



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
الجامعة التقنية الشمالية  
المعهد التقني/ نينوى

# اخلاقيات المهنة

قسم أنظمة الحاسوب  
المرحلة الثانية

اعداد : م.م. حسان ثابت نعمان

## الاخلاق والقيم الاخلاقية

اولاً : مفاهيم وتعريفات الأخلاق:

**الخلق لغة**: بسكون اللام وضمها مفرد أخلاق ويعني المروءة، العادة، السجية، أو الطبع فالخلق هو السجية (الطبع)، سواء كان حميداً أم غير حميد، ويوصف الخلق الممدوح بأنه حميد، أما الخلق المذموم بأنه غير حميد

**الخلق اصطلاحاً**: يعرف قاموس أكسفورد مصطلح Ethics بأنه كلمة تعني ، المبادئ الأدبية وقواعد السلوك"، كما عرّف المصطلح في قاموس لونجمان بأنه العلم الذي يتناول الأخلاق، ويدل على القوانين، أو المبادئ الخلقية التي تتحكم في سلوك الفرد.

وتظهر الأخلاق على صورة أفعال وأقوال تصدر عن الإنسان فتعكس حكمه الأخلاقي على الأمور، وقد جاء في معجم نور الدين الوسيط أن الأخلاق هي قيم المجتمع الآمرة بالمعروف والناهية عن المنكر، والأخلاقي هو ما كان من سلوك الحسن في مجتمع ما متماشياً مع تقاليده.

وتوجد الأخلاق حيثما يوجد الإنسان، وهي ما يميزه ككائن عاقل عن غيرهم من الكائنات، حيث إن الكائنات الحية الأخرى ليست قادرة على إصدار الحكم الأخلاقي، فهي لا تستطيع أن تكتشف الحق والباطل، أو تميز بين الفضيلة والرذيلة، وهي غير قادرة على صياغة المبادئ والمعايير الأخلاقية، وبالتالي غير قادرة على ممارسة الفعل الأخلاقي، فالإنسان وحده هو الكائن الأخلاقي الذي يهدف بطبيعته إلى تحقيق شخصيته العاقلة من خلال السلوك الهادف العاقل.

وتتعدد التعريفات التي تتناول "الأخلاق" بناءً على اختلاف الغاية والهدف منه، وكذلك تبعاً لثقافة المعرفين للأخلاق، فنرى أن الغزالي قد عرف الخلق بأنه "عبارة عن هيئة في النفس تصدر الأفعال بسهولة ويسر من غير حاجة إلى فكر وروية"، واشترط الغزالي للأخلاق أن تصدر منه الأفعال بسهولة ويسر من غير روية، لأن من تكلف بذل المال أو السكوت عند الغضب بجهد وروية لا يقال خلقه السخاء والحلم، وعلى ذلك فليس الخلق عبارة عن الفعل.

وعرف الصنيع الأخلاق حين قال بأنها" مجموعة السلوكيات التي يظهرها الفرد في تعامله مع الأحداث التي تواجهه أو الافراد الذين يتعامل معهم في الحياة، ويكتسب معظمها من خلال التربية والبيئة التي عاش فيها الفرد خلال مراحل عمره المختلفة.

فالأخلاقيات ما هي إلا مجموعة القيم المشروعة التي يتحلى بها الإنسان والتي لها تأثير واضح على السلوك. أن معظم التعريفات السابقة والتي تناولت الأخلاق ركزت على القيم التي يتحلى بها الإنسان والتي تعمل على تعزيز مفهوم الأخلاق لديه ومعظم هذه التعريفات تركز على غرس مبادئ الاخلاق في نفوس الأطفال حتى إن كبروا أصبحوا على قدر من التمييز بين الخير والعمل به والشر والابتعاد عنه.

### ثانياً: أهمية الأخلاق:

للأخلاق أهمية بالغة باعتبارها من أفضل العلوم وأشرفها وأعلاها قدراً، والسلوكيات الأخلاقية وآدابها هي التي تميز سلوك الإنسان عن سلوك باقي الكائنات في تحقيق حاجاته الطبيعية، أو في علاقاته مع غيره من الكائنات الأخرى، فالآداب الأخلاقية في كل المعاملات زينة الإنسان وحليته الجميلة، ويقدر ما يتحلى بها الإنسان يضفي على نفسه جمالا وبهاءً ، وقيمة إنسانية.

وتكمن أهمية الأخلاق من خلال الدور الذي تلعبه في التأثير على العديد من المجالات مما يجبر المنظمات على الالتزام بها في توجيهها ومنها:

- 1- تعزيز مصداقية المنظمة مع المرؤوسين.
  - 2- تزويد المنظمات بالربح والمنفعة في جميع المجالات.
  - 3- المساعدة في تحسين عملية صنع القرار.
  - 4- إيجاد المصداقية بين المنظمات والمجتمع.
  - 5- المحافظة على المجتمع والبيئة بدرجة أكبر من القوانين والأنظمة.
- والترزام المجتمع بالأخلاق والتمسك بها ضمان لتحقيق السعادة والطمأنينة كما أكد ذلك احد الباحثين بقوله أن "أهمية الأخلاق تبرز على مستوى الفرد والمجتمع والعلاقات الدولية"، أي أنه على قدر الالتزام بالقيم الأخلاقية، يتحقق للفرد والمجتمع قدر مماثل من السعادة والاستقرار والسكينة النفسية والاجتماعية.

وتعد الأخلاق أساساً ومنطلقاً مهماً لحياة الأمم والشعوب والافراد ، بحيث تنظم العلاقات فيما بينها، وبما أن التجمع البشري أمر ضروري لابد منه ، فقد اقتضت هذه الضرورة أن يكون بينهم تعامل مما يترتب عليه وجود قيم أخلاقية توظف للتمييز بين الخير والشر والفضيلة والرذيلة. "

### ثالثاً: مفاهيم مرتبطة بالأخلاق

#### مفهوم المهنة

المهنة لغةً هي مصدر الفعل مهن وهي الحذق بالخدمة والعمل.

والمهنة اصطلاحاً هي الجهد البشري المبذول لتحقيق مهمة معينة سواء كانت محمودة أو مذمومة، وقد تعرف اصطلاحاً بأنها مجموعة من الاعمال المتشابهة التي تنتمي الى وحدة نوعية.

**مفهوم الاخلاقيات:** يقصد بالأخلاقيات الافعال والاقوال التي تصدر عن الانسان، وهي تختلف عن الاخلاق من ناحية كونها نسبية قد تتغير مع الزمان أو المكان.

**مفهوم السلوك الأخلاقي:** يمكن تعريف مفهوم السلوك الاخلاقي بانه انماط التصرف المقبول اخلاقيا الذي يتطابق مع القيم الاجتماعية المقبولة والذي يحكم عليه بانه تصرف جيد وصحيح بحسب المعايير المعتمدة. وليس بالضرورة أن يكون السلوك الاخلاقي ايجابيا فهو يعد كذلك فقط عندما يكون المعيار الذي يحدد نوع السلوك معتمدا على قيم إيجابية.

**رابعاً: القيم الأخلاقية:** القيم جمع قيمة، وهي مأخوذة من التقويم وإزالة الاعوجاج، ويُراد بها المثل والمبادئ الاجتماعية السامية والأخلاق هي: ما ينظم السلوك الإنساني من مبادئ وقواعد مُحددة بهدف تحقيق الغاية من وجود الإنسان على الوجه الأمثل، والقيم الأخلاقية هي: نظامٌ متكوّن من المبادئ والمعاني السامية، الموافقة للفترة البشرية، والتي تضبط سلوكيات التعامل بين الناس، للوصول بالفرد والمجتمع للسعادة.

#### اهمية القيم الاخلاقية

تدلّ العديد من الأمور على أهمية القيم الأخلاقية، يُذكر منها:

- زيادة الإلتقان والإبداع في العمل إذ إنّ صاحب الخلق يقوم بالعملِ الموافق لما يتّصف به من أخلاقٍ، والمبنيّ على الخلق الذي يدعو إلى الإلتقان، وعدم التقصير، والغشّ، وغير ذلك من الأمور التي تحول دون الإلتقان والتميّز .

- الزيادة من قوّة الإرادة والإصرار، ووضوح الهدف.

- تنمية معاني الإنسانية في نفس صاحب الخلق الحسن.

- بعث الطمأنينة والسرور والإيجابية في القلوب، بأداء الواجبات، واجتناب المحظورات، وتحقيق الأهداف السامية العالية، فذلك ممّا يعود على النفس بالراحة والسكون.

### وظيفة القيم الأخلاقية

- تتعدّد وظائف القيم الأخلاقية سواءً على مستوى الفرد أو المجتمع، يُذكر منها:
- تحديد سلوك الأفراد، وحصره في خياراتٍ محدّدة، ممّا يُساهم في تشكيل شخصيّة الفرد، وتحديد أهدافه
  - تمكين الفرد من أداء المطلوب منه، مع التكيف والرضا عن الأداء.
  - إشعار الفرد بالأمان، ممّا يُساعد في تقوية النفس، ومواجهة ضعفها.
  - إتاحة الفرصة للفرد بالتعبير عن نفسه بفهم عميقٍ لها.
  - العمل على تماسك المجتمع، بتحديد وتوحيد أهدافه ومبادئه التي يُمارسها فيها حياته السليمة.
  - مُساعدة المجتمع في التعامل مع التغيّرات التي يُواجهها.
  - ربط ثقافة المجتمع بجميع أجزائه، ليظهر في أفضل صورة، كما وتؤسّس عقلياً للنظم الاجتماعية، لتُصبح بمثابة عقيدة لأفراد المجتمع.
  - حماية المجتمع من الأنايية وتحقيق الشّهوات والأهواء، بالنظر إلى أفعال أفراد المجتمع.

### أبرز أنواع القيم الأخلاقية في المجتمع ما يلي:

- العدل: العدل هو الإنصاف وإعطاء صاحب الحق حقه، بالابتعاد عن التحيز والظلم والعنصرية، وللعدل فوائد وآثار عظيمة تعود على الأفراد والمجتمع ككل، أبرزها رفع الظلم عن الأشخاص، وتعزيز ثقتهم بأنفسهم وبالأخرين، كما يخلق حالة من الطمأنينة والشعور بالراحة لديهم.
- الصدق يُعرف الصدق بأنه: مُطابقة الكلام للواقع وهو عكس الكذب، والصدق يكون في النية أو القصد، والكلام والعمل، ومن نتائج الصدق أنه يبعث الهدوء النفسي والطمأنينة في نفس صاحبه ولدى من يتعامل معه، والبركة في الرزق، والنجاة من أي مكروه، ويكون موضع محبة واحترام من قبل الناس.
- الأمانة تُعرف الأمانة بأنها: كتمان السر، وإخلاص المشورة والعمل، وصدق التبليغ فيما كُلف به، إنّ مفهوم الأمانة من المفاهيم الواسعة، والذي يلعب دور كبير في تنظيم حياة الأفراد مع أنفسهم، ومع بعضهم البعض، ويُعد خلق الأمانة من الأخلاق السامية، والتي لا يكتمل إيمان الفرد إلا بها، سواء كان في التجارة

أو غيرها، ومن آثار الأمانة على الأفراد: أن تسود الثقة والطمأنينة بينهم، وصيانة الحرمات، القيام بالأعمال بإتقان وإخلاص.

- التواضع ويُعرف خلق التواضع بأنه: "الخضوع للحق والانقياد له"، ويعرف أيضًا: "خفض الجناح ولين الجانب"، فهو من أعظم النعم التي أنعم بها الله عز وجل على الإنسان، فالتواضع يرفع الإنسان بين الخلائق، ويجعله أكثر احترامًا بعينه وبعين الآخرين، كما يجلب السكينة والطمأنينة والرحمة يستوطنان قلبه.

- احترام الغير احترام الغير هو واجب حتمي على كل فرد، فلا يجوز التقليل من الآخرين ونبذهم، ويعني احترام الغير: "تقبل الأشخاص كما هم عليه، على اختلافاتهم، فاحترام الآخرين يبني الثقة والأمان بين الناس، كما يُتيح للفرد أن يُعبر عن نفسه دون خوف أو تردد، وبذلك تسود المحبة بين أبناء المجتمع الواحد.

- مساعدة الآخرين تعني مساعدة الآخرين: "التطوع بالوقت والمال والطاقة من أجل الآخرين"، حيث إن تقديم المساعدة للآخرين بأي شكلٍ من الأشكال يعزز سلامة وصحة الفرد، كما أنّ الشخص الذي يُقدم مثل هذه المساعدة يكون مثال يُحتذى به لباقي الأفراد في المجتمع، كما أنّ مساعدة الآخرين تجعل الإنسان سعيدًا أكثر من غيره.

- الصبر يُعرف الصبر بأنه: "حبس النفس عن الجزع والتسخط، وحبس اللسان عن الشكوى، وحبس الجوارح عن التشويش"، كما يعني الصبر: "منع النفس محابها، وكفها عن هواها"، ويُعد الصبر سيد الأخلاق، كما يُجزى صاحبه بالأجر والثواب العظيم من عند الله تعالى، كما يُعد أعظم الطرق وأنجحها حتى يحصل الإنسان على ما يُريد.

- العفو يُشير العفو إلى: "مسامحة الآخرين وتجاوز زلاتهم بطريقةٍ تؤدي إلى قصر دائرة الصراع"، كما يعني: "استبدال الاستياء والأذى بالشفاء"، عند العفو عن شخصٍ ما فإنّ العفو سينعكس إيجابيًا على الذي يعفو، فالعفو يكسر جميع الروابط السلبية تجاه شخصٍ ما، وعندما يتحلى الفرد بهذا الخلق سيُصبح أقوى، وقادر على مواجهة التحديات والصعوبات التي قد تعترضه، كما يسمح العفو للفرد بالتركيز على الإيجابيات والابتعاد عن استنزاف الطاقة بالتفكير بالألم وكل ما هو سيء من واجب كل إنسان أن يسعى إلى التحلي بجميع أنواع القيم الأخلاقية السابقة، حتّى يستطيع أن يعيش حياة سوية تسودها المحبة والطمأنينة، وأيضًا كسب رضا الله تعالى، لينعكس هذا الرضا في حياته بالتوفيق وتيسير الحاجات.

## خامساً: أهمية الاخلاق للفرد والمجتمع

اولاً: أهمية الأخلاق للفرد:

- 1- تساعد في بناء حياة الفرد وتشكيل شخصيته.
- 2- المعيار الذي يحكم تصرفات الإنسان في حياته العامة ويضبط سلوكه وتوجيهه.
- 3- تمثل أحكاماً معيارية في تقييم سلوك الفرد وسلوك الآخرين في بعض المواقف والتصرفات، وتحدد إذا كانت إيجابية ومرغوبة أو غير مرغوبة.
- 4- تعمل على وقاية الفرد من الانحراف.
- 5- تلعب دوراً رئيسياً في حل الخلافات واتخاذ القرارات عند الأفراد.

ثانياً: أهمية الأخلاق للمجتمع:

- 1- تحفظ للمجتمع تماسكه، وتحدد له أهدافه ومثله العليا ومبادئه الثابتة.
- 2- تعمل كموجهات لسلوك الأفراد والجماعات، وتقي المجتمع من الانحرافات الاجتماعية، ولا يستقيم المجتمع بدونها.
- 3- تكمن أهمية أخلاقيات الأعمال سواء بالنسبة للمنظمة أو الأفراد الذين ينتمون إليها أو للأطراف ذات المصلحة في أنها تعد أمراً مهماً في تقوية مدى الالتزام بمبادئ العمل الصحيح الذي بإمكانه توجيه المنظمة نحو مفهوم أوسع يبرر وجودها.

ثالثاً: أهمية الأخلاق لبيئة العمل:

- وإذا أردنا الإشارة إلى أهمية أخلاقيات الإدارة فإننا يمكن إيرادها في شكل نقاط وعلى النحو التالي:
- 1- تساعد مختلف الشرائح المكونة للموارد البشرية للمنظمة بالالتزام بالأهداف المرسومة لهم بالاستناد إلى قيم المنظمة التي تؤثر فيهم.
  - 2- تسهل عملية صنع القرار وتحقق احترام كل الأطراف سواء من داخل أو من خارج المؤسسة.
  - 3- تولد لدى العاملين الشعور بالثقة والفخر بالانتماء للمنظمة.
  - 4- تعزيز سمعة المنظمة على الصعيد البيئية المحلية والإقليمية والدولية وهذا أيضاً له مردود إيجابي على المنظمة.

## سادساً: تطور أخلاق الفرد

غالبا ما يطور الفرد مقاييس أخلاقية في ثلاثة مراحل:

المرحلة الأولى : ما قبل التمسك بالتقاليد والعرف:

وفي هذه المرحلة يكون الفرد يبحث عن مصلحته الشخصية، ويتبع القواعد فقط خوفا من العقاب أو آملا في المكافأة، في هذه المرحلة يركز الفرد على حاجته ورغباته عند اتخاذ أي قرار وتأتي طاعة القواعد فقط خشية العقاب أو طمعا في فائدة ما.

المرحلة الثانية: التمسك بالتقاليد والعرف:

وفيها يضع الفرد مصالح وتوقعات الآخرين موضع اعتبار عند اتخاذ أي قرار، أي إن القواعد تتبع لأنها جزء من انتمائه للجماعة والتزامه تجاه العائلة وزملاء العمل والمنظمة، إن توقعات هذه المجموعات تؤثر على كيفية الاختيار بين ما هو مقبول وما هو غير مقبول في مواقف معينة، ولكن طبعاً الاهتمام بالذات يستمر بالتقاليد في اتخاذ القرارات.

المرحلة الأخيرة: بعد الالتزام بالتقاليد :

وفيها يتبع الفرد المبادئ الشخصية التي تحتوي على القواعد الأخلاقية، وفيها يضع الفرد مصالحه ومصالح الجماعة والمجتمع في الاعتبار عند اتخاذ أي قرار، وهذه المرحلة تمثل أعلى مستوى من الأخلاق والسلوك الأخلاقي، يستطيع الفرد هنا أن يتحرك بعيداً عن مصالحه الشخصية البحتة ويضع الصالح العام للمجتمع في الحساب، والفرد في هذه المرحلة قد نَمى المبادئ الأخلاقية التي تحدد ما هو الصواب وما هو الخطأ ويمكنه أن يطبق هذه المبادئ في مواقف متنوعة، إن مراحل تطور السلوك الأخلاقي لدى الفرد تتحدد بعوامل كثيرة ومنها العائلة، التعليم، الثقافة، الخلفية الدينية كما أن الخبرات السابقة تساعد على تشكيل ردود الأفعال في المواقف المختلفة .





وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
الجامعة التقنية الشمالية  
المعهد التقني/ نينوى

# اخلاقيات المهنة

قسم أنظمة الحاسوب  
المرحلة الثانية

اعداد : م.م. حسان ثابت نعمان

## المحاضرة الثانية

### أولاً: مفهوم العمل

العمل في الاصطلاح هو جميع الأنشطة التي يمارسها الإنسان سواءً كان جسدياً أم عقلياً، وذلك بهدف الإنتاج في المؤسسة التي يعمل بها حكومية كانت أم خاصة، أو قد يكون العمل في مهنة أو حرفة شخصية. يُعبّر مفهوم العمل في اللغة العربية عن أيّ نشاط يحتاج بذل الجهد لتحقيق غاية أو نتيجة معينة، ويُشير في الغالب إلى المهنة أو الحرفة التي يُمارسها الفرد، والعمل اسم جمعه أعمال، وجذره الثلاثي عمل. كما انه أي واجب منتظم يقوم به الأفراد فكرياً أو بدنياً من أجل تنفيذ مهمة ما تتطلب جهداً متواصلًا أو مستمرًا مقابل الحصول على أجر أو مكافأة مالية، وقد يكون العمل اضطرارًا أو إجبارًا. عرّف العمل حسب قانون العمل بأنه أي شكل من أشكال الجهد المبذول من العامل، سواء أكان ذكرًا أم أنثى، لقاء الحصول على أجر؛ فقد يكون هذا الجهد بدني أو فكري، دائمًا وثابتًا أو مؤقتًا، ويوجد عدّة أنواع للعمل حسب القانون وهي:

- 1- العمل العرضي: وهو العمل الطارئ الذي لا تزيد مدته عن 3 أشهر.
- 2- العمل المؤقت: وهو العمل الذي تكون مدة إنجازه محدودة.
- 3- العمل الموسمي: يُمكن تعريفه على أنه العمل الذي يكون خلال مواسم محدودة من كل سنة، بشرط ألا تتجاوز مدته 6 أشهر.

