

الاسبوع الخاص با موضوع / التعريف بأخلاقيات الوظيفة العامة واهميتها

ماهية أخلاقيات الوظيفة العامة :

يعد موضوع الأخلاق من الموضوعات التي حضرت باهتمام المفكرين والفلاسفة على حد السواء، كونه يمثل جل الغايات التي يروم الأفراد بلوغها من خلال سلوكياتهم، ومن ثم كان للأخلاق فلسفة معينة تصدح بها سلوكيات الموظفين وفعالهم، فلها معنى لغوي كما إن لها معنى اصطلاحى ينبغى الوقوف عليهما لتحديد فلسفة الأخلاق، وصولاً إلى مفهومها في مجال الوظيفة العامة.

فلسفة الاخلاق:

أولاً: المعنى اللغوي للأخلاق:

يراد بالخلق في اللغة: الطبيعة، وجمعها أخلاق، والخلق: السجية، الطبع والمروءة والدين، وهو وصف لصورة الإنسان الباطنة وهي نفسه وأوصافها ومعانيها، أو صفات حسنة وقيمة، وتخلق بغير خُلُقُه تكلفة، وخالفهم: عاشرهم بخلق حسن، وإن عبارة الأخلاق مشتقة من الكلمة الإغريقية (custom) وهي العادة، أي أتباع سلوك معين لفترة من الزمن حتى يستقر في الضمير.

ثانياً: المعنى الاصطلاحى للأخلاق:

للأخلاق معناً اصطلاحياً يتمثل بأنها صفة مستقرة في النفس ذات آثار في السلوك محمودة، أو مذمومة، ولقد تباين تعريفها من الناحية الاصطلاحية ويمكن بيانها على النحو الآتي:

1. معنى الأخلاق عند علماء علم الأخلاق: لقد تباين معنى (الأخلاق) عند الفقه وذلك حسب اتجاهاتهم ونظرتهم إليها، فقد عرف البعض الأخلاق بأنها " القواعد الرئيسية، أو المعايير التي من خلالها يعمل أبناء المجتمع الحفاظ على الأهداف والمثل العليا" أو إنها حال للنفس داعية إلى أفعالها من غير فكر ولا رؤية، والعلم الذي يُعنى بدراسة الأخلاق هو علم الأخلاق، ومن ثم فإن الأخلاق علم موضوعه أحكام قيمية تتعلق بالأعمال التي توصف بالحسن، أو القبيح، لذا فإنها تشير إلى " مجموعة من الصفات والمعاني المستقرة في النفس البشرية، أو التي تحاول أن تتمسك بها والصفات التي يأمر بها دينها" لذا فالأخلاق تنبع من علم يعنى بدراستها ينصب على جوانب السلوك الإنساني الذي يصدر عن حرية واختيار.

2. معنى الأخلاق عند الاتجاهات الفلسفية: عدت الأخلاق عند الاتجاهات الفلسفية وعلماء الاجتماع ما هي إلا قواعد سلوك يلتزم بها الفرد الذي يعيش في جماعة معينة. أو هي القواعد، أو القيم المبدئية التي تحكم سلوك الفرد والجماعة بشأن ما هو صائب، أو الخاطئ كونها تضع معايير لأفعال الفرد وتصرفاته. وبصفة عامة يتمثل معنى الأخلاق لدى الاتجاهات الفلسفية وعلماء الاجتماع في اتجاهيين أساسيين هما :

أ. الإتجاه النفعي: فقد عرفت بأنها " السلوك الذي يحقق اللذة والمنفعة " فهي عند الاتجاه الاجتماعي " السلوك الذي يخدم الجماعة على حساب الفرد" أما القيم فهي " مفاهيم مرغوبة في السلوك الإنساني " ويلاحظ ان هذا الاتجاه ما هو الا تكريس للواقع الاجتماعي الذي أهمل المثل العليا والفضائل منغمساً في المنافع المادية بما يتنافى مع وظيفة الاخلاق التي ينبغى لها ان تغير الواقع لا أن تعترف به وتضبطه بمقاييس المنفعة ذات الصفة المادية والتجارية التي لم ينتبه لها (بينتنام) في نظريته مما اتاح للفرد أن يقدم مصلحته على مصلحة الجماعة خارجاً بذلك عن الهدف الأخلاقي.

ب. الاتجاه العقلي: يرى انصار هذا الاتجاه الأخلاق بأنها "السلوك المحاكي للمثل التي تخيلوها" ، لذا عرفت بأنها " مجموعة مبادئ التي يعتبرها الناس في زمن ما قواعد سلوك تتبع بدافع من الشعور الذاتي والرأي العام وإلا تعرض مخالفتها إلى سخط المجتمع وازدرائه، وتحدد على أساس ما استقر في الأذهان من أفكار عن الخير والشر ابتغاء السمو بالنفس

البشرية نحو المثل العليا بالتمسك بالفضائل وتجنب الرذائل في إقامة الروابط الاجتماعية، وذلك تحقيقاً لخير الإنسانية وسعادة المجتمع.

3. معنى الأخلاق عند الأفكار الاشتراكية والليبرالية: أضحت الأخلاق في ظل الأنظمة المعاصرة فكرة تهيمن على نظام الحكم وتلقي بضلالها عليه طابعا اياه بلامحها الأخلاقية التي تصدح بها قواعد ومبادئ تلكم الأنظمة، لذا نراها قد تأرجحت بين الأفكار الاشتراكية والليبرالية ومنها من إختط بين ذلك سبيلا باتخاذها مذهباً توفيقاً وسطاً، ويمكن بيان ذلك على النحو الآتي:

أ- الأخلاق عند الفكر الاشتراكي: الاشتراكية بوصفها نزعة تدخلية تبتغي فرض هيمنة الدولة وسلطتها في مجالات الحياة العامة كافة والقيام بالمهام والمسؤوليات ذات الجوانب الاقتصادية والاجتماعية بما تقضي إلى خلق إنمات محددة من السلوك لدى الحكومة والشعب، بأن تفرض نمط أخلاقي معين يلتزم بمضمونه وإحترامه الكافة فيما يتخذونه من سلوكيات وتصرفات وإن أي خروج عليها يعد جريمة يقع مقترفها تحت طائلة القانون.

ب- الأخلاق عند الفكر الليبرالي: على النقيض من الفكر الاشتراكي جاءت الليبرالية بوصفها نزعة متحررة مستندة إلى حرية القيم الأخلاقية التي يستنبطها المجتمع مما يسوده من مبادئ تقوم على حرية الإنسان وقدرته على أتيان ما يشاء من الأفعال والتصرفات، وإنه ما كان كائناً أخلاقياً إلا لكونه حراً.

يتبين أن النظام المذكور أقيم على قيم أخلاقية هامشية في رؤيتها لما ينبغي أن ينظم علاقة الأفراد، فلا يمكن ان يمكن نحكم على سلوك ما كونه امتثالاً للقيمة، أو خرقاً لها إلا إذا كان صادراً عن إرادة حرة مختارة. ومن هنا يجوز لنا القول إنها كفلسفة اقتصادية، أو نسق اجتماعي تقف مهزوزة لافتقارها إلى مرجعيتها النظرية. أو التطبيقية، وبذلك فهي عاجزة عن تبرير ذاتها كفلسفة تقصد بناء المجتمع، وأن هذا الأختلال داخل النسق الفلسفي لليبرالية لا يعيبه ناقدو الليبرالية فحسب بل يستشعره حتى دعائها.

ج- الأخلاق عند الفكر الليبرالي (المعتدل): كان نتيجة لإخفاق الأفكار التي طرحها أنصار الفكر الليبرالي في توكيد أخلاقيات النظام المذكور التي باتت مجرد أفكار عامة تفتقر إلى الواقعية ولا تصمد أمام سهام النقد الموجه إليها بحسبانها صيغت بلغة تجارية مبتذلة لا تفرق بين التعاقد الإنساني حول مثل الحياة وقيما الإنسانية العليا وبين التعاقد التجاري القائم على مفاهيم الثمن والبيع والشراء وغيرها من المفاهيم تصحح عن الابتذال الاقتصادي للقيم الأخلاقية - حدا بظهور تيارا واضحاً في بعض أنصار الفكر الليبرالي يعبر عن تراجعهم- أمام النقد الموجه إليه- إلى القول بما يسمى **(بالحياد الأخلاقي)** لذا نرى الفقيه (جيريمي بنتام) ذهب إلى أن " **المبدأ الأخلاقي الوحيد هو مبدأ المنفعة بمدلوله الخاص الفردي** " ، ولم يستطع التخفيف من نزعة الفردية بتوكيده على دور الدولة في ضمان النفع لأكثر عدد من الأفراد فقد ذهب بنتام إلى التأسيس (إحتساب اللذة والألم) قاصدا ان يكون معيارا لقياس السلوك الأخلاقي والعملي قياساً كمياً، وأن المبدئية الأخلاقية هي المنفعة، مؤسساً طريقة تمكن من قياس اللذة التي يصنفها (بنتام) إلى نوعين هما متجانسة وغير متجانسة.

4. معنى الأخلاق في الشريعة الإسلامية: تعرف الخلق عند علماء المسلمين بأنها: عبارة عن هيئة في النفس راسخة تصدر عنها الأفعال بسهولة ويسر من غير حاجة الى فكر وروية، فإن كانت الهيئة التي تصدر عنها الأفعال المحمودة عقلاً وشرعاً سميت خلقاً حسناً، وإن كان الصادر عنها أفعالاً قبيحة سميت خلقاً قبيحاً، وعرفها بعض العلماء المعاصرين بقولهم " هي مجموعة القيم والمبادئ التي تنظم سلوك الإنسان التي حددها الوحي الالهي ووضع لها من الضوابط ما يحقق الغاية من وجود الإنسان على الأرض، والغاية من وجود الإنسان تحقيق العبودية لله والتي يترتب عليها سعادة الفرد في الدنيا والآخرة.

ومن خلال استقراء الآيات المباركة في القرآن الكريم نجد أكثر من (100) آية تحدثت عن المهنة والعمل، وأكثر من (300) آية تحدثت عن الفضائل الخلقية والتي وجدت تطبيقاً رحباً في السنة النبوية المطهرة وسيرة أهل البيت (عليهم السلام) وبذلك تجلت المكانة العظيمة للأخلاق في الإسلام بالعلاقة الوطيدة بينها وبين المعتقدات والعبادات والمعاملات

والنظرة الإيجابية المتوازنة في تأكيد العلاقة بين العمل بالعبادة من جهة، وبالله عز وجل مصدر النعم وواهب الرزق وبالآجر والمثوبة في الآخرة من جهة أخرى، ويمكن بيان ذلك على النحو الآتي:

أ. **من حيث الإيمان:** حيث تنطوي عن الإفصاح عن المزايا التي يتصف بها النظام الوظيفي الإسلامي من حيث قدسية الفضائل الأخلاقية وإستقرارها وثباتها، والترابط بين السلوك الأخلاقي والسعادة النفسية تعلقاً بالمثوبة الأخروية.

ب. **من حيث العبادات:** إذ تنطوي على المزايا التي تؤكد حضور العنصر العاطفي وتأثيره في البناء الأخلاقي للفرد وتجديد المعاني الأخلاقية وتأكيداً وإحياءها بصفة منتظمة وتعميق معنى الالتزام الخلفي.

ج. **من حيث المعاملات:** وسواء أكانت مالية، أو شخصية، إذ تؤكد الشريعة الإسلامية على إضفاء الصبغة الأخلاقية في العلاقات المالية والاقتصادية وتعظيم الهدف الأخلاقي وأهميته في العلاقات المختلفة ورفع كفاءة الاداء وتحقيق معدلات أعلى للنجاح في ظل الرضا النفسي المشبع بروح الأخلاق.

د. **من حيث المسؤولية والجزاء:** كونها تتضمن أوامر ربانية وتكاليف شرعية ومثوبة عظيمة ومكافأة جزيلة من جهة وعقوبة جسيمة من جهة أخرى، فضلاً عن نظرة الإسلام الإيجابية المتوازنة للعمل والأمر به والحث والترغيب عليه والتوافق بينه وبين العبادة، وتنوعه وشموله والحث على التوازن والاعتدال فيه.

وهذا وأن ما سلف من اعتبارات كان لها أثر مهم في التأثير بأخلاق الأنسان من حيث جعل سلوكه متصفاً بالثبات والتماسك، هادفاً لتحقيق متطلبات الالتزام والضبط الاجتماعي وحسن التعامل مع الآخرين واحترامهم وأداء حقوقهم، كونه يوجب الالتزام والاحترام تجاه الذات بما يدفعها للأداء الفاعل والإستمرار نحو الأفضل، مما نستطيع معه القول بان الفرق بين اخلاق الوظيفة في الإسلام والأخلاق في المذاهب الأخرى تتجلى في أن الأولى مبدئية لا تبريرية، كما إنها كلية لا نسبية، وإنسانية لا مصلحية، تستلهم من القرآن الكريم والخلق الطيبة للرسول الأكرم محمد صلى الله عليه و على آله وصحبه وسلم وسيرة اهل بيته الأطهار.

معنى أخلاقيات الوظيفة العامة:

لبيان معنى أخلاقيات الوظيفة العامة يتطلب ابتداءً تحديد معنى الوظيفة ثم تحديد معنى أخلاق الوظيفة وصولاً لمفهوم دقيق لمصطلح أخلاقيات الوظيفة العامة.

