



ماذا سوف أتعلم في هذه المحاضرة



- ١- ماذا تعني كلمة أخلاقيات او أدبيات؟
- ٢- الفائدة من دراسة أخلاقيات العمل.
- ٣- أخلاقيات العمل.
- ٤- من أخلاقيات بيئة العمل.
- ٥- التصرفات غير المقبولة في بيئة العمل .
- ٦- فن أدبيات العناية الشخصية.
- ٧- ماهي أدبيات اللباس والمظهر في العمل.



١- ماذا تعني كلمة أخلاقيات او أدبيات؟



تتضمن الاخلاقيات كل ما هو متعارف عليه على انه صحيح او خاطئ
وعلى أنه هناك لكل فعل ردة فعل أحدهما صائب والاخر خاطئ ..

تستمد المبادئ الرئيسية للاخلاقيات بشكل عام من * ("القيم الدينية والفلسفية والعقائدية والثقافية").
إذ يُشير مفهوم الأخلاق إلى جملة من الآداب التي تدل على الطابع الداخلي للأشخاص... تترجم هذه الاخلاقيات
(الاداب) الى جملة من السلوكيات الخارجية..!

كلمة غربية نسمعها كثيراً وهي الإتيكيت "**Etiquette**" كلمة فرنسية ظهرت في أواخر عام ١٧٥٠م جاءت
من كلمة تكت أي بطاقة ...وكانت هذه البطاقة يكتب عليها خطوات التصرف في في مناسبة ما, توزع
على الحاضرين ليعم النظام على جميع الحضور. يحدّد الإتيكيت القواعد السليمة للسلوك، والتي تسهل
عملية التواصل بين الناس، وتساهم في بث روح الاحترام والطيبة والتفاهم بينهم، وتحول دون نشوب أي
صراعات ونزاعات بينهم، ومن هنا يتبيّن أنّ السلوكيات هي لغة الاخلاق.

ولا ننصدم عندما نعرف ان هناك مدارساً واكاديميات مختصة في تعليم الإتيكيت قد تصل مدة الدراسة فيها
الى اربع سنوات معظمها متواجده في اوربا يدرس بها كل ما يتعلق آداب السلوك والمعاشرة وفنّ الحياة
الراقية. وكذلك يدرس بها ثقافات الدول وطبائع سكانها لكي يتأقلم بسهولة مع سكان أي بلد عندما يقوم هذا
الطالب بزيارته، في أوائل القرن التاسع عشر أصبح الإتيكيت مادة تعليمية تدرس في أوساط المدارس
الخاصة الباهظة الثمن والتي لا يدرس بها إلا النبلاء والطبقات المالكة و الغنية.

يقابل هذه الكلمة بالإنجليزية مصطلح "Good Manners Right Conduct"

G . M . R . C والتي تعني الاخلاق الصحيحة بالسلوك الصحيح... أي لا يكفي أن تقوم بالعمل بالطريقة
الصحيحة بل يجب أن يكون سلوكك في تأدية هذا العمل صحيح أيضاً.



٢- الفائدة من دراسة أخلاقيات العمل:

ما الفائدة من معرفة أدبيات و أخلاقيات بيئة العمل والتعامل مع الموظفين ؟ سؤال قد يطرحه كل طالب عند رؤيته هذه المادة ...

١- إن طرح و بناء منظومة الأخلاقيات في شتى مجالات الحياة العملية يعزز من ترابط الموظفين وتفاعلهم بشكل أفضل مع بعضهم البعض وإلا فما هو اختلافنا الجوهري عن الحيوانات ولماذا كرمننا الله بالعقل إن لم نعقل هذه الأمور ... فما رأيك أن تطبق شريعة الغاب عوضا عن هذا الكلام كله. مثال : إن ترقية أو فصل الموظف التي تحصل بناء على قرارات شخصية تؤدي كثيرا، فإن ترقية شخص أو توظيف شخص على حساب آخر لمجرد أنه أعجبك أو أنه ابن جلدتك غير منطقي البتة .. لذلك نرى القوانين تسن من قبل الحكومات والشركات كي لا تصبح الأمور فوضى وإن كانت تكسر للأسف أغلب الأحيان.