### ثانياً: اسباب البحث عن العمل

توجد مجموعة من الأسباب التي تُؤدّي إلى تشجيع الأفراد للبحث عن العمل، ومن أهمّها:

- 1- يُعدّ العمل الوسيلة الرئيسيّة للحصول على المال؛ إذ يسعى كلُّ شخصٍ قادرٍ على القيام بمهنةٍ ما إلى الحصول على دخلٍ مناسبٍ منها.
- 2- الحصول على فرصةٍ تدريبٍ مناسبةٍ ضمن بيئة العمل؛ إذ يستطيع الفرد الحصول على مجموعةٍ من الدورات التدريبية التي تُساهم في تطوير مهاراته الشخصية، وتُساعدُه في الحصول على مجموعةٍ من المعلومات والمعارف التي تُؤدّي إلى تطوره في مجال الوظيفة الخاصة به.

3- الاستفادة من المهارات الشخصية الخاصة بالزملاء ضمن بيئة العمل؛ من خلال التعرف على تجاربهم، ومعرفة الطرق التي ساعدتهم على التطور الوظيفي، واكتساب العديد من المعلومات الجديدة التي تساعد في تنمية المهارات الذاتية.

### ثالثاً: فوائد العمل على الفرد والمجتمع

يُحقّق العمل العديد من الفوائد التي تعود بالنفع على الفرد والمجتمع؛ إذ يُعتبر العمل من إحدى أهم أسس بناء المجتمعات، كما أنه الوسيلة التي تحافظ على استقرار الأفراد، وتساعدهم على تأسيس الحياة الخاصة بهم بنجاح، والآتي مجموعة من الفوائد الخاصة في العمل، والمؤثرة على الفرد والمجتمع:

فوائد العمل على الفرد

توجد مجموعة من الفوائد التي يُقدّمها العمل للأفراد، وهي:

1- المُستحقّات الماليّة: هي عبارة عن مبلغ مالي يتم الحصول عليه بشكل يومي، أو أسبوعي، أو شهري، ويُخصّص لكل فرد يعمل في وظيفة أو مهنة ما مقابل الأتعاب التي يُقدّمها خلال فترة زمنية مُحدّدة، وكلما بذل الموظف مجهوداً وخبرةً وكفاءةً تشهد تميّزاً وتطوراً، ساهم ذلك في زيادة قيمة المُستحقّات الماليّة بشكل مُستمرّ.

2- تعويض التقاعد: هو عبارة عن مردود مالي يحصل عليه الفرد بعد انتهاء فترة العمل الخاصة به، ويكون الحصول على التقاعد قانونياً في حال البقاء في العمل لمدة زمنية مُحدّدة مسبقاً، وفقاً لقانون العمل، أو عند وصوله إلى السن القانوني للتقاعد، وفي كلا الحالتين يحصل الفرد على مبلغ مالي شهري يطلق عليه مُسمّى الراتب التقاعديّ.

3- الرّعاية الصحيّة: من الفوائد الإضافيّة للعمل، ويُطلق عليها أيضاً مُسمّى التّأمين الصحيّ، تُساهم في تقديم العديد من الوسائل التي تُحافظ على صحّة الفرد في حال تعرّضه للمرض، أو الإصابة أثناء فترة وجوده في العمل؛ لذلك تحرصُ كافّة المنشآت على توفير الرّعاية الصحيّة للموظّفين.

4- الحصول على الإجازات: هي عبارة عن مجموعة من أيام العُطل، والتي يحصل عليها الموظّف خلال فترة عمله، ولا تشمل العُطل الرسميّة أو الأسبوعيّة، بل هي عُطل تُقدّم للموظّف من أجل العديد من الأسباب، مثل: الإجازات المرضيّة، أو الإجازات العائليّة.

## فوائد العمل على المجتمع

مثلما يُحقّق العملُ فوائدَ للأفراد، فإنه يعودُ بالفائدة أيضاً على المجتمع، ومن أهمّ هذه الفوائد:

- 1- النموّ المُستمرّ في الدّخل: هي عبارةٌ عن الفوائد التي تُؤثّرُ إيجابياً على الدّخلِ الشخصيِّ للأفراد، ممّا يُؤدّي إلى ظهورِ مجموعةٍ من النّتائج المُفيدةِ على المُجتمعِ ككلّ؛ إذ يتمكّنُ كلُّ شخصٍ من الحصولِ على دخلٍ مُناسبٍ له عن طريق التحاقه بعملٍ ما، وينعكسُ ذلك على المُجتمع، ويُساهمُ في تطوّره ونهوضه بشكلٍ مُستمرّ.
- 2- زيادة الإنتاجِ المحليّ: هو من أكثرِ الفوائدِ أهميّةً للعملِ في المُجتمع؛ إذ تُؤدّي العديدُ من أنواعِ الأعمالِ والمهن، وخصوصاً الصناعيّة منها، إلى زيادةِ نسبةِ الإنتاجِ المحليّ الخاصّ بالمُجتمعات، ممّا ينتجُ عنه تحسُّنٌ في الوضعِ الاقتصاديِّ العام، فكلمّا ساهم قطاعُ الأعمالِ في تشغيلِ الأفراد، أدّى ذلك إلى ظهورِ مؤشراتٍ إيجابيّةٍ حولِ النّاتجِ المحليّ للمُجتمع.
- 3- تقليل نسبة الجرائم في المجتمع: وهي من الفوائدِ المُهمّةِ جدّاً للعمل؛ إذ يُساهمُ التحاقُ الفردِ بوظيفةٍ أو مهنةٍ ما إلى تقليلِ مُعدّلاتِ الجريمة، والتي تكونُ مُعظمها ناتجةً عن دافعِ الحصولِ على المال، فيُساندُ العملُ التّهذيبَ الأخلاقيّ عند الأفراد، ويُساعدُ على توفيرِ حياةٍ كريمةٍ لهم بعيداً عن أيّ تصرّفاتٍ خاطئةٍ مُرتبطةٍ بأيّ نوعٍ من أنواعِ الجرائم التي يُعاقبُ عليها القانون.
- 4- زيادة كفاءة التّعليم: هي من فوائدِ العملِ التي تعكسُ نتائجَ إيجابيّةً على قطاعِ التّعليمِ العامِ في المُجتمع؛ إذ يُقدّمُ العملُ العديدِ من النّمادجِ والأمثلةِ التي تُضيفُ فوائدَ مُختلفةً للتّعليم، وتُساهمُ في تطوّرِ المعاييرِ الفكريةِ عند الأفراد، كما أنّ للعملِ دوراً مُهماً في نطاقِ التّعليمِ الجامعيّ؛ فالكثيرُ من التّخصّصاتِ الجامعيّةِ جاءت نتيجةً لمجموعةٍ من الأعمالِ والمهن التي عرفها الإنسان؛ كالهندسة، والدّراسات اللغويّة، والعملُ الإعلاميّ، وغيرها.
- 5- تحفيز الاستثمارات: من الفوائدِ الإيجابيّةِ للعملِ ضمنَ المُجتمع، فعندما تشهدُ الأعمالُ تنوّعاً في المهنِ يُساهمُ ذلك في دعمِ وتحفيزِ الاستثماراتِ الداخليّةِ والخارجيّةِ، عن طريقِ استقطابِ العديدِ من الشّركاتِ لتستثمر في المُجتمع من خلالِ الحصولِ على حصصٍ ماليّةٍ في مُنشآت قائمة، أو افتتاحِ فروعٍ للشّركاتِ العالميّةِ، وينتجُ عن ذلك تطوّرٌ ملحوظٌ في العديدِ من المجالاتِ العامّة.

## رابعاً: أهمية العمل

فيما يلي توضيح أهمية العمل بالنسبة للمجتمع والأفراد:

### اهمية العمل للمجتمع

أهمية العمل وأثره على المجتمع يُعتبر تماسك المجتمع وتقوية روابطه من أهم فوائد العمل التي تُساهم في بناء المُجتمع وتطوره، حيث لا يقتصر ذلك على تقوية الروابط بل العمل وسيلة للمشاركة المدنية والفردية في بناء المجتمع، كما أنّ العمل وسيلة تنظيم المجتمع من خلال تنظيم حياة كل فرد يعمل وينعكس ذلك على مجتمعه، نتيجة لما سبق يُساهم العمل بشكل أساسي في رفع الاقتصاد وتحسين المستوى الاقتصادي للمجتمع بأكمله.

### أهمية العمل على حياة الفرد

يُعد العمل من الأمور التي تأخذ حيزاً كبيراً في حياة الانسان، على الرغم من أنّ العمل يُجبر الفرد على بذل مجهود كبير الا أنّه هو الوسيلة التي تُساعده في البقاء على قيد الحياة والتخلص من أوقات الفراغ، ولا تقتصر أهمية العمل في حياة الإنسان على ذلك حيث فيما يلي بعض النقاط التي توضح أهميته بشكل أكبر:

- 1- يُساعد العمل الفرد في تفريغ طاقاته وقدراته فيما هو إيجابي ومُفيد، حيث عدم استغلال الطاقات وتفريغها يخلق مشاكل واضطرابات عديدة تؤثر على الفرد والمجتمع.
- 2- يُسهّم العمل في توفير احتياجات الفرد المالية وذلك يجعل للفرد القدرة على العيش في حياة سليمة.
- 3- يُساهم العمل في صقل مهارات الفرد وتطويرها.
- 4- يعتبر العمل من أسباب السعادة؛ حيث يُشعر الفرد بالتطور والارتقاء وذلك من شأنه أن يجعله سعيداً.

دور العمل في بناء ونهضة المجتمع في الصورة الظاهرة يبدو العمل وكأنه الجهد والشقاء وإنفاق الطاقة ولكنه في الحقيقية ليس ذلك حيث أنّ الحياة بلا عمل لا يُمكن أن تستمر ولا يُمكن للمجتمع البقاء، كما يُساعد العمل المجتمع على التقليل من الأشخاص الذين يُعانون من أمراض

نفسية وعقلية حيثُ نصح أطباء مختصون بالعمل كعلاج لبعض الأمراض العقلية وذلك لأنه يسمح للشخص بالانخراط في المجتمع وكسر وتخطي حاجز العزلة والخوف التي يشعر بهما تجاه الآخرين.

#### خامساً: سلوكيات العمل

سلوكيات العمل هي عبارة عن مجموعة من المعايير والقيم الأخلاقية التي تُساعد الأفراد على التمييز بين الأمور الصحيحة، والخطئة في سلوكهم داخل بيئة العمل، واهتمَّ المفكِّرون الإداريون بمفهوم السلوكيات في العمل، وظهرت لها عدَّة تعريفاتٍ ومنها: هي مجموعة من القيم والقواعد الأخلاقية التي تتحكَّم في سلوكيات الجماعات والأفراد، يعتمد تطبيق سلوكيات العمل على استخدام مجموعة من العناصر، وهي:

1- الثقافة التنظيمية: هي عبارة عن الإطار السلوكي، والأخلاقي الذي تستخدمه المنشأة في التعامل مع كافة الأطراف في بيئة العمل، وتشمل الثقافة بشكلٍ عام مجموعة من الرموز، والمعتقدات، والقيم، والأعراف التي تسود في منشأة معينة، وتتأثر هذه الثقافة بقضايا رئيسية، وهي:

- بيئة العمل التي تعمل المنشأة فيها.
- المديرين الاستراتيجيين الذين تؤثر أفكارهم على كافة أقسام المنشأة والموظفين فيها.
- الخبرة الخاصة بالمديرين الناتجة عن تجاربهم السابقة.

2- أخلاق الموظف: هي منظومة سلوكية وأخلاقية تُساهم بتشكيل عناصر الشخصية القيادية والإدارية في العمل، وتُعتبر الأخلاق هي الجَوهَر الخاص في الإنسان، ويُعدّ التزام المديرين والموظفين بالقواعد السلوكية والأخلاقية المُحددة في المنشأة صفةً من صفات المنشآت الصحية، ويؤدِّي ذلك إلى نموّ المنشآت والأفراد العاملين فيها، ويُحافظُ على استقرار وضعها المالي.

3- الأنظمة الخاصة في المنشأة: هي السياسات والمبادئ الأخلاقية التي تُعدّ جميعها قوى تُساهم في بناء الأخلاقيات الإدارية، وتُساعد على توجيه سلوكيات العمل باتجاهٍ مُحدّد، كما

يملك كلُّ نظامٍ من أنظمة المنشأة تأثيره الخاص الذي يضعف أو يُعزّز من سلوكيات العمل.

4- الجمهور الخارجي: هو العُنصر الرابع من عناصر سلوكيات العمل، ويتكوّن من الزبائن، والنظام الحكومي، وتأثير السوق، وتُساهم جميعها في بناء الأخلاقيات الخاصة في الإدارة، وتُساعد على توجيهها نحو اتّجاه مُحدّد؛ وخصوصاً مع زيادة المنافسة في الأسواق، وظهور التطوّرات التكنولوجية.

#### سادساً: الفرق بين العمل والمهنة والحرفة

أولاً : مفهوم العمل:

يمكن تعريف العمل بأنه نشاط يقوم به الشخص ويبدل خلاله مجهود بدني وعضلي وجسدي معين، بجانب استغلال كافة الموارد الطبيعية من أجل إشباع رغبة معينة لدى الفرد بهدف الإنتاج، كما أن العمل يكون إرادياً ولا يُجبر عليه الشخص، وعادة ما يتم إطلاقه على الأعمال اليدوية مثل: الخياطة والحياكة أو النجارة والأشغال الخاصة.

ثانياً: مفهوم المهنة:

المهنة تُعبر عن العمل الذي يقوم به الفرد أو يمارسه الشخص من أجل اكتساب الخبرات والمهارات المتنوعة، مثل: التواصل مع الآخرين ومهارات الكلام وحركات الجسد وغيرها من الأمور الهامة.

ثالثاً: مفهوم الحرفة:

أما عن الحرفة فهي عبارة عن العمل الذي يقوم به شخص ما ، حيث يقوم بممارسة ذلك العمل لفترة معينة من أجل اكتساب خبرة ما أو بهدف التدريب على شيء جديد، وكذلك بغرض كسب المزيد من الأموال. ويتمحور الفرق بين العمل والمهنة والحرفة في الآتي:

ان القدماء وتحديداً في العصور الوسطى، يستخدمون مصطلح “الحرفة” للتعبير عن عمل كل شخص داخل مجال إنتاج البضائع، بينما الآن يتم إطلاقها على أي شخص يمارس الأعمال التقليدية.

ويمكن التفريق بين الحرفة والمهنة، بأن المهنة تحتاج إلى مجموعة كبيرة من المهارات والخبرات الموجودة بالفرد نفسه في العديد من المجالات من أجل العمل بها، بينما الحرفة تحتاج إلى مهارات معينة تكون لدى الشخص ليستخدمها في مجال عمله من أجل زيادة القدرة الإنتاجية لديه.

أما عن العمل فيؤديه الشخص مقابل عائد مادي أو مالي محدد، ويمكن أن يكون العمل تطوعي دون أجر لكن يقوم الشخص بأداء مهام معينة تعود على الأشخاص بالمنفعة، وكذلك يمكن أن يقوم الشخص بأداء شئ محدد ك هواية لإشغال الوقت أو جمع المزيد من الخبرات.

كما يمكن إطلاق لفظ الحرفة على الأعمال اليدوية أو الأعمال التي يتم استخدام بها بعض الآلات والمعدات، بخلاف أنها تتطلب تدريب مكثف من أجل إتقان تلك الأعمال، بينما المهنة تحتاج إلى خبرات متنوعة يتم اكتسابها مع العمل بصفة مستمرة، غير أن المهنة تخضع لعدة قوانين معينة تحكمها وهذا هو الفرق بين المهنة والحرفة والعمل.





وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
الجامعة التقنية الشمالية  
المعهد التقني/ نينوى

# اخلاقيات المهنة

قسم أنظمة الحاسوب  
المرحلة الثانية

اعداد : م.م. حسان ثابت نعمان

## المحاضرة الثالثة

### أولاً: مفهوم أخلاقيات المهنة

أخلاقيات المهنة هي مجموعة من القواعد والآداب والمبادئ والمعايير السلوكية والأخلاقية التي يجب أن تصاحبها ويتعهد صاحب المهنة القيام بها في مهنته تجاه العمل وعناصره من الزبائن والزملاء والمرؤوسين والرؤساء والمهنة والمجتمع والنفس والذات، وتعدّ أساساً لتعاملهم وتنظيم أمورهم وسلوكهم في إطار المهنة، ويعبّر المجتمع عن استيائه واستنكاره لأي خروج عن هذه الأخلاق بأشكال مختلفة تتراوح بين عدم الرضا والانتقاد، والتعبير عنها لفظاً أو كتابةً أو إيماءً، وبين المقاطعة والعقوبة المادية.

كما عرفها معهد أخلاقيات الأعمال بلندن تطبيق القيم الأخلاقية وتوجيه سلوكيات منظمات الأعمال تجاه الأطراف ذات العلاقة ، وعرفت أيضاً بأنها مجموعة من المبادئ والمعايير التي تعد مرجعاً للسلوك المطلوب لإفراد المهنة الواحدة المهنة ، والتي يعتمد عليها المجتمع في تقييم أدائهم إيجاباً أو سلباً.

كما عرفت أخلاقيات المهنة بأنها "مجموعة من معايير السلوك الرسمية وغير الرسمية التي يستخدمها الافراد كمرجع يرشد سلوكهم أثناء ادائهم لوظائفهم وتستخدمها الادارة والمجتمع للحكم علي التزام الفرد.

وهناك فرق كبير بين الأداء الوظيفي والعمل المهني، فالأداء الوظيفي إستيفاء الحد الأدنى الموكل للموظف من أعمال من قبل الرؤساء لتنتهي الوظيفة آخر النهار وليقبض الأجر آخر الشهر، لكن العمل المهني فيه التزامات كثيرة تجاه عدّة أطراف منها صاحب العمل والزملاء والمرؤوسين والرؤساء والمالك والمجتمع والمهنة ، وفيه مسؤولية أخلاقية ومسؤولية تعاقدية ومسؤولية فنية ومسؤولية تشريعية ومسؤولية إنسانية ومسؤوليات أخرى، أمثلة على المهن التي نتحدث عنها تشمل ولا تتحصر بالمهن الهندسية والطبية والتعليمية والمحاسبية والتكنولوجية وغيرها، وكل له أخلاقياته المهنية الخاصة مع بعض القواسم المشتركة.

ومن خلال التعريفات السابقة نستنتج أن أخلاقيات المهنة هي:

- 1- مجموعة من القواعد والسلوكيات والمدونات التي تفرضها ثقافة المنظمة.
- 2- يجب أن تتجلى أخلاقيات المهنة في تصرفات وسلوكيات كل فرد سواء تجاه المؤسسة أو المجتمع.
- 3- يجب على أفراد المنظمة تبني واحترام هذه الأخلاقيات.
- 4- تعتبر أخلاقيات المهنة من محددات نظرة المجتمع والمنظمة للفرد أثناء العمل، فإما تشعره بالرضا وأما تشعره بالاستياء.

