

السلوك الوظيفي ومهارات الإيصال تعريف أخلاقيات العمل : هي (القواعد والمبادئ والقيم والمعايير التي تعد أساساً لسلوك العاملين المحمود مفهوم أخلاقيات العمل : تعد أخلاقيات العمل من الأساسيات المهمة لشغل الوظيفة والتي ينبغي التأكيد عليها بصورة مستمرة حيث إن الدين الإسلامي يقرر الفضائل الخلقية وحثنا عليها فالصدق والأمانة والإتقان والوفاء بالعقود والعدل والرحمة أخلاق فاضلة محمودة كأساس لأداء العمل وهي جزء من الأخلاقيات الأساسية التي ينبغي للجميع الالتزام بها. كما أكد النظام إلزام الموظفين أو العاملين بحسن السلوك والأخلاق في أثناء العمل والحرص على التفاني حيال أداء واجباته والبعد والامتناع عن كل ما يؤدي إلى إخلاله بواجباته ومن أبرز ما يجب أن يلتزم به شاغل الوظيفة أثناء تأديته لمهام وظيفته من الأخلاق ما يلي : أولاً : القوة والأمانة : ويأتي مفهوم القوة في هذا السياق: إلى المؤهلات والمهارات الخاصة بأداء العمل والقدرات الفردية التي يمتلكها الموظف و تعينه في أدائه لعمله وذلك من خلال وضع الموظف المناسب في المكان المناسب وفقاً للتخصص والقدرات. أما الأمانة فتعني هنا : أن العامل مؤتمن في أداء العمل على الشكل المطلوب وكما هو مخطط لها سابقاً. ثانياً : إتقان العمل : ويجب على الموظف أن يؤدي عمله بإخلاص ووفقاً للمعايير الموضوعية والأداء المتوقع، فلا يكفي أن يتواجد الموظف في مقر العمل بدون أن يؤدي عملاً حقيقياً ، بإنجاز القدر المطلوب منه حسب مهام وظيفته. ومحاولة تجنب الوقوع في الأخطاء. ثالثاً : المحافظة على أوقات الدوام الرسمي : مهارات وقدرات وخبرات الموظف، وقت العمل هو ملك للمنظمة وليس ملك للموظف. إخلال بوقت العمل بدون عذر مقبول إنما هو إخلال بالواجبات الوظيفية ومن ثم التأثير على مصالح المنظمة مما يستوجب المساءلة القانونية. رابعاً : تطبيق القوانين والأنظمة : أ. القوانين المنظمة للعمل: يجب على الموظف أن يطبق القوانين المنظمة للعمل والمعمول بها في المنشأة دون إخلال أو تقصير. والشرعية التي تقرها المنظمة والجهات المعنية ولا يحق للموظف القيام بعمل أو تدبيراً ب. الأنظمة والقوانين التي تنظم علاقة الموظف بجهة عمله: تم وضع نظام العمل والعمال من أجل تنظيم العلاقة بين الموظف وجهة العمل والاحتكام لها عندما يتطلب الأمر ذلك. تحدد هذه الأنظمة ما للموظف من حقوق وما عليه من واجبات يجب الالتزام بها. خامساً : المحافظة على مال المنظمة : من أهم الواجبات الوظيفية التي يجب على الموظف القيام بها هي الحفاظ على ممتلكات المنظمة النقدية والعينية والترشيد في استهلاكها واستخدامها بكفاءة وفاعلية بما فيه صالح العمل في المنظمة. سادساً : تنفيذ الأوامر والقرارات الصادرة من الرؤساء : الموظف عدم نظامية القرار فيتوجب عليه إخطار رئيسه المباشر بذلك خطياً ويلتزم تا كأحد الواجبات الوظيفية هي تنفيذ أوامر وتوجيهات الرؤساء كما هي، تنفيذها إذا أكدها رئيسه خطياً. سابعا : مراعاة الأدب واللباقة : يتوجب على الموظف أن يتحلى بالتصرف الحسن مع من يتعامل معهم من رؤساء وزملاء وعملاء ومرؤوسين وأن يلتزم مقتضيات الذوق العام في تعاملاته معهم ، الأدب واللباقة أحد الواجبات الوظيفية التي يجب على الموظف القيام بها. ثامناً : الترفع عما يخل بشرف الوظيفة : تعد هذه من السلوكات التي يجب أن يلتزم بها الموظف كواجب وظيفي، وتتأثر بتصرفاته وسلوكياته سواء داخل العمل أو خارجه. وهنا نشير أن المنظمة يجب أن تحدد نوع التصرفات التي يجب على الموظف الابتعاد عنها وعدم ممارستها والتأكيد على فهمها وتطبيقها، تاسعاً : التفرغ للعمل الوظيفي : يتعين على الموظف التفرغ لأداء المهام الوظيفية المكلف بها ولا يجوز للموظف أن يستغل أوقات العمل الرسمي بالعمل في مكان آخر أو الاتجار أو المرابحة كما هو في الأسهم وغيرها ويجب أن يكرس جهده ووقته في خدمة المنظمة التي يعمل فيها ويتقاضى منها أجراً عاشراً : الولاء للمنظمة : يقع واجب الولاء للتنظيم على عاتق الموظف، الموظف عن كل ما يتعارض مع هذا الواجب ، حول خطط واستراتيجيات وعمليات الجهة أو إبداء الرأي في وسائل الإعلام المختلفة حول الجهة التي يعمل فيها دون إنزها. يتفق الكثيرون أن تحقيق أهداف وغايات المنظمة يستوجب الابتعاد عن بعض الممارسات غير المحمودة والتي تخل بالأداء أو العلاقات مع المستفيدين من أعمال الجهة التي ويمكن تلخيص الأخلاقيات السلبية للموظف بما يلي: أولاً : كثرة الغياب أو التأخر أو ترك الخدمة المفاجئ : وي جميع هذه الحالات يكون التأثير على مصالح المنظمة، التأخيرة الحضور لمقر العمل يؤدي إلى التأخير في إنجاز العمل والإخلال بالعملية الإدارية أو الموظف المناسب والذي يستطيع أن يقوم بمهام العمل على الوجه الأمثل مما يترك بعض الأعمال ثانياً : إفشاء أسرار العمل : وتعني إفشاء الأسرار الوظيفية وما تتضمنها من معلومات وبيانات ووثائق ، المركز الوظيفي الذي يشغله . تنقلب موازين المنافسة بين الجهات التي تقوم بنفس العمل. ثالثاً : إساءة استغلال الصلاحيات : وإساءة استعمال الصلاحيات أو استغلال النفوذ من الممارسات السلبية التي قد تتم بالتعسف والتشدد في تمرير بعض المعاملات التي تخص شريحة أو شرائح معينة أو حرمانها دون وجه حق من التمتع بالمزايا التي تقدمها المنظمة، أو التفاوض عن تطبيق القوانين أو النظم أو التعليمات الواجب الالتزام بها عند التعامل مع رابعاً : التحيز والمحاباة: يعد التحيز والمحاباة لبعض المرؤوسين أو

المستفيدين إحدى المشكلات التي تواجهها خامساً : الهدايا والغلول : تبادل الهدايا بين المراجعين والموظفين أو بين المرؤوسين والرؤساء الإداريين يدل ظاهراً على البراءة وحسن النية لكنها تؤدي في نتائجها إلى إفساد البعض دون سبق إصرار الابتزاز ما هو إلا نمط سلوكي آخر من أنماط الفساد، على دفع مبلغ نقدي أو عيني لدفع ضرر نفسي أو معنوي أو جسدي عنهم. الرشوة لأن الرشوة تدفع طواعية لجنب مصلحة للراشي بينما الابتزاز دفع ضرر. سابعاً : السرقة والاختلاس : السرقة