

المفاهيم المختلفة للأخلاق

لا يمكن القول على وجود تعريف شامل وكاف للأخلاق، ومن العلماء من يعتبر علم الأخلاق علما يتولى تشجيع الناس وحثهم على عمل ما هو صائب، ويقول آخرون أن الأخلاق تدرس ما ينبغي أن يكون وليس ما هو كائن؛ أي ما يجب أن تكون عليه أفعال وتعاملات الناس بعضهم بعضا، لذلك فإن علم الأخلاق يدرس المبادئ الأخلاقية وليس الأفعال الفردية التي تختلف من فرد لآخر، وتختلف كذلك في موقف عن موقف آخر للفرد الواحد.

أما سبنسر فيعرف الأخلاق بأنها "العلم الذي يبحث في النشاط الإنسان من حيث ما يحققه هذا النشاط للآخرين من نتائج مفيدة أو ضارة" مع العلم أن الأخلاق صفة لازمة للإنسان، وتحد من سلوكيات الأفراد إذا كان من أثرها إيذاء الغير، وتفرض عليهم واجبات، فكل منا يميز بين الأخلاقي وغير الأخلاقي.

وتظهر الأخلاق في سلوك الفرد مع أقرب وأبعد الناس عنه، إذ أنه يتعامل ليس من أجل شهرته أو الحصول على المال أو العلم أو السياسة، وإنما حسب ما يقتضيه الواجب، فهي تتعلق دائما بما يجب أن يكون وأحكامها تقديرية.

إن الإنسان يسعى إلى أن يكون فاضلا، يتبع الفضيلة حيث كانت، ويلزم نفسه بالعمل على بلوغها ولو تعرض في سبيل ذلك إلى الآلام والمصاعب، وليست الغاية هي السعادة، ولكن أداء الواجب، وإن ضحى لذلك باللذة والسعادة، بل وحتى بالحياة إن اقتضى الأمر ذلك، فالعمل الفاضل حسب بعض العلماء هو الواجب من أجل الواجب، كما أن الأخلاق حسب بعضهم هي منظومة أعمال يستكمل بها الإنسان شروط الحياة مرتقيا من شخص إلى ذات.

ويرى بعض الفلاسفة أن الأخلاق تمثل مكانا وسطا، أو مرتبة متوسطة من مراتب التجربة العقلية، فهناك الأفعال التلقائية الساذجة التي تعبر عن الغريزة، وعن المشاعر التي لا تحديدها، وفي هذه المنطقة السفلى من مناطق التدرج العقلي، تتربع الغريزة وتسيطر على حياة الإنسان، وتقوده إلى الخير أحيانا وإلى الهلاك أحيانا.

أما المرتبة التي تسمى على مرتبة الأخلاق، فهي المرتبة التي يعمل فيها الإنسان إلى درجة من التجربة والحنكة تجعله يتصرف في أدق الأمور تصرفا حكيما، وفي هذه الحالة يمكن القول أن الأخلاق صارت جزءا من كيانه، وسرت في دمه، كما أن الضمير الأخلاقي هو "الرقيب" فكل حركة وكل نشاط وكل سلوك لكي يكون أخلاقيا لابد أن يجيزه هذا الرقيب، فإذا صدر الفعل دون أن يمر بهذه الرقابة انتفت عنه صفة الأخلاق.

وقد اعتنت الفلسفة الأخلاقية بتعريف الخير الأسمى للإنسانية، ووضع معايير العدالة والحق والواجب والفضيلة والمسؤولية، ومعرفة الخير والشر، فنحن نقول مثلا العدل خير، والظلم شر، وأداء الدين إلى صاحبه خير، إنكار المدين ما لديه شر.

كما أن هناك بعض الأشياء تعتبر خيرا في ذاتها، وهي الفضائل، مثل الصدق والعدل والشجاعة وغيرها، وبالمقابل فإن هناك أشياء شر في ذاتها وهي ما تسمى بالذائل، وتتمثل في الظلم والكذب والجبن وغيرها.

إن الفكر الأخلاقي العملي السليم ينطلق مما هو نحو ما يجب أن يكون ويمضي من الإنسانية المتفاوتة إلى الإنسانية المتساوية وجوبا.

وأحيانا تعني الأخلاق "الفضيلة"، والفضل، وهو الزيادة، وذلك عكس كلمة "رذيلة". والفضيلة هي الخلق الطيب، والإنسان الفاضل هو ذو الخلق الطيب الذي اعتاد أن يختار أن يعمل وفق ما تأمر به الأخلاق، وهو الذي يقوم بعمل خيري دون أن يدفعه إليه ميل طبيعي، وهو الذي يرفض الشر حتى لو كان مدفوعا إليه بدوافع الغريزة.

أولاً : الأخلاق والفضيلة

إلا أنه قد تطلق كلمه الفضيلة على العمل نفسه، فيقال "فضائل الأعمال" وليس المقصود بما كل عمل أخلاقي بل كل الأعمال العظيمة التي يستحق فاعلها الثناء الجزيل، فلا نسمي دفع ثمن الشراء فضيلة، إنما يسمى القيام بالعمل الكبير مع تحمل المشاق في سبيله فضيلة، وعليه تكون الفضيلة اخص من الواجب.

ثانياً: الأخلاق والعدل

تهدف الأخلاق إلى الكشف عن العدل، وقد عرف أرسطو العدالة بأنها شكل من أشكال المساواة في توزيع السلع والخدمات بين جميع المواطنين وتطبيق المبدأ القائل "من كل حسب قدرته إلى حسب حاجته"، أما أصحاب المذهب الحر، فيرون أن العدالة تقوم على أساس المثل الأعلى للرعاية الاجتماعية، والتي تقوم بحماية الحريات الشخصية، وإمداد المواطنين بالسلع والخدمات.

ويوصف الإنسان بالعدل، وقد يوصف به المجتمع أو الحكومة، إذ يقال للفرد: إنسان عادل، والعدل أن يتمتع كل إنسان بنصيب من الخير الذي ينال المجتمع، فالبائع الذي يكيل للمشتري أو يزن أقل مما اتفقا عليه ظالم لأنه لم يعطيه حقه وهكذا، والعدل من المظاهر الجوهرية في المجتمع.

ومن ألد أعداء العدل "التحيز"، وهو ميل الإنسان لأحد المتساويين ميلا يجعله يعطيه أكثر من حقه، فالقاضي مثلاً يجب أن لا يفرق سيره مع الخصوم بين غني وفقير، وأسود وأبيض، وذي جاه وعديم الجاه، لأن عمله هو تطبيق العدل على الأفراد، والناس أمام القانون سواء.

5. الأخلاق عند المسلمين

غاية الأخلاق في الإسلام ليست اللذة ولا السعادة، بل السعادة الأخروية من خلال المنفعة العامة الدنيوية التي تصون الروح وتغني الجسد، والأخلاق في الإسلام، مصدرها القرآن والسنة والإجماع والقياس، وقد اعتنى الرسول (صلى الله عليه وسلم) بالأخلاق، وكان مثلاً أعلى لها، وراعي على تعليم أمته، وقد أثنى الله تعالى عليه في قوله: «وإنك لعلى خلق عظيم (القلم الآية 4)، وفي حديث رسول الله صلى الله عليه وسلم: (إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاقي الا به وكان (صلى الله عليه وسلم) وآله وأزواجه من المهتدين والمتواضعين، وعن عائشة رضي الله عنها أنها قالت: «ما ضرب رسول الله قداما إليه قط، ولا امرأة له قط وما ضرب بيده إلا أن يجاهد في سبيل الله»، ومن أخلاقه (صلى الله عليه وسلم)، كرم الضيافة وإحكام الطعام والإصلاح بين الناس والسماحة والعفو واجتناب الكذب والشح والفجور والاحتيال والبدع والبغي والعدوان والظلم.

