

اتجاهات حديثة في الإدارة: أخلاقيات الأعمال

1. مفهوم أخلاقيات الأعمال:

بالرجوع إلى علم الإدارة، فإن العديد من المفكرين قدموا تعريفات خاصة لأخلاقيات الأعمال في الإدارة، وقد عرفها كل من "Rue and Byers": "إن الأخلاق هي المعايير والمبادئ التي تحكم سلوك الفرد والجماعة"، ويرى "IVQNCEVICH" على أن: "أخلاقيات الإدارة تمثل خطوطا توجيهية للمديرين في صنع القرار، فكلما كان نشاط المدير أكثر تأثيرا في الآخرين، كلما ازدادت أهمية أخلاقيات ذلك المدير". بينما يرى "P.F. DRUCKER" على أن الأخلاقيات هي "العلم الذي يعالج الاختيارات العقلانية على أساس القيم بين الوسائل المؤدية إلى الأهداف".

2. مصادر أخلاقيات العمل:

تتبع الأخلاق في منظمات الأعمال من عدة مصادر يمكن إجمالها من خلال العناصر الآتية:

1.2 المصدر الديني: ساهمت الشرائع السماوية و المعتقدات الدينية للعديد من المجتمعات الإنسانية في تنظيم شؤونهم اليومية وإدارة مصالح دولهم من خلال احترام القواعد الأخلاقية والقيم الإنسانية التي أتت بها. وجاء الدين الإسلامي ليؤكد على الأخلاق الحسنة السابقة، ويضيف عليها ما ينتم للبشرية أخلاقها، قال خاتم الأنبياء محمد صلى الله عليه وسلم "إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق"، فالأخلاق روح الأمة، ولا توجد قيمة مادية للأمم بانهايار الأخلاق والقيم الإنسانية.

وقد ساهم الدين الإسلامي في ابراز قيم العدالة والمساواة، والتعاملات السليمة للبيع والشراء، وإبرام العقود والمعاهدات، وتحريم الربا والرشوة، وإلى غير ذلك من المعاملات المشبوهة والمحرمة، كما شدد على الاسراف والتبذير، والترف في جوانب الحياة المختلفة، قال الله تعالى "يا بني آدم خذوا زينتكم عند كل مسجد وكلوا واشربوا ولا تسرفوا إنه لا يحب المسرفين" سورة الأعراف (31)، ولا يعني ذلك البخل بأي حال من الأحوال، بل هو ترشيد الاستهلاك بمفهومها الواسع.

2.2 المصدر السياسي: إن توجهات الأفراد الحزبية وانتماءاتهم المختلفة للجمعيات والتمثيلات المجتمعية، سيساهم بدرجة كبيرة في نمو الوعي والاتجاه السياسي لديهم، وبالتالي سينعكس ذلك على نشاطهم ووظائفهم وأعمالهم داخل منظمات الأعمال، هذه المنظمات التي يتأثر هيكلها التنظيمي وقيمها الأخلاقية بالتوجهات العامة السياسية للبلاد، حيث تعتبر المرأة العاكسة للتعليمات وإجراءات الهيئات الوصية.

3.2 المصدر الاجتماعي: يعيش الفرد في بيئة اجتماعية تؤثر على عاداته وتقاليده وأعرافه التي ينقلها إلى المنظمة من خلال تعامله مع زملاءه، سواء كانوا في نفس المستوى التنظيمي أو المستوى الأعلى أو الأدنى، هذه التعاملات قد تحمل في طياتها جوانب إيجابية وأخرى سلبية تؤثر بشكل مباشر وغير مباشر في السلوك الفردي والسلوك التنظيمي للمنظمة.

4.2 المصدر الاقتصادي: تلعب الظروف الاقتصادية دورا مهما في توجيه سلوك المنظمة والأفراد، فحالات الكساد غالبا ما تتبعها سياسة تسريح العمال، مما يعطي انطبعا بعد انتماء العمال والموظفين إلى مؤسستهم، وأن ظروف سيئة أو حالة عامة تمر بها البلاد، قد تعجل من فك الارتباط بينهم وبين المنظمة التي عملوا بها لسنين، ومن جهة أخرى، فقد تؤدي الحالات المزرية لبعض العاملين إلى انحلالات خلقية في سلوكياتهم في المنظمة، تنجم عنها تقبل أعمال الرشوة والاختلاس والسرقة، وغيرها من التصرفات غير الأخلاقية، في حين أن الوضعية الاقتصادية الجيدة، قد تدفع لمزيد من الاجتهاد وتحسين الإنتاجية والأداء.

