



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة الفرات الاوسط التقنية

المعهد التقني الديوانية

الحقيبة التعليمية لمادة السلوك المهني الصف الثاني / قسم تقنيات الادارة الصحية

اهداف تدريس مادة السلوك المهني لطلبة تقنيات الادارة الصحية

اهداف عامة:

التعرف على الآداب الاساسية لأخلاقيات المهنة للعاملين في مختلف التخصصات الطبية.

2-اهداف خاصة:

تأهيل الخريج على افضل سلوك مهني في:

أ - التعامل مع مهنته

ب - تحقيق التوافق مع:

1- ذاته

2- بيئته المهنية.

المحاضرة الاولى: ابعاد العلوم السلوكية واهميتها في الادارة

الهدف: معرفة مفهوم العلوم السلوكية وقواعد السلوك المهني

*** ابعاد العلوم السلوكية واهميتها في الادارة

العلوم السلوكية: العلوم التي تهتم بدراسة السلوك ولا سيما السلوك الانساني اثناء استجابته للمثيرات المختلفة سواء كانت داخلية ام خارجية ،ذهنية ام مادية اضافة الى جميع العوامل الأساسية التي تكون شخصية الفرد مثل حاجاته ،عواطفه ، وافكاره ، وقدرته على طرح افكاره ومشاعره .

والعلوم السلوكية في الإدارة تعني على سبيل المثال، لجوء المدير إلى تطبيق طرق ونظريات ونتائج علم النفس والاجتماع والفلسفة في مؤسساتهم، حتى يتمكنوا من فهم واستيعاب السلوك التنظيمي للموارد البشرية التي تعمل تحت إدارتهم.

وتعمل العلوم السلوكية على توجيه المدير أو المسؤول الإداري للاهتمام بالعنصر البشري والتركيز على تقييمه لضرورة إعطاء الاعتبار الإنسانية والاجتماعية مكانها اللائق في العمليات الإدارية.

اما الإدارة فتعرف بشكل عام بانها انجاز العمل بواسطة الاخرين وعلى الرغم من صغر هذا التعريف الى انه يحمل في طياته معان مختلفة اخرى اهمها:

اولا : ان الإدارة هي علم من العلوم السلوكية هدفه دراسة وتفهم الظواهر والمشاكل الإدارية وتفسيرها و إعطائها الحلول المقبولة لها .

ثانيا : ان الإدارة هي مجموعة من المسؤولين الذين يمارسون صلاحية اتخاذ القرارات الإدارية في التنظيم.

ثالثا : ان الإدارة مجموعة العمليات الإدارية يمارسها المسؤولون والعاملون في التنظيم بغية الوصول الى اهداف معينة تحقيقا لرسالة التنظيم .

وحتى تمكن العاملون من ممارسة اعمالهم الإدارية والفنية والمساعدة بكفاءة لابد من ان تتوفر لديهم مهارات اساسية هي:

1- المهارة الفنية 2- المهارة الفكرية 3- المهارة التشخيصية 4- المهارة الانسانية

المهارة الفنية : تعني المام العاملين في التنظيم واتقانهم للمهام والمسؤوليات الملقاة على عاتقهم .والمهارة الفنية .تكتسب بالدراسة والممارسة وعبر التدريب المستمر اثناء العمل.

المهارة الفكرية : وتعني قدرة العاملين في التنظيم على التطوير والابداع والابتكار اثناء ممارستهم لأعمالهم أي التعامل مع الظروف غير الاعتيادية ومشاكل العمل غير المألوفة بطريقه ابداعية بعيدا عن الاسلوب التقليدي في حل المشكلات الإدارية .

المهارة التشخيصية : وتعني قدرة العاملين على وصف موقف اداري او سلوك اداري او ظاهرة ادارية ومن ثم تحديد اسباب ومكونات هذا الظاهرة.

المهارة الإنسانية : تعني قدرة العاملين على التعامل مع بعضهم البعض بطريقة حضارية على اساس الفهم المتبادل (لنأخذ مثالا بسيطا اذا شعر المدير ان احد العاملين في التنظيم قد تسبب بإحداث مشكلة معينة فالمهارة الإنسانية هنا تتمثل بقدرة المدير على فهم السبب الذي دفع الموظف على احداث هذه المشكلة وتفهم ابعادها ومن ثم يتعامل معها بطريقة انسانية لمنع تكرار هذه المشكلة او تكرار السلوك غير المرغوب في معنى (تحقيق الهدف من المهارة الإنسانية)

العلوم السلوكية تتمثل وبشكل مختصر بالاتي :

1- علم النفس (Psychology) : يهتم علم النفس بدراسة سلوك الأفراد ومسببات هذا السلوك ويرجعها إلى شخصية الفرد Personality وبالتالي تحتاج الإدارة إلى معرفة شخصية الفرد لتحديد احتياجاته التي تؤثر عليه وبالتالي تحاول أن تخصص له أعمالاً تتفق طبيعتها مع شخصيته؛ فهناك من يرغب في إثبات ذاته في العمل ويرغب في أن تتاح له الفرصة للمبادأة والمبادرة، وهناك من يرغب في تلقي أوامر محددة وواضحة، وطبيعي أن يسند للنوع الأول من الأفراد أعمال تختلف طبيعتها عما يسند للنوع الثاني من الأفراد وذلك لتحقيق التوائم بين شخصية الفرد وطبيعة العمل الذي يؤديه حتى تتحقق الكفاءة الإنتاجية.

وعلى هذا فإن علم النفس يتناول دراسة السلوك الظاهري والذي يمكن ملاحظته بصورة سهلة واضحة مثل النشاط اللفظي أو النشاط الحركي للفرد ، والسلوك الخفي أو غير الظاهر ويتمثل في العمليات الداخلية مثل التفكير والتذكر والنسيان والادراك وغيرها من العمليات العقلية التي لا نستطيع ملاحظتها مباشرة وإنما نستدل عليها عن طريق آثارها أو نتائجها، فالدائرة التي يتحرك فيها علم النفس هي الإنسان الفرد لا الجماعة.

2- علم الاجتماع Sociology : هو العلم الذي يهتم بدراسة الجماعة حيث تعتبر محورا لعلم الاجتماع الذي يهتم بدراسة الظواهر الاجتماعية ، والنظم الاجتماعية ، والجماعات وتكوينها وتشكيلها وعوامل تماسكها وعوامل سوء التنظيم الاجتماعي فيها.

3- علم الأنثروبولوجيا (علم الإنسان) Anthropology : يبحث علم الأنثاس في دراسة أصول الإنسان والحضارات Culture المختلفة، وينقسم هذا العلم إلى قسمين رئيسيين، الأول هو علم الأنثروبولوجيا الطبيعية ويهتم بدراسة الخصائص الطبيعية للإنسان، والثاني هو الأنثروبولوجيا الثقافية أو الاجتماعية يتناول النواحي الاجتماعية والثقافية والتراث الاجتماعي للإنسان.

الاختبار:

س1: ماهي المهارات التي لابد ان تتوفر لدى العاملين كي يتمكنوا من ممارسة اعمالهم الادارية والفنية؟

س2: عرف 1-الادارة 2- العلوم السلوكية 3- المهارة التشخيصية

المحاضرة الثانية: دراسة السلوك الانساني في المنظمة

الهدف: التعرف على اهداف السلوك التنظيمي ومخرجاته

*** مفهوم وتعريف السلوك التنظيمي

مقدمة

قبل التطرق إلى مفهوم السلوك التنظيمي جدر بنا أن نعرف أولاً السلوك الانساني وهو كل ما يصدر عن الفرد من استجابات حركية / ذهنية / وباطنية للمثيرات التي يتعرض لها.

• سلوك الإنسان هو : ردود فعل الإنسان للمثيرات التي تصادفه بشكل عام وفي أي زمان ومكان، وإذا ما صادفت هذه المثيرات الفرد في العمل، أو التنظيم الذي يعمل فيه، سمي سلوكه الصادر كاستجابة لهذه المثيرات بالسلوك التنظيمي.

وهذه المثيرات قد تكون على سبيل المثال : أقوال / أفعال/ سياسات / قرارات / ضغوط / علاقات الخ.... وكلها قد تصدر عن فرد أو مجموعة أو عن التنظيم ككل، كما أنها تؤدي إلى استجابات مختلفة تتنوع باختلاف التكوين النفسي والجسدي والمكونات والعناصر الأخرى للفرد.

فيمكن أن نعرف السلوك التنظيمي بأنه: كل ما يصدر عن الفرد من ردود أفعال للمثيرات التي تحدث له في محيط العمل . وهناك تعريف للسلوك التنظيمي كعلم من العلوم الانسانية: "بأنه ذلك الحقل الذي يهتم بدراسة سلوك واتجاهات وآراء العاملين في المنظمات ، وتأثير المنظمات الرسمية وغير الرسمية على إدراك ومشاعر وأداء العاملين وتأثير البيئة على المنظمة وقواها البشرية وأهدافها ، وأخيراً تأثير العاملين على التنظيم وكفاءته"

أهداف علم السلوك التنظيمي

للاستفادة من هذا العلم لابد من توفر مهارات معينة سلوكية عند العاملين وخاصة عند المدراء تمكنهم من فهم وإدراك سلوك المرؤوسين والسيطرة عليهم وتوجيههم نحو الهدف المرجو . ومن أهم أهداف هذا العلم:

1- كشف ومعرفة السلوك الإنساني ودراسته وتحليله والتنبؤ به وتوجيهه نحو الهدف.

2- تحسين مستوى أداء العمال وزيادة الإنتاجية وتحقيق الرضا الوظيفي.

3- تنمية مهارات العاملين والتعرف على القيم التي يؤمنون بها وعلى اتجاهاتهم ووضع الإنسان المناسب في المكان المناسب وكشف الدوافع الحقيقية للعاملين في المنظمة.

4- تحديد أنواع الشخصيات العاملة في المنظمة ومحاولة تحديد السلوك المستقبلي لهم من خلال معرفة الدوافع الحقيقية لديهم التي تحرك السلوك ومن ثم التنبؤ بالدوافع المستقبلية لسلوكهم الأمر الذي يسهل السيطرة عليه وتوجيه السلوك نحو الهدف المرجو.

هذه الأمور كلها لا تتحقق إلا بتعاون كافة الجهات والأطراف والعمل بروح الفريق الواحد لضمان استمرارية العمل . وبناء عليه يمكن القول أن للسلوك التنظيمي جانبان:

أولاً : مدخلات السلوك التنظيمي

ثانياً : مخرجات السلوك التنظيمي

أما مدخلات السلوك التنظيمي فتقسم إلى قسمين:

1- متغيرات السلوك الإنساني الفردي

2- متغيرات السلوك الجماعي.

متغيرات السلوك الإنساني الفردي : وتتضمن مجمل العوامل النفسية التي تسهم في كشف هذا السلوك وتوجيهه نحو الهدف المخطط له والتي تسكن في وجدان الإنسان وتخرج من أعماقه وتعبّر عن مكنوناته وما يختزنه في ذاكرته واللاشعور والتي تشمل:

1- الإدراك 2- الدوافع 3- التعليم 4- الاتجاهات 5- الشخصية.

فإن تصرفات الإنسان السليم عقلياً وجسدياً ناجمة عن مكنون داخلي وراءه دافع للوصول إلى هدف معين حيث يتحرك الدافع بتأثير وجود رغبة عند الإنسان التي تنشأ بسبب وجود حاجات غير مشبعة لديه يود إشباعها وعندما يتم إشباعها تفقد قيمتها كدافع (الجوع) ليبدأ

بإشباع حاجة أخرى والدوافع قد تكون واضحة لدى الإنسان وقد تكون مجهولة وقد تكون أولية أساسية هدفها الحفاظ على الحياة وقد تكون مكتسبة مأخوذة من البيئة المحيطة.

ولكن بشكل عام لا يمكن القول بأن الدوافع وحدها وراء السلوك بل هناك عوامل أخرى لها تأثير على هذا السلوك يجب فهمها مثل الإدراك والتفكير والقدرات والاتجاهات والقيم والشخصية والتعلم وبالتالي فإن كشف ذلك يساعدنا على فهم السلوك البشري بنسبة 80%.

متغيرات السلوك الجماعي: وتشمل هذه المتغيرات العوامل الاجتماعية والحضارية التي تسهم في تشكيل السلوك الجماعي للإنسان وتساعد في فهم وكشف هذا السلوك والتنبؤ به وتشمل العوامل المحيطة بالإنسان . حيث يخضع السلوك الإنساني لتأثير هذه العوامل مجتمعة والتي تساهم في تشكل هذا السلوك والتي تساعدنا في الوصول إلى دراسة شاملة لهذا السلوك التنظيمي وتشمل:

1- العوامل الاجتماعية 2- ثقافة المجتمع 3- العوامل الحضارية 4- القيادة والاتصال وغيرها

مخرجات السلوك التنظيمي

تتمثل مخرجات السلوك التنظيمي بما يلي:

1- زيادة مستوى الأداء والإنتاجية : على السلوك التنظيمي أن يحقق الكفاءة والفعالية من خلال مستوى أداء أفضل في المنظمة ، أفضل مخرجات بأقل مدخلات وأفضل جودة ممكنة

2- الرضا الوظيفي : يجب أن تحقق للعامل ارتياح في مكان عمله ورضاه عن أجره وهذا يظهر من حركة دوران اليد العاملة والغياب / مؤشرات عدم الرضا/ بينما الحماس والأداء الجيد والولاء مؤشرات لرضا العامل.

3- التغيير والتطور التنظيمي : وهذا من المخرجات المهمة لعلم السلوك التنظيمي أن المنظمة تعمل في بيئة ديناميكية مما يتطلب مرونة في التعامل معها والاستعداد لها الأمر الذي يستدعي تغييرات على مستوى العمليات التشغيلية والتسويقية والمالية والفنية وسلوك العمال وقنوات الاتصال مما يعني ان التطور التنظيمي يحدث على مستوى الإدارة وجماعات العمل والتنظيم.

مبادئ السلوك البشري

1- مبدأ السببية : ينطلق هذا المبدأ بأن السبب هو من ينشئ سلوك الفرد ويظهر وجود حاجة ما عند هذا الفرد / غير مشبعة/ .

2- مبدأ الدافعية : هذا المبدأ يلي إنشاء السلوك بمعنى أن الدافع يحرك السلوك وبالتالي وجود حاجة غير مشبعة / الجوع / بمعنى آخر وجود حاجة غير مشبعة وملحة مطلوب إشباعها.

3- مبدأ الهادفية : عندما يتحرك السلوك بتأثير الدافع ليصل إلى الهدف نقول أن السلوك الإنساني وصل إلى الهدف وبهذه الحالة يكون السلوك قد انتهى ليبدأ بسلوك آخر لإشباع حاجة أخرى.

الاختبار:

س1: عرف السلوك التنظيمي وماهي اهم مخرجاته؟

س2: للسلوك التنظيمي عدة اهداف، اذكرها.

المحاضرة الثالثة: السلوك الانساني -المحددات -المبادئ

الهدف: معرفة معنى وانواع وخصائص السلوك الانساني

*** السلوك الانساني

ما معنى السلوك الإنساني؟ وما الذي يعد سلوكًا؟

السلوك أو Behavior باللغة الإنجليزية هي الأفعال والاستجابات التي يتخذها الأفراد نحو الأفراد الآخرين، أو الكائنات الحية أو الأنظمة أو الكيانات الاصطناعية أو نحو بيئتهم بشكلها المجمل، والتي تشمل الأنظمة أو الكائنات الحية بالإضافة إلى البيئة المادية غير حية، والسلوك هو استجابة الكائن الحي للعديد من المحفزات أو المدخلات، سواء كانت داخلية أو خارجية، شعورية أو لا شعورية، علنية أو خفية، إرادية أو لا إرادية.

السلوك الإنساني: يعرف السلوك الإنساني في علم النفس بأنه أي أنشطة ينتجها الكائن الحي استجابة لمحفزات خارجية أو داخلية، بما في ذلك الأنشطة التي يمكن ملاحظتها

بشكل موضوعي، والأنشطة التي يمكن ملاحظتها بالاستبطان والعمليات غير الواعية، بشكل أكثر تقييداً، أن السلوك هو أي إجراء أو وظيفة يمكن ملاحظتها أو قياسها بشكل موضوعي استجابة للمنبهات الخاضعة للرقابة. بالتالي فإن السلوك، هو كل ما ينتج من الكائن الحي، والبشر بشكل خاص، وهو يتميز بإمكانية ملاحظته وقياسه.