والفضيلة في الإسلام هي حالة كمال النفس واعتدالها، فلا تنح إلى الإفراط ولا التفريط، فمن الواجب اتخاذ الوسط العدل، فقال تعالى: "وكذلك جعلناكم أمة وسطا لتكونوا شهداء على الناس ويكون الرسول عليكم شهيدا" (البقرة الآية 143)، وقوله: "ولا تجعل يدك مغلولة إلى عنقك ولا تبسطها كل البسط"

وقوله: "وكلوا واشربوا ولا تسرفوا إنه لا يحب المسرفين" (الأعراف الآية 31)، وكذلك دعا الإسلام إلى الصبر والقناعة، كما أن أصل النفس الإنسانية الخير والطيب، حيث قال تعالى: "ولقد خلقنا الإنسان في أحسن تقويم" (التين الآية 4)، إلا أن عدم استخدام الإنسان للقوى والمواهب التي أودعها الله في قلبه هي التي أسدت الإنسان، حيث قال تعالى: "ولهم قلوب لا يفقهون بها ولهم أعين لا يبصرون بها ولهم آذان لا يسمعون بها، أولئك كالأنعام بل هم أضل (الأعراف الآية 179).

كما أمر الإسلام بالشورى وجعلها من أهم المبادئ التي تقوم عليها الديمقراطية وأصول الحكم، وأمر بالمعروف ونهى عن المنكر، حتى نقضي على الفساد في المجتمع، وأقر الحرية وجعل نقيضها العبودية، وقرر مبدأ المساواة بين البشر، في الحقوق والواجبات أمام القانون، ودعا إلى الصدق بصفة عامة، وفي التجارة خصوصا حيث أقر أن التاجر الصادق هو أكثر التجار زبائن وأكثرهم ربحا، ودعا أيضا إلى العدل والإنصاف والأمانة.

والمال في أيدي الناس أمانة، فإن أحسنوا التصرف فيه والقيام عليه وأداء الحقوق الاجتماعية فيه، كانوا أمناء أوفياء لهم الذكر الجميل في الدنيا، والنعيم المقيم في الآخرة، وإلا كانوا خونة ظالمين، حيث قال تعالى: " وأنفقوا مما جعلكم مستخلفين فيه" (الحديد الآية 7)، وقوله: "والذين يكنزون الذهب والفضة ولا ينفقونها في سبيل الله فبشرهم بعذاب أليم" (التوبة الآية 34)، ودعا الإسلام إلى ترك الطمع والتحلي بالتواضع ونبذ البخل لأنه يقتل صاحبه، وأمر بمساعدة المحتاجين والعاجزين، وهو المغزى الاجتماعي من الأخلاق الاجتماعية في الأعياد الإسلامية.

كما حرم الإسلام التعامل بالربا لما فيه من غبن، والغش في المعاملات والتطفيف في الكيل والميزان والغلاء الفاحش والبيع على البيع، وغيرها من السلوكات والمعاملات الضارة بالفرد والمجتمع، وحث على العمل الصالح، وقرن الإيمان به، فقال تعالى: والذين آمنوا وعملوا الصالحات، وأقر حقوق العمال، من ذلك قوله (صلى الله عليه وسلم) أعطوا الأجير أجره قبل أن يجف عرقه، وحرم الرق والاستعباد لكون الناس أحرارا، كما قال عمر بن الخطاب رضي الله عنه «متى استعبدتم الناس وقد ولدتم أمهاتهم أحرارا»، كما وعد الرسول (صلى الله عليه وسلم) التجار الصادقين بالجنة.

الأخلاق أهمية بالغة في الإسلام، لما لها من ارتباط بالعقيدة من ناحية ولما لها من تأثير جوهري على السلوك من ناحية أخرى، بل يمكن القول أن سلوك الإنسان وتصرفاته هي مرافقة دائما لما هو مستقر في نفس الإنسان وضميره من معان وصفات. من أجل هذا أكد الإسلام وحرص على صلاح النفوس وتركيتها، واهتم بغرس معاني الأخلاق الجيدة فيها، وأوضح أن ذلك من الإسلام وبما يكون، ونبه أن ذلك مطلوب من الحاكم والرعية وأن كليهما مسؤول أمام ربه عن إلزام الآخر بالخلق الحسن، وأن تتغير أخلاقهم لتغير ما بالأنفس من قيم ومبادئ وأخلاق وصفات.

وتتمثل النقطة الجوهرية في اختلاف الأخلاق في الإسلام عن غيره من النظم الأخرى في أن الإسلام جاء لغاية يحققها ألا وهي مكارم الأخلاق، أي أن الأخلاقية في الإسلام ليست نظاما خاصا أو مثلا، أو تعاليم أو تقاليد منفصلة مستقلة عن أجزاء المنهج الإسلامي، وإنما هي معطيات خيرة وروح كريمة تناسب في كل جانب من جوانب المنهج الإسلامي ككل.

ومن هنا كانت أخلاقية الإسلام في إرساء القيم الإنسانية الرفيعة في كل ناحية من نواحي الحياة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية، فالحكم الإسلامي - على سبيل المثال لا يؤسس الشورى إرضاء الخواطر الشعب، وإنما لأن الشورى مبدأ أخلاقي، وإنما التسلط والديكتاتورية والتحكم والانفرادية كلها يعتبرها الإسلام مبادئ لا أخلاقية تظهر وتسود عندما يضعف الانتماء أو يفسد الاعتقاد.

وكذلك العدالة الاجتماعية التي تعد ركنا من أركان المنهج الإسلامي، لا يطالب بها الإسلام إرضاء للخواطر أو إشباعا لهوى أو دعاية أو ترويجا، وإنما كمبدأ أخلاقي، وهكذا تتمثل توجهات المنظومة الأخلاقية في الإسلام في إطار العلاقات الأوسع بين الإنسان كفرد ومجتمع وبين الخالق.

1. من حيث المفهوم

تعني الأخلاقيات Ethics بصورة عامة مجموعة المعايير والقيم الأخلاقية التي يستند لها المجتمع من أجل التميز والتفارقة بين ما هو صحيح وما هو خطأ، أو ما هو جيد وما هو سيئ، فهي إذن مفهوم الصواب والخطأ في السلوك. م بتفسيرها وتطبيقها في السنة المطهرة، متبوعاً في ذلك بالخلفاء الراشدين.

إن الأخلاقيات في كل مجتمع هي نتاج تطور تاريخي طويل، لهذا فهي ضرورية في تكوين المجتمع والحفاظة على استقراره وحياته الاجتماعية، ويمكن حصر مصادر أخلاقيات كل مجتمع في المعتقدات الدينية وتاريخ المجتمع وخبراته، وتقاليد وثقافته الوطنية، والقبيلة والعشيرة والعائلة والجماعات المرجعية وخبرة العملية التعليمية.

كما أن الأخلاقيات تمثل لدى البعض مطلقات في التمييز بين الفضيلة والرذيلة، أي ما هو جيد، وما هو سيئ، وهذا ما نسميه بالأخلاق المثالية (Ideal Ethics)، كما يقول (J. Dewey) من خلال عبارته الشهيرة "إذا سرق جاري فياني سارق أيضاً" وبالمقابل، فإنها تمثل لدى البعض الآخر مسألة نسبية، فهي تفضيلات اجتماعية معينة تستند إلى ما ينتهجه وما يستهجنه الأفراد في المجتمع من سلوكيات خلال فترة وظروف معينة، وتلك هي الأخلاق النسبية التي يمثلها التعبير الشائع "إذا كنت في روما فتصرف كالرومان".