5- أن من غير الممكن النظر إلى أخلاقيات الأعمال بشكل منفصل عن أخلاقيات الأفراد بالمجتمع ، فالمصدر الاساسي لهذه الأخلاقيات هي أخلاقيات المجتمع الذي يعيش وينمو فيه الأفراد ، والذي يغذي منظمات الأعمال وغيرها من المنظمات بالقادة والمديرين والموظفين .

### ثانياً: أهمية أخلاقيات المهنة :

إن الالتزام بالمبادئ والسلوك الأخلاقي سواء على صعيد الفرد في الوظيفة ، أو المهنة أو على مستوى المنظمة ككل ، يعتبر ذا أهمية بالغة لمختلف شرائح المجتمع ، وتعطي أخلاقيات المهنة أهمية كبيرة على عدة مستويات ومنها ما يلي :

#### 1-أهمية أخلاقيات المهنة على مستوى الفرد:

- ظهرت الحاجة لوجود أنماط سلوكية للفرد يقرها المجتمع ، لتكون المبرر لكل التصرفات والأفعال التي يقوم بها ، والنقاط التالية توضح أهمية أخلاقيات المهنة على مستوى الفرد :
- تساعد الفرد في بناء حياته وتشكيل شخصيته المهنية.
  - المعيار الذي يحك تصرفات الإنسان في حياته العامة وتضبط سلوكه وتوجيهاته.
  - تمثل أحكاماً معيارية في تقييم سلوك الفرد وسلوك الآخرين في بعض المواقف والتصرفات، وتحدد ما إذا كانت ايجابية مرغوبة أو سلبية غير المرغوبة.
  - تعمل على وقاية الفرد من الانحراف وتدعم ثقة الفرد بنفسه وثقته بالمنظمة والمجتمع، وتقلل القلق والتوتر بين الأفراد .
  - تلعب دوراً رئيساً في اتخاذ القرارات عند الأفراد ، كما أن لها دور في حل الخلافات، والمنازعات القائمة بين الأفراد.

## 2- أهمية أخلاقيات المهنة على مستوى المجتمع:

فيما يلي أهم النقاط التي توضح أهمية أخلاقيات المهنة على مستوى المجتمع:

- الالتزام بأخلاق العمل يسهم في تحسين المجتمع بصفة عامة ، حيث تقل الممارسات غير العادلة ، ويتمتع الناس بتكافؤ الفرص ، ويجنى كل امرئ ثمرة جهده ، أو يلقي جزاء تقصيره، وتسد الأعمال للأكثر كفاءة وعلما ، وتوجه الموارد لما هو أنفع ، وكل هذا وغيره يتحقق إذا التزم الجميع بالأخلاق.
- الالتزام بأخلاق العمل يدع الرضا والاستقرار الاجتماعيين بين غالبية الناس، حيث يحصل كل ذو حق على حقه ويسود العدل في التعاملات والعقود والإسناد وتوزيع الثروة.... الخ ، وكل ذلك يجعل غالبية الناس في حالة رضا واستقرار .
- إن وجود موثيق أخلاقية معلنة يوفر المرجع الذي يحتك إليه الناس ليقرروا السلوك الواجب أو ليحكموا على السلوك الذي وقع فعلا.

## 3- أهمية أخلاق المهنة على مستوى العمل:

تبرز أهمية أخلاق المهنة على مستوى العمل بالحصول الفوائد التالية :

- إن المنظمات قد تتكلف الكثير نتيجة تجاهلها للالتزام بالمعايير الأخلاقية ، وبالتالي يأتي التصرف الأخلاقي ليضع المنظمة في مواجهة الكثير من الدعاوي القضائية وغيرها.
- تعزيز سمعة المنظمة على صعيد البيئة المحلية والإقليمية والدولية ، وهذا له مردود إيجابي على المنظمة .
- الحصول على شهادات عالمية وامتيازات خاصة ، ويقترن بالالتزام المنظمة بالعديد من المعايير الأخلاقية في إطار الإنتاج والتوزيع والاستخدام والاعتراف بالخصوصيات ، والعمل الصادق والثقة المتبادلة ودقة صحة المعلومة.
- إن الالتزام بأخلاقيات العمل يدعم البيئة المواتية لروح الفريق وزيادة الإنتاجية ، وهو ما يعود بالفائدة على الجميع.
- الالتزام الأخلاقي يقلل تعريض المؤسسات للخطر، لأن المخالفات تقل، والجرائم تقل، والمنازعات تقل، حيث يتمسك الجميع بالقانون الذي هو أولا وأخيراً قيمة أخلاقية.
- تعمل على ضبط سلوك الموظف التي يجب أن يتحلى بها أثناء أداءه لعمله وللمهام المكلف بها، وضمان تصرفه في الشؤون العامة بشكل موضوعي ونزيه.
- تساعد في فهم الواجبات المهنية والتذكير بنظام الثواب والعقاب كإحدى الوسائل الناجحة لتفادي السلوكيات غير الأخلاقية أو المحظورة.

-تمكن المراجعين من معرفة حقوق الموظف، وواجباته أثناء أدائه لوظيفته عند تقديم الخدمات له، مما يمكنه من تقديم الشكوى والمراجعة عند وجود انحراف أو تجاوز عن السلوك الأخلاقي المتعارف عليه.

### ثالثاً: مصادر اخلاقيات المهنة:

هناك مجموعة من المصادر التي تعتبر الاساس التي تنطلق منه اخلاقيات المهنة ومن هذه المصادر ما يلي :

**1-المصدر الديني :** يُمَثَّل هذا المصدر وبخاصة في المجتمع الإسلامي أهم مصادر أخلاقيات المهنة، إذ أنه يوفّر لأخلاقيات المهنة خلق الرقابة الذاتية في الفرد ، فالمهني يمكن أن يتهرب من الرقابة السياسية ، أو الاجتماعية ، أو القانونية لكنه لا يستطيع أبداً أن يتهرب من رقابة الله سبحانه وتعالى ويشتمل هذا المصدر على المبادئ والتنظيمات التي تحقق سعادة الإنسان والمجتمع في كل المجالات.

**2-المصدر الاجتماعي :** إن لكل مجتمع ثقافته الخاصة به التي تنظم حركته ، وتحدد قيمه ومعتقداته وعلاقاته ، وولاء وانتماء أفرادها ، ومن المعروف أن أهم ما يُكوّن ثقافة المجتمع الجوانب الاجتماعية المتمثلة في القيم ، والمعتقدات ، والعادات ونمط العيش ، وممارسات الحياة الاجتماعية ، وقد يحمل المهنيون إلى أي مؤسسة يعملون فيها عادات المجتمع الأكبر الذي يعيشون فيه ، وتقاليده وأعرافه ، سواء كانت هذه العادات والتقاليد أمراضاً اجتماعية ، أم قيماً وتقاليد إيجابية ، فالمجتمع الذي يتمسك أفرادها بمصالحهم الضيقة فإن ذلك يؤثر في السلوك المهني فينقل هذه الأنماط من السلوك إلى مؤسسة العمل.

**3-المصدر الاقتصادي :** تتحكم الظروف الاقتصادية السائدة في المجتمع ، في جميع أفرادها ومن بينهم المهنيون والإداريون ، إذ أن الظروف الاقتصادية الصعبة تدفع بأفراد المجتمع غالباً إلى أنماط من السلوك بعيدة عن المعايير الخلقية ، فإذا كان الشخص يعيش في وضع اقتصادي مريح ويمكنه العيش بكرامة مع أفراد أسرته ، فإنه من السهل أن تتوقع منه أخلاقيات رفيعة والتزاماً أكيدا ، أما إذا كان وضعه الاقتصادي لا يمكنه من الوفاء بالتزاماته المتعددة تجاه أسرته ومجتمعه ، فيتوقع منه الانحراف ، والغش ، والارتشاء ، واستغلال الوظيفة.

**4-المصدر الإداري التنظيمي :** تعد القوانين والأنظمة والتشريعات من المصادر الرئيسية التي تتحكم في تسيير الإدارة في المنظمات ، ويقصد به البيئة التنظيمية التي يعمل فيها الفرد بكل ما فيها من قوانين ولوائح ، وأنظمة ، وقيم وتقاليد ومُثل تحدد سلوك العاملين فيها ، وتوجه مسارهم ، ومما يؤثر في قيم الفرد والتزامه وأسلوب عمله الذي تطبق فيه مبادئ الإدارة داخل التنظيم ، وأنماط تقسيم العمل ، ونظم الاستراحة والمكافأة ، وأشكال الرقابة والعقاب.

رابعاً: أسباب الاهتمام بأخلاقيات المهنة :

أن من أهم الأسباب التي أدت إلى الاهتمام بأخلاقيات المهنة تتمثل فيما يلي:

1-التحول في مفاهيم الكفاءة وأهداف الشركات، وارتبط هذا التحول بمجالات تتعلق بالمسؤولية الاجتماعية ،  
وضرورة تحديد العلاقات داخل المنظمات .

2-تعدد وتداخل المصالح في الشركات الحديثة .

3-ارساء مبادئ الإدارة السليمة (الحوكمة) ، حيث شكلت مبادئ الإدارة الحكيمة مثل الشفافية والمساءلة  
قواعد وبنى اساسية لظهور أخلاقيات المهنة وتحديدتها بشكل دقيق .

4-الاهتمام بالتعليم والتدريب ، وممارسات التسويق الداخلي للعاملين ، وتحفيزهم ومنحهم الحرية ومشاركتهم  
في اتخاذ القرار .

5-الالتزام بروح القانون، وأهمية البعد الاجتماعي داخل منظمات الأعمال، لجسر العلاقة بين المنظمة وكافة  
الأطراف المعنية مثل الموردين ، والمساهمين ، والمجتمع المحلي .

6-البحث عن انتاج ما هو مفيد للبشر، وتحسين نوعية الحياة ، وذلك على اعتبار أن المنظمة كيان داخل  
مجتمع يجب أن تكون جل أهدافها تحقيق رفاهية المجتمع .

## خامساً: خصائص المنظمات الأخلاقية:

أشار البعض إلى أن المنظمات الأخلاقية هي المنظمات ذات الاستقامة الأخلاقية العالية، والتي تمتلك خصائص متميزة تتمثل في الآتي:

- 1- احتفاظها برؤية واضحة عن الاستقامة نحو الجهات الخارجية.
- 2- انها هادئة في تفاعلها داخليا مع المشاركين، وان القاعدة الاساسية لهذا النوع من المنظمات هي القيام بتنفيذ كلما هو جيد لتلك الاطراف كجزء من الجودة الخاصة التي تمتلكها.
- 3-تركز على مسألة جوهرية تتمثل في ان الآخرين ينتفعون منها مثلما تنتفع هي من الآخرين.
- 4-المسؤولية فيها فردية وليست جماعية، وتنشأ بتفويض الأفراد للمسؤولية الفردية عن الأعمال التي يقومون بها ، وتكمن القاعدة الأساسية لهذا النوع من المنظمات في هذا المجال في شريعة أن الأفراد مسئولون عن أنفسهم .
- 5-ان انشطتها تتم في اطار الأغراض المحددة سلفاً، وأن هذه الأغراض هي الطريق السليم للعمليات التي يمارسها الأعضاء الذين يمتلكون القيم العالية ، كما تستخدم هذه الأغراض لتحديد موقع المنظمة في بيئتها .

## سادساً: أهم المشكلات الأساسية في أخلاقيات المهنة والتي تعاني منها منظمات الأعمال المعاصرة :

تواجه أخلاقيات المهنة في منظمات الأعمال المعاصرة العديد من الصعوبات والمشكلات على صعيد المفاهيم والممارسات العلمية ، ويمكن أن نشير إلى هذه المشكلات فيما يلي:

- 1-**اختلاط المفاهيم**، حيث أن مفهوم أخلاقيات المهنة يختلط بمفاهيم ومصطلحات أخرى ، كما هو الحال في مفهوم أخلاقيات الإدارة ، ومن وجهة نظر أخرى فإن أخلاقيات الإدارة تختلط مع قواعد وآداب المهنة ، مثل المهن التقليدية كالطب والقانون والهندسة .
- 2-**الصعوبات المرتبطة بالتفاوت** -فجوة- بين أخلاقيات الإدارة-التطلعات- كما هي معلنة وبين السلوك الإداري-الذي يتجاوز هذه التطلعات .
- 3-**الصعوبة المرتبطة بعلاقة أخلاقيات المهنة بالكفاءة الإدارية** ، فالأولى تبدو في أكثر الأحيان وكأنها قيد على الكفاءة ، فإذا كانت الكفاءة تمثل مؤشراً جيداً على تعظيم الربح ، فإن أخلاقيات الإدارة تبدو في أكثر الأحيان عملاً غير مربح ، وتكلفة إضافية تحد من الميزة التنافسية للشركة ، ولا بد من التأكيد على أن ثمة تاريخاً طويلاً من الاهتمام بالكفاءة دون أن يقابل ذلك اهتمام جدي وذو أهمية بأخلاقيات الإدارة .
- 4-**الصعوبة المرتبطة بالطبيعة الشائكة للقسم الأكبر من الخيارات الأخلاقية** ، فمن التبسيط أن توضع المسائل الأخلاقية كلها بتصنيف أبيض (أخلاقي) ، وأسود (لا أخلاقي) ، لأن الخيارات الأخلاقية للإدارة

أعد من ذلك بكثير في ظل التنوع الكبير لهذه الخيارات من جهة ، وتصارع مصالح وقيم الأفراد في الشركة وتصارع المصالح للأطراف المختلفة من جهة أخرى .

5-الصعوبة الخاصة بضعف الحس الأخلاقي للمديرين، حيث تضعف من استجابتهم في قراراتهم المختلفة للقيم والمعايير الأخلاقية، فالمديرون في عالم الأعمال اليوم لا يضعون على أجندة أعمالهم القيم الأخلاقية.

أخلاقيات المهنة





وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
الجامعة التقنية الشمالية  
المعهد التقني/ نينوى

# اخلاقيات المهنة

قسم أنظمة الحاسوب  
المرحلة الثانية

اعداد : م.م. حسان ثابت نعمان

## المحاضرة الرابعة

### ( المسؤولية الاجتماعية للمنظمات )

أولاً: المقدمة

عمالة الأطفال، التحرش الجنسي، انبعاث الغازات السامة، التمييز، أو غيرها من هذه الحالات من السلوك غير الأخلاقي التي تحدث داخل المنظمات دون الاعتراف بها، حتى في الحالات التي تم فيها التعرف على مثل هذا السلوك، فإنه لم يكن له في الواقع تأثير كبير على المنظمة سابقاً، وقد اعتادت المنظمات أن تكون لها قدرة على المساومة بسبب العدد المحدود من المنافسين والافتقار إلى وسائل الإعلام الرقمية أو الاجتماعية، بينما في الوقت الحاضر أي سلوك غير أخلاقي يحدث في شركة حسنة السمعة قد يسبب فضيحة كبيرة إذا علم مدون أو مستخدم مواقع التواصل الاجتماعي بذلك وقرر وضعه على الإنترنت.

وقد يكون التأثير على المنظمة ضاراً، حيث يمكن أن تتعرض صورتها ونواياها الحسنة للخطر، مع انخفاض قيمة أسهمها بعد نشر المحتوى السيئ على الإنترنت وقد أدركنا، كمستهلكين، أن المنظمات المتعددة الجنسيات تشكل وجوداً قوياً في الاقتصاد العالمي، وكثيراً ما تكون لها قدرة أكبر من قدرة الحكومات على إحداث التغيير وتمثل المنظمات المتعددة الجنسيات أهم المساهمين في قضايا مثل الفقر وانعدام تكافؤ الفرص في جميع أنحاء العالم، والمشاكل البيئية، وقضايا سلامة الموظفين، وكان تأثير هذه القضايا على أصحاب المصلحة كارثياً، وتزداد باستمرار التوقعات بأن على المنظمات المتعددة الجنسيات حل هذه المشاكل وتقديم الرعاية للمجتمع والبيئة وقد استجابت المنظمات لهذا الضغط من خلال مجموعة من الأنشطة التي أعطيت الاسم العام للمسؤولية الاجتماعية للشركات.

ثانياً: مكونات المسؤولية الاجتماعية للمنظمات:

إن الالتزام بالمبادئ والسلوك الأخلاقي سواء على صعيد الفرد في الوظيفة، أو المهنة أو على مستوى المنظمة ككل، يعتبر ذا أهمية بالغة لمختلف شرائح المجتمع، وتعطي أخلاقيات المهنة أهمية كبيرة على عدة مستويات ومنها ما يلي:

1- المسؤولية الاقتصادية: النمو والإنتاجية والربحية

2- المسؤولية القانونية: التأكد من الوفاء بالمسؤولية الاقتصادية في حدود القانون.

- 3- المسؤولية الأخلاقية: ضمان السلوك الصحيح والسليم والعاقل اللازم من أجل احترام حقوق الآخرين.
- 4- المسؤولية الخيرية: الانخراط في أنشطة طوعية موجهة نحو تعزيز رفاه المجتمع الأوسع نطاقاً.
- ومن الجدير بالذكر أنه لم يتفق أحد على تعريف المسؤولية الاجتماعية للشركات، وأن هذا المفهوم قابل للنقاش إلى حد ما، يقول Milton Friedman ان المسؤولية الوحيدة للمنظمات هي زيادة الأرباح بالوسائل القانونية لأنه يعتقد أن المسؤولية الاجتماعية يجب أن تتحملها الحكومة فقط.

### ثالثاً: أسباب نمو المسؤولية الاجتماعية للمنظمات:

هناك مجموعة من المصادر التي تعتبر الأساس التي تنطلق منه اخلاقيات المهنة ومن هذه المصادر ما يلي:

- 1- القوة التفاوضية المتنامية لأصحاب المصلحة: الهدف الرئيسي لأي شركة هو زيادة ثروة المساهمين، فالمساهمون هم مالكو شركة معينة، في حين أن أصحاب المصلحة هم مكونات المجتمع الذي تعمل فيه الشركة، والذين لهم مصلحة في أنشطتها.
- 2- المنافسة الشرسة: أزلت السوق المفتوحة (التي أنشئت نتيجة للعولمة) الحواجز التجارية وتحولت المنافسة من منافسة محلية إلى منافسة دولية وهكذا أصبح المستهلكون يتمتعون بترف اختيار منتجاتهم وخدماتهم من آلاف المزودين وقد بدأ موفرو السلع والخدمات هؤلاء يلعبون دوراً يتحلى بالمسؤولية الاجتماعية من أجل جذب المستهلكين على نحو أفضل.
- 3- قوة المنظمات المتعددة الجنسيات مقابل سلطة الحكومات: هناك العديد من الحجج التي تزعم أن المسؤولية الاجتماعية تقع على عاتق الحكومات وليس المنظمات ، ولعل هذه الحجة كانت لتصبح صالحة قبل بضعة عقود من الزمان ومع ذلك، فإن القوة المتزايدة للمنظمات المتعددة الجنسيات من حيث الإيرادات التي تتجاوز الناتج المحلي الإجمالي لعشرات الحكومات، ومن بين الحكومات والمنظمات المائة التي تحقق أعلى إيرادات سنوية، يشكل ثلثا هذه الإيرادات تقريباً شركات، في حين أن الثلث فقط من هذا الرقم يتعلق بالحكومات ، أعلى 500 شركة، وفقاً لقائمة 500 fortune، لديها إجمالي إيرادات مجتمعة تجاوزت 27 ترليون دولار وشركة وول مارت في الأعلى مع 482,130 مليار دولار إذا كانت وول مارت دولة فإن عائداتها ستجعلها متساوية مع الناتج المحلي الإجمالي لأكثر من 25 اقتصاداً في العالم (النرويج) في عام 2011، متجاوزاً أكثر من 150 دولة أصغر، وتظهر هذه الأرقام قوة المنظمات متعددة الجنسيات، وهذا يعني أنها يمكن أن تكون المساهم الرئيسي في المشاكل البيئية والاجتماعية الهائلة التي تعصف بالعالم

اليوم، وقد أصبح المستهلكون أكثر وعياً بهذه الحقيقة ويتوقعون أن تتحمل المنظمات عبء التصدي لهذه التحديات والمشاكل بنفسها.