أنواع السلوك الإنساني

السلوك الإجرائي أو الغريزي هو فعل أو سلوك لدى الإنسان يقوم به جميع أفراد الجنس البشري، وعادةً ما يكون نمط عمل ثابت، يحدث نتيجة لحافز معين، فالسلوكيات الإجرائية أو الغريزية هي قدرات فطرية، تحدث وتوجد منذ الولادة فصاعداً، وليست سلوكيات مكتسبة أو متعلمة، وتشمل مثلاً: ردود الفعل على بعض المثيرات أو المنبهات. سلوكيات الأكل والشرب والنوم والجنس. غرائز الأمومة.

السلوك الفضولي الفضول من أهم عناصر الإدراك، بمعنى أنه الرغبة في فهم ما لا يعرفه الإنسان.

السلوك المقصود يشير هذا المفهوم إلى السلوك المخطط له، والذي يمكن التنبؤ به، أو التنبؤ بنية الفرد الذي يسعى إلى الانخراط في السلوك في وقت ومكان محددتين، ومن بين أنواع السلوكيات المقصودة، جميع السلوكيات التي يمتلك الناس القدرة على ممارسة ضبط النفس فيها.

بعض خصائص السلوك الإنساني

1- أنه سلوك مسبب ، بمعنى أن السلوك الإنساني لا يظهر من العدم ولكن يكون هناك دائماً سبب يؤدي إلى نشأته.

2-- إنه سلوك هادف ، بمعنى أن السلوك الإنساني تسعى عادة إلى تحقيق غاية معينة، أو إشباع حاجة معينة.

3- انه سلوك متنوع ، بمعنى أن السلوك الإنساني يظهر في صور متعددة ومتنوعة حتى يمكنه أن يتواءم ويتوافق مع المواقف التي تواجهه.

- إنه سلوك مرن ، بمعنى أن السلوك الإنساني يتعدل ويتبدل طبقاً للظروف والمواقف المختلفة التي تواجه الفرد ، ولكن مع الأخذ في الاعتبار أن مرونة السلوك عملية نسبية

تختلف من شخص لآخر طبقا لاختلاف مقومات شخصية كل منهما والعوامل البيئية المحيطة بهما.

اهمية دراسة السلوك الإنساني

إن عوامل مثل الحداثة والهجرة من البلدان غير التقليدية والابتكار التكنولوجي قد غيرت ديناميكيات العلاقات الإنسانية والطريقة التي يعيش بها الإنسان، ويمكن أن يساعد فهم الديناميكيات البشرية والوعي الذاتي في التأقلم والتعامل بشكل إيجابي مع الآخرين. أهمية دراسة السلوك الإنساني ما الفوائد العائدة من دراسة السلوك البشري؟ تعد دراسة السلوك البشري ضرورية للغاية لأي شخص بشكل عام، وذلك لما يلي:

1- فهم السلوك البشري ودوافعه.

2- تنمية العلاقات الإيجابية مع الآخرين وتجنب الصراع غير الضروري.

3- من الهام أن تكون دراسة السلوك البشري جزءاً من أي برنامج منهج تعليمي.

4- تقدير العلاقات الاجتماعية الإيجابية والتوافق مع الآخرين.

5- التزود بالمهارات الشخصية والتواصلية اللازمة للعمل بفعالية والنجاح في مجتمع متعدد الأعراق متغير ديناميكياً.

6- النظر في نتائج وعواقب الأفعال والسلوكيات التي تتعلق بالحكم على المجتمع.

الاختبار:

س1: ماهي اهم خصائص السلوك الانساني؟

س2: ما الفوائد العائدة من دراسة السلوك الانساني؟

المحاضرة الرابعة: محددات سلوك الفرد في موقع العمل

الهدف: ادراك اهمية دراسة السلوك الانساني في مكان العمل

*** محددات سلوك الفرد في موقع العمل

وُجد مسؤول أت كب رة تقع على عاتق العنصر البشري مما خُص العمل داخل المنظمات
السلعة

والخدمة والت تخصص جمع المعلومات والتنبؤ بالمستقبل ورسم الس أسات وتحد
الانحرافات

وتصح حها وغ ر ذلك من العمال والانشطة التي تمارس داخل كل منظمة التي تم بموجبها
تحسن

أداء المنظمة والاستغلال الأمثل لمواردها المادية والبشرية بهدف الاستمرار بعمل المنظمة
والحفاظ

علها وتحقق أهدافها . هذه الأمور كلها تطلبت توجهاً الاهتمام بالعنصر البشري لأنه
المحرك

الحقق لذلك والعامل الفاعل والمؤثر على مجرى أت مختلف الأنشطة داخل المنظمة
وخارجها

وبالتالي بمعنى آخر دراسة سلوك الفرد وتصرفاته ومن ثم العمل على التأثير على هذا
السلوك بهدف

الوصول بالمنظمة إلى بر الأمان وبالتالي كان البد من العمل على إشباع حاجاته وتحقق
رغباته

للتأثير على هذا السلوك وهذه التصرفات الصادرة عنه بهدف الس طرة علها وتوج
هها نحو الهدف.

التفسير الموضوعي للسلوك

سُتهدف النفس في العلوم التجريبية وصف الظاهرة ومعرفة الظروف التي تحدث
الظاهرة في ضوءها، وكذلك معرفة الأسباب المسؤولة عن حدوث هذه الظاهرة وتحددها
وتفسرها والتحكم فيها.

ومن البديهي أن مجموعة من العوامل تتضافر في أحداث ظاهرة ما وتُدر أن يكون المسؤول
عن

الظاهرة عامل واحد بع نه ، ولذلك فإنه ف نفس ر السلوك الإنسان ف علم النفس نجد وراء كل سلوك مجموعة من العوامل. وبصفة عامة مكن القول أن المسؤول عن السلوك مجموعة من العوامل الذات ة الداخل ة ف الفرد ومجموعة من العوامل الخارج ة المتصلة بالبنية المادية والاجتماع ة الت ع ش ف هأ تحل ل القوى الداخل ة- من العوامل الداخل ة الت تحدد نوع السلوك والت تكون بالتال أساسا لتفس ره ما ل:

1 التكون الوراث للكائن الح-

2العوامل الجسم ة والفس و لوج ة :توجد عمل أت سلوك ة ظاهرة تتم عن طرق الجسم وبعض-

التكو نات الجسم ة ،مثل النظر، السمع، التكلم، اللمس ،المش ، وهناك بعض العمل أت السلوك ة غر

ظاهرة وتتم عن طرق تكو نات جسم ة مع نة مثل التفك ر، التذكر، التخ ل ، التصور....

الحالة النفس ة للفرد :فسلوك الفرد الحز ن ختلف عن سلوك الشخص السع د كذلك سلوك الشخص-

القلق ختلف عن المستقر الهادئ، ومن المعروف مثلا أن انفعال الغضب عرقل قدرة الفرد على

التفك ر السل م.

4الخبرة السابقة :تساعد ف تحد د نوع السلوك الذي مكن أن قوم به الفرد ، فما وُجد لدى الفرد-

من مهارات ومعارف ومعتقدات ساعد ف معرفة السلوك الذي س سلكه ف المواقف المقبلة

5الدوافع :الدوافع ه القوة أو الباعث المسبب لسلوك هادف مع ن، فالدافع هو حالة داخل ة أو-

استعداد داخل فطري أو مكتسب ، شعوري، أو لا شعوري عضوي أو اجتماع أو نفس ، ثر

السلوك ذهن أ كان أو حرك أ ، و وُصله و سَهم ف توج هُة إلى غا ة شعور ة أو لا شعور ة . فمن

الدوافع ما هو فطري وما هو مكتسب ، وما هو شعوري وما هو لا شعوري.

6سمات الشخص ة : تتكون الشخص ة من مجموعة من السمات الجسم ة والعقل ة والمزاج ة والخلق ة-

والاجتماع ة والت تختلف من فرد لآخر ، و مُكن عن طرق دراسة هذه السمات التنبؤ بم ل الفرد

للعمل أو السلوك بشكل مع ن ، فسلوك الفرد ف موقف مع ن ما هو إلا نتاج تفاعل مجموعة السمات

الت تتم ز بها شخص ة هذا الفرد

ب تحل ل القوى الخارج ة : تعرف مجموعة القوى الخارج ة الت تؤثر على سلوك الفرد بالعوامل-

الب ي ة المح طة به وتتكون من مستون ُ :

1ب ئة الفرد الخاصة : و خُتلف ف هُا الأفراد بعضهم عن بعض وتتكون من العناصر الآت ة: -

الطبقة الاجتماع ة-

الجماعات المرجع ة-

التأثر ر الشخص - ُ

2الب ئة الخارج ة : و قُصد بها مجموعة العوامل الخارج ة الت تح ط بالفرد ف المجتمع الذي عُش-

ف ة ، فسلوك الفرد تُأثر إلى درجة كب رة بالظروف الاجتماع ة والاقتصاد ة والس أُس ة للمجتمع ، كما

تُأثر أ ضًا بالعادات والنقال د والق م الت تسود هذا المجتمع.

وتتكون الب ئة الخارج ة من مكونات عد دة نذكر منها:

أ البئة الس أس ة

و قُصد بها المناخ الس أس السائد ف المجتمع من ح ت شكل نظام الحكم، وعلاقة الحاكم بالمحكوم ،

ومدى تمتع المواطن ن بالحر ة الس أس ة .ولاشك أن المناخ الس أس العام لعب دورا مؤثرا ف تشك ل سلوك المواطن ، فإذا ما توافر المناخ الس أس الصالح فإننا نتوقع أنماطا سلوك ة إجاب ة مثل

الصراحة ف التعب ر عن الرأي ، وعدم الخوف، والتجد د ، الابتكار ح ت لا كون هناك ق د على التفكر .

ب البئة الاقتصاد ة-

وتتضمن البئة الاقتصاد ة مجموعة كب رة من الجوانب والمتع رات الجد رة بالدراسة ومنها النظام

الاقتصادي السائد ف المجتمع ، وما إذا كان سُمح بالملك ة الفرد ة أم ق دها ، والدخل وك ف ة

توز عها ف المجتمع ، والتضخم ومعدلاته ، وحالة الطلب على السلع والخدمات المختلفة . ح ت أن

سلوك الفرد الاستهلاك تُأثر إلى درجة كب رة بهذه المتع رات.

ج البئة الطب ع ة-

و قُصد بها الموقع الجغراف للبلد ، ومظاهر السطح به ، ومجموعة الثروات الطب ع ة الت تمتع بها

، ح ت تؤثر هذه العوامل ف تحد د الأنشطة التي زاولها الأفراد ، والمهن التي مارسونها.

د البئة الثقافة ة-

لكل مجتمع من المجتمعات ثقافته الخاصة ، وثقافة أي مجتمع ه النظام المتكامل من السلوك

المكتسب الذي مُزُّ أفراد هذا المجتمع ، ح تُ تشمل كل ما فُكر ف ة و قُوله و فُعله أفراده ، فه تشمل على عادات وتقال دُ ومعتقدات وق مٌ ومشاعر وأفكار ولغة ود أنه هذا المجتمع.

الاختبار:

س1: توجد مجموعة من العوامل التي تحدد سلوك الفرد في موقع العمل، اذكرها مع الشرح.

س2: تعتبر البيئة الاقتصادية من العوامل الخارجية التي تحدد سلوك الفرد. ناقش

المحاضرة الخامسة: المؤسسة او المنظمة الصحية

الهدف: التعرف على انواع المؤسسات الصحية وسماتها

المؤسسة او المنظمة الصحية

الخدمة الاجتماعية الطبية: هي خدمة اجتماعية في مؤسسة صحية تساعد الأفراد والجماعات في مواجهة المشكلات التي تتطلب المساعدة الفنية للعلاج.

المؤسسة الصحية: هي كل وحدة أو تنظيم مستقل للخدمات العلاجية الوقائية وتقديم هذه الخدمات لأفراد يقيمون في بيئة جغرافية أو يتبعون قطاعاً مهنيّاً معيناً.

المؤسسات الصحية العلاجية: مثل المستشفيات والعيادات والمراكز الصحية .

المؤسسات الصحية الوقائية : كمراكز الأمومة والطفولة والصحة المدرسية ورقابة الأمراض الخ

تتسم المؤسسة بما يلي:

1- تعدد الأقسام

2- كثرة أعداد العاملين واختلاف تخصصاتهم ومسؤولياتهم .

3- تتسم بنمط خاص يكسبها منظر المرضى ورائحة الدواء ولون الملابس والمظهر الخاص.

اذن هي كل التنظيمات والهيئات او المؤسسات التي تقدم أي خدمة صحية وطبية سواء كان مباشرا" عن طريق المؤسسات والتنظيمات والوحدات الرسمية ، او غير مباشر عن طريق الجمعيات والمنظمات المساندة لقطاع الصحة.

أجزاء المؤسسات الصحية وخدماتها

المؤسسات الصحية الوقائية: وتتمثل في الأقسام التالية: التثقيف الصحي، والصحة المدرسية، ومراكز الأمومة والطفولة، والصحة العامة في المديريات وصحة البيئة، أي تنظيم أو وحدة تقدم خدمات وقائية مباشرة أو غير مباشرة للقطاع الصحي.

المؤسسة الصحية العلاجية: وتتمثل في الأقسام التالية: المراكز الصحية بفرعها الأولي والشامل، والمستشفيات التقليدية العامة، والمستشفيات التخصصية للأمراض الخاصة، والمراكز الخاصة في علاج الأمراض الخطيرة أو الدقيقة.

المؤسسة الصحية الإنشائية: وتتمثل في الأقسام التالية: دور النقاهاة، ومراكز التأهيل المختلفة وبنوك الدم ومراكز رعاية المعوقين.

المؤسسة الصحية التعليمية: وتتمثل في الأقسام التالية: كليات التمريض والقبالة، ومعاهد المهن الطبية المساعدة، ومدارس مساعدات الممرضات وكليات الطب والصيدلة.

الاختبار:

س1: عدد اجزاء واقسام المؤسسة الصحية.

س2: تمتلك المؤسسة الصحية عدة سمات، اذكرها مع الشرح.

المحاضرة السادسة : الادراك والتعلم

الهدف: التعرف على معنى الادراك والعوامل المؤثرة وكذلك اثره على السلوك

*** الادراك والتعلم

تعريف الادراك

العملية التي من خلالها ينظم ويترجم الاشخاص انطباعاتهم الحسية والشخصية من اجل اعطاء معنى لما يدور حولهم.

العوامل المؤثرة على الادراك

قد ينحرف التصور او الانطباع عن الواقع، وهذا ما يحدث في اغلب الاحيان حيث تتأثر تصوراتنا عن الواقع سلبا و ايجابا بعوامل عديدة منها:

1-الانتقائية

2-الاهتمامات

3-الدوافع

4-التوقعات

5-الخبرة الماضية

6-الثقافة

اثر الادراك على السلوك والاتجاهات

اهتمامنا لا ينصب على الادراك بحد ذاته ولكن بتأثيره على سلوكنا واتجاهاتنا في مجالات عدة منها:

1- الاداء والانتاجية

2-الغياب وترك العمل

3-الرضا الوظيفي

4-درجة التفهم وتقدير ظروف المنظمة.

دور المنظمة في الارتقاء بمستوى الادراك لدى العاملين:

1- التدريب

2-التعليم

3-التوعية والمذكرات التفسيرية

4-العلاقات العامة

5-اللقاءات الشخصية.

التعلم

تعريف التعلم " هو التغيير شبه الدائم في السلوك الذي يحدث نتيجة الخبرة والتجربة، وفقا لهذا التعريف يمكن ملاحظة التالي:

1-يحمل التعلم مفهوم التغيير فلا قيمة للتعلم دون احداث التغيير في السلوك

2-استمرارية التغيير في السلوك

3-لابد من توفر قدر من الخبرة في عملية التعلم (كالملاحظة، التطبيق، القراءة) للإسهام في احداث التغيير.

النماذج الرئيسية للتعلم

1- النموذج التقليدي للعالم الروسي Ivan Pavlov الذي يقوم على:

- المزاجية التكرارية بين مثير طبيعي واخر مكيف.

- يربط بين المثير والاستجابة.

2- نموذج الاثر للعالم Skinner ويقوم على

- السلوك تطوعي ويتم عن طريق التعلم من الخبرات السابقة.

- يتحدد السلوك بالنتائج، فالنتائج الايجابية تعمل على تكرار السلوك والنتائج السلبية تعمل على عدم تكراره.

- وحيث ان النتائج هي اساس السلوك، فلا بد للمنظمة من تعزيز السلوك الايجابي بالمكافأة، ومنع السلبي بالعقاب.

الاختبار:

س1: عرف الادراك واذكر اهم العوامل المؤثرة عليه.

س2: يظهر دور المنظمة في الارتقاء بمستوى الادراك لدى العاملين من خلال عدة مهام، اذكرها.