وضمن هذا النطاق، يمكن أن تدخل الأخلاق الموقفية (Ethics situational)، التي ترفع من درجة النسبية إلى حدود الاتجاه والموقف الواحد، إذ أن الفرد يمكن أن يكون جيداً في حالة، وسيئاً في حالة أخرى، وقد تفسر هذه الأخلاق مقولة (A. Stark) بشأن الضغوط الموقفية المتنافسة في الحياة العملية، إذ أنه حتى المديرين حسني النية يقومون بما يؤدي إلى الأضرار بالآخرين.

ومع كل هذا، فإن أخلاقيات المجتمع تمثل الأساس القوي لأخلاقيات الأعمال، ليس فقط لأنها خلفية مسبقة في تكوين أفراد المجتمع الذين يأتي منهم المديرون ومصادر في تكوين أخلاقيات إدارة الأعمال، أضف إلى ذلك أن الإدارة لا تعمل في الفراغ، بل ضمن بيئة حية ومتفاعلة، لا بد من أخذ قيم هذه الأخيرة ومعاييرها الأخلاقية ضمن قرارات الإدارة وأنشطتها المختلفة لضمان القدر الكافي في تعاطف وتعاون المحيط الخارجي الجمهور معها.

وبالرغم من عدم وجود تعريف دقيق وكاف لأخلاقيات الأعمال، إلا أن المختصين والباحثين في هذا الشأن، حاولوا تقديم التعريفات التي تساهم في فهم مدلول هذا المصطلح، فقد عرف (Robbins and DeCenzo) الأخلاق على أنها مجموعة القواعد والمبادئ التي تحدد ما هو السلوك الصحيح والسلوك الخاطئ، وبالتالي فإن أخلاقيات الأعمال هي مجموعة من المبادئ والمعايير التي تهيمن على السلوك الإداري.

أما (Ivancevich) فيرى أن أخلاقيات الأعمال تمثل خطوطاً توجيهية للمديرين في صنع القرار، وإن أهميتها تزداد بالتناسب مع آثار ونتائج القرار، فكلما كان نشاط المدير أكثر تأثيراً في الآخرين كلما ازدادت أخلاقيات ذلك المدير. ومن جهة أخرى، تعرف أخلاقيات الأعمال عن (P. W. Van Baloch)، على أنها الدراسة المنهجية للخيار الأخلاقي الذي يتم من خلالها اختيار ما هو جيد. أما (P. F. Drucker) يرى أن الأخلاق في الإدارة هي ذلك العلم الذي يدرس ويعالج الاختيارات العقلانية على أساس القيم بين الرسائل المؤدية إلى الأهداف، ورغم أهمية هذا البعد الموضوعي لإضفاء الطابع المنهجي

العلمي على الأخلاقيات التي هي في أمس الحاجة إليه للحد من الاعتراضات، حيث أن الاعتراض الأول يتمثل في موقف رجال الأعمال الذين يعتبرون أن الأخلاقيات تحد من مسؤوليتهم الأساسية في مراعاة الاعتبارات المادية، أما الاعتراض الثاني فيتمثل في أن الكثير من الباحثين يرفضون إدماج الأخلاقيات ضمن مجال العلوم.

ومع ذلك فأن هذا الاتجاه يمكن أن يفسح المجال لتطور رؤية إيجابية متوازنة ومهمة في مجال الأخلاقيات، تعتبر هذه الأخيرة علما وفنا في آن واحد، ويمكن تفسير ذلك بوجود نوعين من الأخلاقيات، أولها مرتبط برجال الأعمال بعضهم ببعض، أي العلاقات الداخلية بينهم، وكيفية استمرار هؤلاء في المحافظة على الروابط التي تجمعهم كرجال أعمال، أما الثانية، فتتمثل في الأخلاقيات التي تربط رجال الأعمال بمحيطهم الخارجي (المجتمع).

إن هذا الاتجاه يمثل تطورا يتجاوز الاتجاه السابق الذي كان يدعو إلى ضرورة فصل الأخلاق عن الإدارة (N.Machiavelli) في القرن السادس عشر، الذي كان يرى أن السلوك الأخلاقي ضروري، حيث أن الأفراد نادرا ما يرتقون من الموقع الأدنى إلى الموقع الأعلى دون استخدام الخداع.

وإذا ما أردنا أن نعطي تصورا محددًا وتعريفًا لأخلاقيات الأعمال سنجد أن ما ذكره (Pride) يعتبر كافيا لهذا الغرض، حيث أشار إلى أنها تطبيق للمعايير الأخلاقية الفردية في مواقف الأعمال المختلفة.

III. المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال

هناك علاقة قوية بين المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، وفي أكثر الأحيان أدت هذه العلاقة إلى التداخل والربط بين المفهومين، إذ أن الحديث عن إحداها يرتبط بشكل ضمني أو صريح بالحديث عن الأخرى، فما طبيعة العلاقة بينهما؟ أي علاقة تطابق أم تكامل؟ وما علاقة كل مفهوم بالكفاءة (Efficiency) كمحدد أساسي للأعمال؟ وبالقانون (Law) كحد أدنى أخلاقي اجتماعي مطلوب من المجتمع وعلى شركات الأعمال التقيد به.

1. في المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية

أ. مفهوم المسؤولية الاجتماعية:

إن مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة قد تطور تطورا واضحا، حتى أصبح الآن مفهومة شائعة ومتداولا وله تأثير فعال على قرارات وأنشطة مختلف المنظمات، والمسؤولية الاجتماعية عبارة عن سلسلة من التأثيرات المتتالية والمتبادلة بين المنظمة والمجتمع. كما أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية يرتبط بمدى الاستجابة الاجتماعية والتي في أبسط معانيها تعني مدى إمكانية المنظمات على إقامة علاقات على أساس تبادل المصلحة (المنافع) بين المنظمة والمجتمع .

كما تعرف المسؤولية الاجتماعية للمنظمة بأنها "تلك الأنشطة التي تقوم المنظمة تنفيذها اختياري دون إلزام قانوني والتي تعني بإلزام المنظمة تجاه المجتمع."

ويمكن القول أن المسؤولية الاجتماعية للمنظمة تعني أنه ينبغي على الإدارة وهي تتخذ قراراتها، مراعاة التأثيرات الإيجابية والسلبية لهذه القرارات على كافة الأطراف التي تعمل معها، وتحاول جاهدة زيادة التأثيرات الإيجابية بما يخدم جميع الأطراف وبما لا يتعارض مع أهداف المنظمة، ويمكن استخلاص عدة نتائج من هذا التعريف:

• إن إدارة المنظمة تتخذ قرارات وتقوم بأفعال وأنشطة عديدة على كافة المستويات، الإستراتيجية والتكتيكية والتنفيذية.

• تتسبب هذه القرارات في انعكاسات سلبية وإيجابية من وجهة نظر الأطراف المتعددة داخل وخارج المنظمة.

