المحاضرة الرابعة

قيم وأخلاقيات إيجابية في العمل

(الجزء الثاني)

المطلب الأول: النزاهة

النزاهة لغويا هي الاستقامة، والترفع والعلو والسمو عن الأخلاق السيئة وعن القيم السيئة، وتشير أيضا النزاهة إلى الموضوعية وعدم الذاتية، فهي التزام الشخص بالأمانة.

أولا: مفهوم النزاهة في الأداء الوظيفي

تشير النزاهة في الأداء الوظيفي إلى تطبيق مفهوم النزاهة السابق الإشارة إليه في بيئة العمل، بمعنى أن العاملين بأي مؤسسة عليهم أن يلتزمون بالنزاهة عند أداءهم للأعمال المطلوبة منهم أو عند ممارستهم للمهن الخاصة بهم.

أي أن العاملين عليهم أن يتصفوا بالقيم الجيدة والأخلاق الحسنة وأن يحرصوا على الموضوعية في قراراتهم وأفعالهم واتجاهاتهم، وأن يقدموا الاحترام والتقدير لأنفسهم بما يلزم من يتعامل معهم بتقدير الاحترام والتقدير المناسبين.

فالنزاهة مبدأ وقيمة ايجابية في العمل تساهم في تحسين بيئة العمل، وتساهم في زيادة درجة المهنية للأداء الوظيفي.

ثانيا: محاورتحقيق النزاهة في الأداء الوظيفي:

هناك محاور عديدة لتحقيق النزاهة في الأداء الوظيفي، يمكن تحديد أهمها في الآتي:

1- رفع شعار النزاهة في بيئة العمل.

2- التزام المسؤولين بالنزاهة في الأداء الوظيفي.

3- توفير البرامج التدريبية عن النزاهة في الاداء الوظيفي.

4- توضيح محاور تحقيق النزاهة في الاداء الوظيفي وأساليب ممارسة ذلك في بيئة العمل.

5- توضيح قيمة ومبدأ النزاهة في الأداء الوظيفي في مواثيق شرف (الدساتير الأخلاقية) للمهن التي ينتمي إليها العاملين بالمؤسسة كإحدى القيم التي يجب أن يلتزمون بها عند ممارسة المهن الخاصة بهم.

ثالثا: الآثار المترتبة على تحقيق النزاهة في الأداء الوظيفي

1- تحقيق أداء وظيفي متميز.

2- إعطاء انطباع جيد عن العاملين في المؤسسة.

3- تدعيم ممارسات أداء الجودة الشاملة.

4- تحقيق درجة مهنية أعلى عند ممارسة في العاملين في المؤسسة للمهن التي ينتمون إليها.

5- إلزام العملاء باحترام وتقدير العاملين في المؤسسة.

رابعا: معوقات تحقيق النزاهة في الاداء الوظيفي

1- عدم معرفة معنى وأهمية النزاهة.

2- عدم معرفة الآثار الإيجابية المترتبة على تحقيق النزاهة.

3- عدم التزام المسؤولين بالنزاهة.

4- عدم وجود طرق تأديبية فعّالة للموظفين الذين لا يلتزمون بالنزاهة في الأداء الوظيفي.

المطلب الثاني: المساءلة

يقصد بالمساءلة خضوع كل شخص أو كل جهة مسؤولة للمراجعة وتحمل الأطراف لالتزاماتهم ومسؤولياتهم عن الأفعال التي بدرت منهم، حيث لا يوجد شخص أو جهة بعيد عن المساءلة، **فالمساءلة هي حق العملاء والجمهور**.

والفرق بين المحاسبة والمساءلة، هو كما يلي:

1- المحاسبة للأوجه المالية فقط.

2- المساءلة تشمل كل الأوجه (الأخلاقية والقانونية والإدارية والبيئية) بما فيها الجوانب المالية أيضا

المطلب الثالث: مشاركة المرؤوسين

تعتبر المشاركة في بيئة العمل من المبادئ الرئيسية للنجاح في تحقيق أهداف العمل، فالمشاركة شيء ضروري، هذا ويقصد بالمشاركة التفاعل الإيجابي للفرد عقليا وعاطفيا وسلوكيا في بيئة العمل، بطريقة تساهم في تحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية، ويرتبط مفهوم المشاركة بدرجات متفاوتة من اشتراك العاملين في العملية الإدارية واتخاذ القرارات المتعلقة بأعمالهم، ***ومن نتائج مشاركة المرؤوسين نذكر:***

1- ضمان معاونة المرؤوسين مديريهم.

2- تقبل المرؤوسين للقرارات التي شاركوا فيها.

3- تقليل مقاومة المرؤوسين للسلطة.

4- تقليل مقاومة المرؤوسين للتغيير الذي ساهموا في اقتراحه.

5- نجاح البرامج والمشروعات التي شارك المرؤوسين في تخطيطها.

6- تشجيع المرؤوسين على المساهمة في تحمل المسؤولية، وذلك لشعورهم وتفاعلهم مع الموقف.

7- بناء وتدعيم الولاء للمرؤوسين تجاه المؤسسة التي تحرص على أخذ رأيهم واحترامه وعلى إتاحة الفرصة لهم للمشاركة في جميع مراحل العمل.

المطلب الثالث: عدم تعمد الضرر

عُرِفت مسؤولية المهني المحترف بوضوح منذ 2500 عام في القسَم الذي أطلقه الطبيب اليوناني **أبقراط** بالولاء للمهنة وشرف احترافها، وهي تعني **"قبل كل شيء، عدم تعمد الإضرار"**.

حيث أن أي محترف سواء كان طبيبا أو صيدلانيا أو رجل أعمال أو محاميا لا يمكنه الوعد بأنه بصنع الخير لعميله، وكل ما يمكن هو محاولة ذلك، ولكنه يمكنه الوعد بأنه لن يقوم بالإضرار به عن علم وقصد، وعلى العميل بدوره أن يثق في أن المهني المحترف لن يضره عن قصد، وإلا فلا يمكن الوثوق به قطعيا، ويجب أن يكون للمهني المحترف استقلال ذاتي، ولا يجوز للعميل التحكم فيه أو الإشراف عليه أو توجيهه.

المطلب الرابع: أخلاقيات البيع

من أخلاقيات البيع نذكر أهمها:

1 – يجب أن يزود البائع المشتري بالتحذيرات واحتياطات السلامة والامان عن السلع التي يبيعونها (أحيانا يكون كافيا أن يلفت البائعون انتباه المشترين إلى التحذيرات والاحتياطات المكتوبة والمرفقة مع السلع والخدمات المعينة).

2- يجب أن يحجم البائع عن الكذب والخداع عند تعاملهم مع العملاء.

3- يجب أن يجيب البائع عن الأسئلة المباشرة، وأن لا يتهرب منها أو يحجب المعلومات التي يسأل عنها المشترون (حتى لو كانت تقلل من احتمال إجراء تبادلات بيعية ناجحة)، ومع ذلك فإن لديهم المبررات في رفض الإجابة على الأسئلة التي سوف تطلب منهم الكشف عن السلع والخدمات التي يقدمها المنافسون، أو إعطاء معلومات عن البائعين الآخرين.

4- لا يجب أن يقوم البائع ببيع بنودا يعرف أنها معيبة أو رديئة الجودة دون تنبيه العملاء إليها (لا يكون هذا الواجب قائما، إذا كان من المتوقع أن المشتري يدرك رداءة جودة ما يشتريه).

مدرس المقرر: د. عبدالله سمير موسان