هي : ممارسات وسلوكيات محرمة ومدانة شرعاً وقانوناً . أما الاختلاس عمل آخر يختلف عن السرقة ولذلك لا يعد المختلس سارقاً وسبب ذلك أن السارق لا يمكن الاحتراز منه فهو يبحث ويهتك الحرز ويكسر القفل ولا يمكن الاحتراز بخلاف المختلس الذي يأخذ المال المتاح على حين غفلة من مالكة ، ولذلك يعد الاعتداء على المال المطلق أقرب إلى الاختلاس منه إلى السرقة. ثامناً : الغش والتدليس : والغش يعد نمطا سلوكيا سلبيا يرتبط بالفساد ويصب فيه، الغش الذي يمارسه العاملون في المنظمات ويهدفون منه إلى تحقيق أغراضهم الخاصة أو إنجاز وغير مقبول في مختلف الشرائع ومختلف المجتمعات على حد سواء، صلى الله عليه وسلم - : (من غشنا فليس منا). عظم جرم من يقوم بالغش والتدليس ووجوب المساءلة القانونية لفاعلهما. وهي قبول الرشوة من أصحاب المصالح أو أحد المراجعين بهدف إنجاز العمل بالمخالفة للقواعد النظامية أو على حساب مصالح الآخرين بما يجلب ضرراً للجهة التي يعمل بها. عوامل النجاح وعادات العمل الناجح النجاح هو : تنمية وتطوير القديم ومتابعة ومواكبة الجديد ، إليه الجميع ويتسألون عنه ، لأن النجاح له عوامل كثيرة ومختلفة تحدد كيف يصل الفرد للنجاح . فالتنجاح له عوامل كثيرة ومختلفة تحدد كيف يصل الفرد إليه، من المهم جداً أن يتصف الفرد بمواصفات مهنية من أهمها : أولاً : الإيمان بوجود رسالة للحياة : وهو عامل مشترك بين كل الناجحين والمتميزين، ثانياً : التخطيط الجيد وتحديد الأهداف : التخطيط للحياة قد يكون مكوناً من أهداف عامة وخطط تفصيلية، طويل الأمد أو قصير الأمد (لمدة معينة) والتخطيط يساعد الإنسان على التركيز وتلافي التشتت في أعمال جانبية لا تحقق أهدافه أو طموحاته. يكون الهدف المراد تحقيقه واضحاً ومتوازناً ومرئياً وواقعياً ومحدداً وقابلًا للتنفيذ . ثالثاً : التفكير الإيجابي وسلامة المقصد (حسن النية) : يمكن تنمية الشعور الإيجابي لدى الإنسان من خلال الآتي : 1. النظرة الإيجابية لجميع شؤون وجوانب الحياة والتفكير بواقعية والبعد عن الخيال. 2. تعميق الصلة بالله والتأمل في مخلوقاته وإحسان الظن به وإحسان النوايا والمقاصد والتوكل عليه وترك التواكل. القراءة والاطلاع والمشاهدة ومصاحبة الإيجابيين المتفائلين والبعد عن السيئين . التفاؤل والثقة بالنفس والواقعية في التفكير ومقاومة الأفكار والمشاعر السيئة. ه التعامل مع المواقف والمشكلات بإيجابية وتسهيل الأمور بدلاً من تعقيدها (أن تكون جزءاً من الحل خير من أن تكون جزءاً من المشكلة). رابعاً : التفاؤل : عليه الصلاة والسلام - : (تفاءلوا بالخير تجدوه). بونابرت : كيف استطعت أن تزرع الثقة في أفراد جيشك ؟ فقال : كنت أرد بثلاث : من قال ، لذلك يمكن تنمية الشعور التفاؤلي من خلال : النظرة الإيجابية لجميع شؤون الحياة والتفكير بواقعية والبعد عن الحمق والخيال . تعميق الصلة بالله والتأمل في مخلوقاته وإحسان الظن به والتوكل عليه وعدم التواكل. ه التفاؤل والثقة بالنفس والواقعية في التفكير ومقاومة الأفكار والمشاعر السيئة. خامساً : التجديد والإبداع والابتكار : التجديد والإبداع أمور متلازمة وضرورية لكل شخص، الممل يمتص من طاقة وحماسة الإنسان فلزم عليه أن يجدد حياته من جوانبها الروحية لذلك فإن سر النجاح يكمن في التغيير والتبدل والتحول نحو التفوق والتميز من خلال تقييم الذات وتطويرها . تكون النظرة لذاتك ايجابية أصبحت قادراً على مواجهة المواقف وبالتالي تصبح قادراً على فلا يمكن أن يعد الإبداع حكرًا على أحد فكل واحد لديه قدراته . سادساً : جودة وإتقان العمل : النجاح في العمل مقرون بإنجاز عال وجودة عالية لقوله - صلى الله عليه وسلم - : (إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه)، ويرمز مفهوم القوة إلى المؤهلات والمهارات الخاصة بأداء العمل والقدرات الفردية التي يمتلكها الموظف و تعينه في أدائه لعمله. المناسب وفقاً لما يملكه من مؤهلات وخبرات ومهارات وقدرات ، خير من استأجرت القوي الأمين } (٢٦) سورة القصص أما الأمانة فتعني هنا : أن العامل مؤتمن على أداء العمل بالشكل المطلوب وكما تتوقعه منظمة العمل التي يعمل بها الموظف ، ويجب على الموظف أن يؤدي عمله بإخلاص وفقاً للمعايير الموضوعية والأداء المتوقع، فلا يكفي أن يحضر الموظف إلى مقر العمل دون أن يؤدي عملاً حقيقياً ، سابعاً : إدارة تنظيم واستثمار الوقت : التخطيط للإعمال والمهام ، وإنجاز أعماله وتحقيق رسالته، لذلك فإدارة الذات واستغلال الوقت يحددان نجاحك . ثامناً : تطوير الذات وتعزيز الثقة بالنفس : فكر في النجاح دائماً والتصميم عليه، الناجحين يحرصون على تطوير أنفسهم من خلال عدة وسائل، وسائلهم لتحقيق أهدافه من خلال : (التعلم / الاطلاع / مشاركة أصحاب الرأي والفكر / المثابرة والإصرار) . تاسعاً : اتخاذ القرار وحل المشكلات : وبعد نظر وفي جميع الاتجاهات ودون تأخير ، العمل على اتخاذ القرار بتأن المشكلات لتحل نفسها بحيث نكون جزءاً من الحل لا جزءاً

من المشكلة . عاشرا : العلاقات الإنسانية والقُدوة الحسنة: إن حسن التعامل مع الآخرين فن يجب أن يتعلمه كل إنسان يود أن يحقق أهدافه ، فلا نجاح من غير علاقات ولا نجاح من دون تعامل لبق مع الآخرين والتعاون معهم ويتم تنمية العلاقات الإنسانية في بيئة العمل من خلال تحقيق التفاهم والتعاون والتفاعل ومشاركة الآخرين إشعارهم بأنهم مهمون والإحسان إليهم. كما يجب أن يكون الفرد بأفعاله قدوة للآخرين كي يحذوا حذوه، صلى الله عليه وسلم – أول من ينتهي عنه وفي هذا يقول المولى سبحانه وتعالى (لقد كان لكم في رسول الله أسوة حسنة لمن كان يرجو الله واليوم الآخر وذكر الله كثيرا (٢١) سورة الأحزاب، سبحانه وتعالى : « يا أيها الذين آمنوا لم تقولون ما لا تفعلون كبر مقتا عند الله أن تقولوا ما لا تفعلون آية 3 سورة الصف، ● حسن الخلق : إن من أهم الصفات التي ينبغي أن يتصف بها العاملون عموماً يورث المحبة (فمن تواضع لله رفعه) ● البشاشة : الابتسامه والبشاشة لها من الأثر الكبير