س3: عرف التعلم واذكر اهم النماذج الاساسية للتعلم.

المحاضرة السابعة : السلوك المهني واهمية دراسته

الهدف: فهم سلوك الفرد داخل المؤسسة

مقدمة

تعريف قواعد السلوك المهني: هي مجموعة من القواعد السلوكية الايجابية التي تلزم العاملين القيام بمهامهم بكفاية علمية وعملية تضمن حقوق المستفيدين والعاملين، ولا تتعارض مع القيم والمبادئ والمعتقدات والاعراف السائدة في المجتمع العراقي، وتحدد العلاقة المهنية مع اعضاء الفريق.

الاخلاق Ethics: وتعرف بانها دراسة للفلسفة التي تتعامل مع التمييز بين الحق والباطل، والعواقب الاخلاقية لأعمال الاشخاص والمجتمع.

المبادئ الاساسية:

1-الكرامة

2-الامانة والثقة

3-الاقرار بالعلم

4-العمل بروح الفريق

5-السرية والخصوصية

7-تقليل الخطر

إن محور اهتمام العلوم السلوكية هو الدراسة العلمية للسلوك الإنساني، وترتكز هذه العلوم على ثلاثة من العلوم الاجتماعية الأساسية هي علم النفس، وعلم الاجتماع، وعلم الأنتروبولوجيا . حيث يتناول كل علم منها سلوك الإنسان من ناحية، فيدرس علم النفس سلوك الإنسان الفرد، في حين يدرس علم الاجتماع سلوك الجماعة، و يدرس علم الأنتروبولوجيا الخصائص الطبيعية للإنسان وتراثها الاجتماعي.

وتعتبر العلوم السلوكية من العلوم الأساسية التي ينبغي دراستها لأن سلوك الفرد في مجال العمل يتأثر بكثير من العوامل التي قد توجه هذا السلوك اتجاهها إيجابياً لمصلحة العمل، أو على العكس قد توجهه اتجاهاً سلبياً ضد مصلحة العمل، وذلك وفقاً لطبيعة هذه العوامل ومدى إشباعها لحاجات الإنسان المتعددة من عدمه.

مفهوم العلوم السلوكية

يمكن تعريف العلوم السلوكية على انها فرع من العلوم الحديثة التي تهتم بالدراسة العلمية للسلوك الإنساني . وذلك عن طريق البحث المتعمق فيه وطبيعته الحقيقية . ويلاحظ أن اهتمام العلوم السلوكية ينصب - بصفة أساسية - على السلوك الإنساني كما هو على طبيعته أكثر من اهتمامها بما يجب أن يكون عليه من الجانب النظري المنطقي . فهي تهتم بجمع الحقائق والمعلومات عن سلوك الأفراد وفعالهم ، أكثر من اهتمامها بوصف ما يجب أن يكون عليه سلوك هؤلاء الأفراد وتصرفاتهم . وفي سبيل تحقيق هذا الهدف ، يركز غالبية العلماء السلوكيين على دراسة سلوك الإنسان.

ويعتبر علم النفس من العلوم الأساسية التي تركز عليها العلوم السلوكية، ذلك لأن مصطلح العلوم السلوكية من المفاهيم حديثة النشأة في التراث السيكولوجي . ويركز مصطلح العلوم السلوكية على ثلاث من العلوم الاجتماعية الأساسية هي:

1- علم النفس Psychology

2- علم الاجتماع Sociology

3- الأنتروبولوجيا Anthropology

وعلى هذا فعلم النفس يتناول دراسة السلوك الظاهري والذي يمكن ملاحظته بصورة سهلة واضحة مثل النشاط اللفظي أو النشاط الحركي للفرد ، والسلوك الخفي أو غير الظاهر ويتمثل في العمليات الداخلية التي تحدث في الفرد مثل التفكير والتذكر والنسيان والإدراك وغيرها من العمليات العقلية التي لا نستطع ملاحظتها مباشرة وإنما نستدل عليها عن طريق آثارها أو نتائجها.

و يمكننا أن نعرف علم النفس بأنه الدراسة العلمية لسلوك الفرد ، ذلك أن الدائرة التي يتحرك فيها علم النفس هي الإنسان الفرد لا الجماعة وذلك لأن دراسة الجماعة تعتبر محورا لعلم سلوكي آخر هو علم الاجتماع الذي يهتم بدراسة الظواهر الاجتماعية ، والنظم الاجتماعية ، والجماعات وتكوينها وتشكيلها و عوامل تماسكها و عوامل سوء التنظيم الاجتماعي فيها.

أما العلم الثالث الذي تركز عليه العلوم السلوكية فهو الأنثروبولوجيا وهذا العلم ينقسم إلى قسمين رئيسيين ، الأول وهو الأنثروبولوجيا الطبيعية ويهتم بدراسة الخصائص الطبيعية للإنسان ، والثاني وهو الأنثروبولوجيا الثقافية أو الاجتماعية يتناول النواحي الاجتماعية والثقافية والتراث الاجتماعي للإنسان.

الإدارة والعلوم الأخرى

-الإدارة و علم الاقتصاد Management and Economic ان هدف علم الاقتصاد هو استغلال الموارد البشرية و المادية بأقصى درجة ال شباع الحاجات الانسانية و هذا الهدف يلتقي مع الهدف المتمثل في الاستغلال الامثل للموارد . فلا بد للاداري ان يكون ملما بنظريات الاقتصاد حتي يستطيع حل المشاكل الاقتصادية التي تواجهه.

-الإدارة و علم الاجتماع Management and Sociology :يهتم علم الاجتماع بدراسة الجماعات من حيث نشأتها و تطورها و تكوينها و تطور العلاقات فيها، فمن الضروري ان يلم الاداري بمبادئ علم الاجتماع، حيث تعتبر المؤسسة مجتمعا صغيرا و دراسة علم الاجتماع تساعد في ادارتها و التعامل مع المجموعات الموجودة فيها. كما يساعد على خلق جو اجتماعي قائم على الود و الاحترام بين الجميع.

-الإدارة و علم النفس Management and Psychology يهتم علم النفس بسلوك الفرد والعوامل التي تؤثر فيه، لذلك يجب على الاداري دراسة هذا العلم ليستطيع ان يحفز و

يشجع و يدفع و يتعامل مع العاملين و المتعاملين مع المشروع . وذلك يعود بالفائدة على المؤسسة.

Management and the Natural Science الرياضية و العلوم الطبيعية و الادارة

تضم العلوم الطبيعية علم الفيزياء و الكيمياء و الاحصاء و الرياضيات و من مظاهر العاقبة بين العلوم الطبيعية و علم الادارة ظهور ما يسمى ببحوث العمليات Operation Research و هو علم رياضي فيزيائي اقتصادي يساعد المدير في التوصل الى قرارات رشيدة كذلك يساعد علم الاحصاء و نظرية الاحتمالات و النماذج الرياضية المدير في التوصل الى قرارات رشيدة. كما ينبغي ان يلم الاداري بعلم القانون ليعرف اتجاه الحكومة نحو المشروعات الاقتصادية و بعلم السياسة و علم الاخلاق و التاريخ و الجغرافيا لتسيير امور المؤسسة.

القيم في اخلاقيات المهنة *Values of professional ethics*

والاصل الاشتقاقي لكلمة قيمة (value) ومعناها في الاصل "أنا قوي" أو أنني بصحة جيدة أي يشتمل على معنى المقاومة والصلابة وعدم الخضوع للتأثيرات وأيضا على معنى التأثير في الاشياء والقدرة على ترك بصمات قوية عليها.

القيم: هي اعتقاد شخصي حول فكرة أو موقف أو عرف أو شيء معين يحدد المعايير التي تؤثر على السلوك و يتبناها الانسان وتتبع من نفسه. ويتم تعلم القيم من خلال الملاحظة والخبرة. و كنتيجة فهي تتأثر بشدة بالبيئة الاجتماعية الثقافية للشخص أي بالتقاليد المجتمعية؛ من قبل الجماعات الثقافية والعرقية والدينية؛ ومجموعات الاسر والاقربان. على سبيل المثال، إذا كان أحد الوالدين باستمرار يظهر الصدق في التعامل مع الاخرين، فإن قيم الطفل على الأرجح تبدأ في قيمة الصدق.

المعضلات الاخلاقية *Ethical dilemma*

تحدث المعضلات الاخلاقية Ethical dilemmas دائما في وجود قيم متضاربة. لحل المعضلات الاخلاقية يحتاج المرء إلى التمييز بين القيمة Value والحقيقة Fact والرأي Opinion. أحيانا يكون لدى الناس قيم قوية لدرجة أنهم يعتبرونها حقائق وليست مجرد آراء. في بعض الاحيان يكون الناس شغوفين للغاية بقيمهم لدرجة أنهم يثيرون مواقف قضائية أثناء الصراع. في عملية توضيح القيم ، تتعلم أن تتسامح مع الاختلافات بطريقة تصبح غالبا (وإن لم يكن دائما) مفتاحا لحل المعضلات الاخلاقية.

خطوات رئيسية في حل معضلة أخلاقية

key Steps In The Resolution Of An Ethical Dilemma

الخطوة الاولى: اطرح السؤال ، هل هذه معضلة أخلاقية؟ إذا لم تحل بمراجعة البيانات العلمية وإذا كان السؤال محيرا اذا هناك معضلة أخلاقية .

الخطوة 2 : جمع المعلومات ذات الصلة بالقضية. باعتبار وجهة نظر المريض والاسرة والمؤسسة مصادر مهمة للمعلومات ذات الصلة .

الخطوة 3 : توضيح القيم. التمييز بين الحقيقة والرأي والقيم .

الخطوة 4 : توضيح المشكلة .

الخطوة 5 : تحديد مسارات العمل الممكنة

الخطوة 6 : التفاوض على خطة. يتطلب التفاوض الثقة في وجهة نظر المرء واحترام عميق لآراء الآخرين.

الخطوة 7 : قم بتقييم الخطة بمرور الوقت.

الاختبار:

س1: عرف قواعد السلوك المهني وماهي اهم مبادئه؟

س2: تحدث المعضلات الاخلاقية في وجود قيم متضاربة، ماهي الخطوات الرئيسية في حل معضلة اخلاقية؟

المحاضرة الثامنة: اتجاهات وقيم العاملين-الملامح المميزة لبناء شخصية الفرد داخل المجتمع

الهدف: فهم تعريف الاتجاهات ومكوناتها والمصادر التي تسهم في تشكيلها

- اتجاهات وقيم العاملين وأثرها في (السلوك التنظيمي)

أ- الاتجاهات :

شكّلت دراسة الاتجاهات محوراً أساسياً في علم النفس الاجتماعي منذ ظهوره كحقل اجتماعي مع بدايات القرن العشرين يعكس هذا التاريخ أهمية وتأثير الاتجاهات في السلوك الانساني .

فالمنظمات عبارة عن كيانات اجتماعية ناتجة عن سلوك وتفاعل أنساني فالإدارة الفاعلة للسلوك التنظيمي تتطلب منهم ردود الأفعال الفردية تجاه أحداث أو تغيرات معينة أو التنبؤ بردود الأفعال مقدماً لكي يسهل التأمل معها ، هذا يتطلب من جزء منه معرفة الاتجاهات الفردية في المنظمة . لأن هذه الاتجاهات غالباً ما تؤثر في السلوك الفردي .

تعريف الاتجاهات :

أن أكثر التعاريف دقة وشمولاً واعتماداً من قبل الباحثين للاتجاهات هو تعريف All port وهو : أن الاتجاهات هي (حالة الفرد العضلية والعصبية والسلوكية للاستجابة بطريقة منظمة على وفق خبرة الفرد وأن هذه الحالة لها أثر توجيهي و/أو اعتمادي على الفرد) .

مكونات الاتجاهات :

حاول المفكرون والفلاسفة القدامى تعريف وتحديد ماهية مكونات شخصية الفرد وسلوكه . لذلك نجد أفلاطون مثلاً يحدد ثلاث مكونات للخبرة الانسانية هي (المعرفة والمشاعر ، المكون السلوكي) وهكذا فعل علماء النفس الاجتماعي حيث حددوا ثلاثة مكونات للاتجاهات هي : -

1- **المكون المعرفي (الادراكي) :** وتشكل هذه المعتقدات والمعرفة والمعلومات التي يحملها الشخص تجاه شيء معين فمعتقدات الشخص قد تستند الى الخبرة الفردية ، او الى إشاعة معينة أو سوء فهم أو اي مصادر أخرى للمعلومات .

2- **المكون العاطفي او الشعوري :** ويشير الى المشاعر والاحاسيس التي يحملها الشخص نحو أو اتجاه شيء معين كمشاعر الحب والكراهة وغيرها من المكونات العاطفية للاتجاهات الافراد نحو بعضهم البعض في المنظمة .

3- **المكون السلوكي :** وهو اكثر المكونات بروزاً وظهوراً من سواه من مكونات الاتجاهات حيث أن هذا المكون يتضمن السلوك الكلي للفرد والذي يتأثر عادة بكل من

المكونين المعرفي والعاطفي . مثلاً اذا كان فرد ما لديه اعتقاد سلبي أو مشاعر سلبية عن شخص ما فإنه غالباً ما سيتصرف بشكل سلبي تجاه ذلك الشخص أو الشيء .

تشكيل الاتجاهات :

هناك خمس مصادر رئيسية تسهم في تشكيل اتجاهات الفرد هي :-

1- **المحددات الوراثية :** ان الباحثين في المدارس الادارية الفكرية (عدا الباحثين في المدرسة السلوكية) يعتقدون أن للوراثة اهمية في التأثير على اتجاهات الفرد سلباً أو إيجاباً مع ذلك فإن هذا التبرير مازال غير مؤكد علمياً ويخضع للجدل والنقاش .

2- **العوامل الفسلجية :** فالتحولات والتغيرات الفسلجية التي يشهدها الانسان نتيجة عوامل الكبر في السن والمرض والتغير الكيميائي في الجسم قد تؤثر في اتجاهات الفرد . كالتحولات الفسلجية التي يشهدها كل من الرجل والمرأة في سن الاربعين تسبب ما يسمى بأزمة منتصف العمر الا ان بعض الباحثين يعزون هذا التغير في الاتجاهات الشخصية خلال هذا السن الى العوامل الاجتماعية وليس فسلجية بسبب تغير مشاعر ومعاملة المجتمع تجاه الفرد في هذا السن .

3- **الخبرة المباشرة :** أي أن اتجاه الفرد نحو شخص أو شيء ما يتشكل نتيجة التعامل المستمر مع ذلك الشخص أو الشيء وعادة ما تؤثر هذه الخبرة في المكون المعرفي للاتجاهات (الذي سبق ذكره) فمثلاً عندما يأتي عامل أو موظف جديد الى المنظمة ما فإنه غالباً ما يكون اتجاهات معينة نحو عوامل التنظيم مثل (الراتب ، كفاءة الادارة ، مجاميع العمل وغيرها) وهذه بدورها تكون اتجاه العاملين أو ذلك الموظف نحو العمل (رضا أو عدم الرضا في العمل) .

4- **الاقربان :** يتأثر الناس كثيراً بالأفراد والجماعات التي يرافقونها مثلاً يمكن ان يتشابه اثنان من الاصدقاء سلوكياً ويؤثر احدهما في الاخر بطرق مختلفة فكثير ما نلاحظ ان عامل ما جديد في المنظمة قد يمضي معظم وقته قريباً من عامل اخر يتشابه معه شخصياً او يجذب اليه بشكل يمكن ان يكون اتجاهاً نحو الموظف الجديد تتشابه مع الاتجاهات التي لدى العاملين الاخرين في المنظمة عن الموظف القديم (زميل او قرين الموظف الجديد) .