4- نمو الجيل Z (Gen Z): هو الجيل الذي يتكون من مواليد منتصف التسعينيات الى منتصف العقد الاول من الالفية الثانية، والجمهور الرئيسي الذي تستهدفه المنظمات المتعددة الجنسيات هو جيل التسعينيات وجيل الالفية، وما يحفز ممارسات أكثر مسؤولية اجتماعياً هو حقيقة أن هذه الأجيال أكثر دهاءً في الاستدامة واستخدام التكنولوجيا من الجيل الأول من الآباء والأجداد، وسوف تشهد السنوات القادمة ارتفاعاً في مستوى المشاركة، وبالإضافة الى ذلك فإن جيل الألفية أكثر مشاركة اجتماعياً، ومن المرجح أن يدفعوا نحو التغيير، مما يؤدي إلى المزيد من مبادرات المسؤولية الاجتماعية للمنظمات المتعددة الجنسيات.

5- إسهام المسؤولية الاجتماعية للمنظمات في الميزة التنافسية للمنظمات المتعددة الجنسيات: نظراً للمنافسة العالمية الشرسة، تسعى المنظمات إلى الحصول على ميزة إبراز دورها وتعزز المسؤولية الاجتماعية للمنظمات صورة المنظمة كما يراها المستهلكون، الذين يساهمون مساهمة كبيرة في حسن نواياها، وعادة ما يكون الموظفون في المنظمات المسؤولة اجتماعياً أكثر حماساً، وبالتالي أكثر إنتاجية وهذا يؤدي إلى زيادة مستوى إنتاج شركة معينة، مما يقلل التكلفة لكل وحدة ويزيد هامش الربح.

#### رابعاً: التوجهات المستقبلية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات:

ظهر نهج جديد إزاء المسؤولية الاجتماعية للمنظمات يهدف إلى تحديد ومعالجة الأسباب الجذرية لعدم الاستدامة وانعدام المسؤولية الاجتماعية، وهذا يتطلب ابتكار نماذج للأعمال التجارية والدعوة إلى وضع سياسات أكثر جدية، وفيما يلي المواضيع الرائجة في المسؤولية الاجتماعية للشركات:

الاتجاه 1: التحول من المسؤولية الاجتماعية للمنظمات الدفاعية والخيرية إلى مسؤولية اجتماعية للمنظمات أكثر استراتيجية وتحولاً.

الاتجاه 2: لن تكفي المنظمات أو تعتمد على معايير مدونات المسؤولية الاجتماعية للشركات، والمبادئ التوجيهية مثل الاتفاق العالمي للأمم المتحدة، ولكنها ستبحث أيضاً عن وسائل أكثر ابتكارية لمعالجة المشاكل الاجتماعية والبيئي فعلى سبيل المثال، استغلت وول مارت قدراتها اللوجستية في توزيع المعونة خلال إعصار كاترينا.

مبادئ الميثاق العالمي للأمم المتحدة

حقوق الإنسان

المبدأ 1: ينبغي للأعمال التجارية أن تدعم وتحترم حماية حقوق الإنسان المعلنة دولياً.

المبدأ 2: التأكد من عدم تواطئها في انتهاكات حقوق الإنسان.

العمالة

المبدأ 3: يجب على المنظمات دعم حرية تكوين الجمعيات.

المبدأ 4: القضاء على جميع أشكال العمل الإلزامي.

المبدأ 5: الإلغاء الفعلي لعمالة الأطفال .

المبدأ 6: القضاء على التمييز في العمل والمهنة.

البيئة

المبدأ 7: يجب على المنظمات دعم نهج وقائي تجاه البيئة.

التحديات.

المبدأ 8: تقديم مبادرات لتشجيع المزيد من المسؤولية البيئية .

المبدأ 9: تشجيع تطوير ونشر مواد صديقة للبيئة.

مكافحة الفساد

المبدأ 10: يجب أن تعمل المنظمات على مكافحة الفساد بجميع أشكاله، بما في ذلك

الابتزاز والرشوة.

الاتجاه 3: تبدي المنظمات المتعددة الجنسيات حساسية أكبر إزاء القضايا المحلية، وهذا يتطلب نهجاً أكثر

تخصيصاً للمسؤولية الاجتماعية للشركات، ومن الأمثلة على ذلك شركة التعدين والمعادن العملاقة BHP

Billiton، التي تنتهج سياسات قوية في التعامل مع قضية تغير المناخ على مستوى العالم، فضلاً عن برامج

الوقاية من الملاريا في جنوب أفريقيا.

الاتجاه 4: ستكتسب الأهداف المتمثلة في التقليل من نفايات الإنتاج زخماً وستعطيها المنظمة الكبرى

الأولوية ، ويتعين على حكومات العالم والمنظمات المتعددة الجنسيات أن تتوحد على نحو لم يسبق له مثيل

في قضية تغير المناخ بسبب التحديات التالية:

- موضوع المياه مهم جداً في الوقت الحالي، مع تزايد عدد الأشخاص الذين يعانون من انعدام الأمن المائي

بشكل هائل.

- إن الظواهر الجوية المتطرفة مثل الفيضانات والأعاصير والجفاف، وغيرها من الظواهر، في تزايد مستمر.
- الأمراض المرتبطة بانبعاث الغازات الضارة وتأثير الاحتباس الحراري والأمطار الحمضية في ارتفاع.
- الاتجاه 5: يتزايد التركيز على المسائل المتصلة بالعدالة الاجتماعية، والتجارة العادلة، والمعاملة التمييزية في مكان العمل، وحقوق العمل.

#### خامساً: اهداف المسؤولية الاجتماعية:

تختلف اهداف برامج المسؤولية الاجتماعية ودوافعها سواءً من وجهة نظر الشركات او من وجهة نظر المجتمع الذي تعمل به هذه الشركات وبصفة عامة يمكن تحديد هذه الاهداف في نقاط محددة كما يأتي:

أ- من وجهة نظر الشركات:

- 1- اكتساب ثقة الجمهور ورضا المستهلكين بما يساعد في خدمة الاهداف الاقتصادية للشركات.
- 2- رعاية شؤون العاملين وتحقيق الرفاهية الاجتماعية والاستقرار النفسي لهم ، سيجعل منهم اكثر انتاجية من خلال تنمية قدراتهم الفنية والانتاجية ، وتوفير الامن الوظيفي والرعاية الصحية والاجتماعية لهم، مما ينعكس بدوره على خدمة نشاط الشركة.
- 3- حصول الشركات على عائد مستمر لفترات طويلة.
- 4- السمعة الحسنة للشركات كميزة تنافسية ، وقد اظهرت الدراسات ان عدداً كبيراً من المستهلكين يفضلون الشراء من شركات لها دور في خدمة المجتمع.
- 5- تحسين الصورة العامة لأصناف المنتجات والخدمات وزيادة حجم المبيعات.

ب- من وجهة نظر المجتمع:

- 1- زيادة التكافل الاجتماعي بين مختلف شرائح المجتمع.
- 2- تحسين مستوى الحياة المعيشية لأفراد المجتمع.
- 3- التزام كل افراد المجتمع بتحقيق التنمية المستدامة.
- 4- تنمية المهارات لدى افراد المجتمع.
- 5- مساندة الدولة في تحقيق الاهداف التنموية.
- 6- تشجيع القطاع الخاص في البحث عن حلول شاملة وصديقة للبيئة.

## سادساً: الأخلاق والثقافة المؤسسية:

الالتزام بأخلاقيات المنظمة أصبحت من أعلى معايير الموظفين عند التقدم للحصول على وظيفة، وبالعودة إلى جيل Z، فإن هذا الأمر أكثر أهمية بسبب دور الثقافة الأخلاقية في تحفيز الموظفين، وبالتالي زيادة إنتاجية الموظفين الأفراد.

في عام 2016 وما بعده، من أجل اجتذاب القوى العاملة، سوف تحتاج المنظمات إلى إثبات جدارتها وإظهار التزامها بالمسؤولية الاجتماعية، وأخلاقيات الأعمال، أخلاقيات الأعمال هي مجموعة من القيم التي تتمحور حول أهمية العمل، وانعكاس هذه القيم على الرغبة في العمل من قبل الفرد، وتصميمه على الإنجاز، كما يعبر مفهوم أخلاقيات العمل عن مجموعة من المعايير الأخلاقية التي يجب الالتزام بها لكل تجارة أو مهنة أو وظيفة، والذي يعد أي انتهاك لهذه المعايير من قبل الفرد تصرفاً غير أخلاقي.

والمفاهيم الرئيسية المثيرة للجدل فيما يتعلق بأخلاقيات الأعمال التجارية التي يتعين تناولها في أي مدونة لقواعد السلوك ومراعاتها عند صياغة ثقافة المنظمة هي:

الإبلاغ عن المخالفات: هو قيام موظف أو موظف سابق في منظمة ما بنشر معلومات غير عامة طواعية في شكل احتجاج أخلاقي إلى جمهور مناسب خارج قنوات الاتصال العادية بشأن السلوك غير القانوني أو غير الأخلاقي الذي لا يروق للمصلحة العامة.

الملكية الفكرية: هي مفهوم قانوني يشير إلى إبداعات العقل التي يُعترف لها بالحقوق الحصرية، وتشمل هذه الحقوق حقوق التأليف والنشر والعلامة التجارية والتصميم الصناعي والأسرار التجارية، وتشمل الوسائل غير الأخلاقية لاستخبارات المنافسين جمع المعلومات عن الحقوق المذكورة من خلال السرقة، والتزيف، والتأثير غير اللائق.

تضارب المصالح: يحدث هذا عندما تتداخل المصلحة الشخصية مع تصرفات الشخص عندما يكون على هذا الشخص التزام بالتصرف لمصلحة شخص آخر.

التمييز: هذا يشير إلى عدم المساواة في المعاملة في مسائل مثل التوظيف، والتعويض والترقية على أساس العرق، ولون البشرة، والانتماء الديني، والجنس.

التحرش الجنسي: يُعرّف بأنه تقديم عروض جنسية غير مرحب بها، وطلب خدمات جنسية، وغير ذلك من السلوكيات اللفظية والجسدية ذات الطابع الجنسي، التي تخلق شرطا للتوظيف أو الحصول على مزايا أخرى. الفصل التعسفي: يحدث هذا عندما يتم فصل موظف من العمل لأسباب غير قانونية أو إذا تم انتهاك سياسة المنظمة عند فصل الموظف.

أخلاقيات المهنة





وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
الجامعة التقنية الشمالية  
المعهد التقني/ نينوى

# اخلاقيات المهنة

قسم أنظمة الحاسوب  
المرحلة الثانية

اعداد : م.م. حسان ثابت نعمان

## الماضرة الخامسة

### ( انماط السلوك الغير اخلاقي في المهنة )

اولاً: الفساد الاداري

تعتبر ظاهرة الفساد والفساد الإداري والمالي بصورة خاصة ظاهرة عالمية شديدة الانتشار ذات جذور عميقة تأخذ إبعاداً واسعة تتداخل فيها عوامل مختلفة يصعب التمييز بينها، وتختلف درجة شموليتها من مجتمع إلى آخر، إذ حظيت ظاهرة الفساد في الآونة الأخيرة بالاهتمام في مختلف الاختصاصات كالاقتصاد والقانون وعلم السياسة والاجتماع، كذلك تم تعريفه وفقاً لبعض المنظمات العالمية حتى أضحت ظاهرة لا يكاد يخلو مجتمع أو نظام سياسي منها.

1- تحديد مفهوم الفساد.

يقتضي الاتفاق في معظم البحوث الأكاديمية على تحديد معنى المصطلحات المستخدمة ومضمونها حتى ينحصر الجدل في إطاره الموضوعي، واستناداً إلى ذلك، فإنه يمكن تعريف الفساد لغةً واصطلاحاً. الفساد لغةً: - الفساد في معاجم اللغة هو في (فسد) ضد صَلَحَ (والفساد) لغة البطلان، فيقال فسد الشيء أي بطلَ واضمحل، ويأتي التعبير على معانٍ عدة بحسب موقعه. فهو (الجدب أو القحط) الفساد اصطلاحاً: - ليس هناك تعريف محدد للفساد بالمعنى الذي يستخدم فيه هذا المصطلح اليوم، لكن هناك اتجاهات مختلفة تتفق في كون الفساد هو إساءة استعمال السلطة العامة أو الوظيفة العامة للكسب الخاص.

ويحدث الفساد عادة عندما يقوم موظف بقبول أو طلب ابتزاز رشوة لتسهيل عقد أو إجراء طرح لمناقصة عامة، كما يمكن للفساد إن يحدث عن طريق استغلال الوظيفة العامة من دون اللجوء إلى الرشوة وذلك بتعيين الأقارب ضمن منطوق (المحسوبية والمنسوبية) أو سرقة أموال الدولة مباشرةً.

إن ظاهرة الفساد الإداري ظاهرة طبيعية في المجتمعات الرأسمالية حيث تختلف درجات هذا الفساد إلى اختلاف تطور مؤسسة الدولة، إما في بلدان العالم الثالث فإن لفساد مؤسسات الدولة وتدني مستويات الرفاه الاجتماعي تصل إلى أقصى مدياتها، وهذا ناتج عن درجة التخلف وازدياد معدلات البطالة، فالفساد قد ينتشر في البنى التحتية في الدولة والمجتمع، وفي هذه الحالة يتسع وينتشر في الجهاز الوظيفي ونمط العلاقات المجتمعية فيبطئ من حركة تطور المجتمع ويقيد حوافز التقدم الاقتصادي.

إن الآثار المدمرة والنتائج السلبية لتفشي هذه الظاهرة المقيتة تطال كل مقومات الحياة لعموم أبناء الشعب، فتهدر الأموال والثروات والوقت والطاقات وتعرقل أداء المسؤوليات وإنجاز الوظائف والخدمات، وبالتالي تشكل منظومة تخريب وإفساد تسبب مزيداً من التأخير في عملية البناء والتقدم ليس على المستوى الاقتصادي والمالي فقط، بل في الحقل السياسي والاجتماعي والثقافي، ناهيك عن مؤسسات ودوائر الخدمات العامة ذات العلاقة المباشرة واليومية مع حياة الناس.

إن الفساد له آلياته وآثاره ومضاعفاته التي تؤثر في نسيج المجتمعات وسلوكيات الأفراد وطريقة أداء الاقتصاد وتعيد صياغة (نظام القيم) وهناك آليتين رئيسيتين من آليات الفساد:

1. آلية دفع (الرشوة) و(العمولة) (المباشرة) إلى الموظفين والمسؤولين في الحكومة، وفي القطاعين العام والخاص لتسهيل عقد الصفقات وتسهيل الأمور لرجال الأعمال والشركات الأجنبية.
2. وضع اليد على (المال العام) والحصول على مواقع متقدمة للأبناء والأصهار والأقارب في الجهاز الوظيفي.

وهذا النوع من الفساد يمكن تسميته بـ(الفساد الصغير) وهو مختلف تماماً عن ما يمكن تسميته بـ(الفساد الكبير) المرتبط بالصفقات الكبرى في عالم المقاولات وتجارة السلاح، ويحدث مثل هذا الفساد الكبير عادةً على المستويين السياسي والبيروقراطي مع ملاحظة إن الأول يمكن أن يكون مستقلاً بدرجة أو بأخرى، عن الثاني أو يمكن أن تكون بينهما درجة عالية من التداخل والتشابك، إذ عادةً ما يرتبط (الفساد السياسي) بالفساد المالي حين تتحول الوظائف البيروقراطية العليا إلى أدوات للإثراء الشخصي المتصاعد.

ومع تعدد التعاريف المتناولة لمفهوم الفساد، إلى أنه يمكن القول إن الإطار العام للفساد ينحصر في سوء استعمال السلطة أو الوظيفة العامة وتسخيرها لقاء مصالح ومنافع تتعلق بفرد أو بجماعة معينة.

## 2- مظاهر الفساد:

والفساد من حيث مظهره يشمل أنواع عدة منها:-

1. الفساد السياسي:- ويتعلق بمجمل الانحرافات المالية ومخالفات القواعد والأحكام التي تنظم عمل النسق السياسي (المؤسسات السياسية) في الدولة، ومع أن هناك فارق جوهري بين المجتمعات التي تنتهج أنظمتها السياسية أساليب الديمقراطية وتوسيع المشاركة، وبين الدول التي يكون فيها الحكم شمولياً ودكتاتورياً، لكن العوامل المشتركة لانتشار الفساد في كلا النوعين من الأنظمة تتمثل في نسق الحكم الفاسد (غير الممثل لعموم الأفراد في المجتمع وغير الخاضع للمساءلة الفعالة من قبلهم) وتتمثل مظاهر الفساد السياسي في: الحكم الشمولي الفاسد، وفقدان الديمقراطية، وفقدان المشاركة، وفساد الحكام وسيطرة نظام حكم الدولة على الاقتصاد وتفشي المحسوبية.

2. الفساد المالي:- ويتمثل بمجمل الانحرافات المالية ومخالفة القواعد والأحكام المالية التي تنظم سير العمل الإداري والمالي في الدولة ومؤسساتها ومخالفة التعليمات الخاصة بأجهزة الرقابة المالية كالجهاز المركزي للرقابة المالية المختص بفحص ومراقبة حسابات وأموال الحكومة والهيئات والمؤسسات العامة والشركات، ويمكن ملاحظة مظاهر الفساد المالي في: الرشاوى والاختلاس والتهرب الضريبي وتخصيص الأراضي والمحابة والمحسوبية في التعيينات الوظيفية.

3. الفساد الإداري:- ويتعلق بمظاهر الفساد والانحرافات الإدارية والوظيفية أو التنظيمية وتلك المخالفات التي تصدر عن الموظف العام إثناء تأديته لمهام وظيفته في منظومة التشريعات والقوانين والضوابط ومنظومة القيم الفردية التي لا ترقى للإصلاح وسد الفراغ لتطوير التشريعات والقوانين التي تغتنم الفرصة للاستفادة من الثغرات بدل الضغط على صناع القرار والمشرعين لمراجعتها وتحديثها باستمرار، وهنا تتمثل مظاهر الفساد الإداري في: عدم احترام أوقات ومواعيد العمل في الحضور والانصراف أو تضييع الوقت في قراءة الصحف واستقبال الزوار، والامتناع عن أداء العمل أو التراخي والتكاسل وعدم تحمل المسؤولية وإفشاء أسرار الوظيفة والخروج عن العمل الجماعي.

والواقع إن مظاهر الفساد الإداري متعددة ومتداخلة وغالباً ما يكون انتشار احدها سبباً مساعداً على انتشار بعض المظاهر الأخرى.

4. الفساد الأخلاقي:- والمتمثل بمجمل الانحرافات الأخلاقية والسلوكية المتعلقة بسلوك الموظف الشخصي وتصرفاته، كالقيام بإعمال مخلة بالحياء في أماكن العمل أو أن يجمع بين الوظيفة وأعمال أخرى خارجية دون إذن أدارته، أو أن يستغل السلطة لتحقيق مآرب شخصية له على حساب المصلحة العامة أو أن يمارس المحسوبية بشكلها الاجتماعي الذي يسمى (المحابة الشخصية) دون النظر إلى اعتبارات الكفاءة والجدارة.

