

## البعد الخلقى للموظفين وعلاقته بالأداء ضمن إطار المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية-مقاربة فكرية-

د.بناولة حكيم

جامعة الجيلالي بونعامة -خميس مليانة

benaula81@yahoo.fr

### الملخص:

يعد البعد الخلقى للموظف قيمة مضافة ووسيلة لزيادة ادائه المهني ، حيث تهدف هذه الدراسة إلى مناقشة البعد الخلقى في المنظمة وأثر ذلك على زيادة الأداء ،من خلال التطرق الى دراسة العلاقة بين البعد الخلقى من زاوية كل المؤثرات المحيطة بالمنظمة بصفة عامة وبالموظف بصفة خاصة وما يضيفه هذا الخلق على الأداء ،وتأسيساً على ما تقدم، فإن البحث يهدف إلى تسليط الضوء على المحاور التالية:

- ضرورة البعد الخلقى في ظل كنف القيمة.
  - أسس البعد الأخلاقي كضرورة للسمو النفسي والمهني.
  - أثر المسؤولية الخلقية والاجتماعية في واقع المنظمة .
  - البعد الخلقى نطاقه وتأثيره على الاداء.
- هذا وقد توصل الباحث إلى جملة من الاستنتاجات والتوصيات التي تساهم في دعم وتطوير منظمات الأعمال الخدمية، أهمها الآتي:

- تعّد الأخلاقيات مؤثر في الحياة المهنية وضرورية على حد سواء ،ولا يمكن العمل خارجها لأنها ستتعارض حتما ونظرية (رابح /رابح ) المعمول بها في مجال الاعمال.
- يلعب البعد الخلقى دورا هاما في تحسين صورة المنظمة بين أقرانها ، وزيادة كفاءة اداء موظفيها ، ومعرفة وتلبية رغبات وحاجات الزبائن وتقديدها وفق سلاسة اخلاقية ومنظمة.
- ضرورة فهم التداخل بين المسؤولية الاخلاقية والمسؤولية الاجتماعية لكلاً من منظمة الأعمال والزبائن والمجتمع معاً، حيث تسعى المنظمة إلى تحقيق المنفعة وفق ما يطمح اليه الزبون، وما يحقق مصالح الموظفين ،ويضمن رفاهية المجتمع .

الكلمات المفتاحية: الخلق ،المسؤولية الأخلاقية ،المسؤولية الاجتماعية ،الاداء

## المقدمة :

يرتبط تذبذب المستوى الخلفي بواقع نعيشه نتيجة تراكمات من فيض التهرب من المسؤولية الاجتماعية ومن صنع البيئة، واقع هدد قيمنا وصرنا لا نتحدث عن سمو القيم حتى، بل أصبحنا نحاول دائما تفسير وتحليل مصطلح الأخلاق ذاتها، ما هو الصواب منها والخطأ، و إعادة النظر في المصطلح من حين لآخر. فالتحول من الكل إلى الجزء أمر فيه نظر من الناحية السلوكية، وذلك أننا نحاول ان نعدل من سلوكياتنا الجزئية لنحافظ على السلوك العام فهذا شيء حسن، ولكن ليس ان نلغي السلوك العام بحجة إعادة النظر في السلوكيات الجزئية، ومثال ذلك ان موظفا من الموظفين يحمل سلوكا عاما جيدا على ما يبدو للزملاء وأصحاب القرار، ولكنه يقوم بأعمال يحترم فيها النظام الداخلي أو بصورة اخرى يغتنم ثغرات موجودة فيه من اجل القيام بعمله، هذا السلوك قد يبدو سويا ولكن الموظف في حد ذاته قد لا يكون مقتنعا بهذا الامر لتعارضه مع قناعاته الداخلية وسمو اخلاقه .

يعتبر البعد الخلفي أقصر واسلم طريق لقيام الانسان بالعمل على الوجه الصحيح بما يمليه الواجب المنوط به، وكذا بما تفرضه المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية التي من واجبنا ان نحترمها ونقدس العمل وفقها، باعتبار أن أي شيء يخلو من البعد الخلفي فهو دائما إلى الزوال، ولا يتحقق الهدف المرجو منه.

كما ان المسؤولية الاجتماعية لا بد ان تصاحب بأخلاقيات مهنية حيث أنه يجب أن يتحمل كل فرد مسؤولية نتائج أعماله، وأن تكون جميع أعماله وتصرفاته وقراراته لخدمة كل الجهات المستفيدة من خدماته، وأن يكون الهدف من تقديم هذه الخدمات هو العمل على مصلحة كل من له علاقة بالمنظمة بكل امانة ونية صادقة<sup>1</sup> (الغالي، العامري 2006،

في حين أن مؤشر أداء المنظمات لم يعد مقتصرًا على الأداء الاقتصادي والمالي فحسب وإنما أصبح للأداء الاجتماعي للمنظمة في سعيها للموازنة في أهدافها وأهداف ورغبات المجتمع دورا جوهريا<sup>2</sup>. (Lantos 2001). وعلى الرغم من كثرة البحوث التي تناولت البعد الخلفي بالدراسة وعلاقته بالمسؤولية الاجتماعية إلا أن هناك قلة في الدراسات التي تناولت علاقة البعد الخلفي وعلاقته بالأداء في ظل المسؤولية الاجتماعية، ومن هنا جاءت الدراسة الحالية التي تسعى لدراسة هذه العلاقة .

من كل ما تقدم فإن مشكلة الدراسة الحالية يمكن التعبير عنها من خلال التساؤلات التالية :

- 1- ما معنى البعد الخلفي لدى الموظف؟
- 2- هل هناك مواصفات خاصة تحدد طبيعة البعد الأخلاقي؟
- 3- ما المسؤولية الاجتماعية التي ينبغي العمل بمفهومها؟
- 4- كيف يتم زيادة الأداء المقدم وتحسينه من خلال علاقته بالبعد الاخلاقي والمسؤولية الاجتماعية؟

<sup>1</sup> الغالي، طاهر محسن محمد منصور، والعامري، صالح مهدي محسن، " المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال وشفافية نظام المعلومات: دراسة تطبيقية لعينة من المصارف التجارية الأردنية"، بحث وأوراق عمل المؤتمر العربي الثاني في الإدارة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية 6 نوفمبر 2001)

<sup>2</sup> Lantos , Geoffrey P, (2001), The boundaries of strategic corporate social responsibility, Journal of Consumer Marketing, Vol: 18, Issue: 7,

## المحور الأول : ضرورة البعد الخلقى في ظل كنف القيمة:

### 1- المنظور اللغوي للبعد الخلقى : ينظر إلى الخلق من زاوية اللغة على أنه :

✓ الدين والطبع و السجية ، تخلق بخلق كذا : أظهر من خلقه ما ينطوي عليه ،خلق الاولين : شيمتهم وعاداتهم.<sup>1</sup> فالخلق هو ليس الخلق وهو ليس الخلق ، والأخلاق جمع للخلق او للخلق ، ولكن الخلق ليس مجموع لأحد وإنما هو كيان قائم بذات واحدة .

✓ فالمفهوم الاعجمي للخلق عندهم انه يساوي الاخلاق ، وهي كلاهما عندهم سلوكيات ومثل محددة يتصف بها من يمثلها .