أولاً: معنى الوظيفة العامة:

أشتق مصطلح الوظيفة في معناه اللغوي من فعل (وظف) أي عين له وظيفة، والوظيفة هي ما تعين من عمل، أو مهنة وتستعمل بمعنى المنصب والخدمة، وتجمع الوظيفة على وظائف (Function) وهو مصطلح مستقر في علم الإدارة ليعبر عن مجال من مجالات النشاط الإداري الذي يضطلع به الموظف التنفيذي، كما وتتخذ الوظيفة معنى الواجب، أو التكليف الذي يتقرر على من كلف به سواء أكان يعمل لصالح الجهات الحكومية، أم الخاصة، أما إصطلاحاً فيراد بها وحدة من وحدات العمل تتكون من عدة أنشطة مجتمعة مع بعضها في المضمون والشكل ويمكن أن يقوم بها موظف واحد، أو أكثر، أو " كيان نظامي يتضمن مجموعة من الواجبات والمسؤوليات توجب على شاغلها التزامات معينة مقابل تمتعه بالحقوق والمزايا الوظيفية.

واضح مما تقدم عن المعنى الاصطلاحي للوظيفة يتطلب التمييز بين مصطلحات عدة وهي: المهنة والعمل والحرفة، ومن ثم يتبين لنا ركني الوظيفة الأساسيين وهما: **النشاط، والإنتاج، فالنشاط هو لب الوظيفة،** سوا كان نشاطاً جسدياً، أو ذهنياً، والركن الثاني للوظيفة هدفها المتمثل **بالإنتاج** سواء كان إنتاجاً مادياً، أو معنوياً يعود مردوده على دوائر الدولة ومرافقها العامة.

ثانياً: معنى الأخلاق الوظيفية:

مما لا شك فيه بأن لكل مهنة واجباتها ومسؤولياتها، فمنها ما يستمد من القوانين والأنظمة والتعليمات التي تحكم الوظيفة، ومنها ما يكون أساسه ومصدر لزمه واجبات أدبية وأخلاقية تنشأ في أحضان الوظيفة العامة فتستقر في ضمير ووجدان من يمارسها بأن يجد نفسه ملزماً للانصياع لها والخضوع لحكمها بوازع من الضمير وبدافع من خلقه وبصرف النظر عما إذا كان لتلك المهام والمسؤوليات أساس قانوني من عدمه.

فلقد استقر الفقه على تعرف أخلاقيات الوظيفة بأنها " الواجبات التي تفرض على الشخص بحكم ممارسته لمهنة معينة. أو بعبارة أخرى " مجموعة القواعد التي تحكم سلوك الأشخاص الذين ينتمون إلى مهنة معينة وتحدد واجباتها والسلوك الذي يجب الالتزام به عند ممارسته أعمال معينة" ، فهذه السلوكيات تذكر الموظف بالسلوك القويم الذي ينبغي عليه الالتزام به عند ممارسته لأعماله الوظيفية، مع مراعاة حالات معينة يبدو فيها من غير الملائم ترك الموظف يحتكم إلى رؤيته الشخصية في تقدير مدى اخلاقية السلوكيات، فكثيراً ما تكون نفس الموظف أمارة بالسوء، مياله الى التكاسل والكلل ومدفوعة بحب الذات، فضلاً عن إختلافها من شخص الى آخر مما تملي على صاحبها أحكاماً بعيدة عن السلوكيات الأخلاقية السليمة، ومن ثم يتحدد السلوك الوظيفي وفقاً للقوانين والأنظمة والتعليمات التي تحكم الوظيفة العامة وما إرتضاه أهلها من عادات وتقاليد مستقرة في ضميرهم حتى وصف تلك العادات بأنها أعراف الوظيفية وإن بدت أغلبها تقنن في صلب القوانين والأنظمة والتعليمات التي تعنى بشؤون الوظيفة العامة والتي يجب على الموظف الإمتثال لحكمها تطبيقاً لحكم القانون والأخلاق وتطبيقاً لسلوكياته على هدى ما يسود الإدارة من قيم وأخلاقيات.

ثالثاً: مدلول أخلاقيات الوظيفة العامة:

أن الأخلاق الوظيفية تعد الفكرة الأساس التي تهيمن على العمل الوظيفي كانت ولما تزل محل إهتمام المختصين والدارسين في مجال علم الإدارة. وعند تأمل هذه الآراء الفقهية والدراسات النظرية يمكن القول: بأن لكل مهنة من المهن قيم ومبادئ ومعايير أخلاقية وأساليب ومهارات فنية تحكم نشاطها وتحدد ضوابطها ، والأخلاق الوظيفية بالمعنى المتقدم لها مدلولان يمكن بيانها على النحو الآتي:

1. دلالة أخلاقيات الوظيفة العامة على أخلاقيات الموظفين: يراد بأخلاقيات الموظفين مجموعة من القيم والعادات والسلوكيات التي يتخذها موظفو الدولة ودوائرها الحكومية وهم بصدد ممارستهم لوظائفهم العامة استناداً الى القوانين والأنظمة والتعليمات وما استقر عليه العمل الوظيفي من مثل عليا والتي تسمى بالثقافة التنظيمية وأخلاقيات الوظيفة العامة بهذه المثابة هي جوهر سلوك الموظف العام سواء اكان رئيساً ام مرؤوساً يحتم الالتزام بالسلوكيات الاخلاقية التي يحددها النظام القانوني للوظيفة العامة بقصد المحافظة على استقرار النظام المذكور وتنميته وتطوير العاملين فيه والرقى بسلوكياتهم نحو الكمال.

2. دلالة أخلاقيات الوظيفة العامة على أخلاقيات الإدارة:- مثلما لأخلاقيات الوظيفة دلالة على اخلاقيات الموظفين بحسبانها الجانب المعنوي للعنصر البشري العامل في الوظيفة العامة، فان لها دلالة على اخلاقيات الإدارة والتي عرفت بأنها تطبيق للمعايير الاخلاقية الفردية في مواقف الاعمال المختلفة او انها الدراسة والتحليل المنهجي للعمليات التي يتم من خلالها تطوير القرار الإداري بحيث يصبح هذا القرار خياراً اخلاقياً اخذاً في الاعتبار ما هو صحيح وجيد للفرد والمنظمة وقد اوضحها البعض بانها مجموعة من المبادئ والقيم الاخلاقية التي تمثل سلوك منظمة كما تضعه من محددات على قراراتها.

اهمية اخلاقيات الوظيفة العامة :

يعد الالتزام بالمبادئ الأخلاقية والسلوكيات السليمة ذو أهمية كبيرة سواء على صعيد الموظف العام، او النظام الوظيفي، او علاقة الدوائر الحكومية بالعاملين لديها، أو على صعيد علاقة العاملين في الدوائر بالمواطنين، فكل تلك العلاقات ذات أهمية كبيرة في مجال العمل الوظيفي تكون في حالة من التأثير المتبادل بين أطرافها تؤكد أخلاقيات الوظيفة العامة كما إنها تحقق في الوقت ذاته مجموعة من الغايات المهمة على صعيد العمل الوظيفي.

أولاً: الأخلاق في مجال علاقة الموظفين بالإدارة:

للعلاقات القائمة بين الموظفين والإدارة ذات أهمية بالغة كونها تسهم في تعزيز الالتزام بمبادئ العمل الإداري السليم وتبعد الإدارة من أن ترى مصالحها بمنظور ضيق قائم على اعتبارات مالية وإنتاجية ذات فوائد آنية على المدى القصير متناسية الآثار السلبية في الأمد الطويل، لذا تسعى الإدارة لتوكيد تلك العلاقة وتنظيمها بأساليب أخلاقية من خلال استخدام الموظفين عند توليهم الوظيفة العامة، أو عند انتهاء توليهم الوظيفة لأي سبباً من الأسباب المقررة قانوناً، وكذلك من خلال استخدام الأجور والرواتب والمخصصات والمكافآت والتشكرات وغيرها من المحفزات المادية والمعنوية التي يمكن من خلالها توجيه السلوك الوظيفي وتحديد مسارته، وبالمثل أيضاً يمكن للإدارة أن تنهج سبل التدريب والتوعية بأهمية العمل الوظيفي وغاياته سواء قبل غن انخراط الموظفين بالوظيفة، أو خلاله بما يسهم في تعزيز أخلاقيات الوظيفة العامة على اعتبار أن تلك الأنظمة تمثل الجانب الفلسفي والنظري للوظيفة العامة يتضمن التعريف بأخلاقياتها وسلوكياتها السليمة، لابد للموظف من إلامام بها على نحو مكمل للجوانب العملية التي يمكن أن يكتسبها من خلال الممارسة العملية لمهام وواجبات وظيفته وغاياته.

ثانياً: الأخلاق في مجال علاقة الموظفين فيما بينهم:

إن إشاعة المفاهيم الأخلاقية في العمل الوظيفي يؤكد التزام الموظفين بقواعد العمل الوظيفي مما يحكم التصرفات والسلوكيات التي يمكن أن تنشأ داخل إطار الوظيفة العامة ويحول دون ظهور السلوكيات غير السليمة (كالصراعات الوظيفية، وتسريب المعلومات والأسرار، وحالات استغلال الوظيفة وإهدار المال العام) وغيرها من السلوكيات التي يقضي من الإدارة الالتفات إليها وإيجاد السبل الناجحة لمعالجتها وردع أساسها غير الأخلاقي.

ثالثاً: الأخلاق في مجال علاقة الموظفين بالمواطنين:

أفضت الاعتبارات الأخلاقية أن تكون الوظيفة أمانة مقدسة وخدمة اجتماعية قوامها الالتزام المخلص الواعي بحقوق الشعب ومتطلباته في حدود القوانين، لذا فإن جوهرها خدمة المواطنين فما وجدت الوظيفة العامة والعاملين فيها لخدمة المجتمع ، وما دام الأمر كذلك ينبغي ان تكون كافة أعمال دوائر الدولة ومؤسساتها العامة تنصب في هذا الهدف الأسمى وإلا خرجت على أساس شرعيتها ومبررات وجودها.

وتأسيساً على ما تقدم يمكن القول إذا ما أردنا الإشارة إلى أهم الفوائد التي يمكن أن تحصل عليها الإدارة جراء التزامها بالمنظور الأخلاقي في العمل والتي تعطي أهمية لهذا الالتزام فإننا يمكن أن نؤشر الآتي:

1. لا يمكن القبول بالمنظور التقليدي للعمل الوظيفي الذي يرى تعارضاً بين تحقيق مصالح الإدارة المتمثلة بالربح المادي وبين الالتزام بالمعايير الأخلاقية.
2. قد تتكلف الدوائر الحكومية بأعباء كثيرة نتيجة تجاهلها للالتزام بالمعايير الأخلاقية مما يجعل الإدارة في مواجهة العديد من الإشكالات التي بمنجى منها فيما أو اتخذت من الأخلاق سبيلاً.
3. لاقت أخلاقيات الوظيفة العامة اهتماماً مع تزايد الإحساس بأن الإدارة تكون أقل أخلاقية مع مرور الوقت والاهتمام بالجوانب المادية، مما كان باعثاً لظهور مبررات حتمية تدعو لمراجعة مفاهيم وظيفية منصبية على تعظيم الربح المادي دون اهتمام بالاعتبارات الخلقية والحد من الانحرافات الخلقية في العمل الإداري والمالي.

الاسبوع الخاص با موضوع/ مصادر اخلاقيات الوظيفة العامة

إن الأخلاق هي تراكمات تربوية تبدأ مروراً بجميع المراحل التي تمر بها في مساراتها البشرية المختلفة، وتنتهي بالعقيدة التي يختارها الفرد لنفسه كمبدأ حياة، وحتى وصوله إلى الوظيفة العامة وما تفرضه عليه، وبالتالي ما ينتازه فيها من قوى جذب مختلفة نحو سلوك معين الآخر.

ولهذا كله فإنه يمكن تقسيم مصادر الاخلاقيات وتحديدتها بما يلي:

1- الذات:

إن الإنسان لا يسعى إلى تحقيق غاية ما إلا إذا كان لها صدى في نفسه، وتستثير شغفا خاصا عنده، وعليه فإن العمل الاخلاقي لا بد وأن يبدو جميلا جذابا أمام الذات الإنسانية لكي تقدم عليه، وبالتالي فإن هذه الذاتية ستعمل على إخضاع القواعد الأخلاقية نفسها إلى نظرة الفرد وتقديره الخاص. وهذا أمر محفوف بالمخاطر، لأنه لا يعطي القواعد الأخلاقية الثبات والاستقرار والاستمرارية اللازمة لها.

2- الأسرة :

ينقل الإنسان سلوكه الذي ورثه من أسرته إلى التنظيم، وهذا السلوك يعبر عن واقع بيئته المعيشية وظروف حياته المادية. فالأسرة التي تربي أبناءها على المبادئ والمثل الدينية من صدق وأمانة واحترام، يظل أبناؤها متمسكين بهذه المبادئ. والتشكيك فيهما، فإن هؤلاء الأبناء سينقلون نظرتهم للقيم والمبادئ إلى التنظيم الذي سوف يعملون فيه.

3- المؤسسات التعليمية:

تستطيع هذه المؤسسات أن تلعب دورا مهما في إعداد الطلبة لدخول المجال الوظيفي، حيث تستطيع توجيههم وتوعيتهم وتدريسهم بعض المساقات في الدين والأخلاق والعلاقات العامة حتى تنجح في تنمية سلوك الطالب الايجابي تجاه المسؤولية والانتماء والإخلاص.

