

المحور السابع: الاتجاهات الحديثة في الإدارة: أخلاقيات الأعمال

تمهيد:

يتزايد الاهتمام في الوقت الحاضر بمصطلحات كثيرة مثل: قواعد وآداب المهنة، أخلاقيات الوظيفة، أخلاقيات الإدارة وأخلاقيات الأعمال، و التي تظهر قيمتها فيما يقدمه الإنسان من نفع للأمة ودون شك بإنقار. فبعد أن كانت الكفاءة هي مركز الاهتمام الوحيد، والربح هو الهدف الأساسي والمسئولية الوحيدة للأعمال، أصبحت الأخلاقيات والحكمة تحظى بالاهتمام، وتعاد صياغة الأهداف والسياسات بطريقة تبرز المسئولية الأخلاقية لشركات الأعمال.

اولا / تعريف أخلاقيات الأعمال:

ينطوي مفهوم " أخلاقيات العمل" على معان متعددة، فليس هناك تعريف محدد ودقيق لأخلاقيات الأعمال بل إن هناك اختلاطا في مفهوم أخلاقيات العمل وأخلاقيات الإدارة، والسلوك الأخلاقي، فقد تعني أخلاقيات العمل مجموعة من المبادئ التي تهيمن على السلوك الإداري وتتعلق بما هو صحيح أو خطأ كما يمكن أن تشير أيضا الى الالتزام بالقيم الأخلاقية (الأمانة، والاستقامة، والثقة، والصدق) في العمل، و عليه سيتم تناول بعض التعاريف لأخلاقيات العمل كمايلي:

حيث تعرف على انها "مجموعة من المبادئ و القيم الاخلاقية التي تمثل سلوك منظمة ما و تصنع محددات قراراته"

و تعرف ايضا بانها "المبادئ والمعايير، التي تعتبر أساس للسلوك المستحب، من أفراد العمل ويتعهد أفرادها بالالتزام بها"

من خلال التعريفات السابقة نستنتج ما يلي:

- التعريفات أكدت على أن أخلاقيات العمل هي مبادئ وقواعد سلوك توضح ما هو التصرف الصحيح وما هو التصرف الخاطيء.

- سلوك الموظف يرتبط إيجابا أو سلبا بالمبادئ والقواعد التي يتم وضعها في المنظمة.

- إلى جانب الاجتهاد والإبداع يهتم المدراء بالبحث عن الموظفين الذين يمتلكون معايير أخلاقية مرتفعة ليشغلوا مناصب عليا وحساسة، حيث تساعد أخلاقيات العمل على تجنب الكثير من الأخطاء والتخلص من إجراءات الرقابة المعقدة.

*الفرق بين أخلاقيات العمل وأخلاقيات المهنة:

أخلاقيات العمل: مفهوم واسع يعبر عنه بمجموعة المواصفات والسلوكيات الأخلاقية التي تنطبق على جميع أنواع الأعمال بدون استثناء، أغلبها أو جزء كبير منها يتعلق بالصفات الأخلاقية الشخصية للفرد الواحد، حيث لا يمكن للموظف أن يكون أميناً أو مخلصاً لعمله أو صادقاً إن لم يكن فعلاً يؤمن بهذه المبادئ ويسعى للالتزام بها أو إظهارها.

أما أخلاقيات المهنة: مفهوم أكثر تحديداً ودقة من أخلاقيات العمل، وهي جزء من أخلاقيات العمل وتكمله لها، وتكون عبارة عن مجموعة من القواعد والتعليمات التي تملى على أصحاب كل مهنة بشكل خاص دون غيرهم وترشدهم لما يجب عليهم القيام به وما لا يجب أن يقوموا به أثناء ممارستهم لمهنتهم على وجه التحديد.

