



برنامج تدريبي افتراضي

”السلوكيات المهنية للوظيفة العامة“

د. محمد خليفة الجيماز

31 أكتوبر – 2 نوفمبر 2022



نبذة عن المدرب

مؤسس شركة إستراتيجيك براند ومتخصص في تصميم الأعمال للمشروعات الصغيرة والمتوسطة. يعمل مستشاراً لعدد من الشركات المتوسطة والكبيرة المحلية والأجنبية في قطاع الأمن والدفاع. مسجل كخبير مشروعات صغيرة في المعهد العربي للتخطيط. مشارك ومقيم لمبادرة كويت ستارت أب للمشروعات الطلابية في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي. حاصل على جائزة المدرب المتميز في المشروعات الصغيرة والمتوسطة. صاحب مبادرة الرخصة التجارية الذكية التفاعلية. صاحب مبادرة كويت أب. صاحب إصدار **Business Succession Planning**، وإصدار التقاعد معادلة الحياة.



د. محمد الجيماز

أهداف البرنامج

الهدف العام من البرنامج:

التعرف على سلوكيات وأخلاقيات الوظيفة العامة والممارسات التي يجب تجنبها، لتنفيذ مهام العمل بأعلى مستوى من الكفاءة والنزاهة والشفافية.

الأهداف التفصيلية للبرنامج:

- التعرف على المفاهيم والمصطلحات المرتبطة بالوظيفة العامة.
- التعرف على أهم التزامات جهات العمل اتجاه الموظف العام.
- تمييز السلوكيات الأخلاقية والغير أخلاقية لدى الموظف العام.
- تطبيق مهارات التعامل مع زملاء العمل والرؤساء والمرؤوسين.
- تمييز ممارسات الفساد الإداري وتأثيرها على بيئة العمل.





الجدول الزمني

الفترة الثانية 12:45 – 11:30	الفترة الأولى 11:15 – 10:00
أخلاقيات وسلوك الموظف العام	الإثنين 10/31 الوظيفة العامة والمفاهيم المرتبطة بها
الفساد وتعارض المصالح – استخدام التقنية	الثلاثاء 11/1 أخلاقيات وسلوكيات التعامل مع الآخرين
الممارسات الغير أخلاقية وتأثيرها على العمل	الأربعاء 11/2 مواقف وحالات في الممارسات الأخلاقية والغير أخلاقية في بيئة العمل

استراحة
11:30 – 11:15

* توقيت دولة الكويت.

مخطط تنفيذ البرنامج



مبادئ السلوك المهني وأخلاقيات الوظيفة العامة

1

التعامل مع الآخرين - مواجهة الفساد - استخدام التقنية

2

تطبيقات وحالات عملية

3

مخطط تنفيذ اليوم الأول

الجلسة الأولى



الوظيفة العامة والمفاهيم المرتبطة بها

الجلسة الثانية



أخلاقيات وسلوك الموظف العام

الوظيفة العامة والمفاهيم المرتبطة بها

■ الجلسة الأولى

- بعد الانتهاء من هذه الجلسة، يجب أن يكون المتدرب قادراً على أن:
 - ينتبه إلى أهمية وصف الوظيفة وتحديد مواصفات شاغرها.
 - يفرق بين وصف الوظيفة وتوصيف الوظيفة.
 - يميز المفاهيم والمصطلحات المرتبطة بأخلاقيات وسلوكيات المهنة.
 - يميز أهم قيم السلوك المهني وأخلاقيات الوظيفة العامة.
 - يعدد التزامات الجهة العامة/ الحكومية تجاه الموظف.

مقدمة

- كفاءة الجهاز الإداري للدولة وقدرته على القيام برسائله الأساسية في تقديم خدمات متميزة للمواطنين؛ أصبحت تشكل عنصرا رئيسيا للحكم على كفاءة نظم إدارة الدولة في العصر الحديث.
- وهذا يتطلب الاهتمام بالموظف العام لأنه جوهر وقلب المنظومة الشاملة للإدارة الرشيدة، فالعنصر البشري كان ولا يزال وسوف يستمر أساس النجاح، لذا بات الموظف العام محلا للاهتمام من زاوية حقوقه وواجباته والتزاماته من أجل توفير المقومات الأساسية للقيام بدوره في تحسين مستوى أداء الخدمات للمواطنين.



تعريفات

الدولة: دولة الكويت.

الهيئة المنظمة: ديوان الخدمة المدنية.

القانون: مدونة السلوك لموظفي الجهات الحكومية رقم 2 لسنة 2021.

الموظف: هو الشخص الذي يتم تعيينه في الدولة من قبل السلطة المختصة

بالتعيين وفق آليات واجراءات الحكومة ويشمل الذكوروالأنثى.

المعلومات الشخصية: تعني المعلومات بشأن أي فرد محدد.

قواعد السلوك: هي معايير السلوك المعتمدة الخاصة في الموظف الحكومي.

الصفات الشخصية: أية صفة شخصية لأي فرد فيما يتعلق بمعتقداته أو قيمه أو

جنسيته أو عرقه أو دينه أو وضعه الاجتماعي أو سنه أو جنسه.

تعريفات

المصلحة الخاصة: أية فائدة شخصية للموظف بحكم طبيعة عمله أو مركزه، ويمكن أن تؤثر على أدائه لواجباته كموظف عام.

المشاركة: استخدام الموظف لوسائل التواصل الاجتماعي من خلال حسابه الخاص لمناقشة مختلف القضايا مع الجمهور بقصد التعبير عن رأيه الشخصي.

وسائل التواصل الاجتماعي: أي شبكة تواصل إلكترونية سواء عبر الأنترنت أو من خلال شبكات الاتصال الأخرى - تتيح للمستخدم إنشاء حسابات شخصية، وإضافة محتويات ونشرها، ومشاركتها مع الجمهور داخل حدود الشبكة، بصيغ عديدة، كالمحادثات الكتابية والصور والفيديو، والاشتراك في مناقشات وأنشطة تفاعلية مع مستخدمي الشبكة نفسها.

الوظيفة العامة والسلوك المهني

الوظيفة العامة

قدر محدد ومخطط له من الأعباء والمسؤوليات يقوم بها الفرد لتحقيق هدف معين أو جزء من هدف يتصل بالصالح العام أو بخدمة جمهور المنتفعين بالمرافق العامة.

قيام الموظف بأداء واجباته الوظيفية بأمانة ونزاهة وموضوعية، والعمل باستمرار على تحقيق أهداف الجهة التي يعمل بها، وأن تكون ممارسته في حدود الصالحيات المخولة له، وأن يؤدي عمله بحسن نية، متجرداً من سوء القصد أو الإهمال أو مخالفة القانون، أو الضرر بالمصلحة العامة؛ لتحقيق مصلحة خاصة له أو للغير.



القيم الأساسية للسلوك المهني

إن القيم الأساسية تعزز أداء القطاع الحكومي من جانب، وعلى الجانب الآخر تكسب الموظف العام احترام الرؤساء والزملاء، والمتعاملين معه من أفراد المجتمع، وتتمثل هذه القيم فيما يلي:

الريادة والتميز: العمل المستمر والدؤوب على تقديم خدمات نوعية ومبتكرة واتباع منهج استشراف المستقبل والابتكار والتحسين المستمر.

