

أخلاقيات المهنة

أخلاقيات المهنة هي مجموعة من القواعد والمبادئ والمعايير السلوكية والأخلاقية التي يجب أن يصاحبها ويتعهد صاحب المهنة القيام بها في مهنته تجاه العمل وعناصره من العملاء والزملاء والمرؤوسين والرؤساء والمهنة والمجتمع والنفس والذات، وبشكل أساسي لتعاملهم وتنظيم أمورهم وسلوكهم في إطار المهنة، لذلك من الضروري التعرف على أهم المفاهيم التي اطرحتها بهذا المصطلح ، والاحاطة بجميع المواضيع المرتبطة به.

مفهوم أخلاق المهنة

يحسن بنا ونحن نستعرض أخلاقيات المهنة أن نبدأ أولاً بتعريف الأخلاق)) ومن ثم تعريف ((المهنة)) لغة واصطلاحاً ، وحتى يكون ذلك توطئة لما بعده ذلك أن الأخلاق منظومة متكاملة تنظم العلاقات البشرية جميعاً، وعليها تقوم بالحياة الاجتماعية والاقتصادية، والسياسية.

1. تعريف الاخلاق لغة واصطلاحاً

الأخلاق لغةً : جمع خُلُق، وهو السجية والطبع.

الأخلاق اصطلاحاً : فقد تعددت تعريفات علماء التربية لمعنى الأخلاق، ونوى المختار منها أن الخُلُق : ((هيئة للنفس راسخة عنها المرشح الأفعال بسهولة ويسر، من غير حاجة إلى فكر وروية)) ، فإن كانت الهيئة بحيث يكون للمرشح عنها الأفعال الجميلة عقلاً وشرعاً سميت الهيئة: خُلُقاً حسناً، وإن كان الصادر منها الأفعال القبيحة سميت الهيئة: خُلُقاً سيئاً . فالخُلُق إنما هو حصيلة التفاعل بين الصفات الفطرية والمكتسبة ؛ بحيث تصبح عادة خاضعة للمبادئ والقيم الوحي لتنظيم حياة الفرد والمجتمع .

2. تعريف المهنة لغة واصطلاحاً

١ - المهنة لغة: الحِذْق بالخدمة والعمل ونحوه

و اصطلاحاً يرى بعض الباحثين أن للمهنة إطلاقين ، عام ، وخاص

أ - الإطلاق العام: بذل النفس في صناعة أو عمل، ولو بدون مقابل.

ب - الإطلاق الخاص وهو المراد عند إطلاق مصطلح المهنة ؛ فنطلق على النشاط الحياتي الذي يتخذه المرء وسيلة لكسب معاشه و إعالة أهله)).

أما التعريف المختار للمهنة فإننا نرى انه : (مجموعة من الأعمال تتطلب مهارات معينة يؤديها الفرد).

3. اخلاق المهنة اصطلاحاً

أخلاقيات المهنة وهي المعايير التي تضبط تصرف الفرد في المجتمع، ومثلها تلك الخاصة بالعمل ، وهي مجموعة من القواعد والآداب السلوكية والأخلاقية التي يجب أن يتصف بها الشخص محترف في أداء وظيفته ، وتحمل مسؤوليته تجاه عمله، ومجتمعه وتجاه نفسه واحترامه لذاته .

إذ تعد أخلاقيات المهنة فئة فرعية من منظومة الأخلاق البشرية الجيدة عامة ، ويطلق عليها البعض آداب المهنة فهي التي تجعل الموظف متأدباً بالخلق العملي والمهني للوظيفة ، فلا تعتمد الوظيفة على إنجاز العمل فقط ، بل التخلق بالسلوكيات الحميدة ، وتختلف التعريفات المعتمدة أخلاقيات المهنة وتعدد، ومن هذه التعريفات ، هي مجموعة القيم والنظم المحققة للمعايير الإيجابية العليا المطلوبة في أداء الأعمال الوظيفية والتخصصية، وفي أساليب التعامل داخل بيئة العمل، ومع المستفيدين، وفي المحافظة على صحة الإنسان، وسلامة البيئة .

بينما يعرفها آخرون على أنها (مجموعة القواعد والمبادئ المجردة التي يخضع لها الموظف في تصرفاته في إنجاز مهام العمل ، ويحتكم إليها في تقييم سلوكه ، وتوصف بالحسن أو القبح) .

4. اهمية اخلاق المهنة للفرد والمجتمع

لا يمكن للحيان ان تستقيم بدون أخلاق ولا العمل كذلك ، فالعمل لا يستقيم ولا يثمر الثمرة المرجوة منه بدون أخلاق تحكم مساره ذلك أن العمل المهني يحتاج إلى رباط وثيق مع الأخلاق ليكون له انعكاس ايجابي على مسيرته ليؤدي إلى قطاف محمود للثمرة المرجوة منه في كافة مجالاته التي يتعامل بها كافة الأطراف.

لذلك فإن أداء العمل الموكل للمرء مع التحلي بكل ما للمهنة من قيم واخلاق ومثل عليا يحقق كسب المرء رضا الله وثوابه ، قال تعالى: {وَالَّذِينَ صَبَرُوا ابْتِغَاءَ وَجْهِ رَبِّهِمْ وَأَقَامُوا الصَّلَاةَ وَأَنفَقُوا مِمَّا رَزَقْنَاهُمْ سِرًّا وَعَلَانِيَةً وَيَدْرَءُونَ بِالْحَسَنَةِ السَّيِّئَةَ أُولَئِكَ لَهُمْ عُقْبَى الدَّارِ} الرعد : ٢٢.

كما يساعد الفرد على اكتساب قوة الإرادة، وسلوك الطريق القويم، والاهتداء بهذه الأخلاق في الحياة العملية، مما ينعكس بطبيعة الحال إنجاز الأعمال وزيادة الإنتاج ؛ حيث نتيجة تمسكه بالقيم العليا والأمانة والصدق، وتحمل المسؤولية ، كما انه يكون خير وسيلة للقضاء على مشكلة ازدياد الجرائم والانحرافات ، ويحقق مكاسب عدة للعمل وصاحب العمل والعامل ذاته ، بل وللمجتمع اجمع ، وعلى النحو التالي :

أما العامل : فقد ازدادت حاجته إلى خلق الرحمة من قبل صاحب العمل، والإحسان والرعاية، خصوصاً بعد أن استغني صاحب العمل عن الأيدي في بعض المهن والوظائف؛ باتباع نظام الميكنة والآلة مع دخول الآليات الخطرة والمعقدة، لذلك لم يعد هناك مكان المتكاسل او متقاعس .

الصاحب العمل : ازدادت حاجته إلى عامل يحمل من الخلق و الصدق والأمانة والمبادرة ، يعمل على ملاحقة التطور السريع لتعزيز افضل انتاجية ممكنة، المستفيد ازدادت حاجته إلى خلق الإتقان والنصح واللياقة بعد أن تعددت المنتجات وتفاوتت أشكالها وتفاوتت قيمها وقيمتها ، وازدادت الإجراءات المتبعة.

والمجتمع ازدادت حاجته إلى خلق التعاون والعلم وحسن السمعة ، نظرا لارتباط نسبة الصادرات بحسن السمعة الإنتاجية، والإتقان؛ التي لا تكون إلا باتباع القواعد العلمية مع تعاون العاملين والمؤسسات خدمة للصالح العام .

وقد كشفت نتائج إحدى الدراسات وجود علاقة دالة بين نسق (القيم) أو - الأخلاقيات والقدرات الإبداعية، كما كانت هذه العلاقة من الوضوح بحيث تشير إلى انتظام الأخلاقيات كعناصر هامة وأساسية في البناء الشخصي للفرد المبدع، أو كمناخ نفسي تنتظم في ظله ممارسة الأداء الإبداعي، فقد تبين أن المرتفعين في الأداء الإبداعي يحصلون على درجات مرتفعة على عدد من الأخلاقيات مثل الإنجاز، والاستقلال، والصدق والاعتراف... مقارنة بالمنخفضين في الأداء الإبداعي .

5. التمييز بين اخلاق المهنة وقواعد السلوك الوظيفي

أخلاقيات المهنة هي عبارة عن توجيهات منشأها (مصدر وجودها) القيم والمبادئ ، تعنى بالتصرف اللائق أثناء ممارسة الأنشطة المهنية ، فهي تشير إلى ما ينبغي للشخص فعله، والتي يترتب على مخالفتها شجب المجتمع واستنكاره وتأييب الضمير .

اما قواعد السلوك الوظيفي فهي مجموعة من القوانين والتشريعات التي تنظم عمل الممارسين للمهنة والتي تستند في وجودها الى التشريعات والانظمة القانونية التي تحكم العمل الوظيفي ، وغالباً ما يترتب على انتهاكها عقوبات قانونية محددة مسبقاً .

كما ان اخلاقيات المهنة تعد أوسع نطاقاً كونها ترتبط بجميع مجالات العمل الوظيفية منها وبل وحتى نطاق العمل ضمن القطاع الخاص على مختلف تشكيلاته ، اما قواعد السلوك الوظيفي فهي لا تخاطب الا الاشخاص المرتبطين بمؤسسات الدولة والقطاع العام وهو ما يطلق عليه وصف الموظف .

ورغم التفاوت بين المفهومين الا ان كل منهما يعزز ويكمل الجانب الآخر فأخلاقيات المهنة غالباً ما تحتاج تحتاج إلى تععيد وتأسيس وتنظيم وذلك عن طريق تحديدها وبيان الجزاء المترتب على مخالفتها وعندها تنتقل من كونها قواعد اخلاقية الى قواعد السلوك الوظيفي .

القيادة الأخلاقية

ما هي القيادة الأخلاقية؟ أهميتها، وخصائصها، وأمثلة عليها
أصبحت القيادة الأخلاقية مهمة في بيئة المؤسسات الحديثة والديناميكية اليوم لأنها تساعد القادة على العمل واتخاذ قرارات مبنية على قيم لها أساس قوي في العدالة والأخلاق.
مع ازدياد وعي الجمهور بالحوكمة المؤسسية والمسؤولية، تزداد الحاجة إلى الأفراد الذين لديهم القدرة والاستعداد ليس فقط لتحقيق النتائج ولكن أيضاً للقيام بذلك بطريقة صحيحة وقانونية.
يهدف هذا البحث إلى مناقشة تعريف القيادة الأخلاقية، ومبادئها، ونظرياتها، ولماذا تعتبر القيادة الأخلاقية مهمة لبناء منظمات مسؤولة.

تعريف القيادة الأخلاقية

يتم تعريف القيادة الأخلاقية على أنها أسلوب من القيادة يأخذ الأخلاق والعدالة في الاعتبار عند اتخاذ القرارات.
تشمل القيادة بالأخلاق القيادة بالمثل واتخاذ القرارات بناءً على مجموعة من المبادئ الأخلاقية، ومراعاة العدالة والاحترام في التعامل مع أصحاب المصلحة.
تحتوي تعريف القيادة الأخلاقية وفقاً لمؤلفين مثل براون وتريفينو (2006) على توضيح توجيه الاتصال، وتعزيز، وكذلك تمثيل السلوك الأخلاقي بين القادة.

نظرية القيادة الأخلاقية

توجد عدة نظريات تحاول تفسير كيف تؤثر الأخلاق في القيادة على النجاح وثقافة المنظمة.
أحد النماذج البارزة هو نظرية القيادة الأخلاقية، التي تقترح أن القادة الأخلاقيين يميلون إلى تعزيز بيئة عمل مع سلوكيات أخلاقية.
تربط هذه النظرية ممارسات القيادة بمبادئ القيادة الأخلاقية، والتي تشمل العدالة، والشفافية، والمساءلة.

أهمية القيادة الأخلاقية

تتجاوز أهمية القيادة الأخلاقية دور القائد في اتخاذ القرارات.
تحدد القيادة الأخلاقية الثقافة التنظيمية، ومناخها الأخلاقي بشكل خاص، الذي يعرف سلوك الموظفين المناسب والعلاقات.
عادة ما تتمتع منظمة بها أخلاقيات قيادة في مكان العمل بمستوى أعلى من الثقة، والرضا، والولاء بين الموظفين.
هذا لأن الموظفين يشعرون بالأمان أكثر إذا كانوا يعتقدون أن قادتهم يتصرفون بأخلاق في القرارات القيادية وأنهم يتلقون معاملة عادلة ومنصفة.
علاوة على ذلك، تعتبر القيادة الأخلاقية مهمة حقاً في إنشاء وصيانة الصورة التنظيمية.

خصائص القيادة الأخلاقية

توجد أنماط مختلفة من القيادة الأخلاقية، لكنها جميعًا تشترك في خصائص شائعة تحددتها. تشمل 6 مبادئ شائعة في القيادة الأخلاقية ما يلي:

1. النزاهة

النزاهة هي واحدة من الخصائص الرئيسية للقادة الأخلاقيين. يمتلك أتباع القيادة بالنزاهة عزيمة كبيرة، ويكونون صادقين وشفافين تجاه موظفيهم. لن يكونوا قادرين على التنازل عن الأخلاق الشخصية أو التنظيمية أثناء الحصول على عقود العمل. إنهم لا يمارسون فقط ما يبشرون به، بل يحافظون أيضًا على مستويات عالية من النزاهة والأخلاق، حيث يواجهون تحديات مختلفة، أو عند اتخاذ قرارات صعبة. تعتبر نزاهة القيادة أساسية لأنها تبني الثقة لدى الموظفين وغيرهم من أصحاب المصلحة، مما يمكن بيئة من الصدق والانفتاح.

2. العدالة

تعتبر الأخلاق العدالة عنصرًا أساسيًا في عملية اتخاذ القرار. يضمن القادة الأخلاقيون أن يتم معاملة كل موظف بالتساوي عند اتخاذ القرارات في مكان العمل، متجنبين التحيز الشخصي. هناك تناسق، مما يضمن أن يُحاسب الجميع على نفس التوقعات في المنظمة. علاوة على ذلك، تشجع العدالة التعاون داخل الفريق، حيث يشعر الموظفون بالرضا لأنهم يعتقدون أن عملهم سيُكافأ بشكل عادل وأن أي شكوى يطرحونها ستُعالج بعدالة.

3. الاحترام للآخرين

واحدة من خصائص القيادة الأخلاقية هي التركيز على احترام الآخرين. يفهم القادة الأخلاقيون ويقدررون القيمة الجوهرية لكل فرد، بغض النظر عن موقفهم في المنظمة. يشجعون الانفتاح على الأمور المتعلقة بالتنوع في الأفكار، والتفكير، والأفراد، مما يضمن أن كل شخص في المنظمة، سواء كان عميلًا أو صاحب مصلحة، مُقدَّر كشخص. يظهر هذا الاحترام كاستعداد للاستماع إلى الجميع، حيث تُسمع كل صوت، مما يشجع على بيئة عمل تعاونية وشاملة.