• إن مفهوم "بالأطراف داخل المنظمة" جميع العمال والمستخدمين فيها، أما الأطراف الخارجية، فهم متعددون، مثل حملة الأسهم وأصحاب رأس المال والدولة والمستهلكين والمنافسين وغيرهم

• إن أهداف هذه الأطراف متعددة ومتعارضة مع أهداف المنظمة وقراراتها، لذلك تسعى هذه إلى تحقيق نوع من التوافق التوازن بين هذه الأهداف جميعا

إلى جانب المسؤولية الاجتماعية للمنظمة هناك أيضا مسؤولية أخلاقية، وتتمثل في الإطار الأخلاقي الذي تعمل من خلاله المنظمة، ويتميز بأنه صعب ومعقد نظرا لاختلاف هذا الإطار وتداخل العوامل المؤثرة فيه، وتحكم الإطار الأخلاقي لتصرفات وأفعال وقرارات المنظمة ثلاث مفاهيم أساسية هي:

1.أ المفهوم النفعي: (Utilitarianism concept) وهذا المفهوم قائم على مذهب المنفعة، ومضمونه أن تحقيق أقصى حد من الخير والنفع لأكثر عدد من الأفراد هو هدف السلوك البشري، ومن وراء الالتزام الأخلاقي والسلوكي المنظمات الأعمال تجاه الغير، أن تقوم بتحقيق نفع لأكثر عدد ممكن للأفراد وذلك من خلال المعايير التالية :

□ تحقيق أهداف المنظمة: ويتمثل في الحفاظ على المستهلكين ودفع الضرائب وغيرها من المنافع الأخرى، وتحقيق الربح الأعظم مع تقديم سلع وخدمات ذات جودة وبأسعار منخفضة للمستهلكين.

□ الكفاءة: أي تحقيق الأهداف التنظيمية بأقل قدر ممكن من المدخلات، مع الحفاظ على البيئة في نفس الوقت.

□ تعارض الاهتمامات: هي إدراك المنظمة على التعارض والتضارب الحادث بين الأهداف الشخصية وأهداف المنظمة، مثلا بين هدف تحقيق الربح للمنظمة وهدف زيادة الأجور.

2.أ مفهوم الحقوق الأخلاقية: على المنظمة وهي تتخذ قراراتها أن تأخذ بعين الاعتبار المبادئ والحقوق الشخصية والجماعية، والأسرار الخاصة بالأفراد وخصوصيتهم في الاحتفاظ بأسرارهم وغيرها، ويملك الأفراد ستة حقوق أساسية على المنظمة، يجب عليها مراعاتها في تصرفاتها وقراراتها، وهي: سمات الحياة والأمن، والمصادقية والسرية والخصوصية وحرية العقيدة وحرية التعبير والملكية الخاصة.

3.أ مفهوم العدالة: هذا المدخل يعتمد على تقييم التصرفات والقرارات الإدارية من حيث تحقيقها للعدل والإنصاف، وعدم التحيز تجاه الأفراد والمجموعات، وتجنب الحكم الاستبدادي في القيادة، والعمل على أن يحصل الموظف على الفوائد والمزايا التي تقدمها له المنظمة عن طيب خاطر، والعاملين بالمنظمة يكونوا على استعداد للالتزام بهذه القواعد حتى ولو كانت لا تتماشى مع اختياراتهم.

كما ينبغي حصول المنظمة والأفراد على نتائج وفوائد متبادلة، واشترآكهما معا في وضع القواعد التنظيمية التي تحدد دور كل منهم، ويترتب على المنظمة من ناحية أخرى العمل بمبدأ الواجبات الطبيعية، ويتمثل ذلك في :

إسناد الأعمال المناسبة للعاملين الذين هم في حاجة إليها، دون أن يتعرضوا للأذى أو الخطر أو الخسارة .

لا يجب أن لا تتسبب هذه المهام والأعمال في مصاعب ومتاعب إضافية للعاملين.

يجب أن تكون المهام والواجبات المسندة للعاملين في إطار المهام التنظيمية المسطرة للمنظمة.

2. الكفاءة والمسؤولية الاجتماعية

تعتبر الأخلاقيات نزوعاً أسبق عند الأفراد في المجتمع من مسؤوليتهم الاجتماعية، كما تعتبر أيضاً أسبق لدى الأفراد في الشركات من المسؤولية الاجتماعية، ومع أن المسؤولية تكتسي طابعاً أخلاقياً، مما يعطيها بعداً أعمق للتسميات وامتداداً أبعد من تداول المصطلح في الستينات من القرن العشرين.

إلا أن الممارسة العملية للمسؤولية الاجتماعية على مستوى الشركات يحد من إمكانية جعل هذه المسؤولية قديمة، وقد أكد التحليل الاقتصادي أن هذه الممارسة هي نتيجة للمصلحة الذاتية المتنورة (Enlightened self-interest)، وليس نتاجاً لنظرة أخلاقية اجتماعية، فهي إذن وليدة النموذج الاقتصادي القائم على الكفاءة (تعظيم الربح).

لقد أثبت الواقع العملي المنظمات الأعمال أن تبني نموذج البعد الواحد (الكفاءة فقط) يعتبر أكثر كلفة عليها من النموذج الاقتصادي-الاجتماعي الذي يقوم على الرؤية المتوازنة والمتعددة الأبعاد، كما يمكن ملاحظة ذلك من خلال الملاحظات التالية:

أ. قد تتحمل الشركات تكاليف باهظة من طرف المحاكم جراء إخلالها بمسؤوليتها الاجتماعية، وقد تكون هذه التكاليف أكثر بكثير من التكاليف الاجتماعية التي تتحملها نتيجة مسؤوليتها الاجتماعية.

ب. منذ ظهور الثورة الصناعية، تشددت القوانين والتشريعات تجاه الشركات فيما يتعلق بمسؤوليتها الاجتماعية، مما أدى بها إلى إعادة النظر في مواقفها، حيث بدأت تلزم تطبيق هذه اللوائح والتشريعات، وإلا فرضت عليها بصفة جبرية (القانون الحديدي للمسؤولية).

ج. يوضح التحليل الاقتصادي لمنظمات الأعمال أن المسؤولية الاجتماعية يمكن أن تكون لها عوائد مقابل نفقاتها، مما يزيد في سمعة الشركة وتعزيز مكانتها لدى الجمهور والزبائن والمتعاملين معها، وتجدر الإشارة إلى الفكرة التي قدمها (N. Bowie) بأن عمل الشركة الذي يمثل جانباً من المسؤولية الاجتماعية، لا يكون أخلاقياً إلا إذا لا تقوم الشركات الأخرى بنفس العمل. فالمسؤولية إذن مزدوجة تتمثل في الموازنة المثلى بين مسؤولية الداء والمسؤولية الاجتماعية.

من المؤكد أن الأخلاقيات في السلوك العام للأفراد في المجتمع تعمل على دعم المسؤولية الاجتماعية كما تمثل أساساً قوياً للتطور نحو مفاهيم جديدة الأخلاقيات العمال التي تطورت فيما بعد، لهذا يمكن من خلال تطور النظرة إلى أن يتم الحديث عن العلاقة بين الكفاءة (النموذج الاقتصادي)، والمسؤولية الاجتماعية (النموذج الاقتصادي - الاجتماعي)، وأخلاقيات الأعمال (نموذج التحول).

كما أن الاهتمام بالكفاءة في بداية القرن العشرين لم يخلو من ممارسة الأشكال الأولى للمسؤولية الاجتماعية الموجهة إلى داخل المصنع، وذلك من خلال الاهتمام بالعمل وظروف ممارسته، كما أن المسؤولية الاجتماعية تكون ذات بعد أخلاقي مما يجعلها متداخلة مع أخلاقيات الأعمال.

