

المحاضرة الثانية: مبادئ أخلاقيات المهنة

الاستقامة / الموضوعية / السرية / الكفاءة

1- الاستقامة:

يعد مفهوم الاستقامة من المفاهيم الأساسية في اللغة والدين، وقد اشتق علماء اللغة كلمة «استقامة» من :

" القاف والواو والميم أصلان صحيحان، يدل أحدهما على جماعة ناس، وربما استعير في غيرهم. والآخر على انتصاب أو عزم " والاستقامة: ضد الطغيان، وهو مجاوزة الحد في كل شيء".
وقد "أطلق على معنى الاستقامة عدة معانٍ، منها: القصد، والإصابة، والاستواء، والنظام، والاعتدال، والرشد، والزم، وغير ذلك."
كما اتفق كثير من أهل اللغة - ومن خلال ذكر جذرها حتى الألفاظ القريبة- على أنها ترجع إلى معنى الاعتدال والتوسط، والسلامة من غضب الله تعالى.

أما في الاصطلاح الديني، فتعرف الاستقامة بأنها سلوك الصراط المستقيم، أي الالتزام بالدين القويم بلا تعوُّج عن يمينه أو يساره، ويشمل ذلك جميع الطاعات الظاهرة والباطنة، وترك المنهيات.

وقد عرفها الجرجاني بأنها «الوفاء بالعهود كلها، وملازمة الصراط المستقيم برعاية حد التوسط في كل الأمور، من الطعام والشراب واللباس، وفي كل أمر ديني ودنيوي»، مما يوضح أن الاستقامة تشمل جميع جوانب حياة الإنسان، سواء الدينية أو الدنيوية، مع مراعاة الاعتدال والعدل.

وينتقل مفهوم الاستقامة ليصبح أساساً في أخلاقيات المهنة؛ كونه يتعلق بالالتزام بالقيم الأخلاقية والمبادئ المهنية في كل تصرف وقرار، وترك كل ما يثير الشبهة.

ويمكن تحديد معنى الاستقامة في العمل من خلال النقاط الآتية:

1. الإخلاص والشفافية وحماية مصالح الآخرين:

حيث يجب على الموظف أن يؤدي عمله بصدق ونزاهة، بعيداً عن المكر والتحايل أو استغلال السلطة. كما يجب أن تكون جميع قراراته واضحة وعادلة، لا تتعارض مع مصالح العملاء أو المؤسسة، فالأولوية يجب أن تكون لها بعيداً عن أي ممارسات تخدم المصالح الشخصية.

2. الالتزام بالقوانين واللوائح واستخدام المعلومات بشكل مسؤول:

لحماية المؤسسة من مخاطر الانتهاكات القانونية والأخلاقية، يجب على الشخص / الموظف المستقيم ألا يتجاوز القواعد التنظيمية، ولا يستخدم المعلومات السرية إلا للأغراض المهنية المشروعة.

3. الإبلاغ عن الممارسات غير القانونية أو المشبوهة:

الاستقامة تتضمن مسؤولية اكتشاف الانتهاكات والإبلاغ عنها، وعدم التغاضي عن الأفعال غير الأخلاقية أو غير القانونية. ذلك ما يضمن حماية المؤسسة والزملاء والعملاء.

4. المثابرة والتفاني في أداء الواجبات:

يبدل الموظف أو العامل المستقيم جهدا مستمرا لإنجاز المهام بكفاءة وجودة، مع التركيز على العدالة واحترام الآخرين. وهذا ما يساعد على تعزيز سمعة الفرد والمؤسسة وتقوية الثقة بين الأطراف المختلفة.