3- أسباب الفساد وانعكاساته:-

للفساد أسباب وانعكاسات عديدة يمكن ملاحظتها سياسياً واقتصادياً واجتماعياً، على أن هذا لا يعني أن الفساد مقتصر على وجود هذه العوامل الثلاث ولكن لأهمية هذه العوامل في بنية وتكوين المجتمع يمكن رصد هذه الأسباب.

ففيما يتعلق بالجوانب والأسباب السياسية الملازمة لظاهرة الفساد، يمكن القول أن عوامل مختلفة تقف وراء شيوع هذه الظاهرة تتناغم في شدتها ودرجتها طردياً مع تنامي ظاهرة الفساد منها عدم وجود نظام سياسي فعال يستند إلى مبدأ فصل السلطات وتوزيعها بشكل انسيب أي غياب دولة المؤسسات السياسية والقانونية والدستورية وعند هذا المستوى تظهر حالة غياب الحافز الذاتي لمحاربة الفساد في ظل غياب دولة المؤسسات وسلطة القانون والتشريعات تحت وطأة التهديد بالقتل والاختطاف والتهميش والإقصاء الوظيفي.

وهناك عامل آخر يتعلق بمدى ضعف الممارسة الديمقراطية وحرية المشاركة الذي يمكن أن يسهم في تفشي ظاهرة الفساد الإداري والمالي ذلك أن شيوع حالة الاستبداد السياسي والدكتاتورية في العديد من البلدان يسهم بشكل مباشر في تنامي هذه الظاهرة وعندها يفقد النظام السياسي أو المؤسسة السياسية شرعيتها في السلطة وتصبح قراراتها متسلطة بعيدة عن الشفافية، فضلاً عن حرية نشاط مؤسسات المجتمع المدني.

كما يمكن لظاهرة الفساد أن تأخذ مداها وتبلغ مستوياتها في ظل عدم استقلالية القضاء وهو أمر مرتبط أيضاً بمبدأ الفصل بين السلطات إذ يلاحظ في معظم البلدان المتقدمة والديمقراطية استقلالية القضاء عن عمل وأداء النظام السياسي وهو ما يعطي أبعاداً أوسع فعالية للحكومة أو النظام السياسي تتمثل بالحكم الصالح والرشيد، فاستقلالية القضاء مبدأ ضروري وهام يستمد أهميته من وجود سلطة قضائية مستقلة نزيهة تمارس عملها بشكل عادل وتمتلك سلطة رادعة تمارسها على عموم المجتمع دون تمييز، وهنا فأن السلطة الرادعة هذه تعتبر من أهم مقومات عمل السلطة القضائية لتأخذ دورها في إشاعة العدل والمساواة بين أفراد المجتمع. هناك عامل آخر يمكن أن يسهم في تفشي ظاهرة الفساد تتمثل بقلة الوعي (الوعي السياسي) وعدم معرفة الآليات والنظم الإدارية التي تتم من خلالها ممارسة السلطة، وهو أمر يتعلق بعامل الخبرة والكفاءة لإدارة شؤون الدولة.

يضاف إلى تلك العوامل والأسباب السياسية المتعلقة بظاهرة الفساد عوامل أخرى اقتصادية منها: غياب الفعالية الاقتصادية في الدولة ذلك أن اغلب العمليات الاقتصادية هي عبارة عن صفقات تجارية مشبوهة أو ناتجة عن عمليات سمسة يحتل الفساد المالي فيها حيزاً واسعاً، وهو ما سينعكس بصورة أو بأخرى على مستوى وبنية الاقتصاد الوطني، إذ ستؤثر هذه العمليات على مدى سير عملية تنفيذ المشاريع وبالتالي على عملية الإنتاج من جهة أخرى، أن مستوى الجهل والتخلف والبطالة يشكل عامل حاسم في تفشي ظاهرة الفساد ذلك أن قلة الوعي الحضاري ظلت ملازمة أو ملتزمة بالرشوة، كما أن ضعف الأجور والرواتب تتناسب طردياً مع ازدياد ظاهرة الفساد.

ومن خلال هذه العوامل والأسباب الاقتصادية المباشرة وغير المباشرة لظاهرة الفساد، يمكن رصد بعض الآثار الاقتصادية المتعلقة بتلك الظاهرة عموماً منها:-

1. يساهم الفساد في تدني كفاءة الاستثمار العام وأضعاف مستوى الجودة في البنية التحتية العامة وذلك بسبب الرشاوى التي تحد من الموارد المخصصة للاستثمار وتسيء توجيهها أو تزيد من كلفتها.
2. للفساد أثر مباشر في حجم ونوعية موارد الاستثمار الأجنبي، ففي الوقت الذي تسعى فيه البلدان النامية إلى استقطاب موارد الاستثمار الأجنبي لما تنطوي عليه هذه الاستثمارات من إمكانات نقل المهارات والتكنولوجيا، فقد أثبتت الدراسات أن الفساد يضعف هذه التدفقات الاستثمارية وقد يعطلها مما يمكن أن يسهم

في تدني إنتاجية الضرائب وبالتالي تراجع مؤشرات التنمية البشرية خاصةً فيما يتعلق بمؤشرات التعليم والصحة.

3. يرتبط الفساد بتردي حالة توزيع الدخل والثروة، من خلال استغلال أصحاب النفوذ لمواقعهم المميزة في المجتمع وفي النظام السياسي، مما يتيح لهم الاستئثار بالجانب الأكبر من المنافع الاقتصادية التي يقدمها النظام بالإضافة إلى قدرتهم على مراكمة الأصول بصفة مستمرة مما يؤدي إلى توسيع الفجوة بين هذه النخبة وبقية أفراد المجتمع.

كما يمكن لظاهرة الفساد أن تنمو وتتزايد بفعل عوامل اجتماعية ضاربة في بنية وتكوين المجتمعات البشرية ونسق القيم السائدة، إذ تلعب العادات والتقاليد الاجتماعية وسريانها دوراً في نمو هذه الظاهرة أو اقتلاعها من جذورها وهذه العادات والتقاليد مرتبطة أيضاً بالعلاقات القبلية السائدة في المجتمع كما أن التنظيم الإداري والمؤسسي له دور بارز في تقويم ظاهرة الفساد من خلال العمل على تفعيل النظام الإداري ووضع ضوابط مناسبة لعمل هذا النظام وتقوية الإطار المؤسسي المرتبط بخلق تعاون وتفاعل ايجابي بين الفرد والمجتمع والفرد والدولة استناداً إلى علاقة جدلية تربط بينهما على أساس ايجابي بناء يسهم في تنمية وخدمة المجتمع. وهناك عامل آخر لا يقل أهمية عن العوامل السابقة يتمثل في غياب الثقة في تطبيق المثل الإنسانية.

ومن خلال هذه الأسباب والآثار المتعلقة بظاهرة الفساد.

إن التحليل الموضوعي لظاهرة الفساد عموماً يقتضي بيان جانبان أساسيان لتلك الظاهرة:

- الجانب الأول:- وهو الجانب الأخلاقي المرتبط بظاهرة الفساد والذي يعتبر معيار ومدى التزام المجتمع بالعادات والتقاليد واحترامها، وضمن هذا الإطار تختفي النظرة إلى العمل بوصفه الحاجة الحيوية الأولى للإنسان بل وتهتز نظرة الناس إلى الإخلاص والأمانة والنزاهة، فإذا ما أدى كل منا واجباته على وفق ما تمليه أخلاقيات الوظيفة العامة، فإن مساحة الفساد ستتحسر إلى حدودها الدنيا

- الجانب الثاني:- وهو الجانب المالي الذي يعتبر المحرك والدافع الأساس لتلك الظاهرة، إذ ينشأ شعور داخلي لدى الأفراد أو الجماعات بفكرة تتجذر في نفوسهم تستند إلى كون أن من يملك المال يملك السلطة، ومن يملك السلطة يملك المال، مستغلين بذلك مواقع المسؤولية لتحقيق مزايا ومكاسب تخالف القوانين والأعراف السائدة في المجتمع.

ثانياً: الرشوة:

### - مفهوم الرشوة

نوع من أنواع الفساد، يُطلق على دفع شخص أو مؤسسة مالياً أو خدمة من أجل الاستفادة من حق ليس له، أو أن يعفي نفسه من واجب عليه، الذي يعرف انتشار جرائم الرشوة واستغلال النفوذ، بل أضحى القطاع الخاص - قطاع الأعمال والمقاولات- الأرضية الخصبة والمجال الواسع لهذه الجرائم فلم يعد الموظف الحكومي وحده الذي يرتكبها، بل هناك أشخاصاً طبيعيين يرتكبونها، وتشكل بالتالي جزءاً لا يتجزأ من نشاطهم الوظيفي.

عرّف علماءنا الرشوة بأن تدفع مالا لتصل به إلى ما لا تستحقّه أو لتمنع به حقاً لغيرك، وقد حرّمها الإسلام واعتبرها من الظلم الذي يجب أن يُحارب ويُدفع.

تنقسم الاتجاهات الحديثة في نظرتها إلى الرشوة إلى اتجاهين:

الاتجاه الأول:

يرى هذا الاتجاه أن الرشوة تتكون من جريمتين مستقلتين أحدهما يرتكبها الراشي والأخرى يرتكبها المرتشي، وهذا يعني أن كل جريمة يصح فيها العقاب مستقلة ومنفصلة عن الأخرى، فكل منهما تعتبر جريمة تامة بكل عناصرها وأوصافها وعقوباتها، وعليه فإن فعل الراشي لا يعد اشتراكاً في جريمة المرتشي بل هو فعل مستقل يعاقب عليه القانون منفرداً، ويصطلح على تسمية جريمة الراشي " جريمة الرشوة الايجابية " وجريمة المرتشي "الرشوة السلبية."

الاتجاه الثاني:

يرى هذا الاتجاه أن جريمة الرشوة هي جريمة واحدة، جريمة موظف يتاجر بوظيفته، فالفاعل الأصلي هو الموظف أو القاضي المرتشي أما الراشي فهو شريك له يستعير منه اجرامه.

-أنواع الرشوة:

- 1- الرشوة في مجال الأعمال: وهي التي تتم بين الموظفين والمدراء وموظفي المبيعات .
- 2- الرشوة في القطاع الحكومي: وهي التي تتم بين موظفي القطاع الحكومي والأشخاص السياسيين .
- 3- الرشوة في النظام القضائي: تتم هذه الرشوة بين القضاة والمحامين .



4- الرشوة في القطاع الطبي: تتم هذه الرشوة بين الأطباء والصيديات لكي يتم بيع أنواع أدوية معينة بشكل سريع.

5- الرشوة في القطاع الفني والموسيقي: تتم هذه الرشوة بين مؤسسة الإذاعة والتلفزيون والشركات المعنية بإنتاج الفن.

6- الرشوة في القطاع الرياضي: تتم هذه الرشوة بين مالكي الأندية الكبيرة والحكام اللذين يقومون بالتحكيم في مبارياتهم.

### - أشكال الرشوة:

1- الرشوة التي يصل صاحب الحق بها إلى حقه، وهنا يقوم صاحب الحق بدفع رشوة ليأخذ حقه، حيث أنه بدون الرشوة لا يصل إلى أي شيء.

2- الرشوة التي يدفعها الشخص ليحصل على حقه وهو باستطاعته الحصول عليه دون أن يلجأ للرشوة، وهنا تعتبر محرمة على الطرفين.

3- الرشوة التي يتم دفعها خوفاً من التعرض لأمر خطير، وهذه الرشوة محرمة على من يأخذها فقط.

4- الرشوة التي يتم دفعها لصاحب السلطة أو الحاكم، لحل أو تسيير أمر معين.

### - الفرق بين الرشوة والهدية

تختلف الهدية عن الرشوة اختلافاً كبيراً، فالهدية: جمع هدايا، وهي ما يقدمه الأصدقاء والأهل من التحف والألطفاء، ويعدّ تبادل الهدايا من خصائص الثقافة البشريّة، وتشكّل أساس الاقتصاد لدى بعض السلطات، ووفقاً للمنظور الدينيّ فإنّ تقديم الهدايا تأخذ جوانب متعددة، فقد تكون الهدية من باب العطاءات والمنح التي تنظّم السلوكيات الاجتماعية، أو قد تكون بمعنى العرض، وتقديم التضحيات وبعض الطقوس الدينية، تتبع الفكرة الإسلاميّة من تقديم الهدايا أو العطاءات في كونها امتداد للمفهوم الأساسي للصدقات، والتي يُعبّر عنها بمفهوم الزكاة والصدقة، وتعد هذه بمثابة نفوذ أخلاقيّ، حيث إن القرآن الكريم وهدى النبي محمد صلى الله عليه وسلم وضّح للمؤمن كيفية تقديم جزء معين من أمواله كهدية وصدقة إلى الفقراء، وهذا من باب زكاة عيد رمضان، وزكاة فترة الحج، وشجّع النبي صلى الله عليه وسلم تقديم الهدايا بين أفراد المجتمع، وبين الجيران، ويعدّ العطر من أكثر الهدايا النبوية المفضّلة، كما أنّ الابتسامه لشخص ما هي بمثابة هدية له، وعلى كل حال فينبغي للموهوب له أن يشكر من أهدى إليه، وذلك استناداً لحديث جابر رضي الله عنه: (من أعطى عطاءً فوجدَ فليجزُ به، ومن لم يجدْ فليثنْ).



أما الرشوة فجمعها رُشاً، وهي ما يُعطى لقضاء حاجة أو مصلحة، أو هي ما يقدّم من أجل إحقاق باطل، أو إبطال حق ما، وهي أيضاً فعل أو ممارسة تقود الشخص إلى خداع ثقة وواجب شخص آخر، وذلك من أجل تحقيق مصلحة ما، وعادة ما تحدث بين الموظّفين العموميين، وفي تسيير بعض المعاملات الخاصة، وتستند الرشوة على تلقّي المال، وإعطاء وعود لتحقيق هدف سلبيّ، والتأثير على الموظّفين في أداء واجباتهم الرسميّة، وتعتبر الرشوة جريمة يُعاقب عليها القانون، وتتطوي على التدخّل القضائي، ومعاقبة جميع المسؤولين عن الرشاوي، والأمر الذي يفرق بين الهدية والرشوة يكمن في كون النية من تقديم الهدية لا يؤثّر على السلوك والأخلاقيات الرسميّة للمتلقّي.

### - الاسباب والدوافع التي تقف وراء الرشوة

- 1- ضعف الوازع الديني وانعدام الأخلاق.
- 2- قلة التوكل على الله، وكذلك انعدام الثقة في رزقه سبحانه وتعالى.
- 3- انخفاض المستوى المعيشي لدى بعض الأشخاص وخصوصاً الموظّفين الذي يعملون في المؤسسات الحكوميّة.
- 4- الطمع والجشع وحبّ الثراء السريع.
- 5- ضعف السلطة السياسيّة.
- 6- انعدام الشفافية والمسائلة في العديد من المؤسسات، وكذلك منع حرية التعبير عن الرأي التي بدورها تقوم بفضح المرتشي والراشي على حدّ سواء.
- 7- الضعف الإداري، ويتمثل ذلك في ضعف الشخص الذي يشغل منصب المدير في أي مؤسسة، ففي حال فسدت الإدارة يفسد ما حولها.
- 8- ضعف الوعي لدى أفراد المجتمع وسكوته عن هذا الأمر بدل محاربتة، بالإضافة إلى تدني المستوى التعليمي لأفراد المجتمع.
- 9- الانسياق وراء الانتماءات المختلفة كالعشائرية والقبلية وعلاقات القرابة.
- 10- حالة الدولة وما تمرّ به من أزمات سياسيّة واقتصاديّة.

ثالثاً: الغش:

- مفهوم الغش

تعدّد مفاهيم الغشّ، فهناك الغشّ لغةً، والغشّ شرعاً، والغشّ في الاصطلاح التربويّ، وفي اصطلاح علم الاجتماع الإسلاميّ، وهي تتلخّص في الآتي:

الغشّ لغةً: خَلَطُ الأشياءِ بغيرها وبما هو أقلّ ثمناً منها، مثل خَلَطِ اللبنِ بالماء.  
الغشّ شرعاً: خَلَطُ الرديءِ بالجيد.

الغشّ في الاصطلاح التربويّ: هو عملية تزيفٍ تُخسّ نتائج التقييم، ويُعرّف أيضاً على أنّه المحاولات غير السويّة لطالب المدرسة؛ من أجل الحصول على إجابات الأسئلة، عن طريق استخدام طُرُق غير مشروعة.

الغشّ اصطلاحاً: هو إحدى الظواهر المنحرفة، والتي تظهر في المُجتمع، وهي تدلُّ على الخروج عن قيم ومعايير الشرع، ممّا يترك أثراً سلبياً على مظاهر الحياة الاجتماعية.

- الغش في العمل

فمن العُمال والموظفين من يغشّ في عمله ووظيفته، لا يتقي الله في وظيفته، يراوغ، ويخادع، ويُهمل، ويضيع، ويماطل، ويقصر، ولا يتقن العمل، ولا ينجزه في وقته، يخون الأمانة، ويضيع حقوق العباد، يختزل ساعات العمل، بل قد يطلب من زملائه التوقيع له بالحضور وهو غائب... فيحصل على مقابل أو راتب يشوبه الكثير من الحرام، يظن أنّها شطارة وذكاء، وما هو إلا خسران وهلاك.

- وسائل القضاء على الغش

1- الإخلاص في العمل لله سبحانه وتعالى.

2- الأمر بالمعروف، والنهي عن النكر؛ بشرط أن يكون ذلك بالحكمة، والموعظة الحسنة.

3- التنشئة السليمة للأفراد داخل الأسرة.

4- العمل على تعزيز الثقة والإيمان بالله، وضرورة استشعار مراقبته لعباده.

5- الصبر في طلب الرزق المشروع، وبطريقة الحلال.

6- الرضا برزق الله سبحانه وتعالى، فالقناعة كنز لا يفنى.

7- الحرص على مجالسة الأخيار.

8- العمل على معاقبة كل من يتعامل مع الغش، وذلك لمنعهم عن تكرار تعاملهم معه.

9- العلم بأن الغش حرام شرعاً.

10- توعية الناس حول مخاطر الغش، وبيان صورته لهم.

11- النظر إلى عواقب الغش الوخيمة سواء في الدنيا أو الآخرة.

- اضرار الغش

1- يدلُّ الغش على دناءة وخبائثة المرء، إذ لا يتعامل مع الغش إلا كلُّ نفسٍ دنيئة.

2- يُبعد عن الله وعن الناس.

3- يقود إلى حرمان تحقيق البركة في العمر والمال.

4- يدلُّ على نقص إيمان صاحبه.

5- يُسبب تسلط الطواغيت والظلمة على المجتمعات.



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
الجامعة التقنية الشمالية  
المعهد التقني/ نينوى

# اخلاقيات المهنة

قسم أنظمة الحاسوب  
المرحلة الثانية

اعداد : م.م. حسان ثابت نعمان

## المحاضرة السادسة

### ( أخلاقيات المهنة لمنظمات الأعمال الإدارية )

أولاً: مفهوم العمل والمهنة الادارية

1- العمل :

عرف العمل بأنه كل نشاط يمارس به الإنسان جهوداً عضلية وجسدية ليستغل كل ما يحيط به من موارد طبيعية، ويكون الهدف من هذا النشاط إشباع حاجة أو رغبة لدى الفرد بواسطة الإنتاج، ويكون العمل إرادياً وليس جبرياً، يطلق مصطلح العمل غالباً على الأعمال اليدوية إلا أن الجهود التي يبذلها الفرد فكرياً تعتبر عملاً أيضاً، وتُعدّ النجارة والخياطة والحياسة والحدادة من أكثر الأعمال اليدوية شيوعاً.

