مدخل أخلاقيات الأعمال:

تعتبر الأخلاق بالمفهوم العام الركيزة الأساسية في حياة الأمم باعتبارها الموجه الرئيسي للسلوك الإنساني والاجتماعي والتربوي، نحو التضامن والتعايش والاحترام المتبادل، وما يترتب عنها من قيم ومبادئ، تسهر على تنظيم المجتمع من أجل الاستقرار وتحقيق السلام، فبدون الأخلاق لا يمكن الحديث عن سلامة واستقرار المجتمع وتقدمه ورقيه. وفي هذه المحاضرة سنتطرق لأخلاقيات الأعمال

أسباب نشاتها :

* أصبحت الشركات أقل أخلاقية في تصرفاتها وصفقاتها وعلاقاتها مثل الشركات المتعددة الجنسيات.

* التكلفة الكبيرة التي يتحملها المجتمع جراء سوء التصرف الأخلاقي من قبل الإدارة، مثل المنتوجات المضرة بالمحيط.

* تزايد جرائم الاختلاس والرشوة واستغلال النفوذ في المؤسسات العامة.

* الكسب الشخصي والأنانية المفرطة.

* الضغوط التنافسية : هيمنة التوجه الربحي المحض .

* سوء استغلال التنوع الثقافي : الدين، التقاليد، اللغات واللهجات وهو ما يعبر عنه بالتعصب في كل صوره.

*أصبح الحصول على شهادة الجودة (ISO) وغيرها من الشهادات مقترن بالتزام المنظمة بالمعايير الأخلاقية في إطار أنشطتها الإنتاجية والتسويقية.

_**مصادر الأخلاق في المجتمع** هي : المعتقدات الدينية على اختلافها وتنوعها ، تاريخ المجتمع وتقاليده، الثقافة الوطنية ، القبيلة والعائلة ، الجماعات المرجعية ، قادة الرأي والفكر ، الخبرة العملية والتعليم القوانين والأنظمة والتشريعات.

تعريف أخلاقيات الأعمال:

* إن أخلاقيات الأعمال هي مجموعة من المبادئ والقيم الأخلاقية التي تمثل سلوك منظمة ما وتضع محددات على قراراتها.

* يرى "بيتر دراكر" أن الأخلاق في الإدارة هي " **العلم** الذي يعالج الاختيارات العقلانية على أساس التقييم بين الوسائل المؤدية إلى الأهداف " وهذا التعريف يضيف طابعا منهجيا علميا على الأخلاقيات من خلال إضافة البعد الموضوعي إليها ، خاصة وأن الأخلاقيات تعاني من نوعين من الاعتراضات هي :

اعتراضات رجال الأعمال على كونها تحد من مسؤوليتهم حول مراعاة جانب الربح

* اعتراضات الباحثين على كون الأخلاقيات لا تدخل ضمن مجال العلم ، لأنها غير محددة وصعبة القياس.

إن البعد الموضوعي لأخلاقيات الإدارة يمكن أن يقود إلى رؤية متوازنة للأخلاقيات تأخذ في الاعتبار كونها علم وفن.

علم الأخلاق Ethics هو ذلك العلم الفلسفي الذي يختص بدراسة الأسس أو المبادئ التي بناء عليها يمكن أن ننسب قيمة أخلاقية لسلوك ما. وبهذا الاعتبار، فإن علم الأخلاق في الأصل علم عملي؛ لأن مسائل الأخلاق بطبيعتها تتعلق بالسلوك الإنساني؛ ومن ثم فإنها تُعد شأنًا من شؤون الحياة العملية.

وعلى الرغم من أن الفكر الفلسفي منذ نشأته قد نظر إلى علم الأخلاق باعتباره علمًا من العلوم الفلسفية العملية، أي يتعلق بالسلوك الإنساني، وليس بالأمور النظرية الخالصة التي تتعلق بالبحث في الكون والوجود على الرغم من ذلك، فإنه يمكننا القول بأن القدماء نظروا إلى علم الأخلاق كعلم عملي، فقط بهذا الاعتبار، أعني باعتبار أن موضوع هذا العلم يتعلق بالسلوك الإنساني.