• أهمية مبدأ الاستقامة في العمل:

يسهم التحلي بالاستقامة في بناء بيئة عمل ناجحة ومستقرة، إذ تُرسخ قيم النزاهة والعدل بين أفراد المؤسسة، فيسود جو من الثقة والاحترام المتبادل بين الزملاء والإدارة والعملاء. وتنعكس هذه الثقة على جودة الأداء وكفاءته، فتزداد روح التعاون والالتزام، مما يعزز سمعة المهنة ويرسخ مكانة المؤسسة. ويحقق التميز والاستمرارية في بيئة العمل.

2- الموضوعية:

تعد الموضوعية من أهم مبادئ أخلاقيات المهنة؛ وعند البحث في مفهومها نجد:

أ- لغة:

لم ترد كلمة "الموضوعية" في المعاجم اللغوية القديمة؛ فهي مصطلح ظهر في أواخر القرن التاسع عشر عندما نبّه العالم الفرنسي أميل دوركايم إلى ضرورة الدراسة الموضوعية في البحث العلمي. واقتصرت المعاجم القديمة على الجذر اللغوي للموضوعية، وهو الفعل وَضَعَ، والوَضْع: ضَدَّ الرِّفْعَ، وَضَعَهُ يَضَعُهُ وَضْعاً وَمَوْضُوعاً، وَتَوَاضَعَ الْقَوْمُ عَلَى شَيْءٍ: اتَّفَقُوا عَلَيْهِ، وَأَوْضَعْتُهُ فِي الْأَمْرِ إِذَا وافقته فيه على شيء، وَوَضَعَ الشَّيْءُ فِي الْمَكَانِ: أَثَبَّتَهُ فِيهِ. ويأتي الفعل وَضَعَ بمعنى إثبات الشيء والاتفاق عليه.

ووفقاً لمعجم اللغة العربية المعاصرة، فإن الموضوعية مصدر صناعي من مَوْضُوع، وتعني الحيادية وعدم التحيز، فـ"موضوعية حكم" تعني أنه *خالٍ من أيّ تحيز خاصّ."

ب- اصطلاحاً:

تعني الموضوعية في الاصطلاح الحيادية وعدم التحيز، والابتعاد عن أي غاية شخصية، بحيث تظل الحقائق العلمية مستقلة عن قائلها وبعيدة عن التأثير بهواهم وميولهم ومصالحهم. وعكس الموضوعية الذاتية، وهي مصدر صناعي من ذات، وتشير إلى النزعة التي تدفع الفرد إلى تحكيم ذاته في إصدار الأحكام أو تكوين الآراء والانطباعات.

ارتبط مفهوم الموضوعية في مناهج البحث العلمي بمفهومين آخرين هما: **التجرد والحياد**؛ حيث يشير التجرد إلى الانفصال عن كل المؤثرات النفسية والاجتماعية، وعن التصورات السابقة من العقائد أو الأهواء والميول والرغبات، ويعد هذا المعنى مرادفاً للموضوعية. أما الحياد فيدل على الامتناع عن الميل عند بحث قضية معينة، والوقوف موقف العدل والإنصاف، أو التوقف في المسألة المبحوثة لحين تبين الأدلة. وفي البحث العلمي، يعني الحياد ألا ينصر الباحث رأياً أو مذهباً ضد آخر قبل التحقق من صحته.

• الموضوعية وأخلاقيات المهنة:

تمثل الموضوعية في الإطار المهني أحد أهم المعايير الأخلاقية التي توجه أداء العاملين داخل المؤسسات. فهي تمكن الأفراد من اتخاذ قرارات عادلة ومتوازنة، قائمة على الأدلة والحقائق، بعيداً عن المصالح الشخصية أو التأثير بالعوامل النفسية. كما تعزز الموضوعية الاستقلالية الفكرية وتحافظ على نزاهة الأداء المهني، الأمر الذي يساهم في بناء بيئة عمل يسودها الاحترام والثقة والمصادقية.

وتعد الموضوعية أيضاً أساساً للعدالة والمساءلة المهنية، إذ تساعد العاملين على فهم المواقف وتحليلها بوعي ومسؤولية، وتحدّ من تأثير الانفعالات الذاتية في الحكم أو اتخاذ القرار. ومن ثم، فهي تساهم في تحقيق الكفاءة والالتزام في العمل، وتعزز سمعة المؤسسة ومكانتها في المجتمع المهني.

