

عنوان المحاضرة: مدخل إلى أخلاقيات الأعمال

01- مدخل عام للأخلاق ونظرياتها

1.1 مفهوم الأخلاق

يشير مفهوم الأخلاق عموماً إلى ما يملكه الفرد من سلوكيات حميدة كالتواضع والهدوء والتروي وضبط النفس والابتعاد عن الغضب... إلخ، ويأخذنا هذا إلى أن الأخلاق هي كل ما نحبه ونفضله لدى التعامل مع الآخرين، وعليه يرتبط الخلق بكل مكونات الفرد الداخلية وما ينتج عن هذه المكونات من سلوك وطباع يمكن من خلالها الحكم على خلقه، لذا كانت الأخلاق علماً معيارياً يتناول مجموعة من القواعد والمبادئ المجردة التي يخضع لها الإنسان في تصرفاته ويحتكم إليها في تقييم سلوكه. (ناصر وعزام، ص80)

ويتشابه استخدام مفهوم الأخلاق في القواميس العربية والانجليزية، حيث يشير قاموس (Longman) إلى أن الأخلاق فكرة عامة أو اعتقاد يؤثر في سلوك الناس واتجاهاتهم وقواعد أو مبادئ لأداب السلوك لتحديد ما هو صواب وما هو خطأ.

2.1 الأبعاد العامة للأخلاق

مهما تعددت أبعاد الأخلاق فلسفياً أو اجتماعياً وثقافياً فإن لها ملامح مشتركة نذكرها في الآتي:

- تتصف الأخلاق بالرسوخ والثبات والدوام والتلقائية أي عكس التكلف.
- الأخلاق مفهوم يبحث في الخير ويتقرب منه كما يبحث الشر ويتبعد عنه.
- يرتبط الخلق بمكونات الفرد الداخلية وما ينتج عن هذه المكونات من طباع وسلوك يمكن من خلالها الحكم على الفرد.
- ينظر علم النفس للأخلاق على أنها جانب من الشخصية وليست الشخصية كلها.
- ينظر علم الاجتماع للأخلاق كميدان لدراسة القيم الاجتماعية وارتباطها بأنماط السلوك المختلفة، وعليه تبقى الأخلاق نسبية ومتغيرة من مجتمع لآخر ومن زمن لآخر.

3.1 النظريات الأخلاقية

هناك العديد من النظريات الأخلاقية التي ينبغي على المنظمات الإطلاع عليها وأخذ ما يناسبها منها، ومن أهمها:

أ- النظرية الغائية:

ترى هذه النظرية أن كل شيء في الطبيعة موجه لتحقيق غاية محددة، وتحاول الإجابة على الأسئلة حول الصواب والخطأ بالتركيز على ما إذا ما كان السلوك سيؤدي إلى نتائج مرغوبة أم لا؟ لذلك يطلق على هذه النظرية أحيانا "نظرية النتائج"، وعليه فإنها تبحث في تحقيق أفضل وأكبر الفوائد والمنافع، لذا يرى بعض الاقتصاديين الليبراليين أن السعادة تتضاعف بواسطة المنافسة الحرة في الاقتصاد.

ب- نظرية الواجبات الأدبية:

بعكس النظرية السابقة التي تركز على النتائج فإن هذه النظرية تركز على بطبيعة العمل نفسه، وعليه فإن واجب الإنسان أن يفعل ما هو صواب وصحيح دائما، لأن الأفعال تنقسم إلى صحيحة وخاطئة وبما أن الغاية لا تبرر الوسيلة من منظورها فالإنسان عليه السعي جاهدا حتى لا تنحرف أفعاله ويقوم بما يتوجب عليه القيام به بشكل صحيح.

ت- نظرية المساواة:

أشار المفكر "جون رولز" في كتابه (نظرية العدالة) إلى أن الناس يحتاجون إلى مكافأة عن العمل الذي يقومون به وتكون بعض الأساليب الاقتصادية المتباينة ضرورية لتعطي حافزا للأفراد، بشرط أن يكون هذا التباين لصالح الطبقة الأكثر فقرا وأقل ميزة في المجتمع، وفي إطار من المساواة بين العاملين، سواء في الحقوق أو الواجبات.

