإنفاق القليل من النفقات ويعود هذا بالنفع على المنظمة.

<sup>4</sup> HOW AND WHY WORKPLACE ETHICS ARE IMPORTANT <https://softwaretech.com/how-and-why-workplace-ethics-are-important/>

<sup>5</sup> ما هي أخلاقيات العمل وأهم أهدافها <https://m7et.com/work-ethics/> 2021/10/07

## المحور الثاني: أهمية واهداف أخلاقيات المهنة

### (3) سلام البيئة الداخلية للشركة:

تتمتع الشركات الملتزمة بأخلاقيات العمل بالمحايدة بين الموظفين وتعمل على الإدارة بشكل عادل بين الموظفين في الشركة مما يعمل على تقليل الخلافات والنزاعات بين الموظفين.

### (4) تحسين صورة الشركة:

عندما تلتزم الشركات بأخلاقيات العمل وتقل المنازعات يرجع ذلك على المنظمة بالإيجابية والسمعة الطيبة بين منافسيها.

### (5) تنظيم العلاقات:

يعتبر تنظيم العلاقات من المهام الصعبة على الشركة والالتزام بأخلاقيات العمل يسهل على الشركة الكثير من المهام الصعبة وتخلق حالة من الثقة بين العاملين وغيرهم.

### (6) الحصول على عملاء أوفياء:

تسعى جميع الشركات للحصول على عملاء أوفياء ويتحقق هذا السعي من خلال الالتزام بأخلاقيات العمل مما يجعل العملاء محبين للشركة ومحبين التعامل معها.

### المحور الثالث: أنواع الأخلاقيات:

#### أخلاقيات المبدأ (بلحاج، 2007):

و هي تقوم على القيم المطلقة و النهائية التي لا توسط و لا مساهمة و لا مبادلة فيها سواء بين الصواب و الخطأ أو بين صواب أفضل من صواب ، أو بين خطأ أهون من خطأ، و هذا النوع من الأخلاقيات ينشد الوصول إلى أقصى درجات الكمال في القيم، فالصدق مطلوب سواء كان ذلك على حساب الذات أم على حساب الشركة أو المجتمع.

#### أخلاقيات الواجب:

التي اقترحها إيمانويل كانط (1724-1804) تنص على أن الأفعال هي نتائج لأداء المرء لواجباته مثل "الصدق" و "عدم التسبب في معاناة الآخرين" ، أن تكون منصفًا للآخرين ، وأن تفي بالوعود وما إلى ذلك.<sup>1</sup>

و هي تقوم على القيم النسبية (بلحاج، 2007) فالوسيلة و الأساس فيها ما هو محدد في بيئتها المحدودة، فهي مفهوم تنظيمي قانوني بالنسبة للعاملين، و يتعلق بما تحدده لوائح أنظمة الشركة من واجبات، و هي ترتبط بالموازنة ما بين الواجبات و المسؤولية، و مبادلة التكلفة و العائد على مستوى الفرد مقابل الشركة أو الشركة مقابل الشركات الأخرى أو المجتمع، و الواقع أن أخلاقيات الواجب هي التي تغلب على قطاع الأعمال و شركاته.

---

سبتمبر 2014 نظريات حول التصرف الصحيح (النظريات الأخلاقية)<sup>1</sup>

<https://www.slideserve.com/karim/theories-about-right-action-ethical-theories>

### المحور الثالث :أنواع الأخلاقيات:

---

فعندما يراد الحديث مثلاً عن الولاء فإن أخلاقيات الواجب ترجع هذا الولاء ليس إلى سمعة أو مبدأ في الشركة، وإنما إلى الموازنة الدقيقة بين ما يخسره الفرد عن ترك الشركة وما يربحه عند البقاء فيها، وبذلك يصبح تعريف الولاء بأنه بقاء الفرد في الشركة المرتبط بإدراكه لتكاليف ترك الشركة

## المحور الرابع : مصادر أخلاقيات العمل :

من أهم خصائص السلوك الإنساني أنه مسبب و هادف و مدفوع، فهو لا يأتي من فراغ حيث تقف عدة عوامل ورائه، و لذا فإن التعرف على مصادر السلوك و دراستها و تحليلها، و توظيفها بشكل سليم لصالح المؤسسة أمر في غاية الأهمية (مناصرية ، الشاهد، و بن شيخ ، 2018، صفحة 70).

إضافة إلى أن التعرف على مصادر السلوك لدى الأفراد في المؤسسة يفيد في التنبؤ بالظواهر المرتبطة بهذا الجانب، و من ثم السيطرة عليها أو التكيف معها بالشكل الذي يكون في صالح المؤسسات.

تستند أخلاقيات الأعمال إلى ركنين أساسيين:

**الأول:** نظام القيم الاجتماعي و الأخلاقي، الأعراف و التقاليد السائدة في المجتمع

**الثاني:** نظام القيم الذاتي المرتبط بالشخصية و المعتقدات التي تؤمن بها، و كذلك خبرتها السابقة و إجمالاً يمكن أن نحدد مصادر أخلاقيات الأعمال التي تتجسد في السلوك الأخلاقي الحميد أو السيئ بالآتي:

➤ العائلة و التربية البيتية:

حيث تمثل العائلة النواة الأولى لبناء السلوك لدى الفرد

➤ ثقافة المجتمع، عاداته و تقاليده: حيث يتأثر سلوك الفرد بمؤثرات خارجية كثيرة أهمها ثقافة

## المحور الرابع : مصادر أخلاقيات العمل :

فالمجتمع، و المجتمعات الإنسانية تتباين في نوع ثقافتها و إعطائها أولويات لقيم معينة دون أخرى.

➤ العادات و التقاليد الموروثة.

➤ المدرسة و نظام التعليم: يلعب النظام التعليمي دورا مهما في المجتمع و في تكوين القيم الأخلاقية و تنمية السلوك الأخلاقي لدى الفرد.

➤ التأثير بالجماعات المرجعية

➤ مجتمع العمل

➤ القوانين و التشريعات الوطنية

والجدول الموالي يلخص اهم مصادر اخلاقيات المهنة

ج (01) مصادر أخلاقيات المنظمة

| الأخلاقيات الشخصية                                                                                                             | أخلاقيات المنظمة (الإدارة)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| الشخصية؛ الدين،<br>الأسرة؛ المؤسسات<br>التعليمية؛<br>الخبرة المتراكمة والضمير<br>الإنساني الصالح؛ الحالة<br>الصحية والجسمانية. | المصادر الخارجية المصادر الداخلية<br>ثقافة المجتمع وعاداته وقيمه ،الثقافة<br>التنظيمية؛<br>تشريعات الخدمة المدنية، القوانين واللوائح<br>الحكومية<br>والتشريعية؛<br>القيادة القدوة، التنظيم الإداري، قوانين<br>السلوك الأخلاقي<br>المدونة الأخلاقية، قيم الجماعة، قيم العمل<br>،مجتمع العمل<br>الأول ،الجماعات المرجعية، بالإضافة إلى<br>إعلام الدولة<br>ومنظمات الرأي العام. |

ج (01)المصدر: منصوري ،كمال و شراد ،وافية . ( 27- 28 فيفري 2013 )

تبني أخلاقيات الأعمال كمدخل للحفاظ على مناصب العمل في المؤسسة،

## المحور الرابع : مصادر أخلاقيات العمل :

الملتقى الوطني الثاني حول التسيير التقديري للموارد البشرية ومخطط الحفاظ على مناصب العمل بالمؤسسات الجزائرية، جامعة محمد خضير :بسكرة، الجزائر، ص 5.



## المحور الخامس: النظريات الأخلاقية الغربية في مجال قطاع الأعمال:

### 1. النظرية النفعية:

و هي التي تقوم على مذهب المنفعة القائل إن تحقيق أعظم الخير و النفع لأكبر عدد من الأفراد يجب أن يكون هو الهدف للسلوك الإنساني، أي أن لكل نشاط منافع و تكاليف و أن النشاط الصحيح هو الذي سينتج منافع صافية اكبر و تكاليف صافية اقل للمجتمع ككل. أصلاً، مصطلح المذهب النفعي ابتكره جيريمي بنتام وجون ستوارت ميل في القرن التاسع عشر لمساعدة المشرعين على تحديد القوانين الأفضل من الناحية الأخلاقية. • اقترحوا أن معيار السلوك الصحيح هو تعظيم النتائج الجيدة. النتائج الجيدة تعني إما "المنفعة" أو "التوازن بين الخير والشر"<sup>1</sup>

### 2. نظرية الحقوق والواجبات:

و هي تقوم على أساس أن الأفراد لهم حقوق يتمتعون بها و هي نوعان: حقوق أخلاقية و هي تلك التي تكون مضمونة لكل فرد بوصفه كائناً بشرياً بغض النظر عن المجتمع الذي يوجد فيه مثل حق العيش و حق الملكية، و الحقوق القانونية و هي التي تمنح للفرد بموجب القانون، ووفقاً لهذه النظرية فإن واحدة من أكثر السمات الحرجة في الحقوق هي أنها يجب أن توجد في علاقة تكاملية مع الواجبات.

01 سبتمبر 2014 نظريات حول التصرف الصحيح (النظريات الأخلاقية)<sup>1</sup>

المأخوذ من الموقع :

<https://www.slideserve.com/karim/theories-about-right-action-ethical-theories>

## المحور الخامس: النظريات الأخلاقية الغربية في مجال قطاع الأعمال:

### 3. نظرية العدالة:

إن العلاقة بين الحقوق و الواجبات تثير مشكلة العدالة و الإنصاف، فالمنافع و الأعباء لابد أن توزع على الجميع، و أن تعايش الأفراد و تعاونهم و تنافسهم لا بد أن يتم وفق قواعد و قوانين و أن كاسري هذه القواعد يتعرضون للعقوبات (هذه هي العدالة الجزائية)، و ينجم عن كسر القواعد أضرار و ضحايا لابد من تعويضهم بما يتناسب مع تلك الأضرار (و هذه هي العدالة التعويضية).

**المحور السادس: الأخلاق الوظيفية المحمودة أو الإيجابية والأخلاق المهنية المذمومة أو السلبية والمخالفات المهنية في منظمة الأعمال:**  
**i. الأخلاق الوظيفية المحمودة أو الإيجابية:**

### **(1) الخلق الأول: الأمانة**

#### **تعريفها**

أكدت ديانات العالم على الأمانة و مما لاشك فيه ان هذا الخلق اوجبه الإسلام حيث أكد القرآن الكريم في الكثير من آياته عليه وكذلك فعلت السنة المشرفة ،فقال تعالى: " إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا" <sup>1</sup> (النساء: 58). وقيل هي: "التَّعَفُّفُ عَمَّا يَتَصَرَّفُ الْإِنْسَانُ فِيهِ مِنْ مَالٍ وَغَيْرِهِ، وَمَا يُوَثَّقُ بِهِ عَلَيْهِ مِنَ الْأَعْرَاضِ وَالْحَرَمِ مَعَ الْقُدْرَةِ عَلَيْهِ، وَرُدُّ مَا يَسْتَوْدِعُ إِلَى مَوَدَّعِهِ (هي خلق يعفّ به الفرد عما ليس له به حق ، ويؤدي ما عليه من الحقوق" (وائل، 2021).

فمن أمانة الإنسان أن يتعفف عن الأموال والأعراض التي لا تحل له ، ومن أمانته أن يؤدي ما عليه من حقوق تجاه الله والخلق أجمعين والأمانة هي التكليف ، اهتم الإسلام بالأمانة حتى نفى النبي صلى الله عليه وسلم الإيمان عمن لا أمانة له ، فقال أنس: ما خطبنا رسول الله صلى الله عليه وسلم إلا قال: "لا إيمان لمن لا أمانة له، ولا دين لمن لا عهد له" <sup>2</sup> حديث صحيح رواه أحمد في مسنده.

فالأمانة المهنية هي ممارسة الحفاظ على السلوك الأخلاقي المناسب. إنها ممارسة إظهار التزام قوي بالمبادئ والقيم الأخلاقية مثل الصدق والشرف والموثوقية والجدارة بالثقة. الأشخاص الذين يتصرفون بأمانة مهنية عموماً يتمسكون بمعايير سلوك أخلاقية ، سواء في المساعي المهنية أو الشخصية (Fallaha، 2020) في مكان

---

المصحف الشريف <sup>1</sup>

تاريخ النشر: الأربعاء 9 رمضان 1423 هـ - 13-11-2002 م لا إيمان لمن لا أمانة له <sup>2</sup>  
الماخوذ من الموقع:

<https://www.islamweb.net>

## المحور السادس: الأخلاق الوظيفية المحمودة أو الإيجابية والأخلاق المهنية المذمومة أو السلبية والمخالفات المهنية في منظمة الأعمال:

العمل ، غالبًا ما يعني التصرف بأمانة هو إظهار قيمك الأساسية في جميع الجهود.

فيما يلي بعض السلوكيات التي تظهر الأمانة (Fallaha، 2020):

- الاعتماد عليها ومتابعة الالتزامات.
- أن تكون منفتحًا وصادقًا عند التواصل مع الآخرين.
- محاسبة نفسك وامتلاك عيوبك.
- مجالات الأمانة:

الأمانة مجالٌ واسع، فالعادات أمانة، والأبناء أمانة، والأموال أمانة، والكلمة أمانة، والوظيفة أمانة، والحكم أمانة،

الأمانة الوظيفية: الأمانة الوظيفية تشمل: الأمانة المالية، والأمانة العلمية، والأمانة في أداء العمل، والأمانة في الوثائق،

الأمانة في المال : من أعظم الأمانة؛ لأن المال محبوبٌ للإنسان،

وكم من اقتصاد دولة انهار بسبب الاختلاسات والسرقات والخيانات المالية

إن الرأسمالية الأمريكية بدأت تتآكل من داخلها، وأخذ الانهيار يدب في أوصالها بعد تلاحق سقوط كبريات الشركات التي ينهض عليها الاقتصاد الأمريكي الحديث ، فبعد انهيار شركة "انرون" العملاقة للطاقة في (دجنبر) من العام الماضي، وقبلها شركة الكهرباء الكاليفورنية الضخمة في أبريل 2000، ها هي شركة "وورلدكوم" للاتصالات الإلكترونية تلتحق هي الأخرى بمسلسل الانهيارات، ليدخل الاقتصاد الأمريكي أزمة لا سابق لها في تاريخ الرأسمالية، تعد أكبر حجمًا وأعمق تأثيرًا من أزمة الثلاثينات من القرن الماضي . لقد جاء إفلاس شركة "انرون" نتيجة عملية اختلاس كبيرة قدرت بأزيد من 20 مليار دولار (الكنبوري، 2002) ، بينما انهارت شركة "وورلدكوم" بسبب عملية تزوير في الحسابات لفائدة بعض المديرين قدر مبلغها بحوالي 38 مليار دولار (الكنبوري، 2002)، أي أن وراء الانهيار قضية اسمها (الفساد المالي)، وهي ظاهرة

**المحور السادس: الأخلاق الوظيفية المحمودة أو الإيجابية والأخلاق المهنية المذمومة أو السلبية والمخالفات المهنية في منظمة الأعمال:**

أصبحت جزءاً من المنظومة الرأسمالية التي تتبني على تقديس الربح واقتناص فرص الحظ بأي ثمن، وعلى الجشع والسمسرة<sup>3</sup>.

ومن الأمانة في المال : أداء الحقوق للآخرين

**(2) الخلق الثاني : العدل:**

### **تعريفه:**

هو إعطاء كل ذي حق حقه من غير إفراط أو تفريط. وقيل: بذل الحقوق الواجبة وتسوية المستحقين في حقوقهم، يعبر مفهوم العدل عن الإنصاف، وتلقي معاملة متساوية بين جميع الناس والابتعاد عن الانحياز والظلم والعنصرية، ولتحقيقه يتحتم على المجتمع وضع قوانين وتشريعات اجتماعية وجنائية من أجل المحافظة على تطبيق مفهوم العدالة بين الناس؛ حيث يحاول المجتمع من خلال هذه القوانين الاجتماعية تطبيق الإنصاف بين أفراد المجتمع في عدّة مجالات، ومنها الصحة، والعمل، والتعليم العام المجاني بغض النظر عن الجنس والعرق، بالإضافة إلى القدرة على حماية الأفراد في المجالات السياسية، والاقتصادية، والاجتماعية، ومنح فرصٍ

---

<sup>3</sup> <https://books.google.dz/>

**المحور السادس: الأخلاق الوظيفية المحمودة أو الإيجابية والأخلاق المهنية المذمومة أو السلبية والمخالفات المهنية في منظمة الأعمال:**  
مُتساوية للجميع (مشعل، 2019).

وللعدل في الوظيفة مجالات تطبيقية ؛ منها: (KFUPM, s.d.)

- إسناد الأعمال الإدارية للأكفاء الأمناء ، ليطبقوا العدل في إداراتهم
- توضيح حقوق وواجبات كل موظف ؛ لأن بعض المسؤولين لا يوضح للموظف هذه الواجبات ثم يؤاخذ على عدم تطبيقها ، وهذا ليس من العدل
- المساواة بين الموظفين المتساوين في الدرجة والخبرة في المعاملة ، والحقوق ، دون تمييز بينهم غير مبرر ، فإن العدل يقتضي المساواة بين المتماثلين.
- تقديم من سبق في مسابقة وظيفية ، أو في عرض مشروع ، أو في تقديم طلب مقابلة مسئول أو طلب إنجاز معاملة ما ، فالعدل في ذلك كله أن يقدم الأسبق ؛
- تقييم الموظفين بشكل موضوعي نظامي ، لا على أساس مصلحي.
- وعكس ذلك ظلم ، كمحاباة بعض الموظفين ، أو المراجعين لعلاقة شخصية أو مصلحة خاصة ،

وقد يقول أحد الموظفين أو المسؤولين: لا أستطيع تطبيق مبدأ العدل بحذافيره ؛ لأنه يسبب لي نوعاً من الإحراج ، أو لوماً من المسئول.

والجواب: أن الموظف أو المسئول الذي لا يستطيع تطبيق العدل ليس بكفء أن يتولى هذا المنصب ، فالمنصب يحتاج إلى شجاعة وقوة شخصية - والقوة إحدى أهم صفتين في الوظيفة - فكيف تولى هذا الموظف المنصب وهو ضعيف ، ثم يحتج بأنه لا يستطيع تطبيق العدل؟! وأمر آخر : وهو أن الوقوع في الإحراج في الدنيا ، وتلقي اللوم ، خير من الإحراج يوم القيامة أمام الله رب العالمين ، حين يطالب المظلوم بحقه ، فلا يمكن أدائه له.

**المحور السادس: الأخلاق الوظيفية المحمودة أو الإيجابية والأخلاق المهنية المذمومة أو السلبية والمخالفات المهنية في منظمة الأعمال:**  
**وللظلم في الوظيفة صور عديدة ؛ منها:**

- عدم إعطاء المكافأة المستحقة للموظف.
- إعطاء من لا يستحق درجات وميزات أعلى من غيره.
- منع الميزات الوظيفية والفرص المادية والمعنوية للموظف ، أو إخفاءها.
- تشغيل الموظف في غير ما اتفق عليه.
- ويجب على من يضع أنظمة العمل أن يراعي هذا المبدأ ، فيوضح كيفية التقييم ، وتكون أنظمة العمل واضحة ، لئلا يقع الاجتهاد غير المدروس من قبل المسؤولين ، فيقع الظلم.

### **(3) الخلق الثالث : الرقابة الذاتية:**

#### **تعريفها:**

- الرقابة الذاتية هي " إحساس الموظف والعامل بأنه مكلف بأداء العمل ومؤتمن عليه ، من غير حاجة إلى مسؤول يذكره بمسؤوليته.

#### **أهميتها:**

- ولعل الرقابة الذاتية أهم عامل لنجاح العمل ؛ لأنها تغني عن كثير من النظم والتوجيهات والمحاسبة والتدقيق وغير ذلك.
- ولو أن كل موظف في مكتبه ، وتاجر في تجارته ، وعامل في مهنته ، وصانع في مصنعه ، راقب الله تعالى فيما هو مؤتمن عليه ، لزاد الإنتاج ، وتلاشت المشكلات الوظيفية ، وتوفر للدولة والمصلحة أموال طائلة كانت تذهب هدرًا.

#### **وسائلها:**

## المحور السادس: الأخلاق الوظيفية المحمودة أو الإيجابية والأخلاق المهنية المذمومة أو السلبية والمخالفات المهنية في منظمة الأعمال:

- وقد تحدث الكثيرون من الكتاب في علم الإدارة عن أهمية الرقابة الذاتية عند الموظف ، ولكن المهم هو وسيلة الحصول على هذه الرقابة ، وأرى أن الوسائل التالية تساعد في تنمية الرقابة الذاتية عند الموظفين:
- خشية الله تعالى: حيث يشعر الموظف أنه محاسبٌ على عمله ، لا من قبل الناس ، وإنما من قبل رب الناس ، وليس في الدنيا ، بل في الآخرة ،
- الشعور بالمسؤولية: حيث يشعر الموظف أنه مكلفٌ بالعمل المناط به ، ويجب عليه الالتزام بالعقد المتفق عليه ، هذا من جهة المسؤولية الوظيفية ، ومن جهة أخرى فإن الموظف عليه مسؤولية اجتماعية تجاه المجتمع ، فالطبيب و القاضي و المعلم والعسكري يقومون بخدمة اجتماعية لا يمكن أن يقوم بها غيرهم ، فتنامي الإحساس بهذه المسؤولية عندهم يحثهم على جودة الأداء الوظيفي بغض النظر عن الرقابة الإدارية ، والمسؤولية الوظيفية.
- وما تتخلف الدُول وتنهار الأمم إلا حين تنتشر الأنانية ، وحبُّ الذات ، فهل نتصوّر موظفاً يستشعر المسؤولية ويحب العمل للآخرين وهو لا يقوم بأداء عمله المكلف به ؟
- إذا وقع ذلك فهناك احتمالان
- الأول : أن مفردات عمله غير واضحة عنده ، مما يسبب له الخلط بين الأولويات.
- الثاني : أنه يتظاهر بعمله للآخرين من أجل تحقيق المصلحة الشخصية ، وهذا خلله ليس في عدم استشهاده للمسؤولية ، بل في غرضه أصلاً.
- الاهتمام بالمصلحة العامة: حيث للوظيفة هدفٌ تحققه للدولة أو للقطاع الخاص ، وكلاهما يحقق التنمية للبلد والسكان ، فالموظف الذي يعمل في شركة لإنتاج الحليب ومشتقاته مثلاً ، يساهم في توفير الحليب للأطفال والكبار في البلد



## **المحور السادس: الأخلاق الوظيفية المحمودة أو الإيجابية والأخلاق المهنية المذمومة أو السلبية والمخالفات المهنية في منظمة الأعمال:**

وتحسين صحتهم ورفاهية معيشتهم ، ويساهم في تحقيق كفاية البلد والاستغناء عن استيراد الحليب والاعتماد على الاقتصاد الأجنبي ، ويساهم في تنمية اقتصاد البلد وتسريع تطورها ... وغير ذلك من المصالح.