4. المسؤولية

القادة الأخلاقيون مسؤولون تمامًا عن القرارات التي يتخذونها وعواقب تلك القرارات. هم مسؤولون عن جميع الانتصارات وجميع الهزائم، معترفين بالأخطاء واتخاذ إجراءات تصحيحية عندما تسير الأمور بشكل خاطئ. تمتد هذه المسؤولية إلى المؤسسة، بما في ذلك القادة الأخلاقيين الذين يجب أن يشرفوا على توافق ممارسات أعمالهم مع قيم ومبادئ المجتمع والمجتمع بشكل عام. يعزز القادة الأخلاقيون المساءلة داخل المؤسسة لأنهم يحتضنون المساءلة الشخصية نيابةً عن الشركة.

5. التعاطف

هناك أيضًا خاصية أخرى من خصائص القيادة الأخلاقية، وهي التعاطف. يتطلب التعاطف القدرة على فهم مشاعر الآخرين، مما يمكن القائد من أن يكون أكثر استجابة لأعضاء فريقه. يستثمرون جهدهم في الاستماع إلى الموظفين، ومعرفة صعوباتهم، بالإضافة إلى تقديم يد المساعدة عند الحاجة. تبني القدرة على الانخراط عاطفيًا مع الآخرين علاقات قوية وموثوقة داخل الفريق، وتخلق الجو الذي يشعر فيه كل موظف بالدعم والتقدير.

6. الشجاعة

تتطلب القيادة الأخلاقية الشجاعة، وهي الخيار لفعل الشيء الصحيح بغض النظر عن الظروف. يكون القادة الأخلاقيون أيضًا مهيين لمواجهة السلوك غير الأخلاقي، سواء داخل المنظمة أو خارجها. هم مستعدون لاتخاذ تدابير يرون أنها صحيحة، والتصرف بشكل يتعارض مع ما يتوقعه المجتمع منهم. هذه الشجاعة ضرورية للحفاظ على النزاهة الأخلاقية في أي وقت يتعرضون فيه لضغوط كبيرة، وتعمل كإلهام للبقية. اختيار القيام بالشيء الصحيح بشكل مستمر سيساعد القادة الأخلاقيين على الاستمرار في تنمية المعايير الأخلاقية الصحيحة داخل المنظمة.

تقود هذه الخصائص القادة الأخلاقيين إلى نموذج ورعاية بيئة دافئة وداعمة، وبالتالي تعزز القيادة الأخلاقية كثقافة تنظيمية.

الأخلاق والقيادة

العلاقة بين الأخلاق والقيادة ضرورية لنجاح المنظمة. يُفترض أن القادة يضعون مثالًا نبيلًا يتبعه الآخرون، مما يضمن سريان أخلاقيات القيادة داخل المنظمة. لا يؤثر القائد الأخلاقي على سلوك الموظفين فحسب، بل يساعد أيضًا المنظمة في تحقيق معايير أخلاقية عالية على جميع مستويات السياسة.

تتجاوز القيادة تحقيق الأهداف التنظيمية؛ فهي تحقيق تلك الأهداف بالطريقة الصحيحة. تفرض أخلاقيات القيادة أن الأهداف يمكن أن تتحقق دون الحاجة للتضحية بالمبادئ أو النزاهة.

أمثلة على القيادة الأخلاقية

هناك العديد من الأمثلة على القادة الذين طبقوا القيادة الأخلاقية في الممارسة العملية. على سبيل المثال، نيلسون مانديلا هو نموذج للقيادة الأخلاقية لأنه أظهر مبادئ القيادة الأخلاقية. تنطبق مقترحات الكفاءة والنزاهة بالكامل في حالته لأنه عمل من أجل العدالة والمساواة والإنصاف مستخدمًا القيادة، وقد تحمل تكاليف شخصية كبيرة في هذه العملية. يُظهر ذلك كيف يمكن أن تسير القيادة والأخلاق جنبًا إلى جنب لإحداث تغيير إيجابي.

مثال آخر من الشركات الحديثة هو الشركات التي تعد بالقيادة الأخلاقية، مثل الشركة التي تنتج منتجات الهواء الطلق المعروفة باسم باتاجونيا، والتي تلتزم بمعايير الحركات البيئية وحقوق العمال. تُظهر هذه الأمثلة للقيادة الأخلاقية أن القيادة الأخلاقية في أي منظمة يمكن أن تؤدي إلى صورة علامة تجارية أكثر مسؤولية واحترامًا.

لماذا تعتبر الأخلاق مهمة في القيادة؟

معرفة لماذا تعتبر الأخلاق مهمة في القيادة أمر حيوي لأي شخص يرغب في أن يصبح قائدًا. يقوم القادة الأخلاقيون بإنجاز الأمور، لكنهم يفعلون ذلك بطريقة تصب في مصلحة المجتمع الأكبر. تتيح الأخلاق في القيادة للناس الثقة في قادتهم والمنظمات، مما يضمن تطابق الممارسات التنظيمية مع القيم المجتمعية.

علاوة على ذلك، يمكن أن تؤدي القيادة في غياب الأخلاق إلى كوارث تنظيمية، وعمليات احتيال، وفي النهاية تقويض ثقة أصحاب المصلحة. اليوم، من المرجح أن يتلقى السلوك غير الأخلاقي الضوء، وقد يضر هذا بالمنظمات التي لا تمارس أخلاقيات القيادة.

الخاتمة

في الختام، تُعتبر القيادة الأخلاقية واحدة من العناصر الرئيسية للقيادة الحديثة التي تفترض أداء النشاط بشكل عادل وشفاف. وفقًا لقيم القيادة الأخلاقية، يُزرع القادة الثقة، ويعززون الثقافة التنظيمية الإيجابية، وصورتها لتعزيز فهمك للقيادة الفعالة.

الأسئلة الشائعة

ما هو أفضل مثال على القيادة الأخلاقية؟

من الأمثلة العظيمة على القيادة الأخلاقية هو القائد الذي يمارس الأفعال الأخلاقية من خلال النزاهة والصدق والعدل. يمكن للمرء أن يستحضر أمثلة محددة، مثل نيلسون مانديلا، الذي أولى الأولوية للمصالحة بدلاً من الانتقام وسعى لتحقيق العدالة في جنوب أفريقيا الجديدة، فقط بشرط أن تكون الأخلاق هي الأساس.

ما هي المبادئ الأخلاقية الخمسة للقيادة؟

المبادئ الأخلاقية الخمسة للقيادة هي:

1. **النزاهة:** أن تكون صادقاً وتمتلك معايير أخلاقية قوية.
2. **الاحترام:** أن تكون عادلاً ومحترماً تجاه الآخرين.
3. **الشفافية:** أن تكون منفتحاً وشفافاً بشأن القرارات.
4. **المسؤولية:** تحمل المسؤولية عن الأفعال والنتائج اللاحقة.
5. **العدالة:** تقليل التحيزات والحفاظ على العدالة في العملية.

من هم خمسة قادة أخلاقيون؟

إليك خمسة قادة أخلاقيون معروفون بنزاهتهم وممارساتهم الأخلاقية:

- **نيلسون مانديلا:** عمل من أجل العدالة وحقوق الإنسان والمصالحة.
- **المهاتما غاندي:** دعم الأفعال غير العنيفة وطرق الاستئناف الأخلاقية للسلطات.
- **مارتن لوثر كينغ الابن:** كان مدافعاً عن حقوق المدنيين لكنه استخدم تكتيكات غير عنيفة.
- **وارن بافيت:** مشهور بممارساته التجارية الأخلاقية وكذلك الأعمال الخيرية.
- **جاسيندا أديرن:** معروفة بكونها رحيمة وكذلك بحكمتها الأخلاقية.

أخلاقيات التسويق

ما هي أخلاقيات التسويق؟

ما المقصود بأخلاقيات التسويق؟

تعرف أخلاقيات التسويق Marketing Ethics بأنها المبادئ والقيم الأخلاقية التي يجب على الشركات اتباعها عند القيام بأي نوع من الاتصالات التسويقية، حيث تُعد أخلاقيات التسويق مجموعة من المبادئ التوجيهية العامة التي تساعد الشركات على اتخاذ القرارات الصحيحة المتعلقة بوضع استراتيجيات التسويق الجديدة الخاصة بها، هذا وتعتمد أخلاقيات التسويق على الحكم الشخصي للأفراد في التفريق بين الخطأ والصواب، ولا يمكن اعتبار أي سلوك غير أخلاقي بأنه غير قانوني، فمعايير تقييم الأخلاق المتعارف عليها في المجتمعات تختلف عن معايير القانون التي يمكن للدولة أن تحاسب المخالفات المندرجة تحتها، ففي حال قيام الشركة بأداء الأنشطة أو الأعمال بأساليب مخالفة للقيم المتعارف عليها فإنه يطلق عليها سلوكيات غير أخلاقية، هذا وتعمل أخلاقيات التسويق على تعزيز مفهوم النزاهة والصدق لدى الشركات والذي بدوره يعمل على تقليل محاولات إلحاق الضرر بالمنافسين بأساليب غير أخلاقية.

ما هي مبادئ أخلاقيات التسويق؟

تؤثر أخلاقيات التسويق بشكل مباشر على ثقة العملاء بمقدمي الخدمات أو الشركات المصنعة بالإضافة إلى خلق صورة إيجابية لأنفسهم تساهم بشكل أو بآخر في تنمية الأعمال والحفاظ على العملاء الحاليين وإتاحة الفرصة لجذب انتباه العملاء المحتملين أو المستهدفين، وتعتبر أخلاقيات التسويق إحدى أكثر الطرق فعالية لتطوير وتحسين استراتيجيات التسويق الخاصة بالشركات، حيث تتمثل في عدد من المبادئ الأساسية، والتي يمكن تلخيصها من خلال ما يأتي:

أولاً: التحلي بالشفافية

يتوجب على الشركات أن تكون واضحة تماماً مع العملاء وأن تتعامل بصدق معهم من خلال الإعلانات التي تنظمها لتسويق الخدمات أو السلع، حيث يتوجب عليها عرض صفات ومحتويات المنتج بالشكل الصحيح دون اللجوء إلى الخداع أو التزييف.

ثانياً: حماية بيانات العملاء الشخصية

أصبح المستهلكون قلقين بشكل متزايد حول بياناتهم الشخصية التي قد يشاركونها من خلال عملية الشراء، وذلك بسبب ازدياد حالات الاحتيال بنسبة ملحوظة، وعليه فإنه من المهم التأكيد على التزام الشركة بخصوصية المستهلك.

ثالثاً: الالتزام بحقوق الإنسان

بدأت المصلحة الاستهلاكية وزيادة المبيعات والأرباح أولوية لدى الشركات مما أدى في بعض منها إلى التغاضي عن الالتزام بحقوق الإنسان ومراعاة ذلك خلال قيامهم بإنشاء استراتيجيات التسويق الخاصة بهم فيجب على الشركات الالتزام بحقوق العميل فكل ما يريده العميل هو الاطمئنان عند إتمام عملية الشراء والتأكد بأنه قد أخذ القيمة المتوقعة منها.

رابعاً: الاستجابة بالشكل الصحيح لمخاوف العملاء

يتوجب على الشركات الاستجابة بشكل هادف مع ما يظهره العملاء من مخاوف، بالإضافة إلى إظهار التعاطف والفهم لما يطلبه العميل عند القيام بعملية الشراء ضمن شروطه أو متطلباته الخاصة وحماية خصوصيته واعتبار ذلك كأحدى أولويات الشركة.

خامساً: عدم المبالغة

تعد المبالغة في إظهار فوائد أو مميزات غير موجودة في المنتج إحدى مسببات خيبات الأمل للعملاء والتي بدورها ستؤثر على القرارات المستقبلية لهم فيما يتعلق بالرغبة بالتعامل مع الشركة أو عدمه.

سادساً: عدم إجراء مقارنات خاطئة

تؤدي المقارنات الخاطئة مع استراتيجيات المنافسين وتكتيكاتهم إلى الوصول عادةً نحو طريقٍ مسدود، فبيئة عمل المنافسين قد تختلف اختلافاً تاماً عما يدور في شركتك، مما يساهم في ظهور المشكلات والأخطاء في الاستراتيجيات المتبعة للتسويق.

سابعاً: عدم استغلال المشاعر

يعد الحصول على رد فعل عاطفي من العملاء إحدى أكثر الطرق فاعليةً لتوليد الاهتمام، ومع ذلك فإنَّ العملاء يريدون التعاطف مع مشاعرهم وليس التلاعب بها فقد تلجأ بعض الشركات باستغلال عواطف عملائها بشكلٍ غير أخلاقي.

ما هي أهمية أخلاقيات التسويق؟

تتمثل الأسباب التي تجعل أخلاقيات التسويق جزءاً لا يتجزأ من حياة الشركات وأعمالها في ما يأتي:

1. **المساهمة في تحقيق الأهداف والمكاسب طويلة الأمد:** وذلك من خلال زيادة الوعي لدى العملاء بالمستوى الذين يستحقونه من الخدمات وجودة المنتجات التي يجب الحصول عليها بالطريقة التي تلائم ما يقدمونه من مبالغ، مما ينمي لديهم الشعور بالولاء والثقة في الشركات التي تمتلك أخلاقيات تسويق عالية.
2. **زيادة المصداقية:** فعندما تتخلق الشركات بأخلاقيات التسويق فإنه يمكنها السير بثبات نحو نحت اسم علامتها التجارية وسمعتها في سوق العمل بل وسيؤدي ذلك إلى زيادة قيمة الشركة بالنسبة للمستثمرين مما قد يرفع سعرها في السوق.
3. **زيادة جودة القيادة:** فمن خلال الالتزام بأخلاقيات التسويق ستصبح الشركات قادرةً على قياس جودة سياساتها واستراتيجياتها التسويقية وطريق أداء أعمالها، مما يؤدي بدوره إلى نجاح الأعمال وزيادة فرصة تحقيق الأهداف.
4. **الوصول إلى الأهداف المالية:** فمن خلال تأثير أخلاقيات التسويق على الأداء العام للشركة سينعكس ذلك على نسبة المبيعات التي ستساهم في رفع الإيرادات والأرباح وفرص الوصول إلى تحقيق الأهداف المالية التي تم وضعها في الشركة.

أخلاقيات النفط

مفهوم أخلاقيات المهنة وأهميتها في العمل (النفط)

١. ما هي أخلاقيات المهنة؟

٢. ما أهمية أخلاقيات المهنة في العمل؟

٣. ما هي علامات اكتساب أخلاقيات المهنة؟

ما هي أخلاقيات المهنة؟

الأخلاق المهنية هي مجموعة من الأنظمة والقواعد التي تسيطر على سلوكيات شخص أو مجموعة من الأشخاص في مجال العمل والأعمال، مثل الأخلاق، وتقوم الأخلاقيات المهنية بتوفير أنظمة حول طريقة تصرف الإنسان اتجاه الأشخاص والشركات الأخرى في مثل هذه البيئة، ضمن المجال الواسع للأخلاقيات العملية، وتقوم على تقييم البعد الأخلاقي للأنشطة البشرية في الأعمال المعتادة أو الروتينية لتصل بها إلى مكانة مهنية عالية، كما تهتم بالأنظمة والسلوكيات الأخلاقية التي تحكم المهنة وموظفيها، فضلاً عن دراسة القضايا والتحديات والمسؤولية الاجتماعية للمهنة نفسها والذين يمارسونها من الأفراد ضمن القواعد الفلسفية، وفي بعض النطاقات أو المجالات.