ويتطلب ذلك تطوير المناهج التربوية بما يتفق مع الأخلاق والانضباطية وإطاعة النظام وتنشئة الطلبة وتدريبهم على أعمال الفضيلة قولا وعملا، وتنمية وعيهم الاجتماعي، ويستطيع المدرس أن يقوم بدور قيادي في هذا الأمر.

4- المجتمع:

إن المجتمع الذي تسوده قيم سياسية أو اجتماعية أو عقائدية متناغمة لا بد وأن ينقل أفراد هذه القيم إلى التنظيم، وتنعكس عليهم في ممارستهم لوظائفهم. وإذا كانت هذه القيم تحرض على وضع حد للمخالفات والأخلاقيات، وتعاقب المعتدي، ولا تراعي فردا على آخر لجاهه أو مكانته في المجتمع، فإنها ستسيطر على الفرد حال انتقاله إلى التنظيم وممارسته لدوره الوظيفي في الخدمة العامة، وذلك لأن معايير المجتمع الأخلاقية وسطوتها في محاسبتها لأعضائها، تجعل الأفراد يحرصون على عدم العبث بهذه القيم أو محاولة الالتفاف عليها لأنها أقوى من ذواتهم كأفراد.

5- القيادة القدوة:

إن القيادة الإدارية الناجحة هي التي تستطيع أن تثبت في الهياكل الجامدة روح الحياة عن طريق اشعار كل موظفي في الإدارة بأنه عضو في جماعة تعمل متساندة ومجتمعاً لتحقيق هدف معين في التنظيم، فالحياة في أي تنظيم لا تنبعث من الهيكل الذي تقوم عليه، بل تتوقف أو لا وقبل كل شيء على خصائص القيادة. فهذه القيادة يجب أن تصدر قراراتها في

سهولة ولطف ولين ومن دون تكليف. وأن تقوم على السلطة لا على التسلط، والمقصود بالسلطة هو القوة التي تجعل المرؤوسين يذعنون لها عن رغبة وليس عن رهبة.

إن القيادة القدوة هي التي تأخذ الأمور بقوة ليس فيها شدة ولين، ليس فيه ضعف، وتستطيع أن تغرس فضائل الاخلاق في نفوس المرؤوسين، وايجاد الروح الجماعية التي تتعاون فيما بينها، وتحترم الآخرين، وتكون خادمة لمصالح العامة لا سيدها لأنها اكتسبت هذه الأخلاق من رؤسائها وتسقيها لمرؤوسيهها.

6- الدين:

إن التزام الفرد بأخلاقيات الوظيفة العامة تبعا للنظم الوضعية لن يكون إلا بمقدار خوفه من العواقب المترتبة على عدم الالتزام بها. إلا أن الدين يشكل أوسع وأهم المصادر لأخلاقيات الوظيفة والقيم الإدارية. فالدين يحض على الاستقامة، والطاعة، وترشيد الاستهلاك والنفقات، كما يحض على النزاهة في التعامل مع الآخرين. هذا من جهة، واما من الجهة الأخرى فإنه هو المصدر الحقيقي للمسؤولية الشخصية والتي تنبع منها الرقابة الذاتية.

فالرقابة بأنواعها من تقليدية وحديثة لا يمكن أن تحقق الرقابة الجدية والفوائد المتوخاة إذا لم تكن نابعة من ذات الفرد. وتتبع أهمية الرقابة الذاتية نظرا لصدورها عن الفرد ذاته انطلاقا من ايمان وإحساس بأهمية النقد الذاتي وفائدته، والوعي الأكيد بالمسؤولية الذاتية نتيجة اندفاع داخلي، دون الخوف من عقاب او طمع في جزء أو نتيجة ضغط أو اكراه.

ويؤدي كل ذلك إلى دعم وشائج الصلة وتعزيز الثقة بين الرؤساء والمرؤوسين وجمهور المنتفعين المتعاملين مع التنظيم.

7- تشريعات الخدمة المدنية:

إن مجموعة التشريعات والقوانين والأنظمة واللوائح الصادرة استنادا إلى المصادر التشريعية المعمول بها في الدول تعد من المصادر المهمة للأخلاقيات، وذلك لأنها تضبط وتتحكم في تسيير دفة الإدارة العامة في الاتجاه الذي تراه يخدم سياسة الدول ويحقق أهدافها. ومن زاوية أخرى لأننا، بناء على ذلك، نعمل على تحديد واجبات ومسؤوليات الوظيفة العامة التي هي الركيزة الأساسية في التنظيم الإداري، فتبين ما الواجبات التي تفرضها الوظيفة العامة، وما المحظورات التي يتوجب عدم الاقتراب منها في هذه الوظيفة.

التعريف بمعايير أخلاقيات الوظيفة العامة:

إن السلوك الإنساني يعد محور التصرفات التي تتخذ داخل نطاق الوظيفة العامة، وإذا كان الأصل بأن الموظف العام يستطيع التمييز بين السلوكيات والأفعال التي يصادفها في مجال ممارسته لأعماله الوظيفية من حيث الخطأ والصواب بعقله، أو حدسه، أو ما يملكه من خبرة ومهارة وثقافة وإدراك، إذا إنه قد يستخدم هذه القابليات استخداماً سلبياً عندما تتعارض مع مصالح غيره فيعطيها أوصاف ونعوت تخالف حقيقتها تحت أسباب ومسوغات عدة فيقع في الخطأ في تحديد معيار السلوك المتخذ وفيما إذا كان سلوكاً محموداً واجب الاتباع، أو مذموماً واجب الترك والإمتناع مما يثير سعيير نيران الصراع الأولى بين الخير والشر ومعايير التقويم السليمة للتمييز بينها، ومن جانب آخر فإن الإدارة تعتمد إلى استنباط المعايير الأخلاقية وتسعى إلى ترسيخها في مجال العمل الوظيفي بما تملكه من مهارة وسلطات إدارية في هذا الشأن.

أولاً: مفهوم المعيار الأخلاقي للسلوك الوظيفي:

أن معيار كل شيء ومقياسه هو الذي يعرف به الشيء معرفة مزيلة للبس والإبهام، ولكل علم غايته ومعياره، ويعرف المعيار باعتباره أداة لتقويم السلوك الفردي بأنه " مجموعة القواعد التي يضعها المجتمع أياً كان مصدرها ويتحدد في ضوئها السلوك الذي يتوقعه المجتمع من أفراده في المواقف المختلفة" وتعد معايير التقويم من المسائل الجوهرية التي اعتنى بها الفقه لتحديد ما هو عادل، أو ظالم، أو ما هو حسن أو قبيح، أو ما هو خطأ، أو صواب، سواء في المجال الأخلاقي، أو القانوني، وكان لها عند التطبيق العملي أثر بالغ على نهضة الشعوب وفي رسم ملامح مستقبلها على أسس علمية راسخة لا تفسح مجالات للاجتهادات بالتفسير والتأويل بين الخطأ، أو الصواب كيفما تشتهي الإدارة.

ثانياً: المعايير الأخلاقية في مجال الوظيفة العامة:

لما كانت أخلاقيات الوظيفة العامة تستمد بصفة عامة من العادات والتقاليد السائدة في المجتمع والأنظمة والتعليمات المتعلقة بالوظيفة العامة التي ترسم أنماط السلوك الوظيفي وما يجب على الموظف القيام به، أو الامتناع عنه باعتباره محظوراً، فإن الجهات الإدارية تسعى إلى أن ترسم أخلاقيات الوظيفة وأطرها من خلال وسائل عدة تبتغي تعزيز العلاقة مع الموظفين وإعلامهم بمهام الوظيفة والتصرفات التي يجب على الموظف القيام بها (كونها أخلاقية) والأفعال التي يجب الابتعاد عنها (كونها غير أخلاقية) وعلى الرغم من وجود بعض الأفعال معروفة لدى الكافة بأنها أفعال مخالفة للأخلاق (مثل السرقة، الرشوة، الاحتيال) ولا تنسجم مع قيم المجتمع وأخلاقه، إلا إنه قد توجد بعض الحالات تدق فيها إشكالية تحديد نوع الفعل الذي صدر عن الموظف فيما إذا كان يشكل فعلاً مخالفاً للأخلاق الوظيفية من عدمه نظراً لاختلاف تلك المعايير والأسس المعتمدة في الاستنباط والتطبيق واختلاف الأشخاص من حيث مستوى تعلمهم وثقافتهم وتربيتهم والوسط البيئي والاجتماعي والاقتصادي مما يؤدي إلى اختلاف في الأحكام للتمييز بين الأفعال والسلوكيات الصادرة عن الموظفين.

حتمية المعايير الأخلاقية ونسبيتها

أولاً: حتمية المعايير التي تحكم أخلاقيات الوظيفة:

إذا كانت الأخلاق الوظيفية تمثل مجموعة القيم والعادات والتقاليد والقواعد والقوانين التي تحكم سلوك الموظفين عند الانضواء تحت لواء الوظيفة العامة في دوائر الدولة ومؤسساتها العامة والذين يجب عليهم الامتثال لقوانينها والالتزام بموجبها، فلا بد من معايير تهيمن على العمل الوظيفي لتصف سلوكيات الموظفين وأفعالهم فيما إذا كانت تتلائم مع المنهج الأخلاقي، أو تتعارض معه لذا وصفت الاخلاق بأنها حتمية في مجال العمل الوظيفي.

ثانياً: نسبة المعايير التي تحكم أخلاقيات الوظيفة:

انقسم الفقه في تحديد معايير القواعد الأخلاقية فمنهم من وصفها بالأطلاق كونها تتضمن مجموعة من الأحكام الأخلاقية التي تطبق على الأفراد كافة في كل زمان ومكان، بينما يرفض بعض الفقه التسليم بإطلاق لمعايير الأخلاقية ويصفونها بالنسبية كونها معايير تختلف باختلاف الزمان والمكان وتقاليد المجتمع وعاداته، وعلى ذلك من حتمية الأخلاق في العمل الوظيفي إلا أنها وبما تنطوي عليه من معايير الحسن والصواب نسبية ومعيارية، فهي نسبية لأن مضمونها يتأثر بعوامل الزمان والمكان، فما يعد خطأ في مجتمع معين قد لا يعد كذلك في مجتمعات أخرى، كما أن الخطأ مفهوم معياري أي أنه يحدد بالقياس إلى معيار (نموذج) تهتدي به الإدارة، أو الموظف العام وهو بصدد الحكم على سلوك معين بالصواب، أو بالخطأ، أو بصدد تقييمه، لواقعه معينة، أو شيء من الأشياء المادية، أو المعنوية بالحسن، أو القبح كنموذج للتطبيق.

ومن المحال بوجود معايير أخلاقية تطبق على كافة بطريقة مطلقة، كما أن المعايير الأخلاقية تتأثر إلى حد كبير بالجوانب العاطفية الشعورية وهي مسألة غير محددة مسبقاً وتتقلب تبعاً للمواقف والحوادث، كما أن طبيعة الأشياء تفترض نسبية الأخلاق وعدم إطلاقها وعموميتها، كوننا لا نحكم على الأفعال من خلال قواعد ومبادئ أخلاقية أفضل من بعضها الآخر، مما يكون دافعاً للترويج والتغليب بين بعض القواعد على الأخرى دافعاً لتطوير المجتمع وتنميته ولتكون للمعايير قيمة في تحديد أفضلية بعض التصرفات على حساب الأخرى تبعاً لرجحانها في ميزان المعايير الأخلاقية.

معايير أخلاقيات الوظيفة العامة:

ظهرت مذاهب عدة في محاولة للإهداء الى المعيار المميز للسلوك الأخلاقي القويم وغير القويم، المحمود والمنبوذ، القبيح والجيد، الصالح والطالح، بيد أن البحث عن هذه المعايير يعد امراً عسيراً لاسيما وان الموظفون يعمدون إلى إطلاق التسميات والنوعت على الأفعال وفقاً لما تشتهي أنفسهم وما يتوافق مع رغباتهم عند قصد وإدراك، أو بدافع الخطأ والجهل وعدم التبصر وإدراك الحقائق، لذا يلجأون إلى الإهتداء الى ضالتهم من خلال ما يقره ضميرهم تارة، أو ما يقره المجتمع، أو ما يستنبطونه من العقل وغيرها من الأسس التي يعدونها معايير للفعل الأخلاقي مميزين أياها عن التصرفات المخالفة للأخلاق وما يمارسونه أثناء عملهم الوظيفي.

الاتجاهات الفقهية في تحديد المعايير الأخلاقية:

ظهرت اتجاهات فقهية عدة في تحديد المعيار المميز بين الفعل الأخلاقي الواجب اتباعه عن الفعل الأخلاقي والمطلوب اجتنابه. وان هذه المعايير هي:

أولاً: المعيار الذاتي:

بمقتضاه يحدد الفعل أخلاقياً من عدمه بالاستناد الى الحالة العقلية والنفسية لشخص معين وفي زمان ومكان معينين ، وموافقته لرغباته وأفكار بغض النظر عن افكار ورغبات الآخرين أي بمعنى الأخذ بالرأي الشخصي للفرد في الحكم على الأفعال فيما اذا كانت موافقة للأخلاق أم لا ، ان هذا المعيار لم يسلم من النقد لعدم استناده الى اسس تحليلية سليمة .