5.2 المصدر التنظيمي: في منظمة الأعمال في بيئة يسودها العديد من القوانين والتشريعات الصادرة من مختلف هيئات الدولة السياسية والاقتصادية والاجتماعية، وبالتالي فهي تعمل على الإحاطة بجميع هذه القوانين والتنظيمات، والعمل على تحقيقها، وأي خروج عنها قد يكلفها تجمل عقوبات تنظيمية ومالية.

3. مكونات أخلاقيات الأعمال:

تشير العديد من البحوث في موضوع أخلاقيات الأعمال على توافر مجموعة من المكونات المرتبطة بمصالح العديد من الأطراف التي تتعامل مع المؤسسة، غير أن أهم هذه المبادئ نجد:

1.3 العدالة: هو التوزيع العادل للفرص المتاحة في المؤسسة للجميع دون تمييز، وتنطوي العدالة كذلك على وضع الإجراءات والتعليمات قيد التنفيذ لكل أفراد الفئة المعنية بكل موضوعية وشاملة للجميع.

2.3 الأمانة: يلتزم أفراد المؤسسة بالأمانة، من خلال عدم استغلالهم للمناصب الوظيفية لأغراض شخصية متعلقة بالأقارب والمعارف، أو الحصول على مزايا مادية ومالية، كما من الأخلاق المتعلقة بالأمانة، احترام الوقت واستخدامه في الأعمال المنتجة والالتزام بالواجبات الوظيفية.

ومن جهة أخرى، فإن المنظمة لا بد أن تلتزم بالأمانة وتوجهاتها الاستراتيجية، كما لا بد عليها أن تعود جميع الأطراف على الحقيقة ولا شيء غير الحقيقة، مما سيضفي الطمأنينة والجو الأخوي بين الإدارة والمؤوسين.

3.3 السرية: تعني السرية في منظمات الأعمال، قدرة هذه الأخيرة على حماية خصوصيات الأفراد دون إشهار لحالتهم النفسية والمرضية، وظروفهم اليومية والعائلية، كما يعمل الأفراد على الحفاظ على سرية البيانات والمعلومات الخاصة بالمنظمة دون القيام بتسريبها لأطراف خارجية، أو استخدامها للضرر بالمصالح العاملة بالمنظمة.

4.3 الشفافية: يرتبط هذا المكون بقدرة المنظمة على إعلام جميع الأطراف ذات المصلحة بكل جديد، وبكل العناصر التي تخصهم، بالحجم الكاف وفي الوقت المناسب، حيث تقدم المنظمة مختلف البيانات المالية والميزانيات لحاملي الأسهم، كما يكون الموردون وبقية الهيئات المالية على نفس المستوى في تلقي المعلومات الخاصة بنشاطهم.

4. الإطار الأخلاقي للقرارات الإدارية:

تعمل منظمات الأعمال على إصدار العديد من القرارات اليومية باختلاف أهميتها و مستواها، وعادة ما يتبادر للأذهان حول صحة القرارات المتخذة ومدى ملائمتها للقيم الأخلاقية للمنظمة ومختلف العادات والتقاليد في بيئة نشاطها. ويوضح الشكل التالي أهم العوامل المؤثرة في تشكيل القيم الأخلاقية عبر اتخاذ القرارات في المنظمة.

1.4 العوامل الشخصية: يقوم المديرون باتخاذ قرارات مختلفة، بالرغم من تشابه المواقف المطروحة امامهم، وذلك يرجع إلى رؤيتهم الشخصية للموقف، مشبعين بذلك بمجموعة من القيم الأخلاقية والمبادئ الإنسانية، والتي تتطور مع الزمن والخبرة المكتسبة من حين لآخر.

