

السلوكات الأخلاقية السلبية في الوسط المهني الأسباب، الآثار، المعالجات.

د. سعد الدين بوطبال،

قسم علم النفس،

المركز الجامعي غليزان (الجزائر).

b.saadsaad@hotmail.fr

الملخص:

تعتبر الأخلاق في الوسط المهني من أهم المواضيع التي نالت اهتمام الباحثين والدارسين المتخصصين وذلك لما لها من أثر بالغ على المنظمة إن سلبا أو إيجابا. فبالنظر إلى مصادرها المتمثلة في الدين والبيئة الاجتماعية - الثقافية؛ يمكننا أن تكون مصدرا للعديد من السلوكات الأخلاقية السلبية في الوسط المهني بفعل تغلغل النظام الاجتماعي التقليدي بسلبياته على المستوى الفردي والجماعي داخل المؤسسة، وذلك من خلال الثقافة التقليدية التي تضمنها التشبث الاجتماعية، ومن بين هذه السلوكات الأخلاقية السلبية في الوسط المهني نجد:

عدم الالتزام بالأنظمة والقوانين، تكوين الشبكات الاجتماعية لأغراض شخصية، السلوك الانتهازي، سلوكات العنف اللفظي والنفسي خاصة بين العاملين فيما بينهم وحتى مع الجمهور الخارجي، خيانة الأمانة وضعف الولاء للمنظمة، الوشاية والقذف، سلوكات الفساد، عدم احترام الوقت، عدم الإلتقان وضعف الإخلاص في العمل، ... ألخ. ولعلّ من بين أهم الأسباب الداعمة لبروز هذه السلوكات السلبية؛ البيئة الاجتماعية الثقافية السائدة بمختلف مكوناتها السلبية، زيادة على الوضع النفسي الاجتماعي والاقتصادي الذي يطبع الحياة الاجتماعية التفاعلية بصفة عامة.

في الحقيقة يعتبر العنصر البشري العنصر الرئيس في تطور وازدهار أي مؤسسة، ولا يتأتى ذلك إلا بالعمل على المستوى الإنساني الأخلاقي الفردي والجماعي، فالمنظمة في العصر الراهن تبنى على أساس الالتزام النفسي الاجتماعي والأخلاقي على المستوى الفردي والجماعي، كي تحقق التطور والنجاح؛ خاصة في ضوء المعطيات العصرية الراهنة والتنافسية الشديدة على جميع المستويات، وبكل الوسائل الفعالة المتاحة.

الكلمات المفتاحية: أخلاقيات العمل - المنظمة - الثقافة التنظيمية - القيم التنظيمية.

مقدمة:

تفرض التحديات الراهنة وما أفرزته تداعيات العولمة بشقيها الثقافى والإقتصادي على المنظمات إعادة النظر في تفكيرها وسياساتها؛ خاصة فيما يتعلق بالموارد البشرية وتنظيمها الداخلي من خلال سلوكات أخلاق العمل، حتى توفّق بين متطلبات العمال والموظفين - الجمهور الداخلي - واحتياجات الزبائن - الجمهور الخارجي - ، وهي بذلك تضمن استمراريتها وتطورها وتحقيق مردودية أفضل.

تبرز الحاجة ملحة للأخلاق في الوسط المهني كون الموظف هو جزء من المجتمع، والمؤسسة بدورها تهدف لخدمة الفرد والمجتمع، فالفرد أو العامل مطالب حينها بالتوفيق بين مصالحه الشخصية والمصلحة العامة لزيادة فاعلية أدائه من جهة، ونجاح وتطور المؤسسة التي ينشط فيها من جهة أخرى. إن فاعلية الأداء في المنظمات بمختلف أنواعها وأهدافها يتأثر بشكل مباشر أو غير مباشر بقيم وأخلاق الأفراد والجماعات التي تتواجد ضمنها المؤسسة، فالمنظمات في وقتنا الراهن لا بد لها إن أرادت التميز والنجاح والتطور أن تمتلك مزايا أخلاقية تجاه جمهورها الداخلي والخارجي في إطار ما يسمى بالقيم التنظيمية، في إطار ثقافة تنظيمية يجب أن تجسدها المؤسسة في شكل إجراءات عملية.

وهذا ما يجب أن تتبناه المنظمات في حياتنا الاجتماعية وذلك بتحويلها إلى منظمات أخلاقية حيث أنّ العامل يتمتع بقيم أخلاقية عالية، والأمر نفسه للقيادة وحتى تنظيم المنظمة.

1- مفهوم المنظمة (المؤسسة):

ينظر إلى المنظمة على أنّها مجموعة من الأفراد أو العناصر يتفاعلون فيما بينهم لتحقيق غايات محددة وفق تنظيم محدد للعلاقات التي تربط بين عناصر المنظمة لتحقيق أهدافها بالاستخدام الفاعل للموارد المادية والبشرية المتاحة. والحقيقة أنّ المنظمة مهما كانت طبيعتها يمكن اعتبارها ككيان اجتماعي مصغر متواجد ومنفتح على المجتمع برمته يتأثر به ويؤثر فيه.

كما يمكن اعتبار المؤسسة مهما كانت طبيعتها أنّها منظمة، فالمؤسسة هي كل وحدة قانونية، سواء كانت شخصا ماديا أو شخصا معنويا، والتي تتمتع باستقلال مالي في صنع القرار، وتنتج سلع وخدمات تجارية.