3- السرية:

يُعدّ الحفاظ على السر المهني من أهم واجبات العامل وفقاً لقانون العمل الجزائري ومبدأ حسن النية في تنفيذ العقد، إذ يُعتبر إفشاؤه خطأً جسيماً يُعرض العامل للتسريح التأديبي، لما له من أثر في زعزعة الثقة واستقرار علاقة العمل.

أ- مفهوم السر المهني:

يتركب المصطلح من كلمتين: (السر / المهني)

- **السر:** هو ما يكتمه الإنسان في نفسه ويخفيه عن الآخرين، ويقابله الجهر والعلانية، كما في قوله تعالى: "الذين ينفقون أموالهم بالليل والنهار سراً وعلانية فلهم أجرهم عند ربهم ولا خوف عليهم ولا هم يحزنون". ويعرّف بأنه واقعة أو معلومة يقتصر العلم بها على عدد محدود من الأشخاص لمصلحة يقرّها النظام.
- **المهني:** من المهنة (تم تعريفها سابقاً) وهو قيد للسر بحيث لا يمكن اعتبار سوى الأسرار التي تدخل في مهنة العامل، أو تلك التي يتحصل عليها بحكم مهنته أي عمله.
- **والسر المهني هو:**

"كل ما يطلع عليه صاحب المهنة أثناء ممارسته لمهنته أو بمناسبة أو بسببها، ويكون في إفشائه ضرر يلحق بشخص أو عائلة أو شركة، أو يتعارض مع طبيعة الوقائع أو الظروف التي أحاطت بالموضوع."

وهو أيضا: "كل المعلومات أو الأسرار المرتبطة بالصناعة أو التجارة، والتي قد يؤدي إفشاؤها إلى زعزعة الثقة في التاجر أو الصانع، وكذلك المعلومات التي جرى العرف على وجوب كتمانها."

وحسب تعريف الفقه الفرنسي هو: "كل المعلومات والبيانات التي يطلع عليها العامل من خلال عمله أو بمناسبته، ويلتزم بكتانها بحكم القانون أو بناءً على طلب صاحب العمل أو وفقاً لما جرى عليه العرف المهني، وذلك لما قد يترتب على إفشاؤها من ضرر بالمنشأة أو بعالمها أو بمصالح صاحب العمل، سواء كان هذا الضرر مباشراً أو غير مباشر."

ب- أشكال الالتزام بالسرية المهنية:

يمكن تصنيف أشكال الالتزام بالسرية المهنية إلى التزامين أساسيين وفقاً لما ورد في المادة 7 فقرة 8 من القانون 11/09، كما يلي:

➤ **الأول هو التزام العامل بعدم إفشاء المعلومات المهنية المتعلقة بالتقنيات والتكنولوجيا وأساليب الصنع والتنظيم، وكل ما يتصل بالإنتاج والمعاملات التجارية والصناعية والعلماء، حمايةً لمصلحة المؤسسة واستقرارها. ويُعد إفشاء هذه المعلومات خطأً جسيماً يعاقب عليه بالتسريح التأديبي وفقاً للمادة 37 من القانون 11/09، استناداً إلى مبدأ حسن النية في تنفيذ عقد العمل.**

➤ **أما الثاني فهو التزام العامل بعدم كشف مضمون الوثائق الخاصة بالمؤسسة ذات الطابع السري، مثل المخططات والرسومات والوثائق التنظيمية، ويحظر إفشاؤها كلياً أو جزئياً بأي وسيلة كانت. ويستثنى من هذا الالتزام حالتان فقط: إذا فرض القانون الإفشاء أو أذنت به السلطة السلمية المختصة.**

ويترتب على مخالفة أي من الالتزامين المسؤولية التأديبية والتعويض عن الأضرار الناتجة عن زعزعة الثقة والإضرار بمصالح صاحب العمل.