النزاهة: وضع الالتزامات الحكومية في عمله فوق مصالحه الشخصية.

الكفاءة المهنية: بذل أقصى جهد لإنجاز العمل بالجودة والدقة المطلوبة في أقصر وقت وبأقل تكلفة.

الصدق والأمانة: أن يكون صادقاً وصریحاً ومحل ثقة من رؤسائه ومرؤوسيه.

القيم الأساسية للسلوك المهني

الموضوعية: أن يعتمد في توصياته وقراراته على تحليل سليم وصارم للأدلة.

الكفاءة: الالتزام بالاستخدام الأمثل للموارد وضمان عدم هدرها أو سوء

استغلالها أو استخدامها.

الشفافية: أن يسلك الموظف العام أسلوب العلانية والوضوح في الإجراءات

والغايات والأهداف.

العدالة والمساواة: الالتزام بتوفير فرص مهنية متكافئة وأمنة ومحفزة لأداء

مؤوسيه.

التسامح: منظومة قيم تشمل التعايش السلمي مع الآخرين والاحترام والاستجابة

بانفتاح ذهني للأفكار والقيم المختلفة والتقدير للتنوع الثري لثقافات العالم.

ما الذي ينبغي على جهات العمل عمله؟

لجعل جميع الموظفين العموميين يتحلون بأرفع المعايير الأخلاقية، وبقواعد السلوك المهني القويم، داخل وخارج العمل؟



"إنشاء وثيقة الأخلاقيات والسلوك المهني"

ما الذي ينبغي على جهات العمل عمله؟

على جميع مؤسسات الدولة أن تعتمد هذه الوثيقة
كمرجعية أساسية.

نشر الوعي بثقافة ومبادئ السلوك المهني وأخلاقيات
الوظيفة العامة والإشراف على تفعيل الوثيقة، ونشرها
بين الموظفين بالطرق التي تراها مناسبة في الجهة.

إلزام جميع الموظفين بالاطلاع على الوثيقة والتعرف على
محتواها، والتوقيع على ذلك.



ما دور كل منهم اتجاه مدونة السلوك المهني

إدارة الموارد البشرية

- نشر الوعي بثقافة ومبادئ السلوك المهني وأخلاقياته.
- تفعيل الوثيقة، ونشرها بين الموظفين.
- إلزام الموظفين بالاطلاع.

الموظف

الاطلاع على هذه الوثيقة والإلمام بمحتوياتها، والالتزام بالأحكام الواردة فيها

جهة العمل

اعتماد الوثيقة كمرجعية أساسية، وإلزام الموظف العام باتباع هذه السلوكيات والأخلاقيات



نموذج التزام الموظف بمدونة السلوك المهني

تعهد

الوزارة/ الهيئة:

القطاع:

الإدارة:

أقر أنا الموظف، الشاغل لوظيفة
بأنني قد اطلعت على وثيقة مبادئ السلوك المهني وأخلاقيات الوظيفة العامة الصادرة
بقرار من رقم (.....) لسنة، وفهمت محتواها.
التزم بالأحكام الواردة بها، وببيدي نسخة منها.

التاريخ

التوقيع

(1) التزامات الجهة العامة / الحكومية تجاه الموظف

تعريف الموظفين وإطلاعهم على قواعد السلوك
الوظيفي

معاملة جميع الموظفين بعدالة وإنصاف، ودون
تمييز غير مبرر

ظروف عمل آمنة وعادلة وصحية للموظفين

تشجيع روح المبادرة والابتكار، وتوفير المشاركة في
تقديم الاقتراحات

(2) التزامات الجهة العامة / الحكومية تجاه الموظف

التعيين والترقية والتقييم والمكافأة بنزاهة
وشفافية

تحديد مهام الموظف ومسؤولياته وما يتوقع منه
من إنجاز بوضوح تام

توفير فرص التدريب المناسب والمستمر لتحسين
فرص تقدمه

ضمان حق الموظف في التظلم أو الشكوى من أي
قرار خاطئ

(3) التزامات الجهة العامة / الحكومية تجاه الموظف

معاملة عادلة من الناحية الإدارية، رواتب
متساوية للقائمين بالوظائف المتماثلة

الابتعاد عن التعسف في معاملة الموظفين

الحماية من التعرض للإيذاء بسبب إدلائهم
بمعلومات بشكل قانوني

تشجيع الموظفين على التواصل المفتوح للنقاش
الهادف

(4) التزامات الجهة العامة / الحكومية تجاه الموظف

توفير كافة قواعد السلامة المهنية

للموظف الحق في

معدات وتجهيزات
الحماية الشخصية،
وأى خدمات صحية
ووقائية دون أي تكلفة
مالية عليه

إبلاغ السلطات العليا إذا
وجد قصور في إجراءات
الصحة والسلامة
والمهنية

يعلم بوضوح كافة
الأخطار بسبب العمل،
والحصول على التدريب
الملائم لتفادي هذه
الأخطار

أخلاقيات وسلوك الموظف العام

■ الجلسة الثانية

- بعد الانتهاء من هذه الجلسة، يجب أن يكون المتدرب قادراً على أن:
- يناقش التزامات الموظف العام لأداء مهام عمله بشكل مستمر ووفقاً لمستوى الأداء المطلوب.
- يناقش مسؤوليات الموظف العام للمحافظة على سرية معلومات العمل.
- يناقش ممارسات الموظف العام لضمان النزاهة والحيادية.
- يناقش ممارسات الموظف العام للمحافظة على أصول وموارد جهة العمل.
- ينتقد أداء الموظفين في جهة العمل بناء على بنود وثيقة الأخلاقيات والسلوك المهني.



ما هي الأخلاقيات والسلوكيات المحمودة والمذمومة لدى الموظف العام؟

السلوك المهني وأخلاقيات الوظيفة العامة

قيام الموظف بأداء واجباته الوظيفية بأمانة ونزاهة وموضوعية

العمل باستمرار على تحقيق أهداف الجهة التي يعمل بها، وأن تكون ممارسته في حدود الصلاحيات المخولة له

يؤدي عمله بحسن نية، متجرداً من سوء القصد أو الإهمال أو مخالفة القانون أو الضرر بالمصلحة العامة، لتحقيق مصلحة خاصة له أو لغيره

الأخلاقيات والسلوكيات الحمودة

- الأمانة.
- الإخلاص.
- إتقان العمل.
- التفريغ للعمل الوظيفي.
- تطبيق الأنظمة واللوائح.
- المحافظة على المال العام.
- الترفع عما يخل بشرف الوظيفة والكرامة.
- احترام وطاعة الرؤساء.
- مراعاة آداب اللباقة في التعامل مع الآخرين.



الأخلاقيات والسلوكيات المذمومة

- الرشوة.
- الوساطة.
- الاختلاس.
- التزوير.
- نقد أولوم الحكومة.
- عدم المحافظة على سرية العمل.
- ممارسة بعض الأنشطة التجارية.
- إساءة استخدام السلطة أو استغلال النفوذ.
- قبول الهدايا والإكراميات.