(Longatte & Jacques, 2004 : 01)

بالفعل تؤثر المؤسسة -أي المنظمة- في الحياة الاجتماعية التفاعلية، فهي تساهم في تقديم منتوجات وخدمات عديدة للأفراد في شتى مجالات الحياة.

يتسم العصر الحالي بالتغير المستمر، والحاجات المتعددة والمتزايدة، خاصة في ظل التأثير المتزايد للعولمة وما تفرضه من قيم وتقنيات جديدة، وباعتبار أنّ المنظمة جزء من المجتمع تتأثر به وتؤثر فيه كان لزاما عليها أن تساير التغيرات الاجتماعية المتسارعة، وهذا ما يفرض على المنظمة أن تعمل على التأقلم مع محيطها الداخلي والخارجي، وفي هذا الصدد ظهر مفهوم "المنظمات المتعلمة" حيث تعتبر بأنّها "المنظمة التي تعلم وتشجع التعليم بين أعضائها، وتروج تبادل المعلومات بين العاملين، ومن ثم تخلق قوة عمل أكثر معرفة، مما يؤدي إلى خلق منظمة مرنة للغاية، حيث يقبل العاملين على الأفكار الجديدة ويتكيفون معها ويتبادلونها من خلال رؤية مشتركة" (هدى صقر، 2002: 2)

ومنه أصبح لزاما على المنظمة أن تهتم بالجانب المادي والتكنولوجي دون إهمال الجانب الإنساني والثقافي التفاعلي الذي له أثر بالغ في سيرورة تطور ونجاح المنظمة، وهنا ظهرت ما تسمى بالمنظمات الأخلاقية والتي من أهم سماتها حسب (Pastin, 1986) ما يأتي:

- التفاعل المستقر والفاعل داخل المنظمة.
- المنظمة قائمة على التفاعل المتبادل.
- المسؤولية فيها فردية وليست جماعية.
- تعتمد على القيم العالية لأفرادها.

وأضاف الباحث (Daft, 2003) أنّ المنظمات الأخلاقية تعتمد على القيم الأخلاقية في بنائها، وأهم ما يميزها أنها تتوفر على أخلاقيات لأفرادها مثل: (الاستقامة، الصدق، الثقة، المعاملة الصادقة، العدل، ...الخ). كما أنّها تتوفر على أخلاقيات القيادة مثل: (نمذجة الدور، دعم القيم الأخلاقية وتبليغها، مكافئة السلوك الأخلاقي ومعاقبة السلوك غير الأخلاقي). كما أنّ المنظمة الأخلاقية تعتمد على القيم الأخلاقية في نظامها وهيكلها التنظيمية.

ومن بين أهم النماذج الناجحة في إدارة المنظمات بصفة عامة سواء من ناحية العلاقات الإنسانية أو المردودية والنجاحة الاقتصادية نجد أنها مؤسساتها تعتبر منظمات أخلاقية في الأساس مثل: النموذج الياباني، وأهم ما يميزه الخصوصية النفس اجتماعية - الثقافية التي تجعل منه حالة متفردة وفريدة، إذ تعتبر المؤسسات في اليابان كجماعة إنسانية تقدر العمل الجماعي، وتصنف العمال كشركاء والاعتماد على القيم والأخلاق. حيث أفرز هذا الوضع - الذي يعتمد على الأخلاق والقيم في التسيير - تطور القيم في الوسط المهني والشعور بالسعادة أثناء العمل والإعتزاز الوطني، ثقة بين المنتج والمستهلك مع إلتقان العمل، المنافسة الشريفة من خلال الضوابط العادلة للدولة، ومنه يمكن القول بأن الاعتماد على الأخلاق والقيم في التسيير له منافع عديدة على المنظمة والمجتمع برمته.

زيادة على ما سبق تعتبر التجربة المألوية نموذجاً حديثاً وواعداً، إذ أن تحقق الطفرة المألوية كان بفعل اعتمادها أساساً على الموارد البشرية - أي العامل الإنساني - ثم إن المجتمع المألوي يتمتع بخصائص وقيم سوسيو- ثقافية عالية مثل: تقديس العمل، المثابرة، البساطة والعقلانية، ...ألخ. وهذا ما يظهر جلياً في عناصر نجاح النموذج المألوي في تحقيق التنمية الشاملة المتكاملة، والتي من بين أهمها نجد:

- تكوين الكفاءات والمهارات وتسميتها، مع التركيز على البيئة الثقافية السليمة الداعمة لقيم العمل والأخلاق.
 - تطوير مناهج التعليم وتجديدها تماشياً مع متطلبات العصر الراهن وحتى استشراف متطلبات المستقبل.
 - التركيز على القيادة وانتقاء المديرين الذين يتميزون بالمهارة، ويساهمون في نشر ثقافة العمل الأخلاقي.
 - الحرية والعدالة، لإرساء الاستقرار والديمقراطية والتنمية.
- من خلال ما سبق تبرز الأهمية القصوى لدراسة المنظمات في الوسط المهني بغية فهمها وتحديد سبل تطورها وزيادة فاعليتها لتحقيق خدمات متزايدة للمجتمع، والحقيقة أن المنظمة ليست منفصلة عن المجتمع الذي تعيش في كنفه، فهي دائمة التفاعل المتبادل معه إن سلبا أو إيجابا، وهنا يطرح الاهتمام بالجانب البشري والعلاقات الإنسانية داخل المنظمة أهمية بالغة؛ نظراً لتأثيره المعتبر والمعقد على المنظمة برمتها وفي جميع مستوياتها، وهذا ما يدعونا للتركيز على هذا الجانب، وبالأخص القوى الموجّهة لسلوكات العاملين داخل المنظمة وحتى خارجها، ولعل من أبرزها الأخلاق والقيم الاجتماعية للفرد والمجتمع على حد سواء.