4- الكفاءة:

لغة هي: الماثلة في القوة أو هي أهلية الشخص في القيام بعمل، وقدرته عليه

وتُعرف الكفاءة بأنها: "مجموعة الاستعدادات والمعارف لدى الفرد في الميادين المختلفة"، بينما تعرف الكفاءات بأنها "قوائم تمثل بيانات يكون بعض الأشخاص أكثر تحكماً فيها من الآخرين، مما يجعلهم أكثر كفاءة في بعض الوضعيات". ويرى Mintzberg في كتابه Administrative Behaviour أن الكفاءة هي "القدرة على اختيار المسلك الذي يحقق أفضل نتيجة بتطبيق الموارد المتاحة، أي أن الكفاءة تعني الوصول إلى هدف المنظمة بفعالية". وتمارس الكفاءة بالارتباط مع هدف محدد أو وضعية ينتظر الوصول إليها مسبقاً.

وهي أيضاً: الجدارة والاستحقاق، وهو القدرة على القيام بالوظيفة وتنفيذ مهامها وتحقيق أهدافها بكل فعالية ونجاعة.

وترتبط الكفاءة المهنية بـ " بما يمتلكه المورد البشري من قدرات وكفاءات ومهارات إبداعية يمكن لإدارة الموارد البشرية الاستفادة منها لتحقيق مستويات عالية من الأداء والإنجاز".

مستويات الكفاءة

الكفاءة تنشأ من تجميع وتراكم العديد من العناصر، وهي:

1-البيانات

البيانات هي المادة الخام أو الحقائق المتعلقة بالأحداث والتي يمكن التعرف عليها وقياسها. غالبا ما تكون مستقلة عن بعضها، أي أننا غير قادرين على فهمها بالكامل بمفردها، ولكن عند تجهيزها وتنظيمها تصبح معلومات يمكن الاستفادة منها إداريا.

2-المعلومات

المعلومات هي ناتج معالجة البيانات تحليليا أو كتابيا لاستخلاص ما تحتويه هذه البيانات، أو الإشارة إليها من خلال مؤشرات وعلاقات ومقارنات وميزانيات ومعادلات وغيرها. وتتميز المعلومات بخصائص يجب توافرها لتكون فعالة:

- التوقيت السليم: أي وصول المعلومات المطلوبة للإدارة في الوقت المناسب.
- الدقة: أي صحة المعلومات، ووصف الأمور بدقة.
- الملاءمة: أي تطابق المعلومات مع الاحتياجات الفعلية.
- الشمول: أي شمولية المعلومات بما يساعد على وضوح الرؤية عند اتخاذ القرار.
- قابلية القراءة: أي تقديم المعلومات بطريقة يسهل فهمها واستيعابها.

3-المعرفة

المعرفة بإطارها الشامل هي كل ما يتحقق ويحصل عليه الإنسان بواسطة حواسه، وحده، وبحته من معان أو مفاهيم أو تصورات أو أفكار أو ملاحظات أو خبرات أو معلومات...، لإشباع الشغف الفطري لفهم ما يحيط به من عوالم.

تتحول البيانات إلى معرفة عندما تساعدنا على اتخاذ القرارات. وتصبح المعرفة ذات قيمة عالية إذا بنيت علاقتها بين العاملين داخل المؤسسة ومع العملاء والمستفيدين في البيئة الخارجية، فالاستفادة العملية من المعرفة تضيف قيمة فعلية، وتؤدي إلى ابتكار مهارات ومعارف جديدة وتحقيق التميز المؤسسي.

4-الخبرة

الخبرة هي الممارسة الفعلية للعمل على مدى فترة زمنية طويلة، والتي ينتج عنها معرفة دقيقة عن العمل نتيجة الممارسة العملية.