النظافة والمظهر



يجب على الموظف العام أن يحافظ على المظهر العام في ملبسه في مكان العمل بطريقة لبقة ومحتشمة، بحيث يحافظ على سمعة ومظهر الجهة التي يعمل بها، وفقاً لقواعد تلك الجهة، وبما يتلاءم ومتطلبات الوظيفة والعادات والتقاليد السائدة بالدولة، وبما يعكس الهوية الوطنية وذلك دون إسراف أو مبالغة شكلية.



التقيد بالزي الرسمي لمن تلزمهم جهاتهم بارتدائه خلال ساعات العمل

الولاء والإخلاص للدولة والتقيّد بالقوانين



التقيّد بقواعد ومبادئ دستور
والإخلاص للدولة

الالتزام بقوانين الدولة المرتبطة
بعمله

الإبلاغ عن أية مخالفات قد تصل إلى عمله؛ توكيماً
للمصلحة العامة، مع مراعاة توقيع الرؤساء واحترامهم

عند تعرض الموظف لإجراء يتعارض مع قواعد السلوك الوظيفي

إذا لم يتم الحل المسألة وشعر الموظف أنه لا يمكن تنفيذ التعليمات، فيحق له التقدم بطلب نقل، وإذا كان يضر بمصالحه، يرفع شكوى رسمية إلى الإدارة القانونية.

إبلاغ رئيسته كتابيا ... الرئيس يضمن عدم صدور أي عقوبة بحقه الرئيس يحل بالإجراءات القانونية أو التحويل إلى سلطات التحقيق

الالتزام بأداء الخدمة وضمان استمراريتهما

يجب على الموظف العام الالتزام بالقيام بواجباته الوظيفية، بطريقة دائمة ومستمرة؛ لضمان استمرارية الخدمة العامة، وعدم القيام بأي تصرف يمكن أن يؤدي إلى تأخير أو إيقاف استمرارية الخدمة العامة، أو يؤثر على حكمه أو أدائه لواجباته.

احترام وقت المتعامل وإعطائه الأولوية، واحترام أوقات العمل وتجنب إضاعة الوقت في أمور شخصية واعطاء المتعامل انطبعا بأن خدمته هي أولويتك القصوى.

الالتزام بثقافة وعقلية التسهيل والتبسيط وحل المشاكل والاستعداد للعمل والمبادرة بإعطاء الحلول.

الحياة الخاصة وممارسة النشاط السياسي

الممارسات السياسية في المجتمع المدني أو الحياة الخاصة والتي قد تؤثر على سمعة ونزاهة الوظيفة أو الإساءة إليها.

لا يجوز للموظف العام استغلال منصبه أو واجباته أو علاقاته التي يقيمها أثناء عمله، أو وضعه أو صلاحياته، للحصول على خدمة من أي جهة كانت، أو مزايا أو فوائد لمصلحته الشخصية، أو لمصلحة عائلية.

ولا يسمح للموظف الحكومي الاستخدام الشخصي للمسمى الوظيفي أو مسمى الجهة التي ينتهي إليها لأغراض شخصية.



المحافظة على الموارد واستخدامها بالشكل الصحيح

يقع على الموظف العام مسؤولية المحافظة على جميع الممتلكات والموارد والمعلومات الحكومية، التي تصرف له، أو التي تكون بحوزته أو تحت سيطرته، وعدم استخدامها لأغراض شخصية، باستثناء الحد المنصوص عليه صراحة وخطياً، أو بموجب القانون.



يجب على الموظف العام عدم إتلاف أو تشويه أو إساءة استخدام الموارد أو الممتلكات الحكومية أو ممتلكات رئيسه أو زميله، أو ممتلكات أي شخص آخر، وفي حالة تسببه في الإضرار بتلك الممتلكات يكون عرضة للمساءلة الإدارية المناسبة.