2- مفهوم أخلاقيات العمل:

ينظر إلى الأخلاق على أنها مجموعة من المبادئ والمعايير التي تحكم سلوك الأفراد والجماعات وتساعد في تحديد الشيء الصحيح والخاطئ، ومن ثمّ

تحديد الكيفية التي يتم بها إنجاز الأشياء الصحيحة (Robbins & Coulter, 1999). أما (Hellriegel & Slocum, 1996) فيؤكدان على أنها مجموعة من القواعد الأخلاقية والقيم المبدئية التي تحكم سلوك الفرد والجماعة بشأن الصحيح والخاطئ من التصرفات، كما أنها تسهم في تحديد المعايير اللازمة لما هو جيد وسيئ من التصرفات والأفعال التي يقوم بها الأفراد.

أما أخلاقيات الأعمال حسب (Wehrich & Koontz, 1993) فهي كل ما يتعلق بالعدالة والمساواة في توقعات المجتمع والمنافسة النزيهة والإعلان والعلاقات العامة والمسؤولية الاجتماعية وحرية الزبائن والتصرفات السليمة في البيئة المحلية والدولية .

ينظر لأخلاقيات العمل على أنها تمثل مبادئ مهمة للسلوك مرتبطة بمعايير السلوك الجيد أو غير الجيد، والسلوك الصحيح أو السلوك الخطأ في تصرفات الأفراد والجماعة. (Schermerhorn, 1996 : 48).

يشير مفهوم أخلاقيات العمل إلى معرفة كل من الإدارة والعمال الخطأ والصواب في العمل، والتزام المنظمة وأفرادها بالقوانين والأنظمة. إذا فأخلاقيات العمل تتعلق وتؤثر على الفرد والمنظمة إن سلباً أو إيجاباً.

ويشير عدد من الباحثين ومنهم (عاشور، 1987) و (شريف، 1991) إلى وجود عناصر ومكونات ومظاهر لأخلاقيات المهنة مثلاً: الالتزام بنظام وقوانين العمل، احترام قيم وعادات المجتمع، العدالة، احترام مواقيت العمل، الولاء للمنظمة، حب العمل والتفاني فيه، الأمانة والنزاهة والإخلاص في العمل، المحافظة على ممتلكات المنظمة، تنمية الكفاءات العلمية والعملية من قبل المديرين.

3- الثقافة التنظيمية والقيم التنظيمية:

أخذ مفهوم الثقافة جدلاً واسعاً بين العلماء والباحثين، فحسب "taylor" نجد بأن الثقافة تعني الكل المركب الذي يشتمل على المعرفة والمعتقدات والفرن

والأخلاق والقانون والعادات وأي قدرات أخرى أو عادات يكتسبها الفرد باعتباره عضواً في مجتمع. (أحمد الربايعة، 1984: 16-17)

أما الثقافة التنظيمية فيعرفها (Chuang et al, 2004) على أنها "نموذج للقيم المشتركة التي توضح كيفية السيطرة على الاتجاهات والسلوكات، والتأسيس لما هو مهم لأفراد المنظمة".

وعليه؛ يمكننا النظر إلى الثقافة التنظيمية كمجموعة من القيم والعادات والمعايير والسلوكات وأساليب التعامل التي تمثل إطاراً مشتركاً لتفاعل للأفراد والمنظمة سواء داخلياً أم خارجياً، بحيث على ضوءه تتحدد سلوكياتهم في مختلف المستويات، وذلك في وقت العمل الرسمي أم خارجه.

مما سبق نستخلص أنّ القيم مكوّن أساسي في الثقافة التنظيمية، حيث تعبر القيم حسب (عبد الرحمان هيجان، 1992) عن مجموعة المعتقدات الضمنية أو الصريحة، التي تعتبر بمثابة موجّهات للأشخاص نحو الغايات أو الأنماط السلوكية التي يختارونها، وتفصح عن نفسها في الاتجاهات والسلوك اللفظي والفعلي معاً، أي فيما يعتنقه الفرد نظرياً و يسلكه واقعياً، فالقيم تشمل العملية الذهنية الذاتية التي تحدد اختياراتنا، ومن ثم ترتبط بالأفكار والمعتقدات الخاصة بما هو حسن وما هو سيئ، وما هو مهم وما هو غير مهم.

(نقلاً عن: مراد نعموني، 2006: 57)