ولكن هذا العلم منذ نشأته قد ظل –في واقع الأمر– بحثًا نظريًّا حول المفاهيم المتعلقة بالمبادئ الأخلاقية، وعلى رأس هذه المفاهيم مفهوم الخير نفسه: فبعض الفلاسفة رأوا الخير في السعادة، وبعضهم رأى الخير في تحقيق المنفعة، وآخرون رأوا الخير في الإحسان والغيرية أو إيثار الآخرين، بينما رأى كانط الخير في تحقيق مبدأ الواجب الأخلاقي باعتباره مبدأً عامًا لا استثناء فيه.

أن كانط يعد واحدًا من أعظم الفلاسفة الذين انشغلوا بصياغة المعايير أو الشروط الأوَّلية التي ينبغي أن تتحقق في السلوك لكي نصفه بأنه سلوك أخلاقي. ومع ذلك، فقد ظل البحث الفلسفي في الأخلاق –بما في ذلك بحث كانط نفسه– بحثًا نظريًّا. فالأخلاق الكانطية تؤكد على مبدأ الإحسان باعتباره واجبًا أخلاقيًّا ينبغي الالتزام به دائمًا، ولكنها لا تبين لنا كيف نسلك في مواقف الحياة العملية المتعددة والمعقدة والمُربكة فيما يتعلق بفضيلة الإحسان. وأرسطو يقول لنا: إن الفضيلة وسط بين رذيلتين (على نحو ما تكون الشجاعة وسطًا بين التهور والجبن)، ولكننا في مواقف الحياة العملية قد لا نستطيع أن نحدد ما هو أخلاقي بناءً على هذا الوسط الحسابي. وأنه يجب علينا أن ننظر إلى هذه المبادئ نفسها ونعيد تقييمها في ضوء ما تمليه الوقائع أو الحالات العملية نفسها.

من هنا نشأت الحاجة إلى فلسفة الأخلاق التطبيقية، وهي تشمل علوما أخلاقية عديدة، منها علم أخلاق البيئة، وعلم أخلاق التكنولوجيا، وعلم أخلاق المهن والمعاملات التجارية .ومن أهم فروع علم أخلاق المهن والاعمال، علم أخلاقيات الطب الذي يهدف إلى دراسة أسس ومعايير السلوك الأخلاقي، من خلال التطبيق على المشكلات الأخلاقية العملية التي تحدث في مجال ممارسة مهنة الطب على وجه الخصوص.

ومن هنا يمكن القول إن فلسفة الأخلاق التطبيقية قد تعاظم الاهتمام بها في الفكر المعاصر؛ لأن المبادئ الأخلاقية العامة التي يدرسها علم الأخلاق النظري (كالعدالة، والصدق، والأمانة، والإيثار، والكرم.. إلخ) لا تصلح دائمًا أو لا تكفي لمواجهة المشكلات الأخلاقية التي نواجهها في الواقع، خاصة في مجال المهن. ذلك أن هذه المشكلات تنطوي على مناطق رمادية عديدة، وعلى معضلات أخلاقية، ومن ثم لا يمكن حسمها بسهولة، بل يتطلب كل منها بحثًا خاصًا بها.

هل يعني ذلك أن الأخلاق التطبيقية لا شأن لها بالأخلاق النظرية؟ لا يمكن القول بذلك، بل العكس هو الصحيح، أعني: أن الأخلاق التطبيقية وإن كانت لا تجد في الأخلاق النظرية حلًا شافيًا لمشكلاتها؛ إلا أنها بالتأكيد يمكن أن تسترشد بها.

الأخلاقيات والعمل في الإسلام : لابد وقبل الخوض في موضوع الأخلاقيّات المهنيّة في الإسلام أن نوضح كيف يتميّز المجتمع برقيّه وحضارته ؟

لاشكّ أنّ تميّز المجتمعات وورقيها نابع من الفكر المنتشر والسائد فيه، ولكي يتميّز أي مجتمع عن غيره يجب أن يقوم على مكارم الأخلاق التي بها تتحضّر الشعوب والأمم. ولأن المجتمع المسلم قد تميّز بأشمل وأدق شريعة عرفتها الدنيا على مر العصور نتج عن ذلك رقياً حضارياً ليس له مثيل متمثلاً بنموذج اجتماعي راقيً، وأسرة متحابّة متماسكة فمجتمعاً حضارياً مستقراً متوادا متكافلاً، وقد تحقق ذلك في زمن رسول الله صلى الله عليه سلم بإنشاء ذلك المجتمع المتميّز والفريد الذي جمعته رابطة العبوديّة لله وحده، لا المنصب ولا الشهرة ولا المال، ولا الهوى، والملذات والشهوات، ولا حتى المصالح الشخصيّة.