3. القانون والمسؤولية الاجتماعية

كان السعي لأكبر قدر من الحرية في الأعمال هو هدف السوق الحرة، وذلك ما يعبر عنه مضمون اليد الخفية (Invisible Hand) حيث تنتظم الأعمال نفسها، فلا حاجة لتدخل القانون في الحياة الاقتصادية وحيث القانون يعتبر أداة فرض وإلزام إلا أن ما يؤخذ على القانون أنه قاعدة خارجية وليس ذاتية داخلية، فإذا كانت قوة الإلزام في القانون هي قوته من حيث التطبيق العملي، فإنها تمثل أيضا نقطة ضعف من في إطار المسؤولية الاجتماعية، وهذا ما قد يفسر أنه رغم القوانين الكثيرة التي تلزمنا بفعل شيء أو التخلي عنه وتقييد علاقاتنا وتعاملاتنا، فإن المخاوف شديدة والاعتقاد قوي بأن هناك مشاكل وأشياء لا قانونية متعددة في مجال الأعمال، وقد تكون نقطة الضعف الأخرى في القانون متعلقة بطبيعة الأعمال التي تدخل في مجالات وممارسات جديدة وتقدم منتجات وخدمات واختراعات جديدة، لتظل فيها فترة زمنية ليأتي بعدها القانون لينظمها ويرتب تسييرها، وخلال تلك الفترة تبقى مصالح بعض الأطراف غير مضمونة، إن لم يكن هناك وازع أخلاقي ورقابة ذاتية تتمثل في المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال.

ومن حيث التدرج في هرم الالتزام، يمكن القول أن القانون يمثل الحد الأدنى من الالتزام، ثم تأتي المسؤولية الاجتماعية في المستوى المتوسط، فأخلاقيات الأعمال في أعلى الهرم.

وفي ضوء هذا التحليل، يمكن الإشارة أيضا إلى أن المسؤولية الاجتماعية في جزء منها ذات بعد رسمي (قانوني)، وفي جانب آخر ذات بعد أخلاقي يتمثل في الالتزام بأعمال ومبادرات اجتماعية طوعية. وكذلك الحال في أخلاقيات الأعمال، فهي بقدر ما تحمل بعدا رسميا قانونيا في الامتثال للقوانين وتعليمات الشركة حيث أنها ترى فيهما تعبيرا عن القيم الرسمية التي يتبناها المجتمع، فإنها ذات بعد اجتماعي في التزامها بما هو صحيح وجيد، مما يمثل مصالح المجتمع والأطراف الأخرى.

IV. أخلاقيات المهنة وأخلاقيات الأعمال

زاد الاهتمام الشعبي في السنوات الأخيرة بالجوانب الأخلاقية والسلوكية، ومتابعة حالات الانحرافات والمخالفات على مستوى منظمات الأعمال الخاصة والعامة، وكذلك الموضوع الشفافية وسلامة الإجراءات على مستوى هذه المنظمات. ويلاحظ أن المنظمات والدول على اختلاف أشكالها وبيئة عملها تعمل على تطوير السلوكات المهنية والأخلاقية لدى الأفراد العاملين بها، كمحاولة لتقليل المظاهر السلبية وتعطيل الأداء، وذلك من أجل تعزيز أخلاقيات المهنة في مختلف الأنشطة المهنية وتكوين مدونات أخلاقية، تكون المرجع في حالة وجود نزاعات واختلافات في الجوانب السلوكية والأخلاقية في العمل.

ينبغي على الإستراتيجية الأخلاقية في هذا الإطار أن تؤسس على إجراءات وقائية وأخرى علاجية ممكنة التطبيق على الأمدين، المتوسط والبعيد. وتتمثل المحاور الكبرى في هذا الإطار كالتالي:

□ جانب اقتصادي يعطي للوظيفة بعدها الاقتصادي اللائق الذي يتماشى مع الظروف الاقتصادية ومستوى المعيشة، وكذلك بالقضاء على البطالة وفرص العمل.

□ جانب سياسي يتمثل في تعزيز الديمقراطية والسلطة.

□ جانب ثقافي يقوم على توعية الموظفين والأفراد بصفة عامة.

□ جانب قضائي يقوم على تعزيز الشفافية والنزاهة والاستقلالية في أداء المهام.

□ جانب تشريعي يقوم على تعزيز القوانين والتشريعات بشكل يعالج الفساد بمختلف أشكاله.

□ جانب بشري يهتم بالموارد البشرية وتطويرها وإسناد المناصب والوظائف للأفراد الأكفاء.

□ جانب إداري يقوم على توضيح وإحكام المهام والمسؤوليات والصلاحيات وتعزيز مختلف أشكال الرقابة.

1. مفهوم أخلاقيات المهنة

ويقصد بها المبادئ والمعايير التي تعتبر أساسا لسلوك أفراد المهنة المستحب والذي يعتمد زملاء المهنة بالتزامها، وترتبط أخلاقيات المهنة بسلوك أخلاقي قوم لا يخرق ولا يتعارض مع الأخلاقيات المهنية المدونة ضمن لائحة أخلاقية (مدونة أخلاقية للعاملين).

ويفترض أن تكون المسؤولية الأخلاقية للمهنة مستوعبة للمسؤولية القانونية للمهنة وتتجاوز ذلك، حيث أن العامل لا يلتزم فقط بالمسؤولية القانونية للمهنة بل بالمسؤولية الأخلاقية لها، رغم أن المسؤولية الأخلاقية للمهنة تمثل التزاما أخلاقيا يخرج عن دائرة القانون، ولا يترتب عنها في كثير من الأحيان عقوبات قانونية، بل خروقات أدبية واجتماعية تتجاوز في بعض الأحيان الأطر القانونية الضيقة، وقد قام (Jeremy Bentham) بنشر كتاب بعنوان: "علم أو نظرية ما يجب فعله (Deontology) " (or Science of Morality)، وكلمة مكونة من شقين (deon) و(logy)، وأصلها يوناني ويعرفها معجم (Larousse) على أنها مجموعة القواعد والواجبات التي تنظم المهنة.

ومن جهة أخرى، فإن أخلاقيات المهنة (Profession Ethics)، يمكن أن يستخدمها البعض كمرادف مع آداب وقواعد المهنة. (Profession Morality)

2. العلاقة بين أخلاقيات المهنة وأخلاقيات الأعمال

يمكن توضيح مجال التمييز بين أخلاقيات الأعمال وأخلاقيات المهنة فيما يلي:

أ. مفهوم أخلاقيات الأعمال أوسع من أخلاقيات المهنة الإدارية، فهي مجال يعني أخلاقيات الشركة (Corporate Ethics) بوصف الشركة شخصية اعتبارية وليس شخصا طبيعيا كالمدير، وتعني أيضا أخلاقيات الأعمال (Business Ethics)، بوصف العمال قطاعا متميزا عن بقية القطاعات.

إن أخلاقيات الأعمال ترتبط بمصلحة الشركة وهي أوسع من أخلاقيات المهنة التي ترتبط بمهنة واحدة وأعضائها، وعلى صعيد المجال، فإن أخلاقيات الأعمال تعطي مجالا واسعا من الاختصاصات والمهن والوظائف والأنشطة، وفي حالة الشركات العالمية أو المتعددة الجنسيات، فإن مجالها يغطي مناطق جغرافية واسعة وثقافات وبيئات متنوعة وبالتالي أخلاقيات متباينة نسبيا، لا بد من مراعاتها في صياغة القيم والمعايير الأخلاقية المهنية المشتركة للشركة، وهذا ما لا نجده في الأخلاقيات المهنية التي تتعلق بمجال واحد من المهن أو الأنشطة، تكون في الكثير من الأحيان محلية.

ب. إن أخلاقيات الأعمال تتميز بالشمولية لكل الاختصاصات والمهن والأنشطة ذات العلاقة بأعمالها، وذلك عكس أخلاقيات المهنة التي تسعى إلى تأكيد استقلالها وتميزها عن باقي المهن الأخرى.