2- المهنة الادارية:

المهنة الإدارية هي مجال واسع يتضمن العديد من أنواع المناصب الإدارية، من الشركات الكبرى إلى الشركات المستقلة ، تحتاج كل عملية إلى إداريين ماهرين لكي تنجح.

في مجال الأعمال ، تعتبر العمليات اليومية مهمة مثل الخطط طويلة الأجل للمستقبل، تتطرق المهنة في مجال الأعمال الادارية إلى تكنولوجيا المعلومات واساليب القيادة وبشكل متزايد على الأخلاق والعلاقات الدولية، هناك مجال كبير للنمو في هذا المجال، عندما تجد الملاءمة المناسبة ، ستجد أن العمل في طريقك إلى أعلى السلم قد يكون صعباً ومفيداً في نفس الوقت، بالإضافة إلى ذلك ، فإن المهارات التي تكتسبها في إحدى القدرات ستُترجم إلى أخرى مع تطور مسار حياتك المهنية.

سيبدأ العديد من كبار رجال الأعمال في العمل في إدارة المكاتب أو البيع بالتجزئة أو المبيعات أو إدارة العمليات، يعمل المدراء التنفيذيون والإداريون في كل صناعة ، من الشركات الفردية إلى الشركات التي تضم آلاف الموظفين.

يكمل مسؤولو الأعمال المهام التنظيمية والإدارية التي تدعم إنتاجية ونمو المؤسسة بأكملها وأقسامها أو فرقها الفردية، غالباً ما يتحملون المسؤوليات التالية:

- وضع استراتيجيات لتبسيط وتحسين العمليات التجارية.
- إعادة تنظيم أو تعيين الموظفين لتوسيع العمليات بالتعاون مع فرق الموارد البشرية.
- تعامل مع الشؤون المالية للأعمال.

- تخطيط الميزانية بمساعدة قادة المالية والمحاسبة وأعضاء الفريق.
- الإشراف على التسويق والعروض الترويجية لمنتجات وخدمات الشركة ، والتعاون مع فرق التسويق والإعلان والعلاقات العامة.
- تفاوض بشأن عقود البائع لتحديد فرص توفير التكاليف.
- وضع وتنفيذ أهداف وسياسات وإجراءات إدارات أو تنظيمية.
- توجيه والإشراف على الأنشطة المالية والمتعلقة بالميزانية للمنظمة.
- إدارة الأنشطة العامة المتعلقة بصنع المنتجات وتقديم الخدمات.
- الابتكار من خلال تطبيق تقنيات جديدة في مكان العمل.
- استشارة المديرين التنفيذيين والموظفين وأعضاء مجلس الإدارة الآخرين حول العمليات.
- التفاوض أو الموافقة على العقود والاتفاقيات.
- تعيين رؤساء الإدارات والمديرين.
- تحليل البيانات المالية وتقارير المبيعات، ومؤشرات الأداء الأخرى.
- تحديد أماكن لخفض التكاليف وتحسين الأداء والسياسات والبرامج.

## ثانياً: مفهوم أخلاقيات مهنة الإدارة

مجموعة من السلوكيات والمبادئ والمعايير المثالية التي يجب أن يسلكها الإداري أثناء أداء واجباته في سبيل تحقيق المصلحة العامة ، فهي الصفات الإيجابية والأخلاق الحميدة التي يجب أن تعكسها سلوكيات القائد، وتصرفاته وأفكاره أثناء تعامله مع مختلف الموارد التي تضمها المنظمة أو المؤسسة التي يعمل على خدمتها، وعلى أساسها يمكن الحكم على أداء المدير بأنه صحيح وأخلاقي، أو خاطئ وغير أخلاقي.

تعد الأخلاق، بالمفهوم العام، الركيزة الأساسية في حياة الأمم، بوصفها الموجه الرئيسي للسلوك الإنساني والاجتماعي والتربوي، نحو التضامن والتعايش والاحترام المتبادل، وما يترتب عنها من قيم ومبادئ، من شأنها تنظيم المجتمع من أجل الاستقرار وتحقيق السلام ، إذ تعد الأخلاق أساساً ومنطلقاً مهما لحياة الأمم والشعوب والأفراد، بحيث تنظم العلاقات فيما بينهم ، وبما أن التجمع البشري أمر ضروري لا بد منه، فقد اقتضت هذه الضرورة أن يكون بينهم تعامل مما يترتب عليه وجود قيم أخلاقية توظف للتمييز بين الخير والشر والفضيلة والرذيلة.

إن أخلاقيات العمل الإداري تتجلى بالأساس في تأسيس علاقات إيجابية مع المهنة، ومع العاملين، واحترام آرائهم وتشجيعهم على الاستقلال في اتخاذ القرارات التي تساعد على تحقيق الأهداف والسير قدماً في العمل نحو الفاعلية والانجاز .

وتعرف على انها التزام الموظف بواجباته الوظيفية كما حددها القانون وتشمل احترام الموظف للأنظمة والقوانين، وقيم المجتمع وعاداته والعدالة وعدم التحيز والعمل من أجل المصلحة العامة ، والحفاظ على أسرار المنظمة التي يعمل فيها، وكذلك احترام الوقت والتقيّد بالدوام لتحقيق أكبر قدر من الإنتاج.

كما انها مجموعة من المبادئ والمعايير التي تحكم سلوك الفرد (أو الجماعة) وترتبط هذه المبادئ بتحديد ما هو خطأ أو ما هو صواب في موقف معين.

ومن أهم أخلاقيات الإدارة المرغوبة في شخصية الإداري والتي تؤثر بصورة إيجابية على ما يتّخذه من قرارات إدارية :

- الإحساس بالمسؤولية ، والإيمان بالعمل الذي يقوم به ، فيغلب المصلحة العامة على مصلحته الشخصية، كأن يعمل مثلاً على سحب منتج من السوق يضرّ بصحة المستهلك ، أو أن يقوم برفض رشوة تُقدّم للشركة التي يديرها من أجل كسب عقد معين .

- التواضع والاتصاف باللين وعدم الغظاظفة في التعامل مع مرؤوسيه.

- العدل والاستقامة، والمحافظة على الحقوق الأساسية للأفراد ضمن المنظمة كحق التعبير عن الرأي.

- العدالة التامة في التعامل مع المرؤوسين دون تحييز.

- التواضع ، الصدق ، الأمانة .

- المشورة ، وعدم التقرّد في اتخاذ القرارات.

### ثالثاً: أهمية اخلاقيات مهنة الادارة

ان الاهتمام بموضوع الإعداد الخُلقي للعاملين يوفر في حالة تطبيقه بصورة فاعلة نخبةً إداريةً وقياديةً واعيةً وملتزمةً، مما يبسط تأثيرها المباشر في التزام وانضباط الآخرين ممن يعملون تحت سلطتهم، وهذا يؤدي بدوره إلى التزام الجهاز الإداري بأكمله بالنظم.

وتعد القوانين والأنظمة والتشريعات من المصادر الرئيسية التي تتحكم في تسيير الإدارة في المنظمات، ويقصد به البيئة التنظيمية التي يعمل فيها الفرد بكل ما فيها من قوانين ولوائح ، وأنظمة، وقيم وتقاليد ومُثل تحدد سلوك العاملين فيها، وتوجه مسارهم، ومما يؤثر في قيم الفرد والتزامه وأسلوب عمله الذي تطبق فيه مبادئ الإدارة داخل التنظيم، وأنماط تقسيم العمل، ونظم الاستراحة والمكافأة، وأشكال الرقابة والعقاب، وإنما يجب أن ندرك أيضاً أن هناك تفاعلاً خصباً بين البيئة التنظيمية والبيئة الاجتماعية العامة؛ فاللوائح والقوانين المطبقة في المؤسسة تستمد في العادة، أو تتأثر على الأقل بالقوانين النافذة في البلاد، وأنماط القيم والسلوك السائد في المؤسسة، وهي عينة ممثلة لأنماط القيم والسلوك الشائعة في المجتمع.

الإداري الذي يدير عمله في ضوء الأخلاق والصفات المحمودة لا بد أن يترك أثراً إيجابية كبيرة في منظمته على المستوى الاجتماعي والمهني ، ومن أهم هذه الآثار:

- تحقيق الأهداف الأخلاقية داخل المنظمة ، وزيادة الوعي الأخلاقي بين الموظفين ، وخلق الرقابة الذاتية .  
- زيادة الإنتاجية وتحسين الأداء الوظيفي من خلال رضا العاملين على أخلاقيات مديرهم وطريقته في التعامل معهم.

- تقوية الروابط والعلاقات بين المدير وموظفيه.

- السمعة الطيبة للمنظمة.

- إيقاف هدر الموارد المختلفة ضمن المنظمة، وإيقاف هدر الوقت.

- تقليص الممارسات غير الأخلاقية ضمن المنظمة ، والحد من الفساد الإداري.

- فكما أنّ الحياة لا تستقيم بلا أخلاق ، وكذلك الأمر بشأن كل مهنة ووظيفة في العالم ، إذ لا يستقيم العمل ولا يثمر ثماره المرغوب فيها بلا أخلاق.



#### رابعاً: خصائص الإدارة الأخلاقية الفعالة:

- هنالك عدد من الخصائص التي تتميز بها الإدارة الأخلاقية الفعالة ومنها:
- 1- فهم الثقافة الأخلاقية الحالية : التي تؤكد على المضي قدماً في السير نحو تحقيق الأهداف الثقافية من خلال زيادة مستوى الوعي الأخلاقي لدى العاملين في أداء الأعمال بكفاءة وفعالية.
  - 2- معرفة أهمية المعايير الأخلاقية: التي ترى انه من الضروري الموازنة بين ما تطلبه المنظمة واحتياجات الأفراد، وبهذا من المفترض وجود مجموعة من المعايير الأخلاقية تحكم إنجاز العمل.
  - 3- ترويج أخلاقيات القيادة العليا : وذلك من خلال الأمانة والصدق والتفاني في إنجاز العمل ودعم القيادة للإنجاز مدعماً بالتمسك بالمعايير الأخلاقية.

#### خامساً: الادارة كمهنة

على مدى العقود الماضية، قد أدت العوامل مثل الحجم المتزايد من وحدة الأعمال التجارية وفصل الملكية عن الإدارة والمنافسة المتزايدة والخ إلى زيادة الطلب على المديرين المؤهلين مهنيًا، حيث أن مهمة المدير أصبحت متخصصة للغاية، ونتيجة لهذه التطورات فقد بلغت الإدارة المرحلة التي تجعل كل شيء يُدار بطريقة مهنية.

ويمكن تعريف المهنة كإنها وظيفة تتطلب المعرفة المتخصصة والاستعدادات الأكاديمية المكثفة التي تنظم الدخول الى مجال الادارة ويمكن الاشارة الى أساسيات المهنة على انها:

- 1- المعرفة المتخصصة: يجب أن تكون لدى المهنة هيكل منهجي من المعرفة يمكن أن يُستخدم في تطوير المهنيين، فكل مهني يجب أن يبذل جهد مضاعف لكي يكتسب الخبرة في المبادئ والتقنيات، والمدير أيضاً يجب ان يكرس بعض المجهود والوقت والإلتزام ليكتسب الخبرة في علم الإدارة.
- 2- التعليم الرسمي والتدريب: هناك العديد من المعاهد والجامعات لنقل التعليم والتدريب للمهنة، بحيث لا يمكن لأي شخص أن يمارس مهنة بدون أخذ تلك الدورات المحددة، وقد تم إنشاء العديد من معاهد الإدارة لنقل العلم والتدريب.
- 3- الإلتزامات الإجتماعية: المهنة هي مصدر رزق ولكن الرغبة هي التي تحفز أصحاب المهن لخدمة المجتمع، فإن أفعالهم تتأثر بالمبادئ والقيم الإجتماعية، وبالمثل؛ فإن المدير لا يعتبر مسؤولاً فقط عن أملكه ولكن أيضاً عن المجتمع وبذلك فمن المتوقع توفير بضائع ذات جودة عالية بأسعار معقولة للمجتمع.
- 4- القواعد السلوكية: يجب أن يلتزم أصحاب المهن بالقواعد السلوكية التي تشمل على بعض القوانين والأنظمة والقيم مثل: الأمانة والصدق والأخلاق، وقد تم فرض القواعد السلوكية من قبل الجمعية التمثيلية لضمان الإنضباط الذاتي بين أعضائها، ويتم عقوبة أي عضو قام بخرق القواعد السلوكية ويتم سحب

عضويته.

5- الجمعية التمثيلية: لتنظيم المهنة، لابد من وجود هيئة تمثيلية.

سادساً: أسباب الاهتمام بأخلاقيات الإدارة:

1. أصبحت المؤسسات الخاصة والعامّة أقل أخلاقية في القرن الواحد والعشرين في تصرفاتها وصفقاتها.
2. تركيز المؤسسات على الربح دون الاهتمام بالاعتبارات الأخلاقية المادية والمعنوية مما لا يضمن بقائها واستمرارها لفترة طويلة من الزمن.
3. صعوبة التمييز بين السلوك الأخلاقي الجيد والسيئ في هذه المؤسسات في ظل وجود القرار ذي المردود المادي.
4. ازدياد انتشار جرائم الفساد الإداري " الاختلاس - الرشوة - استغلال النفوذ " في المؤسسات نتيجة البعد عن أخلاقيات الإدارة.

سابعاً: أسس نظام أخلاقيات الإدارة:

يعتمد النظام الأخلاقي على ثلاثة مبادئ رئيسية هي:

أولاً: مبدأ الإنزّام: ويقصد به إيجاب سلوك معين يسلكه الفرد عند توليه الوظيفة العامة، ولهذا لا بد أن يكون واضحاً بما يمكن عملياً تنفيذه أو تحقيقه، ويكون خاضعاً بدقة لمبدأ المشروعية، ذلك المبدأ العظيم الذي يعتبر في ظل التطور السياسي والاجتماعي والاقتصادي وفي ظل الانفتاح الإعلامي معياراً متميزاً للحكم على صحة الأعمال والتصرفات وضمانه من أعظم الضمانات لحماية الحقوق والحريات، وتحقيق المساواة والعدالة الاجتماعية ومعلماً بارزاً من معالم الدولة الحديثة المتطورة، ويقصد به الأنظمة القائمة على أحكام الشريعة الإسلامية طاعة الله سبحانه وتعالى في كل ما أمر به واجتناب ما نهى عنه، أما في الأنظمة الوضعية الأخرى، فقد وقع اختلاف في تحديد مفهوم هذا المبدأ فعرف على أنه " احترام الإدارة للقانون في تصرفاتها الإيجابية، يعني كذلك وجوب قيامها بالأعمال التي يحتم القانون عليها ضرورة تنفيذها والقيام بها بحيث يعتبر سكوتها عن القيام بتلك الأعمال تصرفاً سلبياً غير مشروع".

## ثانياً: مبدأ المسؤولية

يقصد بها حالة الشخص الذي ارتكب ما يوجب المؤاخذة عليه وقد تم التعبير بمن ارتكب ما يوجب المؤاخذة قاصداً الفعل أو الترك الموجب للمؤاخذة والقصد يشترط فيه علم الشخص بأن ما يرتكبه مخالفة ويتوسع في إثبات هذا العلم في بعض جوانب أخلاقيات العمل، لان هناك جملة من الأخلاقيات لا يسوغ ادعاء الجهل بها، أما لأنها محددة بموجب نصوص معينة، أو لأنها مزروعة في فطرة الإنسان على تفاوت بين الأفراد في استحضارها، كما يشترط أيضاً أن يكون ارتكاب ما يوجب المؤاخذة صادراً عن إرادة مختارة فتنتقي المسؤولية حيث يكون هناك إكراه أو اضطرار.

وتتنوع المسؤولية المترتبة على ارتكاب الموظف ما يوجب المؤاخذة على ثلاثة أنواع: مسؤولية جنائية ومسؤولية مدنية وثالثة تأديبية.

## ثالثاً: مبدأ الجزاء

عُرف الجزاء بمفهومه العام بأنه رد فعل القانون على مواقف الخاضعين لهذا القانون، وهذا التعريف يشمل الثواب والعقاب فمن قام بعمله على خير وجه فإنه يستحق الثواب المتمثل في الحقوق المقررة للموظف نتيجة تنفيذه لالتزاماته الأخلاقية المتعلقة بوظيفته، ومن اخل بهذه الالتزامات فإنه يستحق الجزاء الذي يختلف بحسب درجة المخالفة فقد يكون جزاءاً تأديبياً وهو محصوراً في الإنذار واللوم والحسم من الراتب والحرمان من العلاوة الدورية والفصل من الخدمة، وقد يكون عقوبة جنائية، أو جزاءاً تأديبياً والعقوبة هي الجزاء المترتب على قيام المسؤولية، وهو ما تركز عليه القوانين الوضعية المتأثرة بالعقلية الحديثة التي ترى أن الموظف متى قام بعمله فقد قام بما يتوجب عليه.

## ثامناً: العوامل التي تؤثر على أخلاقيات العمل

هناك العديد من العوامل والمتغيرات - التي يصعب حصرها - في تأثير وتكوين هذه الأخلاقيات لدى الفرد ، ولعل من أهم العوامل المؤثرة التي تساعد في تكوين الاتجاهات نحو سلوك معين ويمكن عرضها كالتالي :

### 1- البيئة الاجتماعية :

يمكن تعريف البيئة الاجتماعية بأنها البيئة التي تجمع بين المنزل والحي والعمل والمجتمع الذي يعيش فيه الفرد ، وما يسودها من تقاليد وعادات ومعتقدات وأحوال اقتصادية واجتماعية وسياسية ، والتي تساهم مساهمة كبير في تشكيل سلوك الفرد وتكوين اتجاهاته ، إذ تنمو هذه الاتجاهات والممارسات السلوكية وتتطور بتطور مراحل النمو التي يمر بها الفرد .

### 2- البيئة الاقتصادية :

تلعب الأوضاع الاقتصادية في المجتمع الذي يعيش فيه الموظف - من غنى وفقير وارتفاع مستوى المعيشة مقابل تدني مستوى الرواتب والأجور - دورا كبيرا في تكوين أخلاقيات الوظيفة من مبادئ واتجاهات وسلوك ، كما أنها تؤدي إلى نشوء طبقات اقتصادية متعددة داخل المجتمع الواحد الأمر الذي يؤدي بأن تعتنق كل جماعة مجموعة من المبادئ والاتجاهات حول الجماعة الأخرى ونوع السلوك الذي يجب اتخاذه حيال كل طبقة .

### 3- البيئة السياسية :

لا شك في أن البيئة السياسية التي يعيش الموظف العام في ظلها تلعب دورا مهما في تكوين اتجاهاته وأنماط سلوكياته ، إذ أن نمط سلوكه - أخلاقيا أو لا أخلاقيا - يتأثر بدون شك بطبيعة وخصائص تلك البيئة السياسية السائدة ومدى فعالية الرقابة على أنماط السلوك الإداري للموظف العام بحيث تحفز السلوك الإداري الأخلاقي وتردع او تعاقب السلوك الإداري اللاأخلاقي .

## تاسعاً: الأخلاقيات تؤثر على عمل المدراء بمجالات أساسية كالآتي:

- كيف تعامل المنظمة العاملين فيها: وهو كيف تتعامل المنظمة مع عقود العمل والأجور والرواتب والتسريح من العمل، فيجب أن لا يكون تمييز بين العاملين والتعامل معهم بناءً على أصولهم العرقية أو الدينية ويعتبر سلوك المدير هذا السلوك غير أخلاقي وغير قانوني.