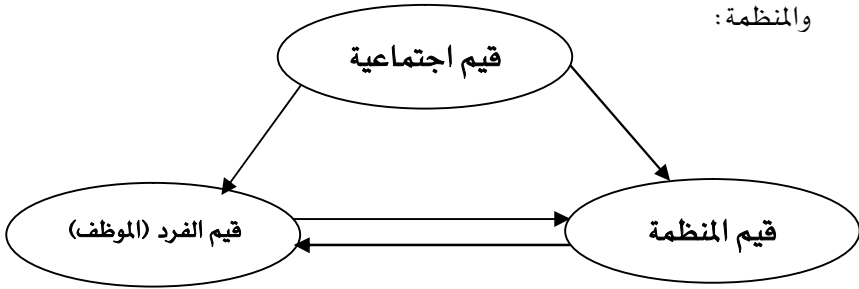
والجدير ذكره هنا أنّ القيم لها تأثير كبير على الفرد، وعلى ضوءها تتحدد سلوكياته وتصرفاته، فقيم الفرد لها علاقة وطيدة بسلوكياته في شتى مجالات الحياة ومنها في الوسط المهني، فالفرد أو العامل مطالب بالتوفيق بين قيمه الشخصية وقيم المنظمة التي يعمل بها وقيم المجتمع الذي يعيش فيه. تعبر القيم حسب (عبد الرحمان هيجان، 1992) عن مجموعة المعتقدات الضمنية أو الصريحة، التي تعتبر بمثابة موجّهات للأشخاص نحو الغايات أو الأنماط السلوكية التي يختارونها، وتفصح عن نفسها في الاتجاهات والسلوك اللفظي والفعلي معاً، أي فيما يقول الفرد أنّه يعتنقه نظرياً وفيما يسلكه واقعياً، فالقيم تشمل العملية الذهنية الذاتية التي تحدد اختياراتنا،

ومن ثم ترتبط بالأفكار والمعتقدات الخاصة بما هو حسن وما هو سيئ، وما هو مهم وما هو غير مهم. (نقلا عن: مراد نعموني، 2006: 57)

أما القيم التنظيمية حسب (عامر سعيد يس، 1997: 141) فتتمثل "درجة الأهمية التي تعطىها المنظمة لشيء معين وتتراوح هذه الأهمية من أعلى درجة إلى أدناها". كما نظر إليها (التركي صالح تركي، 2001: 10) بأنها "تعكس أو تمثل القيم في مكان أو بيئة العمل، بحيث تعمل على توجيه سلوك العمال ضمن الظروف التنظيمية المختلفة"

ومنه يمكن القول بأنّ القيم التنظيمية "تعبّر على طريقة تفكير المؤسسة وتحركاتها المعتادة، والتي تكون في غالب الأحيان معلومة- ولو جزئياً- من طرف أعضائها. وتعتبر طريقة التفكير هذه عنصراً أساسياً في التفريق بين المؤسسات الناجحة وغير الناجحة" (نقلا عن: مراد نعموني، 2006: 92).

والشكل الآتي يوضح العلاقة التفاعلية بين قيم الفرد (الموظف) والمجتمع والمنظمة:



شكل رقم (1): يوضح العلاقة التبادلية بين قيم المنظمة والعناصر المتفاعلة معها

من الشكل السابق نلاحظ بأنّ القيم والأخلاق تنتقل إلى المنظمة من خلال الفرد الذي ينقلها بدوره من المجتمع الذي يعيش فيه، كما يكمن للمنظمة أن تؤسس لقيم جديدة يلتزم بها العمال في سبيل تحقيق رقي وتطور المنظمة وزيادة فاعليتها.

4- مصادر تكوين سلوكيات أخلاقيات العمل:

يركز (Daft, 2003) على وجود ثلاثة مصادر لأخلاقيات العمل

وهي:

- القوانين والتشريعات: حيث يتوجب على المنظمة أن تلتزم بالتطبيق الفعلي لقوانين وتشريعات العمل السائدة على الموظفين والعمال.
- العمليات التربوية والاجتماعية والمعتقدات الدينية التي تستند على القيم المتبادلة والمشاركة بين الأفراد. العائلة المدرسة نظام التعليم المعايير الاجتماعية.
- الاعتقادات الشخصية للفرد التي من خلالها تتحدد المعايير المرتبطة بسلوك الفرد وحرية في التصرف المناسب وفقا لذلك. (Daft, 2003 : 49)
- المصدر الديني: ذلك أنّ هذا المصدر يُعد المنبع الرئيس للأخلاق والقيم بصفة عامة، وفي جميع المستويات.
- النظام الاجتماعي والبيئة الاجتماعية: يمثل المجتمع بكل ما يحمله من أفكار وعادات وتقاليد وأعراف مصدرا لتكوين قيم الأفراد والتي يمكن أن تلج الوسط المهني من خلالها.

5- الأخلاقيات السلبية في الوسط المهني:

5-1 مظاهرها:

سلوكات الفساد (الرشوة): تنتشر سلوكات الفساد في الوسط المهني بشكل كبير خاصة فيما يتعلق بالرشاوى وأخذ عمولات غير مستحقة نظير تمكين أطراف من مزايا وامتيازات غير مستحقة، الإسراف في صرف المال العام أو أموال المؤسسة، ... ألخ، فهذه السلوكات تؤثر على المؤسسة (المنظمة) وأدائها ونجاحها وتنعكس سلبا حتى على الاقتصاد الوطني كما هو الحال في المؤسسات العمومية. والحقيقة أنّ سلوكات الفساد ترتبط بشكل وثيق بالشبكات الاجتماعية، فغالبا ما تتم سلوكات الفساد في إطار جماعات غير رسمية في الوسط المهني. خاصة إن وجدت العناصر الداعمة لهذا السلوك في المجتمعات التقليدية بكل ما تحمله الثقافة التقليدية من أفكار وممارسات تصب في هذا الاتجاه، وهنا نودّ أن نشير

انطلاقاً من أبحاث (مظهر، 2012) أنّ مجتمعنا يعيش في ظل ثقافة تقليدية، بحيث يكون تسيير الحياة الاجتماعية قائماً على الشبكات الاجتماعية والانتهازية، وهذا ما يشكل قاعدة صلبة لتكوين وتنامي سلوكات الفساد، إذ تتكون كبذرة انطلاقاً من عمليات التنشئة الاجتماعية القائمة على أسس الثقافة التقليدية.