على الآخرين، عليه الصلاة والسلام – : (تبسّمك في وجه أخيك صدقة) . الإحسان : إن الإحسان إلى الآخرين من الأمور المحببة عند الله سبحانه – فالله بقوله: (إن صنائع المعروف تقي مصارع السوء)، أحسن إلى الناس تستعبد قلوبهم فطالما استعبد الإنسان إحسان اللباقة : أن من أفضل الخصال النافعة إتقان فن الكلام فقد قال – عليه الصلاة والسلام – : (من كان يؤمن بالله واليوم الآخر فليقل خيرا أو ليصمت) ويقول كذلك (الكلمة الطيبة صدقة) وصدق الشاعر الذي قال : لسان الفتى نصف ونصف فؤاده فلم يبق إلا صورة اللحم والدم ● التعفّف : لا بد أن يتصف الفرد بعفة النفس فإذا كان عفيف النفس، ويعفون أنفسهم ومن ثم تستقيم الأمور . العلاقات الإنسانية في بيئة العمل من خلال تحقيق التفاهم والتعاون والتفاعل ومشاركة الآخرين إشعارهم بأنهم مهمون والإحسان إليهم. كما يجب أن يكون الفرد بأفعاله قدوة للآخرين كي يحذوا حذوه، أول من ينتهي عنه وفي هذا يقول المولى سبحانه وتعالى (لقد كان لكم في رسول الله أسوة حسنة لمن كان يرجو الله واليوم الآخر وذكر الله كثيرا (٢١) سورة الأحزاب، الحق – سبحانه وتعالى : « يا أيها الذين آمنوا لم تقولون ما لا تفعلون كبر مقتا عند الله أن تقولوا ما لا تفعلون آية 3 سورة الصف، ● حسن الخلق : إن من أهم الصفات التي ينبغي أن يتصف بها العاملون عموماً يورث المحبة (فمن تواضع لله رفعه) ● البشاشة : الابتسامه والبشاشة لها من الأثر الكبير على الآخرين، قال عليه الصلاة والسلام – : (تبسّمك في وجه أخيك صدقة) . إن الإحسان إلى الآخرين من الأمور المحببة عند الله صلى الله عليه وسلم – بقوله: (إن صنائع المعروف تقي مصارع السوء)، أحسن إلى الناس تستعبد قلوبهم فطالما استعبد الإنسان إحسان ● اللباقة : أن من أفضل الخصال النافعة إتقان فن الكلام فقد قال . والسلام – : (من كان يؤمن بالله واليوم الآخر فليقل خيرا أو ليصمت) ويقول كذلك (الكلمة الطيبة صدقة) وصدق الشاعر الذي قال : لسان الفتى نصف ونصف فؤاده فلم يبق إلا صورة اللحم والدم ● التعفّف : لا بد أن يتصف الفرد بعفة النفس فإذا كان عفيف النفس، ويعفون أنفسهم ومن ثم تستقيم الأمور . للناجحين صفات عديدة ومن أبرز هذه الصفات الآتي : ٤- معارف ومهارات وقدرات يهدفون إلى تحقيقها . ٥- لديهم خطط وأهداف محددة وواضحة ورؤى أنية ومستقبلية تتوافق مع ما يملكون من ٥- لديهم توجهات ورغبات في التعلم وتطوير ذاتهم . ٥- يخالطون الأشخاص الذين لديهم من المعارف والعلوم والمهارات والقدرات والخبرات . ٥- يتقنون فن الاتصال والحوار والإنصات مع الآخرين . ٥- يسعون دائما لبناء الثقة المتبادلة بينهم وبين الآخرين . ٥- يؤمنون بفكرة العمل الجماعي والفريق الواحد وعدم الانفراد بالنجاح . ٥- لديهم رؤى أنية ومستقبلية في إدارة وتنظيم أوقاتهم وتحديد الأولويات أعمالهم . ٥- يحرصون على التجديد . والتغيير في حياتهم ويؤمنون بأن العمل ليس كل شي فهم ٥٤- يجعلون للنواحي الاجتماعية والروحية مكانها في حياتهم .