ما أهمية أخلاقيات المهنة في العمل؟

فيما يلي بعض النقاط حول أهمية أخلاقيات المهنة: الحصول على ثقة الموظفين والعملاء بالمؤسسة.

- رفع مستوى صورة الشركة. القدرة على تنظيم الوقت بطريقة صحيحة وعدم استغلاله للمصالح الذاتية.
- القدرة على الالتزام في العمل، وتنمية قدرة الفرد على الموازنة بين العمل والراحة، وتناول الطعام في الوقت اللازم.
- إنهاء المهمة أو العمل المطلوب بشكل كامل.
- تعزيز الرضا والتوازن الاجتماعي بين أغلب الناس، حيث يحصل كل فرد على حقه.
- ظهور المساواة في التعاملات والعقود والإسناد وتوزيع الثروة؛ إذ يجعل ذلك أغلب الأشخاص يشعرون بالرضا واستقرار.
- تنمية ثقة الشخص في نفسه وثقته بالشركة أو المؤسسة التي يعمل بها ويعمل على تطوير المجتمع، والتقليل من الشعور بالقلق والتوتر بين الأفراد.
- تنمية أخلاقيات المهنة في ظروف مناسبة وممتازة للعمل ضمن روح الفريق والعمل على زيادة الإنتاج، وهو ما يرجع بالفائدة على كل الأفراد وعلى المؤسسات أو الشركات.

- تقلل تعرض المؤسسات للأخطار؛ لأن نسبة المخالفات والجرائم تقل؛ حيث يتمسك الجميع بالقانون الذي هو أولاً وأخيراً قيمة أخلاقية.
- يشجع الالتزام بالعهود الأخلاقية الحاسمة على اللجوء إلى الجهات الملتزمة أخلاقياً، وبالتالي تسيطر السلوكات الجيدة على المجتمع وتقوم بطرد السلوكات السيئة. القيام بتسهيل تطوير العلاقات في المؤسسة.
- الحفاظ على سلامة مكان العمل، والتخلص من الأعمال السلبية، وجعل بيئة العمل تتطور.
- تعزيز الأعمال في الشركة، ورفع مستوى التعامل الإيجابي نحو المواقف الموكلة للموظف.
- التأثير على العاملين، فهي تقوم على رفع إنتاجية الموظف، ورفع معنوياته، والشعور بالمساواة داخل العمل.

ما هي علامات اكتساب أخلاقيات المهنة؟

من العلامات التي تدل على أن الفرد اكتسب أخلاق المهنة ما يلي:

1. الوصول في الوقت اللازم للعمل.
2. إنجاز ما هو مطلوب منه من واجبات إذا كانت سهلة أو صعبة.
3. توقف الفرد عن الشكوى، والتذمر.
4. العمل في الظروف الشديدة.

أخلاقيات العمل في بيئة الأعمال اليابانية

علينا أن ندرك أن خلفيتنا الثقافية والاجتماعية لها دور كبير في تلوين مفهومنا عن التجارة والأعمال، وهذا بالتأكيد ينطبق على الفرد الياباني.

لذلك من الضروري أن نقوم بتقدير أن الشريك الياباني "ربما في المستقبل" قد يكون لديه مفهوم مختلف تماماً عن مفهومنا للتجارة والأعمال، أو أنه يستخدم أسلوب مختلف تماماً وبالغالب غير متوقع.

فعلى سبيل المثال لا الحصر، عند محاولة إقامة علاقة شخصية ناتجة عن علاقة عمل، فإن الإطار العائلي يعتبر مصدراً للإحراج ويتسبب بعدم راحة لليابانيين، وهو بالعكس تماماً في غالب الثقافات الأخرى منها العربية.

فإن الفشل في إدراك هذه الاختلافات الناتجة عن الخلفية الثقافية والاجتماعية سيؤدي بدوره إلى ردود فعل ربما تكون غير مناسبة ويمكن أن تضع حداً لهذه العلاقة في مجال الأعمال .

ومن المتعارف عليه في بيئة الأعمال في اليابان أن العمل في شركة معينة يعني الالتزام بالعمل فيها مدى الحياة وذلك بسبب فعالية ثقافة "التوظيف المتزامن للخريجين الجدد" باليابانية "شين سوتوسايو" التي تجبر الشباب في اليابان على التمسك بشركة واحدة طوال حياتهم العملية. على الرغم من أن هذا المفهوم في طريقة للتغيير بسبب ظهور شركات متخصصة في مساعدة الراغبين في الانتقال من شركاتهم لشركات أخرى وخصوصاً منذ بداية عام ٢٠١٠ .

وشهد المجتمع الياباني ثقافة جديدة مستوردة من صناعة التكنولوجيا في الولايات المتحدة، حيث يسهل انتقال المهندسين من شركة إلى أخرى بحيث يمكن أن يكسب بسهولة رواتب أكثر من الحصول على زيادة في الراتب من خلال التمسك بشركة واحدة .

على كل حال، فثقافة العمل لشركة واحدة والولاء لها مازال فعال في بيئة الأعمال اليابانية، فأغلب اليابانيين يحرصون على العمل لشركة واحدة مدى الحياة في مقابل الحصول على ضمانات وترقيات ومكاسب مؤكدة في المستقبل .

ويساعد على ذلك أن الشركات اليابانية تحاول جاهدة ألا تقوم بفصل موظفيها لأي سبب من الأسباب لأنه في الأساس يعتبر وصمة عار على الشركة وتدني سمعتها في الحفاظ على موظفيها .

ولذلك ينظر إلى الولاء والإخلاص للشركة التي يعمل بها الياباني على أنها امتداد الولاء للأسرة والأقارب، حتى لو كان هناك خطط للانتقال شركة أخرى في المستقبل القريب .

لذلك من المهم أن أوضح أنه يجب الانتباه عند التعامل مع أي ياباني يعتبر همزة وصل بينك وبين شركته أن تعرض عليه فرصة تعتقد أنها ستفيده هو شخصياً وليس الشركة بشكل عام .

فهو يعتبرها خدعة وأسلوب استقرازي وتكشف له عن النوايا الحقيقية وتدني درجة الاحترافية في العمل من قبلك، والتي ستقابل بلا شك بالإهمال والفشل في الصفقة المخطط لها .

أخلاق المهنة والعدو الأكبر في اليابان

المهن التي يمارسها الأفراد في أي مجتمع، تعتبر بمجموعها إحدى الأدوات التنفيذية الرئيسية في تحقيق أهداف وتطلعات الشعوب والجماهير، لذا نجد أن الدول المتقدمة تبادر دائماً في تشريع القوانين وترسيخ الثقافات التي تعزز أخلاق المهنة. ولا غرابة في ذلك، لأن أخلاق المهنة تدرج تحت المسؤولية الأخلاقية. والتي هي أوسع وأشمل من المسؤولية القانونية، لأنها تتعلق بعلاقة الإنسان بخالقه وبنفسه وبغيره، وأي مجتمع يفقد المسؤولية الأخلاقية لدى مواطنيه، فهو فاقد لركن أساسي لنهضته.

إن أخلاق المهنة عبارة عن الأخلاق الواجب توافرها في العاملين، وفي بيئة العمل لمؤسسة ما أو لمهنة معينة، وهي تشمل أخلاق الأداء المثالي للمهنة، وأخلاق مزاوله المهنة، وكذلك أخلاق التعامل مع المستفيدين من المهنة وزملاء العمل. ولكم أن تتصوروا الضرر الواقع على المجتمع في حال مزاوله المهن من غير أخلاق. لذا فالحديث عن أخلاق المهنة قد يكون مجرد تنظير، وقد يكون واقعاً حقيقياً إذا أردنا ذلك من خلال عدة وسائل، إحداها تدريس أخلاق المهنة جنباً إلى جنب مع المعرفة الأكاديمية. فكلاهما لا يستغني عن الآخر، ومن خلال كذلك صناعة القدوات المجتمعية التي تكون نموذجاً لأفراد المجتمع. ودعوني أصارحكم بشيء، وهو أن مجتمعنا مملوء بكثير من النماذج المعروفة، والتي يشار إليها بالبنان، ولكن بعضها منها وللأسف الشديد عندما يُخير بين جانب الربح والمادة، وجانب أخلاق المهنة، فإنه عادة ما يميل إلى الجانب الأول، على حساب الجانب الثاني. والتناقض العجيب بأن هؤلاء لا يزالون مستمرين في تنظيرهم حول أهمية أخلاق المهنة، ويطرحون بعض نماذج الدول المتقدمة في حواراتهم، وهم أبعد ما يكونون إلى ما يدعون إليه، حتى أثروا سلباً في قناعات الجيل القادم.

ومن يرى واقعنا وواقع اليابان مثلاً، يتمنى لو أن شعوبنا تقتبس جزءاً كبيراً من الشخصية اليابانية. ولقد أعجبنى وصف الكاتب الدكتور حسين حمادي للشخصية اليابانية في كتابه المتميز «أسرار الإدارة اليابانية»، حيث يقول: «الشخصية اليابانية منضبطة، تقدس الوقت، وتحترم النظام، وتبدع من ضمن الفريق الواحد، وتلتزم وبشدة بأداب التعامل، وأخلاقيات المتاجرة رفيعة وموصوفة بالصدق والأمانة. وهناك إحساس عام بالأمن والأمان في اليابان، لتوافر الوظيفة المنتجة والتأمين

لمعظم الخدمات الاجتماعية. وهذه الأخلاقيات نابعة من الاهتمام بالبرامج التعليمية المتعلقة بالأخلاقيات والسلوك للمواطن، ومنذ الصغر في البيت والمجتمع والمدرسة. كما أن محاسبة القانون صارمة للمخالفين.

ولا يرحم القانون الياباني الغني أو الفقير، الوزير أو الغفير، فحينما تكتشف المخالفات، تدرس أسباب حدوثها، ويحاسب مرتكبوها، ويمنع تكرارها. بالإضافة إلى أن القيم المجتمعية اليابانية تفرض على الشخص الاعتذار، لذلك يعتذرون ويعترفون بأخطائهم في معظم الأحيان». أخيرا تقول الحكمة اليابانية «الإهمال هو العدو الأكبر».

أخلاقيات استخدام التكنولوجيا (الحاسوب) والتعامل معها

1. مفهوم أخلاقيات التكنولوجيا
2. أهمية التكنولوجيا
3. أخلاقيات استخدام التكنولوجيا والتعامل معها

مفهوم أخلاقيات التكنولوجيا

اخلاقيات التكنولوجيا هي مجموعة من القواعد والقوانين التي يلتزم بها الأفراد بهدف بناء القرارات والأفعال عند استخدام التكنولوجيا عن طريق ضبط السلوكيات والتصرفات . قد تكون هذه الأخلاقيات بين الفرد المستخدم للتكنولوجيا ونفسه أو بينه وبين الآخرين، بالإضافة إلى الأخلاقيات بين المستخدم والمكونات المادية للتكنولوجيا، والتي تشمل الحرص على سلامة الأجهزة ومحتوياتها من التفسير والإتلاف.

أهمية التكنولوجيا

أحد جوانب التكنولوجيا التي كان لها تأثير كبير على المجتمع هو تأثيرها على التعلم ، فقد ساهمت التكنولوجيا على جعل التعلم أكثر تفاعلاً وتعاوناً، والذي بدوره ساعد الأشخاص على التفاعل بشكل أفضل مع المواد التي يتعلمونها أو يواجهون مشكلة معها.

كما أنه يمنح وصولاً أفضل إلى الموارد و المعلومات بمعدل 24 ساعة، وسمح بإنجاز العمل بشكل أسهل وأكثر مرونة، كما أنها أثرت على طريقة تواصل الأفراد وتعلمهم وتفكيرهم، وساعدت المجتمع على تحديد كيفية تفاعل الناس مع بعضهم البعض بشكل يومي.

عملت التكنولوجيا على تعزيز طرق التواصل بين الأفراد عن طريق توفير العديد من الأساليب الجديدة للاتصال الإلكتروني، كما ساهمت بتقديم العديد من الخدمات لتحقيق رفاهية الاشخاص، والعمل على تسهيل حياتهم، ورفع جودة العمل والصناعة، وتسريع عملية الاتصال والتواصل حول العالم.

أخلاقيات استخدام التكنولوجيا والتعامل معها

يجب أن يخضع استخدام التكنولوجيا لقوانين وضوابط وأخلاقيات. وفي ما يأتي أبرزها:

1. عدم استخدام التكنولوجيا في إزعاج الآخرين، أو إلحاق الضرر بهم، أو سرقة أموالهم، أو انتهاك حرمتهم، أو الاعتداء على حرياتهم الشخصية والاجتماعية.
2. احترام خصوصية المعلومات وعدم مشاركة المعلومات الشخصية.
3. الاعتناء بمعدات التكنولوجيا.
4. مراعاة مخاطر التقنيات والامتنال للإرشادات الأخلاقية، فمن الضروري التفكير فيما يحدث للأجهزة أو البرامج أو البيانات بعد أن تركها.
5. الحفاظ على التعاطف المناسب مع الآخرين.
6. تعزيز الرقابة الذاتية والعمل على تجنب المواقع والتطبيقات السيئة التي قد تؤثر على تجربة الأشخاص بشكل سلبي .
7. استكشاف المواقع المناسبة والأمنة للتعلم والبحث.
8. المحافظة على ذكر المصدر الأصلي للمعلومات والاعتماد .
9. التواصل مع الآخرين باستخدام مصطلحات مهذبة لتحقيق تجربة فاعلة.
10. احترام اختلاف وجهات النظر كون بيئة وثقافة الأفراد تختلف عن بعضها.
11. المساهمة في منع التنمر الإلكتروني.
12. عدم الاستهتار بالمقدسات الإسلامية للأفراد.
13. تجنب إنشاء الحسابات الوهمية أو التعامل معها .
14. عدم نشر الشائعات أو المعلومات التي لا صحة لها .

ويعد السلوك عبر الإنترنت مجالاً مهماً يجب مراعاته وأخذ بعين الاعتبار، خاصة وأن تقنيات وسائل التواصل الاجتماعي قد يتم استخدامها من قبل نسبة كبيرة من الأطفال في سن مبكرة جداً. لذلك يتمثل دور أخلاقيات التكنولوجيا في إدارة السلوكيات المتبعة بدلاً من التحكم فيها، فالمراقبة المستمرة مطلوبة لتتبع أحدث الابتكارات والتغيرات التكنولوجية ولضمان الممارسات العادلة بين الافراد.

أخلاقيات خدمة العملاء

ما هي أخلاقيات خدمة العملاء ولماذا هي مهمة للشركات الناشئة؟
كيف يمكنها زيادة ولاء العملاء ورضاهم والاحتفاظ بهم والإحالات.
كيفية التعامل مع العملاء الصعبين، والمعضلات الأخلاقية، والأولويات المتنافسة.