✓ الخلق : عبارة عن هيئة للنفس راسخة تصدر عنها الأفعال بسهولة ويسر من غير حاجة إلى فكر وروية فان كانت الهيئة بحيث تصدر عنها الأفعال الجميلة عقلا وشرعا سميت الهيئة خلقا حسنا ، وإن كان الصادر منها الأفعال القبيحة سميت الهيئة التي هي المصدر خلقا سيئا. وليس الخلق عبارة عن الفعل ، فرب شخص خلقه السخاء ولا يبذل ، إما لفقد المال أو لمانع ، وربما يكون خلقه البخل ويذل ، لباعث أو رياء.<sup>2</sup>

من خلال ما ورد نستشف أن للخلق معان ثلاثة: فالأول منها يدل على الصفات الطبيعية في خلقه الانسان الفطرية على هيئة مستقيمة متناسقة ، أما الثاني فيدل الخلق على الصفات التي اكتسبت وأصبحت كأنها خلقت مع طبيعته ، في حين أن المعنى الثالث يدل على ان للخلق جانبين :<sup>3</sup> جانب نفسي باطني وهي حال للنفس راسخة تصدر عنها الأفعال من خير أو شر ، من غير حاجة إلى فكر وروية، وأخر سلوكي ظاهري وهي شكل خلقته ، فيكون منها جميل حسن ، ومنها ما هو قبيح سيئ ، منها ما بين ذلك ..

وهنا يمكننا أن نتبنى في دراستنا المفهوم الذي مفاده أن " الخلق " هو القيم المسطورة التي يوجه الله بها عباده الى قصد الحق في القران الكريم ، وهي ليست السلوك - وهذا له مسمى غير الخلق - وهنا مكمن الخلط ، ف دائما يشار الى الخلق بالرشاد عند المتحدثين ، وإنما الخلق هو الارشاد الى الرشاد وليس ذات الرشاد .

### 2- السلوكيات الأخلاقية من منظور قيمي : القيمة هي نتاج العمل الاضائي الذي يحصل عليه طرف من عملية تبادل معينة فتعبر قيمة المنظمة عن نوعية تشغيل وتسيير المؤسسة ، وتنقل إلى القيمة الاجتماعية والتي تعبر عن رضا ونوعية مزايا الحياة لعمل هيئة الموظفين ، في حين أن القيمة الاقتصادية هي فائض اقتصادي متأتي من الفرق بين العائد والتكلفة، ويتبلور كل ذلك في قيمة الزبون والتي تعتمد على مفهوم الجودة التي يراها سلعة أو خدمة تلبى حاجاته .

يتطلب منا تحديد المعايير التي نستطيع بها التمييز بين السلوك الأخلاقي وغير الأخلاقي والتي تمكننا من تحديد قيمة الأخلاق وأن نتعرف أيضا على حقيقة القيم الأخلاقية من الناحية النظرية والعلمية. لأن تحديد القيمة مبني على

<sup>1</sup> صالح العلي الصالح ، أمينة الشيخ سليمان الاحمد ، المعجم الصافي في اللغة العربية ، بدون ذكر دار النشر ، الرياض ، السعودية ، 1411هـ ، ص154

<sup>2</sup> علي بن محمد السيد الشريف الجرجاني، معجم التعريفات ، قاموس لمصطلحات وتعريفات علم الفقه واللغة والفلسفة والمنطق والتصوف والنحو والصرف والعروض والبلاغة ، دار الفضيلة للنشر والتوزيع والتصدير ، القاهرة ، مصر ، 2004 ، ص 89

<sup>3</sup> مقداد بالجن محمد علي ، علم الأخلاق الإسلامية ، دار عالم الكتب للطباعة والنشر ، الطبعة الثانية - الرياض ، 2003م ، ص

تحديد المعيار ، كما ينبغي أن نحدد القيمة بالمعيار لا المعيار بالقيمة ، لأن المبادئ والقيم الخلقية ضرورية لتوجيه وتكييف نظام الحياة الخلقية في صورتها النظرية والعملية معا. <sup>1</sup> ،  
أما ما يضيفه الخلق من قيمة للفرد والمنظمة والمجتمع قد تكون إحدى العناصر التالي : <sup>2</sup>

- ✓ إن السلوكيات الخلقية وآدابها هي التي تميز سلوك الإنسان ، وتعطيه قيمة إنسانية.
- ✓ أهمية الخلق من حيث إن هدفه تحقيق السعادة في الحياة الفردية والجماعية. ذلك أن الحياة الأخلاقية توفر الأمان الفردي والاجتماعي ، وتنتشر الثقة المتبادلة بين الناس ، حيث يقول بعض علماء النفس : إن كل مرض نفسي يبدو وراءه نقص خلقي .
- ✓ أهمية الأخلاق من حيث إنها وسيلة لنجاح الإنسان في الحياة: ذلك أن الإنسان الذي يؤدي الآخرين لا يكون محبوباً أولاً وبين الناس ، ولا يتقون به ، ولا يتعاملون معه ، ثم أن الغشاش لا بد من أن ينكشف ، وعندما يعلم أمره يعاقب أو يبعد عن وظيفته .
- ✓ أهمية الأخلاق من حيث إنها وسيلة مهمة للنهوض بالأمة: ذلك أن سقوط الأمم والحضارات كثيراً ما ترجع أسبابها إلى الانحيار الخلقى فيها ، ثم إن التقدم يكون نتيجة سيادة الأمن والاستقرار في المجتمع ، ولا يتحقق هذا وأمثاله إلا بانتشار الأخلاق والروح الخيرة والتعاون المثمر والقيام بالواجبات والأعمال كما ينبغي ويجب . وإن وسيلة النهوض بالأمة يرجع سرها إلى التربية الأخلاقية .

الخلق اذا ترسخ في النفس له اثر بالغ على السلوك وذلك لان النفس منع الدوافع للأقوال والأفعال ، وكلما كانت الأخلاق في النفس أقوى كانت الأفعال الخيرة في المجتمع أقوى. فالخلق في نفس الإنسان هو المرأة ، والسلوك الأخلاقي انعكاس عنها ، فالسلوكيات الفاضلة هي الصور الحسية ، وهي ترجمة للفضائل الداحلية في النفس الإنسانية ، تدفع صاحب الأخلاق إلى أن يبذل المزيد <sup>3</sup> . وبالتالي تكون القيمة المضافة أعلى من أقرانه لأن الأخلاق قوة كامنة تضيف الكثير للإنسان لكي يقدم الأفضل.

وبالتالي فالإنسان الذي يختلف ظاهره عن باطنه أو باطنه عن ظاهره ، يظهر ولو في فلتات لسانه وفي ملامح وجهه ، وذلك أن أساس الصفة أو الخلق أو السجية أو الطبيعة أن تكون في الباطن لا في الظاهر ، ومهما حاول الإنسان إخفاءها والتعتيم عنها ، فلا بد إلا أن تظهر. فالخلق يتناول سلوك الناس ويستهدف مباشرة دراسة التصرفات التي تتناول الأفعال الموصوفة بأنها جيدة أو سيئة. <sup>4</sup> فسلوك الكائنات البشرية المتمثلة في التصرفات التي يحكم عليها الناس بالصح والخطأ ، تعود عليها الناس وألفوها في حياتهم ، وأصبحت عادة متوارثة. <sup>5</sup>

<sup>1</sup> نفس المرجع، ص 33

<sup>2</sup> نفس المرجع ص ص6-9

<sup>3</sup> احمد الخاني ، دلالة السلوك الأخلاقي على الخلق الثابت في النفس ، <http://www.alukah.net/sharia/0/66837/> ،

<sup>4</sup> العوا عادل ، 1983. أسس الأخلاق الاقتصادية. المطبعة الجديدة، دمشق، 170

<sup>5</sup> جعولك محمد علي ، 1999. السلعة لعبة المنتج أم لعبة المستهلك. دار الراتب الجامعية، الطبعة الأولى، 1135-1149.

وعلى النقيض من ذلك فقد يكون الإشكال هل القيام بسلوك معين من طرف شخص وما نحكم عليه نحن، فهل هذا يعني ان السلوك يدل على الخلق بصفة قطعية أو بصفة ظنية .