هذا المجتمع المتكافل الذي يحقق لكل مواطن فيه العيش المحترم والأمن والحريّة والمساواة وحفظ الحقوق، هذا المجتمع الذي يقوم على الشورى لا على الأهواء. و الإنسانية اليوم أحوج ما تكون إلى هذا النمط من المجتمعات إلى مجتمع مسلم صادق راقٍ فعّال يسوده العدل والحب والنصيحة والتكافل والإيثار، وينتفي منه الظلم والكراهية والغش والأنانيّة والتسلّط والكِبر.

فمن هنا لابد من الإخلاص في العمل والإتقان والاستقامة والأمانة في المجتمع لأن المسألة مسألة عبادة وليست مجرّد أداء عمل يحاسبك عليه المسؤول عنك أو يؤنّبك ضميرك إذا قصّرت فيه. وما أروع انتشار روح الصدق والأمانة والإخلاص في نفوس العاملين حتّى يؤثر على أعمالهم وينتج من جرّاء ذلك قيام مجتمع متميّز وراقي، من هنا يمكن أن نستنتج بعض المميّزات للأخلاقيات المهنية من بينها :

– **الصدق** : الصدق عدا عن كونه أساس الفضائل النفسيّة فهو ضرورة من ضرورات المجتمع عامة والعمل خاصة، فالعامل الصادق أنجح ما يكون في عمله لأنّه بصدقه يكسب ثقة من حوله ، وبالتالي يؤمّن الجو المريح في تعاطي الآخرين له لأنّ فقدان الصدق في العمل وانتشار الكذب إما في الأقوال أو الأعمال أو في النيّات أو الكذب في المظاهر هذا يؤدي إلى الفساد وانتشار الرذيلة. والإسلام قد حثّ على الصدق وذمّ الكذب لقول رسول الله صلى الله عليه وسلم: "كبرت خيانة أن تحدّث أخاك حديثاً هو لك مصدّق وأنت له كاذب" (رواه أحمد وأبو داوود). بل هو من آية النفاق الذي قال عنه النبي أيضاً: آية المنافق ثلاث: " إذا حدّث كذب، وإذا وعد أخلف، وإذا أؤتمن خان" . (رواه البخاري)

– **عدم الغش والخداع والغدر**: ذلك أنه من مقتضى الصدق النصيحة والإنصاف والوفاء لا الغش والخداع والغدر، لأنّ العامل الذي غلب عليه الصدق في أقواله وأعماله يستحيل عليه أن يكون عكس ذلك. وقد حذّر رسول الله صلى الله عليه وسلم من الغش والخديعة والغدر فقال: "...من غشّنا فليس منّا." (رواه مسلم). وقال صلى الله عليه وسلّم "لكلّ غادر لواء يوم القيامة، يقال : هذه غدرة فلان." (متّفق عليه).

– **حُسن الخلق**: أن يكون العامل خلوقاً سمحاً، لأنّ التواصل مع الآخرين يلزمه الكثير من الأخلاق فلو كان العامل مجداً في عمله، نشيطاً، يلبّي ما يطلب منه ولكن ينقصه التعامل الحسن لنفر من حوله وكرهه زملاؤه. فالنبي عليه الصلاة والسلام يقول: "أكمل المؤمنين إيماناً أحسنهم أخلاقاً" (رواه الترمذي) . " وإنّ الله يبغض الفاحش البذيء". (رواه الترمذي)

والسماحة صفة مطلوبة للعمل لأنّه بخلقه السمح الليّن الرضيّ ينفذ إلى قلوب زملائه فيحبّونه.

– **الصراحة وعدم الغموض**: لأنّ الانفتاح على الآخرين يعطي شيئاً من الطمأنينة والثقة لدى العاملين والمدراء والغموض يؤدي إلى الشك والريبة.

هذه بعض الأخلاقيّات الضروريّة التي لا بدّ أن تتوفّر في أي عمل أو وظيفة لكي تتحقق الأهداف التي من جرّائها أنشئ العمل. ولكن لا بدّ من تنمية هذه الأخلاقيّات من حين لآخر حتى لا يطغى الركون والجمود ويغفل الإنسان المسلم عن قيمه ومبادئه فيؤثّر على عمله وطريقة أدائه.