عدم الإلتزام بوقت العمل: يعتبر عدم الامتثال لوقت العمل سلوكاً منتشراً بكثرة في الوسط المهني، خاصة في القطاع العمومي، إذ لازالت فكرة ملك الدولة أو ملك الجميع منتشرة فيه، ومنه لا يمكن لأحد أن يكون صارماً فيه. ولعل التراخي في التقيد بوقت العمل يتم تحت مبررات واهية كثيرة، وفي مقدمتها قضية النقل والمواصلات، فإذا سلمنا جدلاً أنه توجد أزمة نقل ومواصلات ببلادنا - وهذا أمر واقعي - نتيجة فشل وقصور في النقل العام بكل أشكاله وضعف واضح في تسيير الحركة المرورية وفق أسس علمية وعملية موضوعية، فإنه لا يمكن اعتبار هذا الأمر عذراً للإخلال بمواقيت العمل، لأنّه ببساطة على العامل أخذ احتياطاته والتوجه باكراً إلى مقر عمله لتفادي ساعات الذروة حيث تقل إمكانيات المواصلات بشكل كبير. إلا أنّ الواقع يثبت أنّ عدم احترام وقت العمل يتم عن وعي وإدراك تحت مبررات كثيرة وعديدة، وهذا ينم عن عدم احترام الوقت وضعف واضح في إدارته. ومن بين مظاهر إهدار وقت العمل الانشغال بأمور خارجة عن نطاق العمل، كقراءة الجرائد، الحديث المطول بين الموظفين، ... الخ.

السب والشتم والقذف: لا يخلو الوسط المهني في كثير من الأحيان من تشكيل مجموعات غير رسمية تمثل ما يسمى بالشبكات الاجتماعية، حيث يجتمع أفراد هذه الشبكة على انتهاز الفرص لتحقيق مصالح ومآرب شخصية، وعلى حماية بعضهم البعض أيضاً، يؤدي هذا الوضع إلى استفحال الصراعات النفسية الاجتماعية في بيئة العمل، والفشل في التعامل معها قد يؤدي إلى الاعتماد على أساليب العنف اللفظي والعنف النفسي فيما بين

العمال، أو القيادة والعمال أو بينهم جميعا، فنجد عبارات السب والشتم والإهانة، وحتى القذف سلوكا منتشرا في بيئة العمل.

الوشاية والكيد والمكر: قد نجد في حالات عديدة تدمر عدد من العمال من انتشار كلامهم الشخصي لزملائهم أو لمرؤوسيههم، وقد تكون المعلومات المنقولة مغلوطة تماما ومكذوبة، فيدخل بذلك العامل أو العمال المقصودين بنقل الأخبار الزائفة في دوامة من الصراعات في عملهم، وقد تكون العملية مدبرة من زملائهم في العمل للإيقاع بهم وتوريطهم في مشاكل متشعبة. والحقيقة أنه حتى القادة أو الإدارة تلجأ في كثير من الأحيان إلى استغلال شبكة من العمال مهمتهم نقل كل ما يجري بين العمال من أحاديث وحتى مؤامرات، كل هذه التصرفات ناتجة عن عدم الثقة بين العمال فيما بينهم وحتى مع الإدارة من جهة، كما يمكن أن تكون نتيجة لتكوين الشبكات داخل الوسط المهني والصراع فيما بينها من جهة أخرى.

عدم إتقان العمل: تنتشر سلوكات إهمال العمل وتعمد تعطيله ميزة واضحة لدى عدد من العمال إلا في ظل وجود مراقبة صارمة من المشرفين على العمل، وهو ما ينعكس سلبا على الخدمة المقدمة للزبائن أو جودة المنتج، وهذا ما يعرض المنظمة (المؤسسة) إلى الدخول في مشكلات مالية وتنافسية معقدة قد تؤدي إلى نهايتها.

خيانة الأمانة والسرقة: تبرز سلوكات عديدة في الوسط المهني مجسدة لخيانة الأمانة والسرقة، فنجد: إهمال حقوق وملفات العمال والزيائن، عدم المحافظة على السر المهني، سرقة ممتلكات مؤسسة العمل، ...ألخ، وفي هذا الإطار حدثت واقعة لمؤسسة اقتصادية في ولاية البليدة تشتغل على صنع مواد التنظيف، وهي عبارة عن شراكة تركية جزائرية، تلخص هذه الواقعة في اكتشاف المسؤولين لفقدان كميات معتبرة من مواد التنظيف وبعض المواد المصنعة الأخرى، وشاعت أخبار أنها تباع خارج المؤسسة بأسعار منخفضة ودون تعليبها في شكلها الرسمي، وهذا ما أدى بالمسؤولين على المؤسسة إلى استفسار العمال عن هذا الأمر لكن دون جدوى، وتم

إخضاعهم لأداء اليمين لتبرير ذمتهم فتمت عملية أداء اليمين على المصحف دون جدوى، وبعد ذلك تم رصد العمال والمسؤولين عن الأمن فتم اكتشاف تواطئهم مع العمال لإخراج تلك المواد المسروقة، فتم طرد المسؤولين عن الأمن وتعويضهم بشركة أمن خاصة تخضع جميع العمال إلى تفتيش دقيق عند خروجهم من العمل.