ثانياً: المعيار الطبيعي:

وقال به انصار المذهب الطبيعي، إذ بمقتضاه يقتضي التسليم بأن الفعل يعد صائباً، عند يمثل اتجاه أغلب افراد المجتمع الواحد، أو أنه يحقق الخير لمعظم أفراده،

ثالثاً: معيار المغالطة الطبيعية:

بمقتضاه تعرف السلوكيات الأخلاقية في ضوء تحديد تصورا اخلاقيا آخر، بمعنى تحديد اخلاقية الفعل من خلال المقارنة مع فعل اخر، فيحدد الصواب والخير والالتزام في ضوء الخطأ والشر والحق، إذ يحدد كل منها في ضوء المفهوم المقابل.

رابعاً: المعيار الحدسي:

يراد بالحدس فهم مباشر لموضوع بدون توسط أي عملية استدلالية، من ثم يستدل على السلوكيات الأخلاقية بفهمها المباشر لموضوع أخلاقي بدون التفكير فيه سواء أكان على مستوى الأفراد، أم الجماعة، فثمة موضوعات لا يختلف فيها اثنين على أنها أفعال أخلاقية واجبة الاتباع وأفعال منافية لها واجبة الترك والامتناع.

خامساً: المعيار القانوني:

أخذت بهذا المعيار الأنظمة القانونية بعد التطور الحاصل في فلسفة المعايير الأخلاقية وبموجب هذا المعيار يجب التمييز بين أساسيين قانونيين مما:

1. الأساس الذاتي: يقصد به كل مقياس، أو موجه للحكم والتقويم يتمتع بمرونة مراعاة الظروف الشخصية والخارجية التي رافقت ارتكاب الفعل بحث التقويم، وكذلك مراعاة القابليات الذاتية لمرتكبه بحيث يصل من خلاله إلى الحكم والتقويم العادل والمناسب لملاسات الواقعة محل البحث.

2. الأساس الموضوعي: بمقتضاه يميز بين الفعل القانوني والفعل الأخلاقي فالسلوك يعد قانونياً ولو لم يكن سلوكياً مذموماً من الناحية الأخلاقية متى ما كان ذلك السلوك يعد خطراً، أو ضاراً من وجهة النظر الاجتماعية، فالسلوك الخاطئ تبعاً لهذه الواجهة هو فعل، أو ترك يغير ما كان يجب أن يتم بالنظر إلى الشعور الاجتماعي العام الوسط.

سادساً: المعيار التطوري:

بموجبه فإن أخلاقيات الأفراد وسلوكياتهم تكون انعكاساً صادقاً لمعايير وأخلاقيات تتوافق مع الظروف الراهنة وليس مع السلوكيات المختفية أو الملغاة، فيعد سلوكاً، صالحاً، كونه الأكثر ظهوراً، ويقال سلوك طالح كونه الأقل ظهوراً في العلاقات الاجتماعية مما يؤدي إلى تطوير المعايير الأخلاقية نحو الكمال.

سابعاً: معيار الكمال:

أن أساس السلوك الأخلاقي بموجب هذا المعيار هو سعي الأفراد للوصول إلى الكمال الأخلاقي والذي يرتبط بتحقيق الذات الفردية للإنسان من أجل بلوغ الهدف الأسمى هو السعادة الإنسانية على نحو ما ذهب إليه (أرسطو) أو المجتمع بأسره عند (هوجل) أو الإرادة العامة عند (كانت) بيد أن المعيار المذكور لم يحدد معيار الكمال.

ثامناً: معيار القيمة:

يعرف الخير بأنه " علم القيمة، وهي المجموعة الغائبة، فعندما نطلق على الفعل بأنه صائب، أو خاطئ فكل ما نعيه أن الفعل المذكور يرتب نتائج ذات قيمة، ومعيار القيمة الأخلاقية مشتق من ميدان علم الاقتصاد وأدخل إلى ميدان علم الفلسفة والأخلاق، والقيمة على نوعين في ميدان الأخلاق: أولهما القيمة الأصلية: وهي القيمة المطلقة بحد ذاتها وليست وسيلة للوصول إلى غاية معينة كالخير، أما النوع الآخر فهو القيمة الوسيالية: وهي لتوصلنا لغاية محددة، باعتبارها غاية للفعل الأخلاقي.

تاسعاً: معيار الفضيلة:

استخدمت الفضيلة للدلالة على معنيين مختلفين: أولهما كصفة للشخصية وهو الاستعداد لعمل ما هو صائب تجاه موقف معين، وثانيهما: كعادة سلوكية تتوافق مع الصفة الشخصية، أو استعداداتها كالأمانة وقول الصدق وغيرها، والفضائل متعددة إلا إنها تختلف تبعاً لمواقف الإنسان والظروف المحيطة به.

عاشراً: معيار العقل:

ذهب بعض الفقه إلى القول بأن ليس للإنسان قوة طبيعية يحكم بها على الأعمال وإنما يحكم من خلال العقل والاستدلال، فليس للإنسان حاسة غريزية يدرك بها الخير والشر ولكن يحكم عليها من خلال تجاربه ومن ثم تدرك الأخلاق من خلال ما يحكم بها الأفراد على الحالات التي يصادفونها في التطبيق بالاعتماد على العقل، ومن هنا نلاحظ أن المجتمعات تختلف في معايير الأخلاق تبعاً لمستوى إدراكها للأمور وتقويمها وإنما في التغيير بالاستمرار.

المعيار المميز للسلوك الأخلاقي في إطار الوظيفة العامة

لا يمكن التسليم بالمعايير السالفة لاستنباط المعيار المميز السلوكيات الأخلاقية التي تظهر في مجال الوظيفة العامة كونها لا تصلح، بمفردها وبمعزل عن المعايير الأخرى سنداً للقول بأن أيها يمكن الاعتماد عليه بحسبانه معياراً للسلوك الأخلاقي السائد في الوظيفة العامة، إذ أن كل من تلك المعايير تصيب جزءاً من الحقيقة وتسهم في الاهتمام للمعيار المميز للأخلاق الوظيفية، وأية ذلك الطبيعة المرنة والنسبية للأخلاق من جهة وطبيعة النظام الوظيفي وخصوصيته من جهة أخرى التي تضيف صفة خاصة على أخلاقياتها ترتبط بالدرجة الأساس بالنظام الاجتماعي والطبيعة الشخصية للموظف العام وكذلك ما تقره القوانين والأنظمة من سلوكيات للموظفين بما تفرضه من مهام وواجبات وظيفية تحتم الالتزام بسلوكيات معينة (قد تنسجم، أو تخالف أخلاقيات المجتمع) وهنا تظهر خصوصية الأخلاق الوظيفية ومعاييرها تبعاً لذلك.

أن المعيار القانوني يعد المعيار الراجح لدينا في تحديد أخلاقيات السلوك الوظيفي كون المشرع قد تدخل لبيان الأفعال الواجب من الموظف القيام بها بحسبانه تنسجم مع أخلاقيات الوظيفة العامة وتلك التي يجب عليه الامتناع عن اتيانها لمخالفتها النظام الوظيفي للدولة، إلا أنه نظراً لكون قواعد الوظيفة العامة جزءاً لا يتجزأ من القانون الإداري ولمرونة القانون المذكور وتطوره جاءت نصوصه غير مستوعبة للواقع الذي يأبى التحديد والجمود ومن ثم يستدل الستار عما يعتريه من نقص، أو غموض بالأخلاقيات السائدة في المجتمع وما يحمله الموظف العام من قيم وتقاليده اجتماعية تؤثر بشكل لا مراء منه في سلوكه الوظيفي وتلقي بضلالتها على النظام المؤسسي للدولة تبعاً لما يسوده من قيم أخلاقية واجتماعية.

الاسبوع الخاص با موضوع/ القيم الشخصية وأثرها في تكوين اخلاقيات الوظيفة العامة

اولا: معنى القيم الشخصية للموظف العام:

تجد القيم تطبيقاً رحباً في بروع الوظيفة العامة باعتبارها جزء من معتقدات الموظف العام وأفكاره التي اكتسبها بحسابه فرداً من أفراد المجتمع. من خلال تبنيه مجموعة معينة من القيم والتخلي عن مجموعة اخرى، من خلال تبنيه مجموعة معينة من القيم والتخلي عن مجموعة اخرى، أو من خلال غرسها عن طريق إشباع الحوافز والحاجات النفسية، أو الاعتياد على ممارسة سلوك معين، أو القوانين التي تنظم شؤون الوظيفة العامة، إذ أن تلكم القيم تحدد معالم شخصية الموظف وقيمه، فإذا ما سلم بأن القيم هي محددات لسلوك الفرد وأفعاله فأنها تعمل على توجيه تصرفات الموظف ودوافعه وتحفيزه باتجاه ما تطلبه من سلوكيات بأن يرتب ما يؤمن به من قيم حسب أهميتها فيما يعرف بالبناء القيمي، أو نسق القيم ثم يختار الأنشطة والسلوكيات التي تعمل على تحقيق هذه القيم وفق تدرج أهميتها.

ثانيا: القيم الشخصية للموظف وصلتها بالجانب الخلقى:

إذا نساألنا عن علاقة القيم الشخصية بأخلاقيات الوظيفة العامة يمكن القول: بأنها علاقة تتضح معالمها من حيث مستوى الانتاجية، فقد أجرى عالم الاقتصاد الإنكليزي (ادم سميث) في منتصف القرن الثامن عشر الميلادي دراسة عن أسباب ازدهار وتدهور ثروات الأمم، فتوصل إلى أن سبب التفاوت في معدلات الإنتاج يعود إلى وضع العاملين بين حالتين الإلزام والالتزام فالذي يعمل بأخلاقيات الوظيفة بدافع الالتزام يكون انتاجه غزير، أما الذي يعمل بدافع الالتزام فهو ذو إنتاج ضئيل.

ومن جهة أخرى لما كانت القيم أحد مكونات الشخصية لذا إنها تسهم في تشكيل الكيان النفسي للموظف من خلال قيامها بتزويده بالأساس بالغاية بما يقوم به وتوجيهه نحو تحقيقها، وتهيء الأساس للعمل الفردي والجماعي الموحد، وتتخذ كأساس للحكم على سلوك الآخرين، وتمكن الموظف بالصواب، أو الخطأ، كما إنها تعد معيارا الجدارة والدافع لبعض السلوكيات واختيار الأدوار الاجتماعية وتحقيق الضبط الوظيفي، كونها تؤثر في سلوكيات الموظفين لجعلها سلوكيات أخلاقية وتكبح جماح العواطف السلبية التي تدفع الإحراف والتمرد على النظام الاجتماعي الاخلاقي تولد لديهم الشعور بالخجل والذنب عن تجاوزهم على تلك المعايير.

وبصفة عامة يمكن القول بأن القيم تلعب دورا مهما في تأكيد أخلاقيات الوظيفة العامة من خلال ثلاثة نواحي وهي:

1. قواعد التحريم: من خلال حظر بعض أنماط السلوك ومعاقبة حالات الخروج عليها بالعقوبات الانضباطية.
2. قواعد الإقرار: من خلال تشجيع السلوكيات التي تتضمن إنتاج نهج معين من الفضائل والمجازاة عنها.
3. قواعد التسامي، أو العلاء: أي الإبقاء والتشجيع على المنبع القيمي مع تحويل مساره من الإنحراف الخلقى إلى الوجهة الصحيحة.

مما تقدم يمكن القول بوجود علاقة بين القيم الشخصية التي يؤمن بها الموظف وسلوكياته في حياته اليومية وعلاقاته مع غيره من الموظفين فالقيم التي يحملها الإنسان تتأثر بأفكاره ومعتقداته التي يكتسبها من المحيط الاجتماعي ومن التنشئة الاجتماعية والخبرات والتجارب السابقة وهذه القيم لها تأثيرا واضحا في سلوكه وأخلاقه وعلاقته الإنسانية، فعلى سبيل المثال أن الموظف الذي يؤدي أعمال وظيفته بشكل سليم يكون قد أدى واجباته وظيفته بالمقابل يقوم موظف أخرى بتأدية ذات الواجبات ويعتمد إلى التفاني في مجال العمل الوظيفي بشكل يفوق أقرانه، فأن كلا الموظفين يكونان قد أديا واجبيهما، إلا إن الثاني تميز عن الأول بأنه تجاوز في الواجبات الوظيفية القانونية ليشمل الواجبات الوظيفية التي تفرضها الاعتبارات الأخلاقية.