ج. إن مدونة أخلاقيات الأعمال في الشركات تسعى للاستجابة لحاجات وتطلعات جميع الزبائن في جميع المناطق التي تنشط بها الشركة (أحيانا كل مناطق العالم إذا كانت شركة عالمية)، وليس زبائن مهنة معينة في البلد. فمثلا تشير مدونة أخلاقيات شركة (johnson and johnson) الأمريكية (بالنص: "إننا نعتقد أن مسؤوليتنا الأولى هي إزاء الأطباء والمرضى، والمرضى والأمهات وجميع الآخرين الذين يستخدمون منتجاتنا وخدماتنا").

د. إن مدونة أخلاقيات الأعمال تتجه إلى كافة أفراد الشركة وإن كانت داخل أو خارج البلد،

بينما تتجه أخلاقيات الأعمال في الشركة تجعل المديرين في ظروف أفضل للالتزام بأخلاقيات المهنة الإدارية، كما أن أخلاقيات المهنة تساهم في دور الموقف الأخلاقي لمديرين لكي يساهموا في تطوير أخلاقيات العمال وإصدار مدونات الأخلاق في شركتهم والالتزام بها.

3. المدونات الأخلاقية

وهي عبارة عن وثيقة تصدرها العديد من الشركات، تتضمن مجموعة من القيم والمبادئ ذات العلاقة بما هو مرغوب فيه وما هو غير مرغوب فيه من تصرفات وسلوكيات للعاملين وللشركة.

أ. المدونات الأخلاقية القائمة على أساس الإذعان: في إطار هذه المدونات يتم التركيز كثيرا على الجوانب القانونية والمعايير التي تمنع السلوك اللاأخلاقي وذلك من خلال زيادة الرقابة وتجنب العقوبات القانونية.

ب. المدونات الأخلاقية القائمة على أساس النزاهة والاستقامة: تهدف هذه المدونات إلى تعزيز وتعريف القيم المنظمة وتخلق بيئة تدع السلوك الأخلاقي، وتعمل على دعم روح الالتزام لدى العاملين.

I. المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الإنتاج والتسويق

ويمكن التعرض إلى هذه المسؤولية والأخلاقيات لهذين الوظيفتين على مستوى المنظمات المختلفة على الشكل الآتي:

1. في مجال الإنتاج

من خلال إنتاج السلع والخدمات من طرف المنظمة يستطيع المستهلك أو الزبون إرضاء رغباته وتطلعاته، وبناء علاقة ثقة بينه وبين المنظمة، وبين المنظمة ومختلف فئات المجتمع.

أصبحت القرارات المتخذة في المنظمات ذات انعكاس كبير على مستقبلها بشكل شامل، وعلى حياة المواطنين، فلم تعد إدارة الإنتاج دائرة مغلقة تنشط في إطار آليات فنية وتكنولوجية، بمعزل عن الظاهرة السلوكية التي تجسد العلاقة مع الأطراف الأخرى، بل أصبحت حلقة الربط التي تعبر من خلالها العديد من مظاهر العلاقة مع فئات المجتمع المختلفة، كجمعيات المدافعين عن حقوق المستهلك، والدفاع عن البيئة من التلوث، وكذلك الدولة بواسطة تنظيماتها وقوانينها المختلفة، خاصة في مجال استخدام الموارد المختلفة واختيار مراكز إنشاء الوحدات والمصانع الإنتاجية، وكذلك التشريعات المتعلقة بجودة الإنتاج وشكله ومواصفاته، وظروف وحوادث العمل الناتجة بسبب التكنولوجيا وغيرها من الهمات والأخطار.

ويلاحظ أن المنظمات المهتمة بالسلوك الأخلاقي في قراراتها، تتمتع بسمعة جيدة في السوق وترضي جميع أطراف المنافع (المصالح)، وقد بينت بعض الدراسات العلاقة التناسبية الإيجابية بين مدى اهتمام المديرين والمسيرين بالجانب الأخلاقي ومستوى الانضباط الذاتي للعمال، الذين أصبحوا يمتثلون تلقائيا للآليات الأخلاقية وليس مجرد الالتزام بالوسائل القانونية والانضباطية.

أ. في مجال تصميم الإنتاج:

تستوجب الأخلاقيات في هذا الشأن، مراعاة نشاط التسويق والقوانين السائدة ومواصفات المواد الأولية المستخدمة وصلاحياتها وسلامة المستهلكين، خاصة الأطفال والمرضى وكبار السن، أو غير الواعين في المجتمعات التي ترتفع فيها نسبة الأمية، وكذلك مراعاة الطاقة المستهلكة وانعكاسها على المواقع والبيئة والعاملين، ومع تطور المجتمعات، أصبحت جوانب تصميم المنتج أو

الخدمة عنصرا مهما في الارتقاء بالذوق العام والانسجام مع البيئة والتآلف مع باقي مكونات المكان، أي أن الجانب الداخلي والخارجي للمنتج لا يقل أهمية عن المضمون الفعلي له.

ب. بتصميم أماكن الإنتاج والوظائف:

ينبغي أن يأخذ تقييم أماكن الإنتاج أهمية كبيرة، منها سلامة العمال وسهولة حركتهم، وكذا حركة آليات ومعدات العمل، وبيئة العمل مثل عدم النظافة، والتصريف السيئ للزيوت والنفايات وعدم التهوية والضوضاء وانعكاساتها على التجمعات السكنية القريبة من الوحدات الصناعية.

إن الاهتمام أيضا بالعمال يتجلى من خلال الحفاظ على سلامة النظر والجهاز التنفسي والجهاز العصبي، حيث ينبغي تجنب أدوات ووسائل السلامة المهنية المختلفة.

ج. تكنولوجيا العمليات المستخدمة:

وتتمثل في معالجة المنظمة للتأثيرات الجانبية السلبية والجانبية التي تنتج عن استخدام التكنولوجيا والتقليل أو التخلص من مخلفات الإنتاج، وتقليل الضوضاء والانبعاث الحراري وترشيد استخدام الطاقة وسلامة العاملين، وعلى سبيل المثال نلاحظ في بعض منظمات الخدمات المستشفيات، وجود مصادر عديدة للتلوث مثل استخدام الإشعاع الذري والجرعات الكيماوية في معالجة بعض الأمراض وكذا إتلاف الأدوية الفاسدة، مما يؤدي إلى ظهور أمراض لا يعرف مصادرها ولا كيفية علاجها.

د. في مجال الصيانة:

تشكل الصيانة جانبا أخلاقيا مهما، فقد يتعرض المجتمع أو الأفراد إلى كوارث وحوادث إذا تجاهل موضوع الصيانة والتهاون البسيط فيه، مثل شركات الطيران، إذا أهملت الصيانة، فقد تتعرض حياة المسافرين للخطر، وإهمال قنوات الغاز مما يحدث تسربا يعرض حياة الأفراد للأخطار الاجتماعية والنفسية.

فالصيانة جانب أخلاقي واجتماعي، ينتج عن إهماله والحرص على تدنيه بتقليل عمليات الصيانة، قد يجلب مشاكل بل كوارث لمنظمات الأعمال.

هـ. أخلاقيات الجودة:

تعتمد هذه الأخلاقيات على تعزيز ثقة المستهلك والسوق في المنتجات والخدمات التي تعرضها المنظمة، لذلك؛ كثرت في السنوات الأخيرة الدراسات والأبحاث المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة التي تهدف إلى البحث والعمل الدائمين والمستمرين لتحسين هذا المفهوم وتطويره.

وأصبحت ثقافة الجودة جزء لا يتجزأ من مفهوم الثقافة التنظيمية على مستوى منظمات الأعمال من حيث تحسين صورتها لدى المجتمع وتنمية روح الإبداع.