إنّ سلوكات خيانة الأمانة والسرقة قد تمثل جرماً خطيراً بالنسبة لمؤسسات وطنية حساسة، إذ يتم بيع معلومات مهنية وسرقة أموال طائلة تؤثر على الوضع الاقتصادي للبلاد برمته.

ضعف الشعور بالمسؤولية: قد يطمح كثير من العمال إلى بلوغ مناصب قيادية طمعاً في الحصول على مزايا المسؤولية، لكن في مقابل ذلك نجدهم يتهاونون في الاضطلاع بمسؤولياتهم على أكمل وجه فما يهمهم سوى مصالحهم الشخصية وتحقيق منافع دون وجه حق، أما متابعة العمل والعمال والعمل على تطوير المؤسسة وخدمة الزبائن بالشكل الأمثل فهو آخر ما يفكرون فيه، وهذا ينم عن عدم الشعور بالمسؤولية ومتطلباتها.

التحرش الجنسي: يعتبر التحرش الجنسي شكلاً من أشكال العنف، حيث ينطوي على سلوكات وإيحاءات ورموز ذات طابع جنسي دون موافقة الطرف الآخر، ويستعمل غالباً أساليب القوة والسلطة والنفوذ لتنفيذ هذا الغرض. كما يعد هذا السلوك منافياً للقيم الاجتماعية والمبادئ الإسلامية، لكتّه أصبح واقعاً في الوسط المهني، خاصة تجاه العاملات، حيث يبدأ بمضايقات في العمل أو تقديم امتيازات تمهيداً لتنفيذه، وإن حدث وأن رفض الطرف المتضرر تحل عليه كل أنواع السخط والمكر والشاكية، الفصل من منصب العمل،... إلخ. رغم تشديد القوانين على هذا السلوك إلا أنّ إثباتها صعب جداً، خاصة إذا علمنا أنها سلوكات التحرش الجنسي تتم في ظروف خاصة ينتفي فيها الشهود، حتى وإن كان هناك شهوداً فكل واحد يخاف على منصب عمله إن حدثت المتابعات القضائية التي تنتفي فيها الدلائل والقرائن. كما أنّ للتحرش الجنسي في الوسط المهني آثاراً سلبية عديدة على الموظفين

خاصة، إذ يشعرون بالخوف والقلق والتوتر، فقدان الثقة بالآخرين، التشتت وعدم التركيز، ناهيك عن الخوف من فقدان منصب العمل خاصة في ظل انتشار البطالة وتعدد الحياة الاجتماعية وزيادة أعبائها الاقتصادية، وهذا ما ينعكس سلبا على الأداء المهني وعلى جميع مجالات الحياة الاجتماعية اليومية.

الانتهازية: يمثل سلوك الانتهازية في تقديم تحقيق مكاسب شخصية انطلاقا من استغلال منصب العمل، حتى وإن كانت لا تحقق له، فانتهاز الفرص سمة أساسية في النظام الاجتماعي التقليدي، وقد ترتبط بقيم اجتماعية مقبولة "الشطارة"، والحقيقة أن هذا لسلوك يؤدي إلى حرمان عمالا وزبائن من حقوقهم وأخذها دون وجه حق.

قلة العدل والمساواة: العدل بين الموظفين ركنية أساسية للتحكم في تسيير سلوكياتهم وانفعالاتهم، فهذا السلوك يشعروهم بالأمان في بيئة عملهم مما يجعلهم يهتمون أكثر بالعمل وتطويره وتجويده، أما غياب العدل فيفتح الباب على مصراعيه لمشكلات عديدة ذكرناها سابقا، والحقيقة أن الشبكات الاجتماعية الناجمة عن تكتل جماعات غير رسمية انتهازية تعيق تطبيق العدل في الوسط المهني، إذ يسعى كل قائد أو مسؤول إلى خدمة نفسه وجماعته أولا، وبالمقابل يكون صارما مع أفراد جماعة أخرى معارضة له، وهنا يصبح تطبيق العدل صعبا للغاية.

افتقاد التواضع والاحترام، العفو والسماحة والصبر: يتطلب التعامل في الوسط المهني وهو عبارة عن مجتمع مصغر التفاعل بالمبادئ والقيم الإنسانية والمحافظة على العلاقات الإنسانية بين العمال أو العمال والإدارة، لأن ذلك من شأنه تتمين عمل العمال ونجاح المؤسسة وازدهارها، وعكس ذلك من سلوكيات التكبر والتعجرف، والغلظة والفضاضة التي تعيق استثمار العلاقات الإنسانية بالشكل الأمثل لتحقيق نمو وتطور المنظمة بصفة عامة.

الوساطة: وتعني تمكين أفراد معينين قد يكونون أقارب أو ينتمون إلى شبكات اجتماعية ذات مصالح متشابهة من خدمات ومزايا وتفضيل دون

وجه حق، وقد يصل الأمر إلى حد تمكينهم من أمور لا تحقق لهم أصلا. وتتم الوساطة أيضا في الوسط المهني للحصول على ترقيات ومزايا عديدة بدون اعتبارات موضوعية، وهذا ما يساهم في زعزعة استقرار علاقة الموظفين فيما بينهم، وحتى مع الإدارة وهذا ما يعود سلبا على مناخ العمل وأداء المنظمة ونجاحها.

التزوير: ينتشر التزوير في الوسط المهني من طرف جميع عناصر المنظمة (المؤسسة)، فنجد تزوير الوثائق والتقارير، التصريحات الكاذبة، ... ألخ، والتي يكون هدفها في الغالب الحصول على امتيازات مادية أو ترقيات أو عطل مرضية ... ألخ.