تعزير الأخلاق داخل النفس، ثم ترجمة هذه الاخلاق النفسية إلى سلوك أخلاقي ، أي ترجمتها إلى أفعال وتقدم قيمة مضافة ، هذا ما يتعلق بالسلوك الأخلاقي السوي ، ولكن قد يكون هذا السلوك رياء ونفاقاً ، فهذا لا ينطبق فيه الظاهر على الباطن ؛ فقد يكون من باب النفاق ، وفي هذه الحالة قد تكون دلالة السلوك الأخلاقي ظنية .

فقد لا يكون السلوك الأخلاقي صادراً عن خلق أصيل ثابت في قرارة النفس ، إذ ربما يكون صادراً عن تكلف وتصنع ، أو عن خوف وطمع ، وعندئذ فقد يكون من قبيل الرياء ، وقد يكون من قبيل النفاق ، وقد يكون صاحبه مخلصاً يريد تطويع نفسه وترويضها حتى تكتسب الخلق الكريم ولو لم يكن ذلك من أصل طبيعتها.<sup>1</sup>

ومن خلال ما سبق فان حالات دلالة السلوك على الخلق ثلاث وهي:<sup>2</sup>

- سلوك ايجابي ( للسلوك دلالة على الخلق ) : اذا توافقت سلوك الانسان مع خلقه .

- سلوك سلبي (عدم توافق السلوك مع الخلق) : إذا وجد سلوك سلبي مثل (الكذب في الحديث ، إخلاف الوعد ، خيانة الأمانة) بمعنى أن ما ينتظره الطرف الاخر منه عكس ما يقدمه، وبالتالي يشك في سلوكه.

- سلوك تابع لغرض معين (للسلوك دلالة ظنية على الخلق) : إذا وجد السلوك بغرض معين مثل ترويض النفس ، أو من باب القيام بتصرفات من باب الإكراه لا من باب القناعة .

وخلاصة ذلك أن الإنسان إذا رأى من الناس تقديرهم جهوده العلمية والعملية ، فإنه يشجعه على أعمال علمية عظيمه ، وهذا بدوره يؤدي إلى ازدهار العلم وتقدمه ، ومن ثم تكون النتيجة تقدم الحضارة ؛ لأن العلم والعمل أساس الحضارة ، وروح أخلاقيّة العلم تؤدي إلى الخبير<sup>3</sup> .

**المحور الثاني :أسس البعد الأخلاقي كضرورة للسمو النفسي والمهني:**

يمكن معالجة البعد الخلقى من زاوية نظرية وذات تأصيل يتماشى مع تم التطرق اليه ومعالجته في النظريات الخلقية ، حيث تم ادراج عدة أسس حسب مدخل كل نظرية ، وكل هذه النظريات كانت تتحاشى الجانب الديني في معالجة الخلق ، وبالتالي بقيت منقوصة من هذه الناحية. ولعل أبرز النظريات التي تم اعتمادها النظرية الخلقية ، حيث تم ادراج مجموعة من الاسس التي تشكل في مجملها البعد الخلقى وهي حسب محمد الناصري<sup>4</sup> : الإلزام ، و المسؤولية ، والجزاء ، والنية والدوافع ، والجهد البشري ،

**1-الواجب/الإلزام :** إذا لم يعد هناك إلزام فلن تكون هناك مسؤولية ، وإذا انعدمت المسؤولية فلا يمكن أن تعود العدالة ، وحينئذ تنفشى الفوضى ، ويفسد النظام ، وتعم الهمجية ، لا في مجال الواقع فحسب ، بل في مجال

<sup>1</sup> عبد الرحمن حبنكة ومحمد غزالي، الثقافة الإسلامية. 1430 ص 184 <http://www.alukah.net/sharia/>

<sup>2</sup> مجمع الأمثال للميداني برقم 771 بتحقيق محمد محي الدين عبد الحميد ط دار الفكر ط3 <http://www.alukah.net/sharia/> .

<sup>3</sup> التاج ج1، كتاب العلم، ص 73.

<sup>4</sup> محمد الناصري ،اسس النظرية الأخلاقية ،ومعاييرها من منظور القرآن الكريم ،مجلة الإحياء،الرابطة المحمدية للعلماء

،المملكة المغربية،العدد 32-33، أوت 2010 )

القانون أيضا ، وطبقا لما يسمى بالمبدأ الأخلاقي<sup>1</sup> ، فالواجب ليس صورياً بحتاً وليس له صلة بتغيرات الواقع ومفاعيل التجربة ؛ لأنه قد يتغير الواجب ، يتأكد أو يتحقق بالنظر إليهما ، كأن يتحول : "الواجب الكفائي" مثلاً إلى "الواجب العيني" والعكس صحيح أيضاً .

لذا فإن قياس الالتزام بأخلاقيات العمل يكون من خلال مدى ميل المنظمة وفرادها العاملين نحو الالتزام بالقوانين والانظمة المعمول بها مثال ذلك اتاحة فرصة متساوية للعاملين ، الالتزام بالقوانين والانظمة والرشوة واي مدفوعات او مقبوضات غير قانونية .

تكون المسؤولية نتاج الالتزام لذلك ، فهي المقدرة على أن يلزم المرء نفسه، والمقدرة على أن يفني بعد ذلك بالالتزام بواسطة جهوده الخاصة، وهي لب العمل الخلفي ومناطق الحكم الخلفي ومناطق الجزاء وما يرتبط به من ثواب أو عقاب بأنواعه المختلفة<sup>2</sup> .

اما مصطلح (المسؤولية الخلقية) مقداد يلحن يجعله رديفاً للالتزام، وهو يحدد معناه، بما يلي:<sup>3</sup> أن يتحمل الشخص نتيجة اختياراته العملية من الناحية الإيجابية والسلبية أمام الله في الدرجة الأولى، وأما ضميره بالدرجة الثانية وأمام المجتمع في الدرجة الثالثة.

هذا ويمكن أن نلخص واجبات العامل في النقاط التالية :

- ✓ ان يعرف العامل ما هو المطلوب منه وما هي واجباته ومنطلقات عمله وأن يكون العقد بين العامل وصاحبه واضحاً لا لبس فيه .
- ✓ أن يشعر بالمسؤولية تجاه العمل الذي كلف او تعاقد عليه وارتبط به .
- ✓ أن يؤديه على أحسن الوجوه أيا كان نوع العمل.
- ✓ أن يؤدي ذلك بأمانة واخلاص دون غش او اهمال أو تقصير .
- ✓ عدم الخيانة في العمل بكل صورها وأشكالها<sup>4</sup> . فتضييع الأوقات خيانة ، والغش خيانة ، وأخذ الرشوة خيانة ، وتعطيل أعمال الناس خيانه ، فكل من تقلد عملاً . مهما كان نوعه ولم يؤده وفق ما طلبه منه الشرع الحنيف فهو خائن لأمانته .
- ✓ عدم استغلال عمله ووظيفته ليجر بذلك نفعاً إلى نفسه أو قريته ، أو من هم دونه ، دون حق شرعي أو قانوني

<sup>1</sup> محمد عبد الله دراز، "دستور الأخلاق في القرآن"، ترجمة عبد الصبور شاهين، مؤسسة الرسالة، ط10، (1418هـ/1998م)، ص21.

<sup>2</sup> أحمد الخائب ، المسؤولية عن السلوك الاخلاقي ، / <http://www.alukah.net/social/0/74102/> ،  
<sup>3</sup>: <http://www.alukah.net/sharia/0/70114/>

**2- النية:** نستطيع ان نقول ان النية هي مصدر ومنبع الافعال وهي الموجه العام لفعل أي شئى ، فالنية تؤثر بشكل عميق على طبيعة العمل الأخلاقي، ولكن في بعض الاحيان قد لا تتوافق الافعال مع النوايا وقد تفسد الافعال مع بقاء النوايا في الكثير من الاحيان في اطارها الصحيح ، و أن الأعمال لا تقوم ولا توجد إلا بالنيات. فالفعل الخير لا يكسب السمّة الخلقية، إلا بالنية الحسنة، ولأنها شرط أساسي في قبول الأعمال ، فالعمل قد يكون في ظاهره صالحا عائدا بالنفع على الفرد و الجماعة ، ومع ذلك فإن صاحبه لا يؤجر عليه، وإنما يستوجب الاخلاص.