1. ما هي أخلاقيات خدمة العملاء ولماذا هي مهمة للشركات الناشئة؟

تشير أخلاقيات خدمة العملاء إلى المبادئ والقيم الأخلاقية التي توجه التفاعلات بين الشركة وعملائها. وهو ينطوي على معاملة العملاء باحترام وصدق ونزاهة واحترافية، بالإضافة إلى ضمان تلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم أو تجاوزها. تعتبر أخلاقيات خدمة العملاء ذات أهمية خاصة للشركات الناشئة، حيث يمكن أن يكون لها تأثير كبير على نجاحها أو فشلها. بعض الأسباب التي تجعل أخلاقيات خدمة العملاء مهمة للشركات الناشئة هي:

يساعد على بناء الثقة والولاء بين العملاء. من المرجح أن يصبح العملاء الذين يشعرون بالتقدير والتقدير من قبل الشركة مشترين متكررين، ويحولون الآخرين، ويقدمون تعليقات إيجابية. يمكن أن يؤدي ذلك إلى زيادة القيمة الدائمة للعميل، وتقليل تكلفة اكتساب العملاء، وتعزيز سمعة العلامة التجارية للشركة الناشئة

يساعد على تمييز الشركة الناشئة عن المنافسين. في سوق مزدحمة وتنافسية، يمكن أن تكون أخلاقيات خدمة العملاء عاملاً رئيسياً يميز الشركة الناشئة عن غيرها. من المرجح أن يختار العملاء الأعمال التي تتوافق مع قيمهم ومعتقداتهم، والتي توضح المسؤولية الاجتماعية والاستدامة البيئية. يمكن أن تساعد أخلاقيات خدمة العملاء أيضاً في إنشاء عرض قيمة فريد وميزة تنافسية للشركة الناشئة .

يساعد على تعزيز ثقافة العمل الإيجابية والمنتجة. أخلاقيات خدمة العملاء لا تتعلق فقط بكيفية تعامل الشركة مع عملائها، ولكن أيضاً بكيفية تعاملها مع موظفيها. من خلال تعزيز أخلاقيات خدمة العملاء، يمكن للشركة الناشئة إنشاء بيئة عمل محترمة وتعاونية وداعمة. وهذا يمكن أن يعزز معنويات الموظفين وتحفيزهم وأدائهم، فضلاً عن تقليل معدل الدوران وتكلفة التوظيف .

2. كيف يمكنها زيادة ولاء العملاء ورضاهم والاحتفاظ بهم والإحالات

أحد أهم جوانب إدارة شركة ناشئة ناجحة هو تقديم خدمة عملاء أخلاقية.

تعني خدمة العملاء الأخلاقية معاملة العملاء باحترام وصدق وإنصاف واحترافية. ويعني أيضًا اتباع مبادئ المسؤولية الاجتماعية والاستدامة والتنوع. ومن خلال القيام بذلك، يمكن للشركات الناشئة أن تجني العديد من الفوائد التي يمكن أن تعزز نموها وسمعتها. بعض هذه الفوائد هي :

زيادة ولاء العملاء : من المرجح أن يثق العملاء الذين يتلقون خدمة عملاء أخلاقية في الشركة الناشئة ويستثمرون سياسة فيها. كما أنهم أكثر عرضة للتوصية بالشركة الناشئة للآخرين وتقديم تعليقات إيجابية. على سبيل المثال، تسعير شفاف، وسياسة استرداد مرنة، وفريق دعم عملاء سريع الاستجابة، أن تكسب ولاء عملائها وتقلل من فرص التراجع .

زيادة رضا العملاء : من المرجح أن يشعر العملاء الذين يتلقون خدمة عملاء أخلاقية بالسعادة والرضا عن الشركة الناشئة. كما أنهم أكثر عرضة للنظر إلى الشركة الناشئة على أنها موثوقة وذات مصداقية وقيمة. على سبيل المثال، يمكن للشركة الناشئة التي تقدم منتجات أو خدمات عالية الجودة، وتحترم خصوصية وأمان عملائها، وتستمتع إلى تعليقاتهم واقتراحاتهم، أن تزيد من رضا عملائها وتعزز تجربتهم.

زيادة الاحتفاظ بالعملاء : من المرجح أن يعود العملاء الذين يتلقون خدمة عملاء أخلاقية ويشتروا من الشركة الناشئة مرة أخرى. ومن المرجح أيضًا أن يصبحوا مناصرين ومروجين مخلصين للشركة الناشئة. على سبيل المثال، يمكن للشركة الناشئة التي تكافئ عملائها ببرامج الولاء والخصومات والكوبونات والهدايا المجانية أن تزيد من الاحتفاظ بعملائها وتشجعهم على إجراء عمليات شراء متكررة .

زيادة إحالات العملاء : من المرجح أن يقوم العملاء الذين يتلقون خدمة عملاء أخلاقية بنشر الكلمة وإحالة الشركة الناشئة إلى أصدقائهم وعائلاتهم وزملائهم. كما أنهم أكثر عرضة لتوليد تعليقات شفوية إيجابية ومراجعات عبر الإنترنت للشركة الناشئة. على سبيل المثال، الشركة الناشئة التي تتجاوز توقعات عملائها، وتحل مشاكلهم بسرعة وفعالية، وتخلق انطباعًا لا يُنسى، يمكنها زيادة إحالات عملائها وجذب آفاق جديدة .

3. كيفية التعامل مع العملاء الصعبين، والمعضلات الأخلاقية، والأولويات المتنافسة

لا تقتصر خدمة العملاء على توفير الحلول لمشاكل العملاء فحسب، بل تتعلق أيضاً بالقيام بذلك بطريقة أخلاقية ومحترمة وعادلة. يمكن لخدمة العملاء الأخلاقية أن تساعد في بناء الثقة والولاء والسمعة للشركة الناشئة، في حين أن خدمة العملاء غير الأخلاقية يمكن أن تلحق الضرر بصورتها ومصداقيتها وربحياتها. ومع ذلك، فإن تقديم خدمة عملاء أخلاقية ليس بالأمر السهل دائماً، لأنه قد يتضمن التعامل مع تحديات مختلفة، مثل :

العملاء الصعبون : قد يكون بعض العملاء فظين أو عدوانيين أو غير معقولين أو متطلبين، وقد يختبرون صبر ممثلي خدمة العملاء واحترافيتهم. على سبيل المثال، قد يقوم العميل بإهانة الممثل، أو تقديم طلبات غير واقعية، أو التهديد بترك تعليق سلبي. في مثل هذه المواقف، يجب على الممثل أن يظل هادئاً ومهذباً ومتعاطفاً، وأن يحاول فهم وجهة نظر العميل وعواطفه. ويجب على الممثل أيضاً تجنب أخذ سلوك العميل على محمل شخصي، والتركيز على إيجاد حل مقبول للطرفين. إذا أصبح العميل مسيئاً أو عنيفاً، فيجب على الممثل إنهاء الاتصال وتصعيد المشكلة إلى المشرف أو المدير .

المعضلات الأخلاقية : قد يواجه بعض العملاء معضلات أخلاقية، حيث يتعين على الممثل الاختيار بين القيام بما هو صحيح والقيام بما هو مربح، أو بين إرضاء العميل واتباع سياسات الشركة. على سبيل المثال، قد يطلب العميل استرداد أمواله بعد الموعد النهائي، أو خصماً غير قابل للتطبيق، أو خدمة تتعارض مع القواعد. في مثل هذه المواقف، يجب على الممثل شرح الأسباب والمبرر وراء سياسات الشركة، وتقديم خيارات أو حوافز بديلة للعميل. كما يجب على المندوب تجنب الكذب أو الغش أو تضليل العميل، واحترام خصوصية العميل وسريته. إذا أصر العميل على إجراء غير أخلاقي أو غير قانوني، فيجب على الممثل رفض الطلب وإبلاغ المشرف أو المدير بالمشكلة .

الأولويات المتنافسة : قد يكون لدى بعض العملاء أولويات متضاربة أو متنافسة، حيث يتعين على الممثل الموازنة بين احتياجات وتوقعات العملاء المختلفين، أو بين العملاء والشركة. على سبيل المثال، قد يطلب العميل اهتماماً فورياً، بينما ينتظر عميل آخر، أو قد يطلب العميل خدمة ليست في مصلحة الشركة. في مثل هذه المواقف، يجب على الممثل تحديد أولويات العملاء بناءً على مدى إلحاح مشاكلهم وأهميتها وقيمتها، والتواصل بوضوح وصدق مع العملاء حول وقت الانتظار المتوقع ومدى توفر وجدوى طلباتهم. يجب على الممثل أيضاً تجنب المبالغة في الوعود أو التقليل من جودة الخدمة أو المساس بجودة الخدمة، وطلب التعليقات والتحسينات من العملاء والشركة .

التنمر في مكان العمل

التنمر في بيئة العمل: أشكاله وعلاجه وأثره الوظيفي وطرق التعامل معه

يُعتبر التنمر واحدًا من الظواهر الخطيرة التي باتت منتشرة في عصرنا الحالي بمختلف طبقات المجتمع، حيث يتعرض لهذه الظاهرة كل من الطلاب في المدارس أو الجامعات، العمال والموظفين، بالإضافة للمشاهير، فيما يلي سنسلط الضوء على موضوع التنمر وبالتحديد التنمر في مكان العمل أو ما يُسمى بالتنمر الوظيفي، وسنتحدث عن أسبابه، أعراضه، وطرق مواجهته .

في بعض أماكن العمل، قد يواجه الأشخاص سلوكيات سيئة تؤدي إلى خلق بيئة عمل سامة، وبالتالي يتأثر أداء الموظفين بالسلب وتتنخفض إنتاجيتهم، ويُعد التنمر واحدًا من أسوأ السلوكيات التي تسبب مضايقات عدة في حال عدم التعامل معه بحزم، إذ أن هذا السلوك السلبي يجعل الموظفين يشعرون بالتوتر وعدم الأمان، ويدفعهم إلى البحث عن بيئة عمل أكثر احترامًا، وفي سطور هذا المقال نوضح مفهوم التنمر في بيئة العمل وعقوبته وعلاجه.

التنمر في بيئة العمل

التنمر في بيئة العمل هو السلوك السيء الذي يصدر باستمرار من أحد الأشخاص في العمل سواء زميل أو مدير، وتكون هذه الإساءة لفظية أو جسدية أو اجتماعية أو نفسية، تسبب المضايقات والألم لمن يتعرض لها.

وقد يحدث التنمر في جميع أماكن العمل، في المكاتب والمتاجر والمنظمات الحكومية وورش العمل والمطاعم والمقاهي، ويتعرض له الموظفون والعاملين والمتدربين.

ويبدأ التنمر في مكان العمل من المضايقات العرضية بين الموظفين العاديين، إلى الإدارة العليا الذين يسيئون استخدام مناصبهم.

أشكال التنمر الوظيفي

يشمل التنمر الوظيفي العديد من الأنماط السلوكية التي تقع في بيئة العمل، وهي كما يلي:

1- الإهانات المباشرة

ينطوي هذا الشكل من التنمر على توجيه أحد المديرين إهانات إلى الموظفين، باستخدام لغة سلبية أو مهينة تجاههم أو التحدث معهم بطريقة سيئة أو الصراخ عليهم أو تهديدهم أو السخرية منهم والتقليل من شأنهم، وذلك بدلاً من توجيههم وتحفيزهم.

وهذا الشكل من التنمر الوظيفي يؤدي إلى خلق بيئة عمل سلبية تشكل ضغطاً كبيراً على الموظفين والذي يتجلى في أدائهم وإنتاجيتهم، لذلك لا بد من معالجة هذه المشكلة مع شخص في منصب إداري، أو مع قسم الموارد البشرية في المنظمة.

2- التعليقات السلبية العدوانية

هناك فرقاً بين التعليقات السلبية العدوانية والإهانات المباشرة، يتمثل في أن تلك التعليقات عادة ما تكون إهانات مستترة قد لا يلاحظها الآخرون، لأن المتنمر يوجه إلى الضحية تعليقات قد تبدو وكأنها جيدة ولكنها في الواقع إهانات يعلم مغزاها.

ومرتكب هذا النمط من السلوك يعتمد على شك الضحية في أنه المقصود بتلك التعليقات، وهو ما يجعله يستمر في سلوكه دون عقاب.

3- التنمر غير المقصود

بعض الأشخاص في أماكن العمل يمارسون التنمر دون أن يكونوا على دراية بما يشعر به الناس حيال تصرّياتهم أو سلوكهم، فيدلون بتعليقات دون التفكير فيما يقولونه أو تقييم كيف يمكن أن يكون وقع تلك العبارات على المتلقي، فلا يقصدون أن يتسبب كلامهم في أذى نفسي للآخرين.

4- السلوك المتلاعب

يشير السلوك المتلاعب إلى تعامل المتنمر مع الضحية بشكل لطيف وودود، ثم عمله على التخطيط ضده أو تحدّثه عنه بسوء أمام الآخرين.

وإذا كان المتنمر يشغل منصباً إدارياً؛ فقد يأتي تلاعبه على شكل سلوكيات مثل استبعاد الموظفين من الاجتماعات أو تكليفهم بالقيام بمشاريع وتركهم دون التوجيه الكافي.

أسباب التنمر الوظيفي

هناك العديد من الأسباب التي تؤدي إلى وقوع سلوك التنمر في بيئة العمل، وهي كما يلي:

1- الغيرة المهنية

قد يحدث التنمر في العمل نتيجة تفوق بعض الموظفين في القيام بأدوارهم ومسؤولياتهم، وهو ما يخلق شعور الغيرة داخل المتنمرين، فينظرون إلى هذا النجاح على أنه تهديدًا لهم، وبالتالي يحاولون تقويضه بدافع الغيرة أو الرغبة في السيطرة.

2- الغيرة الاجتماعية

يشعر المتنمر بغيرة اجتماعية عندما يجد أن هناك من هو محبوبًا في بيئة العمل أكثر منه، فيحاول أن يغطي هذا الشعور بالسخرية وتوجيه الإهانات سواء المباشرة أو غير المباشرة.

3- تهديدات السيطرة

قد يجد الموظف أنه وقع ضحية للتنمر لأنه اجتماعي ومتعاون في بيئة العمل، وهي الخصائص التي تستنزف قوة المتنمر. وعلى سبيل المثال، قد يتنمر موظف ما على آخر لأن الأخير أبلغ الإدارة عن المخالفات التي تفضح المتنمر.

4- تدني احترام الذات

يمكن أن يتعرض الموظف للتنمر في مكان العمل بسبب صفاته، إذا كان انطوائيًا أو خاضعًا أو يعاني من تدني احترام الذات أو الاكتئاب، وهو ما يجذب انتباه المتنمر.

5- التمييز

قد يُستهدف الموظفون ويتعرضون للتنمر في بيئة العمل بسبب جنسهم أو عمرهم أو عرقهم أو دينهم، أو إذا كانوا يعانون من إعاقة جسدية.