مخطط تنفيذ اليوم الثاني

الجلسة الأولى



أخلاقيات وسلوكيات التعامل مع الآخرين

الجلسة الثانية

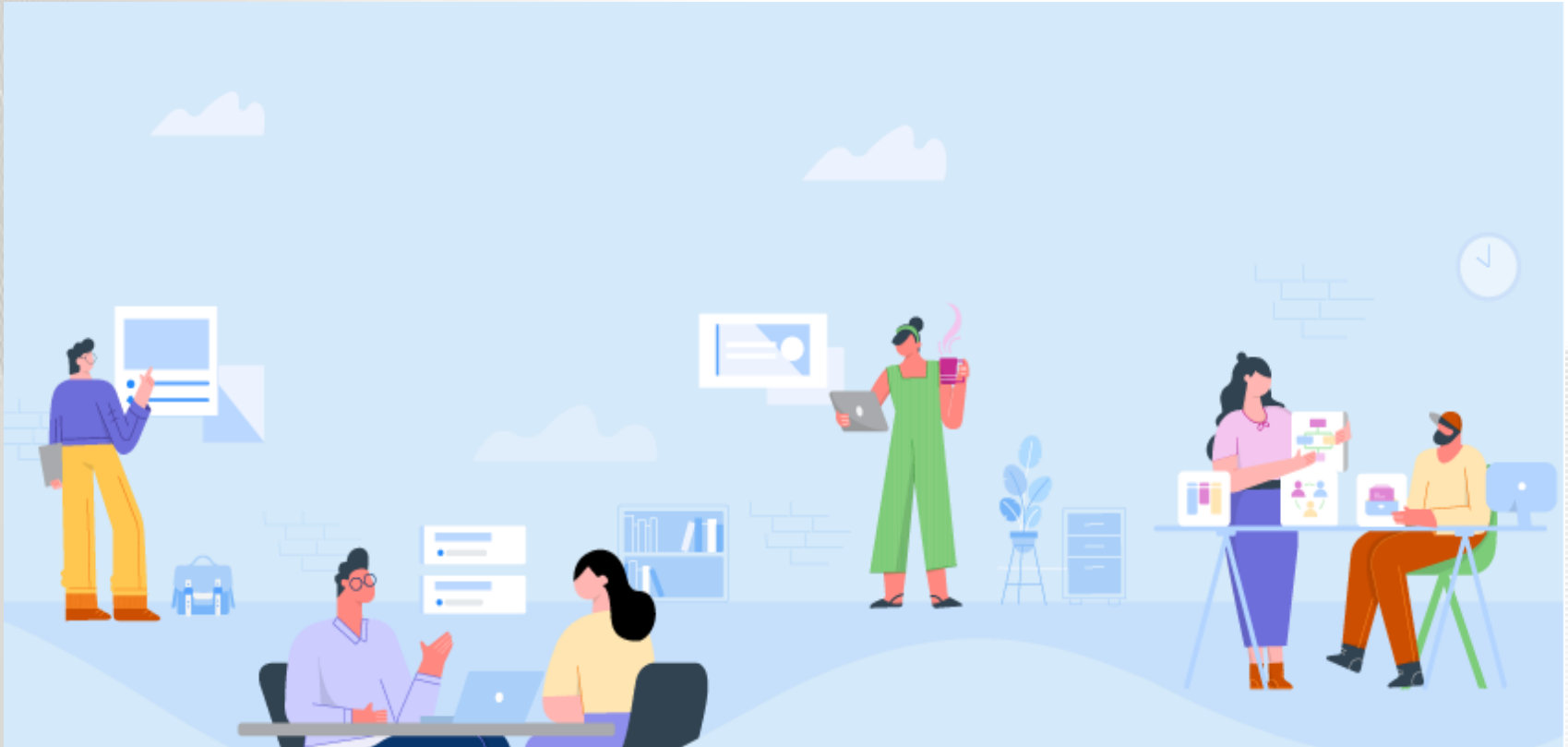


الفساد وتعارض المصالح – استخدام التقنية

أخلاقيات وسلوكيات التعامل مع الآخرين

■ الجلسة الأولى

- بعد الانتهاء من هذه الجلسة، يجب أن يكون المتدرب قادراً على أن:
- يعدد السلوكيات الأساسية في التعامل مع الآخرين في بيئة العمل.
- يعدد سلوكيات وأخلاقيات التعامل مع الرؤساء والزملاء والمرؤوسين والجمهور.
- يناقش سلوكياته في التعامل مع زملاء العمل.
- يطبق مهارات التعامل الفعال مع زملاء العمل.



واجبات الموظف العام اتجاه الآخرين في بيئة العمل

السلوكيات الأساسية في التعامل مع الآخرين

1 الاحترام والأدب في التعامل، والتصرف بلباقة وحكمة وموضوعية وحيادية وتجرد أثناء المخاطبة الشفوية، وذلك وفقا للعادات الاجتماعية والأعراف المهنية.

2 الامتناع عن تشويه سمعة الرؤساء والزلاء، بإصدار ملاحظات خطية أو شفوية عنهم، بدون تقديم إثبات لها، أو التصرف بطريقة تجعل الغير يشك في خبرتهم.

3 لا يجوز إرهاب كاهل العامة أو الزلاء من الموظفين العموميين، بمهام لا تعتبر جوهرية بالنسبة لأغراض أية وظيفة.

4 يجب على الموظف العام ألا يتعسف عند استخدام حقه المقرر، طبقا للقانون واللوائح والنظم.

السلوكيات الأساسية في التعامل مع الآخرين

يحترم في جميع الأوقات حقوق رؤسائه وزملائه في العمل في جو خال من التمييز والمضايقة والتحرش والعنف والألفاظ البذيئة أو غير المحترمة.

5

الالتزام بأن يشارك بطريقة نزيهة وبنية حسنة، وبجد واجتهاد في أي تحقيق رسمي أو الإدلاء بشهادته في أية دعوى قضائية، إذا كان مطلوباً فيما يتعلق بأداء واجباته.

6

يجب على الموظف العام أداء واجباته الوظيفية بطريقة تضمن صحة وسلامة مكان العمل، وسلامة رؤسائه وزملائه وعامة الناس.

7

مساعدة مرؤوسيه وزملائه وغيرهم، لتطوير معرفتهم ومهاراتهم وكفاءتهم، وتشجيعهم على زيادة تبادل المعلومات، ونقل المعرفة فيما بينهم.

8

السلوكيات الأساسية في التعامل مع الآخرين

التحلي بالنزاهة في أي تحقيق رسمي يشارك فيه أو دعوى قضائية، والإدلاء بشهادته فيما يتعلق بمهامه الوظيفية إذا طلب منه ذلك.

9

على الموظف العام عدم محاولة كسب أي معاملة مميزة، عبر أساليب التملق أو الخداع أو من خلال الوساطة والمحسوبية.

10

الامتناع عن أية تصرفات لا أخلاقية تنتهك الآداب العامة والقوانين والأعراف.

11

الامتناع عن كافة صور التحرش الجنسي من أقوال و أفعال أو إيماءات خادشه للحياء – سواء بشكل سافر أو مستتر.

12

الامتناع عن إخفاء أي معلومات متعلقة بالعمل بهدف التأثير على القرارات أو إعاقة سير العمل.

13

واجبات الموظف العام اتجاه رؤسائه

- تنفيذ الأوامر الصادرة إليه من رؤسائه بدقة وأمانة في حدود الأنظمة والتعليمات
- تنفيذ أوامر رؤسائه وفق التسلسل الإداري، وإذا كانت تلك الأوامر مخالفة للأنظمة والتعليمات النافذة
- التعامل مع رؤسائه باحترام وتزويدهم بالرأي والمشورة والخبرة التي يمتلكها بكل موضوعية وصدق بما يخدم مصلحة العمل



واجبات الموظف العام تجاه زملائه

التعامل باحترام ولباقة وصدق مع زملائه والمحافظة على علاقة سليمة وودية معهم

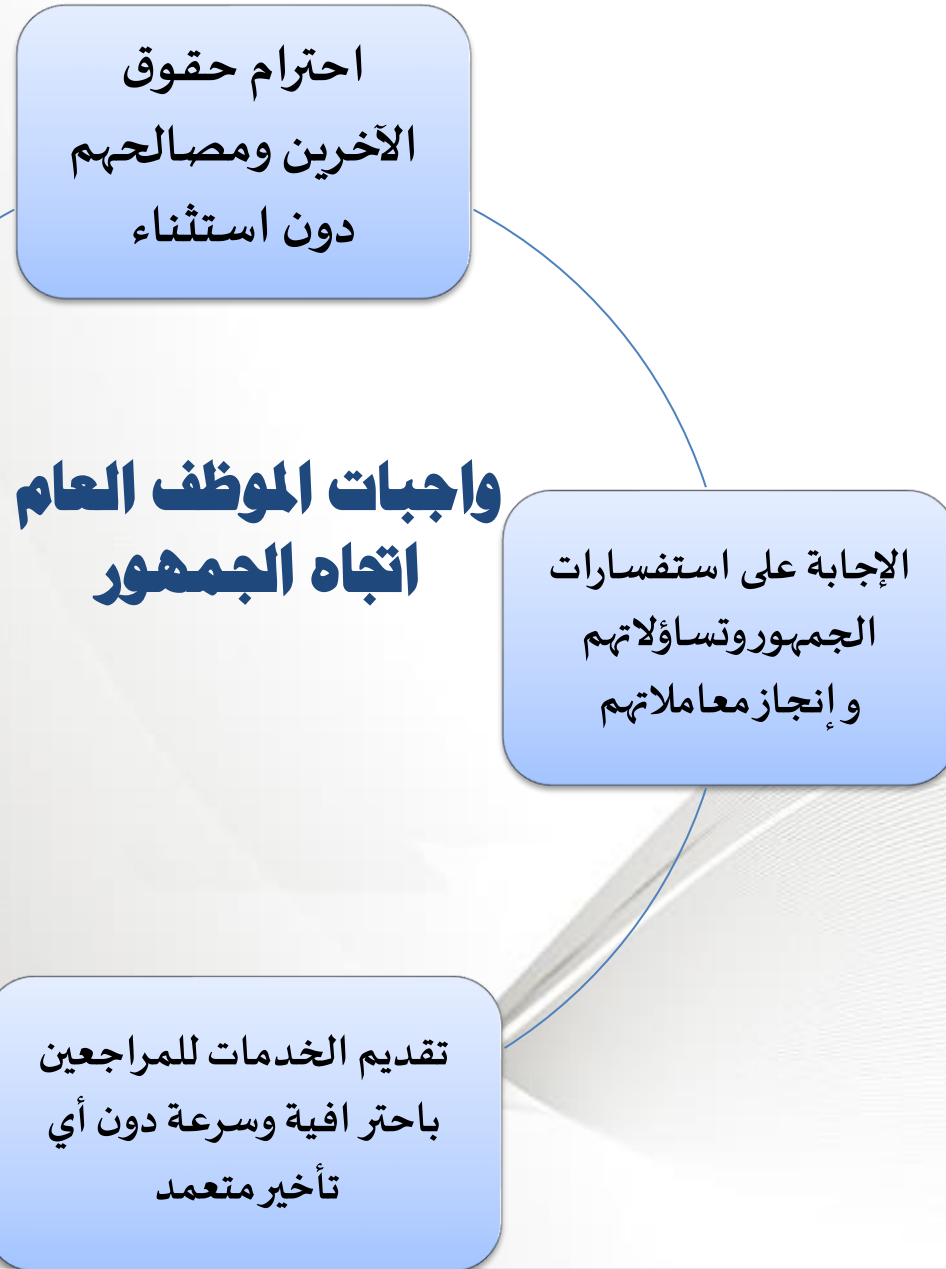
الحرص على احترام خصوصياتهم والامتناع عن استغلال أي معلومة تتعلق بحياتهم الخاصة بقصد الإساءة