- فإذا راعى الموظف أنه يخدم شريحة كبيرة من الناس من خلال وظيفته ، لا ينفع نفسه فقط ولا صاحب المؤسسة التي يعمل فيها فحسب ، فعند ذاك يجتهد في تحسين أدائه والإخلاص في عمله ، بعكس من يستغل الوظيفة لمصلحته الشخصية ضارباً بمصالح الآخرين عرض الحائط.

- حبّ نفع الآخرين: حيث إن الوظيفة من المجالات الواسعة في تقديم الخدمات للناس ، حين يسعى الموظف للتعجيل بإنهاء معاملة أحد المراجعين ، وربما كانت المعاملة معطّلة لمدة طويلة قبل ذلك ، فيكون الفرج على يد هذا الموظف ، أو يشفع له عند المسؤول للتخفيف عنه ،... وغير ذلك من الصّور الكثيرة.

### **(4) الخلق الرابع : القوّة**

### **تعريفها وأهميتها: (حاميدان، 2014)**

القوة في كل مهنة بحسبها قوة ومعرفة واتقان ، فمثلا القوة في الحكم بين الناس ترجع الى العلم بالعدل الذي دل عليه الكتاب و السنة ، والى القدرة على تنفيذ الاحكام4 .

---

<sup>4</sup> بلال خلف السكارنة

**المحور السادس: الأخلاق الوظيفية المحمودة أو الإيجابية والأخلاق المهنية المذمومة أو السلبية والمخالفات المهنية في منظمة الأعمال:**

تعتبر القوّة المؤهل الأول لتولي المناصب والوظائف، جميع أنواع القوة، فالفرد القويّ جسداً، والفرّد القويّ عقلاً، و القويّ إيماناً خيرٌ من غيرهم الضعفاء في هذه الأنواع والقوة للفرد مطلوبة في الوظيفة وغيرها.

### **مجالاتها:**

والقوة في الوظيفة تختلف من مجال لآخر، وهي في كل مجال بحسبها، والقوة بالنسبة للموظف نوعان: جسدية، ومعنوية؛ فالجسدية: هي قدرته على القيام بالعمل بأن لا يكون فيه عاهة أو مرض يمنعه من القيام بالعمل، والمعنوية: تعني القوة العلمية، التي تشمل التمكن في التخصص، واستغلال القدرات والإمكانات، ومتابعة التطوير والتجديد، وهذا النوع من القوة مقدم على القوة المادية

**اجتماع القوة مع الأمانة:**

التطوير: والتطوير شكلٌ من أشكال القوة، وصفة من صفات الموظف الناجح الذي يسعى لتحسين أدائه وأداء مؤسسته، والتجديد في الأساليب الوظيفية والأنظمة سمة الحيوية في المؤسسة، أما الجمود والرتابة ( الروتين ) فهو مؤشّر الفشل؛ ذلك أن ما يصلح لوقتٍ قد لا يصلح لوقت آخر، وما يناسب أناساً لا يناسب آخرين، وما كان مفيداً في السابق قد لا يكون مفيداً الآن، ثم إن الحياة بطبيعتها تتجدد يومياً ، فإن من لا يواكب التطوّر سيظلّ في آخر الركب ،

### **(5) الخلق الخامس: حسن المعاملة**

أهميتها وأمثلة لها: حسن المعاملة واجبٌ شرعيّ

### **أنواع حسن المعاملة**

تتعدد أشكال حسن المعاملة في بشاشة اللقاء والترحيب الحارّ وفي الاهتمام بأمور الآخرين وتقديم الخدمة الممكنة لهم وفي عدم إحراجهم أو إهانتهم والذي يجمع أنواع

## المحور السادس: الأخلاق الوظيفية المحمودة أو الإيجابية والأخلاق المهنية المذمومة أو السلبية والمخالفات المهنية في منظمة الأعمال:

حسن المعاملة هو أن يعامل الإنسان الآخرين بما يحب أن يعاملوه به ،وحسن

المعاملة يحتاجها الموظف مع رؤسائه ، وزملائه ، ومرؤوسيه ، والمراجعين فالرؤساء والمدراء في العمل لهم حق المعاملة الحسنة ؛ لأنهم أقدر وأكثر خبرةً في العمل غالباً ، وحسن التعامل معهم يظهر في تنفيذ رغباتهم و أوامرهم ؛ لأنهم من أولياء الأمور شرعاً ، ونحن مأمورون بطاعتهم في الكتاب والسنة ، وحسن التعامل معهم يظهر أيضاً في العلاقة الحسنة معهم لأن لها مردوداً على جودة الأداء ؛ وفي إحسان الظنّ بهم ، وعدم نشر الإشاعات الكاذبة عنهم ، أو التشهير بهم ، أو غيبتهم ، أو إساءة سمعتهم

و الروح الإيجابية الاجتماعية إذا سادت العلاقة بين الرئيس والموظفين انعكس ذلك تلقائياً على كسر الروتين الوظيفي، والتجديد في العمل، والتشجيع على النقد البناء لمصلحة العمل، ومنع التشنجات في العلاقات، وتعطيل مصالح الموظفين.

وقد يلجأ بعض الموظفين إلى تخشين المعاملة مع المسئول ، وغيبته والتشهير به ؛ لأنه لم يستطع أخذ حقه منه ، وهو متيقن أنه مظلوم في حقه ، فيعبر عن غيظه ، بهذا السلوك

وحل هذا الإشكال يكون بأمور :

الأول: أن يعلم الموظف أن غيبته للمسئول لا تخدمه ، بل قد تضره ببلوغ هذه الغيبة للمسئول ، أو إضرار أحد من الناس به برفع قضية تشهير ضده ، مع العلم أنه لن يستفيد شيئاً من هذه الغيبة – إن كانت غيبة فعلاً – لأن من يسمعها لن يقف معه في حقه غالباً خوفاً على مصلحته.

## المحور السادس: الأخلاق الوظيفية المحمودة أو الإيجابية والأخلاق المهنية المذمومة أو السلبية والمخالفات المهنية في منظمة الأعمال:

الثاني: أن أخذ الحق له طرق شرعية ونظامية معروفة ، وليس منها التشهير والغيبة  
الثالث: فخير مواجهة لهذا الظلم - إن وُجد - هو حسن التعامل الذي يغيّر نظرة  
المقابل وموقفه

الرابع: أن المكاشفة والمصارحة والنصيحة الخالصة خير سبيل لصفاء القلوب وتقويم  
السلوك ، فقدّم نصيحتك بالشكل المناسب الخالي من الفضيحة ، وصارح المسؤول  
بملاحظتك ، فكثيراً ما يكون المسؤول غير قاصد أو غير منتبه لعواقب ما يفعل على  
بعض الأفراد ، نظراً لانشغال ذهنه بأمورٍ أكبر ، فإذا ذُكّر انتبه واعتذر وصحّح  
والزملاء في العمل لهم حق المعاملة الحسنة ؛ لأنهم شركاء في المصلحة ، ونصحاء  
في العمل ، فيرشد الواحد منهم أخاه ، ويسهّل له مهمته ، ويكون مرآةً له ، لذا فإن  
التعامل الحسن واجبٌ من كلٍّ منهم لزملائه ، لما يعود على الموظف بالراحة النفسية  
، وعلى العمل بالأداء الجيد

وحسن التعامل معهم يظهر في التحية والابتسام والملاطفة ، والتعاون وخدمة  
بعضهم البعض ، والنصح والتسديد ، والتغاضي عن العيوب والأخطاء غير  
المقصودة وهذا لا يمنع من التنافس الشريف ، ودخول المسابقات الوظيفية لا يؤثر  
على المعاملة الحسنة مع الزملاء ؛ لأن هذا من فعل الأسباب المشروعة في الوظيفة  
، وهو حق لكل موظف كحقه في الراتب والترقية ، فلا تأثير لها في المعاملة ،

فالواجب أن يسعى كل موظف لما يفيد أخاه الموظف ، ويدعو له بالتوفيق دائماً  
والمرؤوسون لهم حق المعاملة الحسنة ؛ لأنهم مساعدون للرئيس والمدير في عمله ،  
فلولاهم ما استطاع الرئيس أن ينجز مهامه ، إضافةً إلى أن المنطقي أن يكون  
الرئيس والمدير قدوةً لهم في التعامل الحسن ، فإذا كان يتعامل معهم بالملاطفة  
والتبسم وترك التكلف ، وتسهيل المهمات ، والتغاضي عن الهفوات ، والصدق والعدل

## المحور السادس: الأخلاق الوظيفية المحمودة أو الإيجابية والأخلاق المهنية المذمومة أو السلبية والمخالفات المهنية في منظمة الأعمال:

، فإنهم سيكونون كذلك مع بعضهم ، ومع غيرهم ، بل وسيظهر مردود ذلك في عملهم وإنتاجهم.

وإذا كان بعكس ذلك متعالٍ عليهم ، شديداً في محاسبتهم ، جامداً في استخدام الأنظمة ، فإن عطاءهم سيضعف ، وستتوثر نفسياتهم معه ومع الآخرين!

ولا يعني ذلك أن يكون المدير متساهلاً في تطبيق النظام ، كثير الخرق له ، لا يحسن ضبط العمل والموظفين ، فإن هذا علامة على ضعف الإدارة ، ولكن الأمر يحتاج إلى حكمة وسياسة ، فالأصل الانضباط الوظيفي ، وإتقان الأداء من الجميع ، إلا أن هناك حالات خاصة تستدعي

المراعاة والتجاوز ، إضافةً إلى أن تطبيق النظام لا يعني العبوس والجفاف في المعاملة ، بل يمكن تطبيق النظام بحذافيره مع اللطف والبشاشة وحسن التعامل.

والمراجعون لهم حق المعاملة الحسنة ؛ لأنهم المقياس الذي يقاس به نجاح المؤسسة ، فانطباعهم عن المؤسسة أو المصلحة يعكس رأيهم في تعامل موظفيها ، ولأنهم أصحاب حاجة ، فإن لم تستطع أن تقضي لهم حاجتهم فلا أقلّ من أن ينصرفوا مسرورين بما وجدوه من حسن التعامل.

إن حسن التعامل هو الإكسير الذي تكسب به القلوب ، مع أنه لا يكلف شيئاً كثيراً ، ولكن آثاره عظيمة جداً على مستوى النفس والمؤسسة والمجتمع.

وقد تطورت علوم الاتصال الإنساني ، وأصبحت تقدم للموظفين على شكل دورات إدارية مفيدة في كيفية التعامل مع المراجعين ، وعلى سبيل المثال ذكر الدكتور ألبرت مهربان أننا أثناء اتصالنا بالآخرين نرسل ما نسبته 7% عن طريق الصوت ، بينما نرسل ما نسبته 55% من رسائلنا للمقابل عبر الاتصال غير اللفظي ، كالإيماءات والحركات والإشارات.

**المحور السادس:** الأخلاق الوظيفية المحمودة أو الإيجابية والأخلاق المهنية المذمومة أو السلبية والمخالفات المهنية في منظمة الأعمال:  
فالموظف بحاجة إلى أن يتعرف على هذه المهارات التي تحقق هدف حسن المعاملة مع الناس.

## **(6) الخلق السادس : التواضع**

تعريفه وفضله وأهميته (المشاع الابداعي، 2021):

### **تعريفه:**

إظهار التنازل عن المرتبة لمن يراد تعظيمه ، وقيل : هو تعظيم من فوقه لفضله

صور التواضع:

ومن صور التواضع:

عدم التضايق من الأكل والمشى والركوب مع الفقراء .

قبول الحق من الآخرين ولو صغيراً ، أو منافساً ، أو خصماً .

الجلوس حيث ينتهي به المجلس ، ولا يطمح إلى صدر المجلس .

أن يكره أن يتمثل له الرجال قياماً .

عدم التضايق من تقديم غيره ممن هو أصغر منه ، أو أفقر إن كان يفوقه في العلم أو الدين

تطبيقات وظيفية في التواضع:

فالمسئول المتواضع يتفقد حاجات زملائه الموظفين ، ويجالسهم ، ويشاركهم في

المناسبات ، ويعاملهم كما يحب أن يعاملوه لو كان مكانهم ، والموظف يتواضع

لزملائه ، وللمراجعين ، فيقدر حاجاتهم ، ويجتهد في خدمتهم

## المحور السادس: الأخلاق الوظيفية المحمودة أو الإيجابية والأخلاق المهنية المذمومة أو السلبية والمخالفات المهنية في منظمة الأعمال:

وهذا يكسب احترام الآخرين ، و يشيع روح الفريق الواحد بين المسؤول والعاملين معه ، ويفسح المجال للانفتاح بين الموظفين لتقديم النصح فيما فيه مصلحة العمل ، ومن الأفكار الجميلة عمل مناسبات اجتماعية متكررة لزملاء المهنة ، وموظفي المؤسسة لكسر الحاجز الوهمي بينهم،

### **(7) الخلق السابع : الرفق**

### **.تعريف (الدرر السنية، 2014):**

هو لين الجانب ، والأخذ بالأسهل.

تطبيقات وظيفية في الرفق :

وللرفق في الوظيفة أهمية كبيرة ، فالمسؤول يطلب منه الرفق مع الموظفين والعمال ، فلا يشق عليهم في العمل ، بل يرفق بهم ؛ لأنه كما يحب أن يراعي الآخرون ظروفه وراحته ، فإنهم كذلك ينتظرون منه أن يكون بهم رفيقا ولهم رحيمًا والموظف يطلب منه الرفق مع المراجعين وأصحاب الحاجات حيث لا يشق عليهم بمطالب غير ضرورية ، فيضطرهم لتعطيل مصالحهم ، ويخرجهم في أوقاتهم ، أو يشق عليهم في تطويل مدة انتظارهم ، أو في إتيابهم بأي شكل.

وتشغيل العمال والموظفين في ظروف العمل الصعبة كالتشغيل في المصانع ومحطات التكرير ، والعمل في المناطق الصحراوية ، أو العمل في أثناء نهار شهر رمضان ، أو في وقت الحرّ أو البرد الشديدين ونحو ذلك ، يحتاج إلى الرفق بالعمال ، رحمة بهم وتنشيطا لهم على العمل.

**المحور السادس: الأخلاق الوظيفية المحمودة أو الإيجابية والأخلاق المهنية المذمومة أو السلبية والمخالفات المهنية في منظمة الأعمال:**

ومن أهم الفئات الذين يجب الرفق بها في العمل ، الأطفال والنساء ، حيث يضطر الأطفال والنساء في كثير من بلاد الدنيا أن يعملوا لكسب الرزق ، فيجب أن لا يعرضوا للمشقة والامتهان. ولا يعني الرفق بالموظفين التساهل في تطبيق النظام ، وتشجيع التسيّب الإداري ، بل هو حسن المعاملة ، ورحم الناس ، فلا بد من الحزم مع الرفق.

## **(8) الخلق الثامن: الحلم**

### **تعريفه:**

هو ضبط النفس عند الغضب ، وكفها عن الثأر.

### **تطبيقات وظيفية في الحلم:**

يتعرض المسئول لبعض المواقف من بعض الموظفين أو المراجعين الذين قد يثيرونه بالانتقاد أو الاعتراض ، سواءً كان ذلك بشكل فردي أو جماعي ، أي من مجموعة ، وسواءً كان ذلك في مقابلة فردية أو في اجتماع رسمي ، وفي هذه الحالة إما أن يفقد المسئول أعصابه فيثور ويبدأ بالدفاع أو الهجوم ، وهذا الموقف فيه الكثير من السلبيات، ومنها:

تحول النقاش إلى تراشق لفظي لا نقاش علمي.

تحول النقاش إلى خلاف شخصي لا علاقة له بالعمل.

خسارة المسئول في هذا الموقف الاختباري أمام الآخرين كقدوة.

فشل الاجتماع أو المقابلة.



## المحور السادس: الأخلاق الوظيفية المحمودة أو الإيجابية والأخلاق المهنية المذمومة أو السلبية والمخالفات المهنية في منظمة الأعمال:

حمل الضغينة في النفوس على الآخرين ، ولو رجعت المياه إلى مجاريها بعد ذلك ، إلا أن ما حدث يبقى غالباً في الذاكرة. (KFUPM)

لذا فإن المنتظر من المسؤول أن يكون حليماً لا يستجيب لاستدراج الآخرين لإغضابه ، والأسلوب الأنسب لتلافي ذلك الفشل هو الآتي  
تذكر فضل الحلم.

تذكر أنه قدوة للموظفين يتمثل أمامهم الإداري الناجح ، فكما يحب أن يكون موظفوه ناجحون ، فهو من باب أولى.

استشعار أنه في موقف اختبار يمكن أن ينجح فيه أو يرسب.  
مناقشة الموضوع المثار بموضوعية وتجرد ، وتقبل كل نقدٍ صحيح ، ولو كان فيه إبراز خطأ وقع المسؤول فيه ، فإن الرجوع إلى الحق خير من التماذي في الباطل.  
تذكر أنه بشر يصيب ويخطئ وليس هو معصوماً ، وقد كان يخطئ من هو خير منه ، وليس ذلك عيباً في البشر ، فالرؤية يجب أن تتوجه إلى الموضوع لا إلى الأسلوب ، فالموقف الصحيح هو تقبل النصيحة والنقد ، وتوجيه الناصح والناقد لتحسين أسلوبه.

وفي حال تيقن المسؤول أنه على حق ، وأنه ملتزم بنظام المؤسسة أو الدائرة ، فعليه تدعيم موقفه بالبراهين النظامية التي يحتكم إليها الجميع ، لأن الاقتناع في هذه الحالة سيكون بالنظام لا بقول المسؤول واجتهاده.

أما الوسائل العملية لإنهاء ذلك التوتر ، فمنها:

تأجيل النقاش في الموضوع إلى وقت آخر ، والتحول إلى موضوع جديد.

يمكن إنهاء المقابلة أو الاجتماع إن لم يمكن السيطرة على النقاش.

## **المحور السادس: الأخلاق الوظيفية المحمودة أو الإيجابية والأخلاق المهنية المذمومة أو السلبية والمخالفات المهنية في منظمة الأعمال:**

تلطيف الجوّ بقصة أو رواية ، لتهذئة الجوّ ، وتلقائياً سيتغيّر أسلوب النقاش.

تذكير الجميع بالعلاقة الجميلة السابقة ، والمصالح المشتركة.

كسب ودّ المقابل بإبداء كل الرضا والسعادة بخدمته أو خدمتهم ، وأن هدفه هو مصلحة الجميع ، فهذا له أثر كبير في ترطيب القلوب.

وما يقال في المسئول يقال في الموظف الذي يواجه المراجعين وأصحاب الحاجات ، وكثيراً ما نرى النزاعات ونسمع الأصوات المرتفعة في بعض المؤسسات الحكومية والأهلية بين الموظفين والمراجعين نتيجة عدم الالتزام بخلق الحلم.

لذا فإن من الضروري إدراج هذه الصفة وبقية الصفات في الدورات الإدارية التي تعطى للموظفين والإداريين ، وفي مناهج معاهد التدريب في الشركات ، لما لها من أثر ناجح وفَعّال على أداء الإدارة ومنسوبيها.

### **ii. الأخلاق الوظيفية المذمومة أو السلبية:**

#### **I. استغلال الوظيفة:**

ومن الأمور التي تعد استغلالاً للوظيفة في غير ما وضع لها.

#### **➤ أخذ الرشوة:**

فالرشوة من أخطر جرائم الموظف العام التي يعاني منها الجهاز الإداري نتيجة فساد ذمة الموظف المرتشي، والذي يكون في الأصل مؤتمناً على مصالح الأفراد والمجتمع، فالموظف المرتشي يتجر بالوظيفة العامة ويستغل وجوده فيها، وما يمنح له بسببها من سلطات في تحقيق مطامع شخصية له أو مصالح غير مشروعة لغيره من ذويه، أو ممن تربطه

## المحور السادس: الأخلاق الوظيفية المحمودة أو الإيجابية والأخلاق المهنية المذمومة أو السلبية والمخالفات المهنية في منظمة الأعمال:

به مصالح مشتركة، وكلها أمور فاسدة من شأنها أن تؤثر على النزاهة والحيادة وغيرها من السمات الحسنة التي ينبغي أن يتحلى بها الموظف العام ممثل الدولة والأمين على مصالحها ومصالح أفرادها.

### ➤ الاختلاس:

يتمثل الاختلاس في أمور مختلفة، نذكر على سبيل المثال: استيلاء الموظف على الأموال المسلمة إليه بسبب وظيفته، وقيامه بتحصيل أموال غير مستحقة عند جباية الرسوم أو الضرائب أو الغرامات أو العوائد وما أشبهه ، ويعتبر الاختلاس جريمة إذ هي صورة من صور خيانة الأمانة... قيام الموظف بحجز كل أو بعض ما يستحقه الموظفون من رواتب أو أجور أو تأخير دفعها إليهم بقصد الانتفاع الشخصي. قبول الهدايا والإكراميات بالذات أو الواسطة.