6- سلبية مكان العمل

البعض من أماكن العمل تسمح بالسلوكيات العدوانية بين الموظفين داخلها، اعتقادًا بأن الصراع بين الأشخاص مشكلة تافهة بين الزملاء وسيختفي بمرور الوقت، وبالتالي لا تتخذ الإدارة إجراءات حاسمة حياله، ولا تضع السياسات التي تحمي الموظفين من التعرض لمثل تلك السلوكيات، أو القوانين التي تعاقب مرتكب فعل التنمر.

وفرت منصة بكة للمؤسسات العديد من الدورات التدريبية في مختلف المجالات للموظفين، من أجل تنمية مهاراتهم وتعزيز كفاءاتهم، مستخدمة في ذلك أدوات وتقنيات تعليمية وتدريبية حديثة، ومقدمة أساليب تدريبية مرنة وهي إلكترونيًا أو عن طريق التدريب الحضوري أو الدراسة الذاتية.

التنمر الوظيفي وأثره على أداء الموظفين

للتنمر في مكان العمل مجموعة من الآثار السلبية التي تظهر على أداء الضحايا، والتي نوضحها فيما يلي:

التأثير النفسي على ضحية التنمر

يتأثر الأداء الوظيفي للموظف الذي يتعرض للتنمر في بيئة العمل للسلب، فيصبح غير قادرًا على القيام بعمله، ويجد صعوبة في التركيز فيه، وبالتالي يزداد معدل تغيبه عن العمل وانخفاض إنتاجيته.

كما ينخفض الأداء الوظيفي لضحية التنمر لأسباب نفسية، إذ يشعر بفقدان احترام الذات خاصة عندما يتعرض للإذلال أو السخرية علنًا، إضافة إلى شعوره بالعزلة والعجز والارتباك والاكتئاب.

وبخلاف ما سبق، فقد يتعرض ضحية التنمر في العمل إلى نوبات هلع، عندما يرى المتنمر أو يتذكر ما فعله معه أو ما قاله له، وهذا يؤثر بشكل مباشر على أدائه في العمل وإنتاجيته.

التأثير الجسدي على ضحية التنمر

لا تقتصر تأثيرات تعرض الموظف للتنمر في العمل على حالته النفسية فقط؛ بل تشمل تلك التأثيرات حالته الجسدية، إذ أن التنمر في مكان العمل يؤثر على السلامة الجسدية، لأن الضحية لا يستطيع النوم جيدًا والحصول على القدر الكافي من الراحة، بسبب الأفكار التي تدور برأسه حول ما يتعرض له مما يؤثر على المدى الطويل على أدائه في العمل.

عقوبة التنمر في العمل

تختلف عقوبة التنمر في العمل من دولة لأخرى، حسب قوانين ولوائح كل دولة، والعقوبات المعلنة داخليًا عن هذا الفعل.

علاج التنمر الوظيفي

يظن البعض أن علاج التنمر في بيئة العمل هو دور الإدارات فقط، ولكن يجدر التنويه إلى أن هذه المهمة تقع على عاتق الإدارات والموظفين الذين يتعرضون لتلك السلوكيات، وهو ما نوضحه فيما يلي:

طرق التعامل مع التنمر الوظيفي من جهة المؤسسة

إذا تركت إدارات المؤسسات سلوك التنمر دون ردع؛ فقد يؤدي ذلك إلى خلق بيئات عمل سلبية تضر بالموظفين وإنتاجيتها، ولذلك يتعين عليها اتخاذ الإجراءات التالية:

تدريب الموظفين لتوعيتهم بالسلوكيات السلبية، وبالتالي يدركوا كيف يكون التنمر غير المقصود، فيتجنبوا القيام بهذا السلوك.

إخضاع الموظفين للتدريب المهني، والذي يتعلمون من خلاله كيف يمكنهم بناء بيئة عمل إيجابية وفعالة.

وضع القوانين التي توضح سلوك التنمر، والعقوبات التي تُفرض على من يرتكبه، حتى تكون واضحة أمام الجميع.

تعليم الموظفين كيفية التعرف على سلوكيات التنمر داخل مكان العمل، وتشجيعهم على الإبلاغ عنها، حتى يتلقى مرتكبها العقاب المناسب.

توجيه الدعم للمديرين غير المتحيزين في العمل، للمساعدة على تحقيق العدالة داخل المنظمة.

طرق التعامل مع التنمر الوظيفي من جهة الموظفين

يجب على الموظف الذي يواجه سلوكيات التنمر في بيئة العمل، اتخاذ الإجراءات التالية:

- التوجه بشكوى إلى قسم الموارد البشرية أو مدير الشركة، عند التعرض للتنمر بأي شكل من الأشكال المذكورة سابقاً، حتى تتولى إدارة الشركة علاج هذه المشكلة بطريقة آمنة وملائمة.
- مطالبة المتنمر بطريقة ودية بالتوقف عن سلوكه غير اللائق، خاصة إذا كان هذا السلوك غير مقصود.
- عند وقوع حوادث التنمر؛ يُفضل تسجيل المعلومات عنها للمساعدة في إبلاغ قسم الموارد البشرية حول تفاصيلها، لأن المتنمر قد ينفي عن نفسه هذا الاتهام، لذلك لا بد من الاحتفاظ بالأدلة اللازمة.
- محاولة الابتعاد عن المتنمر قدر الإمكان، للحد من التفاعلات معه خلال معالجة هذه المشكلة من قبل الإدارة أو قسم الموارد البشرية.

أخلاقيات المهنة في الإسلام

إن الأخلاقيات للفرد صفةٌ أساسيةٌ في بناء أي مجتمع، وقاعدةٌ أساسيةٌ تقوم عليها الحياة، فلو اطلَّعنا على المجتمعات الغربية القديمة والمعاصرة لوجدناها تمجِّد فلاسفتها ومثقفِيها، وتخلد أخلاقهم وأقوالهم وحكمهم، ونحن المسلمين قد سبقناهم بهذا وكنا أفضل منهم بمراحل، فإن الإسلام دين الحق ودين الأخلاق، حيث لم يَقم بترك أي شيء ينفع الأمة واحترامها إلا وقدمه لنا وقام بشرحه شرحًا مفصلاً، فلو بحثنا في كتاب الله تعالى وسنة نبيه محمد صلى الله عليه وسلم لوجدنا فيهما الآلاف من النماذج الأخلاقية التي يجب أن يقتدي بها كل مسلم، فقد قال صلى الله عليه وسلم في وصفه لله - عزَّ وجلَّ -:
"إن الله جواد يحب الجود، ويحب معالي الأخلاق، ويكره سفافها))
وبعث الله نبيه لتكملة هذه المكارم العظيمة في المسلمين، كما أخبرنا صلى الله عليه وسلم حينما قال:
"إنما بُعثْتُ لأَتَمِّمَ مكارِمَ الأخلاق".

فكان رسول الله صلى الله عليه وسلم أعظم البشر وأفضلهم خُلُقًا، وقد امتدحه ربه - عزَّ وجلَّ - على أخلاقه فقال الله تعالى:
(وَإِنَّكَ لَعَلَى خُلُقٍ عَظِيمٍ) ((القلم: 4))

فما أحوجنا نحن المسلمين للاقتداء برسول الله صلى الله عليه وسلم، الذي جعله الله قدوة لكل مسلم، قال الله تعالى:
(لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ) ((الأحزاب: 21))

وقد اهتم الإسلام في الجوانب الأخلاقية من جميع النواحي وسنركز على الجوانب الأخلاقية الإسلامية المهنية التي ينبغي أن تراعى في المهنة .

وقبل أن نتطرق لهذه الأخلاق المهنية علينا معرفة ماهي أخلاقيات المهنة في الإسلام؟

الأخلاق اصطلاحاً :

هي صفات مستقرة في النفس البشرية قد تكون فطرية أو مكتسبة ذات تأثير في السلوك مذمومة أو حميدة .

المفهوم الإسلامي للأخلاق :

الأخلاق: صفات سلوكية إرادية جبلية أو مكتسبة مستحسنة بالفطرة أو الشرع والعقل لما لها آثار خيِّرة في الدنيا والآخرة .

تعريف المهنة في الإسلام :

هو الجهد الإرادي الذي يؤديه الإنسان سواء كان عملاً فكرياً أو بدنياً من أجل أن يحقق منفعة دنيوية مشروعه .

تعريف أخلاقيات المهنة في الإسلام :

هي الصفات السلوكية الحسنة المطلوب تحلية النفس بها في مجال العمل المهني المشروع بعد تخليتها من الصفات السلوكية السيئة .

خصائص أخلاقيات المهنة في الإسلام :

- مستمدة من القرآن الكريم والسنة النبوية
- ثابتة لا تتغير
- شاملة لجميع جوانب الأخلاق المطلوبة
- صالحة لكل زمان ومكان

ومن أخلاقيات المهنة المحمودة في الإسلام :

1. الإخلاص :

قال تعالى : ﴿ إِنَّا أَنْزَلْنَا إِلَيْكَ الْكِتَابَ بِالْحَقِّ فَاعْبُدِ اللَّهَ مُخْلِصًا لَهُ الدِّينَ ﴾ ((الزمر: 2))

2. الصدق :

قال تعالى : ﴿ وَادْكُرْ فِي الْكِتَابِ إِبْرَاهِيمَ إِنَّهُ كَانَ صِدِّيقًا نَبِيًّا ﴾ ((مريم: 41))

3. الوفاء بالعهد :

قال تعالى: ﴿ بَلَى مَنْ أَوْفَى بِعَهْدِهِ وَاتَّقَى فَإِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَّقِينَ ﴾ ((آل عمران: 76))

4. الأمانة :

قال تعالى : ﴿ وَالَّذِينَ هُمْ لِأَمَانَاتِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رَاعُونَ ﴾ ((المؤمنون: 8))

5. التواضع :

قال تعالى : ﴿ وَاخْفِضْ جَنَاحَكَ لِمَنِ اتَّبَعَكَ مِنَ الْمُؤْمِنِينَ ﴾ ((الشعراء: 215))

6. الصبر

قال تعالى : ﴿ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اصْبِرُوا وَصَابِرُوا ﴾ ((آل عمران: 200))

ومن أخلاقيات المهنة المذمومة في الإسلام

1. الكذب

عن عبد الله بن مسعود رضي الله عنه أن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال: ((عليكم بالصدق فإن الصدق يهدي إلى البر وإن البر يهدي إلى الجنة ولا يزال الرجل يصدق ويتحرى الصدق حتى يكتب عند الله صديقاً، وإياكم والكذب فإن الكذب يهدي إلى الفجور وإن الفجور ليهدي إلى النار، ولا يزال الرجل يكذب ويتحرى الكذب حتى يكتب عند الله كذاباً))

2. الغش

عن أبي هريرة رضي الله عنه أن رسول الله صلى الله عليه وسلم مرّ على صُبْرَةِ طعام، فأدخل يده فيها فنالت أصابعه بللاً، فقال: (ما هذا يا صاحب الطعام؟)، قال: أصابته السماء يا رسول الله، قال: (أفلا جعلته فوق الطعام كي يراه الناس؟ من غشّ فليس مني) رواه مسلم

3. الفساد

قال تعالى: ﴿وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ﴾ ((القصص: 77))

4. الرشوة

وعن عبد الله بن عمرو رضي الله عنهما قال: لعن رسول الله صلى الله عليه وسلم الراشي والمرتشى. رواه الترمذي وقال حسن صحيح، وفي رواية (والرائش) وهو الساعي بينهما .

5. الظلم

قال تعالى: ﴿وَاللَّهُ لَا يُحِبُّ الظَّالِمِينَ﴾ ((آل عمران: 57))

6. الاعتداء

قال تعالى: ﴿وَلَا تَعْتَدُوا إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُعْتَدِينَ﴾ ((المائدة: 87))

أخلاقيات إدارة المشاريع

ما هي الأخلاقيات في إدارة المشاريع؟

الأخلاق في إدارة المشاريع تعني التصرف بنزاهة وأخلاقية في إدارة وتنفيذ المشروع. وتشمل الأخلاق في إدارة المشاريع مجموعة من القيم والمبادئ التي يجب على مدير المشروع وفريق العمل الالتزام بها، مثل:

1. **النزاهة والصدق:** يجب على مدير المشروع وفريق العمل أن يكونوا صادقين ونزهاء في جميع تعاملاتهم وتصرفاتهم.

2. **العدالة والمساواة:** يجب على مدير المشروع أن يتعامل بعدالة مع جميع أعضاء فريق العمل وأن يتعامل معهم بمساواة دون تفضيل أحد على آخر.

3. **الاحترام والتعاون:** يجب على مدير المشروع وفريق العمل أن يحترموا بعضهم البعض ويتعاونوا في سبيل تحقيق أهداف المشروع المشتركة.

4. **الشفافية:** يجب على مدير المشروع أن يكون شفافاً في توجيهاته واتخاذ القرارات ومشاركة المعلومات المهمة مع فريق العمل.

5. **المسؤولية:** يجب على مدير المشروع وفريق العمل أن يتحملوا المسؤولية عن تحقيق أهداف المشروع والوفاء بالتزاماتهم.

تطبيق الأخلاق في إدارة المشاريع يساهم في بناء ثقة فريق العمل والعملاء ويساعد في تحقيق نجاح المشروع بشكل فعال.

إدارة المشاريع الأخلاقية: كيفية تخطيط وتنفيذ المشاريع الأخلاقية والناجحة ما هي إدارة المشاريع الأخلاقية ولماذا هي مهمة؟

إدارة المشاريع الأخلاقية هي تطبيق المبادئ والقيم الأخلاقية

لتخطيط وتنفيذ المشاريع. إنه مهم لأنه يضمن توافق نتائج المشروع مع مصالح وتوقعات أصحاب المصلحة وفريق المشروع والمجتمع ككل. تساعد إدارة المشروع الأخلاقية أيضًا على تجنب أو تقليل الآثار السلبية للمشروع على البيئة وحقوق الإنسان والعدالة الاجتماعية. في هذا القسم، سوف نستكشف الجوانب التالية لإدارة المشاريع الأخلاقية .

1. ما هي التحديات والمعضلات الأخلاقية الرئيسية التي يواجهها مديرو المشاريع؟

2. ما هي أفضل الممارسات والأطر لاتخاذ القرارات الأخلاقية في إدارة المشاريع؟

3. ما هي فوائد ونتائج إدارة المشروع الأخلاقية للمشروع وأصحاب المصلحة فيه؟

1. التحديات والمعضلات الأخلاقية في إدارة المشاريع

غالبًا ما يواجه مديرو المشاريع تحديات ومعضلات أخلاقية في عملهم، مثل :

كيفية الموازنة بين المصالح والتوقعات المتنافسة لأصحاب المصلحة المختلفين، مثل العملاء والجهات الراعية وأعضاء الفريق والموردين والمقاولين والمستخدمين النهائيين والجمهور .

كيفية التعامل مع تضارب المصالح والفساد والاحتيال والرشوة وغيرها من السلوكيات غير الأخلاقية التي قد تنشأ في سياق المشروع .

كيفية ضمان جودة وسلامة وموثوقية مخرجات المشروع وعملياته، وتجنب المساس بها من أجل التكلفة أو الوقت أو النطاق .