التعاون مع زملائه ومشاركتهم آراءه بمهنية وموضوعية عالية وتقديم المساعدة لهم قدر الإمكان

واجبات الموظف العام تجاه مرؤوسيه

- يكون قدوة حسنة لمرؤوسيه من حيث الالتزام بالأنظمة والتعليمات.
- تنمية قدرات مرؤوسيه ومساعدتهم وتحفيزهم على تحسين أدائهم.
- نقل المعرفة والخبرات التي اكتسبها إلى مرؤوسيه.
- الإشراف على مرؤوسيه ومتابعة أعمالهم وتقويم أدائهم بموضوعية.
- احترام حقوق مرؤوسيه والتعامل معهم دون محاباة أو تمييز.
- أن تكون التعليمات والتوجيهات لمرؤوسيه مكتوبة ما أمكن ذلك.







أخلاقيات وفن التعامل مع زملاء العمل

أخلاقيات التعامل مع الزملاء في العمل



مراعاة الزملاء المتواجدين معك في نفس
الغرفة، واحترام خصوصياتهم



الفصل بين الحياة الشخصية والعمل

أخلاقيات التعامل مع الزملاء في العمل



عدم الإكثار من إجراء مكالمات هاتفية شخصية

ترك الحجرة حتى ينتهي زميلك من مكالمته
الشخصية حتى لا تشعره بالحرج

أخلاقيات التعامل مع الزملاء في العمل



عند إجراء مكالمات تخص العمل يجب عدم التحدث بصوت عال حتى لا نشتم أفكار الآخرين



عند استقبال أحد الزملاء لأحد العملاء أو الضيوف لا يجب التدخل في الحديث

أخلاقيات التعامل مع الزملاء في العمل



الاستئذان من الزميل قبل استخدام هاتفه أو أي من أدواته المكتبية



أسأل زملاءك قبل استخدام التكييف في حالة غلق وفتح النوافذ

أخلاقيات التعامل مع الزملاء في العمل



إذا ترك زميلك هاتفه الجوال .. لا ينبغي لك الرد عليه أو محاولة معرفة اسم المتصل



المجاملات مهمة بين الزملاء

أخلاقيات التعامل مع الزملاء في العمل



لا تغير معاملتك لزملائك إذا أصبحت
رئيسا عليهم



لا تحاول معرفة راتب زميلك

أعد توجيه الدفة

**التعامل الفعال
مع الزملاء**

استخدم "أنا"
بدلاً من "أنت"

طرح الأسئلة بدلاً
من الإدلاء ببيانات

فصل القضية
عن الشخص

التعامل الفعال مع الزملاء

لديك الكثير من المشاكل في فكرتك



فصل
القضية
عن
الشخص

فكرتك بها الكثير من المشاكل



التعامل الفعال مع الزملاء

زميلك: لا يمكننا أن نفعل ذلك



ماذا يمكنك أن تفعل؟

زميلك: لا يمكننا أن نكون جاهزين بحلول ذلك التاريخ



ما هي العوامل التي تمنعنا من أن نكون مستعدين في ذلك التاريخ؟

أعد
توجيه
الدفة

التعامل الفعال مع الزملاء

«أنا» تقلل من مخاطر عدم التوافق في كلمة «أنت» «أنا» لا توجه اتهام، لذلك ستكون أقل عرضة للرد السلبي

أنت لم ترسل لي البريد الإلكتروني



أنا لم ألقى البريد الإلكتروني



استخدم
"أنا" بدلا
من "أنت"

التعامل الفعال مع الزملاء

طرح الأسئلة، يجعلك تساعد الآخر الشخص في التعرف على القضية بأسلوب حضاري، وتجنب خطر المواجهة

زميلك: يجب حفظ الاسطوانات الاحتياطية في غرفة الحاسب الرئيسية



ماذا سنفعل إذا حدث حريق يدمر الغرفة؟

طرح
الأسئلة بدلا
من الإدلاء
ببيانات

أفعال يجب الحذر منها حتى لا تفقد ثقة زملائك

لا يفقدك الثقة فقط ... بل سيرفضك كل زملائك

الكذب

سواء بالكلمة أو الفعل

الخيانة

امتنع عنه حتى لو تعرضت للظلم، و اترك الأمر لله تعالى

إيذاء الآخرين

ليس من النبيل إفشاء سر شخص أتمنك عليه

إفشاء الأسرار

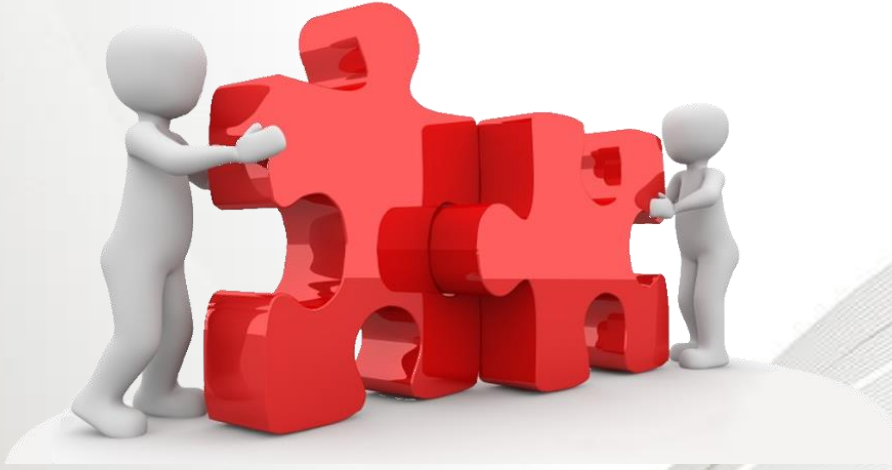
إذا كنت غير ثابت على مبدأ، فلن يمنحك أحد ثقته