إضرار الموظف بالمصلحة العامة في ميدان الصفقات والمقاولات و التوريدات وتحصيل المصلحة الشخصية هو الأصل في الأعمال الخاصة، والمؤسسات الأهلية ونحوها ، بالنسبة لصاحب المؤسسة أو المنشأة - فإن أصحاب الأعمال الخاصة ما أنشئوا أعمالهم إلا من أجل المصلحة الشخصية - ولكن قد يستعمل صاحب المؤسسة نفوذه للضغط على الموظفين في القطاع العام، لتمرير مطالبه، وتسهيل مصالحه، وهنا يكون الخطأ، لا من جانب من استجاب له من موظفي القطاع العام، بل من جانب صاحب المؤسسة أيضاً ، بمخالفة النظام ، ونشر المحسوبية في الوظيفة.

**المحور السادس: الأخلاق الوظيفية المحمودة أو الإيجابية والأخلاق المهنية المذمومة أو السلبية والمخالفات المهنية في منظمة الأعمال:**

أما المسؤولون والموظفون في القطاع العام، فإنهم أكثر تعرضاً للخطأ في هذا الجانب، ويقع بعضهم في مخالفات شرعية مثل: طلب الرشوة، والتنازل عن المواصفات المطلوبة لمشروع مقابل أخذ مبلغ من المال، وقبول الهدايا الشخصية، وتأخير المستحقات ليرغم المتقدمين على دفع المال، وتوظيف الأقارب والأرحام والأصدقاء وهم غير مؤهلين

## **II. إفشاء الأسرار**

### **➤ الأسرار الوظيفية:**

وهذا يتأكد في الوظائف ذات الصفة الخاصة، كالطب، والعسكرية، والقضاء، والمناصب العليا، ففيها من الأسرار ما يحتاج فيه العامل إلى درجة عالية من الأمانة؛ لئلا يفشي أسرار العمل، أو أسرار الناس، ولذا وُضع في بعضها قسم يؤديه المتقدم زيادةً في التعهد بحفظ الأسرار، كقسم الطبيب، والعسكري. فالطبيب يطلع على عيوب الناس، فإن المرض عيب، ولا أحد من الناس يحب أن يطلع على عيبه أحد، وأيضاً فإن المرض يترتب عليه أحكام شرعية في النكاح والطلاق والعبادات، وأيضاً فإنه المرض يمكن أن يستعمل في التشهير من مبغضي الإنسان، لذا لا يحق للطبيب أن يفصح عن أمراض الأشخاص.

والعسكري الذي يطلع على أسرار الدولة، من تسليحها، وقواتها العسكرية، وحجم نفقاتها العسكرية، وغير ذلك مما لا ترضى دولة أن تفصح عنه إلا بحدود ضيقة، يتحمل من الأمانة الشيء الكثير. والقاضي يطلع على مشكلات الناس وخلافاتهم وأسرارهم، فمن واجبه أن يكون أميناً في عدم الإفصاح عن شيء من ذلك. والمسؤول عن قطاع كبير من الموظفين كالوزير والوكيل والنائب والمدير العام يطلع بحكم

## المحور السادس: الأخلاق الوظيفية المحمودة أو الإيجابية والأخلاق المهنية المذمومة أو السلبية والمخالفات المهنية في منظمة الأعمال:

وظيفته على أسرارهم، ومشكلاتهم، وقضاياهم، وربما أحوالهم الشخصية، مما يأتيه من مختلف الجهات في دائرته وغيرها، فعليه تحمّل الأمانة في عدم إفشاء أسرار الموظفين لغيرهم.

### **1. أنواع الأسرار:**

والأسرار الوظيفية منها ما يتعلق بالأشخاص، ومنها ما يتعلق بالأعمال؛ فما يتعلق بالأشخاص كالظروف الشخصية للموظفين التي يعلم عنها المدير، أو بعض الزملاء. وما يتعلق بالعمل، كعدم كشف اسم المؤسسة ومقدار عرضها في لجنة المظاريف الموكلة باختيار أفضل العروض المقدّمة، وعدم كشف ما يدور في الاجتماعات الخاصة.

حالات جواز كشف سر العمل: الأصل أن السرّ لا يجوز كشفه؛ لأسباب

الأول: أن كشفه إخلالٌ بالأمانة، وإخلافٌ للوعد، ونقض للعهد

والثاني: أن في كشفه ضرر على من يختص به السرّ

والثالث: أن في كشفه إشاعةٌ للخيانة بين الناس، وعدم احترام الكلمة

والرابع: أن في كشفه فتحٌ لباب التلصّص والتجسس، والاطلاع على ما لا ينبغي،

والتدخّل فيما لا يعني

والخامس: أن في كشفه تجرئه على الممنوعات الشرعية؛ لأن من يتجرأ على التعدي

على هذا الممنوع، فسيتجرأ على بقية الممنوعات

وقد يرتفع هذا الواجب إذا فقد الموضوع سريته بأن صار معروفاً عند الناس أو ألغي

الأمر الذي أوجب السرية، أو كان من شأن إفشائها منع ارتكاب جريمة جنائية

## المحور السادس: الأخلاق الوظيفية المحمودة أو الإيجابية والأخلاق المهنية المذمومة أو السلبية والمخالفات المهنية في منظمة الأعمال:

يتناسب منعها مع إفشاء السر، أو ظهر من الجهة التي تملك ذلك نظاماً ، أو اقتضت ذلك مصلحة العمل كتدريب موظف جديد على مباشرة مهام الوظيفة. و أياً كان الأمر فإنه ينبغي أن يلاحظ أن هناك حالات يفترض فيها النظام على الموظف الإفصاح عن هذه الأسرار كأن يصدر قرار من جهة تملك ذلك الحق نظاماً بالزام الموظف بأن يفصح عن سر من أسرار الوظيفة ومثل تلك الحالات لا تعتبر من قبل الإفشاء المحظور كمبدأ عام

### **III. التزوير:**

#### **ا-تعريفه.:**

هو تغيير الحقيقة بإحدى الطرق المقررة بالقانون بقصد الغش في محرر صالح للإثبات ويرتب عليه القانون أثراً ب-صوره:

ويقع التزوير في المخططات، والتوقييع، والإجازات، والعملات، والأوزان، والأوراق الرسمية، والوثائق، والشهادات، وغير ذلك.

وقد يتوهم الموظف أنه يزور من أجل المصلحة العامة، وعلى سبيل المثال: قد يلجأ الموظف إلى تغيير بعض المخططات، أو تزوير بعض الأختام من أجل تسهيل مهمة مرفق عام كمسجد أو حديقة عامة، وهذا لا يجوز شرعاً؛ لأن الوسيلة التي ارتكبها غير مشروعة، وإن كان يحقق بها مصلحة عامة

وهذه الممارسة تعدّ بحق شكلاً خطيراً من أشكال الفساد الإداري الذي تبتلى به بعض الأقطار وبعض المؤسسات دون أن ينال مقترفوها العقاب الذي يستحقونه

المحور السادس: الأخلاق الوظيفية المحمودة أو الإيجابية والأخلاق المهنية المذمومة أو السلبية والمخالفات المهنية في منظمة الأعمال:

#### IV. الابتزاز

##### تعريفه:

هو نمط سلوكي آخر للفساد الإداري يمارسه بعض الموظفين من العاملين في الأجهزة المسؤولة عن حماية ونشر الأمن والطمأنينة أو مراقبة النشاطات الاقتصادية أو غيرها من الأجهزة التحقيقية والتأديبية والعقابية، كالسجون والمحاكم، أو من قبل اللجان الانضباطية ونقاط التفتيش والسيطرة والمرور والتفتيش الصحي والرقابة على الأسعار ودوائر البلدية وموظفي الجمارك العاملين في المطارات أو نقاط الحدود، فغالباً ما يلجأ بعض هؤلاء إلى ابتزاز المراجعين والمتهمين ممن تشوب قضاياهم أو تنقلاتهم شائبة عن طريق تخويفهم أو تهديدهم لإرغامهم على دفع المبالغ أو تقديم الأشياء العينية، أو يعرضونهم للإيذاء الجسدي أو التعذيب النفسي أو التوقيف أو المراقبة، أو فضحهم عبر وسائل الإعلام وإصاق التهم بهم والإساءة لسمعتهم، ومواقف كهذه يحرص عامة الناس على تجنبها ودفعها عن أنفسهم بكل ما يملكون، حتى ولو كانوا على يقين من أنها تهم باطلة وملفقة، فالبريء حين يُتَّهم يدفع ثمناً باهظاً من حريته وإنسانيته وسمعته قبل أن يثبت براءته. (بن منصور، 2008)

##### ب- الفرق بين الابتزاز والرشوة:

وقد يلتقي الابتزاز مع الرشوة في النهاية، لكن الذي يميز الابتزاز عن الرشوة هو أن الأخيرة تدفع طوعية من قبل مقدمها وبرضاه لكونها تحقق له منفعة أو مصلحة أو تدفع عنه أذى أو ضرراً ، في حين ينطوي الابتزاز على استخدام التهديد بالإيذاء الجسدي والنفسي أو الإضرار بالسمعة والمكانة الاجتماعية بتلفيق الفضائح وإصاق التهم ونشر الأسرار؛ مما يجبر الشخص المبتز على الدفع مكرهاً لمن يبتزّه.

**المحور السادس: الأخلاق الوظيفية المحمودة أو الإيجابية والأخلاق المهنية المذمومة أو السلبية والمخالفات المهنية في منظمة الأعمال:**  
**V. سوء استخدام الوساطة**

**التعريف:**

الشفاعة عند أحد المسؤولين لتقديم خدمة لأحد ما (KFUPM).

ب- الوساطة الوظيفية:

ومن الصور المشهورة - التي لها علاقة بالوظيفة - التوسط عند مدير الإدارة الحكومية لتوظيف أحد المتقدمين ، أو ترقية موظف، أو إعطائه ميزات دون غيره. فمثلاً إذا تساوى المتقدمون للوظيفة في الشهادات والخبرات، ثم توسط شخص لأحدهم لأنه يمتاز بالأمانة، ويعرفه عن قرب، أو لأنه يعول أسرة كبيرة، وفي توظيف هتفريج لكربته، فالوساطة هنا جائزة، لأن الأول أقرب إلى تحقيق المصلحة العامة، ولأن الثاني فرج عنه كربة، وهو مأمور به شرعاً، مع عدم ظلم أحد من الناس، وكذا لو طلب شخص إعطاء أحد الموظفين ميزات لسبب معقول، دون تأثير على الآخرين، وهذه الميزة الوظيفية من صلاحية المدير، فالوساطة هنا جائزة أيضاً، لما فيها من نفع.

"ولا شك بأن الوساطة السيئة لها انعكاسات سيئة على العلاقة بين الموظف والوظيفة العامة مع الجمهور، وتؤدي إلى زعزعة الثقة والإخلال بالمساواة بين الناس، والتعقيد في أداء الأعمال، وعدم المبالاة بمصالح الناس، وانخفاض مستوى الكفاءة الإدارية" والجامع في الوساطة الجائزة أن تكون الوساطة غير مخالفة للنظام، ولا يترتب عليها ضرر للآخرين. وهناك حالات تحرم فيها الوساطة، مثل:



## المحور السادس: الأخلاق الوظيفية المحمودة أو الإيجابية والأخلاق المهنية المذمومة أو السلبية والمخالفات المهنية في منظمة الأعمال:

أن يتوسَّط الشخص لرجلٍ يعلم أنه لا يستطيع القيام بالعمل.  
أن يتوسَّط الشخص لرجلٍ مع علمه أن توظيفه أو ترقيته مخالف للنظام.  
أن يتوسَّط الشخص لرجلٍ ويترتب على الوساطة حرمان موظف من ترقية، مع أنه أكفأ ممن تُوسَّط له، أو منع موظف من حقه.  
وقد يكون المسئول هو الذي يدفع الناس لاستخدام الوساطة، فلا يقدّم عملاً إلا بأن يأتيه الناس بوساطة، إذلالاً لهم، وامتناناً عليهم، وهذا أسلوب مهين ونفس فاسدة، تتمتع بالعلوّ والافتخار على حساب الضعفاء، فحقها الامتهان والازدراء، وكما تدين تدان. (شيلي و جبري، 2014)  
وهذه آفة نفسية عند بعض الناس، وهي الراحة النفسية بإحساس المرء بخدمة الناس له، حيث يحس أنه مخدم من الناس فيشعر بالمكانة والتقدير، وهذا وهم؛ فإن المكانة تكون بالاعتماد على النفس لا بالاعتماد على الآخرين، فإن الناجحين والمبدعين هم الذين يعتمدون على أنفسهم ويقدمون الخدمة للآخرين لا العكس، وأيضاً: فإن الناس تحتقر من يكثر طلب الأشياء منها، ويتهمون بالوهن والعجز، وأيضاً: فإن من يُخدَم يحتاج إلى ردّ الجميل، وربما لم يستطع فيسبب له ذلك شعوراً بالذنب.

**المحور السادس: الأخلاق الوظيفية المحمودة أو الإيجابية والأخلاق المهنية المذمومة أو السلبية والمخالفات المهنية في منظمة الأعمال:**

## **VI. الغش**

### **أ-تعريفه:**

وهو ما يخلط من الرديء بالجيد. (طقاطقة، 2018)

### **ب-صوره:**

يقع الغش في أمور كثيرة :

أما الكذب فواضح في الغش فإنه يظهر خلاف الحقيقة ، فالباحث الغاش يظهر أنه مجتهد في تخصصه بنيل شهادات عليا ، والحقيقة أن الذي كتب بحوثه شخص آخر ، وأن الشهادات نالها بالتزوير ، والبائع الغاش يظهر أن السلعة جديدة أو أصلية ، والحقيقة أنها مطلية من الخارج فقط مع بعض التحسينات وهي من الداخل مستهلكة ، والحقيقة أنها ليست ماركة أصلية ، وإنما مقلدة استخدم فيها اسم الماركة تزويراً.

كالبيع ، بإخفاء عيب السلعة

### **ج-الغش في الوظيفة:**

مجاله:

ومجال الغش والتزوير في الوظيفة واسع ، ومن أمثلته:

كتابة التقارير الطبية، حين يكتب الطبيب تقريراً طبياً غير متفق مع الواقع، أو يقدم الموظف تقريراً طبياً لإدارته غير متفق مع الواقع، أو التقارير عن المشاريع حين يكتب المهندس أن المشروع انتهى وهو لم ينته بعد، أو يكتب أنه مستوفٍ للشروط وهو ليس كذلك، أو العكس حين يكتب أن المشروع لم يستوف المطلوب فنياً، وهو في الحقيقة مستوفٍ للشروط، أو التقارير عن الموظفين حين يكتب المدير تقريراً عن موظف بخلاف الحقيقة.

## المحور السادس: الأخلاق الوظيفية المحمودة أو الإيجابية والأخلاق المهنية المذمومة أو السلبية والمخالفات المهنية في منظمة الأعمال:

وفي المخططات الإنشائية أو الصناعية، حين يصادق المهندس على مخطط غير مستوفٍ للشروط، أو مزوّر

وفي الإجازات العادية أو المرضية، حين يقدّم الموظف شهادةً طبية مزوّرة تثبت أنه مريضوكذلك استخراج شهادات مزوّرة لأيّ جهة من الجهات، أو تزوير أوراق أو مستندات أو وثائق رسميّة، أو الحصول على شهادات علمية غير حقيقية

وأما الخيانة فلأن الغاشّ لم يخلص وينصح لصاحبه أو لعمله ، بل أظهر مالا يبطن ، فغرّر بالشريك مثلاً بأن استورد بضاعة غير ما اتفق عليه ، وأوهمه أنها هي المتفق عليه ، وهذا غشّ وخداع ، أو غرر بالمريض وأعطاه دواءً أوهمه أنه هو الأنسب لمصلحة شخصية له كأن يكون له نسبة مادية يأخذها من شركة الدواء المصروف ، وهو يعلم أن غيره أفضل

ويقع الغشّ في التجارة كتزوير العلامات المسجّلة، وتركيب الموادّ المقلّدة أو المستعملة دون إخبار المشتري بذلك

### **دوافع الغشّ:**

والدافع لاستعمال الغش والتزوير عند الموظفين بمختلف طبقاتهم هو الحصول على منفعة أو مصلحة شخصية، وقد يكون الدافع المنافسة غير الشريفة لموظفين آخرين فيزوّر بغرض تأخير غيره، وقد يكون الدافع التهرب من العقوبة

وقد يستعمل أحد الموظفين الغشّ لمصلحة المؤسسة بزعمه، ولكن ذلك يعدّ وسيلة غير مشروعة، لأن الغاية لا تبرر الوسيلة، بمعنى أن العمل المشروع يجب أن تكون وسيلته مشروعة كذلك، وما يُبنى على الباطل فهو باطل.

**المحور السادس: الأخلاق الوظيفية المحمودة أو الإيجابية والأخلاق المهنية المذمومة أو السلبية والمخالفات المهنية في منظمة الأعمال:**  
**VII. التسبب في الدوام:**

**ا-تعريفه**

اجمع المختصون على تعريفه بعدم الانتظام في الدوام.

**ب-صوره:**

عدم الانتظام في الوقت له صورتان:

**الأولى:** عدم الالتزام بالحضور والانصراف في وقت الدوام المتفق عليه بين العامل

وصاحب العمل

**والثانية:** أن ينشغل الموظف أثناء العمل بأشياء لا علاقة لها بالعمل تؤثر على

عمله الأساسي

ومن المشهور أن اليابانيين أحرص من غيرهم على أداء العمل، ذلك أنهم يتمتعون

بما يعرف باليوروكي ( yoruki )، وهي نزعة نفسية للإحساس بالذات من خلال

العمل، إذ بالعمل تكمن حقيقة وجودهم، فلا يتغيب اليابانيون عن العمل إلا بنسبة 2

% ، ولا يأخذ الإجازة السنوية منهم إلا 40 % (KFUPM)

وهذا الارتباط القدسي بالعمل سبب لهم كثيراً من المشاكل، حيث يقضي الياباني

2000 ساعة عمل كمعدل في السنة، مما زاد من نسبة القلق والتردد على المصحات

النفسية والانتحار ، لذا فإن وزارة الصحة أوصت بالتقليل من ساعات العمل في

اليابان، إلا أن الموظفين لم يستجيبوا لهذه المطالب، واستمروا في العمل الدؤوب.

وهذه إحصائية ببعض القضايا (KFUPM) التي نظرت في أحد فروع ديوان المظالم

بالسعودية بين عامي 1418-1421هـ :

**المحور السادس: الأخلاق الوظيفية المحمودة أو الإيجابية والأخلاق المهنية المذمومة أو السلبية والمخالفات المهنية في منظمة الأعمال:**

ج (02) : إحصائية ببعض القضايا ( KFUPM) التي نظرت في أحد فروع ديوان المظالم

بالسعودية لسنة 2000

| العدد | القضايا                           | م  |
|-------|-----------------------------------|----|
| 76    | الخروج عن مقتضى الوظيفة العامة    | 1  |
| 11    | الإخلال بالشرف والأمانة           | 2  |
| 27    | استغلال النفوذ                    | 3  |
| 14    | الاختلاس                          | 4  |
| 8     | إساءة المعاملة باسم الوظيفة       | 5  |
| 20    | التزوير + استغلال النفوذ          | 6  |
| 12    | التزوير + الرشوة + استغلال النفوذ | 7  |
| 153   | التزوير + الرشوة                  | 8  |
| 2     | التفريط في المال العام            | 9  |
| 161   | الرشوة                            | 10 |
| 2     | الرشوة + استغلال النفوذ           | 11 |

المصدر: (02 ج (أخلاقيات العمل - الميثابي - بوابات كنانة أونلاين

**المحور السادس: الأخلاق الوظيفية المحمودة أو الإيجابية والأخلاق المهنية المذمومة أو السلبية والمخالفات المهنية في منظمة الأعمال:**  
**iii-المخالفات المهنية ووسائل التغلب عليها**  
**١ -تعريفها:**

اتفق معظم الباحثين في هذا الشأن أن المخالفة والخلاف مشتقان من الخلف ؛ لأن المخالف غالباً يكون في الخلف لا في الأمام لئلا تظهر معارضته فيفتضح.

ب -الفروق بين المخالفات المهنية والأخلاق المذمومة:

إن المخالفات المهنية تتناول بعض الجزئيات في بعض الجوانب الوظيفية ، في حين أن الأخلاق المذمومة تشمل هذه وغيرها . فبينهما خصوص وعموم ، لكن نظراً لأن هذه المخالفات منتشرة والحاجة إلى التنبيه عليها قائمة ، خصصتها بالذكر .

إن بعض فروع الأخلاق المذمومة لا يعدّ من المخالفات المهنية ، وإنما هو من ترك الأولى ، كالانشغال بغير مصلحة العمل أثناء الدوام إذا لم يكن هناك عمل، بخلاف المخالفات المهنية التي هي من التصرفات التي تستحق العقوبة

ج -أسباب المخالفة :

والنزوع للمخالفة يدعوا له عدة أمور :

- فقد تكون المخالفة بسبب خلاف شخصي بين المدير والموظف.
- وقد تكون بسبب مصلحة شخصية غير مشروعة يريد المدير أو الموظف الحصول عليها.
- وقد تكون بسبب عدم قناعة الموظف بالأمر المطلوب منه.
- وقد تكون بسبب حب لفت النظر ، على قاعدة : خالف تعرف.
- وقد تحدث المخالفة خطأ دون نزوع إليها ، إذا لم يفهم الموظف المقصود بالنظام ، أو الأمر الموجه له على وجهيهما الصحيح ، فيقع في المخالفة وهو لا يقصد.