كيفية احترام التنوع والكرامة وحقوق فريق المشروع والأشخاص المتأثرين بالمشروع، وتجنب التمييز أو المضايقة أو الاستغلال أو الإساءة .

كيفية حماية سرية وخصوصية وأمن معلومات وبيانات المشروع وتجنب الاستخدام أو الإفصاح غير المصرح به أو غير المناسب .

كيفية تقييم وتخفيف الآثار البيئية والاجتماعية والاقتصادية للمشروع، وتجنب التسبب في ضرر أو ظلم للموارد الطبيعية والمجتمعات والأجيال القادمة .

وتتطلب هذه التحديات والمعضلات الأخلاقية من مديري المشاريع ممارسة حكمهم الأخلاقي ومسؤوليتهم، واتخاذ قرارات ليست فعالة وكفاءة فحسب، بل عادلة وأخلاقية أيضاً .

2. أفضل الممارسات والأطر لاتخاذ القرارات الأخلاقية في إدارة المشاريع

لمساعدة مديري المشاريع على اتخاذ قرارات أخلاقية، هناك بعض أفضل الممارسات والأطر التي يمكنهم اتباعها، مثل اعتماد والالتزام بمدونة قواعد الأخلاق والسلوك المهني، مثل تلك التي وضعها معهد إدارة المشاريع تحدد القيم والمبادئ الأساسية التي توجه مهنة إدارة المشاريع .

تطبيق نموذج اتخاذ القرار الأخلاقي، مثل ذلك الذي اقترحه معهد جوزيفسون للأخلاقيات، والذي يتكون من سبع خطوات: (1) التوقف والتفكير، (2) توضيح الأهداف، (3) تحديد الحقائق، (4) وضع الخيارات (5) النظر في العواقب، (6) الاختيار، (7) المراقبة والتعديل .

التشاور والتواصل مع أصحاب المصلحة المعنيين، مثل راعي المشروع، وفريق المشروع، والمستفيدين من المشروع، وخبراء المشروع، والسعي للحصول على مدخلاتهم وملاحظاتهم وموافقتهم على القضايا والقرارات الأخلاقية .

طلب التوجيه والدعم من مكتب إدارة المشروع أو لجنة الأخلاقيات أو المستشار القانوني أو مصادر السلطة والخبرة الأخرى، والإبلاغ عن أي مخاوف أخلاقية أو انتهاكات قد تحدث في المشروع .

التفكير والتعلم من التجارب الأخلاقية ونتائج المشروع، وتحديد الدروس المستفادة ومجالات التحسين.

3. فوائد ونتائج إدارة المشروع الأخلاقية للمشروع وأصحاب المصلحة فيه

يمكن أن تحقق إدارة المشروع الأخلاقية العديد من الفوائد والنتائج للمشروع وأصحاب المصلحة، مثل :

تعزيز ثقة وسمعة ومصداقية المشروع ومدير المشروع، وزيادة رضا وولاء أصحاب المصلحة تحسين جودة وكفاءة وفعالية مخرجات المشروع وعملياته، وتقليل مخاطر وتكاليف الأخطاء أو العيوب أو إعادة العمل أو التقاضي .

تعزيز ثقافة ومناخ المشروع الإيجابي والتعاوني والشامل، وتحسين الدافع والمشاركة والأداء لفريق المشروع .

المساهمة في الصالح الاجتماعي والمصلحة العامة وخلق قيمة وتأثير إيجابي للمجتمع والبيئة .

إن إدارة المشاريع الأخلاقية ليست واجبا أخلاقيا فحسب، بل هي أيضا ميزة استراتيجية. ومن خلال تطبيق المبادئ والقيم الأخلاقية في تخطيط المشاريع وتنفيذها، يمكن لمديري المشاريع التأكد من أن مشاريعهم ليست ناجحة فحسب، بل أخلاقية أيضاً .

الأخلاق والقانون

علاقة الأخلاق بالقانون

1. ما هو مفهوم الأخلاق ؟
2. ما هو مفهوم القانون؟
3. العلاقة بين القانون والأخلاق
4. ما هو الفرق بين القانون والأخلاق

1. ما هو مفهوم الأخلاق ؟

الأخلاق لغة هي جمع لكلمة خلق، وهي تعني المروءة والطبع الحسن، وعلم الأخلاق أحد فروع الحكمة العملية، ويسمى أيضاً الحكمة الخلقية، والمختلق: الكريم الأخلاق، وتعرف الأخلاق بأنها العديد من القيم التي يعرف بها المجتمع والتي تقوم على الرقي بالإنسان حتى يصل إلى مرحلة الكمال ونشر الخير والشعور بالطمأنينة في مكان العيش، وتقوم على إبعاد الشر منع من أن يظلم الناس ويحول العلاقات بينهم إلى علاقات متنافرة ومتناحرة.

2. ما هو مفهوم القانون؟

يعرف القانون بأنه لغة النظام والثبات والاستقرار، ولا يقتصر استعمال لفظ القانون على الظروف الطبيعية المشاهدة في هذه الحياة فحسب، بل يدل من جانب آخر على مجموع القواعد الكلية التي تكسب مقياساً لسلوكيات الأفراد في الدول، فإذا اجتمعت هذه الأنظمة بالنوايا غير الظاهرة يطلق على هذه الأنظمة الاصطلاح القانوني الأخلاقي أو القانوني الخلفي، أما إذا اتصلت هذه الأنظمة بأعمال الأشخاص التي تظهر في العالم الخارجي يطلق عليها القانون الوضعي. وبشكل عام فإن القانون الوضعي هو مجموعة الأنظمة التي تقوم على تنظيم وإرشاد سلوكيات الأشخاص في الدول بشكل إلزامي ليرتبط بتطبيق جزاء في حال خالف هذه الأنظمة.

3. العلاقة بين القانون والأخلاق

تكمن العلاقة بين القانون والأخلاق فيما يلي:

- القاعدة التي يتبعان إليها: الأخلاق والقانون هما قاعدتان اجتماعيتان، لهما فرع واحد.
- المصدر: ينتج القانون من الأفكار الأخلاقية للمجتمعات البشرية.
- الموضوع: الأخلاق والقانون موضوعهما التنظيم.
- الهدف: يهدف القانون والأخلاق إلى خلق العلاقة الجيدة في المجتمعات، وخلق جو يعيش فيه الشعب بطريقة مريحة وسلمية.

- الإرادة الحرة: كلتا القاعدتين تعرفان بالإرادة الحرة للشخص عند القيام باختيار نماذج للسلوكيات، حيث تقوم القاعدتان بالتأثير على هذا الاختيار، وذلك حتى تقوم على تحقيق مجتمعات متوازنة، مفعمة بالأفراد المفيدة اجتماعيًا ولديها استعداد للتنمية الإيجابية.
- الوصف: للقانون والأخلاق فكرة واحدة عن الأسس الاجتماعية العالمية، ووجهات النظر حول الخير والشر والمساواة والعدل.
- تحديد الموقف: القوانين والأخلاق لهما أهداف مشتركة وموضوع ومهام متشابهة، يمكن أن نستنتج أن البحث عن الاختلافات بين هذين الشكليين من القانون الاجتماعي صحيح ويلعب دورًا هامًا في تحديد مواقف الأفراد تجاه كل من هذه الأسس.

4. ما هو الفرق بين القانون والأخلاق

من الفروقات بين القانون والأخلاق ما يلي:

الاختلاف في المفهوم

يتم تعريف القانون على أنه مجموعة من الأنظمة المنهجية ومن القواعد التي تقوم على التحكم بالمجتمع بأكمله وتصرفات أشخاصه، أما الأخلاق فهي علم السلوكيات البشرية القياسية.

اختلاف الغاية

الغاية من الأخلاق بشكل أساسي هي القدرة على تحقيق المثل الأعلى لخير الإنسانية والوصول إلى الطمأنينة والسلامة الداخلية للأشخاص بشكل قريب من الكمال؛ أي أنّ القاعدة الأخلاقية تعمل على كمال الأشخاص وتعتني به منفرداً بنفسه، أما الغاية من القانون هو استقرار الأنظمة في المجتمع والحفاظ على الطمأنينة والسلامة العامة الخارجية أي أنّ القاعدة القانونية تعتني بتنظيم السلوكيات الخارجية للأشخاص في الدولة.

اختلاف المجال والنطاق

الأخلاق هي سلوكيات الأشخاص تجاه أنفسهم وتقوم على الإسهام في التهذيب الذاتي وتشكيل الأخلاق الشخصية أو الفردية من ناحية وتهتم بالتشكيل الأخلاقي للدولة أي بعلاقة الإنسان الأخلاقية بغيره من أشخاص الدولة ونواياها غير الظاهرة والظاهرة من جانب آخر، أما القانون فلا يهتم إلا بمراقبة السلوكيات الخارجية ووضع الأحكام المرتبطة بها من أجل ضبط نظام العلاقات الخارجية لأشخاص الجماعة.

اختلاف الثواب والعقاب

يتميز القانون بسمّة الإلزام فهو ملزم من قبل الدولة التي تقرض أحكامه بالقوة عند الضرورة، أما الأخلاق فهي تسيّر ضمن نطاق الضمير العام في الدولة.

من حيث التعبير

يتم التعبير عن القانون في الدستور على شكل مكتوب، أما الأخلاق فلا تستطيع العثور عليها بشكل كتابي.

من حيث الخضوع

تم تكوين القانون من قبل الدولة، والتي قد تكون محلية أو إقليمية أو وطنية أو دولية، بينما تخضع الأخلاق لأنظمة فردية أو قانونية أو مهنية، مثل الأخلاقيات في مكان العمل والأخلاقيات البيئية وغير ذلك.

كيف تتكامل الأخلاق والقانون في المجتمع؟

التكامل بين الأخلاق والقانون ضروري لبناء مجتمع قوي. علي عزت بيغوفيتش يعتقد أن الكثير من القوانين قد يعني فساداً". الشريعة الإسلامية تؤكد على أهمية الأخلاق في تنظيم السلوك الإنساني أكثر من القانون. الأخلاق مهمة في توجيه سلوك الناس. تسعى لضمان احترام حقوق الآخرين والحفاظ على القيم. القانون، من جانب آخر، يركز على الأمن والنظام، لكنه لا يغطي كل جوانب السلوك الإنساني.

النقاط الرئيسية

- الأخلاق والقانون يكملان بعضهما في بناء المجتمع
- كثرة القوانين قد تشير إلى وجود خلل اجتماعي
- الضمير الداخلي أهم من العقوبات القانونية
- الشريعة الإسلامية توازن بين القانون والأخلاق
- التربية الأخلاقية أساس لمجتمع متماسك

مفهوم الأخلاق والقانون وعلاقتهما بالمجتمع

القانون والأخلاق هما أساس تنظيم المجتمع. يهدفان إلى ضمان العدالة والتوازن. القانون يحدد قواعد و عقوبات لتنظيم سلوك الناس.

تعريف القانون وأهدافه في المجتمع

- القانون يسعى لاستقرار المجتمع وحماية حقوق الإنسان.
- يضع قواعد للعلاقات بين الناس والمؤسسات.
- يساعد على ضمان العدالة والمساواة.

دور الأخلاق في بناء المجتمع

- الأخلاق مهمة جداً في بناء المجتمع.
- تسعى الأخلاق لتحسين الإنسان وتحقيق الكمال.
- تساعد في تعزيز قوة المجتمع من خلال مبادئ المحبة والإيثار.

العلاقة التكاملية بين الأخلاق والتشريعات القانونية

الأخلاق والقانون يتعاونان لخلق مجتمع أفضل. هذه العلاقة تعتمد على اختيار الفرد لتصرفاته. يساعد هذا التكامل في الالتزام بالقواعد الأخلاقية والقانونية.

<u>القانون</u>	<u>الأخلاق</u>
ملزم من قبل الدولة	يعتمد على القيم الفردية
يركز على السلوك الخارجي	يركز على التهذيب الذاتي
موثق في التشريعات	غير موثق في وثائق رسمية

الفروق الجوهرية بين السلطة الأخلاقية والقانونية

السلطة الأخلاقية والقانونية تختلف في جوهرها. السلطة القانونية تعتمد على القوة والإلزام. بينما تعتمد السلطة الأخلاقية على الالتزام الطوعي والضمير الفردي.

السلطة القانونية: تعتمد على القوة والعقوبات

السلطة الأخلاقية: تعتمد على الضمير والاختيار الطوعي

المفكرون يؤكدون أن المعايير الأخلاقية تتأثر بالتقاليد الاجتماعية. حوالي 50-70% من الناس يعتبر المجتمع مصدراً للتقييمات الأخلاقية. في المقابل، يؤكد 90% من الفلاسفة المعاصرين على أهمية الأخلاق الإنسانية المستقلة.

“الأخلاق هي البوصلة التي توجه السلوك الإنساني بعيداً عن سلطة القانون الجامدة”

الممارسات العملية تبرز أهمية التكامل بين السلطة الأخلاقية والقانونية. العمال يتمتعون بحقوق قانونية لحمايتهم. لكن الالتزام الأخلاقي يضمن تطبيق هذه الحقوق بشكل فعال.

<u>السلطة القانونية</u>	<u>السلطة الأخلاقية</u>
إلزامية	طوعية
تعتمد على العقوبات	تعتمد على الضمير
في النهاية، حقوق الإنسان تتحقق بشكل أفضل عندما تتكامل السلطة الأخلاقية مع السلطة القانونية. هذا يخلق منظومة متوازنة للعدالة والحماية.	

الخلاصة

العلاقة بين الأخلاق والقانون مهمة جداً لإنشاء مجتمع متكامل. القيم الأخلاقية هي أساس المسؤولية الاجتماعية. الشريعة الإسلامية تجمع بين الأخلاق والقانون، وتؤكد على أهمية القواعد الدينية.

المجتمع المعاصر يواجه تحديات في تطبيق القانون. الكثيرون يعتمدون على القانون بدلاً من الضمير الذاتي. هذا يبرز الحاجة لتربية قيمية وتطوير أخلاقية.

لدمج الأخلاق والقانون، المجتمع والمؤسسات التعليمية والقانونية يجب أن يجهدوا. الهدف هو بناء مجتمع يحترم القانون من القناعة وليس الخوف.

الأسئلة الشائعة (FAQ)

ما هي العلاقة بين الأخلاق والقانون في المجتمع؟

الأخلاق والقانون هما ركائز المجتمع. القانون يحدد القواعد، بينما الأخلاق تعزز القيم الإنسانية. الأخلاق هي ضميرنا الداخلي.

كيف تؤثر القيم الأخلاقية على التشريعات القانونية؟

القيم الأخلاقية مهمة في صياغة القوانين. تشمل العدالة والمساواة وحقوق الإنسان. القوانين تعكس القيم المجتمعية وتحمي الحقوق.

ما الفرق بين السلطة الأخلاقية والسلطة القانونية؟

السلطة القانونية ملزمة وتستند إلى نصوص مكتوبة. السلطة الأخلاقية تعتمد على القيم الداخلية. القانون يُطبق بالإجبار، الأخلاق من الوعي الذاتي.