التناقض



الحفاظ على الوعود

التزم بالوعود التي قطعتها على نفسك وأمام الآخرين



الأخر ليس له علاقة بظروفك فكل ما يهمه هو الالتزام بالوعود، سواء في
المواعيد أو الأفعال

الاعتراف بالأخطاء

إذا قمت بخطأ، فاعترف بذلك

متعلق بحق الغير

اعترف، ووضح أنه
خطأ غير مقصود



متعلق بأداء العمل

اعترف واذكر أنك
تعلمت الدرس

الدقة

الدقة في العمل تزيد من ثقة الآخرين بك وتحمل المسؤولية



كونك قادر على أداء عمل ما،
وتحمل مسؤولية النتائج يزيد من
ثقة الآخرين بك

الأمانة



TRANSPARENT

قم بالتيسير عليهم

إياك والغشّ

وإياك وطلب الرشوة أو أخذها أو التوسط فيها

مُستأمن على من هم تحت سلطتك

أخلص النصيح ولا تقصد به غير مصلحة من تقدم له النصيحة

استمع بصدق

لا تقاطع المتحدث

انظر في عيني
المتحدث، وعلى وجهك
ابتسامة خفيفة



قدم بعض الإيماءات
أو التعليقات البسيطة
التي تشعر الآخر أنك
تتابع كلامه



التعاون والمساعدة

حاول دائما تقديم المساعدة
لزملائك

حتى وإن لم يكن في يدك الكثير
لتبذله ولكنهم فقط يعلمون
أنك تبذل ما في وسعك



اجعل همك رضاهم والحرص على
مصالحهم والسعي في طلباتهم

تقديم النصيحة

■ خاطب الناس بما يفهمونه وما يصل إليهم بشكل أسرع

■ انصح في السر فالنصيحة في العلن فضيحة



■ تذكر دائماً أنك لا تملك تغيير سلوك الناس أو تفكيرهم ومشاعرهم

■ حتى لو كان المنصوح مخطئاً، فاحترمه ولا تهنه، وترفق به



المحظورات والفساد وتعارض المصالح

فيديو ومناقشة

- ما رأيك في تصرف الموظف من الناحية الشكلية؟
- ما الذي كان يجب أن يقوم به الموظف أولاً قبل التصرف بهذا الشكل؟
- بما تصف هذا الموظف؟

[Video1 عرض الفيديو](#)

المحظورات العامة على الموظف العام

إساءة استعمال السلطة الوظيفية واستغلال النفوذ

قبول الرشوة أو طلبها أو ارتكاب أي صورة من الصور المنصوص عليها في نظام مكافحة الرشوة

الاشتغال بالتجارة أو الاشتراك في تأسيس شركات أو قبول عضوية مجالس إدارتها أو العمل فيها إلا إذا كان معيناً من الحكومة

الجمع بين وظيفته وممارسة مهنة أخرى دون الحصول على ترخيص بذلك وفقاً للنظام

المحظورات العامة على الموظف العام

إعاقة سير العمل أو الإضراب عن العمل أو التحريض عليهما

القيام بأي سلوك أو تصرف ينتهك قيم المجتمع أو تقاليده أو أعرافه

قبول المحسوبية أو الواسطة في أداء مهمات العمل ومسؤولياته

الاشتراك في الشكاوى الجماعية، شكاوى كيدية ضد أشخاص أو جهات

جمع وثائق أو عينات أو معلومات شخصية عن أي شخص

المحظورات المتعلقة بالمعلومات والوثائق والمستندات

- إفشاء المعلومات السرية والوثائق والمستندات التي تحمل طابع الأهمية
- الإدلاء لوسائل الإعلام أو في وسائل التواصل الاجتماعي بأي معلومة
- توجيه النقد أو اللوم إلى الحكومة بأي وسيلة من وسائل الإعلام
- نشر بيانات أو خطابات تناهض سياسة الدولة أو تتعارض مع أنظمتها

المحظورات المتعلقة بالمال العام

استغلال مصالح الدولة لمصلحته الشخصية

اختلاس المال العام أو تبديده أو التصرف فيه بغير وجه شرعي

حظر مخالفة اللوائح والقوانين الخاصة بالمناقصات والمزايدات والمخازن والمشتريات وكافة القواعد المالية

استخدام ممتلكات الدولة التي سلمت إليه بسبب وظيفته

الاحتفاظ بممتلكات تخص عمله وعدم تسليمها بعد الانتهاء

المحظورات المتعلقة بالمال العام

الإهداء في الكهرباء والمياه وكافة
أجهزة وأدوات جهة العمل

عدم المحافظة على ممتلكات وأموال
الوحدة التي يعمل بها

استخدام أي معلومة حصل عليها بحكم عمله للحصول على
خدمة أو معاملة خاصة من أي جهة

قبول أي تسهيلات خاصة أو
خصومات على المشتريات

قبول أي جائزة من حكومة خارجية
دون موافقة رسمية

تعارض المصالح



حالات تعارض المصالح – دون حصر

مصلحة بين الموظف والجهة المتعاقدة أو التي بدأت في خطوات التعاقد مع جهته
الوظيفية

متى كان للموظف العام دور و اقع أو محتمل في ذلك التعاقد

صلة قرابة قد تصل حتى الدرجة (الرابعة) بين الموظف والشخص المرشح
للحصول على وظيفة في جهته الوظيفية