وفي واقنا نرى ان الاعمال في ظاهرها صواب لأنها توافق النظم والقوانين ولا تعارضها، وفي باطنها قد تتعارض و تختلف ومعتقدات الافراد الدينية ،لذلك فالحكم على الاعمال مهما كانت يكون وفق ميزان واحد لقياس مدى صحته من خطئه ، لان تماثل وسيلة القياس هي التي تعطينا نتيجة القياس الدقيقة ومن خلالها نستطيع المقارنة . إن جزء العامل -إذا- بحسب نيته ، وليس للعامل من عمله إلا ما يعود عليه بحسب نيته نفعاً أو ضرراً، ويجزى عليه ثواباً أو عقاباً،

**3- الجزاء :** هذا العصر له الدور الكبير في دفع الإنسان نحو الالتزام بالخلق الحسن ، إذ أن القانون الأخلاقي لابد له من محرك ينظم العلاقات الأخلاقية ويضمن تحقيق هذا القانون فكان الجزاء هو ذلك المحرك ؛ حيث إنه رد فعل القانون على موقف الأشخاص الخاضعين لهذا القانون ، والجزاء ثلاثة أنواع:

أ. الجزاء الأخلاقي: يغلب عليه الشعور النفسي، ودليله السعادة الروحية التي تغمر النفس حين أداؤها واجبا أخلاقيا أو الشعور بالنكد حين افتراق عملا لا أخلاقيا.

ب. الجزاء القانوني/التشريعي: حين تنتقل من الناحية الأخلاقية إلى الناحية القانونية، يكون الجزاء الثوابي قد فقد نصف معناه، فهو لا يحتفظ من طابعه المزدوج، الثوابي والعقابي، سوى بالطابع الثاني، والجزاء هنا يعني أساسا (العقوبة) بالمعنى الواسع للكلمة التي يضم الإجراءات التأديبية، والإجراءات العقابية بالمعنى الصحيح على السواء. فالهدف من هذا النوع من الجزاء هو تحقيق الأمن والسلام الاجتماعي<sup>1</sup>

ج. الجزاء الإلهي: هو ما يحصل عليه الانسان فعلا من الله كتبعات على قيامه بأفعال سوية .

في حين ان هناك من يقسمه الى جزئين وفق المنظور الوضعي إلى جزاء أخلاقي ، وأخر قانوني.

<sup>1</sup> عيد الحميد أبو سليمان، الأمن والسلام الاجتماعي هدف نظام العقوبات الإسلامي، مجلة إسلامية المعرفة، السنة الرابعة، ع

**4-المسؤولية :** ان من شروط المسؤولية هي الحرية في العمل ، وإن "الالتزام الأخلاقي مستحيل من دون مسؤولية أو حساب ، فما لم يكن الإنسان مسؤولاً ، وما لم يكن محاسباً على أفعاله، يغدو التشكيك لا مهرب منه، فالحساب أو تحقق المسؤولية ، شرط لازم للالتزام الأخلاقي والإلزام الأخلاقي"<sup>1</sup> .

ان ادراك الفرد لحدود مسؤوليته عن غيره يترقى مع الفرد في مراحل نموه المختلفة ،وتزداد تبعاً لذلك حدود المسؤولية ،ويتم ذلك والبعد قائم في شعور الفرد . ان انطلاق الفرد لتحمل مسؤولياته الاجتماعية عن يقين راسخ ،وعقيدة صحيحة ،و اخلاق انسانية تراعي مكانة الانسان يؤذن برقي الفرد ووصوله إلى أعلى مراتب الخلق ،ومن ثم أداء المسؤولية على الوجه الكامل الذي يرضى عنه الخالق سبحانه وتعالى.وفي مقابل ذلك فان غياب المعيار الخلقى عند تأدية الواجبات الناتجة عن المسؤولية الاجتماعية يجعل منها أداءً أجوفاً لا روح فيه ،بل إن الفرد يتخلص من المسؤولية درءاً لأعبائها إذا أُتيح له ذلك.<sup>2</sup>

**5-الجهد والاستطاعة :** أساس الأخلاق المطلوب توافرها في العامل هما خلقان مرتبطان ببعضهما ، القوة والأمانة ، وتكاد تندرج جميع أخلاق العمل - أو معظمها - تحت هذين الخلقين المهمين .

**أ- القوة :** القوة في الأصل ضد الضعف " تستعمل تارة في معنى القدره ، ويستعمل ذلك في البدن وفي القلب<sup>3</sup> أي تستعمل في الأشياء المادية والمعنوية فيقال : قويت أطرفه ، وقويت عزيمته ، وقويت مكانته ومنزلته.<sup>4</sup> فينبغي أن تراعى في الموظفين القوة والأمانة ."<sup>5</sup> ومن هنا يجب أن تكون القوة مناسبة للعمل المراد القيام به مادياً أو معنوياً.<sup>6</sup> وهكذا فإن القوة في كل مهنة بحسبها قوة ومعرفة واتقاناً .

**ب- الأمانة:** هي الحافز الذي يدفع العامل إلى احسان العمل واتقانه واجادته ، وهي الخلق الذي يحول بينه وبين الغش والإهمال<sup>7</sup>

والواقع أن أمور الناس لاتستقيم إلا بالأمانة ، ومن الأمانة أن يحسن الموظف عمله ، وأن يؤدي ما عليه من مسؤولية اتجاه مسؤوليه.

وعليه فإذا اجتمعت القوة والأمانة في شخص معين كان ذلك أحرى بالقيام بعمله على الوجه الأكمل وهو الأجدر بالعمل من غيره ،

<sup>1</sup> إسماعيل راجي الفاروقي، أطلس الحضارة الإسلامية، ترجمة عبد الواحد لؤلؤة، المعهد العالمي للفكر الإسلامي. ط1، (1414هـ/1998م)، ص134.

<sup>2</sup> ابراهيم الشافعي ابراهيم ،علاقة المسؤولية الاجتماعية بالحكم الخلقى وبعض متغيرات الشخصية لدى طلاب كلية المعلمين في المملكة العربية السعودية، المجلة التربوية ،العدد 71،جوان 2004، ص122

<sup>3</sup> -المفردات - الراغب الأصفهاني ، مادة : قوى ، ص 219 .

<sup>4</sup> - موسوعة اخلاق القرآن ، أحمد الشراحي ، ط 2 ، دار الرائد العربي ، بيروت 1407 ، 1987 ، ح 2 ، ص 249 .

<sup>5</sup> -فقه الأخلاق والمعاملات ، مصفطى العنوي ، ط 1 ، دار ماجد عسيري ، جده ، 1419 هـ ، 1999م ، ص 60 .

<sup>6</sup> -نفسه ، ص 62-63 .