5- **التعليم الاجتماعي :** ويقصد به المعلومات التي نستلمها من الاخرين (العائلة ، زملاء ، الطبقة الاجتماعية ، الانتماء الديني او العرقي ... الخ) فهذه جميعاً تلعب دوراً مهماً في تشكيل الاتجاهات الفرد وتغييرها فهؤلاء كونوا اتجاهات معينة نحو

شيء او شخص ما في السابق قد ينقلون هذا الاتجاه الى الاخرين وبالتالي تشكل الاتجاهات من خلال تلك المنافذ

الاتجاهات والسلوك :

هناك افتراض منطقي مفاده أن سلوك شخص ينبغي أن يكون متوافقاً مع اتجاهاته إلا أن الارتباط بين المتغيرين مازال غير محسوم بشكل نهائي لاحظنا سابقاً أن الميل السلوكي هو المكون الاخير من مكونات الاتجاه لكن ينبغي التأكيد على هذا الميل السلوكي قد يحصل او لا يحصل على وفق ظروف معينة حيث أظهرت نتائج إحدى البحوث التي أجراها معهد البحوث الاجتماعية في جامعة ميشكان أنه لا توجد علاقة بين اتجاهات العاملين وسلوكهم كما أشارت دراستين أخريين بعدم الارتباط بين إنتاجية العاملين وبين اتجاهاتهم عن العمل (الرضا عن عملهم) إلا أن هؤلاء وجدوا المشكلة تكمن أن دراساتهم ركزت على الاعمال ذات الطبيعة الروتينية لذلك وجد باحثون آخرون أن هناك علاقة ارتباط بين إنتاجية العاملين واتجاهاتهم في الاعمال غير الروتينية مثل البحوث ، الاعمال الهندسية ، الادارة العليا وغيرها من الاعمال التي تتطلب تجديداً او ابتداءً ورغم أن الاتجاهات قد لا تستطيع دوماً أن تعبر عن أو تتنبأ بسلوك الشخص فإن العلاقة بين اتجاهات الشخص ونيته السلوكية مهمة للمديرين فوجود اتجاهات سلبية لدى العاملين مثلاً قد يعكس عدم ارتياحهم من النتائج السلوكية غير المريدة التي تقترب بتلك الاتجاهات السلبية وهذا قد يؤدي الى كثرة الغيابات والتعب المبكر ودوران العمل لذلك فإن إحدى المسؤوليات المهمة لأي مدير هي معرفة اتجاهات العاملين وأسبابها وتأثيراتها .

وعموماً فإن الاتجاهات لا تحدد السلوك وحدها إنما هناك عوامل أخرى تحدد اتجاهات الفرد وتؤثر بسلوكياته مثل القدرة ، المعرفة ، متغيرات الموقف ، العادات الاجتماعية ، العقاب والثواب وغير ذلك لذلك فالاتجاهات عاملاً من بين مجموعة عوامل تكون النسيج الاجتماعي الذي يتم فيه السلوك إلا أنها لازالت تعتبر مؤشراً أكثر أقتناعاً وفائدة في قياس ومعرفة السلوكيات العامة وليست السلوكيات الخاصة .

أ- القيم ، ماهيتها وكيفية تشكيلها :

تتكون المنظمات من مجموعات من الافراد الذين يحملون قيماً معينة تؤثر في قرارات تلك المنظمات لأن القرارات المتخذة تعكس قيم أولئك الذين يديرون تلك المنظمات أو يعملون

فيها لذلك فالاختلاف بين المنظمات قد يعكس الى درجة ما الاختلاف بين قيم العاملين في تلك المنظمات .

تعرف القيم بأنها (تفضيلات شخصية تتعلق بماهية التصرفات او النتائج المناسبة) كما تعرف بأنها :

(معتقدات شاملة توجه سلوك وأحكام الشخص في المواقف المختلفة)

تختلف القيم عن الاتجاهات ففي الوقت الذي يعرف الاتجاه بأنه استعداد مسبق للاستجابة بطريقة منظمة نحو هدف ما فإن القيم لها مفهوم اوسع هذا أنها مثل ومعتقدات واسعة وشاملة تؤثر في سلوك الفرد في مختلف المواقف أما الاتجاهات فأنها ترتبط بالسلوك الخاص بأشياء معينة (أشخاص - مواقف) أن القيم والاتجاهات غالباً - ليس دائماً - ما تكون متناسقة مع بعضها فقد يكون هنالك شخص ما يؤمن بنتيجة مساعدة الاخرين لكن لديه اتجاه سلبي نحو مساعدة زملائه من السود في العمل .

تتشكل القيم من خلال التعليم والتجربة المباشرة للفرد في بيئته النظامية لذلك فإن التعليم والتجربة تشكل المصادر الرئيسية لتشكيل القيم في الطفولة يمثل الاباء والعائلة مصادر للقيم الاولية للطفل ولكن عندما يكبر الفرد ويبدأ تأثير العائلة بالنقصان يحل محلها مصادر تأثير أخرى مثل التعليم الرسمي ، زملاء الفرد ، دينه ، الثقافة التي يتعامل معها ، وسائل الاعلام ، الظروف الاقتصادية وغيرها وهذا لا يعني ان تأثيرات العائلة على القيم ستنتهي الا أن هذه التأثيرات العائلية ستفاعل مع العوامل البيئية المذكورة لتشكيل النسق القيمي النهائي للفرد هذا التفاعل لا يمكن أن يحدث إلا من خلال عملية تعلم الفرد .

أنواع القيم :

أقترح الباحثون عدداً من التصنيفات لتقسيم القيم الانسانية خاصة ما يتعلق منها بقيم العمل وسيجري هنا استعراضاً موجزاً لتصنيف واحد فقط لقيم العمل حيث صنفت قيم العمل الى مجموعات رئيسية .

- 1- قيم الانجاز : وهي القيم المتعلقة بكيفية انجاز المهام المختلفة والصعبة .
- 2- قيم المساعدة والاهتمام بالآخرين : أي الاهتمام بالناس ومساعدة الاخرين .
- 3- الاستقامة والصدق : أي الحيادية والموضوعية ومعاملة الجميع بشكل عادل.

لذلك تأتي أهمية القيم في دراسة السلوك التنظيمي حيث أنها تشكل احد المصادر الرئيسية لسلوك الفرد . حيث أن لهذه القيم القدرة في التأثير والتأثر بالسلوك التنظيمي الناجم عن تفاعل قيم الفرد ومعايير الجماعة والثقافة السائدة في المنظمة (الثقافة التنظيمية) .

الاختبار:

س1: توجد خمسة مصادر تسهم في تشكيل اتجاهات الفرد، عددها مع الشرح.

س2: عرف القيم واذكر اهم اصناف قيم العمل .

المحاضرة 9: اهمية تقييم الاداء وطرائق تقييم اداء العاملين

الهدف: معرفة اهمية تقويم اداء العاملين وطرائق التقويم

- يعتبر الأداء من المفاهيم التي حظيت بنصيب كبير من الاهتمام والبحث في الدراسات الإدارية بشكل عام، والموارد البشرية بشكل خاص، وذلك لأهمية المفهوم على مستوى الفرد والمنظمة، وعُرف اداء العاملين بأنه عبارة عن تحقيق الفرد لمهمة معينة موكلة إليه بالاتفاق مع صاحب العمل، في ضوء مجموعة من المعايير ومنها ; الدقة، التكلفة، الوقت، الفعالية، الكفاءة، أدائها مكتملة تبعاً لظروف العمل، ورغبة وقدرة الفرد للقيام بتلك المهام. وتوجد ثلاثة مكونات أساسية للأداء:

1- الكمية: بمعنى الكمية المطلوب الانتهاء منها.

2- الجودة: يقصد بها جودة المخرجات.

3- الفترة الزمنية: بمعنى الالتزام بالوقت المحدد مسبقاً.

وتوجد ثلاث عناصر رئيسة للأداء هي:

1- العامل: ما يمتلكه من مهارات، قيم، اتجاهات ودوافع خاصة بالعمل.

2- الوظيفة: ما تتصف به من متطلبات، تحديات، وما تقدمه من فرص جيدة.

3- الموقف: ما تتصف به البيئة التنظيمية التي تتضمن مناخ العمل، الإشراف، وفررة الموارد، الأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي.

أهم العوامل المؤثرة في أداء العاملين:

أولاً : عوامل خاصة بالفرد العامل

- 1- الاختلاف في السمات الفردية: مثل القدرات والمهارات التي يمتلكها العاملون، والتي تتغير بمرور الوقت، والتي قد تؤثر سلباً أو إيجاباً على أداء العامل.
- 2- مستوى التعليم.

- الكفاءة الذاتية للعامل: وتتضمن القدرة على التكيف مع تكنولوجيا المعلومات ؛ مثل الإنترنت والبرمجيات الحديثة، التكيف مع التغييرات في المسار الوظيفي، القدرة على توليد أفكار جديدة، القدرة على العمل ضمن الفريق، القدرة على اكتساب مهارات أكثر، وكلما توافرت في العامل ارتفع معدل أداءه.

4- رأس المال النفسي: ويقصد به مدى توافر كل من؛ المرونة، التفاؤل، الأمل، والكفاءة لدى الأفراد.

5- الدورات والبرامج التدريبية.

ثانياً: عوامل خاصة بالمنظمة

1- مدى مشاركة العاملين: ترتبط إيجابياً بالفعالية بشكل عام على مستوى المنظمة، وتتضمن أيضاً تفويض المهام والمسؤوليات، مما يزيد من قبول الأهداف، وتحقيق الأهداف التنظيمية المرغوبة.

2- الابتكار وتحمل المخاطرة: أي مدى تشجيع المنظمة لتحويل العامل ما لديه من معارف وخبرات إلى سلع وخدمات. ومن أهم العوامل المؤثرة في هذا البعد هو ؛ تصميم الهيكل التنظيمي وممارسات إدارة الموارد البشرية.

3- نظام المكافآت الجيد.

4- الاتصالات التنظيمية المفتوحة: تساعد الاتصالات الجيدة العاملين في الحفاظ على إدارة العمليات الداخلية بشكل ثابت، والمساعدة في بناء الترابط بين الأفراد، داخل وخارج المنظمة.

تقييم أداء العاملين

عملية تقييم الأداء هي مجموعة من العمليات تتضمن ؛ قياس أداء المديرين، العاملين، و فرق

العمل بالاعتماد على مشاركة المعلومات، وتحديد التوقعات المستقبلية للأداء، ثم مقارنة الأداء

الفعلي بالأداء المتوقع، التغذية العكسية الدورية والفعالة، والاتفاق على خطط تحسين الأداء، التعميم، والتنمية الشخصية. كذلك تعتبر من الوسائل المستمرة التي تستخدمها المنظمات للمراقبة، تجميع الوثائق، تجميع أداء العاملين وتصحيحه أو مكافأتهم، مع استخدام أدوات مختلفة لتحقيق ذلك، وللتقييم عدة اهداف :

- تعزيز مستويات أداء العاملين وبالتالي الفعالية التنظيمية.

2- التحسينات المستمرة في الأداء على مستوى المنظمة ككل.

3- التعرف على وتصحيح الأداء الضعيف، بالإضافة إلى تحديد العاملين ذوي الكفاءة المرتفعة في أداء وظائفهم، ومساعدتهم في تنمية مهاراتهم.

4- تستخدم بيانات تقييم الأداء لأغراض تنموية، من خلال تشكيل قوة عمل ملتزمة، بالتالي سيكون التقييم التنموي التزام لدى العاملين بأداء سلوكيات تبادلية، بالالتزام والمشاركة التعاونية داخل فريق العمل.

5- تستخدم للتعرف على نقاط القوة والضعف لدى العاملين، إجراء تصميم وتحميل للوظائف، بالإضافة إلى استخدامها كأساس لبرامج التدريب وفرص تنمية قدرات العاملين، وتحفيز ومكافاة العاملين.

6- الاعتماد عليه في اتخاذ العديد من القرارات الإدارية مثل ؛ إدارة الرواتب، الترقية، الاعتراف بالإنجازات الشخصية، توثيق القرارات الفردية، تقييم تحقيقه للأهداف المرغوبة، الاحتفاظ بالعامل، وانهاء خدمته.

الاختبار:

س1: ما هي اهم العوامل المؤثرة في اداء العاملين؟

س2: عرف عملية تقييم الاداء واذكر اهم الاهداف لعملية التقييم.

المحاضرة العاشرة: الاعلام والدعاية - اهمية- مفهوم-خصائص- مقارنة

الهدف: معرفة اهمية الاعلام وخصائصه

- تعريف الاعلام

الاعلام هو تزويد الناس بالأخبار الصحيحة والمعلومات السليمة والحقائق الثابتة التي تساعد على تكوين رأي صائب في واقعة من الوقائع او مشكلة من المشكلات، بحيث يعبر هذا الرأي تعبيراً " موضوعياً" عن عقلية الجماهير واتجاهاتهم وميولهم.

ان رجل الاعلام بالمعنى الصحيح يجب ان يقدم الارقام الصحيحة والاحصاءات الدقيقة في الموضوع الذي يريد ان ينقله الى الآخرين، حيث ان بعض المغرضين يقومون بتحريف وتزييف هذه الارقام او الاحصاءات لغاية ما.

فالإعلام تعبير موضوعي ومعنى ذلك انه ليس تعبيراً ذاتياً من جانب الصحفي او المذيع وانما هو تعبير موضوعي خالص يعتمد على الحقائق.

عناصر الاعلام

وللإعلام عناصر ثلاثة وهي:

1- المرسل

2- المستقبل

3- عنصر الاداة او الوسيلة

فالمرسل هو صاحب الرسالة الاعلامية او الجهة التي تصدر عنها هذه الرسالة سواء كانت هذه الجهة الحكومة او الشركة او الهيئة او الفرد او الجماعة.

والمستقبل هو من توجه اليه الرسالة سواء كان فرداً ام جماعة.

والاداة هو ما تؤدي به الرسالة الاعلامية، سواء كانت هذه الاداة الصحيفة، التلفزيون، الخطبة، او المؤتمر او الوسائل الالكترونية ومواقع التواصل الحديثة... الخ

الدعاية

تنوعت تعريفات الدعاية ونذكر منها:

*الدعاية هي: "فن التأثير ومحاولة السيطرة لقبول وجهات النظر أو آراء أو أعمال أو سلوك".

*الدعاية هي: "مجموعة من أساليب الاتصال المباشرة وغير المباشرة ذات نمط أخلاقي أو غير أخلاقي، معلومة أو مجهولة المصدر، والموجهة إلى فئة معينة من الناس بقصد إقناعهم بفكرة أو موضوع أو مذهب معين.

تقسيمات الدعاية

توجد تقسيمات كثيرة ومتداخلة للدعاية ، فهناك من يقسم الدعاية الى انواع او انماط بحسب موضوعها وعلى ذلك فأنواع الدعاية هي:

1- دعاية سياسية

2- دعاية اجتماعية

3- دعاية اقتصادية

4- دعاية حربية

وتقسم حسب الوظيفة (الهدف) الى:

1- الدعاية التحريضية: هي دعاية ذات مصدر حكومي أو حزبي أو حركة ثورية بهدف تحريض الجماهير لتقبل تغييرات جذرية يتبناها المصدر في إطار من الحماس والمغامرة وخاصة" في الازمات والاضطرابات.

2- الدعاية العقائدية: تهدف إلى طرح معتقدات جديدة.

3- الدعاية الهدامة: وتستهدف هدم أفكار ومثل وقيم الافراد المستهدفين للدعاية واحلال أفكار جديدة وذلك من خلال نشر الشائعات.

تعريف الاشاعة:

الاشاعة هي ترويج لخبر مختلق لا أساس له في الواقع، وهي تعتمد في ذلك المبالغة والتهويل أو التشويه حين تسرد خبرا فيه جانب ضئيل من الحقيقة وذلك بهدف التأثير النفسي في الرأي العام لتحقيق أهداف سياسية أو اقتصادية أو عسكرية على نطاق دولة أو عدة دول المحلي أو الاقليمي أو على النطاق الدولي بأجمعه.

دوافع إطلاق الشائعات وانتشارها:

1- العدوان: تجاه الشخص المستهدف بالإشاعة وذلك لتشويه سمعته أو تغيير موقف الناس منه، وهذا يحدث كثيراً تجاه أصحاب النفوذ والسلطان حين تطلق عليهم شائعات بالسرقة أو استغلال النفوذ أو الرشوة أو الخيانة، أو حين تطلق شائعة على قائد عسكري بهدف زعزعة إيمان الجنود والشعب بقيادته.

2- الاسقاط: وذلك بأن يسقط مروج الشائعة ما يضره في نفسه على شخص آخر أو أشخاص آخرين، فمثلاً هو لديه ميول للكذب أو الخيانة أو الرشوة أو التضليل فيسقطها على الآخرين.

3- التنبؤ: حيث تشير الشائعة إلى احتمالات مستقبلية يعتقد مروج الشائعة في قرب حدوثها، وهو يهيئ الناس والظروف لاستقبالها.

4- الاختبار: وذلك بأن تكون الشائعة مثل بالون اختبار لمعرفة نوعية وقدر استجابة الرأي العام لحدث معين حين يقدر له الحدوث فعلاً، فمثلاً تسرب شائعة بغلاء أسعار بعض السلع، ثم تدرس ردود أفعال الناس فإذا وجدت معقولة ومحتملة ربما يتم فعلاً رفع الاسعار وأما إذا وجدت غاضبة ومستفزة فيمكن تكذيب الشائعة واعتبار الامر كأنه لم يكن.