ث- نظرية الحقوق الأخلاقية:

تقوم هذه النظرية على أن الحقوق الأخلاقية تستند إلى أن الأعمال الجيدة والمفيدة والصحيحة تكون كذلك بسبب طبيعة تلك الأعمال أو القوانين التي يتم إتباعها في العمل في العمل وليس بسبب الفائدة والمنفعة التي تقدمها للأفراد أنفسهم، وعليه فإن القيمة الأخلاقية للعمل لا تعتمد على النتائج كون هذه النتائج غير مؤكدة وغير محددة وليس لها علاقة بتحديد ما كان القرار أخلاقيا، فالقوانين هي التي ترشد وتوضح المناهج لاتخاذ القرار الأخلاقي.

ج- نظرية العدالة:

جاءت هذه النظرية ضد نظرية المنفعة، فالعدالة هي الفضيلة الأسمى التي تسعى لها المنظمات من خلال العدالة في التوزيع، العدالة في التعويض والعدالة التأديبية...، والعدالة حسب هذه النظرية تأخذ معنيين، الأول هو الشخص العادل والمستقيم الذي يعمل دائما ما هو صحيح أخلاقيا، أما الثاني فيشير إلى أن العدالة المحددة التي تختص بالفضيلة في مواقف محددة، التي قسمها "أرسطو" إلى ثلاث أنواع هي:

- العدالة التوزيعية التي تتعامل مع توزيع المنافع والأضرار.
- العدالة التعويضية التي تختص بتعويض الأفراد عن الأخطاء التي تحدث لهم.
- العدالة الجزائية التي تتضمن عقوبة المذنبين ومرتكبي الأخطاء.

ح- النظرية الوجودية:

ارتبطت هذه النظرية بالفيلسوف "جون بول سارتر" وتقوم على نفي وجود الإله، وعليه فإن الإنسان يقرر لنفسه ما هو صحيح وما هو خاطئ، وأن كل الأحكام الوجودية هي قيم شخصية وذاتية ولا يمكن إثبات أنها خاطئة، ولذلك فإنها صحيحة بشكل متساو.

02- مفهوم أخلاقيات العمل وتاريخها.

2.1 مفهوم أخلاقيات العمل

تعرف الأخلاقيات بأنها مجموعة الصفات السلوكية المشروعة التي يتسم بها الشخص، والتي لها تأثير واضح على السلوك العام والخاص، المحققة للخير والمناعة للشر، والمناصرة للحق والمناهضة للباطل، الداعمة للعدل والإحسان والرافضة للظلم والطغيان في المجتمع، ضمن قواعد ومعايير محددة تحكم هذا السلوك.

وتعرف أيضا بأنها مجموعة الصفات الحسنة التي لا بد من توافرها في صاحب العمل ليؤدي عمله على الوجه الأمثل.

إجرائيا تعرف بأنها مجموعة من المبادئ والقيم التي تضبط تصرف الموظف وتحكم سلوكه الإداري.

وعليه فإن الأخلاق من أهم القيم والأسس التي ينبنى عليها المجتمع، وممارسة أخلاقيات العمل في الإدارة طريق النجاح وفي التعامل مع الرؤساء والمرؤوسين وحتى المستفيدين.

2.2 لمحة عن تاريخ أخلاقيات العمل

إن الاهتمام بأخلاقيات العمل ليس وليد تاريخ معين بل يكاد يقترن بنشأة المجتمعات الإنسانية، ذلك أن الفطرة الإنسانية تملي على الأفراد التحلي بالصفات والسلوكيات التي تضمن بقاء المجتمعات واستمراريتها.