ثانياً/ أهمية اخلاقيات الاعمال :

تعتبر الأخلاق هي الركيزة الأساسية لاستقرار المجتمعات فلا يمكن أن تنتظم الحياة الإنسانية إلا بضوابط سلوكية تنظم علاقات الناس فيما بينهم، والأخلاق هي أهم الضوابط التي حثت عليها الشرائع السماوية، والتي جاء رسولنا الكريم ليتممها حيث قال صلى الله عليه وسلم إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق. وما يذكر في المجتمع بصفة عامة يذكر على المنظمات سواء كبرت أو صغرت، فأهم عامل النجاح المنظمة واستقرارها هو الالتزام بأخلاقيات العمل، وهذا الالتزام يكون له تأثير كبير على فاعلية الموظفين ونتاجيتهم فالالتزام بالقوانين وحدها لا يكفي ما لم تقترن بالالتزام الأدنى بتطبيق الأخلاق من قبل الموظف.

1 /الأهمية بالنسبة للمنظمات :

لأخلاق العمل فوائد عديدة على المنظمات تتلخص في:

- تعزز أخلاقيات العمل من مكانة المؤسسة وتحافظ على سمعتها المحلية والإقليمية والدولية.
- أن المنظمات قد تتكلف الكثير نتيجة تجاهلها الالتزام بالمعايير الأخلاقية، وبالتالي يأتي التصرف الأخلاقي ليضع المنظمة في مواجهة الكثير من الدعاوي القضائية وغيرها.

- الحصول على شهادات عالمية وامتیازات عمل خاصة مثل ايزو 9000 و ايزو 14000 يقترن بالتزام المؤسسة بالعديد من المعايير الأخلاقية في إطار الإنتاج والتوزيع والاعتراف بالخصوصيات والعمل الصادق والثقة المتبادلة ودقة وصحة المعلومات.

2 / الأهمية بالنسبة للأفراد:

إن التزام الأخلاق في العمل يعود على المنظمة بميزات وفوائد، كذلك الحال للأفراد العاملين، فإن التزامهم الخلفي المهني يعود عليهم بالفوائد أهمها تحقيق مرضاة الله عز وجل وبها كسب السعادة في الدنيا والآخرة.

ثالثاً/ مصادر اخلاقيات العمل:

هناك مجموعة من المصادر التي يستمد منها الفرد أخلاقياته، والتي تعتبر بمثابة إطار مرجعي يعود إليه في تعاملاته وفي عمله بالمنظمة أو دوره في المجتمع ككل، ومن أبرز هذه المصادر ما يلي:

1/العائلة: تعتبر النواة الأولى لبناء السلوك الأخلاقي للفرد، فأخلاقه هي انعكاس للوضع الاجتماعي والأخلاقي لعائلته.

2/ثقافة المجتمع: يتأثر سلوك الفرد بثقافة المجتمع وعاداته وتقاليده من خلال تفاعله بأفراد المجتمع.

3/الجماعات المرجعية : تعتبر من أهم مصادر السلوك الأخلاقي وغير الأخلاقي للفرد، وما يكتسبه الفرد من أخلاقيات يختلف من جماعة لأخرى.

4/المدرسة ونظام التعليم: يكتسب الفرد بعض الأخلاقيات النابعة من عادات وتقاليد مؤسسات التعليم من خلال مساره الدراسي منذ طفولته إلى حصوله على دراسات عليا وأكثر.

5/الإعلام: يساهم الإعلام بشكل كبير في نشر ثقافات مختلفة تحمل في طياتها أخلاقيات ايجابية وأخرى سلبية ، وفي ظل التطور التكنولوجي لوسائل الإعلام وصلنا قيم و أفكار حيثما ما كنا.

6/مكان العمل: علاوة على القيم التي يستمدّها الفرد من العائلة والمجتمع، يستمد قيماً أخرى من مكان عمله أو المنظمة التي يعمل بها، فاحتكاكه بالعمال والإدارة يكسبه أخلاقيات جديدة مثل: احترام الوقت، التعاون، العمل الجماعي، المشاركة في اتخاذ القرار، الولاء، الالتزام...الخ من العوامل التي تنعكس على الفرد.