- كيف يعامل العاملين المنظمة: وهنا يظهر ما يسمى تضارب المصالح وأيضاً النزاهة والثقة وحماية أسرار العمل، بموقف معين يمكن أن يكون تضارب مصالح بين الأفراد ومصالحهم ومصالح العمل، مثل الرشاوي أو استخدام موجودات المنظمة بما يخدم المصالح الشخصية وهذا يعتبر عمل غير أخلاقي وغير نزيه.

- كيف تتعامل المنظمة والعاملين مع الأطراف الخارجية: وهو كيف يتم التعامل مع الأطراف الآخرين من مستهلكين ونقابات والمنافسين والوسطاء وغيرهم، وهنا يتجسد السلوك الأخلاقي بطريقة التعامل معهم وقد يكون التعامل معهم غير أخلاقي في طريقة الإعلان أو الترويج أو الإفصاح المالي والمساومات الجماعية مثلاً بين المنظمة والنقابات العمالية.



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
الجامعة التقنية الشمالية  
المعهد التقني/ نينوى

# اخلاقيات المهنة

قسم أنظمة الحاسوب  
المرحلة الثانية

اعداد : م.م. حسان ثابت نعمان

## الماضرة السابعة

### ( السلوك المهني / الاداري والعلاقات الوظيفية )

اولاً: مفهوم السلوك الاداري

تشير المصادر والادبيات الادارية الى ان هناك بعض التداخلات في المفاهيم او العبارات التي تتعلق بمفهوم السلوك الاداري حيث يرتبط مفهوم السلوك الاداري بمفهوم السلوك التنظيمي كما يسميه البعض او السلوك في المنظمات الادارية والسلوك القيادي والسلوك الانساني.

ان السلوك الاداري هو سلوك الافراد في المنظمات الادارية او السلوك في الحياة الادارية وان السلوك بصورة عامة هو السلوك للأفراد في الحياة العامة أي السلوك الانساني .

أما السلوك في المنظمات فهو سلوك الفرد في المنظمات المختلفة كسلوك سياسي في المنظمة السياسية والسلوك الاجتماعي كتعبير عن الحياة الاجتماعية، ومن هذا المنطلق يفضل أو تستخدم كلمة سلوك اداري كتعبير عن سلوك الافراد ادارياً رؤساء أو مرؤوسين في المنظمات أن استعمال مصطلح ( سلوك اداري ) ويقصد بذلك السلوك في المنظمات الادارية او سلوك العاملين في الاجهزة الادارية للمنظمات المختلفة مع تفضيل استعمال مصطلح ((السلوك الإداري)) بمعنى انه تعبير عن السلوك في الحياة الادارية.

أن مفهوم السلوك الاداري يتكون من مفردتين الاولى هي السلوك ((Behavior)) والثانية هي اداري (( Administrative )) حيث يمكن تعريف السلوك بصورة عامة (( أي فعل او رد فعل او قول او تفكير او مشاعر يقوم او يشعر بها الانسان اثناء تعامله مع الاخرين .

وكلمة اداري كصفة تدل على كل ما يتصل بالإدارة والواقع الاداري والفكر الاداري والنشاط الاداري. من خلال تعريف هاتين الكلمتين نستطيع ان نفهم بأن السلوك الاداري هو اعمال واتصالات وقرارات وممارسات علمية وعملية ونظرية يقوم بها المدير للتأثير في سلوك الافراد العاملين .

ويتفق اغلب الباحثين الى ان مفهوم السلوك الاداري يرتبط بمفاهيم السلوك التنظيمي والسلوك الانساني والسلوك القيادي حيث ان السلوك التنظيمي هو دراسة العناصر السيكولوجية والبيئة للتنظيم على سلوك الافراد أي التعرف على الطريقة التي يتعامل بها الافراد داخل مواقع العمل او التنظيمات.

كما ان السلوك التنظيمي هو دراسة وتطبيق المعارف الخاصة بالسلوك الانساني في التنظيم الاداري وان هدف دراسة السلوك التنظيمي هو لتحسين العلاقة الانسانية بين الافراد والادارة العليا وكذلك البيئة الخارجية لتحقيق اهداف انسانية افضل.

ويطلق البعض عليه تسمية ((السلوك المنظمي)) وهو لا يختلف بهذا عن المفاهيم السابقة للسلوك التنظيمي كونه يهتم ايضا بدراسة ما يعمله افراد منظمة ما والكيفية التي يؤثر فيها عملهم وسلوكهم على أداء هذه المنظمة.

ومما تقدم يتضح لنا ان السلوك الاداري لا يختلف مع السلوك التنظيمي وذلك لان كلاهما يتطرقان الى دراسة السلوك الانساني في المنظمات الادارية من اجل بناء علاقات افضل بين الافراد والمديرين داخل المنظمة.

وهذا يعني ان السلوك الاداري والسلوك التنظيمي ينطويان على دراسة السلوك الانساني للأفراد في المنظمة والتفاعلات الحاصلة مع البيئة.

كما ان التشابه واضح بينه وبين السلوك الاداري لان الاخير هو سلوك انساني قبل كل شيء، وهو لا يعني ان كل سلوك انساني هو سلوك اداري لان السلوك فيه من التباينات والاختلاف من شخص لأخر او لكون السلوك الاداري له من الملامح والسمات الخاصة به تميزه عن العلوم السلوكية الاخرى .

ولكن الذي ينبغي الاشارة اليه، ان كل سلوك اداري هو سلوك انساني، ولكن لا يعد كل سلوك انساني سلوك اداري، ومن هنا يمكن القول بوجود بعض الخصائص والمميزات للسلوك الاداري تميزه عن غيره من انماط السلوك الانساني الاخرى.

وبالرغم من وجود بعض التشابه بين السلوك الانساني والسلوك الاداري، لكن تبقى مميزات السلوك الانساني كونها تتصل بالفرد وسلوكياته بشكل عام، وان الاختلاف بينهما يكون في ان السلوك الانساني اعم واشمل ويتكون من كافة انواع سلوكيات الانسان في حياته العامة والخاصة.



## ثانياً: السلوك للقادة الاداريين

كثيرون هم الذين تطرقوا إلى تعريف القيادة سواء كانوا علماء أم قادة ظهوروا في التاريخ، لكن القيادة لم تكن في كل هذه التعاريف موضوعاً قابلاً للجدل بقدر ما كانت موضوعاً يستدعي الرصد المستمر و الدراسة و المناقشة.

وتعرف القيادة الإدارية بأنها النشاط الذي يمارسه القائد الإداري في مجال إتخاذ وإصدار القرار و إصدار الأوامر و الإشراف الإداري على الآخرين بإستخدام السلطة الرسمية وعن طريق التأثير والإستمالة بقصد تحقيق هدف معين، فالقيادة الإدارية تجمع في هذا المفهوم بين إستخدام السلطة الرسمية وبين التأثير على سلوك الآخرين و إستمالتهم للتعاون لتحقيق الهدف.

و يمكن تصنيف القيادة إلى:

1. القيادة الرسمية: وهي القيادة التي تمارس مهامها وفقاً لمنهج التنظيم (أي اللوائح و القوانين) التي تنظم أعمال المنظمة، فالقائد الذي يمارس مهامه من هذا المنطلق تكون سلطاته و مسؤولياته محددة من قبل مركزه الوظيفي والقوانين و اللوائح المعمول بها.

2. القيادة غير الرسمية: وهي تلك القيادة التي يمارسها بعض الأفراد في التنظيم وفقاً لقدراتهم و مواهبهم القيادية وليس من مركزهم ووضعم الوظيفي، فقد يكون البعض منهم في مستوى الإدارة التنفيذية أو الإدارة المباشرة إلا أن مواهبه القيادية و قوة شخصيته بين زملائه وقدرته على التصرف و الحركة و المناقشة و الإقناع يجعل منه قائداً ناجحاً، فهناك الكثير من النقابيين في بعض المنظمات يملكون مواهب قيادية تشكل قوة ضاغطة على الإدارة في تلك المنظمات.

وبشكل عام فإن كلا من هذين النوعين من القيادة لاغنى عنه في المنظمة فالقيادة الرسمية وغير الرسمية متعاونان في كثير من الأحيان لتحقيق أهداف المنظمة و قلما أن تجتمعان في شخص واحد.

## هل القائد يولد أم يصنع؟

وهو تساؤل مشهور اختلفت إجابات المتخصصين عليه إختلافاً واسعاً، فأكد بعضهم إلى أن القيادة موهبة فطرية تمتلكها فئة معينة قليلة من الناس ، يقول وارين بينسي: "لا تستطيع تعلم القيادة، القيادة شخصية وحكمة وهما شيان لا يمكنك تعليمهما"، وأكد آخرون أن القيادة فن يمكن اكتسابه بالتعلم والممارسة

والتمرين، يقول وارن بلاك: " لم يولد أي إنسان كقائد، القيادة ليست مبرمجة في الجينات الوراثية ولا يوجد إنسان مركب داخليًا كقائد " ومثله بيتر دركر يقول: " القيادة يجب أن تتعلمها وباستطاعتك ذلك".  
والذي يتبين لنا أن القيادة تارة تكون فطرية وأخرى تكون مكتسبة، فبعض الناس يرزقهم الله تعالى صفات قيادية فطرية.

### صفات القائد الإداري

صفات القادة هي عشر صفات:-

- توحيد المقاييس العليا للأخلاقيات الشخصية بحيث لا يستطيع القائد الفعال أن يعيش أخلاقيات مزدوجة إحداهما في حياته العامة (الشخصية) و الأخرى في العمل، فالأخلاقيات الشخصية لا بد أن تتطابق مع الأخلاقيات المهنية.

- النشاط العالي: بحيث يتزفع القائد عن توافه الأمور و ينغمس في القضايا الجلية في حال إكتشافه بأنها مهمة و مثيرة.

- الإنجاز: فالقائد الفعال تكون لديه القدرة على إنجاز الأولويات، غير أن هناك فرقا مابين إعداد الأولويات وإنجازها.

- إمتلاك الشجاعة: فهناك فرق في الطريقة التي يتعامل بها الشخص الشجاع و الشخص الخجول مع الحياة، فالشخص الجريء المقدم قد يلجأ إلى المشي على الحافة بهدف إنجاز الأعمال مع تحمله لكافة النتائج المترتبة على ذلك والمسؤولية الكاملة، في حين أن الشخص المسالم ذا الحركة البطيئة و الثقيلة يعكف على المشي بحذر وعلى أطراف الأصابع بهدف الوصول إلى الموت بسلام.

- العمل بدافع الإبداع: يتميز القادة الفعالون بدوافعهم الذاتية للإبداع و الشعور بالضجر من الأشياء التي لاتجدي نفعاً أما الأفراد الذين يتمتعون بالحماس و الإقدام فلن يكون لديهم الصبر لإننتظار رنين الهاتف من أجل البدء بالعمل، فالقائد الفعال هو شخص مبدع خلاق.

- العمل الجاد بتقان و الإلتزام: فالقادة الفعالين يقوموا بإنجاز أعمالهم بتقان و عطاء كبير كما يكون لديهم إلتزام تجاه تلك الأعمال.

- تحديد الأهداف: فجميع القادة الفعالين الذين تم دراستهم يمتلكون صفة تحديد الأهداف الخاصة بهم والتي تعتبر ذات ضرورة قصوى لإتخاذ القرارات الصعبة.

- استمرار الحماس: إن أغلب القادة يمتلكون حماساً ملهماً، فهم تماماً كالشعلة التي لا تنطفئ أبداً لتبقى متقدة على الدوام، فنمو القائد وتطوره يتطلب حماساً حقيقياً ملهماً وإذا كان الفرد في حيرة حول الكيفية التي يمكن الحصول بها على ذلك الحماس فما عليه إذا إلا إعادة الصفات القيادية السابقة لوجود علاقة وثيقة و متراصة بين تلك الصفات.

- إمتلاك الحنكة: فالقائد الفعال هو ذلك الشخص الذي يمتلك مستوى رفيعاً من الحنكة بحيث يتمكن من تنظيم المواقف الفوضوية، فهو لا يتجاوب مع المشاكل بل يستجيب لها.

- مساعدة الآخرين على النمو: فالقادة الحقيقيون لا يسعون للتطوير و النمو الذاتي فقط، وعندما يكون جو العمل سليماً و صحياً يتم حينها تبادل الأفكار بحرية مما يؤدي إلى التعاون ، ومن خلال هذا التعاون تصبح المنظمة و العاملون فيها جزءاً متكاملًا لا يتجزأ منتجين فريقاً يتصدى لأقوى الفرق و المهام.

### ثالثاً: السلوك الوظيفي للموظفين والعلاقات مع زملاء العمل

مما لا شك فيه أنّ الإنسان يقضي الكثير من وقته في العمل، وغالباً ما يكون أكثر مما قد يقضيه مع أسرته وأصدقائه، وقد ينتج عن ذلك بناء علاقاتٍ مع زملائه في العمل، ولكن في بعض الأحيان قد تُسبب هذه العلاقات الشعور بالضيق أو القلق للشخص مع مرور الوقت، مما سينعكس على حالته النفسية بشكلٍ سلبي حتى وهو خارج نطاق العمل، كما قد يؤثر ذلك على إنتاجيته في العمل ومستقبله الوظيفي، ومن أجل الحفاظ على بيئةٍ صحيةٍ وسليمةٍ في العمل، وحتى تكون عملية التواصل مع الموظفين الآخرين إيجابيةً وسلسة، يجب على الشخص اتباع آدابٍ خاصة في التعامل مع زملائه، والالتزام بقوانين وقواعد العمل الخاصة بالمنظمة التي يعمل بها:

- التعامل مع زملاء العمل باحترام: الاحترام المتبادل بين زملاء العمل من الأساسيات التي يجب توافرها لخلق بيئة عملٍ صحية، فهو يعمل على تنمية وتعزيز روح الفريق، كما ينتج عنه زيادة في الكفاءة والإنتاجية لدى الموظفين، والاحترام يجب أن يكون لجميع الزملاء بدون أيّ استثناء وبغضّ النظر عن مركزهم أو طبيعة عملهم.

- الابتعاد عن النميمة: على الرغم من مساوئ النميمة إلا أنه قليلاً ما تخلو أماكن العمل من هذه العادة السيئة، ولكن على الموظف الذكي الابتعاد عن هذه الممارسة وتجنب الخوض في مثل هذا النوع من

الأحاديث؛ لما للنميمة من آثارٍ سلبيةٍ على بيئة العمل، وعلى العلاقة الشخصية بين الموظفين، حيث إنها سلوكٌ مكروهٌ من قِبَل أغلب الأشخاص، كما أنّ الشخص النمام يفقد ثقة من حوله واحترامهم.

- التواضع: من أكثر الصفات التي يبغضها الناس هي التكبر والتعالي، مما يجعلهم يتجنبون التعامل مع الشخص الذي يتصف بمثل هذه الصفات، لذلك إن أراد الشخص بناء علاقاتٍ جيدةٍ مع زملائه في العمل يجب عليه أن يتصف بالتواضع، وأن يعرف حدود إمكانياته وقدراته جيداً، مع تجنب التقليل من قدرات الآخرين والاستهانة بها.

- الاعتراف بالخطأ: كلُّ إنسانٍ معرّض للوقوع في الخطأ، ولكنَّ الإنسان الناجح والواثق من نفسه هو الذي يعترف بالأخطاء التي يرتكبها ولا يهرب من مواجهتها، بل يعمل على البحث عن حلولٍ مناسبةٍ لإصلاحها، ويتجنب الوقوع في نفس هذه الأخطاء في المستقبل، كما أنه لا يخجل من تقديم الاعتذار للآخرين ممن أخطأ بحقهم.

- استقلالية الفكر: على الشخص امتلاك آرائه وأفكاره الخاصة به، وعدم الخوف من طرحها والتعبير عنها حتى وإن كانت مخالفةً لآراء غيره من الموظفين، سواءً أكانت هذه الآراء حول خدمةٍ جديدةٍ، أو فكرةٍ تساعد على تطوير العمل وتحسينه.

- التحدث بثقة: لا شيء يدل على عدم الثقة بالنفس أكثر من التحدث بصوتٍ غير واثق والتلعثم في الكلام، لذلك لو أراد الشخص أن يقوم زملائه بأخذه على محمل الجد في العمل فيجب عليه أن يتحدث بوضوحٍ وحزمٍ ليتمكن الناس من سماعه جيداً، وهذا يفرض عليه تعلّم مهارات التحدث والتواصل، مما يعمل على زيادة ثقته بنفسه والشعور بالراحة عند التحدث في الاجتماعات والمناسبات العامة.

- مساعدة الموظفين الجدد: عند انضمام موظف جديد إلى الشركة يجب الحرص على الترحيب به وتقديم المساعدة له والإجابة على الأسئلة التي يطرحها؛ مما يعمل على زيادة احترام الموظفين للشخص، وتقوية العلاقات معهم.

- الاستماع: يساهم الاستماع الجيد والإنصات لما يقوله الزملاء في العمل، والسماح لهم في التعبير عن أفكارهم وآرائهم، ومشاركتهم البعض من مشاكلهم، في التقرب منهم وبناء علاقاتٍ جيدةٍ ووطيدة معهم.

## رابعاً: تعامل الموظفين مع الزبائن

### 1- قواعد التعامل مع الزبائن

تتمحور خدمة الزبائن الرائعة حول التركيز على معاملة الزبائن بشكل جيد وتجاوز توقعاتهم ، يساعد اتباع هذه الأساليب المنظمات على إشراك الزبائن وبناء علاقات قوية ، يعتقد 68% من الزبائن أن مفتاح خدمة الزبائن الرائعة هو ممثل خدمة الزبائن المهذب” بغض النظر عن العمل ، فإن التميز في آداب خدمة الزبائن يمكن أن يحقق التميز والتفوق على المنافسين، يجب دمج المبادئ الأساسية الآداب الخدمة في كل جانب من جوانب العمل لتقديم خدمة عالية الجودة يجب العمل على ذلك من خلال التدريب والتعليم المناسبين حول كيفية التفاعل مع الزبائن ، يمكن أن تساعد قواعد خدمة الزبائن المنظمات على تقديم خدمة زبائن فائقة ، وإقامة علاقات طويلة الأمد مع الزبائن ، وبناء ولاء الزبائن ، وفيما يلي قواعد التعامل مع الزبائن الرئيسية التي ستساعد على تقديم خدمات ممتازة:

- كن شفافاً بشأن منتجاتك وخدماتك “الشفافية هي الوضع الطبيعي الجديد” يبحث الزبائن عن معلومات شفافة حول العلامات التجارية، يجب أن تفهم الشركات أثناء تنفيذ ممارسات الشفافية من منظور الزبائن ما يريدون معرفته وسماعه.

- تقديم المساعدة الاستباقية في المبيعات والدعم يعني أن تكون استباقياً هو فهم مشكلات الزبائن وتقديم الدعم قبل أن يصل الزبون إلى فريق الدعم الخاص بك ، الدردشة الحية هي أفضل قناة لتقديم دعم استباقي للزبائن ، باستخدام برنامج الدردشة المباشرة ، يمكنك التواصل مع الزبائن في الوقت الفعلي عندما يواجهون أي مشكلة أو عندما يكونون عالقين في أي صفحة محددة.