القيم التنظيمية وأثرها في تكوين أخلاقيات الوظيفة العامة

أولاً: معنى القيم التنظيمية:

ثمة العديد من المفاهيم للقيم التنظيمية في مجال العمل الإداري فمنها ما يشير إلى المفاهيم الإنسانية كالقواعد السلوكية والمناخ النفسي داخل محيط العمل الوظيفي، ومنها ما يعرف بأنه "نظم مكتسبة من المعاني يتم التوصل إليها من خلال اللغة المعتادة والرموز الأخر التي تتميز بوظائف تمثيلية وتوجيهية وعاطفية وقادرة على تكوين كيانات ثقافية وأحاسيس محددة بالواقع" أو هي " نمط افتراضات أساسية، أو تتطور بواسطة الجماعة أثناء التعامل مع مشكلاتها للتكيف الخارجي والتوصل الداخلي والتي تعمل بشكل جيد وكاف لكي تعتبر ذات قيمة"

وبصفة عامة يمكن التمييز بين ثلاثة مكونات للقيم التنظيمية وهي :

1. المكون المعنوي: ويتمثل في ذلك النسق المتكامل من القيم والأخلاق والمعتقدات والأفكار التي يعتنقها الموظف.
2. المكون المادي: يشمل جميع ما ينتجه، أو يتعامل معه أعضاء المجتمع. ومن ثم فإن القيم التنظيمية ما هي إلا خليط متجانس من تلك المكونات الثلاثة تسهم في تكوين الانسجام والتوافق بين أفرادها، ولها ابعاد (تنظيمية وإدارية وإنسانية وقيادية) من شأنها التأثير على السلوكيات الموظفين تسهم في رسم العلاقات بينهم من جهة وبينهم والمتعاملين مع الإدارات الحكومية على أسس أخلاقية بناءة.
3. المكون السلوكي: ويظهر في العادات والتقاليد التي يتبعها أعضاء المجتمع. ومن ثم فإن القيم التنظيمية ما هي إلا خليط متجانس من تلك المكونات الثلاثة تسهم في تكوين الانسجام والتوافق بين أفرادها، ولها ابعاد (تنظيمية، وإدارية وإنسانية وقيادية) من شأنها التأثير على السلوكيات الموظفين تسهم في رسم العلاقات بينهم من جهة وبينهم والمتعاملين مع الإدارات الحكومية على أسس أخلاقية بناءة.

ثانياً: تباين النظام القيمي الشخصي عن النظام القيمي التنظيمي:

إن سمو المنهج الوظيفي المستند إلى اعتبارات الأخلاقية الذي أخذت به النظم الوظيفية المقارنة لا يتعارض قط من النظام الاجتماعي الذي يعد الموظف إنساناً، إذ أن الأول لم يأت ليلغي الإلتزام الاجتماعي، بل نجد لكل منها توجهات قيمية تهذيبية تؤكد الفضائل وتنفي الرذائل مما يشكل نظاماً خاصاً للقيم الخاصة بالوظيفة العامة يصطلح على تسميتها بالقيم التنظيمية، والتي تتميز بالإرتباط المتبادل الذي يجعلها تدعم بعضها بعض وتكون كلا متكاملًا، كما تترتب ضمن إطار الوظيفة العامة حسب أهميتها النسبية فتعمل على إعطاء هذه النظم أساساً عقلياً يستقر في ذهن المنتمين إليها، تبتغي الحفاظ على القيم العليا لدى الموظفين بدلاً من النظر باتجاه إشباع الرغبات والدوافع الفردية للموظفين كل على حده وتفرض صفة الإلتزام عليهم بأن تكون واجبة الطاعة والاحترام.

وعلى ذلك فإن القيم التنظيمية ليست تماثلاً تاماً للقيم الشخصية بل تختلف عنها وتباين في عناصر وجودها وإن كانت علاقات مشتركة بينها كعلاقة العام والخاص إلا أنه لا يصح القول بأن القيم التنظيمية تتميز وتنفرد بخصائص وعناصر متميزة تسهم في جعل سلوك الموظفين ضمن شروطها وخصائصها وتوجيه سلوكياتهم على أساسها تسهم في تفسير الأحداث والظروف وتوعية الموظفين بأهمية العمل الوظيفي وقديسيته والحيلولة دون الخروج على أخلاقياته وقيمه الراسخة والمصلحة العامة التي يروم بلوغها وإن أي اعتداء عليها سيواجه بالرفض من لدن الكافة.

ثالثاً: اثر القيم التنظيمية في الجانب الاخلاقي للادارة:

عرفت الادارة من جانب من ينتمي اليها بأن يتحلى بالأمانة والنزاهة والمسؤولية العالية عند أدائه لأعماله على اختلاف مستويات الموظفين ومسؤولياتهم في الدولة، كما عرفت الإدارة بأنها الإدارة التي يقوم أفرادها بتنفيذ الجوانب المختلفة العملية الادارية (التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة) واضح بأن الفرق بين التعريفين أن الاول يركز على اخلاق الموظف بذاته، والثاني يركز على مطابقة العمل للقانون والسليم من التعريفات هو ما يتضمن الجمع بين الاثنين بأن تعد الادارة التي يتحلى افرادها بالسلوك السليم عند ادائهم لأعمالهم، ويقومون بواجباتهم الوظيفية بجميع مستوياتهم وفقاً للقانون.

ولما كانت أخلاقيات الوظيفة العامة مسألة تضرب في السلوك الإنساني للعاملين في مؤسسات الدولة ودوائرها فأنها بلاشك ستؤثر على اخلاقيات المؤسسات الحكومية قاطبة باعتبارها تمثل جل الأخلاقيات المنعكسة في أنماط سلوكيات الموظفين العاملين في دوائر الدولة ومؤسساتها العامة، مما ينعت السلوكيات الأنفة بالأخلاقيات المؤسساتية كونها تمثل سلوك دوائر ومؤسساتها العامة في القيام بمهامها وواجباتها الأساس، إذ يتأثر أداء الموظفين لأعمالهم سلباً، أو ايجاباً بالقيم التنظيمية التي تتبناها باختلاف المجتمعات التي تعمل فيها وتتأثر وتؤثر فيها حيث إن السلوك الاداري يتأثر بالقيم والعادات السائدة، عليه فإن لكل دائرة، أو مؤسسة حكومية ثقافة تنظيمية محددة خاصة بها وان هذه الثقافة تتأثر بقيم الافراد العاملين فيها وخاصة فئة القادة والمدبرين.

وسائل الادارة في ترسيخ المعايير الأخلاقية

أولاً: ماهية وسائل الادارة في ترسيخ المعايير الأخلاقية:

من المسلم به بأن لا بد للموظف العام من التعرف على المبادئ والمعايير الأساس التي يتوجب عليه تطبيقها والحدود التي يمكن أن توصف بأنها سلوكيات مقبولة، لذا يجب أن تعمد الادارة إلى تحديد تلك المعايير وأعلام الموظفين بمضمونها بحسبانها الحد الأدنى لأخلاقيات الوظيفة العامة وسلوكيتها السليمة، على أن يراعي إطلاع الموظفين على هذه المبادئ والمعايير من خلال الملصقات والمنشورات والندوات والمؤتمرات، كما يمكن تحقيق ذلك من خلال وحدة متخصصة في الدوائر الحكومية تتولى الاستشارات الخاصة بالسلوكيات الوظيفية.

ثانياً: وسائل الادارة في ترسيخ أخلاقيات الوظيفة العامة:

وتتمثل بوسائل عدة منها:

1. الرقابة الذاتية وتنميتها: فالموظف الناجح هو الذي يراقبه ضميره قبل أن يراقبه المسؤول الإداري ويراعي المصلحة العامة قبل مصلحته الشخصية.
2. وضع أنظمة دقيقة التي تمنع الاجتهادات الفردية الخاطئة: تظهر السلوكيات غير الأخلاقية نتيجة ضعف بعض جوانب النظام الوظيفي، أو عدم وضوحه ويمكن للإدارة أن تؤسس تشكيلاً معيناً يختص بأخلاقيات الوظيفية.
3. القدوة الحسنة في العمل والتأكيد على أخلاقيات الوظيفة للرؤساء الإداريين: فإذا وجد الموظفين بأن الرئيس الإداري لا يلتزم بأخلاق الوظيفية فعلوا مثل فعله، والعكس صحيح.
4. تصحيح الفهم الديني والوطني للوظيفة: فإذا اقتنع الموظف بأن العمل عبادة وأنه وسيلة للتنمية الوطنية وازدهار البلد وتحسين مستوى الدخل سما لدية الالتزام بأخلاقيات الوظيفية.

5. محاسبة المسؤولين والموظفين: يعد إقرار مبدأ المسؤولية والمساءلة والمحاسبة تأكيداً لأخلاقيات الوظيفة العامة من خلال تفعيل الأجهزة الرقابية في ممارسة دورها في ضمان حيادية ونزاهة وعدالة النظام الوظيفي.

6. اعتماد أساليب إشاعة التربية الأخلاقية في مجال العمل الوظيفي: تشيد الوظيفة العامة على قواعد منظمة تبتغي تربية وانضباط من ينتمي إليها وتقويم سلوكه وفقاً لما تبتغيه متطلبات المصلحة العامة وضمان حسن استمرار المرفق العام، وبما يحفظ المال العام والمصلحة العامة، ويتلائم في الوقت مع مكوناتهم واستعداداتهم الشخصية والنفسية ويحقق التوازن الكامل بين طاقتهم وإمكانياتهم ومتطلبات المرفق العام وإشاعة الأخلاق الفاضلة والقضاء على العادات السلبية باعتبارها أسلوباً من أساليب التربية فيحول الخير كله إلى عادة تقوم بها النفس بغير جهد وبغير مقاومة، وطريقة العادة تكون بتكرار عمل معين مرات كافية، لجعله جزءاً من أخلاقيات العمل الوظيفي، وتأسيساً على ما تقدم ترسيخ النظام الأخلاقي في مجال الوظيفة العامة يعتمد أساساً على إثارة الوجدان وغرس الرغبة في العمل ثم يحول الرغبة إلى عمل وسلوك يدعمه النظام الوظيفي، فيحول هذه الرغبة إلى عمل محدد ذي مراسم وحدود فتتحول الرغبة إلى عمل ظاهر والافتناع والاقتناع العقلي، والتربية بالعبارة وبالموعظة ثم التربية بالترغيب والترهيب.

الاسبوع الخاص با موضوع / تفسير السلوك المنحرف

أولاً: النظريات التي تبحث في السلوك المنحرف:

ظهرت نظريات عدة في دراسة السلوك لكل منها موقفه من السلوكيات المنحرفة يمكن بيانها على النحو الآتي:

1. نظرية التحليل النفسي: تميل هذه النظرية إلى تفسير السلوك المنحرف لدى الفرد نتيجة العجز عن التحكم في الدافع (أهوى) بسبب ضعف (أنا) و (أنا الأعلى) ووقوفها حائلاً دون قدرة الفرد من التغلب على الضغوط نتيجة لخطأ وفي النمو والتنشئة ومن ثم ينحرف عن السيطرة (أهوى)، يبدو أن هذه النظرية قد انتقدت من منطلق مبالغتها في إهمال تكوين (أنا) لدى الإنسان والتشدد في تكوين (أنا الأعلى) في نشوء الانحراف السلوكي.

2. النظرية السلوكية: تسلم هذه النظرية بأن التعلم هو أساس تفسير سلوكيات الأفراد فالتعلم يستلزم القيام بنشاط ولا يتم هذا النشاط إذا استثيرت حاجات الفرد وحاول إشباعها، ولما كان الإنسان كائن اجتماعي في تفاعل مستمر مع أفراد مجتمعه وضمن إطاره التفاني، لذا يتعلم كيف يعبر عن انفعالاته ويؤثر في الأفراد ويتأثر بهم ويكتسب بذلك ميوله واتجاهاته النفسية وأدواره المختلفة.

3. النظرية المعرفية: تسلم هذه النظرية بأن فكرة الإنسان عن الأحداث والمواقف تعد السبب الرئيس لإختلال مزاجه وليست الأحداث نفسها، إذ أن الفرد يقوم بتحريف الواقع وطي الحقائق وبناء افتراضات خاطئة تنشأ عن تعلم خاطئ حدث خلال مراحل نموه المعرفي، ويسلك الأفراد سلوكاً مختلفاً في مواجه الظروف المتشابهة في ضوء تفسيرهم للمواقف ويصدرون لأنفسهم تعليمات ذاتية متفاوتة وقد يكرر الفرد الاستجابة نفسها في المواقف المتشابهة بحيث يصبح من السهل التنبأ باستجابته قبل حدوثها وقد يتزايد تكرار هذه الاستجابة لتصبح سمة من سماته الشخصية فيقال هذا لشخص مرتشي، أو فاسد.

4. نظرية التعلم الاجتماعي: نظراً للاخفاقات التي تعرضت لها النظريات السالفة ظهرت نظرية التعلم الاجتماعي (Social Learning Theory) للعالمين ودولارد ميللر، وتقوم هذه النظرية على مسلمة قوامها بان الإنسان يتعلم الكثير من سلوكه سواء أكان صالحاً (سويًا) وشاذاً (غير سوي) من خلال المحاكاة إذ يتطور الرصيد السلوكي منذ طفولته استجابة للنماذج المختلفة التي يقدمها المجتمع لتكون مكونات معرفية في الذاكرة تبقى الى حين استدعائها، لتظهر بشكل استجابة لموقف جديد يعاد فيه تمثيل الدور، وقد يسلك السلوك المنحرف لعدة أسباب منها (الخبرات السابقة، الاعتقاد بثواب القيام بهذا السلوك، تحريض الموظف على السلوك المنحرف).

5. النظرية الانسانية: تعد هذه النظرية – التي أسسها (أبراهام ماسلو) أن الانسان يولد ولديه خمسة أنظمة من الحاجات مرتبة في شكل هرمي ويسعى الإنسان إلى تحقيق هذه الحاجات، وعندما تتحقق مجموعة واحدة من الحاجات تحل مجموعة أخرى جديدة محلها بهدف تحقيق الذات، وتعد الحاجة التي ما زال الإنسان لم يشبعها الدافع الوحيد له للعمل والمنافسة، وعندما تتحقق الحاجة تنتفي تلقائياً كحافز لتأتي بعدها الحاجة التالية، وعلى ذلك فإن الدوافع الثانوية تعتمد على الدوافع الأولية كما إنها تهدف إلى تسهيل إشباع الحاجات الأولية وعلى فهي ليست غاية بحد ذاتها بل وسائل لضمان تحقيق

الحاجات الأولية، يبدو أن بعض هذه الحاجات بدلاً من أن تكون وسيلة تتحول إلى غاية بفعل الظروف البيئية والملابس التي صاحبت إشباعها.