7/ الخبرة المتراكمة : تعتبر خبرة الفرد عاملاً أساسياً في تكوين نظام قيمي وأخلاقي لديه، حيث تتحدد سلوكياته بأخلاقيات معينة، كما أن هذه الخبرة لا تقتصر على الجانب المهني لديه و إنما تتجسد أيضاً في خبرته الحياتية باختلاف وجهاتها.

8/الدين: تعتبر الأديان السماوية أهم مصادر أخلاق الإنسان، حيث يستقي منها جميع تصرفاته وسلوكه ومنهجه في الحياة، فالديانات السماوية وضعت أخلاقاً وفضائل سلوكية تنعكس على الفرد في تعامله مع الله وحسن المعاملة والاستقامة في التعامل ومعاملة الجميع معاملة حسنة لأنهم متساوون في الحقوق والواجبات أمام القانون، لذلك يمثل الدين أهم المصادر الهامة التي يستمد منها الفرد العامل للأخلاق.

رابعاً/ مبادئ اخلاقيات الاعمال:

هناك مجموعة من المبادئ التي يشمل عليها سلوك أخلاقي الأفراد التي تجعله يلتزم ويسير وفق نظامها ليصل إلى المستوى المقبول من أخلاقيات العمل نذكر منها:

1-الصدق: ويشمل جميع أفراد المنظمة في تعاملاتهم في ما بينهم وكذلك مع الزبائن، العملاء، الموردین وكافة أفراد المجتمع وهذا من شأنه أن يزيد الثقة في ما بينهم.

2-الاستقلالية والموضوعية: وتعني أن يكون الأفراد في المنظمات محايدین وبعیدین عن أي تأثيرات جانبية ويتمتعون باستقلال فكري في جميع ما يتعلق بأعمالهم، وألا يكون لهم صالح متعارضة، وان يتجنبوا أي علاقات قد تبدو أنها تفقد موضوعيتهم واستقلاليتهم عند القيام بأعمالهم.

3-الثقة والأمانة: على مستوى الفردي وعلى مستوى فرق العمل، والبعد عن الغش. فالموظف مؤتمن على وظيفته وما ينتج عنه من واجبات ومسؤوليات، وأي غش لمهام وظيفته، كإبداء رأي فني لترجيح مصلحة شخصية، أو استغلال منصبه لأغراض شخصية متعلقة بالأقارب أو المعارف.

4-النزاهة و الشفافية: وتعني أن يتصف الأفراد بالعدل وان يتحلون عند قيامهم بعملهم بالنزاهة والعفة والصدق في أدائهم لواجباتهم، وان يتجردوا من المصالح الشخصية، كما ينبغي عليهم ألا يضعوا أنفسهم في مواقف تؤثر على حياتهم أو تجعلهم يقعون تحت تأثير الغير.

5-احترام الآخرين: وتعني أن يكون الفرد محترماً لكرامة الإنسان والخصوصية وحق الاختيار لكل الأفراد، وأن يكون لطيفاً ومهذباً معهم ويقدم لهم المعلومات التي يحتاجونها ولا يتكبر عليهم ولا يؤدي عملاً يسيء به إليهم.

6-الحفاظ على السرية : فكرة الحفاظ على السرية هي أحد سلوكيات الأمانة المهنية، لكن لأهميتها البالغة وضرورتها الملحة جداً في عالم الأعمال سنفضل بذكرها على حدة، فهي ليست فقط فكرة جوهرية تتعلق بخصائص أخلاقيات العمل، و إنما أيضاً من أبرز قوانين العمل التي يعاقب على مخالفتها.