<sup>7</sup> -العمل في الإسلام ،عز الدين التميمي ، دار عمار ، الأردن ، ص 74



### المحور الثالث : أثر المسؤولية الخلقية والاجتماعية في واقع المنظمة :

المسؤولية الاجتماعية هي " مسؤولية المنظمة عن الاثار المترتبة لقراراتها و انشطتها على المجتمع والبيئة عبر الشفافية والسلوك الاخلاقي المتناسق مع التنمية المستدامة ورفاه المجتمع فضلا عن الاحذ بعين الاعتبار توقعات المساهمين<sup>1</sup> حيث توفر مجموعة من الفوائد فبالإضافة إلى الأداء المالي الأفضل ، والزيادة في حجم المبيعات ، فان لها أثرا إيجابيا على الصورة الذهنية ، كما توفر القدرة الأكبر في استقطاب الموظفين والإبقاء عليهم ، وتحسين العائد على الاستثمار .<sup>2</sup>

لذا يمكن تعريف اخلاقيات العمل في المنظمة بانها "اتجاه الادارة وتصرفها تجاه موظفيها وزبائنها والمساهمين والمجتمع عامة وقوانين الدولة ذات العلاقة بتنظيم عمل المنظمات اذ ينطبق هذا التعريف بذاته على عمل الافراد"<sup>3</sup> لقد جمع العديد من الباحثين على أن منظمات الأعمال تمارس عددا من المسؤوليات الاجتماعية والتي تنحصر ضمن تصنيفين هما: الأخلاقية، والإنسانية تجاه المجتمع المحلي ، والموظفين ، والزبائن ، والموردين ، والبيئة ، والمساهمين. وتعتبر المسؤولية الأخلاقية مسؤولية إزامية وتعدى في كونها الإيفاء بالالتزامات القانونية والاقتصادية.<sup>4</sup>

**1- المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع المحلي:** يعتبر المجتمع المحلي حسب (Anselmsson and Johansson, 2007) بالنسبة لمنظمات الأعمال شريحة مهمة إذ تتطلع إلى تجسيد متانة العلاقات معه وتعزيزها، الأمر الذي يتطلب منها مضاعفة نشاطاتها تجاهه، من خلال بذل المزيد من الرفاهية العامة. وعادة ما ينظر إلى مسؤولية المنظمة تجاه المجتمع المحلي من زوايا مختلفة، فقد تشمل رعاية الأعمال الخيرية، الرياضة والفن، التعليم وتدريب المؤسسات، وإقامة المشاريع المحلية ذات الطابع التنموي. الوقاية من المشكلة أفضل من علاجها، لذلك من المناسب ترك المنظمات لتعمل في المجتمع لتجنب المشكلات قبل أن تتفاقم و يصعب علاجها.

**2- المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين وانعكاساتها على أخلاقيات العمل :** يعرف رأس المال البشري من المنظور الفردي بأنه حصيلة تفاعل أربعة عناصر هي: التعليم والإرث التاريخي والتجارب والخبرات وأخيراً مواقف الفرد خلال حياته وعمله<sup>5</sup>، أما من منظور المنظمة يعد رأس المال البشري مصدر للابتكار وإستراتيجية للتجديد ، إضافة إلى الكفاءة والذكاء والقدرة الاجتماعية للتفاعل والاقتران مع الآخرين في الأداء والتميز.

وينسب Ashton رأس المال البشري في المنظمة إلى المعارف والمهارات والخبرات المتراكمة عند العاملين التي تخلق مهارات القيادة والقدرة على حل المشاكل واتخاذ القرارات الرشيدة والتعامل مع المخاطر ، وعلية فهو يعكس

<sup>1</sup> (ISO26000, 2007).

Fombrun, C., Gardberg, N., and Barnett, M., (2000). "Opportunity Platforms and Safety Nets: Corporate Citizenship and Reputational Risk," *Business and Society Review*, 105/1: 85-106. <sup>2</sup>

<sup>3</sup> الاونكتاد ، السياسات العامة للاعمال وهيكل التنظيم الاساسية ، المنهج الدولي لمؤتمر الامم المتحدة للتجارة والتنمية ،

المجمع العربي للمحاسبين القانونيين، عمان ، الاردن ، (2001) ،ص194

<sup>4</sup> فالح عبد القادر الحوري و آخرون، ادارة الصورة الذهنية للمنظمات الاردنية في اطار واقع المسؤولية الاجتماعية، "دراسة ميدانية في شركات الاتصالات الخلوية الاردنية" ، المؤتمر العلمي الثالث لكلية الاقتصاد والعلوم الادارية "إدارة منظمات

الأعمال: التحديات العالمية المعاصرة" ، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة ،الاردن ، 27 - 29 نيسان 2009

<sup>5</sup> Hudson , W. , ( 1993 ) , ( ( Intellectual Capital : How to Build it , Enhance it , use it ) ) , John P15 Wiley and Sons , New Yourk

فاعلية المنظمة في إدارة مواردها الملموسة وغير الملموسة للحصول على الخبرة والثقافة والمعرفة اللازمة لتحقيق الميزة التنافسية وخلق القيمة<sup>1</sup>.

إذا كانت المنظمات تولي اهتمامها لرأس المال البشري فلا بد من تقديم لهم ما هو أفضل , لان العاملين المهرة أصبحوا يركزون على عامل المسؤولية الاجتماعية من بين العوامل الأخرى , وقد اثبت ذلك تجريبيا حيث أن أكثر الناس يجذون للعمل في المنظمة التي لديها سياسات بيئية ومجتمعية جيدة , تعد اخلاقيات العمل اليوم من الامور المهمة لشغل الوظيفة في المنظمة , لأنها تعد بمثابة الرقابة الذاتية للفرد لأنه يستطيع ان يميز بين الصواب والخطأ في سلوكه اثناء العمل . ولهذا يتم استقطاب الافراد ذوي الاخلاقيات العالية للعمل في المنظمة على اساس ان هؤلاء الافراد هم الذين يجلبون الاخلاقيات لها او ان المنظمة تستمد اخلاقياتها من الافراد العاملين فيها<sup>2</sup>

ان هذا العصر الذي يركز على الاهداف والقيم والأخلاقيات والمعرفة أصبح فيه الفرد يبني بناءاً من الداخل روحياً وفكرياً فهو الذي يتمثل بالمعارف والمهارات والقدرات والسلوك في اطار الثقافة المنظمة الذي فيه اصبح توجه المنظمات والمدراء نحو انتقاله جديدة تركز على اخلاقيات العمل من خلال السلوك الفردي والسلوك الخاص بالمنظمة , لذا يجب عليها مواكبة التغيير الذي يحصل في البيئة الخارجية .<sup>3</sup> اما مصادر اخلاقيات العمل كما يشير اليها Daft بشكل عام هي ثلاث مصادر (Daft, 2003, 49) :

- ✓ القوانين والتشريعات التي تتمثل بالمعايير القانونية الموثقة اذ تتحدد سلوكيات الافراد والمنظمات والقيم الاخلاقية بتطبيق هذه القوانين والتشريعات .
- ✓ العمليات التربوية والاجتماعية والمعتقدات الدينية التي تستند على القيم المتبادلة والمشاركة بين الافراد .
- ✓ الاعترافات الشخصية للفرد التي من خلالها تتحدد المعايير المرتبطة بسلوك الفرد وحرته في التصرف المناسب وفقا لذلك .

ان الاخلاقيات في مكان العمل من وجهة نظر الفكر الاداري هي ان الاعمال الاخلاقية هي الاعمال الجيدة اذ ارتبط هذا المفهوم بالعديد من المواضيع والمهام المنظمة كالإدارة والعاملين والعمل والقيادة والمديرين لانها ترشد وتعزز السلوك الجيد والسلوك غير الجيد .

**3- المسؤولية الاجتماعية تجاه الزبائن :** تعتبر هذه الشريحة من المجتمع ذات أهمية كبيرة لكل المنظمات بدون استثناء ومن الأداء الاجتماعي الموجه لهذه الشريحة تقدم ما يلي:<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> , Ashton , Robert H. , ( 2005 ) , " Intellectual Capital and Value Creation : A Review " , *Journal of Accounting Literature* , Vol. 24  
<sup>2</sup> Daft, Richard L., (2003), Management, South-Western & College Publishing Co., Canada.P 326

<sup>3</sup> ليث سعد الله حسين ، ريم سعد الجميل ، المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين وانعكاسها على اخلاقيات العمل ،دراسة لآراء عينة من منتسبي بعض مستشفيات مدينة الموصل، المؤتمر العلمي الثالث لكلية الاقتصاد والعلوم الادارية "إدارة منظمات الأعمال: التحديات العالمية المعاصرة" ، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة ،الاردن ، 27 - 29 نيسان 2009  
<sup>4</sup> Kaplan , R. S. and Norton , D. P. , ( 2004 ) , " Measuring the Strategic Readiness of Intangible Assets " , *Harvard Business Review* , Vol. 82, No. 1.