## المحور السادس: الأخلاق الوظيفية المحمودة أو الإيجابية والأخلاق المهنية المذمومة أو السلبية والمخالفات المهنية في منظمة الأعمال:

ولا شك أن المخالفات تتفاوت قوة وضعفا حسب حجم المخالفة وأهمية الأمر المطلوب تنفيذه ، فالتأخر عن الدوام مخالفة وظيفية ، لكنها ليست كإفشاء الأسرار الوظيفية ، فإن إفشاء الأسرار يترتب عليه أضرار لا تترتب على التأخر . وعلى كل حال فإن المخالفات الوظيفية ظاهرة سلبية ، يجب التصدي لها ، والحد من انتشارها ؛ لأن النظام وضع لتحقيق المصلحة ودرء المفسدة ، والتعدي عليه تعدّ على المصالح ، ومعصية لولاية الأمر وتغليب للمصلحة الشخصية على المصلحة العامة.

د - أشهر المخالفات المهنية التي يقع فيها المديرون والموظفون:

- عدم طاعة أوامر الرؤساء والمسؤولين

الجهاز الإداري يقوم على التدرُّج الهرمي حيث تقسم الوظائف إلى مراتب يعلو بعضها بعضاً، وتتضمن كل منها مجموعة من الفئات التي يشغلها رؤوسون ورؤساء، ولكي تكون السلطة الرئاسية ذات فعالية فإن الأمر يتطلب تقرير واجب طاعة المرؤوس لرئيسه

أضف إلى ذلك ما يتمتع به المدير الإداري من خبرة ومعرفة بمجريات الأمور والظروف المحيطة، و القدرة على جمع المعلومات ووضع التصورات والبدائل وتقدير النتائج، فالمدير غالباً لا يتخذ قراراً إلا بعد دراسة كل ما يتعلق به من أمور من كل الجوانب، فهو المسؤول عن كل ما يحدث في محيط إدارته؛ لهذا سيحرص على اتخاذ القرار السليم ليحقق أهداف المؤسسة، ويبيدي تفوّقه في مجال الإدارة، ويحمي نفسه من المساءلة

## المحور السادس: الأخلاق الوظيفية المحمودة أو الإيجابية والأخلاق المهنية المذمومة أو السلبية والمخالفات المهنية في منظمة الأعمال:

والمسئول هو كل شخص توكل إليه مسؤولية من ربّ العمل، وإن كان ربّ العمل هو صاحب الشركة والمؤسسة، فالمدیر أو الرئيس ممثلاً لصاحب الشركة، ومنقذاً لأوامره في العمل

من إيجابيات طاعة المسؤولين في الأمور الخادمة للمنظمة ما يلي:

- أنها مفتاح لنجاح المؤسسة، فبدونها لا تتحقق الأهداف ولا تتفد الخطط، ويصبح العمل فوضى بكل معنى الكلمة
- أنها إغلاقاً لأبواب التنازع والاختلاف المسبب للفشل
- أنها حفظاً لهيبة المسئول وأوامره، مما يمنع التجزؤ عليه والتغافل عن تعليمات
- أنها إحساناً وتقديرً للجماعة لأن الجماعة إنما تسير بأمر المسئول، فمن أطاعه فقد قدر الجماعة واحترمها، وبادلها الإحسان حين خدمها بطاعة مسئولها.
- أنها تحقيقاً للمصلحة العامة، وقضاءً على المحسوبية والمصالح الشخصية
- ومن هنا فإن طاعة المدير والمسئول والرئيس هو التزامٌ وظيفي، لا أمرٌ شخصي يظن الموظف أنه وسيلةٌ لتحقيق أهداف شخصية للمدير، فإن المدير - كما يفيد لقبه - مسئول، أي أنه محاسب من قبل المؤسسة أو الشركة أو الدائرة على ما يحقق من أهدافها وإنتاجها، فقيامه بوظيفة الإدارة لا تفيده هو شخصياً بقدر ما تفيد المؤسسة



المحور السادس: الأخلاق الوظيفية المحمودة أو الإيجابية والأخلاق المهنية المذمومة أو السلبية والمخالفات المهنية في منظمة الأعمال:

## ملاحظات :

يوجد تناقض بين أخلاقيات العمل النبيلة وبين التطبيق العملي واليومي لبعض تلك الأخلاقيات حول العمل ،فأخلاقيات العمل هذه هي مبادئ متلازمة ومتوافقة مع بعضها البعض ولا يجب أن تكون متناقضة. (خلف، 2009)

لا يشك أحد في أن هناك خلا ما في تطبيق أخلاقيات المهنة في القطاعين العام والخاص . ويدل على ذلك الإحصائيات العالمية والمحلية ، ومن ذلك على سبيل المثال :

نشر موقع [www.valuebasedmanagement.net](http://www.valuebasedmanagement.net) في أبريل 2004م أن ثلاثة أرباع المنظمات العالمية لا تخصص موقعا لأخلاقيات العمل . وثلاثة أرباع المنظمات ليس لديها برنامج أخلاقيات ، ولا تخدم الموظفين في تعليم الأخلاقيات. نشر موقع [www.recruitersworld.com](http://www.recruitersworld.com) عام 2004م ، أن 61% من الموظفين لا يتقون برؤسائهم في العمل.

نشرت شركة كلاودبو ([www.cloudbow.com](http://www.cloudbow.com)) عام 2002م ، أن 45% من الموظفين يأخذون معدات مكتبية تتبع الشركة كالأقلام والكتب معهم ، وأن 65% من الموظفين يستخدمون الحاسب الآلي لأغراضهم الشخصية.

قال وزير التجارة الأمريكي الأسبق وليم ديلي أنه تم اكتشاف رشوى قدمتها شركة أمريكية خارج الحدود في المدة الممتدة من مايو 1997 إلى إبريل 1998م (سنة واحدة) تصل قيمتها إلى نحو 30 بليون دولار.

قدرت مصادر إعلامية وسياسية في أوائل التسعينات حجم الاختلاسات في الجزائر بستة وعشرين بليون دولار. كانت هذه المخالفات عام 1998م حسب التقرير السنوي للنيابة الإدارية في مصر 43 ألف قضية

**المحور السادس: الأخلاق الوظيفية المحمودة أو الإيجابية والأخلاق المهنية المذمومة أو السلبية والمخالفات المهنية في منظمة الأعمال:**  
هـ -علاجها: يتلخص في الآتي<sup>5</sup>:

تنمية الرقابة الذاتية: فالموظف الناجح هو الذي يراقب الله تعالى قبل أن يراقبه المسؤول، وهو الذي يراعي المصلحة الوطنية قبل المصلحة الشخصية، فإذا تكون هذا المفهوم الكبير في نفس الموظف فستنجح المؤسسة بلا شك؛ لأن الموظفين مخلصون لها.

هذه الرقابة تمنع من الخيانة، وتعين على الأمانة، فهي علاج وقائي لكثير من المخالفات الوظيفية قبل حدوثها، فكل فرد منا يحب المال، ويسعى جهده للحصول على المزيد منه، فإذا سنحت للموظف فرصة أن يأخذ المال بسهولة عن طريق رشوة لا يشعر بها أحد، فهنا يتجاذبه نازعان، الأول يدعوه لأخذ المال، والثاني مراقبته لله وخوفه من عقابه، فصاحب النفس القوية هو الذي يتغلب عقله على هواه، ويمتنع عن المخالفة

لذا فهي من المقومات المتفق عليها في العالم ، ففي استبيان أجرته مجموعة روبرت هاف انترناشيونال المحدودة على أكثر من 1400 موظف ، أجاب 58% منهم بأن الاستقامة والنزاهة هما أكثر صفتين تعجبهم في المرشحين للوظائف إن أي نظام بشري في العالم يمكن الالتفاف عليه، ويمكن ارتكاب المخالفات فيه دون عقوبة، لكن الوصفة الوحيدة في تطبيق النظام هي الرقابة الذاتية التي تمنع الإنسان ذاتياً من ارتكاب المخالفات، وتحثه على المزيد من العطاء<sup>6</sup>

<sup>5</sup> [https://bohouti.blogspot.com/2014/11/blog-post\\_2330.html](https://bohouti.blogspot.com/2014/11/blog-post_2330.html)

<sup>6</sup> المرجع نفسه

## المحور السابع: أخلاقيات المهنة بين النظرية والممارسة في منظمات

### الاعمال

#### 1 - الأخلاق في إدارة الموارد البشرية<sup>1</sup>:

تتعامل إدارة الموارد البشرية مع تخطيط القوى العاملة والأنشطة ذات الصلة بالتنمية في المنظمة. يمكن القول ان إدارة الموارد البشرية هي منبع الاهتمام بالأخلاق ، لأنه يتعلق بالقضايا الإنسانية خاصة تلك المتعلقة بالتعويضات والتنمية والعلاقات الصناعية وقضايا الصحة والسلامة. ومع ذلك ، هناك خلاف كاف من مختلف الجهات.

هناك مدارس فكرية مختلفة تختلف في وجهة نظرها حول دور الأخلاق في تنمية الموارد البشرية . تعتقد مجموعة واحدة من قادة الفكر أنه نظرًا لأن الأسواق في مجال الأعمال تحكم المصالح التنظيمية ويتم تلبية هذه المصالح من خلال الأشخاص ، فإن هؤلاء هم بالتالي الأكثر عرضة للخطر. إنهم يعتقدون أن الأسواق تطالب بالأرباح باسم أصحاب المصلحة ، وما لم يكن لدينا بروتوكولات ومعايير وإجراءات ، فإن نفس الشيء سيتطور إلى أسواق يحق تسميتها بالشيطنانية تحتكر الأسواق وتسحق رأس المال البشري ؛ لذا أصبحت أخلاقيات الموارد البشرية إلزامية.

هناك مجموعة أخرى من علماء الأخلاق من انصار الليبرالية الجديدة الذين يعتقدون أنه لا توجد أخلاقيات عمل باستثناء تحقيق أرباح أعلى من خلال استخدام الموارد البشرية. يجادلون بأنه من خلال استخدام الموارد البشرية على النحو الأمثل ، هناك المزيد من خلق القيمة للمساهمين والمنظمة والمجتمع وبما أن الموظفين هم جزء من المجتمع أو المنظمة ، فإنهم يستفيدون بشكل غير مباشر. فحقوق وواجبات الموظف

<sup>1</sup> ، الأخلاق في إدارة الموارد البشرية ، محمد بن سامي <https://www.hrfuw.com/2020/11/business-ethics-in-human-resource-management.html>

## المحور السابع: أخلاقيات المهنة بين النظرية والممارسة في منظمات

### الاعمال

والحرية والتميز في مكان العمل هي قضايا تمت مناقشتها وتغطيتها في معظم النصوص المتعلقة بالموضوع. يجادل البعض بأن هناك أشياء معينة في علاقة العمل ثابتة والبعض الآخر يختلف معها. على سبيل المثال ، الحق في الخصوصية والحق في الحصول على أجر وفقاً للعمل (تعويض عادل) والحق في الخصوصية هي بعض المجالات التي لا يمكن المساومة عليها.

يؤثر نوع نظام السوق على أخلاقيات الأعمال والموارد البشرية ؛ ففي نظام السوق الحر ، يتم تمكين الموظفين وصاحب العمل بشكل متساوٍ تقريباً ، وتخلق المفاوضات مواقف مربحة لكلا الطرفين.

و مع بروز مفهوم عولمة العمل ، بدأت النقابات العمالية في التدهور وأصبح دور الموارد البشرية على هذا النحو في قضايا مثل سياسات وممارسات الموظفين موضوعاً قابلاً للنقاش. في الواقع ، يرى الكثير أن الموارد البشرية ليست سوى ذراع لأصحاب المصلحة يتم من خلالها الكشف عن القرارات الاستراتيجية والسياسية الرئيسية الموجهة نحو تحقيق الأرباح.

يعتقد أنه لا يمكن أن يكون هناك رأي واحد مقنع بشأن الأخلاقيات في الموارد البشرية، فالسوق في حد ذاته ليس مؤسسة أخلاقية ولا غير أخلاقية ولا توجد سياسات وإجراءات بمفردها يمكنها التحكم في مواءمة الأسواق مع رفاة الإنسان. ومع ذلك ، لا يمكن أيضاً إنكار متطلبات مثل هذه السياسات والإجراءات. بدلاً من أخلاقيات

## المحور السابع: أخلاقيات المهنة بين النظرية والممارسة في منظمات

### الاعمال

الموارد البشرية هذه ، يجب أن تهتم حسب بعض المحللين بأمور مثل التمييز (الجنسي ، والدين ، والعمر ، إلخ) ، والتعويض ، وقوانين النقابات والعمل ، والإبلاغ عن المخالفات ، وصحة الموظفين وسلامتهم ، إلخ.

#### 2- الأخلاق في المبيعات والتسويق:

تقدم الأسواق تضاربًا في المصالح بين مختلف الفاعلين. هناك منافسة على الموارد والعملاء والسعر وما إلى ذلك ، مما يهيئ الأرضية للأنشطة التي قد لا تفرض عقوبات أخلاقية.

التسويق هو إحدى وظائف الأعمال التي تتفاعل أكثر مع الأسواق ، في الواقع تهدف كل الأسواق إلى البيع ولا يتواجد التسويق إلا عند البيع. في مثل هذا السيناريو لا بد أن يكون هناك متنافسون متعددون والصراع أمر لا مفر منه. يؤدي هذا الصدام إلى ممارسات خاطئة مثل الاكتناز ، ومسابقات الأسعار ، وحروب العلامات التجارية ، واستخدام تكتيكات غير عادلة ، وهذا هو بالضبط المكان الذي تلعب فيه أخلاقيات التسويق دورًا.

ببساطة ، الأخلاق تعني المبدأ أو القيم التي يجب أن يتم التسويق من خلالها في السوق. منطقيًا أيضًا عندما يكون هناك عدد كبير من المعاملات المعنية ، يلزم وجود رمز أو مبادئ إرشادية معينة لضمان أن تكون العمليات والقدرة التنافسية الصناعية عادلة ومفيدة للمستخدم النهائي. هناك فلسفات أو مدارس فكرية مختلفة للأخلاقيات في التسويق ، إحداها هي الفلسفة السياسية والأخرى تركز على المعاملة .

## المحور السابع: أخلاقيات المهنة بين النظرية والممارسة في منظمات

### الاعمال

في حين يعتقد جل المختصين ان جميع جهود التسويق يجب أن تركز على تعظيم قيمة المساهمين وأن هذه هي أخلاقيات التسويق الوحيدة ؛ ويعتقد آخرون أن التسويق والسوق مسؤولان بالتساوي أمام المستهلكين وأصحاب المصلحة والمساهمين. فتكتيك استهداف الشرائح المستهدفة ، وخلق احتياجات لم تكن موجودة حتى الآن ، والشفافية حول استخدام مصدر العمل ومكوناته والمخاطر البيئية ، ووضع العلامات المناسبة ، وبيان المخاطر الصحية المرتبطة بها ، والفقہ الدعائي وعدم تقديم وعود كاذبة تقع ضمن نطاق أخلاقيات التسويق.

تم تنفيذ الكثير من عمليات التسويق والترويج للسلع والخدمات التي لم تكن حاجة، حتى يوم أمس وكانت مجرد ترف. أصبحت الهواتف المحمولة اليوم حاجة ورمزاً للمكانة، مثل هذه هي القضايا التي تتم مناقشتها في أخلاقيات التسويق في الوقت الحاضر. يتم أيضاً البحث عن أخلاقيات التسويق من وجهات نظر مختلفة. هناك منظور الفضيلة والنفعية ووجهات نظر أخرى . ولكن مثل الأخلاق الأخرى ، هناك أيضاً صعوبة في تحديد الوكالة المسؤولة عن الممارسة الأخلاقية. نظراً لعدم وجود وكالة واحدة مسؤولة عن الأخلاق .

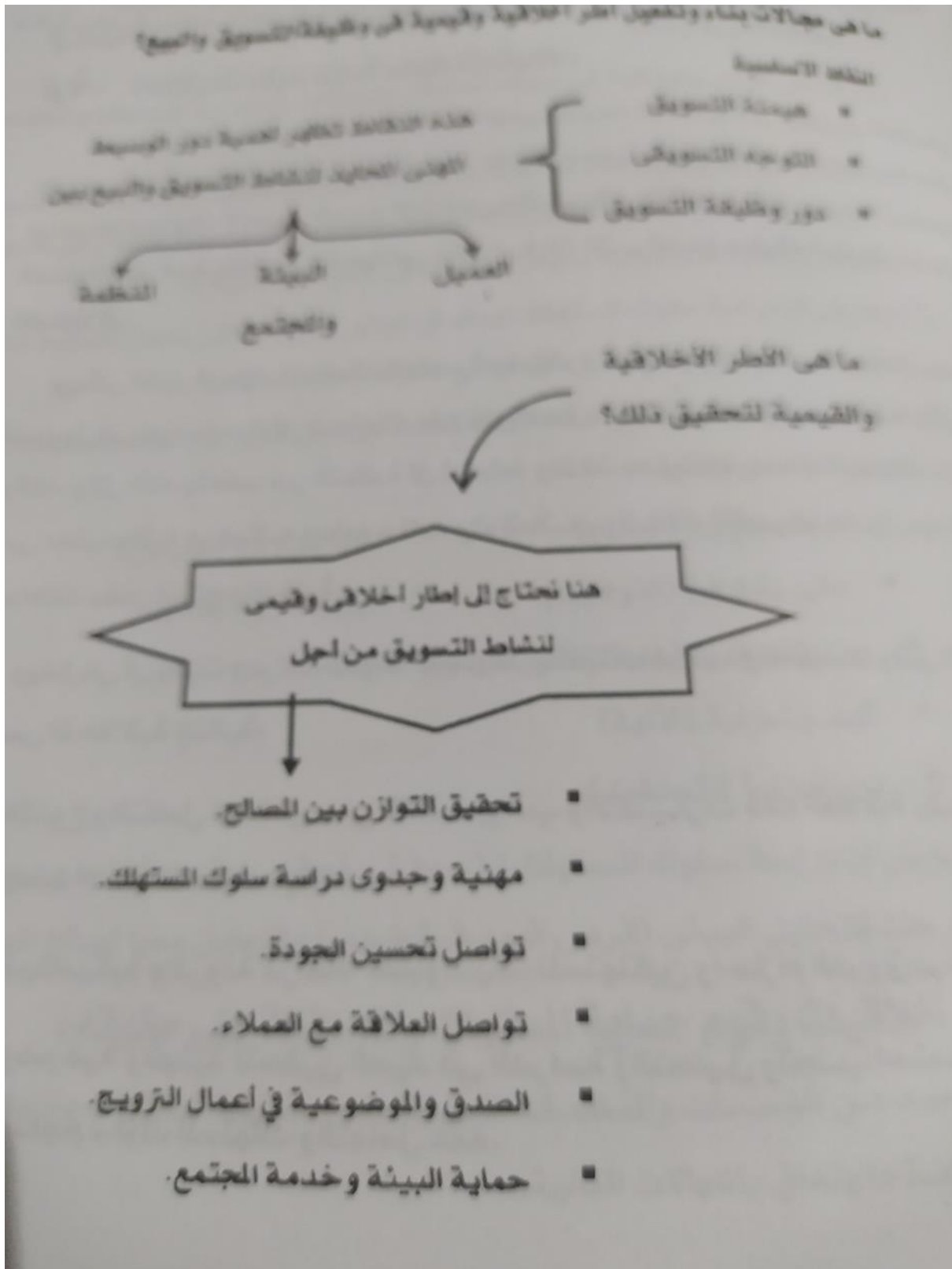
## المحور السابع: أخلاقيات المهنة بين النظرية والممارسة في منظمات

### الاعمال

أخلاقيات التسويق على عكس أخلاقيات العمل الأخرى لا تقتصر فقط على مجال التسويق وحده. إنه يؤثر على العديد من جوانب حياتنا وخاصة في تطوير التصورات في عقول الافراد وخلق الهويات والطبقات والأقسام في المجتمع. تؤدي قنوات الاتصال المرئية المستخدمة للتسويق أحياناً إلى إغلاق المعرفة والآراء والأفكار والمعتقدات ويخلق التحيزات في الأذهان .

والشكل التالي يبين مجالات بناء وتفعيل اطر أخلاقية وقيمية في وظيفة التسويق و البيع :

## المحور السابع: أخلاقيات المهنة بين النظرية والممارسة في منظمات الأعمال



ش (01) : مجالات بناء وتفعيل اطر اخلاقية وقيمية في وظيفة التسويق و البيع



## المحور السابع: أخلاقيات المهنة بين النظرية والممارسة في منظمات

### الاعمال

المصدر: اخلاقيات وقيم العمل في المنظمات المعاصرة ، مصطفى محمود أبو بكر  
2010 ص 191.

#### 3- الأخلاق في الإنتاج<sup>2</sup>:

هي مجموعة فرعية من أخلاقيات العمل التي تهدف إلى التأكد من أن وظيفة أو أنشطة الإنتاج لا تضر بالمستهلك أو المجتمع . مثل الأخلاق الأخرى ، هناك قواعد سلوك أو معايير معينة يجب اتباعها ، ولكن ضمان الامتثال للأخلاقيات غالبًا ما يكون صعبًا.

من أهم سمات العمل اليوم أن هناك درجة كبيرة من الاعتماد المتبادل بين وظائف العمل المختلفة. لا يمكن أن يحدث الإنتاج بدون التسويق والمبيعات والعكس صحيح. من أجل البقاء في المجال التنافسي ، تحاول المنظمات تقليل التكاليف التي تنطوي عليها عمليات الإنتاج. يتم تحقيق كفاءة التكلفة هذه في بعض الأحيان على حساب الجودة. يتم استخدام العمليات والتكنولوجيا السيئة للحفاظ على انخفاض التكلفة ، وهذا ينطبق بشكل خاص على المتنافسين الصغار الذين لا يستطيعون تحمل وفورات الحجم. هناك أيضًا أمثلة على عمالقة الصناعة الذين تعرضوا للخطر في عمليات إنتاج معينة ، فإن شركات الكولا تشكل مثالًا جيدًا.