ثانياً: رأينا في تفسير السلوك المخالف لأخلاقيات الوظيفة العامة:

مما لاشك فيه بأن حالات الخروج على أخلاقيات الوظيفة العامة وسلوكياتها السليمة تعداً أمراً متوقفاً في النظم الوظيفية كافة ويكاد لا يخلو نظام من أنظمة الوظيفة منها كونها تمثل خلافاً يصيب أخلاقيات العمل الوظيفي وقيمه، مما يؤدي إلى شيوع ظاهرة عند الموظفين تبرر مخالفة أخلاقيات الوظيفة تسندها ذرائع تبرر استمرارها وتساعد في إتساع نطاقها مما يفقد الموظف الثقة في قيمة عمله الوظيفي والمهني والرقابي.

وفي تقديرنا أن النظريات التي قيلت بصدد تفسير السلوكيات المنحرفة تنال الحقيقة من وجهة نظر معينة وتسهم في تفسير خروج الموظفين عن أخلاقيات العمل الوظيفي، فقد سلف القول بأن للموظف حاجات متعددة فإنه يسعى لإشباعها بوسائل اعتيادية ومألوفة ضمن سياقات العمل الوظيفي المشروعة، يبدو أنه لما كانت عملية إشباعها بوسائل اعتيادية ومألوفة ضمن سياقات العمل الوظيفي المشروعة، يبدو أنه لما كانت عملية إشباع تلك الحاجات أمر قد يبدو عسيراً أمام سلوكيات بعض الرؤساء الإداريين وسياقات العمل الإداري وما تقرره القوانين والأنظمة والتعليمات، لذا يسعى الموظف من الناحية النفسية، إلى محاولة للتوافق مع تلك الظروف بتعديل سلوكياته بإتباع أساليب المرونة والتكيف ليكتشف طرقاً جديدة لإشباع حاجاته المتنوعة بمحاولات جادة لخفض التوتر الناجم عن نقص إشباع الحاجات الضالة، إلا أن عملية التكيف تكيفاً مشروعاً قد تكون أمراً جدياً صعباً في الحالات العملية في إيجاد حل لمشاكله مما ينجم عنده الفشل في خفض درجات التوتر مرضية بل وحتى أضراراً غير المشبعة، مما يظهر سلوكيات توصف بأنها الانحراف والغرابة والشذوذ عن السلوك القويم لأخلاقيات الوظيفة العامة، فعلى الرغم من اختلاف الأشخاص في سلوكياتهم وطباعهم من شخص لآخر إلا أن هذا الاختلاف يجب ألا يخرج عن السياق المعتاد والمتعارف عليه بين الموظفين وبشكل ملحوظ، لذا فإن مفهوم الإحراف هو مفهوم نسبي يختلف باختلاف الزمان والمكان وما يسود النظام الوظيفي من عادات وتقاليد وثقافة معينة، فالانحرافات في السلوك عن أي معيار يستطيع الشخص تقبله ويمكن أن تكون طفيفة ومقبولة ولا تستحق الإهتمام، وعلى العكس من ذلك تكون على درجة من الجلاء في إنطوائها على انحرافات سلوكية ذات تأثير وخطورة على النظام الوظيفي والإداري للدولة.

الاسبوع الخاص با موضوع/ استراتيجيات تعديل السلوك المنحرف

تعتمد الادارة لإقرار أخلاقيات العمل الوظيفي وتوطيدها في ربوع دوائر الدولة من خلال تغيير بعض انماط السلوكيات التي تظهر في مجال العمل الوظيفي التي تعدها لأخلاقيات الوظيفة العامة بإتباعها لاستراتيجيات أساسية في التغيير والاصطلاح السلوك الوظيفي مع ملاحظة بعض أنماط من السلوك لا يمكن تغييرها في الشخصية كالمعتقدات والأهداف والأفكار على الرغم مما تتوقعه الإدارة من مقاومة موظفيها لذلك التعديل لأسباب عدة تميل إليها النفس البشرية، ويمكن بيان هذا الموضوع على النحو الآتي:

ماهية تعديل السلوك الوظيفي و خصائصه

أولاً: معنى تعديل السلوك:

يراد بتعديل السلوك: تقويمه وتوجيهه الوجه التي تسعى الإدارة إليها بما يحقق مصالحها وغاياتها، وتهدف الإدارة من تعديل السلوك التطبيق المنظم للأساليب التي انبثقت عن القواعد السلوكية وذلك بغية إحداث تغيير جوهري وبناء في السلوك الوظيفي، كما يعرف إجرائياً بأنه " عملية تقوية السلوك غير المرغوب به من ناحية أخرى، ومساعدة الموظفين في تعلم سلوكيات جديدة غير موجودة سابقاً لدى الموظفين، أو تفعيل السلوكيات المقبولة ونشرها وتحفيز الموظفين على ممارستها"، أو محاربة السلوكيات المختلفة، أو التي تتعارض مع النظام الوظيفي وحل مشكلات الوظيفة العامة بسلوكيات تمتاز بالفاعلية والتكيف مع الوسط الوظيفي.

ثانياً: خصائص تعديل السلوك الوظيفي:

تتميز عملية تعديل السلوك الوظيفي بالخصائص الآتية:

1. التركيز على السلوك الظاهر القابل للملاحظة والقياس: حتى تتمكن الإدارة من متابعة التغييرات التي تطرا على السلوك في مراحلها المختلفة وتحديد معدل حدوث السلوك المزمع تعديله.
2. التركيز على السلوك الذي يمثل ظاهرة وليس عرضياً: بأن يمثل مشكلة تكمن وراء ذلك السلوك وينبغي التعامل مع السلوكيات المتمخضة عنها.
- 3- تحديد الهدف وطريقة العلاج لكل سلوك: من خلال تحديد السلوك المزمع تعديله، وهو عادة سلوك ما علم ومكتسب من خلال تفاعل الموظف مع محيط العمل الوظيفي متعلق بأجراءات العمل وسياقاته.
- 4- التقويم المستمر لفاعلية طرق التعديل المستخدمة: من خلال قيام الإدارة بعملية قياسه منذ بداية نشونه وأثناءه.

ثالثاً: خطوات تعديل السلوك الوظيفي ومناهجه:

ينبغي على الإدارة أن تراعي تعديل السلوك الذي يتعارض مع أخلاقيات الوظيفة العامة بطريقة مدروسة تعتمد على التطبيق المباشر لمبادئ التنشئة الوظيفية والتدعيمات الايجابية والسلبية، اجراء تحليل ودراسة شاملة وعملية للظروف المؤدية لحصول السلوك بغية اقتراح السبل الكفيلة للحيلولة دون ظهور السلوكيات المنحرفة في مجال العمل الوظيفي تتمثل بتحديد السلوك الذي ترغب الإدارة بتعديله وقياسه وتحديد الظروف السابقة، أو المحيطة عند ظهور السلوك غير المرغوب فيه، وضع خطة للتعديل وأخير وتقويمها، معتمدة منهج من منهاج تعديل السلوك الانساني، إذ إن اتجاه الإدارة في إقرار قواعد للسلوك الإداري في نطاق الوظيفة العامة لا بد أن يخضع للمراجعة للوقوف على مدى الامتثال لتلك القواعد والقيم الوظيفية وتحديد مستوى التزام موظفيها بها في أعمالهم وواجبتهم.

أساليب تعديل السلوك الوظيفي المنحرف

توجد أساليب عدة في تعديل السلوك تهدف إلى إحداث تغييرات في سلوك الموظف لجعل أفعاله وتصرفاته (القولية والفعلية) أكثر ايجابية وفاعلية، ومن أهم تلك الوسائل:

أولاً: التعزيز:

ويسمى أيضاً بالحافز، وهو إثابة الموظف عن سلوكه السوي بكلمة طيبة، أو ابتسامة عند المقابلة، أو الثناء عليه أمام زملائه، أو منحه مكافأة، أو الدعاء له بالتوفيق والنجاح، أو إشراكه في إيفاد خارج البلد بما ينسجم مع تخصصه، أو الاهتمام بأحواله وغيرها من الإجراءات مما يعزز هذا السلوك ويدعمه ويثبته ويدفعه إلى تكرار نفس السلوك إذا تكرر الموقف، كما يمكن استخدام هذا الأسلوب في مكافحة حالات عديدة كالخمول، الانضواء، العدوان، وغيرها. هذا وإن وسائل التعزيز (المادية، أو المعنوية) يجب أن تمنح بصورة فورية ومباشرة، وثابتة، وأن تتناسب مع حجم العمل الذي قام به الموظف ومقدار التضحية والحرمان من مقاومة التغيير السلبي، تمتاز بالجدة والتنوع في مضمونها تتوافق مع الواقع عليه عدت الأسلوب الأكثر إنسانية للسلوك الوظيفي وأساساً في عملية تعديل السلوك لهذا تنتص أغلب القوانين على نظام المكافآت التي تمنح للموظف عن كل سلوك مرغوب في العمل يمتاز بالتميز والجدة، وذلك لدفع الموظف إلى تكراره للحصول عليها ثانية، فالمكافأة إذن هي نتيجة ومحصل بعد القيام بذلك السلوك وبطبيعة الحال إذا لم يحدث السلوك فلن تكون هناك أي مكافأة.

ثانياً: العقاب:

وهو إخضاع الموظف إلى نوع من العقوبات الانضباطية عند إتيانه فعل، أو ترك يخالف واجبات وظيفته، فالموظف إذا ناله العقاب كلما خرج على أخلاقيات الوظيفة كف عن ذلك الخروج، ويستحسن أن يستخدم هذا الأسلوب بعد إستنفاد الأساليب الإيجابية، فقد ثبت إن العقاب يؤدي إلى إيقاف السلوك غير المرغوب أسرع مما تحدثه الأساليب الأخرى، يبدو أنه توقفاً مؤقتاً ما يلبث أن يعود إلى الظهور مرة أخرى، ومن ثم فهو علاج مؤقت، وعلى الرغم من مزايا الإجراءات الانضباطية وعقوباتها كونها تمثل استخداماً منظماً للعقاب يؤدي إلى إيقاف، أو تقليل السلوكيات غير التكيفية بسرعة ويقلل من احتمال تقليد الآخرين له، إلا أننا نتفق مع ما ذهب إليه البعض ونوصي بعدم استخدامه كونه يسبب حواجز نفسية بين الإدارة والموظف وينطوي على العديد من المثالب فيما لو أسيء استخدامه.

ثالثاً: الإطفاء:

وهو التوقف عن الاستجابة للمؤثرات نتيجة توقف تدعيم السلوك، ويقوم هذا الأسلوب على إنصراف الرئيس الإداري عن الموظف المخطئ حين يخطئ وعدم التعقيب عليه، أو لفت النظر إلى مخالفته وغيض النظر عن بعض تصرفاته، كما يمكن إهمال بعض تصرفات الموظف لمدة محددة وعدم الشكوى منه، والثناء عليه حين يحسن التصرف ويعدل من سلوكه، يبدو أنه قد يعمد الموظف إلى اصطناع بعض السلوكيات لجلب انتباه إليه كما تأخر في العمل جلب الانتباه إليه، لذا فإن التجاهل المتواصل يؤدي إلى كفه، ويمكن استخدامه بفاعلية ونجاح عندما يكون هدف الموظف من سلوكه لفت النظر إليه كأعطاء رأي مخالف لا ينسجم مع المنطق، ومن أجل ضمان نجاح الإطفاء يجب مراعاة عدة نواحي منها: تحديد معززات الموظف وذلك من خلال الملاحظة المباشرة.

رابعاً: التسلسل:

هو الإجراء الذي يمكن من خلاله مساعدة الموظف على تأدية سلسلة من الأفعال تتضمن سلوكيات معينة تتفق مع أخلاقيات الوظيفة وذلك بتعزيز عند تأديته للحلقات التي تتكون منها تلك السلسلة على نحو متتالي تسمى " بالسلسلة السلوكية" ونادراً ما يتكون سلوك الموظف عن استجابة واحدة، فمعظم سلوكيات الموظفين تتكون من سلسلة سلوكيات فرعية متدرجة يشكل كل منها حلقة واحدة من السلوك، من ذلك طلب الإدارة من موظفيها تقدير احتياجاتهم من القرطاسية

بشكل موضوعي تبعاً لاستهلاككم الفعلي منها، وهو إجراء أولي ثم نطلب منهم تقديم احتياجاتهم من الأثاث والدورات التدريبية وهكذا بما يتكون لديهم الثقة والقدرة على الاعتماد على الذات وفقاً لأسس الصدقية في العمل.

خامساً: التعامل العلمي النفسي مع بعض أنماط الموظفين:

قد يعاني بعض أنماط الموظفين من مشاكل نفسية تتمثل بالخوف من العمل، أو تحمل المسؤولية، أو التوتر نتيجة ضغط العمل، فينبغي التعامل مع مثل هكذا موظفين من خلال أساليب التأمل النفسي والاسترخاء، أو من خلال المعالجة بالإفاضة، بإرغام الموظف على مواجهة المثيرات، أو المواقف التي تخيفه، أو المواقف التي تخيفه، أو التي تسبب له القلق، أو من خلال تعزيز العلاقات الوظيفية، أو التفكير بأسلوب محايد وموضوعي وأخيراً أسلوب توكيد الذات، أو إتباع أساليب الإرشاد والتوجيه والشرح والتفسير، لموظفي الإدارة والاقناع المنطقي والإرشاد الديني والخلقي على وفق مبادئ الشريعة الإسلامية وأصول الدين في التصرف الإنساني.