5- جذب الانتباه : حيث يبدو مروج الشائعة أو ناقلها على أنه عليم ببواطن الامور وأن لديه مصادر مهمة للأخبار لا يعرفها بقية الناس، وربما يكون هذا تعويضاً عن نقص أو عدم ثقة بالنفس.

قواعد أساسية يمكن بموجبها السيطرة على الشائعات ومحاربتها:

1- اليقظة للشائعات في أوقات الازمات والحروب وفترات التحول السياسي أو الاجتماعي حيث يكون المناخ قابلاً لإطلاق الشائعات.

- والعنصر الثاني والاهم هو توافر المعلومات الصحيحة والصادقة عن أي موضوع يهم الناس وتبني أعلى درجات الشفافية مع الناس حتى لا يقعوا فريسة الغموض والالتباس.

3- والعنصر الثالث وهو التركيبة النفسية للناس وذلك يستدعي الاهتمام بتعليم الناس وثقافتهم والاهم من ذلك تربية النشء على التفكير النقدي الذي يفكر ويناقش الامور قبل أن يصدقها أو يقبلها أو يرفضها.

4- وأخيرا نشر فضيلة الصدق في المجتمع واعتباره من أهم المقومات الاخلاقية للناس بوجه عام وقادة الرأي بشكل خاص.

الاختبار:

س1: عرف الاعلام واذكر اهم عناصره مع الشرح.

س2: عرف الدعاية مع ذكر اهم انواعها.

س3: ما هي دوافع اطلاق الشائعات؟

المحاضرة 11: التوجيه المهني

الهدف: ادراك اهمية التوجيه المهني

- تعريف التوجيه المهني

يقصد بالتوجيه المهني ، المساعدة الفردية او الجماعية التي يقدمها الموجه او المرشد التربوي والمهني للفرد الذي يحتاج لها، حتى ينمو في الاتجاه الذي يجعل منه مواطنا "منتجا" وناجحا" ومنجزا" وقادرا" على تحقيق ذاته في الميادين الدراسية والمهنية وغيرها بحيث يشعر بالسعادة والرضا. والتوجيه المهني هو تقديم المعلومات والخبرة والنصيحة التي تتعلق باختيار المهنة والاعداد لها والالتحاق بها او التقدم فيها. او هو عملية مساعدة الفرد على اختيار مهنة له واعداد نفسه للالتحاق بها والتقدم فيها وهو يهتم بمساعدة الافراد على اختيار وتقرير مستقبلهم ومهنتهم بما يكفل لهم تكييفا" مهنيا" مرضيا".

اهداف التوجيه المهني

1- مساعدة الفرد على التعرف على ذاته وتكوين صورة واقعية وموضوعية ودقيقة عنها وتقبلها بما فيها من قدرات وميول واتجاهات وقيم.

2- مساعدة الفرد على التعرف على عالم المهن والبيئات المهنية المختلفة التي تتوفر في المحيط الذي يعيش فيه ، ومتطلبات هذه المهن من تعليم وتدريب والمهارات التي تتطلبها، وجميع الفرص المتوفرة فيها من ترقى وتقاعد وعوائد عمل وبعثات وغيرها.

3- مساعدة الفرد على اتخاذ قرارات مناسبة تمكنه من اختيار المهنة التي تحقق له افضل توافق بين ذاته من جهة وبين عالم العمل من جهة ثانية بشكل يضمن له الشعور بالرضا والسعادة والكفاية.

4- مساعدة الفرد على تنمية اتجاهات وقيم ايجابية عن عالم المهن والعمل.

5- احاطة الفرد علما بالمعاهد والمؤسسات المختلفة التي تقوم بتقديم التعليم والتدريب المهني لراغبي الالتحاق بالوظائف المختلفة وكذلك شروط الالتحاق بهذه المعاهد ومدة الدراسة فيها.

6- مساعدة الافراد على التكيف الاسري والمدرسي والمهني، فكثير من الافراد يواجهون مشكلات عند التحاقهم بالعمل او متابعة الدراسة او التدريب. ويظهر التكيف المهني من خلال:

أ- الرضا عن المهنة: الاقتناع بالمهنة دون استسلام او خضوع مع تمتع الفرد بحرية الاختيار وتحمله مسؤولية هذا الاختيار.

ب- الالتزام بالمهنة: نجاح الفرد في مهنته وتطويرها.

ج- الاهتمام: وهذا دليل على الارتباط بين الفرد والمهنة.

د- الانتماء: ويقصد به العطاء بصدق والاخلاص في العمل.

فوائد التوجيه المهني السليم:

1- يؤدي التوجيه السليم الى زيادة الانتاج كما" وكيفما" مما يساعد على تلبية حاجة الاسواق المحلية ثم تصدير الفائض.

2- يؤدي التوجيه السليم الى انخفاض معدلات البطالة وحماية المجتمع والافراد من اضرارها التي اصبحت من اخطر الامراض الاجتماعية.

3- يؤدي التوجيه السليم الى انخفاض معدلات تغيب العمال عن اعمالهم لان العامل اذا شعر بالرضا فإنه لا يكثر الغياب.

4- يقلل من تمرد العمال وعصيانهم وما يترتب على ذلك من خسائر كبيرة للشركات والمؤسسات .

5- اظهرت الدراسات ان وضع الفرد المناسب في مكانه المناسب يقلل من نسب تمارض الافراد او التغيب عن العمل.

6- يساعد التوجيه السليم الى تحسين العلاقة بين العمال واصحاب العمل.

الاختبار:

س1: للتوجيه المهني عدة اهداف، عددها.

س2: ما هي فوائد التوجيه المهني السليم؟

المحاضرة 12: التعريف بالمجتمع -نشأته وتطوره-نظريات نشوء المجتمع

الهدف: معرفة مراحل تطور المجتمع ونظريات نشؤها

- المجتمع

إنّ كلمة المجتمع في اللغة العربية مشتقة من الفعل (جمع) أو (اجتمع)، أمّا اصطلاحاً فهي: مجموعة من الأفراد الذين يتشابهون في مكان السكن، وظروف العيش، ويجتمعون في منطقة جغرافية واحدة، ومع تطور الحياة وزيادة المظاهر العمرانية ووسائل النقل وغيرها أصبحت كلمة المجتمع تُعبّر عن طبيعة العلاقات الإنسانية التي تربط أفراد المجموعات البشرية، وهي جملة الصفات والسمات المعنوية التي يشترك فيها أفراد تلك المجموعات على وجه الخصوص، لذا يُقال إن هناك صفات تميّز مجتمعاً معيناً عن آخر.

مفهوم المجتمع عند الفلاسفة

أرسطو

يقول أرسطو إنّ الإنسان حيوان مكاني وإنّ المجتمعات تكوّنت بسبب الحاجة الفطرية للإنسان للعيش ضمن جماعة توفر له التفاعلات التي يشعر من خلالها بقيمته كفرد، حيث إنّ المجتمع هو مجموعة من القرى، وأنّ غاية هذا التجمع تحقيق السعادة والوصول إلى الاكتفاء الذاتي من خلال الطبيعة التي وجدت قبل الإنسان والمجتمع، وأنّ إنسانية الإنسان تؤكّد من خلال انتمائه لجماعة ما.

ابن خلدون

يقول ابن خلدون إنّ أساس الاجتماع هو حاجة الفرد للجماعة لتوفير الغذاء والأمن له؛ حيث إنّ الفرد يحتاج إلى التفاعل الاجتماعي معه وقد وضّح ابن خلدون وجهة نظره من خلال طرح مثال لكمية الحبوب التي يحتاجها الفرد في غذائه فهي تحتاج إلى عملية

متكاملة من الإنتاج والآلات والأشخاص العاملين عليه لإنتاجه، فيكون المجتمع عند ابن خلدون هو تجمع لمجموعة من الأفراد الذين تربطهم فيما بينهم علاقات متبادلة.

جان جاك روسو

يرى روسو أنّ الإنسان كان يعيش وفق حريته الطبيعية دون أي قوانين تحكمه وبعيداً عن أي تفاعلات مصلحة، لكنّ تراجع غطاء الطبيعة دفع الإنسان إلى التفاعل مع غيره من الأفراد ليحافظ على نفسه من الأخطار، حيث أطلق على هذه الرؤيا نظرية العقد الاجتماعي، ويرى روسو أنّ الإنسان قد مر بعدة مراحل إلى أن وصل لحالة المجتمع وهي الحالة البدائية، وحالة الحرب، وحالة التمدن.

طوماس هوبز

يقوم المجتمع عند هوبز على أنّ الإنسان ضم نفسه إليه بحثاً عن الأمن، حيث إنّ هوبز كان يعتقد أنّ البشر متساوون بالقدرات العقلية لكنهم متفاوتون بالقدرات الجسدية، مما أدى إلى تعدي الإنسان على الآخر ونشوء الصراع، فلجأ الإنسان إلى تنظيم نفسه ضمن جماعة تحكمها القوانين والمؤسسات، وهنا نعود إلى ما ذكرناه سابقاً عند جان جاك روسو هو نظرية العقد الاجتماعي التي تقول إنّ الإنسان هو الجزء من كل داخل المجتمع الذي لجأ له بحثاً عن الأمان.

مكونات المجتمع

يُقصد بمكونات المجتمع مجموعة العناصر التي يتشكل منها، وتحكم وجوده واستمراره، كذلك التي تحدد خصائصه العامة، ومدى تأثيره في مجتمعات أخرى، وهي كالتالي:

-- الأفراد

يعدّ الأفراد أهم مكونات المجتمع، فبدونهم لا يمكن لنا أن نطلق على المباني والمنازل والتضاريس في مكان معين اسم المجتمع؛ فالإنسان هو من يشكّل هذه الصفة، وهو من يحافظ على بقائها، إذ حين يغادر الإنسان الأماكن فسوف تتوقف مظاهر الحياة، وإنّ ما تحويه تلك الأماكن سيكون شاهداً صامتاً على وجوده.

--البقعة الجغرافية

يحتاج الفرد إلى مساحة جغرافية مُعيّنة يؤسس فيها حياته، حيث يبني فيها المسكن، ويبحث من خلالها على عمل يوفر له مصدر الرزق.

--العلاقات

تتضمن تلك العلاقات الروابط غير المباشرة بين الإنسان والبيئة التي ينتمي إليها من جهة، وعلاقة الإنسان بأخيه الإنسان من جهة أخرى، ومن هنا جاءت تسمية المجتمع؛ نسبة إلى اجتماع الناس وارتباطهم ببعضهم.

--القوانين والضوابط

لا يُمكن للمجتمعات البقاء إذا لم تتوافر قواعد تُنظم شكل حياة الأفراد في صورتها العامة، وطبيعة الواجبات المفروضة عليهم تجاه أنفسهم، والآخرين، وعناصر البيئة التي يعيشون فيها، وطبيعة حقوقهم، وإلا أصبحت تلك التجمعات البشرية مجرد فكرة عبثية ليس لها دور ولا أهميّة، ولا هويّة يعرفها الآخرون من خلالها، حيث تضع المجالس النيابية أو البرلمانات (الوجه القانوني الرسمي) القوانين والديساتير في المجتمعات؛ لتنظيم الحياة فيها.

النظريات التي فسرت نشأة المجتمع وتطوره

انطلقت نظريات كثيرة من أجل تفسير نشأة المجتمع الإنساني والصورة التي يتطور بها وتراوحت هذه النظريات بين أفكار أيديولوجية المنشأ وأخرى علمية واعتمدت كل منها على أسانيد وبراهين تعتمد فيها إلى أساسيات هذا المنشأ

أولاً: النظرية الفردية: تعتمد النظرية الفردية على الفرد كما هو واضح من المسمى حيث تعلق من شأن الإنسان الفرد وتؤكد على خصال حب الذات والسيطرة على الآخرين، كما تبيح للفرد السعي وراء ملذاته باعتباره مركزاً للحياة.

وتشير هذه النظرية إلى أسبقية الفرد على المجتمع باعتبار أن المجتمع في نشأته اعتمد على الفرد في المقام الأول؛ ومن ثم يجب أن يكون المجتمع هو الوعاء الذي يشبع فيه الفرد رغباته. وقد انعكست هذه النظرية بشدة على الفكر والتربية في القرن السابع عشر حيث أكدت النزعة الفردية في كليهما، وأدت إلى الإغلاء من شأن فردية التربية بمعنى أن المدرسة يجب ألا تفرض القيود على الطلبة، وأن تخفف من سلطانها عليهم بغرض إعدادهم للعيش في المجتمع حيث لا قيود على الفرد إلا رغبة في إشباع دوافعه.

ولهذه النظرية العديد من السلبيات حيث أنها لا تصلح للتطبيق في المجتمعات المعاصرة؛ لأن هذه المجتمعات قد نشأت من مجتمعات سابقة يلعب فيها الفرد دوراً مع غيره من الأفراد، وهي إن كانت تصلح للمجتمعات الأولى التي نشأت على أساس الفرد فهي لا تصلح للحديثة منها. كذلك فإنها تتطلب من المجتمع سلطة قاسية متسلطة من أجل التصدي إلى نزوع الفرد لتحقيق رغباته بما قد يتعارض مع الرغبات العامة ورغبات الآخرين الفردية بالإضافة إلى أنها تؤدي بالتربية إلى أن تبتعد عن دورها كإحدى الوسائل للحفاظ على استقرار المجتمع؛ وذلك لكونها تشجع فردية الإنسان، وانطلاقه نحو رغباته؛ ما يهدد السلم الاجتماعي.

ولعل هذه النظرية تنطلق من الواقع السياسي والاجتماعي الذي كان سائداً في هذه الفترات — القرن السابع عشر — في أوروبا من حكم مطلق وأنظمة إقطاعية يسقط فيها الفرد تحت وطأة قوى أكبر منه؛ ما استدعى هذه الحركة المضادة من أجل إعادة الاعتبار للفرد.

ثانياً: النظرية المجتمعية: يعتبر الإغلاء من شأن المجتمع كقيمة إنسانية على حساب الفرد والقول بأسبقية المجتمع على الفرد الأساسيين اللذين قامت عليهما هذه النظرية التي نلاحظ تعارضها مع النظرية السابقة الممجة للفرد.

تقول هذه النظرية بأولوية المجتمع على الفرد؛ بمعنى أن يتخلى الفرد عن أهدافه وطموحاته من أجل أهداف المجتمع وطموحاته، وأن يتنازل الإنسان عن ذاتيته من أجل تطور المجتمع، وقد انعكست هذه الأفكار في الخط التربوي لهذه النظرية إذ تحولت أساليب التربية إلى وسائل لصبغة الفرد بلون مجتمعه دون اعتبار للون الفرد ذاته.

وعلى هذا فإن كثيراً من الاعتراضات يمكن أن تقوم ضد هذه النظرية؛ وأولها أنها لا تنطبق على تكون المجتمعات الأولى التي هي فردية بالأساس، وثانيها أنها تهمل أن إشباع الفرد لطموحاته هو السبيل نحو إشباع طموحات المجتمع ووسيلة من أجل تحقيق الأمن والاستقرار في المجتمع بدلاً من شعور الفرد بالدونية والقصور عن تحقيق طموحاته وإشباع احتياجاته؛ وهذا ما يتفق مع فطرة الإنسان في تبادل المنفعة مع غيره لتحقيق المنافع للجميع دون تحقيق منفعة الآخرين على حساب ذاته.

وثالث هذه الاعتراضات أن أولوية المجتمع على الفرد تقضي على مبدأ حرية الاختيار لتحديد أولويات على الفرد أن يحققها دون سؤال أو نقاش؛ مما يفقد الفرد ذاتيته وإنسانيته ويحول دون تطور المجتمع الناجم عن إطلاق حرية إبداع الفرد وطموحاته بما يعود على مجتمعه إيجاباً.

ثالثاً: نظرية التعاقد الاجتماعي: بالنظر إلى التطرف الشديد الذي كانت عليه النظريتان السابقتان من ميل شديد إما نحو الفرد "النظرية الفردية" وإما نحو المجتمع "النظرية الاجتماعية" فقد حاولت نظرية التعاقد الاجتماعي أن تقف موقف التوسط والاعتدال بين هاتين النظريتين من خلال التأكيد على أن الأفراد لديهم الحرية الكافية إلا أنهم مزودون بدوافع فطرية تجعلهم يحاولون إشباعها وهو ما لا يتم إلا عن طريق المجتمع.

وفى الوقت نفسه تشير النظرية إلى أن المجتمع يعد تعبيراً عن إرادة الأفراد والذي تكون نتيجة التعاقد الاجتماعي بينهم ويتنازلون بغرض استمراره عن بعض حقوقهم الفطرية. ونلاحظ أن هذه النظرية اكتفت بإيجاد سبب تكون المجتمع بينما أغفلت دور النظم والثقافة التي يبتكرها المجتمع من أجل الحفاظ على تطوره واستقراره.