5- 2- أسبابها:

ضعف الوازع الديني: من بين أهم أسباب ومصادر السلوكات الأخلاقية في الوسط المهني ضعف الوازع الديني وضعف التربية والتنشئة الإسلامية الصحيحة في حياتنا الإجتماعية، فغالبية أفراد مجتمعنا هم مسلمون وبالتالي يفترض انتقال القيم الأخلاقية الإسلامية إلى داخل بيئة العمل. وفي هذا المنحى نجد أنّ الإسلام قد حث على تجنب كثيرا من السلوكات الأخلاقية السلبية التي انتشرت في العمل، فسلوكات الفساد ذمها الإسلام فلعن الراشي والمرتشي والساعي بينهما، وحذر من تضييع الأمانة مهما كانت طبيعتها، وحث على الالتزام بالمسؤولية وإتقان العمل، وتجنب الغش والتدليس، عدم قذف أعراض الآخرين وعدم التعدي عليهم، تفادي الكذب، ... ألخ. ومنه يمكننا أن نستنتج بأنّ ضعف الوازع الديني ينجم عنه ضعف في الالتزام بالأخلاق الإسلامية السامية، وهو ما يساهم في انتشار الأخلاق السلبية في الحياة الاجتماعية بصفة عامة.

النظام الاجتماعي والثقافة الاجتماعية التقليدية: وفقا لدراسات وأبحاث (مظهر، 2012) الذي أكد أنّ تسيير حياتنا الاجتماعية قائم على ثقافة تقليدية، بحيث تكون فيها الشبكات الاجتماعية وانصهار الفرد في الجماعة سمة بارزة، وأنّ الثقافة الاجتماعية التقليدية تحمل في ثناياها

سلوكات سلبية عديدة منها: الوساطة التي تعطل القانون، الانتهازية، ضعف إدراك المصلحة العامة، العنف بشتى أنواعه وخاصة اللفظي منه، ...ألخ، كل هذه السلوكات يتوارثها الأجيال عن طريق التنشئة الاجتماعية حيث تصبح هذه السلوكات سمة اجتماعية بارزة ترافق الفرد أينما كان، وحتى في حياته المهنية، وهذا ما يعد مصرا رئيسيا لبروز بعض السلوكات الأخلاقية السلبية في الوسط المهني.

عدم الاهتمام بالتسيير بالقيم في العمل وافتقاد القيادة القدوة: الحقيقة أنّ الاهتمام بالعوامل النفسية والاجتماعية في الوسط المهني وانعكاساته على جوانب عديدة ومتشعبة داخل وخارج المنظمة مغيب في أحيان كثيرة، بدءا بعدم إعطاء أهمية لازمة للتكوين على التسيير بالقيم وإعداد ميثاق أخلاقي يُحترم فعليا داخل وخارج المنظمة. ثم إنّ الافتقاد للقدوة الحسنة التي تتصف بالأخلاق المحبذة يزيد من تدهور القيم والأخلاق داخل المنظمة، وهنا نخص بالذكر القيادة، التي لها القدرة على تعبئة الآخرين وتسييرهم وتفعيل مجهوداتهم، ويزداد الأمر سوءا وتعقيدا إذا كانت القيادة نفسها تجسد السلوكات الأخلاقية السلبية، كل هذا يساهم بشكل بارز في تدهور القيم وانتشار السلوكات الأخلاقية السلبية في المجال المهني.

المشكلات الاجتماعية والاقتصادية: يمكن للمشكلات الاجتماعية والاقتصادية المنتشرة في المجتمع مثل: الفقر والعوز، ضعف القدرة الشرائية، الحاجة المتزايدة للكفايات، ...ألخ، أن تنعكس على سلوكات العمال والموظفين في ميدان عملهم، فافتقاد الموظف لحاجات كثيرة قد تجعله يُقبل على الرشوة وكل أنواع الفساد، السرقة وخيانة الأمانة، التزوير للحصول على مكاسب معينة، ...ألخ.

ضعف الاهتمام بالعامل وحقوقه: إنّ كثرة واجبات العمل وتعقيدها وعدم وضوحها، زيادة على الأجر الزهيد وافتقاد العدالة في معاملة العمال قد تؤدي بهم إلى عدم الولاء للمنظمة وعدم الاكتراث بها وبأهدافها، والتركيز على

المصلحة الشخصية، قد يؤدي كل هذا إلى انتشار سلوكات أخلاقية سلبية لدى الموظفين.

البيروقراطية وتعقيد إجراءات وقوانين تقديم الخدمات: إن انتشار البيروقراطية وكثرة إجراءات تقديم الخدمات تفتح الباب واسعا لانتشار سلوكات الفساد على الخصوص، حيث لا يتوانى كثير من الموظفين وفي شتى المجالات على طلب مبالغ مالية نظير تسهيل إجراءات الحصول على الحقوق وبعض الخدمات.

يمكن للسلوكات الأخلاقية السلبية المنتشرة في المجتمع أن تلج المنظمة وتؤثر سلبا عليها، " إن المجتمع بقيمه المتدنية قد يؤثر سلبا على المؤسسة ولهذا فقد يلجأ بعض المسيرين إلى تبني الطريقة "التايلورية" وما تفرضه من ردع ومراقبة قريبة، لخلق الاختلاف والقطيعة بين النسق القيمي التنظيمي والنسق القيمي المجتمعي، فكلما تمكنت المؤسسة من خلق ثقافة تعتمد على الكفاءة والمحافظة عليها كلما تحقق لها النجاح. (نعموني مراد، ص 107:2006)

وهذا يعني أن المؤسسة في مجتمعنا ينبغي عليها أن تعمل على إرساء ثقافة تنظيمية قائمة على قيم وسلوكات أخلاقية، تؤدي في نهايتها إلى تطورها وازدهارها في خدمة الفرد والمجتمع على حد سواء.

