

## 1. أخلاقيات المهنة :التأصيل اللغوي و المفاهيمي.

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

يعرف قاموس أكسفورد : مصطلح Ethics بأنه كلمة تعني الخلق اصطلاحا المبادئ الأدبية وقواعد السلوك . وتظهر الأخلاق على صورة أفعال وأقوال تصدر عن الإنسان فتعكس حكمه الأخلاقي على الأمور، وقد جاء أن الأخلاق هي قيم المجتمع الأمرة بالمعروف مع تقاليد و الناهية عن المنكر، والأخلاقي هو ما كان من سلوك الحسن في مجتمع ما متماشيا وأعرافه الأمرة بالمعروف والناهية عن المنكر .

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" بناء على اختلاف الغاية والهدف منه، وكذلك تبعاً للخلق . المعرفين للأخلاق، فنرى أن الغزالي قد عرف بأنه " عبارة عن هيئة في النفس راسخة عنها 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 ، فرب شخص خلقه السخاء، ولا يبذل إما لفقد المال أو لمانع، وربما يكون خلقه البخل وهو يبذل إما لباعث أو لرياء، تلك الهيئة الراسخة في النفس .

### أهمية الأخلاق:

للأخلاق والسلوكيات الأخلاقية أهمية بالغة باعتبارها من أفضل العلوم وأشرفها وأعلاها قدرا وأدائها هي التي تميز سلوك الإنسان عن سلوك البهائم في تحقيق حاجاته الطبيعية، أو في علاقاته مع غيره من الكائنات الأخرى، فالآداب الأخلاقية في كل المعاملات زينة الإنسان وجليته الجميلة، وبقدر ما يتحلى بها الإنسان يضيء على نفسه وبهاء، وقيمة إنسانية . و تكمن أهمية الأخلاق من خلال الدور الذي تلعبه في التأثير على العديد من المجالات مما يجبر المنظمات والمؤسسات على الالتزام بها في توجيهها ومنها:

تعزيز مصداقية المنظمة مع المرؤوسين.

تزويد المنظمات بالربح والمنفعة في جميع المجالات.

المساعدة في تحسين عملية صنع القرار.

إيجاد المصداقية بين المنظمات والمجتمع.

المحافظة على المجتمع والبيئة بدرجة أكبر من القوانين والأنظمة.

والتزام المجتمع بالأخلاق والتمسك بها ضمان لتحقيق السعادة والطمأنينة كما ان "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. َّ لحياة الأمم والشعوب والأفراد ، بحيث تنظم العلاقات فيما بينها.

### مفهوم أخلاقيات المهنة :

يمكن تعريف أخلاقيات المهنة بأنها مجموعة من المبادئ والمعايير التي تعد مرجعا للسلوك المطلوب لأفراد المهنة الواحدة، و التي يعتمد عليها المجتمع في تقييم أدائهم. لسلوك أفراد المهنة المستحب والتي يتعهدون بالتزامها وهي المبادئ والمعايير التي تعتبر أساسا ومراعاتها وعدم الخروج على أحكامها .

وهي مجموعة القيم والأعراف والتقاليد التي يتفق ويتعارف عليها أفراد مهنة ما حول ما هو حق وعدل في نظرهم وما يعتبرونه أساسا لتعاملهم وتنظيم أمورهم وسلوكهم في إطار المهنة ويعبر المجتمع عن استيائه واستنكاره لأي خروج عن هذه الأخلاق بأشكال مختلفة تتراوح بين عدم الرضى وبين المقاطعة والعقوبات المادية . ويمكن كذلك حصر الصفات الأخلاقية للمهنة في خمس مجموعات كالاتى :

الطهارة والقدسية: عن طريق حسن السيرة والسلوك وجودة الأداء .

الاستقامة: وما تقتضيه من المشورة والوفاء والصدق.

التعاون: وما يستلزمه من تعميق معاني الأخوة والاحترام والصبر.

الامانة: وما تشمله من عدم افشاء السر والاستغلال والكذب.

المحبة: وما تشمله من معاني التواد والإحسان والإيثار .

وتهتم أخلاقيات المهنة بكيفية التصرف اللائق أثناء ممارسة الأنشطة المهنية المختلفة , كما تعبر عن ضرورة أداء الموظف لمهامه في كل وقت وفق قانون الدولة، الإقليم، المجتمع، والمنظمة التي يشتغل فيها , فأخلاقيات المهنة عبارة عن ثقافة مستمدة من قيم الفرد تدفعه لأن يكون مسؤولا عن العمل الذي يقوم به. وقد تم تحديد مجموعة من الخطوات يمر فيها الموظف حتى يصل إلى المستوى المقبول من أخلاقيات المهنة :

**الانضباط:** بحيث أن الغياب والتأخر يعد من أهم العوامل المؤثرة على الأداء السلبي للموظف، ويمكن للموظف الوصول إلى أعلى درجات الانضباط من خلال جعل وظيفته من أهم أولوياته، معرفة واجباته والخطة الزمنية لإنجازها، ضبط الوقت، إعطاء لنفسه الراحة الكافية، و اعلام الجهات المعنية في حالة غيابه.

**صفات الموظف:** فالمشرف يتوقع من الموظفين التعاون مع بعض لتحقيق أهداف العمل لذلك يجب على الموظف أن يحسن علاقته بالمنظمة ، بالوظيفة، وبزملاء العمل، ومن بين الصفات التي يجب أن تتوفر في الموظف: الولاء، الصدق، الثقة المتبادلة، التبادل والتعاون في انجاز المهام، الأمانة، وروح المسؤولية .

**فرق العمل:** بحيث تضمن فرق العمل انجاز المهام بكفاءة وفعالية أكثر، تحقيق أهداف المنظمة وأهداف الموظف من خلال كسبه لمعارف ومهارات جديدة، لذلك على الموظف احترام أعضاء فريق العمل، الالتزام بفعالية ضمن عمل الفريق، روح التضحية، فتح فرص التعلم وا مجال للآخرين للتعلم، التوجه نحو المستهلك وتحقيق أهداف المنظمة، التحلي. عطاء بالسلوكيات الإيجابية في علاقته مع أعضاء فريق العمل، والثقة في الآخرين.

**المظهر:** بحيث أن مظهر الموظف يعطي صورة واضحة عن التزامه واحترامه للوظيفة، للمنظمة، لزملائه الموظفين، للجهات العليا، وللمستهلكين

**المواقف:** فيجب أن تكون للموظف مواقف إيجابية تعكس ثقته في نفسه.

**الإنتاجية:** حيث يمكن للموظف من تحسين إنتاجيته من خلال احترام إجراءات العمل، إجراءات السلامة، وطرق استخدام موارد المنظمة .

**المهارات التنظيمية:** إذ يجب على الموظف إدارة وقته وتطوير مهاراته من خلال أداء مهامه في المنظمة. **الاتصال:** فعلى الموظف أن يملك قدرات عالية على الاتصال الفعال مع الآخرين سواء كان أو غير لفظي بحيث يظهر ثقافة الاحترام والشعور بالآخرين. الاتصال لفظي .

**التعاون:** من خلال علاقات عمل جيدة تعتمد على فعالية إدارة تصادم الأدوار والحل الجماعي لمشكلات العمل. **الاحترام:** فلا يمكن أداء أي عمل مع الآخرين إذا لم يدرك الموظف سياسات احترامه لمن هم أعلى أو أقل منه في المستوى الوظيفي.