---

ص225; 2010 اخلاقيات وقيم العمل في المنظمات المعاصرة ، مصطفى محمود أبو بكر<sup>2</sup>

## المحور السابع: أخلاقيات المهنة بين النظرية والممارسة في منظمات

### الاعمال

تخضع جميع وظائف الإنتاج لأخلاقيات الإنتاج ، وتجدر الإشارة إلى ما يلي:

هناك مشاكل أخلاقية ناشئة عن استخدام التقنيات الجديدة التي تضر بالصحة والسلامة والبيئة. تعتبر التطورات التكنولوجية مثل الأغذية المعدلة وراثيًا والإشعاعات من الهواتف المحمولة والمعدات الطبية وما إلى ذلك مشكلات أقل . فالمعضلات هي تلك المتعلقة بالخدمات والمنتجات المعيبة أو المنتجات الضارة بالفطرة مثل الكحول والتبغ والسيارات السريعة والحرب والتصنيع الكيميائي وما إلى ذلك.

يعد اختبار الحيوانات وحقوقهم أو استخدام الأشخاص المحرومين اقتصاديًا أو اجتماعيًا للاختبار أو التجريب مجالًا آخر من أخلاقيات الإنتاج.

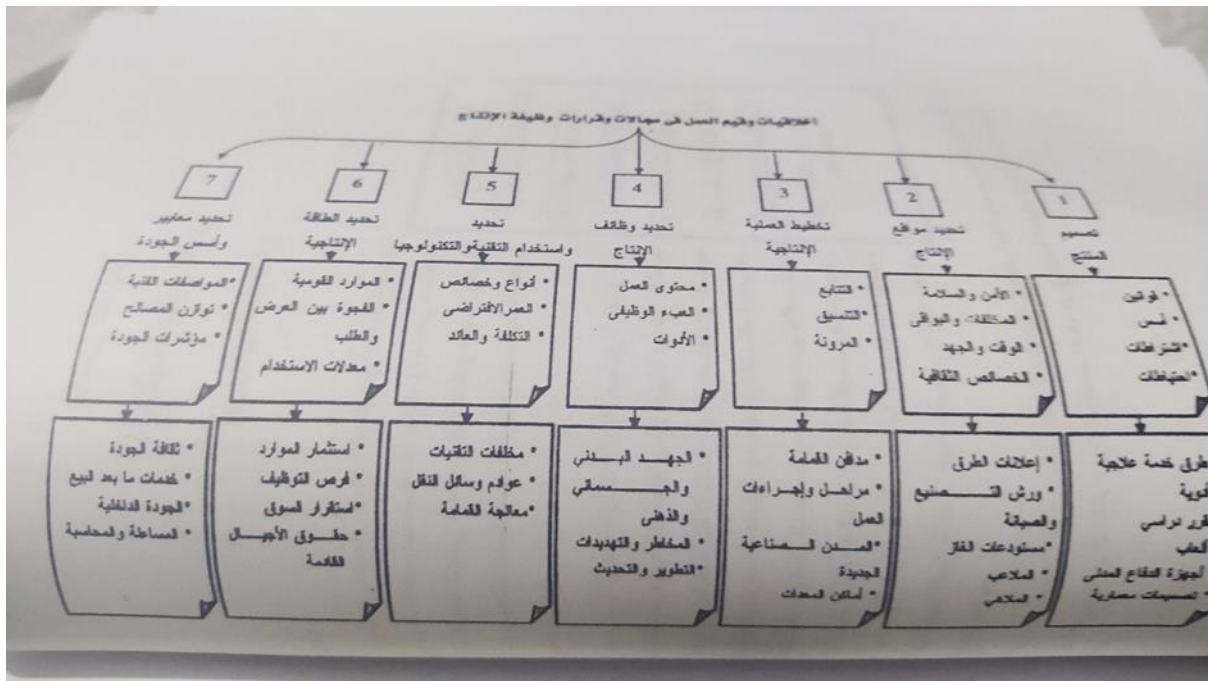
وتعد أيضا أخلاقيات المعاملات بين المنظمة والبيئة التي تؤدي إلى التلوث والاحتراق العالمي وتناقص الموارد الطبيعية.

هناك عمليات معينة متضمنة في إنتاج السلع ويمكن لخطأ طفيف في نفس الشيء أن يؤدي إلى تدهور الجودة بشدة. في بعض المنتجات يكون الخطر أكبر ، أي أن الخطأ الطفيف يمكن أن يقلل من الجودة ويزيد من الخطر المرتبط باستهلاك أو استخدام نفس المنتج أضعافًا مضاعفة. مأساة غاز بوبال هي أحد الأمثلة على تسرب الغاز السام بسبب إهمال الإدارة. عادة عندما يشارك العديد من المصنّعين في إنتاج نفس السلعة، قد يستخدمون تقنيات مماثلة أو غير متشابهة ، فغالبًا ما يكون وضع معيار معين في حالة وجود تقنيات غير متشابهة أمرًا صعبًا للغاية.

## المحور السابع: أخلاقيات المهنة بين النظرية والممارسة في منظمات

### الاعمال

و الشكل الموالي يقوم بتبيان اهم مجالات وظيفة الإنتاج المعنية بتطبيق الاخلاقيات والقيم المهنية:



ش(02) اخلاقيات وقيم العمل في مجالات و قرارات وظيفة الإنتاج

المصدر: اخلاقيات وقيم العمل في المنظمات المعاصرة ، مصطفى محمود أبو بكر 2010 ; 225ص

#### 4 -الأخلاق في التكنولوجيا:

الأعمال التجارية اليوم مدفوعة بالتكنولوجيا والابتكار. هناك منافسة كبيرة في المجال ، وبالتالي مثل غيرها من الصناعات وظيفة العمل الأخلاقي ضروري هنا أيضًا.

## المحور السابع: أخلاقيات المهنة بين النظرية والممارسة في منظمات

### الاعمال

كل يوم لدينا منتجات وخدمات مبتكرة تعلن عن وصولها إلى السوق وغيرها من الخدمات التي أصبحت متقدمة. هذه التكنولوجيا والابتكار هما اللذان يؤديان إلى قضايا أخلاقية ، مع الأخذ في الاعتبار أن المنافسة للبقاء في المقدمة من خلال الابتكار هائلة. تعد مشكلات مثل التنقيب عن البيانات وانتهاك الخصوصية وسرقة البيانات ومراقبة مكان العمل شائعة وحاسمة.

في التكنولوجيا نتحدث عن الأخلاق في سياقين ؛ أحدهما هو ما إذا كانت وتيرة الابتكار التكنولوجي تفيد البشرية أم لا ، والآخر هو إما تمكين الافراد بشدة بينما يخلق الآخرين من أجل الشيء نفسه . التكنولوجيا ، على سبيل المثال ، حلت بشكل جذري محل الأشخاص في العمل.

في الحالة الأولى ، نضطر إلى التفكير في السرعة التي تتقدم بها التكنولوجيا. هناك تداعيات متعددة هنا ، سواء كانت أشياء مثل أمان الكمبيوتر أو الفيروسات أو البريد العشوائي الذي ينتهك خصوصية الأشخاص أو حقيقة أن التكنولوجيا تعزز النزعة الاستهلاكية.

في الوقت الحاضر يتم تخزين البيانات بشكل أساسي على أنظمة الكمبيوتر. مع ظهور تكنولوجيا الإنترنت ، أصبح العالم مترابطاً ويمكن الوصول إلى البيانات عن بُعد من قبل أولئك غير المصرح لهم للقيام بالمثل. هذا هو أحد مزالق الابتكار. الأمر الآخر ، أي وتيرة التغيير التكنولوجي ، يثير أيضاً مسألة الأخلاق.

## المحور السابع: أخلاقيات المهنة بين النظرية والممارسة في منظمات

### الاعمال

في الواقع ، يقع التغيير التكنولوجي والابتكار في قلب النزعة الاستهلاكية ، وهو أمر سيء للاقتصاد والبيئة بشكل عام. يمثل الانكماش الاقتصادي الأخير مثلاً جيداً للغاية.

تؤدي المنتجات التكنولوجية بشكل متزايد إلى زيادة التدهور البيئي. شاشات الكمبيوتر ولوحات المفاتيح والحبر المستخدم في الطابعات هي بعض الطرق التي تلوث بها التكنولوجيا البيئة. كل هذه تنتج سموماً لا يمكن أن تتحلل بسهولة.

القضية الرئيسية الأخرى في التكنولوجيا التي تجلب الأخلاق هي التفاعل بين التكنولوجيا وأجهزة الكمبيوتر . يرى العديد من العلماء أن العالم سينتهي بحرب بين البشرية والتكنولوجيا. يقولون إن التكنولوجيا ستتقدم إلى حد خارج عن سيطرة أولئك الذين صنعوها.

لا شك أن التكنولوجيا حلت محل الأشخاص في العمل وجعلت البعض الآخر زائداً عن الحاجة. على الجانب الآخر ، ترقى الكثير من الافراد إلى السلطة بينما أصيب آخرون بإعاقات شديدة. هذا الأخير ينطبق بشكل خاص على دول العالم الثالث. عمليات التصنيع الجديدة التي يتم الاستعانة بمصادر خارجية لها إما أن تحل محل القوى العاملة هناك أو تستغل الأخيرة باسم التوظيف من خلال إشراكهم في أسعار أرخص.

بينما لا يمكننا الحديث عن التحكم في التكنولوجيا والابتكار ، فإن أفضل طريقة هي التكيف والتغيير. يتمثل دور الأخلاق في التكنولوجيا في إدارة نفس الشيء بدلاً من التحكم فيه. المراقبة المستمرة مطلوبة لتتبع أحدث الابتكارات والتغييرات التكنولوجية ولضمان الممارسات العادلة.

## المحور السابع: أخلاقيات المهنة بين النظرية والممارسة في منظمات الاعمال

### 5 -أخلاقيات العمل الدولي:

لم تظهر أخلاقيات العمل الدولي في المقدمة إلا في أواخر التسعينيات ، خاصة بعد التطورات الاقتصادية التي حدثت على نطاق عالمي. ففي التسعينيات ، وسعت العديد من الشركات من البلدان النامية عملياتها وأصبحت متعددة الجنسيات. ونتيجة لذلك ، زادت المعاملات بين الشركات والحكومات ، مما أدى إلى ظهور العديد من القضايا العملية. يتم التعامل بشكل عام مع القضايا الأخلاقية الأخرى في سياق الأعمال التجارية الدولية مع قوانين الأرض ؛ على الرغم من أن كل منهم يقع ضمن نطاق أخلاقيات العمل الدولية.

## المحور الثامن: اخلاقيات العمل و العولمة:

عملت العولمة على تدويل اخلاقيات المهنة على النحو التالي:

### (a) التقليل من الحواجز:

قللت العولمة من الحواجز بين البلدان في العالم ودعت أيضًا إلى عالمية قيم التجارة لكي تحدث بسلاسة ، تم إدراك القيم العالمية للتحكم في السلوك في الفضاء التجاري، ذلك ما يؤدي إلى قضايا أخلاقية في منظور الأعمال التجارية الدولية التي لم تكن معروفة حتى الآن.

### (b) تنوع التقاليد الاخلاقية:

تنشأ قضايا نظرية أخرى من خلال تنوع التقاليد الأخلاقية للأعمال في مختلف البلدان في جميع أنحاء العالم. بالإضافة إلى ذلك ، فإن المقارنات التي تتم على أساس تصنيفات الفساد لدولة معينة أو على أساس الناتج المحلي الإجمالي لاقتصاد معين، تؤدي أيضًا إلى قضايا أخلاقية على الساحة الدولية.

فمقارنة التقاليد الأخلاقية من منظور معين تولد مشاكل أخلاقية. على سبيل المثال ، تختلف التجارة في البلدان التي يهيمن عليها المسيحيون عن التجارة في البلدان الإسلامية. فاعتمادًا على مدى قوة أو عمق تأثير الدين ، تتأثر الممارسات التجارية بشكل متناسب.

### (c) المعاملات التجارية:

في مجال الأعمال التجارية الدولية ، تنشأ المشكلات الأخلاقية أيضًا من مجرد المعاملات التجارية العالمية. وتعد حركة التجارة العادلة وتسعير التحويل والتنقيب البيولوجي والقرصنة البيولوجية أمثلة على المعاملات التي

## المحور الثامن :اخلاقيات العمل و العولمة:

تقع في نطاق أخلاقيات العمل الدولية . وبالمثل ، فإن قضايا مثل عمالة الأطفال والإمبريالية الثقافية مثيرة للجدل بما يكفي لجذب انتباه أخلاقيات الأعمال التجارية الدولية.

ومع ذلك ، فإن هناك مجالاً آخرًا للمطلب القوي للأخلاقيات وهو عندما تتفاوض الشركات متعددة الجنسيات للاستفادة من الاختلافات الدولية ؛ على سبيل المثال ، عندما تقوم الدول الغنية بإسناد خدماتها إلى الدول الفقيرة والنامية بتكلفة أقل. كانت الدول الغربية حتى وقت قريب تستعين بمصادر خارجية للعديد من الخدمات لدول العالم الثالث حيث يمكنها توظيف القوى العاملة بأرخص الأسعار. أدى ذلك إلى منافسة شديدة بين الدول النامية حيث تقدم كل دولة عمالة أرخص من الأخرى.

يعتبر الإغراق طريقة أخرى تحاول الشركات الكبيرة من خلالها قتل اللاعبين المحليين. غالبًا ما يبيع اللاعبون الأجانب السلع والخدمات بسعر أرخص مما يجعل من الصعب على اللاعبين الصغار البقاء على قيد الحياة في المنافسة. والتهديد الأكبر هنا هو الاحتكار الناتج الذي يضع العميل في مركز خاسر.

كل هذه طرق، يمكن من خلالها للأعمال التجارية على المستوى الدولي أن تؤدي إلى معضلات أخلاقية. في غياب أخلاقيات العمل الدولية ، قد يصبح من المستحيل تقريبًا تنظيم الأعمال وخلق مواقف رابحة للأشخاص في السوق.



## المحور الثامن :اخلاقيات العمل و العولمة:

ملاحظة: بدأت مفوضية التجارة الدولية بحثها عن قوانين مكافحة الإغراق منذ عام 2009.

وعلى ضوء ما تقدم يمكن الجزم بأنه لابد من استراتيجيات ردعية لمكافحة الفساد المغدى بالأخلاقيات السلبية دون ان ننسى المخالفات سواء على المستوى الجزئي او على المستوى الكلي ،ذلك ما سوف نتطرق اليه في المحور الموالي:

## المحور التاسع: أخلاقيات المهنة و مكافحة الفساد في منظمة الاعمال

### **ا-تعريف الفساد:**

الفساد تعني كلمة "الفساد" سوء استعمال أو استخدام المنصب، أو السلطة للحصول على

أو إعطاء ميزة من اجل تحقيق مكسب مادي أو نفوذ على حساب الآخرين، أو على حساب القواعد أو اللوائح القائمة. (بوشريط، 2015)

### **ب-أسباب الفساد:**

هناك العديد من المظاهر والحقائق والأسباب يمكن رجوع الفساد المالي والإداري لها، ففي دراسة قام بها مركز المشروعات الدولية الخاصة (CIPE) حدد مجموعة من الأسباب التي تؤدي إلى وجود الفساد خاصة في شمال إفريقيا والشرق الأوسط، من بينها:

-تأثير القيم والأخلاق الاجتماعية التي تشجع على الانحراف.

- غياب الشفافية.

- ضعف السلطة القضائية.

- انعدام الوازع الأخلاقي لدى الأفراد.

- عدم القابلية للمساءلة لدى بعض الإطارات داخل المؤسسات (منصوري و

شراد وافية، 2013)

## المحور التاسع: أخلاقيات المهنة و مكافحة الفساد في منظمة الاعمال

لما كانت أسباب الفساد كثيرة و متعددة فإن طرق مواجهته و محاربته هي الأخرى كثيرة، من بين هذه الوسائل و التي تركز على أخلاقيات العمل نذكر:

### **ج- طرق مواجهة الفساد:**

من أهم طرق مواجهة الفساد، التركيز على الجانب الأخلاقي المتمثل فيما يلي:

#### **أولاً:**

إيجاد اتفاق جماعي على معيار الإدارة بالقيمة: كأن يتفق الأفراد على وضع سمة الأمانة كإحدى الفضائل السامية الجديرة بالمحافظة عليها في المعاملات بينهم.

حث الإطارات على الشفافية و النزاهة في التسيير: خاصة و أننا نعلم مدى خطورة الفساد الذي يكون رؤوسه الإطارات العليا في المؤسسات. نشر التعليم و توعية المواطنين: لأن جهل الأفراد بحقوقهم و وواجباتهم يزيد من فرص انتشارا لفساد من خلال استغلالهم.

محاسبة الأطراف المسؤولة عن الفساد مهما كان منصبهم ، و يكون هذا من خلال مجالس

الإدارة، الجمعيات العمومية، أو النقابات.

تبسيط إجراءات العمل و التخلص من العراقيل الإدارية

إعادة النظر في مستويات الأجور بين الفترة و الأخرى، و هذا من أجل

التخفيض من حدة

الطبقية بين أفراد المجتمع.

## المحور التاسع: أخلاقيات المهنة و مكافحة الفساد في منظمة الاعمال

والتنمية الرقابة الذاتية وسائل: كتنقية الإيمان بالله والتقوى، وتعزيز الحس الوطني، وتحمل المسؤولية، والإقناع بأهمية الوظيفة وأدائها بشكل صحيح.

### **ثانياً:**

وضع الأنظمة الدقيقة التي تمنع الاجتهادات الفردية الخاطئة: لأن الممارسات الأخلاقية غير السوية تنتج أحياناً من ضعف النظام، أو عدم وضوحه، أو وجود ثغرات فيه تترك المجال للتلاعب والاستغلال والاجتهادات الشخصية.

فإذا كان النظام ينص على وجوب تعيين الأكفاء، فلا بدّ من وضع عوامل الكفاءة، ونسبة كل عامل منها في الأهمية. وإذا كان النظام يمنع الشركات من استيراد المواد غير الأخلاقية، فلا بدّ من بيانها بالتفصيل. وإذا كان النظام يمنح الموظف درجة وظيفية في التقييم على أساس تقديمه خدمات إضافية للعمل، فلا بدّ من بيان هذه الخدمات بالتحديد.

وحتى يكون للنظام فعاليته لا يكفي وضعه ولو بشكل دقيق، حتى تتم التوعية فيه بوسائل الإعلام، والنشرات الدورية التي تصدرها الجهات الحكومية والشركات..

### **ثالثاً:**

القدوة الحسنة : تصوّر مديراً يوصي الموظفين بالالتزام بالدوام وهو من أواخرهم حضوراً ، وآخر يوصي بالنزاهة، وأخبار استغلاله الشخصي للوظيفة معروفة للقاصي والداني، وآخر يتظاهر بمحاربة المحاباة والواسطة، والموظفون يعرفون أن زميلهم إنما تعيّن في الوظيفة لعلاقته بالمدير ، مع أنه غير مؤهل .  
فهل يمكن لبيئة كهذه أن تشجع فيها أخلاقيات المهنة؟

## المحور التاسع: أخلاقيات المهنة و مكافحة الفساد في منظمة الاعمال

فالقُدوة ضرورة لإنجاح عملية التوجيه، والقُدوة محطّ أنظار الافراد، ومقياس تصرفاتهم، وحتى يكون الشخص مهياً لها فهناك صفات ذاتية وعلمية وعملية يمكن الرجوع إليها .

وبالمناسبة: ليس القُدوة هو المدير فحسب، بل يجب أن يكون الموظف قُدوةً لزملائه في أخلاقيات المهنة، وربما تأثر الموظفون به أكثر من غيره، بدافع المنافسة بينهم، فإنهم لا ينافسون المدير، وإنما يتبارون مع زميلهم ليحققوا رضا المؤسسة عنهم.

### **رابعاً:**

تصحيح الفهم الديني والوطني للوظيفة: فإذا اقتنع العامل بأن العمل عبادة، وأن العمل وسيلة للتنمية الوطنية، وازدهار البلد، وتحسين مستوى الدخل زاد لديه الالتزام بأخلاق المهنة. والأمر الآخر هو الربط بين الوظيفة ومستوى الدخل للمواطنين، فإن هناك تناسباً طردياً بين الاثنين؛ فكلما تحسّن أداء الموظفين تحسّن دخل الفرد.

والملاحظ أن المتحدثين عن الوطنية يسهبون كثيراً في جوانب سياسية أو اقتصادية ويغفلون جانب الانتماء الوطني الوظيفي؛ فإن الولاء للوظيفة هو ولاء للوطن، ومن صميم الوطنية.

وهنا يبرز دور المسجد (بالنسبة للمسلمين) والمدرسة والجامعة ووسائل الإعلام في توعية الناس بأخلاقيات المهنة من منظور ديني (إسلامي)،

## المحور التاسع: أخلاقيات المهنة و مكافحة الفساد في منظمة الاعمال

وهي أخلاق الديانة(الإسلام) التي دعا إليها وأكّد عليها، وتوعيتهم بطبيعة المهنة التي هي ركيزة من ركائز المجتمع (الإسلامي)، إذ هي من فروض الكفايات، ولا غنى للدولة (الإسلامية) عنها. وتغيير النظرة السائدة عن الوظيفة من كونها مصدراً للدخل فقط، إلى كونها وسيلة من وسائل طاعة الله تعالى من أبواب كثيرة.

### **خامساً:**

محاسبة المسؤولين، والموظفين: فلا بدّ من وجود الأجهزة الرقابية التي تشرف على تطبيق النظام، وتحاسب المقصّرين والمخالفين.

فأمراض الوساطة والمحسوبية وتغليب جانب الصداقة والقرابة والمنفعة على المصلحة العامة يجب أن تختفي إذا كنا نطمح إلى تنمية حقيقية، مع تشجيع الموظفين والمواطنين على كشف الفساد الإداري والمظاهر السلبية: بوضع نظام للمكافآت على التبليغ عن أيّ خلل في أداء الوظيفة، وتخصيص هاتف لذلك، أو وضع صندوق للملاحظات مع بيان هوية المبلّغ ليتم الاتصال به للتحقق ثم المكافأة، مع التشديد على عدم قبول البلاغات الكيدية، ومعاقبة صاحبها.