سادساً: التحفيز:

ويتمثل بمجموعة الدوافع التي تدفع الموظف للعمل شيء ما بغية تحفزهم على إتقان العمل والالتزام به، وتتمثل تلك الدوافع بالآتي:

1. شعور الموظف أنه جزء لا يتجزأ من هذه الدائرة الحكومية فنجاحها نجاح له وفشلها فشل له، وإنها جزء من وجوده وكيانه، فإذا استطاعت الإدارة أن توصل تلك المفاهيم إلى موظفيها تكون قد تكونت فيهم فكرة العمل المؤسسي، القائم على الولاء للمؤسسة لا القائمين عليها من الأشخاص.
2. اقتناع الموظف بأنه عضو مهم في الدائرة الحكومية على الرغم من صغر عنوانه الوظيفي وبساطة العمل الذي يقدمه، فإذا استطاعت الإدارة أن توصل تلك المفاهيم إلى موظفيها تكون قد خلقت فيهم فكرة العمل المؤسسي، القائم على الولاء للمؤسسة لا القائمين عليها من الأشخاص.
3. وجود مساحة للاختيار: لا بد للإدارة الناجحة أن تترك مساحة للاختيار لموظفيها فتطرح الإدارة على موظفيها المشكل الإداري وبدائل لحلها واستطلاع رأي الموظفين حتى إذا موظفيها المشكل الإداري وبدائل لحلها واستطلاع رأي الموظفين حتى إذا وقع اختيارهم على بديل من البدائل المطروحة عليهم تحملوا مسؤوليتها معاً، وأصبح لدى لكل منهم حافزاً قوياً على إتمام نجاح ذلك العمل والبحث عن معوقات التحفيز وإزالتها.

الاسبوع الخاص با موضوع/ شخصية الموظف وأثرها على اخلاقيات الوظيفة العامة

ينظر إلى الشخصية الإنسانية بصفة عامة باعتبارها تنظيمياً ديناميكياً مكوناً من عناصر عدة متفاعلة مع بعضها وهذه العناصر غير ملموسة تمثل مظاهر للسلوك وتفسيرات تلحق به، بمعنى آخر إن دراسة السلوك الإنساني تعكس بلا شك الشخصية الديناميكية للموظف بما تتضمنه من أهداف واحتياجات مادية واجتماعية ونفسية وقدرات ومهارات وقيم وتصورات لنفسه ولغيره من الموظفين ونماذج للتصرف في مواقف، كما إن للشخصية الإنسانية تعنى بالتنظيم للعناصر المنفردة وإن جميع هذه العناصر تشكل أدوات يستغلها الموظف في عملية التفاعل مع الغير وفي عملية التفاعل مع الغير وفي تكوين الاستعدادات للسلوك في مواقف ومجالات معينة. ولبيان هذا الموضوع لابد من تقسيمه على مطلبين نتناول في أولهما معنى الشخصية ودلالاتها لدى الموظف العام، ونبحث في الثاني أساليب فهم شخصية الموظف العام.

معنى شخصية الموظف العام

أولاً: المعنى اللغوي للشخصية:

1. المعنى في اللغة العربية: الشخصية مصطلح مشتق في اللغة العربية من لفظ (الشخص) وهو الإنسان، ويراد بها الذات المخصوصة، وتشاخص القوم، اختلفوا وتفاوتوا، كما إن الشخصية تدل على الجسم، أي الجانب المادي الوجودي المائل للفرد في الواقع والذي يحمل اسماً بعينه وتدل على تكوينه الوجودي في الحياة، أما الشخصية فكلمة حديثة الاستعمال لا نجدها في امهات معاجم اللغة العربية، فإذا وجدت بعض المعاجم الحديثة فهي تعني صفات تميز الشخص عن غيره وكان استعمالها قائماً على معنى الشخص، أي على معنى كل ما في الفرد مما يؤلف شخصيته الظاهرة.

2. المعنى في اللغة الانكليزية: أما في اللغة الأجنبية فهي منحدرة من أصول لاتينية، فاصطلاح الشخصية (Personality) لفظة مشتقة من لفظة (Persona) ومعناها القناع، وقد اصبحت الكلمة تدل على المظهر الذي يظهر فيه الشخص في المسرح، وبهذا المعنى تدل الشخصية على ما يظهر عليه الشخص في الوظائف المختلفة الحياة العامة.

ثانياً: المعنى الاصطلاحي للشخصية:

تعددت التعريفات التي اوردها العلماء والمتخصصين في علم النفس والاجتماع للشخصية، فيراد بها " اجتماع لعدد من العناصر، أو المكونات الأساس اللاشعور " أو هي " كل الاستعدادات والنزعات والميول والغرائز والقوى البيولوجية الفطرية والموروثة" كما تعرف الشخصية من حيث التكيف مع المحيط وما حولها" او بأنها تلك الميول الثابتة عند الفرد التي تنظم عملية التكيف بينه وبين بيئته "

ثالثاً: دلالة الشخصية لدى الموظف العام:

من نافلة القول يمكن تحديد معنى الشخصية في الوظيفة العامة بأنها المجال الأوسع في الدراسة إذ تتداخل النظريات التي تبحث في الجوانب النفسية والشخصية والمقاييس النفسية التي ينطلق منها إلى التطبيق على وفق التصورات الفقهية.

وتأسيساً على تلك النعوت التي أطلقها الفقه يمكن القول بأن شخصية الموظف هي مجموعة الصفات الجسمية والعقلية والانفعالية والاجتماعية التي تظهر علاقات الموظف بعينه وتميزه عن غيره، تؤثر وتتأثر في المجتمع من جهة، والعاملين في الوظيفة العامة من جهة اخرى، وهي نتاج تفاعل مجموعة من الصفات الجسدية والنفسية (موروثة ومكتسبة) والعادات والتقاليد والقيم والعواطف تظهر على سلوكه الخارجي وتنعكس على تصرفاته في مواجهة الأحداث التي تصادفه وتحدد سلوكه الأخلاقي أزائها سواء أكان موافقاً للأخلاق بمنح صاحبها شخصية طبيعية، أو مخالف لها ممثلة بالشخصية الطبيعية، أو مخالف لها ممثلة بالشخصية الفاسدة للموظف العام.

تكوين شخصية الموظف وخصائصها وسيكولوجيتها

سلف القول بأن لكل من الموظفين كيان منفرد خاص به يحمل صفاته وسماته وخصائصه تميزه عن الآخرين وإن كانت توجد بعض العناصر المتشابهة في التكوين والبنية والخلق واللون والحركات والايماءات والتقارب النفسي والسمات الأخرى فإن هذا التشابه مهما بدا في الظواهرات تشابهاً في المظهر والسلوك إلا إنه مختلف في الباطن من حيث الذكاء والمزاج وغير ذلك من الفروق الدقيقة التي تعطي لكل شخصية صفاتها المميزة والخاصة بها، ومن ثم بات لزاماً بيان تكوين شخصية الموظف العام وخصائصها وسيكولوجيتها وعلى النحو الآتي:

أولاً: تكوين شخصية الموظف العام:

لقد ظهرت نظريات عدة لدراسة تمثل هدفها وصف البنين العام للشخصية وبيان كيفية نموها والتعامل معها ومحدداتها (القوى التي تشكلها) بحسبانها سلوك منظم يتجلى في العمل الوظيفي، ومن هذه النظريات الآتي:

1. نظرية الانماط: بمقتضاها يمكن أن يقسم الأفراد إلى أنماط مختلفة يتميز كل نمط منها بخصائص معينة يتطلب سلوكاً معيناً، ويقوم الشكل النمطي على مظاهر خاصة بالأفراد الذين ينطبق عليهم هذا النمط، وعلى ذلك يقسم الأفراد على أنماط عدة منها أنماط مزاجية، وأنماط جسمانية، أنماط اجتماعية، أنماط نفسية.

2- نظرية السمات: بموجبها تتصف الشخصية بخصائص معينة تعرف سلوك أصحابها وتسميتها بأسماء تلك الخصائص والسمات، حيث تهتم هذه النظرية بدراسة فروق سمات الأفراد وطريقة قياسها وعواملها، ويمكن الحكم على شخصية الفرد من واقع سماته النفسية كالذكاء والحسابية والانفعالات والقيادة والسيطرة باعتبار أن الشخصية بقياس مكوناتها من سمات سواء أكانت عامة، أو خاصة.

3. نظرية الشخصية الديناميكية: تقوم هذه النظرية على دراسة تكوين الشخصية الإنسانية وهي شخصية متطورة وديناميكية بصفة مستمرة ولا يمكن التنبؤ بها كونها نتاج تفاعل دوافعه وحاجاته والقوى والعوامل الموجودة في المواقف، ومن ثم توجد مكونات عدة مختلفة ومتداخلة للشخصية تتفاعل مع بعضها البعض مكونة السلوك البشري المتميز، سواء كانت هذه المكونات جسمية، أو البيولوجية، أو عقلية، أو وجدانية، أو اجتماعية.

وإذا أردنا معرفة تكوين شخصية الموظف العام في ظل التصورات النظرية الآتية نقول يجب ابتداء التفارقة بين المنظومة السيكلوجية والسوسيوثقافية، إذ يقصد بالأولى: النظر إلى الإنسان كحالة نفسية تنمو وتتغير بناء على معطيات ذاتية وموضوعية وتراكم التجارب والخبرات التي تنعكس على سلوكياته وحياته الفردية، أما المنظومة السوسيوثقافية فيقصد بها النظر إلى الفرد في تفاعله مع محيطه الاجتماعي (المؤسسات، والآيات، والأنظمة الاجتماعية) حيث إن هذا الاختلاف يؤكد حقيقة الشخصية والتي تتكون من عاملين رئيسيين أولهما:

1. الاستعدادات الأولية: يولد الإنسان مزوداً بعدد غير قليل من الاستعدادات السلوكية بأن يقوم بعدد من الأفعال المنعكسة والبسيطة، كما يقوم بعدد من الأفعال المعقدة عن نظام الأفعال المعقدة عن نظام الأفعال المنعكسة البسيطة.

2. عملية التعلم: هناك مفاهيم عدة تفسر عملية التعلم، منها الدافع، والمثير والتعزيز وتعلم الدوافع الثانوية، كونها تعد الدافع للسلوك الذي يتخذه الموظف العام ليعبر عن شخصيته سواء أكانت باتجاه ما هو مناسب وسوي أم كانت باتجاه آخر.

ثانياً: مكونات شخصية الموظف العام:

من نافلة القول أن عملية تكوين شخصية الموظف العام تمثل نتاج التفاعل للعوامل البيولوجية والعوامل النفسية والاجتماعية (البيئية والعائلية)، فمكونات الشخصية تمثل حصيلة تفاعل المكونات الأساسية للشخصية ومتغيراتها، لذا فقد ذهب بعض العلماء إلى التأكيد على الجوانب النفسية في الشخصية من خلال تحليل مكوناتها بالقول أن الشخصية في الأعماق ثلاثية التكوين، وإن كل هذه الجوانب تُولف في النهاية وحدة متفاعلة ومتماسكة هي الشخصية، وهذه الجوانب

الثلاثة هي (الهو ، الأنا، والأنا الأعلى) ، وإذا أردنا تلخيص هذا البناء الثلاثي الداخلي للشخصية الوظيفية- كما يراه بعض العلماء – يمكن القول: إن الأنا هو الذي يوجه وينظم عمليات تكيف الشخصية مع التنظيم الوظيفي ، كما ينظم ويضبط الدوافع التي تدفع بالشخص إلى العمل ويسعى جاهداً إلى الوصول بالشخصية إلى الأهداف المرسومة التي يقبلها الواقع، إلا أن الواقع مقيد في هذه العمليات بما ينطوي عليه (الهو) من حاجات وما يصدر عن (الأنا الأعلى) من أوامر ونواهي وتوجيهات فاذا عجز عن تأدية مهمته والتوفيق بين ما يتطلبه العالم الخارجي وما يتطلبه (الهو) وما يمليه (الأنا الأعلى) كان في حالة من الصراع يحدث أحيانا أن يقوده إلى اضطرابات نفسية.

ثالثا: خصائص شخصية الموظف العام:

إتفق علماء النفس وخبرائه بأن للشخصية خصائص يمكن الاستدلال عليها لاسيما وأنها نتاج تفاعل العوامل البيولوجية والبيئية تسهم معا في تكوينها على نحو يمكن معه القول بأن للشخصية سمات تتميز بها وهي:

1. البقاء النسبي: يؤكد الفقه بأن الأصل في الشخصية هو ثباتها واستقرارها ويمكن ملاحظتها موضوعيا، بيد ان الأصل المذكور ليس مطلقا، إذ أن الشخصية تعد مزيجا معقداً ومتعدد الوجوه ، فلكل شخص أوجه متعددة يلعب أدوارا مختلفة بتعدد المواقف التي يواجهها في محيط العمل، أو المنزل، أو مع الأصدقاء، أو مع غيرهم ومن ثم يسلك سلوكا مختلفاً في مواجهة من يتعامل معهم في كل موقف من المواقف ينتج ظاهراً شخصية متعددة الجوانب والوجوه، لذا نجد من الموظفين من يتعذر عليهم فهم شخصية زملائهم ، أو حتى مرؤوسهم، ويشتد الأمر ويزداد صعوبة مع وجود إشكالات ناتجة عن العمل الوظيفي، سواء أكان رئيساً أم مرؤوساً.