- ✓ خلق التفوق والتميز عن طريق الإبداع والتطوير مثل إيجاد منتجات جديدة أو اختراق أسواق جديدة أو كسب زبائن جدد.
- ✓ زيادة قيمة الزبائن عن طريق عمليات إدارة الزبائن وتعميق العلاقة مع الزبائن الحاليين.
- ✓ تخفيض أوقات التسليم أو سرعة الاستجابة لطلبات الزبائن.
- ✓ العمل على أن تصبح المنظمة عضو أو شريكاً جديداً في المجتمع من خلال ترسيخ علاقات حقيقية ومؤثرة مع أصحاب المصالح الخارجيين.
- ✓ التزام المنظمات بمعالجة الأضرار التي تحدث بعد البيع، هذا بالإضافة إلى الالتزام الأخلاقي بعدم خرق قواعد العمل مثل الاحتكار.

**4- المسؤولية الاجتماعية تجاه الموردین:** ينظر (الغالي والعامري، 2005) إلى العلاقة ما بين الموردین ومنظمات الأعمال على إنها علاقة مصالح متبادلة، لذلك يتوقع الموردون أن تحترم منظمات الأعمال تطلعاتهم ومطالبهم المشروعة، بالإضافة إلى تسديد الالتزامات، والصدق في التعامل، وتدريب الموردین على مختلف طرق تطوير العمل.<sup>1</sup>

**5- المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة:** المسؤولية الاجتماعية تضم أنظمة البيئة المفروضة ذاتياً أي ضمن فلسفة المنظمة، والقوانين و التشريعات لا يمكنها أن تستوعب كل التفاصيل المرتبطة في المجتمع، و لكن بوجود المسؤولية في الأعمال فإنها ستمثل قانوناً اجتماعياً. وإن لم تقم منظمات الأعمال بمهامها في تحقيق المسؤولية الاجتماعية و مساعدة المجتمع في معالجة و حل المشكلات التي يعاني منها فإنها يمكن أن تفقد الكثير من قوتها التأثيرية في المجتمع.

**6- المسؤولية الاجتماعية تجاه المساهمين:** حسب (ثامر البكري) المكاسب التي تجنيها منظمات الأعمال من برامج المسؤولية الاجتماعية هي ذاتها تعتبر الحجاج المؤيدة لممارسة المسؤولية الاجتماعية و التي تعمل على تحسين و تطوير صورة المنظمة أمام المجتمع، وكذا تمثل المسؤولية الاجتماعية الحالة الأفضل للمستثمرين و ذلك عن طريق رفع قيمة الأسهم في الأمد الطويل، لما تحظى به منظمة الأعمال من ثقة لدى المجتمع، و ما تقوم به للحد من المخاطر التي يمكن أن تتعرض لها مستقبلاً. وتكمن مسؤولية المنظمة تجاههم بتحقيق أقصى ربح، تعظيم قيمة السهم، زيادة حجم المبيعات، بالإضافة إلى حماية أصول المنظمة وموجوداتها.

#### المحور الرابع: البعد الخلفي نطاقه وتأثيره على الاداء:

**1- تأثير البعد الخلق في الصورة الذهنية للمنظمة:**<sup>2</sup> تعتنق الكثير من المنظمات مجموعة من القيم الأخلاقية التي تمثل هويتها المفترضة، ولكن قد لا تكون هذه القيم مدركة لدى الموظفين لذلك فان الصورة الذهنية الذاتية لديهم قد تكون مختلفة عما هو مخطط لها ان تكون. فمن وجهة نظر (Ashforth and Kreiner (1999

<sup>1</sup> فالح عبد القادر الحوري و آخرون، نفس المرجع، ص10

<sup>2</sup> فالح عبد القادر الحوري و آخرون، ادارة الصورة الذهنية للمنظمات الاردنية في اطار واقع المسؤولية الاجتماعية، "دراسة ميدانية في شركات الاتصالات الخلوية الأردنية"، المؤتمر العلمي الثالث لكلية الاقتصاد والعلوم الادارية "إدارة منظمات الأعمال: التحديات العالمية المعاصرة"، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، الأردن، 27، - 29 نيسان 2009

فان العمل السوي ينتج عنه وصمة عار اجتماعية (الصورة الذهنية المدركة) ، في حين تقوم منظمات مجموعة من المبادرات لتحسين صورتها الذهنية وتحارب سلبية الصورة الذهنية المدركة أو المتوطنة في عقول الناس.

أ- **الصورة الذهنية** : تعرف صورة المؤسسة على أنها مجموع الانطباعات المنطقية والعاطفية المرتبطة بشخص أو مجموعة من الأشخاص عن مؤسسة ما و تنقسم إلى <sup>1</sup>:

✓ الصورة المرجوة : وتعبر عن ما تمنى المؤسسة إيصاله لجمهورها المختلف وذلك عن طريق تقنيات الاتصال لدى المؤسسة ، وتكون متعلقة بالموقع الذي تسعى المؤسسة لاحتلاله ، بمعنى أن أحد أهداف المؤسسة الحالية والمستقبلية ، بالإضافة إلى أنها لا تمثل واقعا معاشا ، لكن المؤسسة تحاول بكل قوتها الوصول إليها ، وتكون هذه الصورة إلى حد ما مثالية .

✓ الصورة المنقولة : وهي ترجمة الصورة المرجوة لجمهور المؤسسة من خلال تقنيات الاتصال المختلفة ، بحيث تتصل بطريقة تسهل عليها إيصال الصورة التي ترغبها إلى الزبون أو المستهلك ، وذلك من اجل زرع صورة جيدة للمؤسسة وذلك عن طريق تمويل بعض النشاطات الرياضية والأعمال الخيرية للوصول إلى الهدف .

✓ الصورة الظاهرة : وهي الصورة التي تترسخ في أذهان الجمهور فيما يخص المؤسسة ، وذلك بعد استقبالهم لمختلف الرسائل الاتصالية التي استخدمتها المؤسسة ، بحيث تكون متعلقة بالطريقة التي ظهرت بها الرسالة ، بالإضافة إلى طريقة تحليل وفهم الرسالة من طرف المتلقي لها ، بصيغة أخرى ، هي النتيجة المتحصلة عليها بعد القيام بعملية الاتصال . يعكس الإدراك عند الأشخاص حقيقتهم وهو ادراكهم الشخصي الذي يؤثر على قراراتهم الشرائية. وتشير الدراسات بأن الصورة الذاتية هي ماذا يفكر الموظفون وبماذا يشعرون وان الصورة المتوقعة هي ماذا تفعل المنظمة، وان الصورة المدركة هي ماذا يفكر المستهلك وما الذي يؤثر على سلوكه تجاه هذه المنظمة.

## ب-العلاقة التبادلية بين الأبعاد الثلاثة للصورة الذهنية: يعتبر (1999) Cassidy صورة المنظمة بأنها واحدة

من الاصول وبأنها تجذب المستهلكين و العاملين والمستثمرين. وتتألف من ستة عناصر: الجذب العاطفي، المسؤولية الاجتماعية، السلع والخدمات، بيئة العمل، الرؤية والقيادة، والأداء المالي. هذه العناصر الستة تتعلق بالأبعاد الثلاثة للصورة الذهنية الكاملة اي الصورة الذاتية، الصورة المتوقعة، والصورة المدركة. بمعنى ان بيئة العمل، الرؤية والقيادة يمثلان الصورة الذاتية. واما الجذب العاطفي (الذي يعني ان الشركة مرغوبة وتنال الاعجاب والاحترام) فيمثل الصورة المدركة. واما المسؤولية الاجتماعية (اي تقديم النفع للمجتمع كالدعم المالي ورعاية انشطته المختلفة) فيمثل الصورتين المتوقعة والمدركة. واما الأداء المالي فيعبر عن النجاح لهذه المنظمة وأن المستهلكين يجذبون دوما الارتباط بالناجحين، وهذا ما يمثل الصور الذهنية الثلاث مجتمعة.