## المحور العاشر: بعض التجارب الدولية و العربية الرائدة في أخلاقيات المهنة

### A - التجارب الدولية والعربية الرائدة في أخلاقيات المهنة : 1

يمكن سرد بعض التجارب الدولية و العربية الرائدة في أخلاقيات المهنة كما يلي<sup>2</sup>: بعض التجارب الدولية و العربية الرائدة في أخلاقيات المهنة

#### a - التجارب العربية :

#### 1- تجربة المملكة العربية السعودية (شركة سابك)

لتعزيز سياساتها والمعايير الواردة في وثيقة أخلاقيات المهنة لديها، اعتمدت شركة سابك على تعزيز القيم التالية:

المشاركة : تتمثل في إتاحة الفرص المناسبة أمام موارد الشركة البشرية بما فيها من تنوع، وبالتالي العمل في بيئة تقوم على الاحترام ، مع تهيئة الظروف المواتية والمفضلة للعمل.

التحفيز : من خلال تزويد العاملين بما يمكنهم من الفهم التام الواضح والصحيح لأطر قواعد السلوك الوظيفي وأخلاقيات العمل وأدبياتها ، ومتطلبات الأداء السليم الواجب عليهم الالتزام بها والعمل من خلالها.

الإبداع : في إقرار إطار للالتزام المستمر بالقوانين والأنظمة ومقتضيات الأداء النموذجي والسلوك المهني والوظيفي الذي تتوخاه الشركة من موظفيها ، دعماً للجهود الرامية إلى

---

سالمة مفتاح المصري، حنان عبد العالي خليل العبدلنماذج العربية والدولية الرائدة في أخلاقيات المهنة -<sup>1</sup>

للمؤتمر العلمي الثالث ((أخلاقيات المهنة في ليبيا : الواقع والمأمول )) ، المتوقع إقامته في 10-11 اغسطس 2019

جامعة بنغازي

الموجود في الموقع:

الابتكار في المنتجات والعمليات التشغيلية ، وتقديم الحلول في عالم يتصف بدرجة عالية من الانضباط والحرص على الالتزام بالقوانين والضوابط التنظيمية.

**الإنجاز:** بتحقيق النمو من خلال كسب ثقة موظفي الشركة وزبائنها وشركائها في العمل من منطلق الحرص الدائم على الالتزام التام بأفضل القيم الأخلاقية والثوابت والمبادئ ، التي تمثل أساسا للسلوك المهني المطلوب من العاملين في الشركة ، ومعيارا تعتمد عليه هذه الأخيرة في تقويم أدائهم ، وذلك دونما أدنى مساومة أو تفريط في الالتزام بأعلى المعايير الأخلاقية .

وقد مست أخلاقيات العمل لدى شركة سابك الآتي<sup>3</sup> :

### مكافحة الفساد من خلال:

فهم عناصر الرشوة ومكوناتها كالهدايا ، المبالغ النقدية وما يعادلها ، الضيافات ، التبرعات لجهات معينة بما يعود بالفائدة على الشخص المرتشي.

### البيئة والصحة والسلامة والأمن ، من خلال:

الالتزام بجميع القوانين والأنظمة والضوابط التنظيمية المطبقة في مجالات حماية البيئة ، والاهتمام بالصحة والسلامة والأمن المهني، وتفاذي وقوع الحوادث والإصابات والأمراض والعنف وكل ما من شأنه الإخلال بالنظام في مواقع العمل ،مع تطبيق الخطط والأنظمة والبرامج الفعالة الرامية إلى الحفاظ على أمن الموظفين والأفراد الآخرين الموجودين بمواقع الشركة .

### إجراءات التوظيف المتكافئة ، من خلال:

الاستناد إلى معايير الجدارة والاستحقاق والمؤهلات والمعايير الموضوعية الأخرى المرتبطة بالوظيفة ، مثل التعليم ، والخبرة ، والكفاءة ، والمهارات ، والقدرات ،تهيئة بيئة عمل خالية من المضايقات بالقول أو الفعل، احترام حقوق الموظفين فيما يتعلق بمراعاة الخصوصية من خلال التعامل مع بياناتهم الخاصة ومعلوماتهم الشخصية ، احترام جميع



## المحور العاشر: بعض التجارب الدولية و العربية الرائدة في أخلاقيات المهنة

القوانين المعمول بها فيما يتعلق بفرص التوظيف أو الترقيات حسب مجالات تطبيق تلك القوانين بشأن التوظيف والتعيين واستقطاب الكوادر الوطنية.

### تضارب المصالح, من خلال:

الابتعاد عن الأعمال أو العلاقات التي قد تتضارب أو قد تبدو متضاربة مع المسؤوليات الوظيفية أو مع مصالح الشركة ، عدم استغلال اسم الشركة ومواردها أو وقت العمل لتحقيق مكاسب مالية أو للأغراض الشخصية والشئون الخاصة، مع عدم الاستفادة الشخصية وتحقيق أرباح خاصة من أي فرص تجارية أو فرص عمل تخص الشركة.

### التعاملات التجارية والأعمال مع الأطراف الأخرى: ويعني ذلك،

التزام أعلى درجات النزاهة ، مع التقيد بجميع القوانين والأنظمة المطبقة، الى جانب الإلمام والوعي بالقواعد التنظيمية واللوائح المعمول بها قبل الشروع في أي مفاوضات عمل مع أي مسئول رسمي أو جهة حكومية، مع تحري الصدق والدقة في بيانات جميع المخاطبات والاتصالات مع المسؤولين.

### حماية الخصوصية (المحافظة على سرية المعلومات) ، من خلال :

الالتزام بالقوانين والأنظمة المتعلقة بالمحافظة على الخصوصية وسرية المعلومات ،جمع البيانات الشخصية ومعالجتها واستخدامها وذلك لأغراض العمل المشروعة فقط ، حصر عملية الحصول على البيانات الشخصية والدخول إليها على من هم في حاجة إليها لأغراض العمل المشروعة فقط، إخطار المدير المباشر أو الشئون القانونية أو مسئول الأمن المختص في حالة اكتشاف بيانات شخصية على نحو يتعارض مع هذه السياسة ، أو في حالة اكتشاف أن الحماية الأمنية للنظام الذي يحتوي على البيانات الشخصية قد تعرضت أو تتعرض لما يهددها أو يؤثر فيها.

### الملكية الفكرية ، من خلال:

تحديد وحماية عناصر الملكية الفكرية الخاصة بالشركة ، والاحتفاظ بأسرار العمل والأسرار التجارية وجميع المعلومات السرية التي تعد من خصوصيات الشركة ، ولا يحق للغير الاطلاع عليها ، وجوب فهم كل موظف لمسئوليته تجاه (سابق) فيما يتصل بالاختراعات والابتكارات الجديدة ، احترام الحقوق القانونية المشروعة للآخرين فيما يتعلق ببراءات الاختراع وحقوق التأليف والطبع والنشر للمعلومات والعلامات التجارية وأسرار المهنة ، عدم محاولة طلب أو اكتشاف الأسرار التجارية وأسرار العمل أو المعلومات السرية الأخرى للآخرين بطرق ملتوية أو غير سليمة.

## 2- تجربة دولة الإمارات: (مؤسسة التزام)

تأسست مؤسسة التزام في الإمارات العربية المتحدة عام 2007 م، حيث قام مجلس الإدارة بالتعاون مع لجنة مؤلفة من رواد الفكر والتربية والتوجيه السلوكي ، وخبراء فنيين في كافة المهن والأعمال والاختصاصات بتصميم معايير ترسم وتبرز أخلاقيات المهن والأعمال في كافة القطاعات وتوحيدها وتضبطها ، مسترشدين بخبرات الأمم السابقة ومنظومة القيم الحضارية والإنسانية المتوارثة . وإن أهم القيم التي تبنتها مؤسسة التزام في أداء رسالتها هي الإتقان ، الإخلاص ، الشفافية ، العدالة ، المشاركة ، ولأن الاحتراف المهني وإتقان العمل هو أول ثمار التطبيق العملي لأخلاقيات المهن والأعمال ، فقد اختارت مؤسسة التزام شعاراً لها "الالتزام .. إتقان وإحسان". كما أن من أبرز الاهداف التي تسعى مؤسسة التزام لتحقيقها ما يأتي<sup>4</sup>:

أ-توعية كافة فئات المجتمع ودفعها للتمسك بأخلاقيات المهن والأعمال

ب-الحد من الممارسات المهنية غير الأخلاقية في المجتمع

<sup>4</sup> نفس المرجع

- ج-زيادة الوعي بأخلاقيات المهن والأعمال وانعكاساتها على المجتمع
- د-توفير مرجعية لاتخاذ القرارات ذات العلاقة بأخلاقيات المهن والأعمال
- هـ-إتقان العمل وجودته وتطبيق السلوكيات والأخلاقيات المهنية الحسنة
- واتبعت مؤسسة التزام العديد من الوسائل لتحقيق أهدافها ومنها :
- أ-إشراك كافة شرائح المجتمع في الإعلان عن تلك الاحتياجات وإيصالها إلى مؤسسة التزام لمعالجتها.
- ب-استثمار معارف أفراد المجتمع بكافة شرائحه وتوظيف خبراتهم عن طريق مساهماتهم في تصميم معايير أخلاقيات المهن والأعمال وتطويرها
- ج-التعاون مع الهيئات والجهات الحكومية والخاصة المعنية بدعم تطبيق أفضل الممارسات المهنية.
- د-تطوير منتجات مؤسسة التزام وخدماتها المتمثلة في الإصدارات وشهادات العضوية والدورات التدريبية والخدمات الإعلامية ، لتكون ذات بناء معرفي يستند إلى رؤية حضارية وإنسانية ، وبُعدٍ تطبيقي يعالج قضايا المجتمع الأخلاقية.
- هـ-نموذج تطبيقي وآلية عمل تعتمد مبادئ إدارة التغيير وتتم في المراحل الآتية:
- + مرحلة المعرفة والوعي والقناعة الوجدانية .
- + مرحلة التطبيق والتفعيل .
- + مرحلة التطوير والتعزيز .

### 3 - تجربة مصر (شركة دي إم جي)

تلتزم "دي إم جي" في كافة تعاملاتها التجارية مع الموردين و العملاء و الشركات المنافسة ، من خلال تفادي أي ممارسات غير عادلة أو خادعة مع تقديم خدمات الشركة

## المحور العاشر: بعض التجارب الدولية و العربية الرائدة في أخلاقيات المهنة

ومنتجاتها دائماً بأسلوب صريح و مباشر، ومعاملة كافة العملاء و الموردين بصدق و حيادية ، كذلك اختيار الموردين بناء على مبدأ الاستحقاق و الجدارة، والتنافس مع الشركات المنافسة بحرفية و نزاهة ،كذلك الامتناع عن التعليق على منتج منافس بدون أساس متين للتصريحات.

كما تلتزم الشركة بالسياسة العالمية لمكافحة الرشوة في كافة الأوقات ، وأن يكون هناك غرض قانوني خاص بالأعمال لأي هدية أو إكرامية تقدم في إطار العمل، وفي هذه الحالة يجب أن تكون الهدية مناسبة ذات قيمة رمزية و بتكرار رمزي ، ويجب أن تكون الوجبات مثل غذاء او عشاء العمل الممنوحة للعميل أو المورد معقولة من حيث التكلفة و التكرار . كذلك سياسة تعارض المصالح لدى "دي إم جي" هي سياسة صريحة و مباشرة وبصفة عامة لا تعارض "دي إم جي" أي منفعة للموظف لكن على أن نعطي الأولوية لمصلحة "دي إم جي" و تقديم المصلحة العامة على المصلحة الشخصية ، وينبغي التعامل مع كافة أوجه التعارض الفعلية أو الظاهرية في المصالح بين العلاقات الشخصية والعملية على أساس يقوم على الصدق و الأخلاق . .

كما يجب على الموظفين دائماً حماية المعلومات السرية الخاصة بشركة "دي إم جي" و شركائها في الأعمال ، ولا يجوز الكشف عن المعلومات السرية إلى أي شخص خارج "دي إم جي"، حتى إلى أفراد عائلته ما لم تدع حاجة واضحة في الأعمال إلى ذلك ، و ما لم يقر الطرف الذي يحصل على المعلومات بتوقيع اتفاقية سرية تلزمه بالحفاظ على سرية المعلومات.

كما تتوقع "دي إم جي" من موظفيها والمتعاقدين معها، ووكلائها وعملائها ، الإبلاغ بسرعة عن أي سلوك أو موقف يظنون أنه يتعارض مع ميثاق السلوك الأخلاقي ، أو ينتهك القانون المحلي للرئيس المباشر أو الموارد البشرية أو مدير إدارة الحوكمة بالإدارة

العامة ، وتتعهد "دي إم جي" بمراجعة أي تقرير يرد إليها بموضوعية و بنية حسنة و على وجه السرعة ، مع اتخاذ على أنه يلزم على كل موظف متضرر التعاون التام مع أي تحقيق ينجم عن الإجراء التأديبي عند اللزوم بلاغه عن أي سلوك أو موقف ، وتلتزم "دي إم جي" كذلك بحماية حقوق الأفراد الذين يبلغون عن مثل هذه الأمور لـ"دي إم جي".

### 4- تجربة الكويت (شركة أركان الكويت )

في عام 2003 تأسست الشركة، لتتشط في قطاع الاستثمار العقاري المباشر وتقديم خدمات إدارة الأملاك، وتتوقع الشركة قيام أعضاء مجلس الإدارة، بما فيهم الأعضاء غير المستقلين، والموظفين بأداء عملهم بأقصى ما لديهم من قدرة وأن يتصرفوا بطريقة تعكس وتعزز صورة وسمعة الشركة، وتؤكد قواعد وأخلاقيات السلوك المهني ، من أجل تعزيز السلوك الصادق والأخلاقي التي ينعكس إيجاباً على الشركة ، والمحافظة على مناخ مؤسسي يحفظ قيمة ونزاهة وكرامة كل فرد، كذلك ضمان الالتزام بالقوانين والقواعد والأنظمة التي تحكم أنشطة وعمليات الشركة، وضمان الاستخدام السليم لموجودات الشركة.

ومن ضمن قواعد وأخلاقيات السلوك المهني أن تقوم الشركة بتنفيذ أعمالها بشرف ونزاهة، مع احترام مصالح شركاء النشاط مع الالتزام بأحكام الشريعة الإسلامية الغراء ومبادئ العمل السائدة ،حيث يجب أن يلتزم جميع أفراد الشركة دائماً بالمحافظة على سمعة الشركة الطيبة ويجب عليهم ما يلي<sup>5</sup>:

تقديم خدمة مسئولة وفعالة ذات جودة عالية بنزاهة مع إمكانية الوصول إليها. -

<sup>5</sup> نفس المرجع

## المحور العاشر: بعض التجارب الدولية و العربية الرائدة في أخلاقيات المهنة

- عدم إساءة استخدام السلطة الممنوحة له بصفته فرداً في الشركة عند التعامل مع أي شخص أو مقدم شكوى أو جهة، و التصرف بنزاهة وحيادية تجاه الجميع عند ممارسة أي سلطة تقديرية في أداء الواجبات.
- أداء جميع واجباتهم بنزاهة دون محاباة لأحد ودون النظر للوضع الاجتماعي أو الجنس أو العرق أو الدين أو المعتقدات السياسية أو الطموحات.
- التصرف بشرف وأمانه واحترام وشفافية وبطريقة مسئولة.
- معاملة جميع الأشخاص على قدم المساواة مع الموضوعية.
- استخدام أي سلطة تقديرية مخولة له بعقلانية وحيادية ونزاهة.
- الامتناع عن إفشاء أي معلومات وردت إليه ضمن سياق عمله وواجباته إلا إذا تطلب أداء الواجبات أو الاحتياجات خلاف ذلك.
- مقاومة والإبلاغ عن أي رشاوى أو غيرها من أشكال الفساد الناتجة عن أي مصدر، وأن يتصرفوا في حياتهم الخاصة بطريقة لا تشوه أو تتال من سمعة وشرف الشركة.
- احترام وتطبيق هذه القواعد وفي حالة أن أصبح لديهم ما يدعو للاعتقاد بأن ثمة انتهاكا لهذه القواعد أو القانون قد حدث أو على وشك الحدوث، يتعين إبلاغ الأمر إلى الرئيس التنفيذي أو رئيس مجلس الإدارة، حسب مقتضى الحال.
- كما يقوم المجلس بالشركة باتخاذ كافة الإجراءات المعقولة لتحديد أو منع أو إدارة مشاكل تضارب المصالح والتي تؤدي الى الاضرار بالشركة .

## المحور العاشر: بعض التجارب الدولية و العربية الرائدة في أخلاقيات المهنة

- كذلك وفقاً لقواعد السلوك المهني يجب على جميع الموظفين اتخاذ الخطوات المعقولة والالزمة للحفاظ على السرية ومنع الإفصاح عن المعلومات السرية، ولضمان ذلك تتوقع الشركة من كافة موظفيها الالتزام بالقواعد المنصوص عليها في سياسة خصوصية وسرية البيانات.

- ويتعين على أي عضو أو موظف في الشركة الامتناع عن تقديم أو قبول الرشوى بشكل مباشر أو غير مباشر، ويجب رفض أي طلب رشوة سواء في مجال العمل أو بشكل خاص وإبلاغ رئيس مجلس الإدارة أو المدير التنفيذي بذلك على الفور.

- ويجب على جميع الأعضاء والمسؤولين والموظفين في الشركة الالتزام بالقوانين واللوائح المحلية السائدة في تعاملاتهم وأنشطتهم ، كما يحظر إجراء أي معاملة باسم الشركة تخالف القوانين أو القواعد أو اللوائح الخاصة بأي دولة أو أي هيئة حكومية تابعة لتلك الدولة التي تمارس الشركة فيها هذا النشاط، كذلك يجب عليهم أن يتحلوا بالأمانة في كافة تعاملاتهم واتصالاتهم بالعملاء ومراقبي الحسابات والرؤساء والمقاولين.

- كما ترى الشركة ضرورة توفير بيئة عمل خالية من كل أشكال التمييز والتصرفات التي تعتبر من قبيل التحرش، أو تعتبر قسرية، أو تخريبية، بما في ذلك التحرش الجنسي. ويخضع أي شخص يرتكب التحرش لإجراءات تأديبية تتراوح من الإنذار إلى إنهاء الخدمة.

- ويتعين على مجلس الإدارة عدم اللجوء إلى الأنشطة غير الأخلاقية أو غير القانونية في إدارة نشاط الشركة، بما في ذلك أي ممارسات غير سليمة في التعامل، كما يتعين

## المحور العاشر: بعض التجارب الدولية و العربية الرائدة في أخلاقيات المهنة

على كل عضو وموظف ومسئول السعي نحو التعامل بأمانة وأخلاق مع أعضاء مجلس إدارة الشركة ، وموظفيها ومراقبي الحسابات والاستشاريين والعملاء والموردين والمنافسين عند الاضطلاع بالأعمال نيابة عن الشركة.

ويجب الالتزام بمعايير السلوك هذه أو القانون ،ويمنع منعاً باتاً ما يخالف ذلك من ممارسات العمل التجارية غير الأخلاقية أو الشريفة عند التصرف نيابة عن الشركة ، حيث قد يؤدي ذلك إلى اتخاذ إجراءات تأديبية، بما في ذلك إنهاء الخدمة.

### b - التجارب الدولية:

#### 1 - تجربة ألمانيا (شركة سيمنز )

أعلنت شركة سيمنز بألمانيا بالتعاون مع رابطة وكالات العلاقات العامة ، مدونة أخلاقيات في مجال العلاقات العامة وتتضمن المدونة ما يلي:

-احترام قواعد أخلاقيات الأعمال الحرة والقواعد الأخلاقية المحترمة عادة عند الآخرين.

-احترام شروط التعاقد المتفق عليها.

-احترام سرية المعلومات ، والحفاظ على الأسرار التجارية.

- نشر المعلومات ذات الصلة بالأخبار ، استناداً إلى حجم الموارد المالية المستثمرة في الإعلانات التجارية و دعم ومواصلة العمل لوضع أعلى مستوى من الشفافية والموضوعية في المناقصات.

-العمل مع المعلومات الحقيقية واللغة المنضبطة ، بحيث لا يتم تضليل المستفيدين ، وبدون تشويه متعمد لمصدر المعلومات.

-- دعم حرية الاختيار للعملاء، من اجل تحديد أي موضوع للعلاقات العامة النشطة في السوق للتعاون حتى من دون مناقصة ، إذا كان القانون يتيح للشركة فعل ذلك ، وعدم الإعلان عن مناقصات شكلية.



-لا يرفض أمر أو إحالة ، إلا إذا كان ضد مبادئ أخلاقيات المهنة.  
-لتحديد أهداف العلاقات العامة بطريقة تكون فيها التوقعات واضحة من وقت مبكر  
تسعى الشركة جاهدة لتحقيقها ، وفي الوقت نفسه منع قبول الالتزامات التي لا يمكن الوفاء بها.

## 2- تجربة كندا: (شركة - FXCM)

**Forex Capital Markets Limited** هي شركة قابضة تتبع لها **FXCM Group**

بما في ذلك جميع فروعها العاملة في الاتحاد الأوروبي ، تأسست الشركة في عام 1999 وهي رائدة في مجال تداول العملات الأجنبية ، العقود الفرقية ، السبريد بيتينغ ، والمنتجات ذات الصلة ، وتتمثل مهمتها الرئيسية في تزويد المتداولين في جميع أنحاء العالم بالقدرة على الوصول إلى أكبر الأسواق العالمية وأكثرها سيولة من خلال تقديم أدوات تداول مبتكرة، والاستعانة بأفضل مرشدي التداول، واستيفاء معايير مالية صارمة بهدف تقديم أفضل تجربة ممكنة للتداول عبر الإنترنت.