كما أصبح الموضوع الجودة بعدا تنافسيا على الصعيد العالمي وخاصة على ضوء معايير (ISO)، حيث أصبح له مفهوم وبعد خارجي يتمثل في كونه موضوعا ذا أهمية أخلاقية من خلال اعتبار السلع والخدمات المنتجة الموجهة نحو الزبائن والبيئة، لا تنعكس سلبا على مستهلكيها، مما جعل منظمات الأعمال في حالة سباق دائم، تلتزم بمعايير الجودة وتقدم منتوجات بمميزات عالية وبأسعار معقولة.

هناك بعد داخلي للجودة يتمثل في وعي العاملين بأهميتها والتزامهم الأخلاقي تجاهها، وبعد خارجي يتمثل في تقديم خدمات وسلع ذكية أمينة سهلة الاستخدام، قادرة على إشباع رغبات الزبائن المتجددة، كما يبينه ذلك الشكل الآتي:

الشكل رقم (3): الجودة وارتباطها بالوعي والسلوك الأخلاقي

المصدر: الفضل، مؤيد عبد الحسين ويوسف حجيم الطائي، إدارة الجودة الشاملة، دار الوراق للنشر، عمان 2004، ص 395 .

إن المنظمة ذات الرؤية التكاملية ترى في الجودة مجموعة من الأبعاد المتداخلة والتي يتطلب الأمر الوفاء بالتزاماتها جميعا وهي: الأداء والمظهرية والمعولية والمطابقة والمتانة والقابلية للصيانة والكلفة والأمان عند الاستخدام.

II. المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال في الموارد البشرية والمالية والمحاسبة

يمكن التطرق إلى أخلاقيات الأعمال في هاتين الوظيفتين على مستوى المنظمات المختلفة كما سيأتي .

1. في مجال الموارد البشرية

تلعب الموارد البشرية في المنظمات الحديثة دورا فعالا وتحتل مكانة رفيعة، حيث أصبحت هذه الموارد ميزة تنافسية فريدة للمنظمات لا يمكن تقليدها مثل المعدات والتكنولوجيا وأساليب الإنتاج، ويوضح (P. Drucker) أن المنظمات لم تصبح أماكن عمل بآلات ومعدات، بل هي بالأساس معرفة متجددة.

كما أوضح الباحثان (Peter and Waterman) أن بعض الشركات الراجعة مثل شركة BM تحولت إلى مراكز اجتماعية وليس فقط أماكن للعمل، فهذه الشركات لديها أندية للعاملين وأماكن لممارسة الرياضة والرحلات، ودور للعبادة، وبهذا فقط حسنت جذريا نوعية الحياة للعاملين.

وهناك عدة وسائل تعمل المنظمات من خلالها على تحسيد مسؤوليتها الاجتماعية وسلوكها الأخلاقي، كالاتي:

أ. تعبئة واستقطاب الموارد البشرية:

تشتمل عملية الاستقطاب على مجموعة من الآليات والإجراءات قصد تحسيد المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية للمنظمات، وذلك من خلال:

□ الالتزام بعملية البحث والاستقطاب الصحيحة وتأمين حقوق المترشحين لشغل الوظائف.

□ صدق الإعلان عن الوظائف الشاغرة في المنظمة حسب ما نتج عن العملية التخطيطية فيها وأن تصل هذه الإعلانات إلى كافة الشرائح الموجهة لها في المجتمع.

□ المصدقية في الإجراءات والأساليب المعتمدة في عمليات التعبئة والاستقطاب، وتوخي الشفافية والنزاهة والعدالة، وتقبل الاعتراضات المحتملة في حالة حدوث خروقات.

□ نزاهة التعامل مع المكاتب التي توفر اليد العاملة لمنظمات الأعمال وأن يكون هذا التعامل مبنيًا على الثقة والوضوح بحيث ينعكس إيجابيًا على هذه المكاتب كمنافذ اجتماعية وإنسانية لحل مشكل البطالة في المجتمع.

□ استناد عملية الاستقطاب إلى تحديد واضح ودقيق للاحتياجات من مختلف التخصصات لشغل وظائف حقيقية وفي ضوء عمليات تخطيط علمية للموارد البشرية للمنظمة، وهذا يبعد المنظمة من أن تقع في إشكالية التوظيف الوجيه أو السياسي أو المحسوبية أو الوساطات وغيرها، ونتيجة لذلك، فإن هذا يمكن من توفير فرص متكافئة وعدالة اجتماعية لكافة أفراد المجتمع.

□ التوازن في عملية استقطاب الكفاءات والعاملين من داخل وخارج المنظمة.

□ ضمان استعانة المنظمة بالعمل الإضافي أو الاستعانة بقوة عاملة مؤقتة وذلك حسب مصلحة المنظمة مما قد يساهم في توفير فرص عمل لحل مشكلة البطالة أو ضمان مداخيل إضافية للعمال الدائمين.

□ التزام المنظمة بمبدأ تكافؤ الفرص، وذلك من خلال الرد على طلبات المترشحين وفق الاعتبارات القانونية والأخلاقية.

ب. المقابلة والاختبار والاختيار والتوظيف:

يمكن الإشارة إلى بعض جوانب المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية في هذا المجال كالتالي:

□ أن تكون المقابلات قائمة على أسس موضوعية، وأساليب واضحة وشفافة وعادلة.

□ تمكين المترشحين من عرض مهاراتهم حتى تكون عملية التعيين والاختيار قائمة على أساس صحيح.

□ توفير الوقت اللازم والكافي للمترشحين للتعرف على شخصياتهم.

□ عدم الاستهانة بالمترشحين الغير مقبولين، وتوفير الجو الملائم من ناحية احترام الموعد وتوقيت المقابلة وسن استقبال المترشحين.

□ مراعاة الموضوعية والتكامل ضمن أعضاء لجان الاختيار وعدم قبول من هو غير مختص ومؤهل للعمل ضمن هذه اللجان.

ج. التدريب والتطوير:

من خلال أنشطة التدريب والتطوير، يمكن للمنظمة أن تجسد التزامها الأخلاقي والاجتماعي. ويمكن حصر الجوانب الإيجابية في هذا المجال كالآتي:

□ عدم استبعاد البعض من حق التدريب والتطوير، بسبب الجنس والعرق واللون والدين وغيرها.

□ تدعم هذه الأنشطة تنمية المهارات والقيادات المستقبلية التي يحتاجها المجتمع والمنظمة على حد سواء، حيث ينظر لهذه المنظمات كمركز معرفي.

□ عدم استغلال برامج التدريب والتطوير لتبذير الموارد أو إقصاء العاملين أصحاب الرأي الآخر والفكرة، وعدم استغلال موارد التدريب للاختلاس والفساد الإداري.

□ أن يكون التدريب والتطوير ضمن برامج هادفة لمواكبة التطور العلمي لحماية العاملين من التقادم وجعلهم يحسون بأنهم يواكبون التطور العلمي والتكنولوجي لتخصصاتهم.

د. الأجور ومكافآت العاملين:

تتجسد في الأجور والمكافآت جوانب مسؤولية اجتماعية كبيرة وجوانب أخلاقية متعددة، ويمكن أن تكون المنظمة ملتزمة بها إذا نظرت إلى هذه التعويضات بمنظور شمولي وبكوهها مرتبطة برفاهية المجتمع وتطوير الأداء في المنظمة، ويمكن أن تتجسد الجوانب المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية والأخلاقية في هذا المجال من خلال الآتي:

□ النظر إلى الأجور والرواتب ضمن إطار واسع باعتبارها تأتي منسجمة مع العقد المبرم بين العاملين والمنظمة، وحتمية اعتبار هذا العقد ذو طبيعة أخلاقية واجتماعية وقانونية واقتصادية.