## 2- تأثير البعد الخلفي في تحسين أداء الأفراد: يعتبر الموظف هو جزء من المجتمع لذا يجب أن يحقق التوافق

بين المصالح الشخصية والمصالح العامة ، فقد يلجأ الموظف العام الى استغلال وظيفة لتحقيق مصالحه الشخصية . إن عدم الالتزام بالاخلاق سوف يؤدي إلى ضعف دور المنظمة لأنه يقلل من مصداقية وصورته في أذهان الجمهور فضلاً عن الآثار السلبية الناشئة عن فقدان الثقة من المنظمة والتي تنعكس بشكل ومباشر في عدم الاستقرار.

<sup>1</sup> فاسي فاطمة الزهراء، استراتيجيات صورة المؤسسة وأثرها على سلوك المستهلك ،دراسة حالة مؤسسة هنكل ،جامعة الجزائر

أ- مبررات الاعتماد على الاخلاق :تأسيسا على ما سلف هناك مجموعة من المبررات تدفع المنظمات على اختلاف أنواعها باتجاه تحسين الأداء هي :-<sup>1</sup>

- ✓ ان الالتزام بالمعايير الأخلاقية سوف يؤدي إلى تنمية قدرات العاملين وتحفيزهم على تحسن الأداء .
- ✓ احترام حقوق ومصالح الآخرين سوف يؤدي إلى زيادة الثقة بالمنظمة ويعزز من مكانتها لدى زبائنها .
- ✓ تطور القدرات المهنية والتعرف على آخر المستجدات في مجال عمله سوف تؤدي إلى تحسين الأداء .
- ✓ الالتزام بالمعايير الأخلاقية والمهنية وقواعد السلوك الوظيفي عامل أساس في تحسين كفاءة أداء العاملين في المنظمة .
- ✓ الشفافية في تنفيذ الأعمال الموكلة للعاملين سوف يعزز من الطاقة الذهنية للمنظمة لدى الجمهور ويحافظ على موقفها التنافسي .
- ✓ الالتزام بالمعايير الأخلاقية والمهنية يعزز من الأداء المنظمي من خلال العمل كفريق واحد .
- ✓ ضمان حرية الرأي والتفكير للعاملين سوف يعزز من ولائهم تجاه المنظمة التي يعمل بها وبالتالي تحسين أدائهم .

ب- أليات تحسين و تنمية الاعتبارات الاخلاقية في مجال الوظيفة:التحديد الواضح لسلطات الموظفين والإداريين، و مراجعة التعليمات الإدارية القديمة والإجراءات التي تتعلق بالسلوك الأخلاقي،

- ✓ تحسين النظام الرقابي المعمول به في المنظمة مع وضع عقوبات رادعة لمن يرتكب مخالفات أخلاقية من الموظفين
- ✓ الاعتراف و التقدير بالأداء الأخلاقي المتميز للموظفين.
- ✓ التأكيد على أهمية سلوك الموظفين في الدرجات العليا كنموذج لسلوك الموظفين الآخرين .
- ✓ الاستفادة من الطرق الرسمية التي يمكن من خلالها غرس السلوك الأخلاقي الذي يقوم على العقل والضمير الذاتي بما يضمن الاستمرارية .

- ✓ الاستفادة من كل الوسائل المتاحة التي تعزز احترام العمل الأخلاقي .
- ✓ الشفافية والمساءلة والقدوة الحسنة .

ج- مضمون العلاقة أخلاق-أداء:يمكن الاستفادة من الاخلاق في رفع مستويات الاداء وفق مايلي :<sup>2</sup>

- ✓ يمكن توظيف الأخلاقيات بشكل سليم في العمل، ولا يكفي أن تكون القرارات صادرة صحيحة فحسب، بل يجب أن تكون الطريقة المستخدمة في التوصل إلى هذه القرارات صحيحة أيضاً، والأكثر من ذلك، يجب رؤية هذه القرارات والحكم عليها بأنها صحيحة. وأولئك الذين يتأثرون بشكل مباشر وكبير بقرارات الشركة لهم حق أخلاقي وأدبي،

<sup>1</sup> انمار أمين حاجي، محفوظ حمدون الصواف، أخلاقيات الوظيفة العامة وأثرها على أداء منظمات الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد جامعة الموصل،العراق، صص06/08

<sup>2</sup> دون ذكر الاسم، د ور القيم وأخلاقيات الأعمال في التجارب العالمية في ظل مفاهيم الإدارة الرشيدة ( الحوكمة ) ( نماذج

✓ من المتطلبات الأخرى الهامة في تطبيق الأخلاقيات وتنفيذ العمل بطريقة صحيحة، هو ضرورة أن تكون المعلومات التي تستند إليها القرارات موثوق منها ودقيقة قدر الإمكان .

✓ يمكن تشجيع الأفراد على تحري الصدق والأمانة عبر تقديم حوافز مالية ومتابعة الأداء عند نقل المعلومات الصحيحة التي تساعد صانعي القرار على اتخاذ القرارات الصحيحة ، وهو بلا شك أمر أخلاقي مرغوب فيه .

✓ بناء على هيكل السوق وظروف البيئة التي تحيط بالمؤسسة وتؤثر في أدائها، فإن إدراج الاعتبارات الاجتماعية والأخلاقية ضمن حسابات العمل قد يؤدي إما إلى تحقيق أداء جيد على مستوى العمل أو زيادة التكاليف وانخفاض الحصيللة المالية المرضية. وإذا تجاوزت عوائد الاعتبارات الأخلاقية للتكاليف الخاصة بها، فلن يكون هناك تعارض بين العمل الجيد والنتائج الأخلاقية الجيدة.

✓ تشير معظم الأدبيات الصادرة عن "أخلاقيات العمل" إلى أن الأخلاق أمر هام ونافع للعمل في الأجل البعيد على أقل تقدير إن لم تكن هامة ونافعة على الأجل القريب. وغالبًا ما يُقال إن الأخلاقيات هي العنصر الأساسي الذي يتوقف عليه نجاح وتطور المؤسسات على الأجل البعيد. وسوف يفقد العمل فعاليته بدون وجود درجة من الثقة والأمانة والصدق. على اعتبار أنها عنصر هام في علاقات العمل الفعالة والممارسات السليمة للمنظمة.

✓ ويتضح أن العلاقة بين الأخلاقيات والعمل علاقة وثيقة ومتغيرة. كما لا يمكن فصل أي منهما عن الآخر. ففي بعض الأحيان، يعزز كل منهما الآخر، وفي آونة أخرى يتعارضان. وحينما يتعارضان، فإنهما يسببان مشكلات للمجتمع ، إن لم يكن للعمل ذاته.

✓ وربما نجد أن أفضل طريقة لتسوية ذلك التضارب بينهما إنما يكون من خلال العمل الجماعي الذي يعتمد على الحوافز التي يتم منحها للمؤسسات والأفراد والجزاء التي يتم فرضها عليهم لكي تدفعهم إلى التصرف بطريقة أخلاقية.

✓ ولا يقتصر الاهتمام بالأخلاق على الأفراد والعاملين بل تعدى الأمر في البحث عن نوعية المنتجات المفيدة للبشر والمخسنة لنوعية الحياة وإنتاج النافع دون الإفراط في استخدام السيئ للموارد غير المتجددة والتأثير سلبيًا على البيئة وعدم السعي فقط وراء الربح، ولكن الربح مفيد بشرط عدم تشجيع الاستهلاك والإفراط فيه عبر الاستغلال السيئ للدعاية والإعلان.