ويحصل عملاء الشركة على العديد من المزايا الفريدة تشمل من بينها التداول عبر الجوال ، تنفيذ الأوامر بصفقة واحدة ، والتداول مباشرة من الرسوم البيانية في الوقت الحقيقي، وبالإضافة لذلك توفر FXCM دورات تعليمية عن سوق الفوركس فضلاً عن تقديم أدوات متطورة للتداول وتحليلات احترافية ، وغيرها من الموارد المميزة.

وتلتزم شركة FXCM بما في ذلك شركاتها التابعة والوحدات المتصلة بها، بالحفاظ على أعلى مستوى من الأمانة والثقة، واكتسبت سمعة في الإنصاف ، الصدق والنزاهة ،

## المحور العاشر: بعض التجارب الدولية و العربية الرائدة في أخلاقيات المهنة

ويعتبر ذلك كونه مصدراً قيماً ، وتضع الشركة نظم أخلاقيات العمل وسلوكيات الموظفين ،حيث صممت النظم لتعزيز القيم والمبادئ التي تمثلها والحلول دون ارتكاب أية مخالفات.

و من اهم الاخلاقيات التي نص عليها تنظيمها ما يلي :

ترى الشركة - الصدق لا ينبع فقط من الامتثال بالقيود التنظيمية والقانونية ، ولكن حسب فلسفتها من خلال زيادة حماية المستثمر وبذل كل جهد لضمان أن الاتصالات مع العملاء ، والمواد الترويجية المقدمة لهم هي صادقة وكاملة ، وتتيح المعلومات الدقيقة والكاملة للمستثمرين إمكانية اتخاذ قرارات صائبة ، ولذلك صممت الشركة تقاريرها بطريقة لا تؤدي إلى الحيرة أو التضليل.

- تتنافس الشركة لتعزيز مصالحها العامة ، ولكن تقوم بذلك على نحوٍ عادل وبشكل أخلاقي يتوافق تماماً مع جميع القوانين المعمول بها ، فضلاً عن القيم والمبادئ المنصوص عليها في هذه النظم ،ولا تسعى إلى الحصول على مزايا تنافسية من خلال ممارسات تجارية غير مشروعة أو غير أخلاقية ، كما تحرص على التعامل بنزاهة مع عملائها ، ومقدمي الخدمات ، والشركات الأخرى ، والزملاء ، بالإضافة إلى ذلك فإنها تعارض الاستفادة على نحو غير عادل من أي شخص عن طريق التلاعب ، والإخفاء ، وإساءة استخدام المعلومات السرية ، تحريف الوقائع المادية أو غيرها من الممارسات غير العادلة.

- بأن تكون المعلومات المنقولة في اتصالاتها كاملة ، عادلة ، دقيقة ، ويتم تطبيق السياسة على الاتصالات مع السلطات الحكومية ، الموظفين ، العملاء ووسائل الإعلام ، وجميع الموظفين الذين تشملهم عملية الإفصاح هذه بما في ذلك الإدارة العليا ، وينبغي

## المحور العاشر: بعض التجارب الدولية و العربية الرائدة في أخلاقيات المهنة

على هؤلاء الأفراد الإلمام بمتطلبات الإفصاح ، ويحظر عليهم القيام عن عمد بتشويه أو حذف أو التسبب في أن يقوم الآخرين بحذف أو تشويه حقائق جوهرية يتلقاها آخرون ، سواءً داخل أو خارج الشركة ، بما في ذلك مدققي الحسابات المستقلين ، كذلك يجب على الذين يعملون في مراتب إشرافيه في عملية الإفصاح تأدية واجباتهم بعناية كاملة.

- الحفاظ على علاقة عمل تتسم بالوضوح والشفافية مع عملائها والآخرين، كذلك تعمل الشركة على توفير بيئة مهنية تهدف إلى جذب الأشخاص المتميزين وتطوير مهاراتهم والاحتفاظ بهم ، حيث تقدم فرصًا متساوية ، بغض النظر عن العرق ، الأصل القومي ، النسب ، الجنس ، الدين ، السن ، الإعاقة الجسدية ، الحالة الصحية أو الحمل.

- اتخاذ العديد من التدابير التأديبية إذا كان هناك مخالفات لنظم الشركة ، وتتمثل هذه التدابير في إسداء النصيحة ، التأنيب الشفوي أو الخطي ، التحذير ، الوضع تحت المراقبة أو الإيقاف عن العمل بدون راتب ، تنزيل الدرجة الوظيفية ، تخفيض الأجر ، إنهاء الخدمة فرض تعويض مالي ، واتخاذ الإجراءات القانونية. كما تشجع الشركة موظفيها على -

- الإبلاغ عن انتهاكات القوانين ، القواعد والأنظمة مباشرة إلى المشرفين المعنيين وممثلي القسم القانوني وقسم الالتزام بالقوانين ، أو مباشرة إلى الإدارة العليا، كذلك يجوز تقديم التقارير من قبل المسؤولين والموظفين على أساس سري ودون ذكر للاسم، في حال وقوع انتهاكات بواسطة أعضاء مجلس الإدارة ، وكبار الموظفين والمسؤولين ، فإن مثل هذه التقارير ينبغي أن تُقدم إلى الممثل المناسب في القسم القانوني أو قسم الالتزام بأخلاقيات العمل وقوانينه.

### 3- تجربة كوريا الجنوبية 6(شركة سامسونج)

تعتبر شركة سامسونج للإلكترونيات شركة عالمية و توظف ما يقارب (160000) موظفا ، وبمجموع عمليات في (61) بلدا في جميع أنحاء العالم ، لتلتزم تماما بالامتثال للقوانين واللوائح المحلية ، فضلا عن تطبيق صارم لمدونة سلوك عالمية على جميع الموظفين.

وقد أعلنت سامسونج للإلكترونيات في عام 2005 مبادئ إدارة الأعمال الخمسة لها ، وهي بمثابة الأساس لمدونتها العالمية لقواعد السلوك المتفقة مع المعايير القانونية والأخلاقية ، حيث تضع المدونة العالمية لقواعد السلوك المبادئ التوجيهية والتفصيلية لقواعد السلوك ، لموظفي شركة سامسونج للإلكترونيات بوصفهم أعضاء في شركة رائدة في العالم.

وتشمل هذه المدونة القضاء على التمييز بين الجنسين ، والإفصاح عن شفافية المعلومات التجارية ، وحماية معلومات العملاء ، والتعاون بين الشركاء ، ويلتزم جميع موظفي سامسونج للإلكترونيات بهذه المدونة العامة لقواعد السلوك في علاقتهم مع أقرانهم ومع العملاء .

ومن اهم مبادئ المدونة العالمية لقواعد السلوك في شركة سامسونج للإلكترونيات ما يلي:

#### المبدأ الأول :

يمثل الكل لجميع القوانين والمعايير الأخلاقية، حيث ان:  
أ-الكل يحترم كرامة وتنوع الأفراد.

<sup>6</sup>https://www.researchgate.net ، التجارب العربية والدولية الرائدة في أخلاقيات المهنة.

## المحور العاشر: بعض التجارب الدولية و العربية الرائدة في أخلاقيات المهنة

- ب- يتنافس الجميع وفقا للقانون وأخلاقيات الأعمال التجارية.
- ج- يحافظ مستخدمي الشركة على شفافية الحسابات مع تسجيل دقيق للمعاملات.
- د- لا يخوض موظفيها في السياسة ويحافظ هؤلاء على الحياد.
- هـ- يحرص الكل على حماية المعلومات الخاصة بالأفراد والشركاء التجاريين.

### المبدأ الثاني :

- المحافظة على الثقافة التنظيمية النظيفة على النحو التالي:
- أ- التمييز بصرامة شديدة بين القطاع العام وبين شؤون الشركة الخاصة في واجباتها.
- ب- حماية واحترام حقوق الملكية الفكرية للشركة والآخرين.
- ج- السعى للمحافظة على كرامة سامسونج للإلكترونيات في أنشطتها الخارجية.

### المبدأ الثالث :

- احترام العملاء ، والمساهمين ، والموظفين من خلال:
- أ- وضع أولوية كبيرة لرضا العملاء في أنشطة الشركة الإدارية.
- ب- الاعتماد على الإدارة المحافظة على رضى المساهمين.
- ج- السعى إلى تحسين النوعية الدائمة لموظفيها.

### المبدأ الرابع :

- تعمل الشركة على الاهتمام بالبيئة ، والصحة ، والسلامة عن طريق:
- أ- السعي لاعتماد إدارة صديقة للبيئة.
- ب- تقدير صحة البشر وسلامتهم.

### المبدأ الخامس :

- مؤسسة سامسنغ مواطنة ومسؤولة اجتماعيا اذ يظهر ذلك في:

- أ- القيام بتنفيذ المسؤوليات الأساسية بإخلاص بحكم مواظنتها  
ب- احترام القيم الاجتماعية والثقافية للمجتمعات المحلية ، وممارسة التعايش المزدهر .

#### **4 - تجربة اليابان : (شركة شارب ) 7**

- تعدّ شركة "شارب" واحدة من أكبر الشركات العالمية. تأسست في سبتمبر 1912 .  
ويعمل فيها 55580 موظف إلى تاريخ يونيو، 2011 .  
تعتمد الشركة في جميع أنشطتها التجارية على مدونة قواعد السلوك المذكورة ادناه:

#### **1 - تطبيق الإدارة العادلة والشفافة:**

**اعتمادا على:**

- أ- ممارسة الامتثال القانوني وسلوك العمل الأخلاقي والإدارة العادلة والمحايدة .  
ب- احترام ثقافات وعادات البلدان والمناطق التي بها أعمال الشركة .  
ج- منع الفساد مثل الابتزاز والرشاوى .  
د- التعامل مع الهبات والهدايا والتبرعات السياسية بشكل عادل وملائم .

#### **2 - تحسين مستوى رضا العميل:**

**معتمدة على:**

- أ- إنتاج وتوفير منتجات وخدمات مبتكرة وأصلية تقي باحتياجات العملاء .  
ب- ضمان سلامة المنتجات والخدمات وجودتها وموثوقيتها  
ج- اكتساب ثقة العملاء وضمان رضاهم

#### **3 - الكشف عن المعلومات ذات الصلة و حماية المعلومات وأمانها:**

**مرتكزة على:**

- أ-الكشف عن المعلومات ذات الصلة في الوقت المناسب وبالطريقة المناسبة.
- ب-حماية المعلومات وتأمينها بالصورة المناسبة وفقاً للقواعد الداخلية للشركة .

#### **4 -المساهمة في الحفاظ علي بيئة العالمية**

وذلك عن طريق:

- أ-المحافظة على البيئة.
- ب-تطوير منتجات وخدمات تحافظ على البيئة وتنفيذ عمليات الشركة التجارية بأسلوب يحافظ على البيئة.

#### **5 - الأنشطة الاقتصادية السليمة والعادلة:**

**مشددة على:**

- أ- المشاركة في منافسة عادلة وحررة وتزويد عملائها بمنتجات وخدمات عالية الجودة وذات أسعار مقبولة.
- ب-عدم المشاركة في منافسات غير عادلة.
- ج-احترام حقوق الملكية الفكرية.
- د-الالتزام التام بضوابط تصدير معدات الأمان.
- هـ-ممارسة أنشطة شراء عادلة ومناسبة.

#### **6- احترام حقوق الإنسان.**

#### **7 - خلق بيئة عمل آمنة ونزيهة ومحفزة.**

#### **8 - الانسجام مع المجتمع .**

من خلال ما قدم، يمكن ان نقول أن الشركات العربية لا تزال تمر بمرحلة أولوية الكفاءة على أخلاقيات المهنة، كما يبدو جلياً، فالشركات العربية لا تزال مشغولة بتحقيق الكفاءة

## المحور العاشر: بعض التجارب الدولية و العربية الرائدة في أخلاقيات المهنة

، لأن السمة الأكثر بروزاً في هذه الشركات هي تدني مستوى الكفاءة مقارنة مع الشركات الدولية، التي اتضح بأنها تركز على مشكلة التعارض بين المصالح والاخلاقيات، وبين الكفاءة الاقتصادية والاعتبارات الاخلاقية .

كذلك تعتمد الشركات العربية على التقليد في اساليب الادارة ، والاعتماد على التراث الاداري والابتعاد عن الابتكار والتجديد في اساليب العمل، ومحاولة تطبيق تجارب الدول في المؤسسات دون تطبيق مبادئ الادارة البسيطة كالتخصص وغيره ، وهناك عدة عوامل ساهمت في تأخر الشركات العربية في مجال الاخلاقيات ومنها :

المواريث الاجتماعية السلبية مثل القبلية والعشائرية والرشوة والفساد وما لها من تبعيات.

-

-الفترة الاستعمارية القائمة على المركزية ، وما افرزته بدورها من مشاكل كالبيروقراطية الادارية المعقدة و عدم الاستقرار التشريعي والتنظيمي..

### B- بعض لوائح اخلاقيات المهنة في منظمات الاعمال:

#### bالأجنبية :

#### لائحة أخلاقيات العمل لبنك

#### ABC البحرينية<sup>8</sup>

تبين لائحة أخلاقيات العمل الحد الأدنى من السلوك المتوقع من جميع الموظفين والمدراء والإدارة العليا وموظفي العقود والموظفين المؤقتين في كل المجموعة وترتكز هذه الاخيرة على سياسات وإجراءات العمل الموافقة لذات السلوك.

<sup>8</sup> Bank ABC ،لائحة اخلاقيات العمل <https://www.bank-abc.com> › Investment



### قيم البنك:

-أداء العمل اليومي الخاص بالبنك بطريقة تعكس قيم المؤسسة الرئيسية وهي الأولوية للعميل.

-التعهد بمعرفة عملاء البنك وتطوير علاقات طويلة الأمد معهم مع الحرص على توفير أعلى مستويات الخدمة لهم وذلك عن طريق:

-التركيز على بناء علاقات مع العملاء من جميع المستويات ا

-الرد السريع على العملاء مع الأخذ بعين الاعتبار دور السرعة في عالم اليوم ب

المحافظة على حوار مستمر ومفتوح لمعرفة احتياجات العملاء

-تحديد وتوفير خدمات مصممة خصيصاً لتلبية احتياجات العملاء على اختلافها ج

د-العمل كفريق واحد على مستوى شبكة المؤسسة العالمية كي توفر تجربة متميزة

لعملائها وذلك عن طريق توظيف الآتي:

. تعزيز قوة الفريق الواحد المتجانس عبر الحدود الجغرافية

. تسخير مزايا شبكة البنك العالمية

. التركيز على احتياجات العملاء التي تمتد عبر الدول وإعطائها أولوية على الأهداف

المتعلقة بالأداء المنفرد

ابتكار طرق جديدة لأداء الأعمال وجعل العمليات أكثر إنسيابية .

أداء البنك ثابت:

نزاهة البنك تكون من خلال:

.توفير الخدمات على مستوى عال من الأداء

## المحور العاشر: بعض التجارب الدولية و العربية الرائدة في أخلاقيات المهنة

- .إيلاء سمعة البنك أولوية على الأرباح قصيرة الأمد
- .تركيز لامتناهي على الامتثال بالقوانين للمحافظة على أعمال مستدامة
- .القيام بإيفاء جميع الوعود تجاه العملاء والزملاء
- .مسؤوليات الموظف
- .الاعتماد على نزاهة الموظفين الشخصية لحماية سمعة البنك
- .تتمثل مسؤوليات المستخدم فيما يتعلق بلائحة أخلاقيات العمل في ما يلي:
  - .فهم اللائحة و الامتثال بها
  - .التصرف بعدل وصدق ونزاهة أثناء القيام بأعمال البنك
  - .تجنب تضارب المصالح
  - .الامتثال بجميع القوانين والتشريعات
  - .الامتثال بسياسات البنك و إجراءاته
  - .الامتثال بحدود الصلاحيات الموكلة وعدم تجاوزها
- .التعاون خلال إجراء أية تحقيقات أو استجابات أو دعوات قضائية فيما يتعلق بأعمال البنك
- .الالتزام بالتدريب المتعلق بلائحة أخلاقيات العمل عند الحاجة
- .الالتزام بالإبلاغ عن أية إجراءات قانونية أو تشريعية متعلقة بالموظف شخصياً
- .الإبلاغ عن أي سلوك يتعارض مع قيم البنك وأخلاقيات المهنة
- .تقع على المدراء مسؤولية أكبر و يندرج تحتها ما يلي:
  - .أن يكونوا قدوة للموظفين.
  - .تعزيز المساواة وعدم تفضيل أو تهميش أي زميل.

## المحور العاشر: بعض التجارب الدولية و العربية الرائدة في أخلاقيات المهنة

مساعدة الموظفين بشأن أي أسئلة متعلقة بالتصرف الأخلاقي أو توجيههم إلى من يستطيع المساعدة

تشجيع الموظفين على الإبلاغ عن أي سلوك غير مقبول أو مثير للشبهات.  
حماية الموظفين الذين يعملون على تبليغ أي سلوك مثير للشبهات أو غير مقبول من أية ردود أفعال قد تنتج إثر إبلاغهم عن سوء السلوك بحسن نية

### موظفو البنك :

موظفو البنك هم أهم مكوناته والعامل الرئيسي في نجاحه وتحقيق أهدافه، وعليه فإن البنك يحرص على توفير بيئة آمنة و يركز على التعامل معهم بعدل واحترام.  
إدارة الأداء: يعمل البنك على تطوير ودعم وزرع ثقافة الأداء المتميز.

### تساوي الفرص:

ويعني ذلك مبدأ تساوي الفرص لجميع المتقدمين للعمل في البنك وللموظفين، و عدم التمييز بين الأشخاص على أسس العرق أو الدين أو اللون أو الجنسية أو الأصل العرقي أو الوطني أو الجنس أو الحالة الاجتماعية أو الإعاقة أو على أي أسس أخرى.

### القدرة على العمل:

تقع على عاتق الموظف مسؤولية التأكد من القدرة الجسدية والصحية لأداء واجباته عند القدوم الى العمل.

### بيئة عمل آمنة :

تقع على عاتق الموظف مسؤولية المحافظة على سلامته وسلامة الآخرين فيما يتعلق بالآتي :

## المحور العاشر: بعض التجارب الدولية و العربية الرائدة في أخلاقيات المهنة

الالتزام بالسياسة المتعلقة باندلاع الحرائق والصحة والسلامة

التأكد من فهم المخاطر الموجودة في بيئة العمل اليومية واتخاذ جميع الاحتياطات المعقولة لمنع حوادث العمل والإصابات.

معرفة ما يجب القيام به في حالات الطوارئ

القيام بتدريبات الصحة والسلامة الذي يكلف البنك الموظفين بها

المشاركة في تدريبات إخلاء المبنى

### عملاء البنك والسوق :

يجب معاملة العملاء بطريقة عادلة وأخلاقية وغير قائمة على التمييز طوال فترة العلاقة معهم هي جزء لا يتجزأ من ثقافة عمل البنك ،وهذا يساعد على بناء علاقات بناءة طويلة الأمد مع العملاء .

### استغلال المعلومات السرية في التداول:

إن نشر أي معلومات سرية قد تؤثر على السوق المالي لأشخاص غير مصرح لهم بمعرفة هذه المعلومات والتصرف بها يعتبر جريمة جنائية.

### العلاقات مع الموردين:

يجب التأكد من أن يتم التعامل مع جميع الموردين ومزودي الخدمات الذين يتم التعاقد معهم بعدل وأن يتم اختيارهم على أساس السعر وجودة تقديم الخدمة، ولا ينبغي أن يكون هناك أي معاملة تفضيلية أو شخصية..

### الحياد السياسي:

البنك محايد سياسيا. إن وجدت الرغبة في المشاركة في نشاطات سياسية كالحملات أو التبرعات السياسية، يجب على الموظف فعل ذلك بصفته الشخصية وليس بصفته ممثلا

## المحور العاشر: بعض التجارب الدولية و العربية الرائدة في أخلاقيات المهنة

للبنك، ولا ينبغي الانخراط في هذه الأنشطة في أماكن العمل أو أثناء ساعات العمل أو استخدام أجهزة البنك.

### الجرائم المالية:

البنك ملتزم بتعزيز أعلى المعايير الأخلاقية والمهنية والسعي لمنع استخدام البنك كأداة لارتكاب الجرائم المالية سواء أكان ذلك بقصد أو بغير قصد

والمؤسسة هذه تتمثل بجميع القوانين والتشريعات والمعايير الدولية، ويشتمل ذلك على أنظمة الجرائم المالية التي يصدرها مصرف البحرين المركزي والهيئات التنظيمية المحلية للبلدان التي تعمل فيها، وهي تتمسك أيضا بتوصيات فرقة العمل المعنية بالإجراءات

المالية. (Financial Action Task Force – FATF)

### ملاحظة: يندرج تحت الجرائم المالية ما يلي :

غسيل الأموال تمويل الجهات الإرهابية خرق العقوبات الاحتيال

الرشاوي و الفساد

### حقوق الملكية الفكرية:

يمتلك البنك جميع حقوق الملكية الفكرية التي يعمل أي موظف على تطويرها أثناء عمله بالبنك ويمتلك حق التصرف بها وجميع ما يتعلق بها وتشتمل الملكية الفكرية على المقترحات الاستراتيجية وخطط الأعمال والسياسات الداخلية والارشادات والإجراءات والتحسينات و الأفكار والعمليات الأخرى متعلقة بالبنك.

### تضارب المصالح:

من المهم تجنب الحالات التي يكون فيها أو يبدو فيها وجود تضارب للمصالح الشخصية مع مصالح البنك أو مصالح عملائها.