متى كان التوظيف يعتمد على قرار أو رأي من الموظف العام

ممارسات الموظف لتجنب تعارض المصالح

- الامتناع عن نشاط لا يتناسب مع أدائه المتجرد لمهامه

- عدم مزاولة أي نشاط تتضارب فيه مصلحته الشخصية مع مسؤولياته

- لا يجوز للموظف أن يؤدي عملاً للغير، بأجر أو بدون

- لا يقبل هو أو أي من أفراد عائلته هدايا أو خدمات من أي شخص

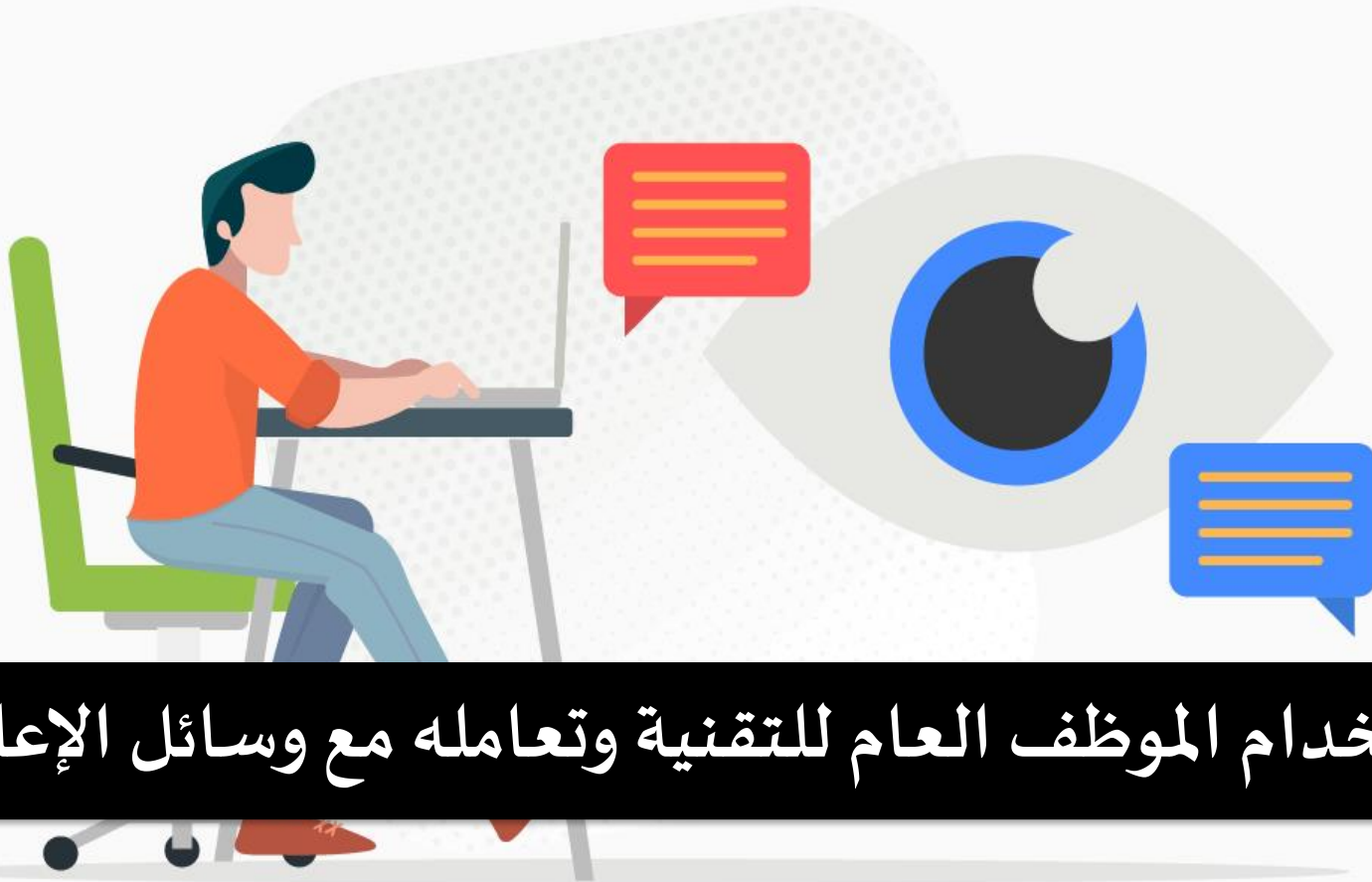
- تفادي إقامة علاقات وثيقة مع أفراد أو مؤسسات تعتمد مصالحها بشكل أساسي على قراراته أو قرارات إدارته

ممارسات الموظف لتجنب تعارض المصالح

- عدم استخدام منصبه للترويج لأي منتج أو خدمة لا تشكل جزءا عقد عمله بالجهة
- يحظر عمل الموظف تحت الرئاسة المباشرة لأحد أقاربه من الدرجة الأولى في ذات الوحدة
- عدم استغلال أو توظيف المعلومات التي يحصل عليها أثناء تأديته لمهامه الرسمية في تحقيق مصالح شخصية

مكافحة الفساد

- إبلاغ رئيسه عن أي تجاوز للأنظمة والتعليمات المتعلقة بالعمل
- إبلاغ الجهات المختصة عن أي فساد علم به أثناء وظيفته
- التعاون مع الجهات المختصة بالتحقيق الإداري والمالي والجنائي
- إعلام رئيسه المباشر فوراً حال عرض رشوة عليه
- يفصح خطياً للإدارة عن أي تعارض مصالح حالية أو محتملة



استخدام الموظف العام للتقنية وتعامله مع وسائل الإعلام

استخدام الأجهزة التقنية

- اتخاذ جميع الإجراءات اللازمة للمحافظة عليها
- عدم تحميل برامج على الأجهزة إلا بعد مراجعة الإدارة المختصة
- ترشيد استخدام هذه الأجهزة والتأكيد من إطفائها قبل مغادرة مكان العمل
- المحافظة على كلمة السر الخاصة به والمعلومات السرية.
- عدم استخدام الجهاز إلا لأغراض تتعلق بالعمل.
- عدم استخدام الجهاز للدخول على حسابات الغير.



التعامل مع الإنترنت

الالتزام بشروط ومتطلبات حقوق الملكية الفكرية للملفات والبرامج

استخدام الشبكة لأغراض العمل ولتطوير قدراته ومهاراته

عدم تحميل النصوص أو الصور التي تحوي مواد غير أخلاقية

إبلاغ الإدارة المختصة عند أي أمر غير معتاد خلال استخدام الشبكة

عدم استخدام الشبكة لمحاولة الدخول أو التسلل إلى شبكات أخرى

عدم تحميل الملفات التي لا تتعلق بطبيعة عمله مباشرة



التعامل مع البريد الإلكتروني

■ عدم استخدام البريد الإلكتروني لإنشاء وتوزيع رسائل لا تتعلق بعمله

■ عدم فتح أي رسالة واردة من مصدر غير معروف أو غير متوقعة أو إعادة إرسالها، وعدم فتح أو تحميل أي ملف مرفق يشك في مصدره

■ عدم الاعتراض على رقابة جهة العمل على بريده الإلكتروني من قبل المصاح لهم بذلك



التعامل مع أجهزة الأعلام والنشر والصحافة

المحافظة على أسرار العمل

عدم نشر أو الإدلاء بالبيانات أو المعلومات
المتعلقة بوظيفته إلى أجهزة الإعلام ودور
الصحافة والنشر أو أي جهة أخرى



إلا بموجب تصريح من الجهة المختصة بالتعامل مع هذه الأجهزة

استخدام وسائل التواصل الاجتماعي

- لا يعبر عن آرائه على تلك المواقع بصفته الوظيفية
- يحظر إبداء رأى سلبي تخص جهة عمله على حسابه الشخصي
- التمتع بحرية الحديث فيما لا يخص أموره في جهة العمل
- عدم كتابة الرسائل أو نشر المقالات التي تسيء إلى جهة عمله



استخدام وسائل التواصل الاجتماعي

- لا ينشر في ملفات التعريف الشخصية به المنصب أو المسمى الوظيفي
- استغلال المعلومات التي يحصل عليها ونشرها بأي طريقة
- للجهة الحكومية حق اتخاذ الإجراءات المناسبة ضد أي إساءة
- ينبغي عدم استخدام مواقع التواصل أثناء وقت العمل



مخطط تنفيذ اليوم الثالث

الجلسة الأولى



مواقف وحالات في الممارسات الأخلاقية والغير
أخلاقية في بيئة العمل

الجلسة الثانية



الممارسات الغير أخلاقية وتأثيرها على العمل

مواقف وحالات في الممارسات الأخلاقية والغير أخلاقية في بيئة العمل

■ الجلسة الأولى

- بعد الانتهاء من هذه الجلسة، يجب أن يكون المتدرب قادرا على أن:
 - يميز الممارسات الأخلاقية والغير أخلاقية في بيئة العمل.
 - يناقش التصرفات اتجاه الممارسات الغير أخلاقية في بيئة العمل.