- اطلب من الزبون إبداء ملاحظاته بعد التوصل إلى حل ، تعتبر ملاحظات الزبائن عنصراً حيوياً لنجاح أي عمل من خلال التعليقات ، يمكنك تحسين فعالية منتجاتك وخدماتك ، أفضل وقت لطلب التعليقات من الزبائن هو بعد الحل الناجح للمشكلة من خلال تحليل ملاحظات الزبائن ، يمكنك قياس مستويات رضا الزبائن لتحسين آداب خدمة الزبائن لتقديم تجربة أفضل تعمل على تحسين الاحتفاظ بهم، الأسباب الرئيسية التي تجعل ملاحظات الزبائن مهمة لعملك، تساعدك التعليقات الواردة من الزبائن على معرفة ما يشعر به الزبائن تجاه العلامة التجارية.

- استخدام المفردات الصحيحة من المهم جدًا اختيار الكلمات الصحيحة قبل التحدث إلى زبائنك ،  
يمكن أن يحصل الزبائن على انطباع سيئ من خلال كلمات أو عبارات معينة يستخدمها وكلاء دعم  
الزبائن.

- إضفاء الطابع الشخصي على محادثتك يضيف التخصيص شرارة إلى خدمة الزبائن المملة، بغض  
النظر عن قطاع عملك وحجمه، تواصل مع الزبائن على المستوى الشخصي وقدم تجربة زبائن  
مخصصة.

## 2- مهارات التعامل مع الزبائن

بعض المهارات التي من المهم إتقانها في مجال خدمة الزبائن والتعامل مع الزبائن، والتي يجب أن يسعى كل  
موظف إلى تطويرها، كما يجب على كل قائد فريق البحث عنها عند تعيين أعضاء فريق جدد، من هذه  
المهارات:

- الانتباه : تعد القدرة على الاستماع حقًا للزبائن أمرًا بالغ الأهمية لتقديم خدمة رائعة لعدد من الأسباب،  
ليس من المهم فقط الانتباه إلى تجارب الزبائن الفردية، ولكن من المهم أيضًا أن تكون منتبهًا ومهتمًا  
بالتعليقات التي تتلقاها بشكل عام.

- القدرة على التواصل بوضوح: من المهم أن تضع في اعتبارك كيف تترجم بعض عادات الاتصال الخاصة  
بك إلى الزبائن، فعندما يتعلق الأمر بالنقاط المهمة التي تحتاج إلى نقلها بوضوح إلى الزبائن، يجب أن  
تحافظ على بساطة الشرح ولا تترك أي مجال لحدوث سوء فهم.

- معرفة المنتج: يتمتع أفضل محترفي خدمة الزبائن بمعرفة عميقة بكيفية عمل منتجات شركاتهم، فبدون  
معرفة منتجك بالتفصيل، لن تعرف كيفية مساعدة الزبائن عندما يواجهون مشاكل، لذلك يجب أخذ الوقت  
الكافي للتعرف على منتج الشركة وكذلك معرفة الزبون الذي سيستخدمه كل يوم.

- القدرة على استخدام لغة إيجابية: تعني خدمة الزبائن الفعالة امتلاك القدرة على إجراء تغييرات طفيفة  
في أنماط المحادثة الخاصة بك، فاللغة جزء مهم جدًا من الإقناع، كما أن الناس (خاصة الزبائن) يخلقون  
تصورات عنك وعن شركتك بناءً على اللغة التي تستخدمها.

- مهارات التمثيل: يحتاج كل محترف في خدمة الزبائن إلى مهارات التمثيل الأساسية للحفاظ على شخصيته المبتهجة على الرغم من التعامل مع الأشخاص الغاضبين تمامًا.

- مهارات إدارة الوقت: من الجيد التحلي بالصبر وقضاء بعض الوقت الإضافي مع الزبائن لفهم مشاكلهم واحتياجاتهم، ولكن هناك حد لمقدار الوقت الذي يمكنك تخصيصه لكل زبون ، فيجب على موظف خدمة الزبائن امتلاك مهارات إدارة الوقت عندما تدرك أنك ببساطة لا تستطيع مساعدة الزبون فكل ما عليك فعله هو اوصول الزبون إلى الشخص المناسب لمساعدته.

- القدرة على العمل تحت الضغط: هناك الكثير من الصفات لهذا النوع من الشخصية فهو "يحافظ على هدوئه"، وهو قادر على "البقاء هادئًا تحت الضغط"، وما إلى ذلك، ولكن كل ذلك يمثل نفس الشيء، قدرة بعض الأشخاص على التزام الهدوء وحتى التأثير على الآخرين عندما الأمور تصبح متوترة قليلاً، يعلم أفضل ممثلي خدمة الزبائن أنهم لا يستطيعون السماح لزبون غاضب بإجبارهم على فقدان رباطة جأشهم، ان وظيفتهم هي محاولة أن يكونوا بمثابة "الصخرة" للزبائن الذين يعتقدون أن العالم ينهار نتيجة مشاكلهم الحالية.

- التركيز الموجه نحو الهدف: أظهر العديد من خبراء خدمة الزبائن كيف أن منح الموظفين قوة غير مقيدة "لإبهار الزبائن" لا يولد دائمًا العوائد التي تتوقع العديد من الشركات رؤيتها، هذا لأنه يترك الموظفين بدون أهداف محددة.

- القدرة على التعامل مع المفاجآت: ربما لم يتم تناول المشكلة التي تواجهها على وجه التحديد في إرشادات الشركة، أو ربما لا يتفاعل الزبون بالطريقة التي كنت تعتقد أنه سيفعلها، مهما كانت الحالة، فمن الأفضل أن تكون قادرًا على التفكير مليًا، كما أنه من الأفضل أيضًا إنشاء إرشادات لنفسك في هذه الأنواع من المواقف.

- مهارات الإقناع: يعرف موظفو دعم الزبائن المتمرسون أنه في كثير من الأحيان، سنتلقى رسائل في بريدك الوارد من أشخاص لا يبحثون عن الدعم؛ يفكرون في شراء منتج شركتك، لنقل مهارات خدمة الزبائن إلى المستوى التالي حقًا، تحتاج إلى بعض التمكن من الإقناع حتى تتمكن من إقناع الزبائن المحتملين المهتمين بأن منتجك مناسب لهم (إذا كان حقًا)، لا يتعلق الأمر بتقديم عرض تقديمي للمبيعات إلى كل بريد

إلكتروني، ولكنه يتعلق بعدم السماح للزبائن المحتملين بالفرار لأنك لا تستطيع إنشاء رسالة مقنعة تفيد بأن منتج شركتك يستحق الشراء.

- القدرة على قراءة الزبائن: لن تكون دائماً قادرًا على رؤية الزبائن وجهًا لوجه، وفي كثير من الحالات، لن تسمع حتى صوت الزبون ، لكن هذا لا يعفك من فهم بعض المبادئ الأساسية لعلم النفس السلوكي والقدرة على قراءة الحالة العاطفية الحالية للزبون،. أنت لا تريد أن تخطئ في قراءة زبون وينتهي بك الأمر بفقدانه بسبب الارتباك وسوء التواصل.

- الرغبة في التعلم: على الرغم من أن هذه هي المهارة الأكثر عمومية في هذه القائمة، إلا أنها أيضًا واحدة من أهم المهارات بعد كل شيء، الاستعداد للتعلم هو الأساس لتنمية مهاراتك كمتخصص في خدمة الزبائن.





وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
الجامعة التقنية الشمالية  
المعهد التقني/ نينوى

# اخلاقيات المهنة

قسم أنظمة الحاسوب  
المرحلة الثانية

اعداد : م.م. حسان ثابت نعمان

## اخلاقيات المهنة عبر الانترنت

### اولاً: اخلاقيات التعامل عبر الانترنت

يُعدّ الإنترنت عالماً واسعاً يُستخدم في العديد من المجالات، ولا بد من مراعاة الآداب والأخلاقيات اللازمة أثناء استخدامه، لأن الإنترنت أصبح امتداداً للحياة التي يعيشها أفراد المجتمع على أرض الواقع، وتطبق عليه جميع القوانين والأخلاقيات التي تُطبّق على أرض الواقع، وتقبّل الآخرين والتسامح معهم على اختلاف ثقافتهم، وتتمثّل هذه الآداب في جوانب عديدة، فيما يأتي ذكر لبعض منها:

**1- احترام خصوصية المعلومات:** يجب الانتباه إلى عدم مشاركة المعلومات الشخصية على شبكة الإنترنت، وتجنب استخدام البيانات الشخصية والحسابات الخاصة أو رفع ملفات خاصة باستخدام شبكات الإنترنت العامة، وذلك لأن الشبكات العامة قد تحتفظ بالمعلومات والملفات حتى بعد الانتهاء من التصفح، وقد تتم مشاركتها مع أشخاص آخرين دون علم المستخدم، وعلى الصعيد الآخر يجب مراعاة خصوصية الآخرين وعدم الدخول إلى حساباتهم أو ملفاتهم الشخصية حتى لو ظهرت لدى المستخدم.

**2- تعزيز الرقابة الذاتية:** ينتشر المحتوى المسيء على الإنترنت كما ينتشر المحتوى الجيد، فقد يتعرض المستخدم لمواقع مسيئة أو محتوى سيئ، وللحدّ من تعرض المستخدم لهذا المحتوى هناك عدة طرق للتعامل مع الأمر: أن يكون رقيباً على ذاته ويتجنب هذا المحتوى فور التعرض له، أو أن يستخدم نظام حماية ما يحجب هذا المحتوى تلقائياً، ليجعل تصفح الإنترنت بالنسبة له أكثر سهولة وأقلّ إذاءً له، بالإضافة إلى تطبيقات حجب الإعلانات لتجنب الإعلانات المسيئة، تُعدّ الأجيال التي وُلدت بعد انتشار التكنولوجيا والإنترنت على دراية كبيرة بالتعامل معه تقنياً، لكن لا بدّ من وجود الرقابة والتوجيه من الآباء والأمهات للأطفال والقاصرين حتى لا يتعرضوا لمشاكل عبر الإنترنت، فيجب الانتباه إلى المحتوى الذي يشاهدونه بحيث لا يكون مسيئاً، ومعرفة اهتماماتهم والأمور التي يبحثون عنها عبر الإنترنت، وإرشادهم بألا يشاركوا معلوماتهم الشخصية، أو عنوان المنزل، أو صورهم الشخصية مع أحد لا يعرفونه عبر الإنترنت، فهذا قد يعرضهم للابتزاز أو التمر، كما يجب الحذر من إيمانهم على الإنترنت، ومن الجدير بالذكر أنّ هذا ليس بهدف حدّ لحرّيتهم وإنما بهدف إرشادهم وحمايتهم للتعامل مع الإنترنت بشكل أفضل.

3- مراعاة آداب التواصل عبر الإنترنت: يمكن التواصل مع الآخرين عبر الإنترنت من خلال البريد الإلكتروني أو مواقع التواصل الاجتماعي، لكن لا بدّ من مراعاة مجموعة من الآداب، منها ما يأتي:

- استخدام ألفاظ مهذبة ولطيفة أثناء التواصل وعدم استخدام لغة مسيئة.
- مشاركة المعلومات المفيدة للآخرين وتجنّب نشر أي محتوى مسيء لشخص، أو عرق، أو دين.
- عدم إزعاج أشخاص لا يعرفهم المستخدم.
- احترام اختلاف وجهات النظر.

4- مراعاة حقوق النشر: من المهم التعامل مع الآخرين عبر الإنترنت كما يتمّ التعامل معهم في الحياة على أرض الواقع، فلا بد من عرض شخصيتك بوضوح ومصداقية وعدم انتحال شخصية أحدهم أو استخدام شخصية مزيفة، وألاً ينسب المستخدم أي عمل قام به أحد آخر إلى نفسه، سواء كان نصّاً، أو فيلماً، أو موسيقى، أو برمجية ما، فهذه تعدّ سرقة حتى لو كانت عبر الفضاء الإلكتروني.

#### ثانياً : آداب التواصل عبر الإنترنت

هناك مجموعة من الآداب التي يجب احترامها من أجل التعامل بأسلوب لائق عبر الإنترنت، حيث إن التحدث باحترام دون تتمرّيع يعتبر من الأسباب الرئيسية التي تتطلب اتباع هذه الآداب في التواصل عبر الإنترنت، ومنها التالي:

- عدم استخدام السخرية بحرية: فإنه خلال التحدث مع شخص ما بطريقة مباشرة، نتبع أسلوب التواصل بتعابير الوجه والإيماءات، بينما عبر الإنترنت، يجب ألا يشعر الطرف الآخر بالسخرية في سلوك الحديث.
- التعامل بطريقة مهذبة كما في الواقع: حيث ينبغي أن يكون السلوك المؤدب عبر الإنترنت من الأمور الشائعة، مثلما الحال في الحياة الواقعية، ولكن لسوء الحظ، لا يوجد الكثير ممن يحترمون ذلك في جميع المواقف.
- استعمال قواعد النحو الصحيحة وعلامات الترقيم: يميل العديد من الأشخاص إلى تجاهل القواعد النحوية عند الكتابة والتواصل عبر الإنترنت، وعلى الرغم من هذا، فإن اتباع القواعد الصحيحة وعلامات الترقيم، قد يؤدي إلى جعل الحديث أكثر احترافية.

• **عدم الخروج من الموضوع فجأة:** حينما يكون النقاش مستمر، فمن المهم كثيرًا أن يظل الطرفان في الموضوع، وعدم تخطيه بشكل محرج.

• **احترام خصوصية الآخرين:** من الضروري التعامل مع خصوصية الناس، بذات الطريقة التي يرغب الفرد في أن يتعامل بها الآخرين مع معلوماته الشخصية.

### ثالثاً: إيجابيات استخدام الإنترنت

الإنترنت هو بمثابة شبكة عالمية مكونة من مجموعة شبكات مترابطة، والتي تعمل على توفير وسائل أساسية للاتصالات التفاعلية اللاسلكية، وبالرغم من نشره للمرة الأولى في عام 1969م، إلا أنه أصبح متاحًا للجمهور فقط في التسعينيات، وهو مثل جميع الأشياء التي تتضمن على آثار إيجابية وسلبية، وفيما يلي نذكر إيجابيات استخدام الإنترنت :

• توفير الاتصال الفعال من خلال استعمال خدمات البريد الإلكتروني، بالإضافة إلى الرسائل الفورية لجميع أنحاء العالم.

• يعمل على جعل المعاملات التجارية أفضل، حيث يوفر الوقت بشكل فعال.

• أدت الخدمات المصرفية، إلى جانب التسوق عبر الإنترنت إلى تحويل الحياة لتصبح أقل تعقيدًا.

• يستطيع الإنسان الوصول إلى آخر الأخبار التي حدثت في العالم، وعدم الاعتماد على التلفزيون أو الصحف.

• في مجال الأعمال، يستطيع الأشخاص الآن تبادل المعلومات عبره، مما يساعد على تطوير البحث.

### رابعاً: سلبيات استخدام الإنترنت

للإنترنت مجموعة من الآثار السلبية التي تضر بالمجتمعات، وتتضمن سلبيات استخدام الإنترنت الآتي:

• سهولة الوصول إلى مواد غير قانونية أو غير مناسبة للمجتمع من خلال الإنترنت، والتي لا تتناسب مع بعض الأعمار.

• من الممكن أن يتسبب الإدمان على الشبكات الاجتماعية في تعطيل حياة الشخص على المستوى الشخصي، وأيضًا المهني.

• يستعمل بعض الأشخاص الإنترنت بهدف اختراق حسابات الآخرين نتيجة القيام بأنشطة زائفة، مما يؤدي إلى سرقة البيانات أو المعلومات المصرفية.

• من المنتشر حول العالم استخدام الإنترنت بغرض نشر الكراهية والإرهاب، حيث إن تلك السيناريوهات من الأمور الكارثية التي تشكل خطر على العالم.

## خامساً: أخلاقيات العمل عن بعد

### 1- العمل عن بعد

يُعرف العمل عن بعد أنه أسلوب عمل يسمح للعاملين بالعمل خارج بيئة المكتب التقليدية، ويعتمد ذلك على مفهوم إمكانية إنجاز العمل بنجاح دون الحاجة للقيام به في مكان مخصص، فبدلاً من الذهاب كل يوم إلى المكتب الخاص بالعمل يسمح العمل عن بعد بتنفيذ المشاريع وتحقيق الأهداف المرجوة في أي مكان تشاء، حيث يمتاز العمل عن بعد بالمرونة التامة مقارنة بالعمل التقليدي؛ إذ يُمكن التنسيق بين الحياة المهنية والشخصية والتعايش معهما بكل سهولة ويسر.

### 2- سلوكيات وقيم العمل الواجب توافرها في العمل عن بعد

يجب أن يتوفر في العمل عن بعد مجموعة من السلوكيات والقيم، حيث تُمثل سلوكيات العمل عن بعد مجموعة من المعايير والقيم الأخلاقية التي يجب أن يتحلّى بها العامل ضمن نطاق بيئة العمل، وفي المقابل يجب أن يتمتع العامل عن بعد بمجموعة من قيم العمل التي تُساعده على التطور والإبداع في عمله، وتتحدد هذه القيم بالضوابط المهنية، والأخلاقية، والمبادئ والتعاليم التي تُميز الموظفين.

أهم سلوكيات العمل الواجب توافرها في العمل عن بعد

تتمثل أهم سلوكيات العمل عن بعد بكلّ من الآتي :

- الشفافية في وقت العمل: يتطلب العمل عن بعد وكذلك العمل المكتبي إنشاء خطة أسبوعية وقائمة بمهام العمل، وتحديد المدة التي يستغرقها العمل عن بعد.
- التواصل الفعّال: يُعتبر التواصل أمراً حيوياً في مسألة العمل عن بعد، فلا بُدّ من التواصل مع مدير العمل لمناقشة العمل الذي تمّ إنجازه، والأعمال التي تمّ التخطيط لها في الآونة القادمة.
- فصل أوقات العمل عن الأوقات الشخصية: يصعب فصل ساعات العمل عن بعد عن الأوقات الشخصية، ولكن من أهم سلوكيات العمل عن بعد هو الفصل بين ساعات العمل عن الحياة الشخصية، وذلك لتجنب إرهاق العمل، والتمتع بالحياة الشخصية بعيداً عن أوقات العمل.
- تحمل مسؤولية العمل: يجب على الموظف عن بعد تحمّل مسؤولية العمل؛ وذلك لكسب ثقة صاحب العمل.

أهم قيم العمل الواجب توفرها في العمل عن بعد يجب توفر مجموعة من القيم لكل من يمتلك عملاً عن بعد، وتتمثل هذه القيم بكلّ مما يلي:

- العمل الجادّ والتحلي بأخلاقيات العمل.
- الثقة بالنفس.
- تحمّل المسؤولية.
- القدرة على التكيف مع بيئة العمل عن بعد.
- الصدق والنزاهة.
- دوافع ذاتية لإنجاز الأعمال بالوقت المناسب والمحدد.
- دوافع للتطور والتعلّم.
- الاحترافية في العمل.
- الوفاء.

### 3- مهارات العمل عن بعد

تتمثل مهارات العمل عن بعد بكلّ من الآتي:

- مهارات الاتصال: تتصدر مهارات الاتصال قائمة مهارات العمل عن بعد، فهو أهم مهارة يمكن أن تُعزز العمل عن بعد، وتتعدد آليات التواصل عن بعد عن التواصل المباشر؛ إذ يُمكن التواصل من خلال الدردشة، ومكالمات الهاتف، والتسجيلات الصوتية، ومكالمات الفيديو.
- المهارات التقنية: يركز العمل عن بعد بشكل أساسي على التكنولوجيا، حيث تُتيح إدارة النشاط التجاري من أي مكان، فاستخدام الآليات والتطبيقات والأدوات والبرامج التقنية من الأمور الحاسمة والمهمة في إدارة فريق العمل عن بعد، حاسماً وبالغ الأهمية في بناء وإدارة الفرق التي تعمل عن بعد.
- مهارات التنسيق بين البيئات الزمنية المختلفة.