5-3- آثارها:

- مناخ تنظيمي سيء وغير مشجع على العمل والإبداع.
- ضعف الولاء التنظيمي مما يؤدي إلى ضعف المؤسسة وانهيارها.
- عدم التفاني في العمل وإهماله.
- الابتعاد عن تطوير العمل والإبداع فيه، وبالتالي ضعف الكفاءة.
- زرع الشك وعدم الثقة بين الموظفين فيما بينهم وحتى مع الإدارة.
- البحث الدائم عن تغيير المؤسسة (الهجر).
- ضعف التعاون بين الموظفين وانتشار الوشاية الكيدية والخداع والإساءة ... الخ.

5-4- معالجتها:

- لا بد من تحديد السلوكات الأخلاقية بدقة بحيث يجب أن يلتزم بها كل العاملين في المنظمة، من خلال ميثاق أخلاقيات المهنة الذي يجب أن يشارك في إعداده كل الفاعلين في المؤسسة.
- العمل على إدراج الجانب الأخلاقي في الانتقاء والتوظيف.
- العمل على إرساء ثقافة تنظيمية بسلوكات وقيم محددة وواضحة، مع وضع عقوبات رادعة لكل من يخالفها. والعمل على بناء مناخ تنظيمي قائم على سلوكات أخلاقية محبذة في العمل.
- ضرورة التكوين على التسيير بالقيم وخاصة القادة.
- القيام بحملات إعلامية داخل المنظمة للسلوكات الأخلاقية المطلوبة في الوسط المهني.
- العدالة بين العمال والتعامل معهم بسلوك أخلاقي مع إعطاء أهمية للجانب الأخلاقي في الترقية والحصول على امتيازات أخرى.

خاتمة:

لاشك أن عالم اليوم يتميز بالسرعة والتغير المستمر في جميع مجالات الحياة، وخاصة فيما يتعلق بالجانب الاقتصادي، حيث أصبحت منظمات العمل تؤثر وتتأثر بالبيئة الاجتماعية التي تتواجد فيها، الشيء الذي أفرز بروز عدة مشكلات داخل منظمات العمل مما فرض عليها ضرورة إيجاد وسائل وميكانيزمات تمكنها من التطور وإثبات وجودها وفعاليتها، ولا يتأتى ذلك إلا بالتعامل المرن مع متطلبات البيئة الداخلية للمنظمة وكذا البيئة الخارجية، التي تتميز بالتغيير السريع والمعقد في آن واحد. ولعل التركيز على الجانب الأخلاقي والقيمي للمنظمات يساهم بقسط وافر في دفع المنظمة نحو التطور والإزدهار، من خلال توجيه أفكار وسلوكات أفرادها نحو هذا الغرض وتدعيم استقرار المنظمة وفعاليتها. والأمر يبدو مغايراً إن تفشت الأخلاق السلبية في المنظمة، حيث يحل عدم الاستقرار وضعف الولاء محل الاستقرار والعمل الجماعي المتناغم، لذا ينبغي على منظمات العمل أن تعمل جاهدة على إرساء قواعد سلوكية أخلاقية في

تنظيمها وتعاملاتها قصد تحقيق الرقي والتطور للمنظمة وزيادة فاعليتها في مختلف المجالات.

- قائمة المراجع:

- العربية:

- أحمد الربايعية (1984). أثر الثقافة والمجتمع في دفع الفرد إلى ارتكاب الجريمة، المركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب، الرياض.
- التركي، صالح تركي (2001). واقع القيم التنظيمية في مستشفيات القطاعين الحكومي والأهلي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود، الرياض.
- راوية، حسين (2001). السلوك في المنظمات، الإسكندرية: الدار الجامعية.
- صقر، هدى (2002). المنظمة المتعلمة في عصر تكنولوجيا المعلومات، المؤتمر العلمي لسابع والعشرون للإحصاء وتطبيقات علوم الحاسب والاستثمار في مجالات وتقنيات الإدارة الحديثة، القاهرة.
- عامر، سعيد يس (1997). الفكر المعاصر في التنظيم والأداء، القاهرة: مركز سرفس للاستشارة والتطوير.
- قريشي، نجات (2006). القيم التنظيمية وعلاقتها بفعالية التنظيم، مذكرة ماجستير غير منشورة، علم الاجتماع، جامعة بسكرة، الجزائر.
- مظهر، سليمان (2012). علم النفس الاجتماعي: نظرية المواجهة النفسية الاجتماعية، الجزائر: منشورات تالة.
- نعموني، مراد (2006). القيم واتساقها وعلاقتها بالالتزام التنظيمي في مرحلة التغيير التنظيمي، أطروحة دكتوراه غير منشورة، علم النفس والعمل والتنظيم، جامعة الجزائر 2.

- الأجنبية:

- LONGATTE, J & JACQUES, M (2004). Economie d'entreprise, Paris : Dunod.
- SCHERMERHORN, J (1996). Management and Organizational Behavior, USA: Prentice Hall Inc., New Jersey.