الممارسات الغير أخلاقية وتأثيرها على العمل

■ الجلسة

الثانية

- بعد الانتهاء من هذه الجلسة، يجب أن يكون المتدرب قادرا على أن:
- ينتبه إلى أهم الجوانب الخاصة بالممارسات الغير أخلاقية في العمل.
- يحلل التأثير الإداري للممارسات الغير أخلاقية في العمل.

الوعد

أنت شخص كاذب ومخادع

من الناحية
الأخلاقية

- سيفقد هذا الشخص ثقته فيك وفي إدارة المؤسسة بل وسيقوم بنقل هذا الانطباع للآخرين.
- انخفاض أداء العاملين وعدم رغبتهم في بذل أي مجهود غير عادي أو إلزامي.

من الناحية الإدارية



تقارير العمل

أنت شخص كاذب وغشاش ومزور

من الناحية
الأخلاقية

- أصبحتَ قدوة سيئة لمؤوسيك وزملائك وسوف يفعلون نفس الشيء معك.
- الرؤساء يرونك بطل عظيم ويبدوون في تقليدك.
- ستصبح التقارير كلها غش وكذب وحقائق مزورة.

من الناحية الإدارية

التوظيف

أنت شخص خائن للأمانة التي تحملتها، وغير عادل

من الناحية
الأخلاقية

- قرارك يؤثر سلبا على أداء المؤسسة ويسبب شعور العاملين بأن التوصيات ستتحكم في ترقيةاتهم وتقييمهم مما يقلل من حماسهم لتقديم أفضل أداء.
- يعملون بدورهم على تطبيق الوساطة والمحسوبية.

من الناحية الإدارية

الأولويات

شخص غير أمين تستغل العمل لتحقيق
مصالحك الشخصية

من الناحية
الأخلاقية

■ تُهدر موارد المؤسسة ولا توظفها على الوجه الأمثل.

■ تجعل كثير من الموظفين يتجنبون طلب أي شيء، مما يؤدي
إلى عدم تقديمهم لاقتراحات كان من الممكن أن تُحسِّن
الأداء.

من الناحية الإدارية



عدم التعاون

شخص غير متعاون وغير مخلص في عملك

من الناحية
الأخلاقية

■ يؤدي إلى تعطل الأعمال وإن لم يواجهه من قبل الإدارة فإنه ينتشر ويصبح أسلوب تعامل عام.

■ ينتج عن ذلك انعدام روح التعاون وهو ما يضعف أي فرصة جادة للتطوير أو لحل المشاكل ويجعل العمل حلبة للصراع.

من الناحية الإدارية



الرشوة

رشوة واستغلال للنفوذ وخيانة للأمانة

من الناحية
الأخلاقية

■ أنت تختار من هم ليسوا أهلا للاختيار وتسيء لسمعة المؤسسة مما يجعل الموردين المتميزين يعزفون عن التعامل معها.

من الناحية الإدارية

■ تجعل المؤسسة تفشل في وظيفتها الأساسية وهي تقديم خدمة جيدة ومراعاة العدل.



الكذب على العملاء

شخص كذاب وغشاش في البيع، ولا يعتبر هذا
من لوازم الترويج

من الناحية
الأخلاقية

- تؤثر سلبا على سمعة مؤسستك وسيكتشف العملاء خدعك بعد مرة واحدة من التعامل وسيخبرون غيرهم من العملاء.
- على المدى البعيد يؤثر ذلك على مبيعاتك لأن العملاء سيبحثون عن غيرك.

من الناحية الإدارية

الكذب على الموردين

شخص كذاب ومخادع ... سيقولون عنك هذا
الموظف غير محترم وسيء الخلق

من الناحية
الأخلاقية

- تجعل الشركة تفقد مصداقيتها أمام الموردين.
- العالم المتقدم يتجه نحو العلاقة طويلة الأمد.
- الموردون سيتناقلون أخبار خداع مؤسستك لهم ولن يكونوا على استعداد للتعاون معها.

من الناحية الإدارية

الهدايا

تأخذ صورة الرشوة لأنها تجعلك غير قادر على التعامل بالعدل مع من أهداك

من الناحية الأخلاقية

تُخل بميزان العدل في المؤسسة وتجعل المتعاملين معك لا يقومون بواجباتهم بل يحاولون إرضاءك بالهدايا فهذا هو الطريق المختصر للوصول إلى مصالحهم الشخصية.

من الناحية الإدارية



التسلق والاستهانة بالمرؤوسين

أنت شخص يوافق رؤساءه وأنت مدير لا يراعي
مرؤوسيه

من الناحية
الأخلاقية

- إحباط المرؤوسين ويمكن أن يلتحق بعضهم بعمل آخر.
- هذا المدير لا يكون مخلصا في عمله بل هو مخلص في تملق رؤساءه وبالتالي يؤدي إلى ضعف مستوى الأداء.
- هذا المدير يخدع رؤساءه بالتالي يتصورون أنه ناجح.
- انتقال العدوى للآخرين خاصة من هم أصغر منه سنا.

من الناحية الإدارية

التقييم

ظلم واضح ... التقييم يكون مبنيا على نتائج العمل
والحقائق

من الناحية
الأخلاقية

- أنت تُحبط المخلصين وتجعلهم يفقدون الحماس.
- تشجع المنافقين وتتسبب في توليهم المناصب القيادية. ك
- هذا يؤدي إلى ضعف الأداء وعدم شعور المخلصين بوجود مستقبل وظيفي جيد لهم في هذه المؤسسة.

من الناحية الإدارية



فيديو ومناقشة

لماذا نهضت اليابان؟

[Video2 عرض الفيديو](#)



نشكر لكم حسن مشاركتكم وتفاعلكم

*Thank
You*

**مع تحيات
المعهد العربي للتخطيط**



تابعونا على قنوات المعهد للتواصل الاجتماعي
للاشتراك في البرامج التدريبية الافتراضية، الورش التدريبية وغيرها
من الفعاليات والاطلاع على أحدث الإصدارات التي يمكن تحميلها
”مجانياً“



[@Arab_API](https://twitter.com/Arab_API)



[/APIKW](https://www.facebook.com/APIKW)



[Arab Planning Institute](https://www.linkedin.com/company/Arab-Planning-Institute)



api@api.org.kw



[@Arab_API](https://www.instagram.com/Arab_API)



[Arab Planning Institute](https://www.youtube.com/Arab-Planning-Institute)



[المعهد العربي للتخطيط - القناة الثانية](https://www.youtube.com/المعهد-العربي-للتخطيط-القناة-الثانية)



www.arab_api.org