رابعاً: النظرية العضوية: تعتبر هذه النظرية من النظريات التي فسرت المجتمع على أسس مستقاة من العلوم الطبيعية؛ ذلك أنها أكدت على أن المجتمع في نشأته وتطوره وتكوينه يشبه جسم الإنسان؛ فالأفراد هم أعضاء الجسم، والمجتمع هو الجسم ذاته وما يمر به جسم الإنسان من ميلاد وشيخوخة ووفاة.

ويؤخذ على هذه النظرية عدة نقاط أولها أنها لم تقدم تفسيراً لأسبقية الفرد على المجتمع، وما إلى ذلك من روافد هذه النظرية. بجانب ذلك نجد أنها طبقت أسس علم على علم آخر؛ فالأحياء علم الطبيعة فيما أن المجتمع من اختصاص العلوم الإنسانية لما يكن منهما من قواعد وأسس؛ فالأمراض التي تهاجم جسم الإنسان وكذلك طرائق تشخيصها وعلاجها تختلف تمامًا عن تلك التي تصيب المجتمع، بالإضافة إلى أنها تفسر السلوك الاجتماعي تفسيراً بيولوجياً بما ينافي وجود دوافع نفسية وكذلك أخلاقية وراء تشكيل هذا السلوك الاجتماعي.

خامساً: نظرية الإغلاء الاجتماعي: لهذه النظرية أصول في علم النفس حيث ظهرت وقت انتشار الآراء في أوساط دارسى علم النفس بأن الإنسان عقل فقط فجاءت هذه النظرية كي تؤكد أن للفرد دوافع بيولوجية توجه سلوكه نحو الآخرين أي أن المجتمع عبارة عن وسيلة أو إطار من أجل أن يشبع الإنسان غرائزه بصورة منضبطة ومهذبة.

ومن الواضح أن هذه النظرية تفقد سنداها من التحليل الأول لها؛ فهي تلغى مختلف الدوافع الإنسانية والذهنية وكل ما قد يؤدي بالفرد إلى أن يصبح عضواً في المجتمع،

وتقتصر توجيه سلوكه على الدافع البيولوجي، بجانب أنها تلغى فكرة وجود فطرة اجتماعية داخل الإنسان، وتجعل اتجاهه نحو إقامة علاقات مع الآخرين مجرد نتاج من رغبته في إشباع حاجاته البيولوجية؛ وهذا ما قد يؤدي بالمجتمع إلى الانهيار؛ لأن كم الحوافز الموجود لدى الفرد من أجل المحافظة على استقرار مجتمعه بغرض استمرار إشباع حاجاته هو كم ضعيف لا يقوى على دفع الفرد لبذل مختلف مجهوداته من أجل استمرار مجتمعه. ولنقارن بين قوة حافز الدوافع البيولوجية وبين حافز الانتماء إلى الوطن في درجة دفعهما الفرد للحفاظ على الترقى والتقدم الاجتماعي.

سادساً: النظرية الماركسية: أتت هذه النظرية لتفسير تطور المجتمع كرد فعل صريح على الأوضاع الاجتماعية والاقتصادية التي سادت خلال القرنين الثامن عشر والتاسع عشر في أوروبا من سيادة الاقطاع وقهر العمال في المصانع وعدم توزيع الثروة على أساس الإنتاج ولكن على أساس الملكية ما يؤدي إلى وضع الثروة في يد قلة من الملاك على حساب الأكثرية الساحقة من العمال وقد قامت أساساً على أفكار كل من كارل ماركس (18 - 1883) وفريدريك إنجلز (20 - 1895) وهى الأفكار التي فسرت تطور المجتمعات الإنسانية على أساس الصراع الطبقي بين البرجوازية والطبقة العاملة، وتعتمد على النظرة المادية للإنسان والمجتمع بعيداً عن أية غيبيات.

ويسمى الأساسان النظريان لهذه الرؤية بالمادية الجدلية والمادية التاريخية وقد عرف ماركس الجدلية بأنها العلم الذى يبحث في القوانين العامة لحركة وتطور العالم الخارجي وفكر الإنسان. ومما أشار ماركس في تعريفه للجدلية إلى الحركة فإن هذا يوضح جانباً آخر في نظريته؛ وهو الجانب الذى يؤكد عدم ثبات أي عنصر في العالم أو الأفكار أو الأحداث. وعليه فإن الأفكار والعمليات والأحداث كلها فيها حركة وتغير دائم. وتشير المادية إلى أن الاقتصاد هو محور حياة الفرد، وتفسير للعلاقة بين المجتمع وبين أفراده بهدف إشباع حاجات الفرد إلى جانب الحفاظ على المجتمع من خلال العمل والإنتاج؛ ومن ثم انعكست هذه الفكرة المادية على كل الحركة داخل المجتمع من علاقات وبناء وتغير.

والمأخذ على هذه النظرية كثيرة جداً وفى مقدمتها إغفال دور الدين في حياة الفرد والمجتمعات الإنسانية ككل جراء إنكار الغيبيات وهو ما تلخصه العبارة الماركسية الشهيرة بأن "الدين أفيون الشعوب"؛ أي أنه عامل تأخر وتخلف للمجتمعات سواء كان المقصود بالعبارة هو لفظها أم المقصود بها أن هناك من يستغل الدين من أجل إلهاء الشعوب، ومنعها من السعي نحو التقدم والحصول على الحقوق المسلوبة باسم الدين. أدى

ذلك الموقف المبدئي من الدين إلى تأخير انتشار الشيوعية في العالم العربي للدور الكبير للدين في المجتمعات العربية التي توصف على نطاق واسع بأنها "محافظه".

أيضاً نجد أن هذه النظرية تلغى فكرة الملكية الخاصة لكونها تؤكد أن نهاية الصراع الطبقي بين البرجوازية وبين العمال هو انتصار للعمال ولنظام عدالة التوزيع الاجتماعي؛ مما يتطلب الملكية للدولة لضمان عدالة التوزيع، وإلغاء الملكية الخاصة بالكلية بما يخالف أبسط قواعد الفطرة الإنسانية.

بالإضافة إلى ما سبق نجد هذه النظرية تركز على الجانب المادي في حياة الفرد والمجتمع متغافلة عن وجود جانب روحي يساهم في ترقية النشاط الإنساني ويجعل الفرد متميزاً عن غيره من الكائنات الأخرى فالجانب الروحي يجعل الإنسان خلاقاً قادراً على الابتكار بما يساهم في التطور الفعلي للمجتمع لأنه يمنحه مساحات للتفكير والانطلاق بالخيال بعيداً عن التقيد بالأطر المادية الملموسة التي يمكن تطويرها فقط بشيء من الخيال.

الاختبار:

س1: اذكر اهم النظريات التي فسرت نشأة المجتمع.

س2: لأرسطو مفهوم خاص بالمجتمع، اذكره وقارنه مع مفهوم توماس هوبز.

المحاضرة 13: العلاقات الاجتماعية واساليب تنظيمه

الهدف : فهم مسؤولية المؤسسات الصحية تجاه المجتمع

- أن الأفراد لا يستطيعون العيش في معزل عن الحياة الاجتماعية، لذلك فطبيعة المجتمع تفرض تكامل مختلف التفاعلات، والاتصالات التي وجودها يظهر بشكل تلقائي لأجل سير الحياة الاجتماعية وإنشاء مختلف العلاقات الاجتماعية التي تتعدد وتختلف حسب طبيعة الحياة الاجتماعية.

أهمية دراسة العلاقات الاجتماعية

تكمّن أهمية دراسة العلاقات الاجتماعية من خلال الإجابة عن الأسباب الأولية التي تفرض على الأفراد إيجاد علاقات وروابط اجتماعية فيما بينهم وتتنحصر تلك الأسباب في جملة من الدوافع أهمها:

***الدوافع النفسية:** حيث أن العلاقات الاجتماعية تشبع مجموعة من الحاجات النفسية الهامة لدى الفرد مثل (الحاجة للأمن، للحب، الانتماء) وبدونها لا يشعر بالمتعة والسعادة في صحبة الغير .

***الاهتمامات العامة:** إن وجود علاقات اجتماعية تربط بين الأفراد والجماعات مما يفرز نوعا من الاهتمامات والأهداف العامة والمشاركة التي يتعاون الجميع من أجل تحقيقها .

***الاعتماد المتبادل:** في حقيقة الأمر لا تستطيع الجماعات الاجتماعية تحقيق الاكتفاء الذاتي معتمدة على إمكانياتها الذاتية لابد من الاعتماد المتبادل بينها وبين الجماعات الاجتماعية الأخرى لإحداث العلاقات الاجتماعية بين هذه الجماعات، ومن ثم استقرار المجتمع وتطوره.

***المعتقدات الدينية:** فالدين يطالب الأفراد بالتعاون والتآلف وكذلك تشجيع العمليات الاجتماعية الايجابية كالتوافق والانسجام والتناسق والمؤازرة والافتخار .

***القوة:** إن العلاقات الاجتماعية في الغالب تحتاج إلى هذا العنصر وذلك باعتباره كعملية اجتماعية ضابطة لسلوك الأفراد والجماعات من أجل سيادة علاقات سوية.

تصنيف أشكال العلاقات الاجتماعية:

اولا: العلاقات الاجتماعية العمودية: هي الاتصال أو التفاعل الذي يقع بين شخصين أو أكثر يحتلون مراكز اجتماعية وظيفية مختلفة من حيث المنزلة والمركز والدور وطبيعة المهام أو الخدمة كالعلاقة بين رئيس المصنع ومدير القسم، فرئيس المصنع أو المؤسسة يحتل مركزا وظيفيا أعلى من رئيس القسم. ويتم في الغالب التفاعل الاجتماعي وبناء العلاقات عموديا من الأعلى إلى الأسفل أو العكس وذلك عن طريق وسيلة الاتصال بين الرؤساء والتعبين لهم.

ثانيا: العلاقات الاجتماعية الأفقية: هي الاتصال أو التفاعل الذي يقع بين شخصين أو أكثر يحتلون مراكز اجتماعية وظيفية متساوية كاتصال مدير الإنتاج بمدير البحوث والدراسات حول ضرورة القيام بدراسة حول معرفة انخفاض إنتاجية العمال، والعلاقة الاجتماعية الأفقية يمكن أن تقع بين الذين يشغلون مراكز مهنية متساوية في قسم أو مصلحة واحدة أو أقسام أو مصالح مختلفة.

ثالثا: العلاقات الاجتماعية الرسمية: وهي العلاقة التي يحدد أسسها ومفاهيمها القانون والنظام الداخلي الرسمي للمؤسسة الصناعية ويهدف إلى ضمان المؤسسة بأعمالها، كما

ينص على تحقيق أهدافها التي تصب في أداء العمل وتحقيق أهداف الأفراد واستمرارية المؤسسة في أنشطتها والقانون الرسمي للمؤسسة يحدد الأدوار الوظيفية لأفرادها ويكرس واجباتها وحقوقها الاجتماعية . كما يطلق عليها البعض بالعلاقات الاتفاقية التي هي محددة بمعايير منظومة قيم متفق عليها وليست مختارة بحرية.

رابعاً: العلاقات الاجتماعية غير الرسمية: وهي الاتصالات والتفاعلات التي تقع بين أعضاء المؤسسة مهما تكن أدوارهم الوظيفية والتي لا تحددها القوانين والإجراءات الرسمية، بل يحددها مواقف وميول واتجاهات اجتماعية وثقافية، ويمثلون لقيمها ومعاييرها، وغالباً ما تظهر هذه العلاقات بين العمال، وتنشأ إما لأسباب دينية أو عرقية أو إيديولوجية أو طبقية مثل طبقة العمال في مواجهة الطبقة الرأسمالية.

العوامل المؤثرة في العلاقات الاجتماعية

1- السمات الشخصية: فهي تؤثر في سلوك صاحبها حيث نظرته لنفسه ونظرة الآخرين إليه وبالتالي فإن ذلك يؤثر في طبيعة علاقته بالآخرين، ونلاحظ أن علاقة ذوي الاحتياجات الخاصة بالعاديين تختلف تماماً عن علاقاتهم ببعضهم البعض.

2- خبرات الفرد الخاصة: والتي تسهم في تكوين أفكاره وتشكيل ميوله واهتماماته فينعكس ذلك كله على سلوكه الاجتماعي وعلاقته الاجتماعية بالآخرين.

3- التقدم العلمي والتكنولوجي: فما يحدثه التقدم العلمي والتكنولوجي من تغيرات هائلة في المجتمع يؤثر بشكل واضح على علاقات أفراد المجتمع وجماعاته.

ان نشوء العلاقات الاجتماعية بين الأفراد تحكمها ضوابط معينة وتنشأ لاعتبارات ومعايير مختلفة فالمكانة الاجتماعية للفرد والدور الذي تلعبه في الحياة الاجتماعية كفيلة بأن تحدد نوع العلاقة المراد إنشائها، فنظرة الأفراد الآخرين تحدد نوعية علاقته بهم وليست نظرة الفرد نفسها نظرة الآخرين لأن الآراء تختلف وتتعدد وذلك حسب مكانة كل فرد وحسب مصلحة كل منهم، فعلاقة المسلمين بغير المسلمين تختلف تماماً عن علاقتهم ببعضهم البعض لأن كل مجتمع لديه خصائصه التي يمتاز بها عن غيره.

المحاضرة 14: الاخلاق المهنية

الاخلاق:

استخدمت كلمة الاخلاق في مفردات اللغات المختلفة منذ ازمان بعيدة، وقد اريد بها معاني متعددة ولكن هذه المصطلحات لم تلبث ان اصبحت مصطلحاً يحمل معنى محدد رغم ان الناس درجوا على استخدامه في احيان كثيرة بغير معناه الاصطلاحي، لقد جاءت الاخلاق في اللغة وكما عرفها ابن منظور حيث قال " الخلق بضم اللام وسكونها هو الدين والطبع والسجية وحقيقته انه صورة الانسان الباطنة وهي نفسها واوصافها ومعانيها المختصة بمنزلة الخلق لصورته الظاهرة واوصافها ومعانيها ولها اوصاف حسنة وقبيحة "

الفرق بين الاخلاق واخلاقيات المهنة:

الدول والمجتمعات تنمو وتتطور بفعل مرجعياتها القيمية الأخلاقية، التي تستقي منها وتستند عليها شرعية منظوماتها الأخلاقية، التي تسيّر حياتها وتنظمها وتزن أمورها العامة والخاصة نسبة لها، ومنظومة الأخلاق، هي مجموعة القيم والمبادئ التي تبنى عليها أنظمة الدولة وقوانينها المكتوبة والمعمول بها، وغير المكتوبة التي تحرك السلوك الواعي واللاواع لمجتمعاتها أفراداً وجماعات، وعادة ما تتكون منظومات الأخلاق للمجتمعات، من موروثها القيمي التاريخي الذي صمد وما زال فاعلاً ومتفاعلاً مع العصر، ومن ما تختاره من تجاربها الحياتية الحديثة الخاصة بها، ومن ما تستقيه من تجارب المجتمعات الناجحة والمتقدمة المعاصرة لها، ومنظومة الأخلاق بشكل عام، من المفترض أن تستند لقاعدة أساسية من المفاهيم الإنسانية المحدودة، الواضحة المعاني والمتفق على مقاصدها وما تصبو إليه، وهذا ما يسمى بالمرجعية القيمية الأخلاقية، التي تستخدم كمعيار واضح ومحدد، تنطلق منها مشروعية منظومة الأخلاق المستندة عليها، وفي ظل غياب مرجعية أخلاقية لأي مجتمع، يغيب لديه المعيار القيمي الأخلاقي، الذي يحدد شرعية أو صلاحية أي من أنظمتها وقوانينه وممارساته الاجتماعية؛ ولذلك يدخل في دائرة مفرغة من التناقضات الغريبة والعجيبة، هذا عدا ضياع الحقوق والاستهانة بها، أي إن مرجعية منظومة الأخلاق، هي واحدة مع كونها منظومة مختلفة ومتنوعة، وذلك لكونها تخضع لاختبارات وتجارب، فتنجح وتكون مقبولة ومعمول بها، إذا صمدت أمام مرجعيتها القيمية الأخلاقية، وأثبتت قدرتها على خدمة جميع فئات المجتمع، بأفراده وفئاته، ومؤسساته العامة منها والخاصة، وتطوى صفحاتها، وتعتبر جزءاً من تاريخ التطور الثقافي للمجتمعات؛ إذا لم تصمد أمام مرجعيتها القيمية الأخلاقية، أو وقفت حاجزاً ضد المصلحة العامة والحممة الاجتماعية أو معطيات العصر وشروط تقدمه، وقديماً كانت المجتمعات البدائية تحل محل الدول، وكان كل مجتمع يعيش في شبه عزلة عن عالمه الخارجي، وقل