2. التوافق: القاعدة العامة التي أقرها علماء النفس هي (كلما كانت شخصية الإنسان متكيفة مع البيئة كلما كانت ميالة إلى الثبات، والعكس صحيح) ، فالميل إلى التأثير على البيئة والتأثر بها يعني إنها تتمتع بثبات نسبي على الرغم أن تغير الذات، أو تحديدها هو وسيلة دفاعية للتكيف مع البيئة، وإن مظاهر الثبات في الشخصية تتضح في الأسلوب والسلوك في التعامل والذكاء وهي دلالات تؤثر الثبات، فهي عملية ديناميكية مستمرة يغير فيها الفرد سلوكه حتى يحدث علاقات أكثر توافقاً بينه وبين البيئة، والتوافق يتضمن تفاعلاً متصلاً بين الشخص والبيئة بحيث تؤثر كل منهما في الآخر ويتأثر به مما يؤدي إلى خفض التوتر والحد من المشاكل النفسية، ولكن إذ كان لكل موظف شخصيته المستقلة.

الاسبوع الخاص با موضوع/ الابعاد القانونية لسلوكيات الوظيفة العامة

عدت الوظيفة العامة في اغلب تشريعات الخدمة المدنية تكليف وطني وخدمة اجتماعية يستهدف القائم بها المصلحة العامة وخدمة المواطنين في ضوء القواعد القانونية النافذة ، حيث توجب على الموظف الالتزام بمجموعة من المهام والواجبات التي تتطلبها الوظيفة العامة ، أو التي تعد جزء لا يتجزأ من مقتضياتها، وأيا كانت هذه المهام والواجبات وطريقة تحديدها وصياغتها – وسواء أكانت بالقيام بعمل معين أم الامتناع عنه- فإنها تعكس بعدا اخلاقيا لا ينكر تصدح بها تضاعيف نصوصها القانونية، وبا المثل ايضا تراعي الاعتبارات الاخلاقية عند قيام الموظف بتنفيذ واجباته الوظيفية حتى وأن لم تنص عليها بحسبانها أمر تفرضه مقتضيات العمل المؤسساتي الواجب ترسيخه في دوائر الدولة وأجهزتها كافة، فقد اتجهت أغلب القوانين المقارنة إلى تعداد الواجبات الوظيفية التي تتضمن القيام بعمل معين، أو الامتناع عن القيام بعمل معين وعلى سبيل المثال لا الحصر، فقد جاءت صياغتها مفرقة بين نوعين من الالتزامات الوظيفية فمنها ما جاء بصيغة الواجبات (الاجابية) ومنها ما جاء بصيغة المحظورات الوظيفية (السلبية).

أعزائي الطلبة وان هذه الواجبات الاجابية والسلبية التي تم التطرق إليها في المرحلة الثانية في المنهاج المقرر لمادة القانون الاداري حسب قانون انضباط موظفي الدولة والقطاع العام رقم 14 لسنة 1991 المعدل ضمن (م/4). والتي جاءت إحدى عشر فقرة تضمنت الواجبات الاجابية وأحدى عشر فقرة تضمنت المحظورات الوظيفية (السلبية). والتي تم التطرق إليها بشكل تعداد دون تفصيل. لا اننا هنا سوف نتطرق الى بعض من هذه الفقرات لكن بشكل مفصل لما لها من اهمية في العمل الوظيفي وسوف نقتصر على قانون انضباط موظفي الدولة والقطاع العام العراقي رقم 14 لسنة 1991 المعدل ضمن (م/4) دون الخوض والتطرق الى القوانين الاخرى العربية وغيرها.

أولاً: معنى الوقت واهمية مواعيد العمل بالنسبة للموظف والادارة:

يعد الوقت أحد الموارد المتاحة للإدارة لذا تقع عليها مسؤولية تحقيق الاستثمار الأفضل لوقت العمل إذا ما أرادت أن تضمن لنفسها الاستمرار والنمو والتطور، نظراً لما للوقت من اهمية خاصة في عصرنا الحالي – الذي سمي بعصر السرعة فإن كفاءة الادارة تقاس وفقاً لهذا المعيار لا بل اضحى المعيار المميز بين الدول المتقدمة والنامية حيث نجد العديد من الدول تعتمد تطبيق الأنظمة الالكترونية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال العمل الوظيفي بغية ضمان الكفاءة والسرعة في إنجاز المهام الموكلة إليها.

أما عن مفهوم الوقت فيراد به تعاقب الأحداث ويرتبط الوقت بالمكان من خلال ما يسمى (بالقياس الكوني) وإذا ما أقرن بالتسجيل والتدوين يسمى بالتاريخ ، وللوقت في مجال العمل الوظيفي له اهمية خاصة إذ من خلاله يمكن تحديد مستوى إنجاز الادارة وأدائها في العمل من خلال المقارنة ما بين فترة واخرى في مستوى الاداء، كما أن له اهمية في أرشفة وتوثيق أعمال دوائر الدولة، والمحافظة على الوقت واستغلاله بالشكل الأمثل لهو دليل على كفاءة الاداء والشعور بالمسؤولية تجاه العمل الوظيفي والتفاني يعد أهم المؤشرات المعتمدة في تقويم الموظف كون بقية العناصر تعتمد عليه وترتبط فيه من حيث الأثر والمنطق.

ثانياً: معنى التزام الموظف بالتقيد بمواعيد العمل.

يجب على الموظف ان يلتحق بالعمل في الوقت المناسب فلا يتأخر عن أوقات العمل الرسمية، أو يحاول التهرب من ساعات العمل بمغادرة مقر عمله كلما سحت له الفرصة بذلك أما بتعذر بالمبررات أو التحايل إن تطلب الأمر، إذ يجب على الموظف أن يشغل وقته بأعماله الوظيفية حصراً وبالشكل المنتج والمفيد للإدارة التي يعمل فيها، كما تفرض الامانة على الموظف إنجاز العمل بالوقت المحدد له فلا يستغرق فيه وقتاً طويلاً يتجاوز الحدود المعقولة، او ينجزه في الوقت المحدد ولكن على غير الوجه المطلوب، أو أن يعتمد تأخير الإبلاغ بالقرارات المتخذة، أو تنفيذها مما يؤدي الى إلحاق الضرر بالمرفق العام.

هذا وقد حددت (م/56) من قانون الخدمة المدنية رقم 24 لسنة 1960 المعدل ساعات العمل اليومي في دوائر الدولة بأن تقرر ساعات العمل في دواوين الحكومة من مجلس الوزراء من وقت لآخر -+ على أن لا يتجاوز مجموع ساعات الدوام (8) ساعات في اليوم، أو (44) ساعة في الاسبوع كما يجوز لرئيس الدائرة بموافقة الوزير المختص أن يقرر أوقات دوام خاصة وفقا لما تقتضيه أعمال دائرته على أن لا يتجاوز عدد الساعات المحدودة عن (44) ساعة في الاسبوع وبالمثل أيضا يجوز لرئيس الدائرة زيادة أوقات الدوام لغرض إنجاز الأعمال المستعجلة على أن لا يتجاوز عدد الساعات المحدد آنفا-(8) في اليوم أو ساعة في الاسبوع - على أن يبين في الأمر الصادر لهذا الغرض الأسباب الموجبة لزيادة أوقات الدوام والمدة التي تطبق فيها للزياد والموظفون الذين تشملهم.

ثالثا: العوامل المؤثرة في ادارة الوقت:

هناك مجموعة من العوامل تؤثر في إدارة الوقت وهي:

1- العوامل الذاتية: وتتمثل في اختلاف سلوكيات الموظفين فيما بينهم تبعاً لفهمهم للقضايا التي يصادفونها لذا يتخذون قرارات تبعاً لما يمتلكونه من مهارات وخبرات على نحو مختلف عن غيرهم من الأشخاص في ذات المواقف وإن اتخذ تلك القرارات يكون في غضون فترات زمنية متفاوتة ، وقد يكون سوء استغلال الوقت نابع من عدة عوامل وهي:

أ- عدم إتباع الأساليب العلمية في ادارة الوقت ومتابعة الأعمال التي يتعين على الموظف القيام بها وانعدام التمييز بين المهم والأهم.

ب- الخوف من ضياع الوظيفة وفقدان امتيازاتها حيث يكون سبباً في مضاعفة الجهد وعند عدم بلوغ الغايات المنشودة يصاب الموظف بالإحباط وعدم الرغبة على العمل، أو البحث عن أعمال أخرى وعدم استغلال وقت عمله بالشكل الصحيح.

ج- وجود مشاكل شخصية لدى الموظف مما يسبب شرود ذهني وقلق مستمر وعدم القدرة على توظيف الوقت بفاعلية وكفاءة أو وجود حالة (مرضية) لدى بعض المواطنين ممن يتعاملون مع المواطنين بالراحة والسعادة عندما يأخرون معاملاتهم أو لا يجيبون عن استفساراتهم.

د- وجود حالات الصراع والتنافس بين الموظفين يخلق حالة من الضغط النفسي تدفع البعض الى البحث عن الأخطاء والسلبيات بدلا من استثمار وقت العمل المتاح بكفاءة عالية.

هـ- قد يعتمد بعض الموظفين إلى التغيب أو التباطؤ في إنجاز الأعمال المكلفين بها كتعبير عن عدم رضاهم عن أنظمة الوظيفية وقرارات الرئيس الإداري، أو آراء مطالبين معينة مما يؤثر سلبيا على أدائهم ومستوى الكفاءة.

2- العوامل التنظيمية: تتلخص في مجموعة من الإجراءات المتعلقة بالعمل الوظيفي كالمبالغة في سرية المعلومات والمراسلات أو حجب بعض المعلومات عن الموظفين بحجة سريتها وخصوصيتها أو سوء تنظيم المعلومات والبيانات أو الزيادة المفرطة في عدد الموظفين العاملين في الادارة الواحدة والمبالغة في تطبيق المركزية مما يؤدي إلى ضياع الجزء الأعظم من الوقت لدى الموظفين الذين ليست لديهم صلاحية في اتخاذ القرارات فضلا عن انعدام التخطيط والتنظيم في العمل الوظيفي وعدم إتباع الأساليب العلمية في العمل الإداري المتطور والأنظمة الإلكترونية وقواعد البيانات والمعلومات في العمل الوظيفي.

3- العوامل البيئية: لما كان الموظف جزء لا يتجزأ من المجتمع وفرد من افراده لذا يتأثر بالتطورات الحاصلة فيه من النواحي الثقافية والاجتماعية والتقنية والصحية كافة، فضلا عن العادات والتقاليد والأعراف السائدة كانشغال الموظف بالعديد من الجوانب الاجتماعية التي لا بد منها كمرجعة الدوائر التي تقدم الخدمات له كالجينية والجوازات والمراكز الصحية ، أو شراء بعض السلع الأساس والمهمة له، أو لعائلته، أو الزيارات الشخصية بين الموظفين والمشاركة في

المناسبات الاجتماعية كافة، أو متطلبات الضيافة عند قدوم موظف آخر إلى دائرة الموظف المعني مما يستغرق وقتاً طويلاً على حساب وقت العمل فكل أولئك يؤثر على وقت العمل ويستقطع جزء مهما منه.

رابعاً: الفوائد التي يجنيها الموظف من استغلال أوقات العمل بالشكل الصحيح:

يترتب على استغلال الموظف لأوقات العمل بالشكل الصحيح فوائد عدة تتمثل بالآتي:

- أ- حصول الموظف على الراتب المقرر له من دون استقطاع أو عقوبات نتيجة للتأخر أو التغيب عن أوقات العمل.
- ب- رضا الرؤساء الإداريين عنه حيث يعد عنصر المواظبة والالتزام بالوقت والعمل من أهم سمات الموظف الملتزم والحريص، وفقاً لما يؤكد خبراء علم النفس والتي تعد من أهم عناصر تقويم الموظف.
- ج- اكتساب الخبرة والمعرفة الإدارية، فكم من موظف قضى حياته في الوظيفة لم يكسب من مهارتها سوى كيفية تسلمه لراتبه الذي يتقاضاه في مواقيت معينة.
- د- ان الموظف الملتزم يمكن الاعتماد عليه في مهام اخرى تتطلبها طبيعة عمله، أو تبوء المناصب العليا والترقي في وظيفته.
- هـ- إمكانية تشغيله ساعات عمل إضافية وفقاً للقوانين والأنظمة النافذة.

يترتب على عدم استغلال وقت العمل بالشكل الصحيح والأخفاق في إدارته العديد من النتائج السلبية تتمثل في الآتي:

- 1- انخفاض مستوى الأداء وضعفه وارتفاع تكاليف الإنتاج وحوث تلكوء في العمل الوظيفي.
- 2- نشوء العديد من الخلافات الإدارية بين الرؤساء الإداريين ومرؤوسيهم بسبب الاختناقات التي تحدث نتيجة التأخر في تنفيذ العمل ضمن الوقت المحدد له، فضلا عن الاضطرابات النفسية بسبب الاحباط أو الاجهاد الناجم عن عدم توفر الوقت الكافي لأداء العمل الوظيفي.