٢- وجود قوانين وتشريعات يساعد على تهدئة الإضرابات و الإختلافات الناشئة بسبب الطبيعة الإنسانية وبسبب البيئة المتغيرة بشكل مستمر ... إن معدل القلق لدى الإنسان يزداد طرديا مع تعقيدات وتطورات الحياة الهائلة التي نعاصرها، لذا إن وجود هذه الأدبيات والأخلاقيات يساعد على تهدئة الأمور وجعلها منظمة ... ويساعد على أن يأخذ كل شخص حقه.

٣- وجود قائمة بالأخلاقيات و بروتوكولات التعامل يساعد على جعل الطريق واضحا لدى الإنسان أو الموظف ويبعده كل البعد عن التوتر الناشئ من الخوف من المستقبل والخوف من الظلم من ناحية الترقية أو العلاوة أو حتى الفصل من العمل.

٤- تطبيق هذه الأدبيات والأخلاقيات في مؤسسة ما يساعد من تحسين صورتها و إلا لماذا نلاحظ إختلافا بين الأمم ولماذا تصنف من دول العالم الثالث ... مع العلم إن أي ثقافة دولة أو أمه تتغير بشكل سريع في هذه الأيام بسبب المؤثرات الخارجية فلماذا لا يتم تعزيز الثقافة بكل ما هو جيد ولماذا لا يتم بعد ذلك حمايتها ؟

٥- إن عدم النظام لا يتحول إلى نظام لا يمرور الوقت ولا بالمعجزات ... سيبقى عدم نظام ويزيد الموظفين ارتباكا وتشويشا ... وعلى هذا فإن طرح الأدبيات يعتبر الطريقة المثلى للتحويل من حالة اللانظام أو عدم النظام إلى النظام.



٦- حصلت دراسة على ١٠٠٠ شركة خاصة مساهمة في سوق المال الأمريكية، كان أحد نتائجها أن الشركات المهمة بأخلاقيات العمل والتعامل حققت أرباحاً أكثر ونسبة أعلى في المبيعات السنوية ونسبة أقل في تكاليف التشغيل.

٧- أثبتت كثير من الإحصائيات التي قامت بها كل من جامعة هارفرد و ستانفورد أن نجاح الموظف في عمله يعتمد بنسبة ٨٥٪ على مهاراته الشخصية ومهارات تعامله مع الآخرين وأن ١٠٪ فقط يعتمد على مهاراته في أداء هذا العمل، ومن السهل دائماً الحصول على مهارات أداء العمل ولكن من الصعب أن يمتلك كل إنسان جمعاً جيداً من مهارات الإتصال والإلقاء والتخاطب والإقناع والتعامل مع الآخرين ... إلخ؟

٨- إن بناء منظومة أخلاقية في المنظمة يساعد في الإرتقاء بأخلاقيات موظفيها وينعكس ذلك بشكل مباشر على طريقة تعاملهم مع العملاء أو الشركاء مما يطيء التميز على الشركة ككل.

٣- أخلاقيات العمل .

تنقسم الأدبيات والأخلاقيات في العمل إلى قسمين:

١- أدبيات تتعلق بالإدارة وسير العمل: وهي تصب في تسهيل سير العمل وتعزيز الإنتاجية لدى الأفراد ويتميز في تطبيق هذا الفرع الشركات اليابانية بلا منازع.

٢- أدبيات تتعلق بأخلاق الموظفين وسلوكياتهم بين بعضهم البعض: وهي تصب في الإرتقاء بأخلاقيات الموظفين و كسر الحواجز الناشئة عن اختلاف اديانهم وعرقياتهم.



٤- من أخلاقيات بيئة العمل.

إن الوقت الذي تمضيه في المؤسسة هو ملك للمؤسسة وليس ملك لك وليس من حقك أن تصرف هذا الوقت في أي مصالح شخصية خارجة عن نطاق العمل.