7-العدالة: يشير مفهوم العدالة إلى الاستقامة، والمعاملة العادلة بين الجميع دون تمييز، خاصة فيما يتعلق بالاستفادة من الفرص المتاحة وتوزيع الثروات والمدخرات الوطنية، وتبين العدالة أن السلوك الصحيح

هو الذي يكون عادلا لاهتمامات ومصالح كل فرد من الأفراد العاملين في المنظمة والذي لا ينتهك أو ينتقص من حقوق الأفراد الآخرين.

خامسا/ مشكلة أخلاقيات العمل وعوائق الالتزام بها:

1- عدم الرضا و البؤس الوظيفي: في العديد من الحالات قد تكون نوعية الوظائف أو الأعمال لا تحقق متطلبات وحاجيات الموظف كالحاجيات المالية بسبب ضعف الورد المالي من الوظيفة أو كثرة الضغوط المالية التي يعاني منها الموظف بشكل شخصي، أو الحاجيات والتطلعات المهنية كالعامل في مكان غير متوافق مع الشهادة الدراسية أو القيام بوظيفة غير مرغوبة من قبل الشخص، هذا كله قد يسبب حالة من الاستهتار بأخلاقيات العمل وعدم القدرة على الالتزام بها وتطبيقها.

2- جشع أصحاب العمل أو أصحاب رؤوس الأموال: يتسبب جشع أصحاب رؤوس الأموال أو المسؤولين عن العمل ضمن المؤسسات بهدف تحقيق الأرباح بشكل كبير بوضع الموظفين تحت ضغط كبير من العمل من دون إعطائهم حقوقهم عن هذا الضغط وهذا سيسبب إرهاق الموظفين والكثير من الآثار السلبية على أسلوب عملهم قد يكون من أبرزها إهمال إرشادات أخلاقيات العمل وعدم الاكتراث بها و حدوث حالة من الفوضى والتسيب ضمن العمل .

3- سوء الإدارة : مظاهر سوء الإدارة عديدة وجميعها تؤثر سلباً على أداء الموظفين، كإدارة المهملة أو الغير مستجيبة لطلبات الموظفين أو التي معاملة الموظفين بشكل سيء وبقلة احترام وغير ذلك الكثير، وأي أسلوب يشعر الموظف بسوء إدارته التي يعمل معها و اهمالها يجعله هو أيضا يهمل عمله ويتجاهل الالتزام بقواعد أخلاقيات العمل.

4- العمل ضمن ظروف صعبة : إن الضغط النفسي و الجسدي الذي يتعرض له العامل أو الموظف عند العمل تحت أي شكل من أشكال الظروف الصعبة، سواء الظروف الاقتصادية أو الاجتماعية أو ظروف العمل بحد ذاته، يؤدي في كثير من الأحيان إلى إخلال الموظف بالتزامه تجاه أخلاقيات العمل و تجاهله لها، خصوصا لو كانت تلك الظروف مفروضة من قبل إدارة المؤسسة أو الشركة.

5- الأوضاع الاقتصادية السيئة : تؤدي الحالة الاقتصادية العامة و حدوث أزمات اقتصادية واضحة يخلق حالة من الضغوطات على جميع الناس العاملين في مختلف المجالات، فيصبحون بحاجة لجني المال بأي طريقة فتغيب أخلاقيات العمل عن سلوكياتهم ويقل جدا الاهتمام بها وينتشر الفساد الوظيفي بشكل أكبر .

مراجع:

- 1/ محمد البخاري عمومن، أخلاقيات الأعمال ودورها في توطين وتعزيز الالتزام التنظيمي، مجلة آفاق للدراسات والبحوث، العدد، 1 المركز الجامعي اليزي، الجزائر، جانفي، 2018
- 2/ هاجر قريشي، حتمية اعتماد مدونة أخلاقية للإدارة الموارد البشرية في المؤسسة، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، المجلد، 4 العدد، 1 جامعة قسنطينة عبد الحميد مهري، الجزائر، 2018
- 3 /ناصر جرادات، عزام أبو الحمام، المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية للمنظمات، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، 2023