□ أن تتميز الأجور والمكافآت بالعدالة والكفاءة والمساواة وأن تكون قادرة على تحفيز العاملين وزيادة الإبداع فيه.

□ عرض مسائل الأجور والرواتب للنقاش والحوار، بحيث يتم الاتفاق على الأسلوب المناسب وفقا للطبيعة العمل وخصوصياته ومتطلباته.

□ عدم التمييز في الأجور والرواتب بين الرجال والنساء طالما أن المنصب واحد.

هـ. تقييم أداء العاملين:

يجب أن تكون عملية التقييم متكاملة بحيث تتضمن القياس والتقييم والتقويم، لذلك يفترض أن تكون إجراءاتها ضمن إطار رسمي وبمعايير ذات قدرة على إعطاء معنى محدد لما يراد قياسه وتقويمه من خصائص الفرد الأدائية والسلوكية ومحاولة أن يعطي هذا النظام تصورا عن احتمالية تكرار السلوك والداء الجيدين في المستقبل لفائدة العامل والمنظمة، ويمكن للمنظمة أن تتحمل مسؤوليتها الاجتماعية والتزامها الأخلاقي في هذا المجال من خلال الآليات التالية:

□ وضع معايير دقيقة لتقييم أداء العاملين، مع إعادة النظر فيها من حين لآخر.

□ الابتعاد عن التحيز في التقييم مع الأخذ بعين الاعتبار توفر الخصائص الشخصية والموضوعية والإنسانية لدى المقومين وعدم تأثرهم بالدين والمنطقة والقرباة وغيرها.

□ اشتراط الخبرة في المقومين وتوفير ميزة التعامل مع الآخرين، واكتساب الإدراك والاستقرار العاطفي، كما يجب الابتعاد عن إعطاء تقييم متساهل للجميع أو التشدد مع الجميع.

□ أن يكون التقييم متعلقا بكافة السنة وأن لا يكون جزئيا من حيث الفترة.

□ استخدام إدارة الموارد البشرية لكافة أساليب التقييم التقليدية والحديثة على السواء، مع اللجوء إلى المستجدات في هذا المجال، وخاصة الأساليب المطورة لقياس الإنجاز المتميز بالإبداع الفكري للعاملين والذي لا تظهر نتائجه إلا على المدى البعيد.

و. برامج تحسين نوعية العمل:

يمكن جذب واستقطاب العاملين من ذوي الكفاءة بواسطة البرامج الحديثة الهادفة إلى تحسين وتطوير حياة العاملين، بحيث يزداد ولاءهم لمنظمة وتفاعل وتكامل أهدافهم مع أهداف المنظمة، وتتمثل هذه البرامج في العمل الجماعي وإدارة الجودة الشاملة والإدارة بالمشاركة والإدارة المفتوحة وغيرها، وتهدف هذه البرامج إلى تعزيز الكرامة الإنسانية والنمو والازدهار للعاملين، لذلك فإنها تمثل أهم المداخل الحديثة لتعزيز قدرة المنظمة للإيفاء بمتطلبات مسؤوليتها الاجتماعية والأخلاقية.

وتتمثل أهم جوانب ممارسة المسؤولية الاجتماعية في هذا المجال من خلال ما يأتي:

□ العمل على جعل أمكنة ومواقع العمل نظيفة وجذابة ومهياة، تقل فيه حالات الضغط النفسي والجسدي والإرهاق، والتقليل من الروتين والعمل على إعادة تصميم العمل باستمرار.

□ إن أنشطة هذه البرامج تساهم في خلق ثقافة المنظمة وتعزز اتجاهات قيم مشتركة.

□ مساهمة هذه البرامج في تخفيض الأمراض المهنية وأمراض العصر من خلال تعزيز الانسجام بين بيئة العمل والبيئة العام، والتأكيد على متطلبات ومعايير السلامة المهنية والالتزام بالتشريعات الخاصة بها والنظر إلى مكان العمل من منطلق واسع.

□ عمل المنظمة على توفير جو من الراحة والمتعة في مكان العمل وذلك بواسطة ممارسات عديدة نذكر منها على الخصوص:

- الاهتمام بالنشرات الجدارية في مواقع العمل، مما يساهم في نشر جو من المرح والإشادة بالعاملين.
- احتفال المنظمات بأيام المناسبات الخاصة لمكافحة العمال وتقديم وجبات جماعية، وتكوين لجان اجتماعية لتسطير برامج فعاليات الأنشطة الاجتماعية المختلفة.
- الاحتفال بمناسبة أعياد ميلاد العاملين، وبالإنجازات التي حققتها الشركة المنظمة أو الأفراد من خلال حفلات تقدير وشكر العاملين، وكذلك تشجيع روح المرح وإشاعة جو عمل هادئ وودي.

ز. المرأة العاملة:

يتميز العصر الحديث بدخول عدد كبير من النساء إلى سوق العمل، وذلك في مختلف الاختصاصات، والدور الذي تلعبه المرأة في المجتمع يختلف من مجتمع لآخر، حيث لا يزال دورها محدودا هذا بسبب الأعراف والتقاليد السائدة والتشكيك في إمكانياتها وقابليتها. ولا تزال المجتمعات بشكل عام تعاني من تفاوت في أشكال اندماج المرأة الكامل ومساواتها الكاملة وللثقافة السائدة دور كبير في ذلك، وبصفة عامة، يمكن ذكر بعض جوانب المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية لمنظمة الأعمال تجاه المرأة العاملة من خلال مكافحة كل أشكال ابتزازها واستغلالها في مواقع العمل، ونشر بصفة خاصة إلى التحرش الجنسي، فغالبا ما تتعرض العاملات إلى صور عديدة من الابتزاز الجنسي والاعتداء عليهن بالكلام الغير اللائق أو بالفعل المنافي للأخلاق، وتختلف أشكال مكافحة التحرش الجنسي حسب الدول المختلفة وفق درجة نضج القوانين السائدة في المجتمع، وقوة وحركية المنظمات والجمعيات المتخصصة في هذا المجال. ويمكن المنظمات الأعمال معالجة هذه الحالات وتحسين مستواها الأخلاقي في هذا المجال من خلال الآتي:

□ عدم السماح بانتشار أي شكل من أشكال التحرش سواء كانت هناك شكاوي أم لا.

□ تسطير خطط وسياسات متعلقة بالحد من التجاوزات والانتهاكات ضد المرأة العاملة.

- وضع سجلات والاحتفاظ بها، لكافة حالات التحرش الجنسي لغرض متابعتها وملاحظة سلوك المنتسبين فيها، وتنقيف العاملين على احترام الجنس الآخر، وأماكن العمل هي مواقع مقدسة لا يجوز انتهاك حرمتها.
- العدالة في دفع الأجور والرواتب وعدم قبول وجود خروقات في المرتبات المدفوعة لصالح الرجل في جميع الوظائف والمهن التي تتساوى فيها الكفاءة والقدرة على الأداء وباقي متطلبات العمل بحجج مختلفة.
- وجوب مراعاة الخصوصية الفيزيولوجية للمرأة ومتطلباتها الخاصة.
- تقرير إجازات مدفوعة الأجر للمرأة أثناء الولادة والأمومة، ويفترض احترام هذه القوانين من طرف منظمات الأعمال كالالتزام الاجتماعي.
- تمكين النساء العاملات من تقلد المناصب القيادية متى توافرت لديهن المؤهلات والشروط الكافية.