كيف تساهم الأخلاق في تعزيز المسؤولية الاجتماعية؟

الأخلاق تنمية الشعور بالمسؤولية الاجتماعية. تعزز التعاون والتكافل. تحث على تجاوز المصلحة الشخصية.

هل يمكن للقانون أن يغير السلوك الأخلاقي للأفراد؟

القانون يمكن أن يؤثر على السلوك. لكن لا يستطيع تغيير القيم الأخلاقية. التغيير الحقيقي يأتي من التربية والتوعية.

مدونات السلوك

مدونة السلوك الأخلاقي.. مفهومها ومقاصدها

تعرف «مدونة السلوك الوظيفي» اصطلاحاً بأنها «وثيقة تصدرها المنظمة أو الدولة» تتضمن مجموعة من القيم والمعايير والمبادئ ذات العلاقة، تحدد ما هو مرغوب وما هو غير مرغوب فيه من السلوك في إطار بيئة العمل». أو «هي وثيقة ترشد العاملين في المنظمة «أو الدولة» إلى الضوابط السلوكية التي يجب الالتزام بها، وبعض جوانب السلوك المنهي منها «مراعاة الأمانة- الانضباط - الكياسة مع المواطن- عدم قبول الرشوة- عدم قبول الهدايا والعزومات ... الخ»، وكذلك العقوبات التي قد يتعرض لها الفرد في حال المخالفة.

ومع أهمية وجود مدونات السلوك الوظيفي في الحياة التنظيمية وتوجيهها للموظف والمواطن في نفس الوقت لكون المواطن هو المستفيد من الخدمة، وقد يكون طرفاً في إفساد الموظف وتوريطه في قضايا غير أخلاقية، إلا أن الكثير من الموظفين والمواطنين لا يعلمون عنها سوى اسمها، دون إلمام برسالتها وغاياتها ومقاصدها ودورها في تهذيب السلوك الوظيفي وإرساء قيم النزاهة والفضيلة في المنظمات.

وقد تصدر مدونات السلوك الأخلاقي في كراسات أو نشرات تذكر بقيم المنظمة وأخلاقياتها، وتطلب بعض المنظمات من العاملين التوقيع على المدونة للعلم بها والالتزام بمقتضياتها، وليس العبرة في وجود المدونة الأخلاقية وحجمها أو شكلها أو محتواها، وإنما في مدى الالتزام بها من قبل الموظفين والقيادات الإدارية والمواطنين المستفيدين من خدمات المنظمة.

وقد يسأل سائل ما الفرق بين مدونة السلوك الأخلاقي والقانون واللائحة التنفيذية أو التنظيمية، وهنا يمكن القول إن المدونة الأخلاقية يكون الالتزام بها طوعياً وبوازع أخلاقي في العادة، ويكون الضمير هو الأداة الرقابية الفعالة في هذه الحالة، بينما القانون يكتسب صفة الإلزام.

وتؤدي المدونات الأخلاقية عدة وظائف وأغراض من أبرزها: تحديد طبيعة السلوك الأخلاقي المرغوب والمتوقع من قبل المنظمة «أو الدولة» وموظفيها، تعريف المواطنين بأنماط السلوك الأخلاقي المتوقع منهم، الترويج للمعايير المهنية والأخلاقية للسلوك داخل وخارج المنظمة، تحديد السلوك المهني المثالي في إطار واضح بدلاً من تركه للاجتهادات الشخصية، الحفاظ على الثقة المتبادلة بين المنظمة «الدولة» والمستفيدين من خدماتها والمجتمع بشكل عام، تنمية اهتمام العاملين بالجوانب والمشكلات الأخلاقية كقضية مهمة، وتجنبيهم سوء التصرف غير الأخلاقي ومنحهم القدرة على مواجهة المآزق والمواقف غير الأخلاقية بثقة، إحداث الموازنة بين الجوانب الأخلاقية والجوانب المادية/الاقتصادية.

ومن وظائفها أيضا حماية العاملين من ضغوط الرؤساء وتعليماتهم غير النظامية كمصدر للسلوك غير الأخلاقي، وحماية سمعة المنظمة وصورتها أمام جمهور المستفيدين، وتخفيف حدة الصراعات داخل المنظمات الإدارية وتحويل المناخ التنظيمي إلى مناخ تعاوني وإنساني مثمر، وجعل البيئة الوظيفية أكثر شفافية ونزاهة، إضافة لتحويل الإدارة إلى مهنة من خلال ما تضعه من قواعد لحماية سمعة المهنة الإدارية كقواعد تنظم الاختيار والتعيين والترقية والتعامل مع العملاء ونحو ذلك.

ورغم كل ذلك، تواجه مدونات السلوك الوظيفي بعض الانتقادات، منها أن القيم والمعايير الأخلاقية أحكام ذاتية «شخصية» تُضعف الإدارة بوصفها علماً له قواعد موضوعية، وأنها تعمل على غرس قيم ومعايير أخلاقية لدى الأفراد قد يكون من الصعب تغييرها في فترة لاحقة إذا ما استدعت الحاجة إجراء تغيير في منظومة القيم والسلوكيات على مستوى المنظمة أو الجهاز الحكومي ككل من منطلق أن المنظمة تعمل في بيئة متغيرة تفرض عليها التغيير النسبي في قيمها ومعاييرها، مما يجعل المدونة بما تحتويه من معايير قيمية معينة تصبح عقبة أمام عملية التغيير المنشود. ومما يميز المدونة السعودية أنها ذكرت بالأحكام الواردة في بعض الأنظمة واللوائح كنظام الخدمة المدنية ونظام مكافحة الرشوة، علاوة على ذلك أفردت مساحة كافية لتوعية الموظف بكيفية التعامل مع التقنية الحديثة «الإنترنت والكمبيوتر والبريد الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي» في المكاتب الحكومية، وذلك من حيث ترشيد استخدام الحاسب الآلي الذي بعهدته وصيانته وعدم استخدامه في أغراض لا تخدم العمل أو تحميله مواد وصوراً ومعلومات تضر بمصلحة العمل وتخدش القيم الأخلاقية.

ماهي مدونة قواعد السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة العامة؟

روح المسؤولية لدى الموظف العام، ونشر القيم والمبادئ الأخلاقية المهنية لديه وتعزيزها والالتزام بها، و تعزيز ثقة المواطن بالخدمات التي تقدمها الدولة، ومكافحة الفساد بكل صورته. [و] [تستهدف تنمية ثقافة الموظف العام بأهمية الدور الذي يضطلع به، والأطر الأخلاقية التي يعمل في سياقها، وتعزيز القيم المهنية والأخلاقية في علاقته مع رؤسائه ومرؤوسيه وزملائه ومتلقي الخدمة.] "كان سؤال صديقي حول ماذا تعني تلك المدونة وعلى ماذا تحتوي وماهي فائدتها.

إن مدونة قواعد السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة العامة هي عبارة عن وثيقة ومرجع لمساعدة الموظف على اتخاذ قراراته اليومية والعمل بطريقة سليمة لا تخالف الأنظمة والقوانين، كما أنها توضح مبادئ المؤسسة وقيمتها التي تسير عليها وتلتزم بها في أدائها لعملها وتربطها بالطريقة التي يتوقع من الموظف أداء عمله بها. ويتعدى الأمر ذلك ليصل إلى التأكيد على أن مخالفة تلك المبادئ أو القيم يؤدي إلى اتخاذ إجراء تأديبي أو انضباطي قد

يصل إلى حد الفصل بحق من تثبت عليه المخالفة. بالإضافة إلى ذلك، فإن المدونة تعمل على تنمية حس اتخاذ القرار السليم لدى الموظف والإبلاغ عن المخالفات وعادة ماتوفر له معلومات عن القنوات والمراجع الداخلية

التي يمكن له التواصل معها أو الرجوع إليها في حال احتاج الموظف أو المدير إلى استشارة أو اتخاذ قرار أو الإبلاغ عن مخالفة. وأيضا فإن المدونة تحتوي على معايير تهدف إلى تعزيز السلوك الأخلاقي والأمانة لدى المؤسسات وذلك فيما يتعلق بالتعامل مع حالات التعارض في المصالح الشخصية ومصالح العمل أو حتى “يبدو” أنها كذلك، والإفصاح الصادق والدقيق والكامل والواضح عن المعلومات التي ينبغي للمؤسسة الإفصاح عنها للجهات المسؤولة، والالتزام التام بالقوانين والأنظمة الحكومية.

وعادة ما تبدأ مدونات قواعد السلوك الوظيفي برسالة من الإدارة العليا في المؤسسة تؤكد فيها التزامها بالقيم والمبادئ الأخلاقية التي تؤدي بها المؤسسة أعمالها. كما أنها تحتوي على أقسام حول مكافحة الفساد والرشوة، وتعارض المصالح، والالتزام بالأنظمة والقوانين التي تفرضها الحكومة، ومكافحة العنصرية، والتأكيد على المساواة والعدل والاحترام والتنافس الشريف وعدم الانتقام من أي شخص أبلغ عن مخالفة أو فساد أو أبدى مخاوفه الصادقة عنها. كما أن بعض المدونات تحتوي على أمثلة على السلوكيات الخاطئة أو غير السليمة وتورد طريقة التعامل معها، وتضع نموذجا مبسطا يستعرض بعض الخطوات التي يمكن للموظف أو المسئول اتباعها قبل اتخاذ أي قرار أو القيام بأي تصرف يتعلق بالعمل وذلك لكي يضمن بأن ما سيقوم بها لن يكون فيه ما يتعارض مع أخلاقيات العمل ومبادئ النزاهة والأمانة.

إن مدونة قواعد السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة العامة هي جزء أساسي من أي برنامج مؤسسي لتطوير أخلاقيات العمل ومكافحة الفساد، وقد تحمل عدة مسميات، منها “ميثاق أخلاقيات العمل” و “مدونة السلوكيات الوظيفية” و “مدونة أخلاقيات المهنة” وغيرها من الأسماء التي قد تختلف ولكن المحتوى والهدف يبقى هو نفسه في غالب الأحوال. كما أن بعض المؤسسات تلزم المنتمين لها جميعا وبدون استثناء بالإقرار بصورة دورية على المدونة، وتقيم ورش عمل وتدريب لزيادة الوعي بها، وتضع سياسات وإجراءات مستقلة حول محتويات المدونة وما يرد فيها.

وأخيرا وليس آخرا وباختصار فإن المدونة تهدف إلى تعزيز الأمانة والنزاهة ورفع حس مكافحة الفساد والممارسات غير السليمة لدى أفراد المؤسسة وتزرع فيهم بأن الغاية لا تبرر الوسيلة وتؤكد على أن المؤسسة لن تتسامح أبدا في اتخاذ الإجراء اللازم بحق المخالف وتؤكد على أن الأهم في أداء العمل ليس أداؤه فقط وإنما أيضا الطريقة السليمة التي يؤدي بها.

الإعلانات المضللة

ما هو الاعلان المضلل؟

يُنظر إلى الإعلانات على أنها مضللة إذا كانت تتضمن معلومات خاطئة أو مضللة أو خادعة من المحتمل أن تتسبب في تصرف المستهلك العادي بطريقة قد لا تكون بخلاف ذلك. قد يُعتبر الإعلان أيضاً مضللاً إذا تم استبعاد المعلومات المهمة التي يحتاجها المستهلك العادي لاتخاذ قرار مستنير. تغطي الإعلانات المضللة المطالبات المقدمة مباشرة إلى المستهلكين من قبل الشركات المصنعة والموزعين وتجار التجزئة، وكذلك في الإعلانات والكتالوجات والمواقع الإلكترونية وما إلى ذلك.

أمثلة على الدعاية المضللة

- ادعاء كاذب حول خصائص السلعة أو الخدمة، على سبيل المثال – المنتج لون أو حجم أو وزن مختلف عما هو معلن عنه.
- يتم تقديم السعر أو الطريقة التي يتم بها حساب السعر بشكل خاطئ، على سبيل المثال – يتم الإعلان عن المنتجات بأسعار مخفضة، ولكن تبين أنها ليست كذلك.
- يتم وصف الطريقة التي يتم بها توفير السلع أو الخدمة بشكل خاطئ، على سبيل المثال – يتم الإعلان عن التوصيل المجاني، ولكن يتضمن التسليم في الواقع نوعاً من الرسوم أو الرسوم.
- يتم تحريف أي جانب من جوانب المعلن، على سبيل المثال – يتم تقديم العمل على أنه عضو في اتحاد تجاري، في حين أنه ليس كذلك في الواقع.
- يخلق الإعلان انطباعاً خاطئاً عن منتج أو خدمة، حتى لو كانت المعلومات المقدمة صحيحة.
- يتم إخفاء أي معلومات مهمة أو استبعادها.

نماذج الدعاية

- تذكر أن الإعلانات قد تتخذ عدة أشكال مختلفة، مثل:
- الإعلانات الصحفية في الصحف أو المجلات
- الإعلانات التلفزيونية أو الإذاعية
- ملصقات تخبر الجمهور عن حدث أو حفلة موسيقية
- الإعلانات الرقمية على مواقع الويب أو الهواتف المحمولة
- مواقع الويب
- لافتات المتجر (إعطاء معلومات فريدة لمتجر معين)
- المبيعات / رسائل البريد المباشر
- فاكسات المواد الترويجية
- كتالوجات

إعلانات انتمان المستهلك

هناك قواعد إضافية للإعلان عن الانتمان (القروض، اتفاقيات الشراء الإيجاري، إلخ) للمستهلكين. وتشمل هذه:

- إعطاء معدل النسبة السنوية مكاناً بارزاً في الإعلان
- مبيناً ما إذا كان الأمن مطلوباً
- ذكر أي قيود على توافر الانتمان
- تفاصيل أي رسوم بخلاف المدفوعات والفوائد

الإعلانات التجارية المضللة

الجدول: أنواع الإعلانات التجارية المضللة

الوصف	النوع
تعدد المزاي التي تدعيها الإعلانات بشكل مبالغ فيه أو غير صحيح.	الزعم بالمزايا الزائفة
استخدام صور معدلة أو معدلة ببرامج التعديل لإبراز المنتج بشكل أفضل مما هو عليه في الواقع.	التلاعب بالصورة
استخدام عبارات غامضة أو غير واضحة أو مصطلحات تخدع المستهلك بشأن خصائص المنتج.	التضليل بالعبارات والمصطلحات
تقديم معلومات غير صحيحة أو مضللة بشأن المنتج أو الخدمة المعلن عنها.	عرض معلومات مضللة أو غير صحيحة
استخدام شهادات مزيفة أو توصيات من غير مصدر موثوق لإقناع المستهلكين.	استخدام الشهادات الكاذبة والتوصيات
الإعلان عن عروض تخفيفية وهمية أو خصومات غير حقيقية لجذب المستهلكين.	عرض العروض الكاذبة والتخفيضات الوهمية

الأسئلة المتكررة حول الإعلانات التجارية المضللة

س: ما هي الإعلانات التجارية المضللة؟

ج: الإعلانات التجارية المضللة هي الإعلانات التي تقدم معلومات زائفة أو مضللة للمستهلكين بهدف خداعهم وتلاعبهم.