- إخبار الإدارة المعنية في حال رؤية أي انتهاكات أو اختراقات لاداب وقوانين مؤسستك ...
- مشاركة المعلومات والخبرات: هو أمر ليس إجباري فلا يستطيع أحد في الدنيا أن يجبرك بإخبار ما هو مخبأ في عقلك ولكن مشاركتها يعتبر من أخلاقيات العمل وتقوم الآن أفضل المؤسسات على دعم عملية مشاركة المعلومات والخبرات بين موظفيها وأحيانا بين مؤسسات أخرى و تسمى هذه العملية بادارة المعرفة.
- ساعد في تعزيز بيئة متميزة بدعم زملائك ومساعدتهم في حال أخطأوا وعن طريق توضيح نقاط ضعفهم وقوتهم بشكل شخصي وليس امام احد.
- أحترم ثقافة البلد التي تعمل به, نعم أنت لديك ثقافة وربما تعتقد أن ثقافتك هي أصح من ثقافتهم ولكن تذكر دائما أن القاعدة السائدة في نطاق احترام الثقافات هي .. إن ثقافة الأغلبية هي التي تسود، وكما يقول المثل: "دارهم إن كنت في دارهم وعلى قاعدة أن ثقافة الأغلبية هي التي تسود فعليك الإنتباه بأني لا أعني بغالبية المجتمع وإنما غالبية زملائك بالقسم.
- اعترف بخطأك ولو أمام آلاف من الناس.
- تابع من طلب منك أمرا وأخبره بأنك مشغول وستلبي طلبه لحظة انتهائك مما بين يديك لأن أغلب الناس يعتقد بأنك لا تريد أن تنفذ طلبه أو أنك تتجاهله.
- ساعد الآخرين إن طلبومك شيئا وإن لم تكن قادرا أو منشغلا أعتذر بلباقة.
- إذا ساعدك أحد ما أشكره وأظهر له تقديرك لمساعدته.
- إذا استعرت شيئا من أحد أرجعه له، ولا تعطه لشخص آخر إلا بعد إذنه وإذا خربت أو كسرت شيئا أصلحه أو اشتري بديلا عنه.



٥- التصرفات غير المقبولة في بيئة العمل .

- التحدث بصوت مرتفع : يعطي انطباعا للناس أنك على خطأ ولو كنت على صواب.
- التدخين في حال وجود أشخاص غير مدخنين .. حتى وإن كانت المنظمة تسمح بذلك .
- إن كنت غاضباً فلا تتحدث وإن كنت على حق ... لأن تحدثك في حالة الغضب يطيء على لهجتك ونبرة صوتك ولغة جسدك أشياء غير مقبولة.

٦- فن أدبيات العناية الشخصية.

- يفضل أن تأخذ دوشا واحد على الأقل يوميا بالذات في فصل الصيف، فأكثر ما يزعج الناس ويجعلها تنفر منك هو رائحة عرقك ... والعكس صحيح.
- لا تعتقد أن العطور تغطي رائحة العرق ... وهذا كان مسبب اكتشاف العطر في فرنسا حيث أنهم أرادوا أن يجدوا بديلا عن الإستحمام فاخترعوا العطر كبديل ... لا لإنهم غير نظيفين بطبعهم كما يقول بعض الناس ... ولكن لأنه في تلك الأيام كان الإستحمام صعب وبالذات في المدن ... يحضرون قدرا ويضعونه على النار ومن ثم يفرغوه في الحوض و و المشوار طويل ... أما نحن فكل شئ متوفر لنا والحمد لله ومع ذلك نجد بعض الناس يقتلوك برائحهم.
- لا تسرف في رش العطر على نفسك فكثرت مزعجة ... هناك أماكن محددة يرش عليها العطر ويفوح أكثر... وتلك الأماكن هي خلف الأذنين وعلى الرقبة وفي المنطقة المعاكسة لكوعيك.
- فرش أسنانك مرتين في اليوم على الأقل ... ليس لتملك إبتسامة جميلة لافتة للأنظار وحسب بل للتجنب الام التسوس وعناء العلاج.
- قلم أظافرك و مشط شعرك ولا تقم بعمل قصات لا يتصف بها إلا المقلدين العميان والتي لا تميز بين الانسان الناضج وغير الناضج ...



٧- ماهي أدبيات اللباس والمظهر في العمل .

يتخلف بعض الناس بالالتزام بالزي الرسمي في العمل أو المتعارف عليه ويخسروا بسبب هذا الكثير من الفرص المتاحة من دون علمهم فمن طبع الناس أن يقيموا الشخص بناء على مظهره وإن ملابسك تتحدث عن شخصك بشكل أو بآخر. لاحظ كيف تتم معاملتك في مركز الإستقبال لدى الشركات عندما تكون في بدلة رسمية أو عندما تكون في لباس عادي يناسب الخروج مع الأصدقاء ... إن لم تنتبه فجرب بنفسك . .

اللباس يعطي إنطباعا عنك وعن شخصيتك وبيئتك والظرف الذي انت فيه فبنظر الناس أن الظاهر يعكس الباطن بشكل أو بآخر ... ولذلك قد تسأل صديقك لماذا تلبس اللون الاسود هل حدث شيء لا سامح الله؟؟.