العلاقات مع الجهات التشريعية والمدققين:

يهدف البنك إلى تحقيق التميز في الالتزام عند تلبية جميع المتطلبات التشريعية والتنظيمية ذات الصلة، حيث أن المحافظة على علاقة قوية وإيجابية مع الجهات التشريعية والسلطات الحكومية الأخرى أمر ضروري لضمان استمرار نجاح أعمال المؤسسة.

**c- الوطنية :**

**1- مدونة اخلاقيات العمل لسوناطراك9:**

أعلنت سوناطراك عن مدونة أخلاقيات عمل جديدة تتضمن ما يلي:

أرضية رقمية للأنذار المبكر والتبليغ عن الفساد:

سبع قيم تتضمنها مدونة أخلاقيات سوناطراك، في شكل التزامات تقود إلى إرساء إطار شفاف ونزيه للقيام بالأنشطة المختلفة بشكل متميز داخليا وخارجيا، والهدف المحوري منها يتمثل في تعزيز رأسمال الثقة بين المجمع والشركاء أمر يتطلب مرافقته بالامتثال للقوانين والمبادئ الأخلاقية للمؤسسة.

وحتى تكون المدونة فعالة يستوجب الأمر التزام اليقظة حول السلوكات، بحيث ، ينبغي حث الموظفين والمتعاقدين المتعاملين الشركاء على عدم التردد في إبلاغ المسؤولين أو لجنة الأخلاقيات عن أي خرق لقواعد الأخلاقيات وذلك بواسطة نظام للإبلاغ تم اعتماده.

ان الوثيقة الموقعة جاءت بعد تلك التي اعتمدت في 2010 وذلك لمواكبة التغيرات، بحيث بدأت اللجنة المختصة في العمل منذ بداية السنة الجارية من خلال رصد مختلف الآراء والتشاور مع الأطراف المعنية بالمؤسسة من اجل تحسين مناخ العمل الاجتماعي

<sup>9</sup> <https://www.aps.dz/ar/economie/112368-2021-09-12>

## المحور العاشر: بعض التجارب الدولية و العربية الرائدة في أخلاقيات المهنة

وترسيخ الشعور بالانتماء للمؤسسة. وتوجه المدونة للعمال الشريك الوحيد والمتعاملين التجاريين والسلطات العمومية والمجتمع المدني، وتتمثل القيم المتضمنة في المدونة في الالتزام بخدمة المصلحة الوطنية، الحوكمة، النزاهة، احترام الأشخاص والتعهدات، التميز، الاعتراف بالكفاءة والاستحقاق.

### تحرير المبادرة واعتماد التميز:

وعلاوة على أن الالتزام بتنمية البلاد قيمة ثابتة، فإن الحوكمة تقود من خلال العمل بهذه المدونة إلى إرساء الشفافية بنشر معلومات موثوقة والامتناع عن أي سلوك يتعارض مع النزاهة، إلى جانب تكريس تكافؤ الفرص وعدم التمييز، مع احترام كرامة العمال وحماية صحتهم وأمنهم في مواقع العمل. ومن شأن إرساء ثقافة المؤسسة التي تركز على الكفاءة وبذل الجهد إلى تحرير المبادرة واعتماد التميز كما تشير المدونة ضمن قيمها إلى احترام الحياة الخاصة للأشخاص والحياد السياسي تجاه العمال .

وبالمقابل، ينتظر من العمال الالتزام بعدم التمييز وحماية المعلومات وترسيخ الصورة الجيدة للمؤسسة ومن الشركاء احترام النزاهة ومن السلطات العمومية الدعم واحترام التعهدات.

### الوقاية من الفساد وتضارب المصالح:

تغطي مدونة الأخلاقيات مجال الوقاية من الفساد وتضارب المصالح وحماية الأسهم، إلى جانب الحوار والمسؤولية المجتمعية للمؤسسة. ولذلك، يتم ضبط ورقة طريق لتجسيد القيم عن طريق لجنة الأخلاقيات بنشر المدونة وضمان انجازها ومتابعتها. غير انه يتم الإنذار والتبليغ بأي مخالفة للمدونة بشكل موثق وشفاف وجاد، بحيث تم إرساء نظام للإنذار الأخلاقي عبر أرضية رقمية داخلية وخارجية مع بريد إلكتروني للإنذار حول عدم احترام القانون أو كل فساد أو تزوير وغش يطل أعمال المؤسسة ومحيطها.

ولإنجاز المدونة، تم بالتعاون مع معهد التقييس (ايانور)، اعتماد معيارين: واحد للمسؤولية المجتمعية (إيزو 26000) وإدارة مكافحة الفساد (إيزو 37001) بحيث يتم بموجبهما إخضاع كل عمل أو تصرف للمبادئ السبع المتضمنة في مدونة الأخلاقيات، انطلاقا من احترام القانون والتنظيم ومكافحة الفساد .

### التحكم في الوضع الوبائي:

تم وضع أرضية تتصدى للتصرفات والممارسات التي من شأنها أن تلحق ضررا بالشركة التي تواجه منافسة وتحتاج إلى مناعة أخلاقية تضاف إلى مختلف جوانب النشاط الأخرى، من بحث واستكشاف وإنتاج وتسويق، حتى تعزز مكانتها في السوق العالمية للمحروقات، ناهيك عن اعتبار المدونة بمثابة إسمنت يحمي الجدار الداخلي بتحسين المناخ المهني والاجتماعي.

ان الغاية من هذا كله هي دعم دور سوناطراك كمؤسسة مواطنة تجاه عمالها ومحيطها ومن ثمة وضع الثروة الباطنية في خدمة البلاد ضمن احترام صارم للمحيط والصحة. تعاملت الشركة مع وباء كوفيد-19 من خلال المبادرة بوضع بروتوكول صحي وقائي و كان الوضع متحكم فيه نسبيا، مع إطلاق عملية تلقيح واسعة من أجل بلوغ 70 بالمائة من العمال ملقحين وإزالة الحجر الذي يكلف المؤسسة الكثير.

## 2-ميثاق سونلغاز لأخلاقيات العمل : 10

تبنت الشركة مدونة لأخلاقيات المهنة تمثلت في :

ميثاق شرف ولجنة “شرفاء” لتأمين سونلغاز من الفساد والرشوة:

تبنى مجمع سونلغاز قانونا لأخلاقيات المهنة، تضمن الشفافية والنزاهة والصدق وتطبيع الأخلاق في كل سلوك مؤسساتي، حيث يبرز القانون القيم المشتركة ومبادئ التصرفات



## المحور العاشر: بعض التجارب الدولية و العربية الرائدة في أخلاقيات المهنة

المثالية، وذلك في خطوة نحو قطع الطريق أمام وصول الفساد واختراق الصفقات المشبوهة مبنى المجمع وتعاملاته وصفقاته.

وضمن هذا السياق نصبت إدارة مجمع سونلغاز لأجل إعدادها، لجنة لأخلاقيات المهنة، متكونة من أعضاء اشتهروا بمسار مهني شفاف ونزيه تعمل بصفة دائمة ومستقلة لتطبيق القانون الجديد واستقبال جميع الشكاوى والبلاغات عن كل شاهد، وعلى سلوك مشبوه، وتتوب في الدفاع عن الموظفين الذين يواجهون مشاكل ذات طابع أخلاقي، كما تتولى مهمة مراقبة جميع المعاملات المشبوهة وفضحها، ذلك في خطوة نحو سد منافذ الفساد، واستغلال أطراف أجنبية لإطارات من داخل المجمع لحصد امتيازات تكون على حساب مصلحة المجمع.

يرمي قانون أخلاقيات المهنة واللجنة المكلفة بمتابعة تطبيقه إلى الحفاظ على قيم الصدق و النزاهة التي تعطي الصورة العامة للمجمع سواء على المستوى الوطني أو الاجنبي، وذلك من خلال توزيع وثيقة القانون على جميع المستخدمين من أعلى الإطارات بالمجمع إلى أبسط موظف قصد الالتزام بمبادئه والامتثال إلى أوامره ونواهيه.

ويحتوي قانون الأخلاقيات الجديد مجموعة لا يستهان بها من المواد المؤطرة لعلاقات مختلف وحدات المجمع مع الزبائن والممومنين وكيفيات مواجهة تضارب المصالح، حيث تلزم جميع الأطراف باحترام قواعد المنافسة من خلال تنظيم صارم يعطي الأفضلية للشفافية ويسهل مراقبة اللجان .

**ملاحظة:** تنصيب لجنة الأخلاقيات للمجمع بشكل رسمي، تدعم العمل الرقابي للمفتشية العامة للمجمع ومديرية التدقيق التقني ومديرية تدقيق التسيير اللتين تسلمان تقارير دورية للجنة تدقيق مستقلة تماما عن رئاسة المجمع.

## المحور العاشر: بعض التجارب الدولية و العربية الرائدة في أخلاقيات المهنة

---

وضع مجمع سونلغاز لقانون أخلاقيات المهنة يساهم في تشديد الرقابة وتعزيز الالتزام الأخلاقي لكل موظف، باعتبار أن المجمع محصن بعدة موثيق كميثاق التدقيق وميثاق الرعاية وميثاق الالتزامات المفروضة على المتعاملين وميثاق المعلوماتية، فضلا عن تنظيم صارم يرمي إلى الاستعمال الحسن للموارد المالية والنجاعة في إجراء الصفقات وتطوير المنافسة والمساواة في التعامل مع المترشحين الى جانب الشفافية في الإجراءات.

# الفهرس

|    |                                             |
|----|---------------------------------------------|
|    | تمهيد                                       |
|    | المقدمة                                     |
| 03 | المحور الأول : مفهوم أخلاقيات المهنة        |
| 03 | 1. تعريف أخلاقيات العمل:                    |
| 06 | المحور الثاني: أهمية واهداف أخلاقيات المهنة |
| 06 | I. أهمية اخلاقيات العمل:                    |
| 07 | 1. على مستوى الفرد:                         |
| 09 | 2. على مستوى المنظمة:                       |
| 11 | II. أهداف اخلاقيات العمل:                   |
| 11 | (1) زيادة الإنتاجية:                        |
| 11 | (2) توفير الكثير من النفقات:                |
| 12 | (3) سلام البيئة الداخلية للشركة:            |
| 12 | (4) تحسين صورة الشركة:                      |
| 12 | (5) تنظيم العلاقات:                         |
| 12 | (6) الحصول على عملاء أوفياء:                |
| 13 | المحور الثالث :أنواع أخلاقيات المهنة:       |
| 13 | i. أخلاقيات المبدأ                          |
| 13 | ii. أخلاقيات الواجب:                        |
| 15 | المحور الرابع : مصادر أخلاقيات العمل        |
| 15 | ➤ العائلة و التربية البيتية:                |

|    |                                                                                                                                       |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 15 | ➤ ثقافة المجتمع، عاداته و تقاليده: حيث يتأثر سلوك الفرد بمؤثرات خارجية كثيرة أهمها ثقافة                                              |
| 16 | ➤ العادات و التقاليد الموروثة.                                                                                                        |
| 16 | ➤ المدرسة و نظام التعليم: يلعب النظام التعليمي دورا مهما في المجتمع و في تكوين القيم الأخلاقية و تنمية السلوك الأخلاقي لدى الفرد.     |
| 16 | ➤ مجتمع العمل                                                                                                                         |
| 16 | ➤ القوانين و التشريعات الوطنية                                                                                                        |
| 18 | <b>المحور الخامس: النظريات الأخلاقية الغربية في مجال قطاع الأعمال</b>                                                                 |
| 18 | 1. النظرية النفعية:                                                                                                                   |
| 18 | 2. نظرية الحقوق والواجبات:                                                                                                            |
| 19 | 3. نظرية العدالة:                                                                                                                     |
| 20 | <b>المحور السادس: الأخلاق الوظيفية الحمودة أو الإيجابية والاخلاق المهنية المذمومة أو السلبية والمخالفات المهنية في منظمة الأعمال:</b> |
| 20 | i. الأخلاق الوظيفية المحمودة أو الإيجابية:                                                                                            |
| 20 | (1) الخلق الأول: الأمانة                                                                                                              |
| 22 | (2) الخلق الثاني : العدل:                                                                                                             |
| 24 | (3) الخلق الثالث : الرقابة الذاتية:                                                                                                   |
| 26 | (4) الخلق الرابع : القوّة                                                                                                             |
| 27 | (5) الخلق الخامس: حسن المعاملة                                                                                                        |
| 31 | (6) الخلق السادس : التواضع                                                                                                            |
| 32 | (7) الخلق السابع : الرفق                                                                                                              |

|    |                                                                        |
|----|------------------------------------------------------------------------|
| 33 | (8) الخلق الثامن: الحِلْم                                              |
| 35 | ii. الأخلاق الوظيفية المذمومة أو السلبية:                              |
| 35 | i. استغلال الوظيفة:                                                    |
| 37 | ii. إفشاء الأسرار                                                      |
| 39 | iii. التزوير:                                                          |
| 40 | iv. الابتزاز                                                           |
| 41 | v. سوء استخدام الوسطة                                                  |
| 43 | vi. الغش                                                               |
| 45 | vii. التسيّب في الدوام:                                                |
| 47 | iii-المخالفات المهنية ووسائل التغلب عليها                              |
| 47 | أ – تعريفها:                                                           |
| 47 | ب -الفروق بين المخالفات المهنية والأخلاق المذمومة:                     |
| 47 | ج -أسباب المخالفة :                                                    |
| 48 | د -أشهر المخالفات المهنية التي يقع فيها المديرون والموظفون:            |
| 51 | هـ -علاجها                                                             |
| 52 | المحور السابع: أخلاقيات المهنة بين النظرية والممارسة في منظمات الاعمال |
| 52 | 1-الأخلاق في إدارة الموارد البشرية                                     |
| 54 | 2-الأخلاق في المبيعات والتسويق                                         |
| 58 | 3-الأخلاق في الإنتاج:                                                  |

|    |                                                                         |
|----|-------------------------------------------------------------------------|
| 60 | 4- الأخلاق في التكنولوجيا:                                              |
| 63 | 5- أخلاقيات العمل الدولي:                                               |
| 64 | المحور الثامن: أخلاقيات العمل و العولمة                                 |
| 64 | (a) التقليل من الحواجز:                                                 |
| 64 | (b) تنوع التقاليد الاخلاقية:                                            |
| 64 | (c) المعاملات التجارية:                                                 |
| 67 | المحور التاسع: أخلاقيات المهنة و مكافحة الفساد في منظمة الاعمال         |
| 67 | أ - تعريف الفساد:                                                       |
| 67 | ب -أسباب الفساد:                                                        |
| 68 | ج - طرق مواجهة الفساد                                                   |
| 72 | المحور العاشر: بعض التجارب الدولية و العربية الرائدة في أخلاقيات المهنة |
| 72 | A-التجارب الدولية والعربية الرائدة في اخلاقيات المهنة                   |
| 72 | a- التجارب العربية :                                                    |
| 72 | 1-تجربة المملكة العربية السعودية (شركة سابك)                            |
| 75 | 2-تجربة دولة الإمارات: (مؤسسة التزام)                                   |
| 76 | 3-تجربة مصر (شركة دي إم جي)                                             |
| 77 | 4-تجربة الكويت (شركة أركان الكويت )                                     |
| 80 | b - التجارب الدولية:                                                    |

|    |                                                          |
|----|----------------------------------------------------------|
| 80 | 1-تجربة ألمانيا (شركة سيمنز )                            |
| 81 | 2-تجربة كندا: (شركة -FXCM)                               |
| 84 | 3-تجربة كوريا الجنوبية (شركة سامسونج)                    |
| 86 | 4 تجربة اليابان : (شركة شارب)                            |
| 88 | B- بعض لوائح اخلاقيات المهنة في منظمات الاعمال:          |
| 88 | bالأجنبية :                                              |
| 88 | <u>لائحة أخلاقيات العمل لبنك</u><br><u>ABC البحرينية</u> |
| 94 | <u>العلاقات مع الجهات التشريعية والمدققين:</u>           |
| 94 | c- الوطنية :                                             |
| 94 | 1- مدونة اخلاقيات العمل لسوناطراك                        |
| 96 | 2-ميثاق سونلغاز لأخلاقيات العمل                          |
|    | الفهرس                                                   |
|    | قائمة الجداول                                            |
|    | قائمة الأشكال                                            |
|    | المراجع                                                  |

## قائمة الاشكال

## قائمة الاشكال

| الرقم | العنوان                                                       | الصفحة |
|-------|---------------------------------------------------------------|--------|
| 1     | مجالات بناء وتفعيل اطر أخلاقية وقيمة في وظيفة التسويق و البيع | 57     |
| 2     | اخلاقيات وقيم العمل في مجالات و قرارات وظيفة الانتاج          | 60     |



## قائمة الجداول

## قائمة الجداول

| الرقم | العنوان                                                                                              | الصفحة |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 1     | جدول (01) مصادر أخلاقيات المنظمة                                                                     | 16     |
| 2     | جدول ( 02 ) : إحصائية ببعض القضايا ( KFUPM ) التي نظرت في أحد فروع ديوان المظالم بالسعودية لسنة 2000 | 46     |

## المراجع :

- 1 - بن منصور، عبد الله.(2008)، إشكالية العلاقة بين الإقتصاد والأخلاق، أطروحة دكتوراه، تخصص تسيير،كلية العلوم الاقتصادية ،جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان: الجزائر.
- 2 - منصوري ،كمال و شراد ،وافية ( . 72-82 فيفري 2013)، تبني أخلاقيات الأعمال كمدخل للحفاظ على مناصب العمل في المؤسسة، الملتقى الوطني الثاني حول تسيير التقديري للموارد البشرية ومخطط الحفاظ على مناصب العمل بالمؤسسات الجزائرية، جامعة محمد خضير :بسكرة، الجزائر .
- 3-راتول، محمد و فلاق ،محمد(. 30-40/21/2012)، علاقة أخلاقيات الإدارة بالأداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، الملتقى الدولي حول: مقومات تحقيق التنمية المستدامة في الاقتصاد الإسلامي، جامعة قالمة:الجزائر
- 4-السكرانة، بلال خلف(.2009)، أخلاقيات العمل، الطبعة الأولى، دار المسيرة ، عمان: الأردن.
- 5-السلمي، علي. (1970)، إدارة الأفراد لرفع كفاءة الإنتاجية، الطبعة الأولى ، دار المعارف ، مصر.
- 6-كميل حبيب وجان بولس ،اخلاقيات الاعمال الإدارية و الاقتصادية في عالم متغير،2010.
- 7- محمد عبد الفتاح ياغي ،الاخلاقيات في الإدارة،2012
- 8-جبري، عبد الحكيم وشيلي، إلهام. ( 52-62 فيفري 2014)، أخلاقيات الأعمال كركيزة لتحقيق ميزة تنافسية مستدام في المؤسسات الاقتصادية، الملتقى الوطني الثالث حول الموارد البشرية بعنوان " :التنوع، الأخلاقيات والإنصاف "،جامعة محمد خيضر ،بسكرة: الجزائر.

مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في إدارة الأعمال و حوكمة الشركات

دور المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال في الرفع من أداء ألمان رد البشرية -

دراسة تطبيقية لعينة من مؤسسات الغرب الجزائري

بلقايد محمد جواد -2018- 2019

10 - <https://m.mu.edu.sa> › default › files › content-files

وتطبيقاتها في أنظمة المملكة العربية السعودية في الإسلام أخلاقيات المهنة

الفساد: أسبابه، آثاره و استراتيجيات مكافحته -إشارة لحالة الجزائر - ناجي بن

حسين \*

مجلة الإقتصاد و المجتمع

11 - <https://pmb.univ-saida.dz> › budspopac › doc\_num

الفساد الإداري و أثره على التنمية في الجزائر saida.dz -

أخلاقيات العمل - الميثابي - بوابات كنانة أونلاين

12- <https://faculty.kfupm.edu.sa> › mashooqi › files

الأخلاق الوظيفية المزمومة

› <https://mawdoo3.com> - 13تعريف\_الغش

1 4- <https://resources.stkfupm.com> › IAS › IAS212 › I...

15- <https://faculty.kfupm.edu.sa> › mashooqi › files

16- <https://theses.univ-oran1.dz> › document

17 - <https://faculty.kfupm.edu.sa> › mashooqi › files

18- <https://ar.wikipedia.org/>

19 – <https://resources.stkfupm.com> › IAS › IAS212

20 – <https://m.mu.edu.sa> › default › files › content-files

أخلاقيات المهنة في الإسلام وتطبيقاتها في أنظمة المملكة العربية

21 – <https://mawdoo3.com>

22- <https://faculty.kfupm.edu.sa> › mashooqi › files  
KFUPM العدل في الوظيفة

23- <https://nnohablog.wordpress.com>

24 – <https://www.almrsal.com/post/907079>

25 – <https://ar.triangleinnovationhub.com>

– أخلاقيات العمل: المعنى ، المصادر والأهمية

26 – <https://m.mu.edu.sa> › default › files › content-files

أخلاقيات المهنة في الإسلام وتطبيقاتها في أنظمة المملكة العربية السعودية

27- <https://ar.triangleinnovationhub.com>

– أخلاقيات العمل: المعنى ، المصادر والأهمية

28- <https://kenanaonline.com> › posts

أخلاقيات العمل – الميثابي – بوابات كنانة أونلاين

## ASJP ملخص أخلاقيات الأعمال وسبل ترسيخها في المؤسسة

29 - <https://www.asjp.cerist.dz> ›

أخلاقيات الأعمال وسبل ترسيخها في المؤسسة مع الإشارة إلى بعض التجارب الدولية  
جامعة الجزائر 03 مع الإشارة إلى بعض التجارب الدولية د /بلحاج فتيحة

30 - <https://www.asjp.cerist.dz>

نهاية <https://islamtoday.net/bohooth/artshow-41-1476.htm-31>

التاريخ أم نهاية الرأسمالية ؟

إدريس الكنبوري أكتوبر 2002 24 الموافق الخميس 18 شعبان 1423

، الأخلاق في إدارة الموارد البشرية ، محمد بن سامي - 32

<https://www.hrfuw.com/2020/11/business-ethics-in-human-resource-management.html>