وحتى لا نتوغل في التاريخ ستكون بداية الاهتمام هذا كان بعد الثورة الصناعية منتصف القرن التاسع عشر، مع تزايد التصنيع والتوسع في بناء المصانع والمدن حيث بدأت المنافسة في الصناعة تنمو نمو مطردا، وكان الانضباط هو السمة الأساسية لأخلاقيات العمل، ومن ثمة انتشرت أخلاقيات العمل في مصانع القطن إلى باقي الصناعات، لكن انتشار الآلة قد هدد هذه الأخلاقيات بالرغم من استمرارية بعض الحرف اليدوية كنفخ الزجاج وصناعة الفخار والأحذية، ذلك أن الآلة التي عوضت العامل تراجع معها التحفيز المعنوي والمكافأة النفسية التي كانت محركا لأخلاقيات العمل، واستمر النظام الصناعي مسيطرا على العمل في أمريكا وكثير من دول العالم حتى النصف الأول من القرن العشرين.

وبعد انتشار وتطور مفهوم الإدارة العلمية عام 1900م التي تقوم على التخصص وتقسيم العمل في وظائف بسيطة نسبيا، الهدف منها زيادة الإنتاج ومن ثمة زيادة الأجور التي كانت مفيدة للعمال وللمصنع أو الشركة، لان المكسب المادي لكليهما كان عامل التحفيز الأول.

وبحلول الحرب العالمية الثانية لم تعد الإدارة العلمية كافية بل وغير كافية للتعامل مع احتياجات الصناعة، ليظهر هنا المدرسة السلوكية لتقدم نظريات بديلة لتوجيه الإدارة والعمال خلافا لمبادئ الإدارة العلمية، فقد أكدت هذه المدرسة على أن العامل ليس كسولا بطبعه، وإذا تم توفير الفرص والبيئة الملائمة في العمل والتأكيد على أهمية العلاقات البشرية وبذل الجهد لإشعار العمال بأهميتهم في العمل ومنحهم المشاركة في المناسبات الاجتماعية للعمال سيكون العامل خلاقا ومبدعا، وبرغم كل هذا ظلت العلاقة عدائية بين العامل وصاحب العمل مستمرة.

وفي خمسينيات القرن الماضي حدث تغيرات أساسية في العلاقات بين أصحاب العمل والموظفين، ومنها الاهتمام بالإنجاز والاعتراف بالمسئولية والنهوض بالعمل ونمو الشخصية التي اعتبرت عنصرا جوهريا من عناصر الوظيفة، وفي سنة 1960 ظهرت العديد من النظريات العلمية التي تدعوا إلى الإدارة بالمشاركة وإشراك العاملين في اتخاذ القرارات، مما قدم مساهمات كبيرة عززت وضع الموظف في المنظمة،

وجعله أكثر راحة وذا معنويات عالية، وهذا فتح أسلوب الإدارة بالمشاركة الطريق لأخلاقيات العمل لتكون المصدر الأقوى لتنظيم العلاقات بين الرئيس والمرؤوس.

ومع مطلع القرن 21 والتغيرات المتسارعة التي شهدها خاصة تلك المرتبطة بعصر المعلومات في مكان العمل، لم تعد المعرفة قاصرة على سياق تنظيمي محدد، إذ أصبح التعليم ضرورياً إلى جانب المهارات كحل المشكلات وإدارة الأفراد وتطبيق أحدث المعلومات على المهام الموكلة لهم، ومنه أصبحت العلم والمهوبة والعمل الجاد هما أساس النجاح وليس الصدفة أو الحظ، لذلك كان من المتوقع أن تطبيق أخلاقيات العمل سوف يؤدي إلى نتيجة إيجابية.