أن تجد له أنظمة أو قوانين مكتوبة ومعمول بها، ولكن مفاهيم وقيم يستند بعضها لأوهام أو أساطير وخرافات؛ يتوارثها الناس وتحرك حياتهم، ولذلك لا تجد منظومات الأخلاق لديها أي تحدٍ أو امتحان من خارجها؛ كون تطور حياة البشر آنذاك كان بطيئاً إن لم يكن شبه معدوم، وليس هنالك أحد أحسن من أحد، بشكل ملحوظ أو طاع، وليس هنالك أي قيمة أخلاقية تحرك جماعة بشرية ما، ليس لديهم لها منطق وعندهم لها تخريج أخلاقي، حتى ولو اختلف معهم البشر جميعاً، أو نراها الآن غير مستساغة، فقد كان بعض العرب يبدون بناتهم، بينما الهنود يحرقون الزوجة حية مع جثة زوجها الميت، وعند بعض قبائل إفريقيا يتم التضحية بالأطفال الذكور كقرابين للآلهة، وما شابه ذلك من أفعال وطقوس كانت تمارسها المجتمعات وبيارك فعل فاعلها ويثنى عليه، لتمسكه بها، وكان نشوء الدولة، كجسد تنظيمي فوقه يحتوي المجتمع الواحد المتشابه أو المجتمعات المتباينة في تركيبها العرقية والثقافية في ظل حدودها وتحت مظلتها الإدارية، سبب رئيسي وملح لظهور منظومة أخلاق يتعارف عليها ويعمل بها، وكلما كانت الدولة تحتوي على مجتمعات متباينة في تركيبها العرقية والثقافية واتساع رقعتها الجغرافية، كلما كان وجود منظومة أخلاق متفق عليها، مطلباً وطنياً وأمناً بالنسبة لها، ولا تكون الدولة دولة بالمعنى الحضاري الثري، إلا إذا كانت تحتوي على فئات متنوعة من السكان، متساوية نسبياً بالعدد والثروة والسلطة، مثل الرعاة والمزارعين وأهل البحر والصناع والحرفيين والتجار وأصحاب الفكر والسياسة إلخ، ويتوزع وجودهم في البوادي والأرياف والقرى والمدن الداخلية والساحلية المأهولة بأنواع السكان؛ حينها يكون الحراك الاقتصادي وتبادل المنافع الحياتية عمود نظامها وأساس تركيبها وسر وجودها وتنامي قوتها ومناعتها، وأول ما يبدأ شعب ما خطواته الأولى في سلم التنمية والنماء، تظهر حاجته جلية لمنظومة أخلاق، وتطفو على سطح مزاجه العام، مبادئ مثل المساواة والعدالة والحريّة، يبدأ بالتفكير بها ثم بطرحها وتداولها ونقاشها، حتى تنتضج هذه المفاهيم لديه وتدخل حيز المعلوم به مرجعية قيمة أخلاقية، ثم تنتقل بعد ذلك لحيز المعمول به، وهو من أنظمة وقوانين الدولة التي على أساسها تنظم العلاقة بين فئات الشعب ببعض، لتضمن ولو نسبياً مراعاة مصالح كل الفئات والأفراد، والتي تصب بالأخير للصالح العام بشكل عام، وعلى هذا الأساس يصبح الإنسان الفرد، الماهر في عمله والمنتج في مجتمعه هو ركيزة اهتمام الدولة ومحل احترام المجتمع، وهنا تظهر على السطح، قيم منظومة أخلاقية، تدعم الخير الخاص والصالح العام، تستند على مرجعية أخلاقية، تعمل كمعيار لأنظمة وقوانين الدولة وتهذب المزاج الشعبي العام وتقوي من لحمته وتماسكه، وهنالك فرق كبير وشاسع بين الأخلاق (Morals) والأخلاقيات (Ethics) فالأخلاق هي منظومة الأخلاق ومرجعيتها

القيمة الأخلاقية التي ذكرت أعلاه، أما الأخلاقيات فهي مجموعة الشروط والآداب، المتعارف عليها شفافاً أو كتابةً بين أصحاب مهنة معينة، ويبنون عليها الأنظمة والقوانين التي يعملون تحت ظلها، أي ما نطلق عليه بأخلاقيات المهنة، وعادة ما تكون أخلاقيات مهنة ما، متضاربة مع أخلاقيات مهنة أخرى؛ وذلك من سبيل حماية المصلحة الخاصة والذود عنها، أي بأنه ليس بالضرورة، بأن تكون أخلاقيات مهنة متماشية مع أخلاقيات مهنة أو مهن أخرى، أو مع الصالح العام، فكل مهنة بالطبع، تتحيز لنفسها ولمصالح العاملين بها، فدوماً مصلحة العاملين بمهنة يبيع الخضروات والفواكه، تأتي على حساب العاملين بمهنة الزراعة وتغبنهم حقهم في سعر الشراء، كما ترفع الأسعار على باقي فئات المجتمع، برغم ما تحكم العاملين بها من أخلاقيات بينية قد تكون صارمة تنظيمياً وعادلة لهم، وقس على ذلك باقي المهن، ولا ضرر من وجود منظومة أخلاقيات لكل مهنة تنظمها وتحكم العاملين بها في أي مجتمع، بل هي مطلوبة، ولكن بشرط وجود منظومة أخلاق عامة لها مرجعيتها القيمة الواضحة والمحددة والمتفق عليها في نفس المجتمع؛ حتى تقوم بضبطها وضبط أخلاقيات المهن الأخرى، والتنسيق بينها والسيطرة عليها ضمن مهنتها، كي لا تصبح ثقافة أخلاقياتها المرجع القانوني والشرعي للمجتمع، وتنتقل حتى لتحريك الوجدان الجمعي، وفي حال حدث مثل هذا، أي غابت منظومة أخلاق من مجتمع ما، وحلت محلها منظومة أخلاقيات مهنة ما، بسبب سيطرة أصحاب المهنة على مقاليد الحكم والتحكم؛ حينها يفرض أصحاب هذه المهنة التي تعمل لصالحهم فقط وتحمي مصالحهم، على حساب أصحاب المصالح الأخرى في المجتمع؛ ويرغمون على اتخاذها كمرجعية قانونية وشرعية وثقافية للمجتمع، حينها تحرك مثل هذا المجتمع منظومة أخلاقيات لا منظومة أخلاق، وفي ظل سيطرة أخلاقيات مهنة معينة على شعب ما؛ تصبح شروط وآداب (أخلاقيات) هذه المهنة، ليس فقط منظومتها التي تعبر عنها من خلال أنظمتها وقوانينها ومزاجها الجمعي العام؛ ولكن أيضاً مرجعيتها القيمة الأخلاقية التي تتحول مع الوقت لثوابت؛ لا تستطيع الفكك منها، في ظل أي محاولة إصلاحية يتطلبها العصر، فهل نحن كعرب تحركنا منظومة أخلاق أم منظومة أخلاقيات؟

مفهوم اخلاقيات المهنة:

تشير الأخلاقيات ETHICS بشكل عام إلى القيم والمعايير الأخلاقية التي يستند لها أفراد المجتمع لغرض التمييز بين ما هو صحيح وما هو خطأ ويبدو أن المجتمعات قد طورت هذه القيم والمعايير لتشكل وعاءً حضارياً لها عبر فترات زمنية متعاقبة وفي هذا الإطار يمكن أن ننظر للمجتمعات البدائية ومعاييرها الأخلاقية الصارمة ثم المجتمعات

الصناعية ومعاييرها الأخلاقية المتجددة المرنة وأخيراً المجتمع العالمي المعرفي ومعاييره الأخلاقية النسبية التي تستوعب هذا التطور الهائل في مجمل الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية غيرها.

وتتعدد المصادر التي تستند عليها الأخلاقيات في أي مجتمع من المجتمعات كما أن أهمية هذه المصادر النسبية وقدرتها على تشكيل المعايير والمبادئ الأخلاقية تختلف من مجتمع إلى آخر ومن فترة إلى أخرى، أن الدين والتاريخ والتقاليد والأعراف والثقافة القومية والوطنية والتكوين القبلي والعائلي وظهور الجماعات المرجعية والقادة والأحزاب السياسية ووسائل الإعلام وتطورها والخبرة العلمية والعملية للمجتمع تعتبر كلها مصادر تساهم في تشكيل أخلاقيات الأعمال في أي مجتمع من المجتمعات، وأن تطور مفهوم الأخلاق في مجال الأعمال قد نحي منحيين:

المنحى الأول هو الذي تم فيه الاهتمام بالمعايير والقيم الأخلاقية للأهداف والغايات المعانة من قبل منظمات الأعمال بمعنى هل أن هذه الأهداف تأخذ بنظر الاعتبار مصالح جميع الأطراف ولا تخرق القواعد العامة والناموس الأخلاقي للمجتمع، وضمن نفس المنحى يمكن أن يكون المبدأ الميكافيلي (الغاية تبرر الوسيلة) هو السائد بحيث تستخدم وسائل وأساليب وطرائق غير أخلاقية وغير مشروعة في تحقيق أهداف مشروعة وأخلاقية وصحيحة.

أما **المنحى الثاني** هو أن تشمل المعايير الأخلاقية والسلوكية الصحيحة بالإضافة إلى الغايات والأهداف والوسائل المستخدمة لبلوغ هذه الأهداف، والأمر الأكثر تعقيداً هنا هو كيفية إيجاد معايير قياس موضوعية للاعتبارات غير المالية والسلوكية في قرارات منظمات الأعمال خاصة وأن العديد من هذه القرارات لا تحتمل أن تحلل فقط معايير الكلف والعوائد المصاحبة لمثل هذه القرارات .

تعريف اخلاقيات المهنة:

تعرف اخلاقيات المهنة بأنها: " مجموعة القيم والاعراف والتقاليد التي يتفق و يتعاون عليها افراد مهنة ما حول ما هو خير وواضح وعادل من وجهة نظرهم وما يعتبرونه اساساً لتعاملهم وتنظيم امورهم وسلوكهم في اطار المهنة، ويعبر المجتمع عن استيائه واستنكاره لأي خروج عن هذه الاخلاق بأشكال مختلفة تتراوح بين الرضا والانتقاد والتعبير عنها لفضاً او كتابةً او ايماءً، وبين المقاطعة والعقوبة المادية"، وعرفها الحيارى

(1984) بأنها" المبادئ والمعايير التي تعد أساساً لسلوك افراد المهنة المستحب والذي يتعهد افراد المهنة الالتزام بها".

اهمية اخلاقيات المهنة:

إن الالتزام بالمبادئ والسلوك الأخلاقي سواء على صعيد الفرد في الوظيفة أو في مهنة معينة أو مجموعة أو منظمات الأعمال يعتبر ذو أهمية بالغة لمختلف شرائح المجتمع حيث أن هذا الأمر يقوي الالتزام بمبادئ العمل الصحيح والصادق ويبعد المنظمة عن أن ترى مصالحها بمنظور ضيق لا يستوعب غير معايير محددة تتجسد في الاعتبارات المالية التي تحقق لها فوائد على المدى القصير ولكنها ستكون بالتأكيد ذات أثر سلبي في الأمد الطويل.

وفي مجتمعاتنا النامية والإسلامية بشكل خاص فإن الإسلام يعتبر الوعاء الحضاري والإنساني الذي يطرح مفاهيم أخلاقية راقية، في مختلف مناحي الحياة استمد منها الأفراد والمنظمات قواعد عمل ومدونات أخلاقية نظرية على الأقل مقبولة وجيدة، في حين يشير واقع الحال الى وجود فجوة كبيرة بين هذا الوعاء الحضاري وبين الممارسات الفعلية لهؤلاء الأفراد و المنظمات، ولو أننا قد نجد ممارسات مشابهة في العالم المتقدم ولكن على نطاق أضيق .

وإذا ما أردنا الإشارة إلى أهم الفوائد التي يمكن أن تحصل عليها منظمات الأعمال جراء التزامها بالمنظور الأخلاقي القيمي في العمل والتي تعطي أهمية لهذا الالتزام فإننا يمكن أن نؤشر التالي :

1. لا يمكن القبول بالمنظور التقليدي للعمل والذي يرى تعارضاً بين تحقيق مصالح منظمة الأعمال المتمثلة بالربح المادي وبين الالتزام بالمعايير الأخلاقية والتي عرضت وكأنها تقلل من الكفاءة ضمن هذا المنظور التقليدي ففي إطار المنظور الحديث نجد ارتباطاً إيجابياً بين الالتزام الأخلاقي والمردود المالي الذي تحققه المنظمة وإن لم يكن ذلك على المدى القصير فإنه بالتأكيد سوف يكون واضحاً على المدى الطويل.

2. قد تتكلف منظمات الأعمال كثيراً نتيجة تجاهلها الالتزام بالمعايير الأخلاقية وهنا يأتي التصرف اللاأخلاقي ليضع المنظمة في مواجهة الكثير من الدعاوى القضائية بل والجرمية في بعض الأحيان خاصة إذا ما تمادت المنظمة وأخذت تركز كثيراً

على مبدأ الرشد والنموذج الاقتصادي بعيداً عن التوجه الاقتصادي الاجتماعي الأخلاقي.

3. تعزيز سمعة المنظمة على صعيد البيئة المحلية والاقليمية والدولية وهذا أيضاً له مردود إيجابي على المنظمة.

4. أن التوجهات الحديثة ترى أن تجاهل الأخلاقيات في العمل هو نزوح نحو المصلحة الذاتية الضيقة في حين أن الالتزام بالأبعاد الأخلاقية للعمل يضعها في إطار المصلحة الذاتية المستنيرة ومن المعلوم أن ردود فعل سلبية على التصرف اللاأخلاقي قد تنشأ من قبل المنافسين والحكومة وباقي فئات المجتمع وهذا يؤدي إلى الإضرار بسمعة المنظمة على المدى البعيد.

5. إن الحصول على شهادات عالمية وامتيازات عمل خاصة يقترن بالالتزام المنظم بالعديد من المعايير الأخلاقية في إطار الإنتاج والتوزيع والاستهلاك والاستخدام و الاعتراف بالخصوصيات والعمل الصادق والثقة المتبادلة ودقة وصحة المعلومة .

المحاضرة 15: أخلاقيات العمل ودورها في الارتقاء بالأداء الوظيفي

أخلاقيات العمل ودورها في الارتقاء بالأداء الوظيفي:

تؤدي الأخلاق دوراً مهماً في حياة الشعوب على اختلاف أجناسها وأماكن وجودها وأديانها والفلسفات التي تتبناها، وينعكس أثر الأخلاق في سلوك الأفراد بحيث يصبح سلوكهم متصفاً بالثبات والتماسك والتوافق، وعندئذ تشكل الأخلاق أحد مظاهر الضبط الاجتماعي لدى الأفراد، وتشكل دافعاً ومحركاً، وتعمق لديهم إحساسهم بالانتماء الى مجتمعهم، كما تساعدهم على التكيف مع واقع المجتمع الذي يعيشون فيه، وتعد الأخلاق بمثابة الدعامة الأولى لحفظ الأمم والمجتمعات، فهي تتصل اتصالاً وثيقاً بالعملية التربوية، باعتبارها من أهم المبادئ والقواعد المنظمة لسلوك الإنساني، وتنعكس الأخلاق على التزام الفرد بمهنته، فالمهنة وسيلة بالنسبة للفرد لتحقيق التوافق النفسي والاجتماعي بما يعود ذلك بالنفع على الفرد والمجتمع، يركز مصطلح أخلاقيات العمل لمؤسسة ما على المبادئ والقيم الأخلاقية التي تمثل سلوك العاملين، وتنبثق الاخلاق المهنية في مجملها من الأخلاق العامة التي تعلمها الإنسان في بداية حياته من الأسرة والمدرسة والجامعة

والأصدقاء والمجتمع، إذ هي بيان للقيم والمبادئ التي ينبغي ان توجه العمل اليومي الذي يقوم به الموظف العام .

ولكل مهنة في المجتمع الإنساني مرتكزات أخلاقية ومهنية يتبعها العاملون فيها، وتتكون تلك الأخلاقيات المهنية من أبعاد ثلاثة كالبعد المعرفي والبعد السلوكي الأدائي والبعد الخلقى، ويرتبط هذا الأخير بإتقان العمل والمحافظة على القيام به في إطار من الالتزام بمجموعة من المعايير والقيم، وتهتم الأخلاق بشكل رئيسي بتحقيق الثقة والمساعدة المتبادلة والعدالة في العلاقات الإنسانية، فإذا لم توجد هذه القواعد بدرجة معينة يصبح مستحيلًا من الناحية الواقعية استمرار أي نشاط، فالأخلاق الحسنة هي الأعمال التي تحقق الاتفاق بين الجميع وتعكس القوانين لتلك الاعمال.