كيف ننمّي هذه الأخلاقيات؟

- عبر استشعار رقابة الله عزّ وجلّ دائماً وأبداً لكي يستقر الصدق في النفوس والإخلاص في العمل . ويبقى الضمير الحيّ مهيمناً على النفس لا بدّ من وجود عامل مهم يرافق هذا الموظف في مسيرة عمله ألا وهو الشعور برقابة الله تعالى له ، لأنّه بتلازم هذا الأمر تضبط النفس وتسلّم من كل العيوب وتؤمن الفتنة.

- الإتقان في العمل: أن يخلص العامل في عمله فيتقنه حق إتقان، لأنّ الإتقان وسيلة لتطوّر العمل وتنميته . قال صلى الله عليه وسلّم مركزاً على ضرورة إتقان الأعمال وأدائها حق الأداء: "إنّ الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه".

- تغليب المصلحة العامة على المصلحة الخاصة وذلك بالإيثار وحب الخير فهذا يبعد الأنانيّة وحظوظ النفس.

وأيضاً لا بدّ من الشعور بالمسؤوليّة تجاه أي عمل فالمسؤوليّة تساعد على الإتقان والإخلاص، والصدق وحسن التعاطي. فالله سبحانه وتعالى يقول: "وقفوهم إنّهم مسؤولون".

ومنه لا بدّ من وجود قواسم مشتركة مابين المدير والموظّف:

بالنسبة للمدير فعليه الأتي:

- أن يتّصف بصفة التواضع .

- أن يحرص على أن لا يكلف موظفيه ما لا يطيقون.

- أن يقدّم المساعدة المطلوبة لهم لتأدية عملهم .

- أن يحرص على أن لا يظلم أحدا أو يسيء إلى أحد.

- أن يعدل بين الجميع وأن يعاملهم سواسية.

أما الموظف فمن واجباته:

* أن يكون أمينا على تأدية عمله كما ينبغي .

* أن يتقبّل النصيحة والنقد .

* أن يتعاوناً مع زملائه لتحقيق مصلحة المؤسسة.

* الإخلاص والتفاني في العمل.

هكذا وللوصول لمثل هذه الأخلاقيّات التي يجب أن تسود في المجتمعات على الصعيد الاجتماعي والأسري والعملي لا بدّ من التحلّي بمكارم الأخلاق التي حثّ عليها الإسلام، إذ أن الإنسان هو أكرم المخلوقات في الوجود وكرامة الإنسان بمعاملته المعاملة الحسنة والمتميّزة. وما بذلته الحضارات البشريّة سابقاً وحاضراً إلا من أجل سعادته ورقيّه وتشريفه وسعادته ورقيّه عبر إنسانيّته.

وقد تميّزت الحضارة الإسلاميّة عن غيرها من الحضارات أنها اعتنت بالإنسان سواء من الجوانب الإنسانيّة والأخلاقيّة أكثر من الجوانب الغريزيّة والماديّة التي هي بدورها جوانب مهمّة يجب أن يعمل على تهذيبها وضبطها، ولم يغفل عنها الإسلام بل اعتنى بها وأعطاها شيئاً من الأهميّة. والإسلام لم يركّز فقط على الجوانب الأخلاقيّة في كلّ المجالات لأنّ رقي المجتمعات لا يقاس فقط بالأخلاق والآداب الاجتماعية، إنّما على المنجزات والاكتشافات العلميّة أيضاً ولكن الأصل أن لا تطغى المادّة على القيم بل سيادة القيم الإنسانية هي الأساس في نشر الحب والإيثار والتضحية والاستقامة والسلوك والمعاملة. ولمّا كان الأفراد هم دعائم المجتمعات والدعائم أساس في كل نهضة اجتماعية كان لابدّ من التركيز على مكارم الأخلاق لتنمو فيها جوانب الخير والبناء والعطاء وتنحدر عوامل الشر والهدم والفساد. لذا فموضوع الأخلاقيّات موضوع في غاية الأهميّة يجب التركيز عليه والعناية به كمنظومة شاملة حتّى تتأصل في الفرد والأسرة والمجتمع والعمل فتؤتي ثمارها على الجميع.