ونتيجة للتغيرات التي طرأت على شعب الوظائف ومن ثم مستويات التعليم، أصبح للأفراد القدرة على السيطرة والتمكين في مكان عملهم، وقد كان لزيادة عدد النساء العاملات وانخفاض عدد العمال الذين تجاوز سنهم 65 سنة وبقيت التغيرات في سن ونوع العمال أكبر الأثر على الثقافة في وقت لاحق مما أثر على أنماط العمل ذات الصلة بقواعد أخلاقيات العمل، حيث اتضح في مقارنة بين مواقف الرجال والنساء في أماكن العمل، أن الرجل يميل إلى أن يكون أكثر اهتماماً لكسب دخل جيد، وإلى التحرر من المراقبة عن كسب وإلى وجود فرص للقيادة والحصول على وظيفة تعزز وضعه الاجتماعي، وقد لوحظ أن هناك اتجاهها من جانب العاملين الشباب للعمل بأعمال مختلفة عن أعمال المسنين، فهم يدخلون العمل بالمفهوم القائل بأن العمل الجاد هو الفضيلة لذلك اجتهدهم أكبر مقارنة بأبائهم وأجدادهم، وهذه المقولة تتناقض مع الرأي القائل بأن العمال الأقل سناً هم الأقل التزاماً بأخلاقيات العمل، ومنه كانت الأجور والحوافز لتشجيع الإنتاج خلال العصر الصناعي.

إن أخلاقيات العمل هي المعيار الثقافي الذي يصنع قيمة أخلاقية إيجابية للعمل الجيد، والتي تقوم في الأساس على الاعتقاد بأن العمل قيمة جوهرية في ذاته، فالتزام الفرد بأخلاقيات العمل يتأثر بخبرات التنشئة الاجتماعية في مرحلتها الطفولة والمراهقة والتفاعل مع الأسرة والأقران، إضافة إلى العلاقات بين الزملاء والرؤساء والجماهير المنتفعة من العمل والتي تحتاج إلى ثقافة مهنية تؤثر على الأخوة فيما بينهم، وتعتبر المدارس والجامعات من الآليات المهمة التي يفرها المجتمع لنقل ثقافة أخلاقيات العمل للشباب وغرس مواقف العمل الجيد.

3- أهمية أخلاقيات العمل:

ويمكن أن نجمال أهمية أخلاقيات العمل في النقاط التالية:

- أ- الالتزام بالأخلاق في العمل يساهم في تحسين المجتمع بصفة عامة، حيث تقل الممارسات غير العادلة ويتمتع أفراد المجتمع بتكافؤ الفرص ويجني كل فرد ثمرة جهده أو يلقي جزاء لتقصيره، وتسند الأعمال إلى الأكثر كفاءة وعلمًا، وتوجه الموارد لما هو أنفع وتضييق الخناق على المحتالين والانتهازيين وتتسع الفرصة أمام المجتهدين.. كل هذا وغيره يحقق إذا التزم الجميع بالأخلاق..
- ب- الالتزام بأخلاق العمل يدعم الرضا والاستقرار الاجتماعي بين غالبية الناس، حيث يحصل كل ذي حق على حقه ويسود العدل في المعاملات والعقود وتوزيع الثروة... إلخ.
- ت- الالتزام بأخلاق العمل يدعم ثقة الفرد بنفسه وثقته بالمنظمة والمجتمع ويقلل القلق والتوتر بين الأفراد.
- ث- الالتزام بأخلاق العمل يدعم البيئة المواتية لروح الفريق وزيادة الإنتاجية، وهو ما يعود بالفائدة على الجميع.
- ج- الالتزام الأخلاقي يقلل تعريض المؤسسات للخطر لأن المخالفات تقل، والجرائم تقل والمنازعات تقل، حيث يتمسك الجميع بالقانون الذي هو أولاً وأخيراً قيمة أخلاقية.
- ح- يشجع الالتزام بمواثيق أخلاقية صارمة على اللجوء في التعامل إلى الجهات الملتزمة أخلاقياً، وبالتالي تنجح الممارسات الجيدة في طرد الممارسات السيئة.
- خ- وجود مواثيق أخلاقية معلنة يوفر المرجع الذي يحتكم إليه الأفراد، ليقرروا السلوك الواجب أو يحكموا على السلوك الذي وقع فعلاً.
- د- إقرار مبدأ الشفافية التي أصبحت مطلباً أساسياً للقضاء على الفساد المالي والإداري.