س: ما هي الآثار السلبية للإعلانات التجارية المضللة على المستهلكين؟

ج: تشمل الآثار السلبية تآكل الثقة، اتخاذ قرارات غير مستنيرة، والتأثير على الصحة والسلامة الشخصية.

س: كيف يمكن التصدي للإعلانات التجارية المضللة؟

ج: يمكن التصدي للإعلانات التجارية المضللة من خلال تشريعات صارمة، تعزيز الوعي الاستهلاكي، ومراقبة ورصد الإعلانات المشبوهة.

الاستنتاج

تعد الإعلانات التجارية المضللة مشكلة تستحق الاهتمام في عالمنا الرقمي. يجب على المستهلكين والشركات أن يتعاملوا مع هذه المسألة بجدية. من خلال تبني استراتيجيات فعالة وتشريعات صارمة، يمكننا حماية المستهلكين وبناء صناعة إعلانية أكثر شفافية ونزاهة.

إدارة النزاعات في مكان العمل

النزاعات بين الموظفين في مكان العمل وطرق حلها وأنوعها وأسبابه

لحل النزاعات في العمل، يجب الاعتراف بالمشكلة والتواصل الفعال بين الجميع للوصول إلى هدف مشترك وحل جذري. القائد الناجح يتفهم الأسباب ويسعى لخلق بيئة تعاونية تعزز الإبداع وتحقق الأهداف .

عندما تعمل مجموعة من الأشخاص معًا فإنه عاجلاً أم آجلاً ستحدث نزاعات في العمل. قد تكون هذه النزاعات بسبب اختلاف الرأي أو سوء التفاهم أو اختلاف طرق إنجاز المهام، مما يؤدي إلى انخفاض الروح المعنوية والرضا الوظيفي وبالتالي انخفاض جودة العمل والإنتاجية .

كقائد فريق يمكن أن يساعد تعلم كيفية حل النزاعات والمشكلات أثناء إدارة فريق العمل على الحفاظ على تركيز الفريق وتعزيز التعاون. في هذا المقال، نشرح مفهوم النزاعات في العمل، ومصادر النزاعات وكيفية سد ثغراتها، وطرق إدارة النزاع في مكان العمل .

ما هو مفهوم النزاعات في العمل؟

النزاعات في العمل هي أي خلاف أو توتر يحدث في بيئة العمل بين طرفين أو أكثر أثناء السعي لتحقيق أهداف العمل المشتركة. تختلف طباع ورغبات وأفكار وأساليب عمل كل فرد في الفريق عن الآخر وقد يؤدي ذلك إلى ظهور هذه الخلافات التي تختلف شدتها من خلافات بسيطة إلى نزاعات ومشادات جادة. هذه النزاعات تؤثر بالسلب على أداء الفريق وتعطل المشاريع مما يقلل من إنتاجية الشركة بشكل عام .

ولكن طريقة تعامل قائد الفريق مع هذه النزاعات هي التي تحدد مدى نجاح الفريق في إتمام المشاريع، لذا يجب على قائد الفريق أن يكون لديه مهارة حل النزاعات للحفاظ على الروح المعنوية في مكان العمل ومنع حدوث أي اضطرابات أو توترات من شأنها أن تؤثر على كفاءة الفريق .

كيفية حل النزاعات في فريق العمل

على الرغم من أن النزاعات والمشكلات أمر لا مفر منه في أي فريق، إلا أن الإهمال في حل مشكلات فريق العمل قد يفاقم الوضع ويؤثر على إنتاجية الشركة بشكل عام. لذا من الضروري السعي الدائم لتجنب حدوث نزاعات في فريق العمل أو حلها وإدارتها بشكل فعال فور حدوثها .

فعندما يستطيع قائد الفريق وضع استراتيجيات مناسبة لحل النزاعات، فإنه يكون قادر على منع أي مشكلات من الخروج عن السيطرة .

فيما يلي أهم خطوات كيفية حل النزاعات والمشكلات أثناء إدارة فريق العمل :

1. الاعتراف بوجود مشكلة

لعل بعض الأفراد يظنون أن تجاهل المشكلة أو النزاع سيجعله يزول، لكن هذه الاستراتيجية لحل النزاعات في فريق العمل ستؤدي إلى تراكم المشكلات وتفاقم الوضع. فأول خطوة لحل المشكلة هي الاعتراف بوجودها ومواجهتها والالتزام بإيجاد حل لها .

2. جمع معلومات كافية عن النزاع

يجب أن تأخذ وقتًا كافيًا لجمع المعلومات والتحدث مع أطراف النزاع بدون إصدار أحكامًا مبدئية. ابحث عن مكان خاص ومحيد لإجراء محادثات فردية وسرية مع الأطراف المعنيين للوقوف على أسباب النزاع وتفهم شعورهم وسماع اقتراحاتهم بخصوص حل ذلك النزاع. فالتواصل الفعال عنصرًا أساسيًا أثناء حل النزاعات في فريق العمل .

3. التعرف على مصدر النزاع

التعرف على مصدر النزاع هو الخطوة الرئيسية لحله، فمعرفة السبب الجذري للنزاع وتوضيحه مع الأطراف المعنيين يعطي معلومات دقيقة ويمهد الطريق لبداية حل النزاع .

4. إنشاء نهج إيجابي وحازم

من المهم تحديد القواعد الأساسية للحوار وإعطاء كل طرف من أطراف النزاع الوقت الكافي للتعبير عن آرائه ومشاعره، ويجب على المدير أو الشخص الذي يقوم بحل النزاع وأطراف النزاع أن يستمعوا جيدًا لبعضهم البعض بهدوء وعقلانية واحترام. يساعد إخراج ما بداخل الشخص على تعزيز إحساسه بتفهم الآخرين لمشاعره وأنه مسموع ويستطيع التعبير عن وجهة نظره بحرية .

5. تحديد هدف مشترك

تحديد هدف مشترك يساعد الأطراف على الشعور بالالتزام والمسؤولية تجاه تحقيقه. بمجرد تحديد ذلك الهدف، يجب على الأطراف المعنية اتباع نهج تعاوني والسعي لتطوير حل للنزاع .

6. حل النزاع

بعد الاتفاق على الهدف يجب وضع خطة واضحة تساعد أطراف النزاع إلى الوصول للحل المناسب الذي يرضي جميع الأطراف. يجب على قائد الفريق إيجاد حل جذري لهذا النزاع لمنع تكراره مرة أخرى ولاستعادة بيئة العمل التعاونية .

أشهر النزاعات في مكان العمل

قد يؤدي ترك النزاعات في مكان العمل دون معالجة سريعة إلى زيادة الضغوط وعدم الرضا الوظيفي وزيادة معدل دوران الموظفين وانخفاض الروح المعنوية وجودة العمل مما يؤثر بالسلب على إنتاجية الشركة أو المؤسسة. وتختلف أشكال النزاعات وفقاً لاختلاف بيئة العمل وحجم الفريق وطبيعة الأشخاص داخل فريق العمل .

فيما يلي أمثلة لأشهر مصادر النزاعات وكيفية سد ثغراتها :

1. نزاعات الشخصية

تحدث نزاعات الشخصية بسبب اختلاف الخبرات والآراء والمعتقدات، فلكل منا شخصيته المختلفة وطريقة تفكيره التي تميزه عن الآخر. على سبيل المثال قد يكون هناك عضو في الفريق منفتحاً ويحب المرح والصخب في حين أنه يوجد شخص آخر يفضل العمل في بيئة أكثر هدوء وجدية .

هذه الشخصيات الفردية قد تجعل بيئة العمل أكثر تنوعاً وتفاعلاً، لكن قد يحدث تعارض أحياناً ويسبب نزاعات ومشكلات بين أطراف العمل .

في هذه الحالة يجب على قائد الفريق استخدام مهارات التواصل لسماع آراء الموظفين وفهم طبيعة شخصياتهم والسعي إلى حل مشكلات فريق العمل، وذلك لتنمية بيئة عمل يسودها الاحترام المتبادل بين أعضاء الفريق .

2. النزاعات القائمة على المهام

الفريق الفعال هو الذي يكمل بعضه البعض ويسعى نحو تحقيق هدف مشترك، ولكن من الممكن أن تنشأ بعض الخلافات عن كيفية التعامل مع المهام والتي قد تعيق عملية تحقيق الأهداف وتعرقلها .

النزاعات القائمة على المهام يمكن أن تكون خلافات حول كيفية تقسيم المهام أو أفضل طريقة يتم بها إتمام العمل، أو غيرها من المشكلات التي تخص مهام الأفراد داخل الفريق .

يمكن تجنب هذه النزاعات عن طريق التواصل والتخطيط الجيد، وتحديد دور كل عضو في الفريق والتأكد من فهمه لدوره، وإنشاء جداول زمنية لكل فرد لتفادي حدوث ارتباك ونزاعات داخل الفريق .

3. نزاعات القيادة

نزاعات القيادة تنشأ غالباً بين قائد الفريق وأعضاء الفريق الذين يعملون معه، فلكل قائد أسلوبه المختلف في التواصل والمتابعة والتحفيز. بعض القادة يفضلون مراقبة الموظفين عن كثب والبعض الآخر يفضل أن يتركهم يعملون بحرية وإتمام المهام بطريقتهم الخاصة لتلافي الضغط النفسي أثناء العمل .

لذا قد تتعارض طريقة عمل القائد مع شخصية أعضاء الفريق، فبعض الموظفين يشعرون أنهم يستطيعون العمل بمفردهم بشكل أفضل بعيداً عن المراقبة المستمرة من قبل قائد الفريق .

يمكنك التخفيف من نزاعات القيادة عن طريق معرفة الطرق المناسبة للتواصل مع أعضاء الفريق، والتفكير جيداً في طريقة قيادتك، وإجراء التغييرات التي تساعدك على خلق بيئة عمل تعاونية مع إعطاء فرصة للفريق لطرح الأفكار والإبداع .

4. نزاعات أسلوب العمل

تنشأ نزاعات أسلوب العمل بسبب اختلاف الطريقة التي يفضل كل فرد في الفريق إتمام العمل بها. قد يفضل موظف أسلوب العمل الروتيني وينزعج من خلق أي تغيير في نمط العمل المعتاد، بينما يفضل الآخر التعلم والبحث المستمر وإجراء التجارب والمحاولات للوصول إلى نتائج أفضل .

بعض الموظفين يفضلون العمل بمفردهم بينما يفضل آخرون بيئة العمل الجماعية، وأيضاً يحاول البعض فرض السيطرة على الآخرين وفرض أسلوب العمل الخاص بهم على باقي الأعضاء .

يمكنك المساعدة في حل نزاعات أسلوب العمل عن طريق الاستماع النشط إلى كل عضو في الفريق والتعرف على الطريقة التي يفضل العمل بها للوصول إلى طريق عمل محددة يستخدمها الجميع لمنع حدوث أي نزاعات. يجب أيضاً مساعدة كل عضو على فهم دوره وتعزيز نقاط قوته للحصول على أفضل نتائج .

الأسباب الشائعة للنزاعات في مكان العمل

من الأسباب الشائعة للنزاعات في مكان العمل ما يلي :

1. ضعف التواصل

ضعف التواصل، والتواصل الكتابي، واختلاف لغة الجسد، وعدم استماع أعضاء الفريق إلى بعضهم البعض من الأسباب الرئيسية للخلاف داخل الفريق .

2. نقص المهارات

قد لا يمتلك بعض أعضاء الفريق مهارات معينة يتوقع الآخرون أنهم يمتلكونها أثناء العمل، مما قد يؤدي إلى أخطاء في تسليم العمل أو المواعيد النهائية. ينتج عن ذلك نشوب نزاعات في فريق العمل والتأثير على الروح المعنوية والثقة داخل الفريق .

3. المعلومات الغير كافية

إذا لم يكن عند الموظف المعلومات الكافية لإتمام المهام المطلوبة منه فإن ذلك قد يؤدي إلى ارتباك وأخطاء أثناء العمل، وبالتالي قد تنشأ نزاعات بين الموظف وقائد الفريق أو بين الموظف وزملائه .

4. اختلاف القيم والمعتقدات

قد يؤدي اختلاف الشخصيات والمعتقدات والآراء إلى إثارة الصراعات داخل الفريق، خاصة إذا كان النزاع بين أشخاص يمتلكون شخصية قوية ويريد كل منهم فرض رأيه على الآخر دون تقديم أي تنازلات .

4. العمل عن بعد

يعتمد العمل عن بعد على التواصل بالنصوص وتبادل الرسائل الإلكترونية، من الممكن أن يؤدي ذلك إلى حدوث نزاعات بس عدم فهم نبرة الحديث مقارنة بالاجتماعات وجهًا لوجه .

طرق إدارة النزاع في مكان العمل

إدارة النزاع في مكان العمل ليست مهمة صعبة بالنسبة لقائد الفريق. بالفهم الجيد لأسباب النزاع واستخدام استراتيجيات فعالة لإيجاد الحلول المناسبة، يمكن لقائد الفريق تحقيق بيئة عمل أكثر انسجامًا وتعاونًا .

يعتبر اكتشاف العلامات المبكرة للنزاع هو أفضل طريقة لتجنب حدوثه، فعليك ملاحظة أي علامات تحذيرية تدل على أن هناك نزاع أو مشكلة ستحدث وتحاول بقدر الإمكان أن تكون أكثر استباقية في تطبيق استراتيجيات حل النزاعات في فريق العمل .

من هذه العلامات التحذيرية انخفاض الإنتاجية، فإذا كانت هناك نزاعات في العمل يشعر الفريق بعدم الرضا وبالتالي يقل التركيز والكفاءة والإنتاجية .

زيادة معدل دوران الموظفين أيضًا من العلامات التحذيرية لاحتمالية وجود نزاعات في فريق العمل، لذا من الضروري التحدث مع الموظفين الذين يغادرون لمعرفة أسبابهم .

كمدير فريق عليك الاستماع الجيد لأعضاء فريقك وتشجيعهم على الإبلاغ الفوري عن المشكلات التي تقابلهم حتى لو كانت بسيطة لأن هذه المشكلات البسيطة يمكن أن تساعدك على تجنب حدوث نزاعات جادة تؤثر على سير العمل .

الخاتمة

باختصار، تعد النزاعات في مكان العمل أمرًا لا مفر منه في الحياة العملية، لكن لا يجب أن تؤدي هذه الصراعات إلى تكوين عداوة بين أعضاء الفريق. يمكن لمدير الفريق الناجح احتواء هذه الصراعات وإيجاد استراتيجيات فعالة تمكنه من حل النزاعات في فريق العمل لتعزيز بيئة عمل إيجابية ومنتجة .

يستطيع قائد الفريق أيضًا خلق ثقافة استغلال الاختلاف للتشجيع على الإبداع والنجاح داخل الفريق. معرفة كيفية حل النزاعات والمشكلات أثناء إدارة فريق العمل أمر مهم جدًا للحفاظ على تماسك الفريق والمضي قدمًا لتحقيق أهداف العمل