لا ريب أن العوامل الاقتصادية لا تنفرد بالتأثير في واقع التنظيمات بل توجد الى جانبها عوامل بشرية واجتماعية ونفسية لا تقل عنها أثراً في تنظيم وضبط علاقات العمل، ويرى كثيرون من خبراء المجتمع والثقافة إن استثمار الموارد البشرية بالشكل الصحيح يتصدر بقية شروط نجاح التنظيم الإداري، فإذا كانت الأخلاق تشير الى النظام القيمي والمعايير الأخلاقية التي يستند عليها المديرون في قراراتهم المختلفة آخذين بعين الاعتبار ما هو صح أو ما هو خطأ، فإن ما نريد هنا أن نؤكد عليه هو أن الأخلاق لدى هؤلاء المدراء تتجسد بسلوكيات أخلاقية تراعي عدم خرق القواعد والمعايير والمعتقدات في المجتمع من جهة والقوانين المعمول بها من جهة أخرى، وتسعى المؤسسات التربوية إلى تحقيق جودة الأداء من خلال تعزيز منظومة اخلاقيات العمل والذي بدوره ينعكس على نمو المجتمع، ولا يمكنها تحقيق ذلك دون وجود معايير أخلاقية تنظم سير العمل، وتعزز الثقة بين المؤسسات والمستفيدين، كما إنها عنصر أساس في نجاح العلاقة مع الجمهور والموظفين والمؤسسات الأخرى، وإن الالتزام بالمبادئ والسلوك الأخلاقي سواء على صعيد الفرد، أو الجماعة، أو المؤسسات والمنظمات بمختلف نشاطاتها يعتبر ذو أهمية بالغة لمختلف شرائح المجتمع حيث إن هذا الأمر يقوي الالتزام بمبادئ العمل الصحيح والصادق.

إرساء أخلاقيات العمل في المؤسسة:

اتباع الأخلاق هو أمر يجب أن يحرص عليه كل شخص ولكن إدارة المؤسسة لن تعتمد على مدى التزام العاملين بأخلاقيات العمل بناءً على قناعاتهم الشخصية بل هي بحاجة لأن تُلزمهم بذلك كجزء من مُتطلبات العمل، فإن عدم الالتزام بأخلاقيات العمل

يؤثر على أداء المؤسسة وبالتالي فلا بد لها من الحرص على تطبيقها، لذلك فإنه من الضروري تحديد ما هو أخلاقي وما هو غير أخلاقي في عُرف المؤسسة لكي يلتزم به الجميع، في غياب ذلك فإن كل موظف يكون له مقاييسه الشخصية والتي تختلف من شخص لآخر.

كذلك فإنه لا بد من التعامل بحزم مع كل إخلال بهذه الأخلاقيات، لا بد أن يتم التعامل مع الكذب في التقارير وفي البيانات وفي التعامل بكل حزم، لا بد أن تُعامل روح العداة والإيذاء بين العاملين بالجزاء الرادع، لا يمكن ترك كل موظف يتصرف حسب ما اعتاد عليه فلا يمكن ترك الموظفين يتبادلون الألفاظ البذيئة أو يجيئون المؤامرات لبعضهم، لا يمكن أن يتم التعامل مع من لا يحترم أخلاقيات العمل بتهاون فهذا يجعل الجميع يسلك نفس المسالك، لا يمكن أن تقبل أن يكون العاملين لهم مصالح متداخلة مع مصالح المؤسسة، لا يمكن أن تقبل أن تكون روح العداة هي المنتشرة بين العاملين، لا يمكن أن تقبل أن يخدع موظفاً عميلاً أو مورداً أو مُتقدم لوظيفة، لا يمكن أن تقبل إدارة المؤسسة أن يأخذ العاملين هدايا قيّمة من الموردين أو العملاء، يجب أن يتم التعامل مع كل أمر يخص أخلاقيات العمل بكل شدة مهما كانت رتبة الشخص المخالف.

والحرص على أخلاقيات العمل هو أمرٌ أخلاقي وديني وإداري، مع الأسف فإن إهمالنا لأخلاقيات العمل يجعل العاملين لا يتعاونون والشركات لا تثق في بعضها والكل يبدأ بسوء الظن ولا يمكننا الاستفادة من خبرات بعضنا، فأخلاقيات العمل ضرورة للتطور، ولا بد أن تكون لأخلاقيات العمل أولوية أكبر بين موظفينا ومُديرينا.

وسائل ترسيخ اخلاقيات المهنة:

1. **الرقابة الذاتية:** هي إحساس الموظف أو (العامل) بأنه مكلف بأداء العمل وموتمن عليه من غير حاجة إلى مسؤول يذكره بمسؤوليته أو مراقب يراقب تصرفاته وأفعاله،

وهذا عين ما دعا إليه المولى عز وجل في قوله تعالى: «وَأَعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا فِي أَنْفُسِكُمْ فَاحْذَرُوهُ» (البقرة: 235).

والمراقبة ثمرة علم العبد بأن الله سبحانه وتعالى رقيب عليه، ناظر إليه، سامع لقوله، ومطلع على عمله وفعله في كل وقت وفي أي مكان، فالمسلم حينما يتعمق الإيمان بالله في قلبه، ويستقر في نفسه، يظهر أثره في سلوكه ومراقبته لله تعالى، ويخلص النية والقصد في عمله، ويرجو بذلك مرضاة الله وحده، ويفعل الخير ويراعي ضميره في أداء وظيفته

وانجاز عمله، والشريعة الإسلامية تربي الضمير الإنساني ليكون رقيباً على كل عامل وموظف في السر والعلن، ويخشى العقاب الأخروي أكثر من خشيته للعقاب الدنيوي، وبذلك يقيم ضميره رقيباً على نفسه، وبهذا تمتاز الأخلاق الإسلامية عن النظم والنظريات الأخلاقية الوضعية التي لا تقيم أخلاقها إلا على المنفعة، ومراعاة الظاهر فحسب.

ومن أهم سمات الرقابة الذاتية ما يلي:

1. **خشية الله تعالى ومراقبته:** حيث يشعر الموظف أو العامل أنه محاسب على عمله، لا من قبل الناس وإنما من قبل رب الناس، وليس في الدنيا، بل في الآخرة.

2. **الشعور بالمسؤولية:** حيث يشعر الموظف أنه مكلف بالعمل المناط به، ويجب عليه الالتزام بالعقد المتفق عليه.

3. **الاهتمام بالمصلحة العامة:** حيث للوظيفة هدف تحققه للدولة أو للمؤسسة.

4. **حب نفع الآخرين:** حيث ان الوظيفة من المجالات الواسعة في تقديم الخدمات للناس وتأتي أهمية الرقابة الذاتية في أنها من أهم عوامل النجاح في العمل؛ لأنها تغني عن كثير من النظم والتوجيهات والمحاسبة والتدقيق وغير ذلك، فالمراتب لنفسه صاحب نفس قوية تساعد على فعل الخير وتحثه عليه، وهو شخص قوي الإرادة يغلب عقله على هواه، ويمتنع عن المخالفة من تلقاء نفسه.

ومن المعلوم أن أي نظام بشري في العالم يمكن الالتفاف عليه، ويمكن ارتكاب المخالفات فيه دون عقوبة، لكن الوصفة الوحيدة في تطبيق النظام هي الرقابة الذاتية التي تمنع الموظف والعامل

ذاتياً من ارتكاب المخالفات، وتحثه على المزيد من العطاء، ولو أن كل موظف في مكتبه، وتاجر في تجارته، وعامل في مهنته، وصانع في مصنعه، راقب الله تعالى فيما هو مؤتمن عليه، لزداد الإنتاج، وتلاشت المشكلات الوظيفية، وتوافرت للدولة والمصلحة أموال طائلة كان

وما أجمل اللحظة التي يخدم فيها الموظف أحد الناس أو المراجعين من تلقاء نفسه دون رقيب أو مسؤول يطلب منه ذلك، فينصرف المراجع وهو يرفع يديه إلى الله تعالى يدعو لهذا الموظف الذي خدمه، بأن يوفقه الله، ويجزيه عنه خير الجزاء، فمتى استشعر كل موظف أو صاحب مهنة أو حرفة أو عمل هذا المعنى تلذذ - إن صح التعبير - بأداء عمله وواجبه، لأنه يحب الخير للآخرين راجياً بذلك الأجر من الله تعالى.

2. وضع الانظمة الدقيقة التي تمنع الاجتهادات الفردية الخاطئة: لان الممارسات الخاطئة تنتج احياناً من ضعف النظام او عدم وضوحه، ويمكن للمؤسسة ان تخصص مكتباً خاصاً للاهتمام بأخلاق المهنة يقوم عليه مجموعة من الموظفين، ولهذا الجهاز رقم هاتف خاص ساخن للتبليغ عن اي خلل في الاخلاق وسيكون مردود هذا المكتب على اداء العمل رائعاً جداً كما يجب ان توضع في مكان ظاهر بالمؤسسة لائحة للجزاءات تشتمل على الافعال والمخالفات وعدم تنفيذ الاوامر والالتزامات المكلف بها العامل.

3. القدوة الحسنة: القدوة أو القدوة في اللغة تعني الأسوة، وتدل على الشيء الذي تقتبسه وتهتدي به، وعلى هذا هناك فرق بين القدوة و القدوة الحسنة؛ فالقدوة لا يشترط فيها أن تكون حسنة، فقديمًا اقتدت الأمم التي حل عليها عذاب الله وسخطه بالأباء والأجداد، ولم يكن هؤلاء قدوة حسنة في انحرافهم عن الصواب والتوحيد، ومع هذا اتبعهم أبناؤهم وأحفادهم، فكانت نتيجة اقتدائهم بهم الهلاك، إذا لماذا اقتدى الأبناء بالأبء على الرغم من كونهم قدوة سيئة؟ ولماذا لم يميز هؤلاء ولم يتبينوا فساد القدوة التي اتبعوها؟

قد يكمن الجواب في طبيعة المجتمعات، والطبيعة البشرية التي فطر عليها الإنسان، في علم النفس اعتقاداً بأن العقل الجمعي هو دوماً أقل تحضراً من العقل الفردي؛ لأن الجماعة حين تجتمع تهيمن عليها الصفات المشتركة، ولأن التميز يتمثل في القلة دوماً؛ فالصفات المشتركة لا تمثل غير التدني في الفكر والرقي، وكذلك السطحية، لا ريب إذاً أن الحكم الذي أصدره العقل الجمعي كان السبب في الخلط والتشويش الذي أصاب الأمم السابقة، وأن العقل الفردي الذي ميّز بعض أفراد تلك الأمم كان السبب وراء تنبهم لرسالات الرسل، لذلك فإن القدوة يجب أن تعمل على تحقيق ما تريده من الآخرين في نفسها أولاً، فمن غير المعقول إصلاح الشخص لغيره وهو فاسدٌ متبَعٌ لأهوائه غير منضبطٍ، فعليه أن يتابع نفسه على الدوام فيراقبها ويقوم اعوجاجها، ويعيدها للضراط المستقيم كلما شردت، وبالأخص لا بد له من إخلاص نيته لله تعالى، فبصلاح النيّة وإخلاصها يصلح العمل وينجح، معنى القدوة عبارة عن الشخص والمثال الأعلى الذي يُقتدى به والنموذج المثالي في تصرفاته وأفعاله وسلوكه، بحيث يُطابق قوله عمله ويُصدّقه، ويكون القدوة بالنسبة لأتباعه مثلاً سامياً وراقياً، فيعملون على تقليده وتطبيق نهجه والحدو حذوه، وينبع تقليدهم إياه من الإرادة والقناعة الشخصية للمقتدي، لا بالضغط الخارجي أو الإلزام من جهة القدوة بذلك، والهدف من اتباع القدوة الرقي لأعلى مستوى

من الأخلاق والتعامل والعلم، وخير قِدوةٍ على وجه الأرض رسول الله محمد صلى الله عليه وسلم، ثم الأنبياء والمؤمنين، فقد كان رسول الله مربيّاً عظيماً وهادياً بأخلاقه وحكمته وسلوكه، فهو قرآنٌ يمشي على الأرض، قال تعالى: «لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِمَنْ كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا» (الأحزاب: 21)، أهمية القِدوة الصالحة والمطبّقة قولاً وعملاً للنهج الصحيح تجعل من الآخرين يسيرون على الطريق نفسها، ولا سيّما عند الشدائد والمحن، فعندما تثبت القِدوة ولا تزل؛ تكون المثل الأعلى وتكبر في النفوس وتعظم، وكم من شخصٍ كان يعدّ قِدوةً، لكنّه سقط عند حلول الفتن فخالف قوله واعتقاده عملاً، فنطق بكلمةٍ أريد بها باطل، أو تصرف تصرفاً خالف الصواب، فسقط من أعين الناس وخابت ظنونهم به.

شروط يجب توفرها في القِدوة:

1. الإيمان بالفكرة: يجب على القِدوة الاقتناع بما يتعلمه ويفهمه جيّداً، كي تكون نتيجة إقناع الآخرين أمراً سهلاً، فمن كانت الفكرة لديه غير واضحة أو أنّه غير مقتنع بها، فهذا سيجعل بينه وبين من يتبعه هوّة شاسعة، وبالتالي الانصراف عنه.
2. تعلّم العلم الصحيح: يجب على القِدوة أن يكون لديه العلم الكافي والصحيح والذي يؤهله لهذه المهمّة العظيمة، وعليه أن يُقنع مُقتديه بما لديه.
3. التطبيق العملي: لا فائدة من تعلّم علمٍ والعمل بما يُنافيه، ولن يقتدي أحدٌ بمثل هؤلاء بل سيتعرّضون للنقد والإعراض.
4. متابعة تحصيل العلم النافع: وعدم الانقطاع عنه، فكلما ازداد المرء علماً تفتحت مداركه أكثر وصار عنده حجة الإقناع أقوى وأبلغ.
5. التأكيد من صحّة المعلومة ودقتها: فلو كان هناك خلل في المعلومة أو خطأ وعلمَ بذلك الأتباع بعد حين فسيفقدون الثقة به، أو أنهم سينهجون نهجه في ذلك.

4. الرقابة (محاسبة المسؤولين والموظفين): المراقبة هي عملية رصد السلوك،

نظم المراقبة هي عملية رصد سلوك أشخاص أو أشياء أو عمليات للتأكد من سير العمل الطبيعي والمتوقع لها، وذلك للحماية والأمن الاجتماعي، وتكون الرقابة من

قبل المسؤول أو المدير، والسبب في الرقابة يعود إلى كون الحرص على العمل واهميته وهو سبب في نجاح المشروع الإداري.

5. تقييم الاداء الوظيفي: هو تحديد الإجراءات الصادرة عن فرد داخل بيئة العمل، ومن ثمّ دراسة نتائجها في حالة معينة، ويُساعد تقييم الأداء الوظيفي على قياس مدى قدرة الفرد على الإضافة للمؤسسة أو العملاء، ويُعرّف تقييم الأداء الوظيفي بأنه: " قياس طبيعة الأداء الوظيفي الخاص بالشخص؛ من أجل تقديم حكم حول قدراته ومدى استعداده للتطور"، ويعرف أيضاً بأنه " وسيلة تساهم في إصدار الأحكام الموضوعية على الموظفين؛ بهدف التأكد من قدرتهم على أداء المسؤوليات الوظيفية الخاصة بهم، والتحقق من طبيعة تصرفاتهم وسلوكياتهم في العمل، ومدى التحسن الظاهر على أسلوبهم في أداء مسؤولياتهم الوظيفية".

6. التحفيز: هو العملية التي تسمح بدفع الأفراد وتحريكهم من خلال دوافع معينة نحو سلوك معين أو بذل مجهودات معينة بقصد تحقيق هدف معين.

عقبات تطبيق اخلاقيات المهنة:

1. عدم تطبيق العقوبات: فمن امن العقوبة اساء الادب والعقوبة لا تتراد لذاتها، بل لتقويم سلوك الافراد والمسؤولين المنحرفين واعطاء الاخرين صورة عن الجدية في تطبيق النظام.

2. غياب القدوة الحسنة.

3. ضعف الحس الديني والوطني وتغليب المصلحة الشخصية على المصلحة العامة.

4. عدم وجود او وضوح وتفعيل النظام.

5. فقدان روح التفاهم بين المسؤولين والموظفين.

الاختبار:

س1: ماهي اهم وسائل ترسيخ اخلاقيات المهنة؟

س2: عرف الرقابة الذاتية وماهي اهم سماتها؟