#### الخاتمة:

يمثل الجانب الخلقى لب عمل الانسان من الناحية العملية لاحتوائه على عناصر توافرها يضمن وجود الاشياء في أماكنها ، وتأدية العمل على الوجه المطلوب ، و النقص في هذا الجانب يكون مسؤولاً إلى حد كبير عن ما نعاينه اليوم من مشكلات واقعية. ولا نبالغ إن قلنا أن كثيراً من مشكلات مجتمعتنا الراهنة هي مشكلات خلقية في صميمها وتعبر عن قصور في النمو الخلقى ،حيث أن الفرق كبير بين من يتحمل المسؤولية عن رغبة وإقبال في إطار الأخلاق ،وبين من يحملها بلا ضابط من خلق ،إلا أننا لا يمكن أن نغفل العوامل الشخصية الذاتية عند الحديث عن المسؤولية الاجتماعية والخلقية ،وذلك ان للخصائص الشخصية دورا مؤثرا في ترجمة المعارف إلى سلوك ،وتفسير ذلك التباين بما يسلكه الافراد في المواقف من سلوكيات على نحو مختلف.

فالأداء لا يبرو ان يكون قويا إذا ما قام الانسان بعمله بما لا يتعارض مع إيمانه القوي بمسؤوليته تجاه الفئة المستهدفة وتجاه المجتمع ككل ، باعتبار ان الصفات الخلقية تساهم في السمو بالأداء من المستوى الأدنى إلى أداء جيد يتحقق فيه صفات الاتقان والجودة ، ولا يحتاج إلى رقابة تنظيمية ومجتمعية للقيام بذلك ، بل تكفي الرقابة الذاتية ، و تكون الأولى على سبيل اجراء تنظيمي وكوسيلة لحماية الموظف من المعوقات الاخرى وخلق مناخ تنظيمي يكون كطريق يسهل القيام بالعمل ليس إلا.

### المراجع :

1. ابراهيم الشافعي ابراهيم ،علاقة المسؤولية الاجتماعية بالحكم الخلفي وبعض متغيرات الشخصية لدى طلاب كلية المعلمين في المملكة العربية السعودية، المجلة التربوية، العدد 71، جوان 2004،
2. أحمد الشرباحي ، موسوعة اخلاق القرآن ، ط 2 ، دار الرائد العربي ، بيروت ، 1407 ، 1987 ، ح 2 .
3. إسماعيل راجي الفاروقي، أطلس الحضارة الإسلامية، ترجمة عبد الواحد لؤلؤة، المعهد العالمي للفكر الإسلامي. ط 1، 1998.
4. انار أمين حاجي، محفوظ حمدون الصواف ،أخلاقيات الوظيفة العامة وأثرها على أداء منظمات الأعمال ، كلية الإدارة والاقتصاد جامعة الموصل،العراق،
5. جعولك محمد علي ، . السلعة لعبة المنتج أم لعبة المستهلك. دار الراتب الجامعية، الطبعة الأولى، 1999
6. صالح العلي الصالح ،أمينة الشيخ سليمان الاحمد ، المعجم الصائفي في اللغة العربية ،بدون ذكر دار النشر ، الرياض ، السعودية ، 1411
7. عبد الحميد أبو سليمان، الأمن والسلام الاجتماعي هدف نظام العقوبات الإسلامي، مجلة إسلامية المعرفة، السنة الرابعة، ع 14
8. علي بن محمد السيد الشريف الجرجاني، معجم التعريفات ،قاموس لمصطلحات وتعريفات علم الفقه واللغة والفلسفة والمنطق والتصوف والنحو والصرف والعروض والبلاغة ،دار الفضيلة للنشر والتوزيع ،القاهرة ،مصر، 2004،
9. العمل في الإسلام ،عز الدين التميمي ، دار عمار ، الأردن ،
10. العوا عادل ، . أسس الأخلاق الاقتصادية. المطبعة الجديدة، دمشق، 1983
11. الغالي، طاهر محسن محمد منصور، والعامري، صالح مهدي محسن ، " المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال وشفافية نظام المعلومات :دراسة تطبيقية لعينة من المصارف التجارية الأردنية"، بحوث وأوراق عمل المؤتمر العربي الثاني في الإدارة ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية 6-8 نوفمبر (2001 )
12. فالخ عبد القادر الحوري و آخرون، ادارة الصورة الذهنية للمنظمات الاردنية في اطار واقع المسؤولية الاجتماعية، "دراسة ميدانية في شركات الاتصالات الخليوية الأردنية" ، المؤتمر العلمي الثالث لكلية الاقتصاد والعلوم الادارية "إدارة منظمات الأعمال: التحديات العالمية المعاصرة" ، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة ،الأردن ، 27 - 29 نيسان 2009
13. ليث سعد الله حسين ، رم سعد الجميل ، المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين وانعكاسها على اخلاقيات العمل ،دراسة لآراء عينة من منتسبي بعض مستشفيات مدينة الموصل، المؤتمر العلمي الثالث لكلية الاقتصاد والعلوم الادارية "إدارة منظمات الأعمال: التحديات العالمية المعاصرة" ، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة ،الأردن ، 27 - 29 نيسان 2009
14. محمد الناصري ،اسس النظرية الأخلاقية ،ومعاييرها من منظور القرآن الكريم، مجلة الإحياء،رابطة المحمدية للعلماء ،المملكة المغربية ،العدد 32-33 ،أوت ( 2010 )
15. محمد عبد الله دراز، "دستور الأخلاق في القرآن"، ترجمة عبد الصبور شاهين، مؤسسة الرسالة، ط10، (1418هـ/1998م)،
16. مصطفى العدوي ، فقه الأخلاق والمعاملات ، ط 1 ، دار ماجد عسيري ، جده ، 1419 هـ ، 1999م ،
17. مقداد يالخن محمد علي، علم الأخلاق الإسلامية ، دار عالم الكتب للطباعة والنشر، الطبعة الثانية - الرياض، 2003،

المعاجم :

18. مجمع الأمثال للميداني برقم 771 بتحقيق محمد محي الدين عبد الحميد ط دار الفكر ط 3

19. المفردات - الراغب الأصفهاني ، مادة : قوى ، ص 219 .

المواقع الالكترونية:

20. أحمد الخاني ، المسؤولية عن السلوك الاخلاقي ، /http://www.alukah.net/social/0/74102/ :

21. أحمد الخاني ، دلالة السلوك الأخلاقي على الخلق الثابت في النفس ،

: http://www.alukah.net/sharia/0/66837/

22. عبد الرحمن حبنكة ومحمد غزالي ، الثقافة الإسلامية /http://www.alukah.net/sharia/ :

الكتب باللغة الاجنبية:

1. Ashton , Robert H. , ( 2005 ) , " Intellectual Capital and Value Creation : A Review " ,  
*Journal of Accounting Literature* ,Vol. 24

2. Daft, Richard L., (2003), Management, South-Western & College Publishing Co.,  
Canada.

3. Fombrun, C., Gardberg, N., and Barnett, M., (2000). "Opportunity Platforms and Safety  
Nets: Corporate Citizenship and *Review* , Vol. 82 , No.1

4. Hudson , W. , ( 1993 ) , (( *Intellectual Capital : How to Build it , Enhance it , use it* ) ,  
John Wiley and Sons , New Yourk .

5. Kaplan , R. S. and Norton , D. P. , ( 2004 ) , " Measuring the Strategic Readiness of  
Intangible Assets " , *Harvard Business Reputational Risk* ,” *Business and Society Review* , 105/1

6. Lantos , Geoffrey P, (2001), The boundaries of strategic corporate social  
responsibility, *Journal of Consumer Marketing*, Vol: 18, Issue: 7