2.4 المؤثرون الآخرون: مما لا شك فيه ان سلوك الفرد الأخلاقي سيتأثر عاجلا أم آجلا بالعديد من سلوكيات الفئات التي يحتك بها في العمل، ونادرا ما نجد فردا يثبت على نفس السلوكيات السابقة، سواء كانت إيجابية أو سلبية، فزملاء العمل، المسؤولين والأفراد في القاعدة تجمعهم مع الفرد في العمل علاقات واتصالات يومية سواء كانت بطرق رسمية أو غير رسمية. إن تكرار السلوكيات اللاأخلاقية يوميا، قد يجعل منها أمرا طبيعيا ومعادا بمرور الوقت، فالاستخدام الشخصي لأدوات وتجهيزات المكتب، وإخراج العديد منها من المنظمة كالأوراق والأقلام والمحادثات الهاتفية الجانبية ولمدة طويلة أثناء العمل، كلها من التصرفات السلبية التي يمكن أن تصبح مقبولة وطبيعية بمرور الوقت. وفي العديد من منظمات الأعمال، تصبح الشخصية القوية للقائد والكارزمية التي يتمتع بها غطاء ودافعا لتقبل سلوكيات الأفراد السلبية والايجابية عن طريق الطاعة والخوف وضرورة تنفيذ الأوامر الفوقية.

3.4 الثقافة التنظيمية: يتأثر سلوك الفرد بالثقافة التنظيمية للمنظمة، فإذا كانت تعمل في بيئة يعرف عنها درجة الخطر مرتفعة، فإن سلوك الفرد يتجه نحو الشجاعة والقوة، كما تسود المساحات التجارية الكبرى التي تتميز بسوق مضمون نسبياً، فإن سلوك الفرد العامل يتجه لبذل المزيد من المجهودات والأعمال الشاقة من أجل زيادة عائدات الشركة، في حين تتميز منظمات أخرى بثقافة المغامر وأخرى بثقافة تعتمد على تطوير عملياتها وتحسين كفاءتها.

4.4 أخلاقيات الأعمال، التقييم والنوايا: لا يمكن تقييم سلوك الأفراد في اتخاذ القرارات بصفة واضحة وثابتة في كل مرة، إذ أنها مرتبطة بالظروف المتغيرة التي تواجه المدير في كل مرة، ويبقى السبيل الوحيد لتحديد السلوك السلبي والإيجابي من خلال التقييم الذاتي الذي يقوم به المدير، والتأكد من صلاحية القرارات في إطارها الأخلاقي، غير أن الأمر في الكثير من القضايا يتطلب البحث في النوايا الصادقة لمتخذ القرار، فكثير من الأعمال ما تحمل في طياتها نوايا مخالفة لما يبدو وفي الظاهر.

5.4 السلوك الأخلاقي وغير الأخلاقي والقرارات المرتبطة به: قد تتعرض المنظمة خلال حياتها إلى العديد من المواقف التي تجد نفسها في مواجهة اتخاذ قرارات تتعارض مع السلوك الأخلاقي السوي، مما يعرضها إلى إجراءات قانونية وأخرى تحفظية، لكن على العموم لا بد أن تعمل المنظمة بحيث أن لا تؤثر هذه القرارات اللاأخلاقية على سلوكها العام، أي أنه لا بد من ترك المجال للإصلاح والتقييم المستقبلي.

5. مدونة أخلاقيات الإدارة:

سعت العديد من الشركات العالمية إلى إصدار تصاريح تعبر عن قيم الشركة، أي تلك السلوكات المرغوبة وغير المرغوبة من أفرادها، إضافة إلى تصرفات الشركة المثلى تجاه بيئة النشاط، وبالأخص أمام جمهورها من الزبائن.

وكمثال على القيم الجوهرية لمدونات شركات مختارة اليكم الجدول الآتي:

شركة ميرك Merck	شركة سوني Sony
1. المسؤولية الاجتماعية للشركة 2. التمييز الواضح في جميع جوانب الشركة. 3. الابتكار القائم على العلم. 4. النزاهة والاستقامة.	1. الارتقاء بالثقافة اليابانية والمكانة الوطنية. 2. أن تكون ريادية، لا تتبع الآخرين اعمل المستحيل. 3. تشجيع القدرة والابداع الفرديين.
شركة نورد ستروم Nordstrom	شركة والت ديزني Walt Disney
1. خدمة الزبون فوق كل شيء آخر. 2. العمل المثابر والإنتاجية الفردية. 3. عدم الرضا أبداً. 4. التميز في الشهرة، كوننا جزء من شيء متميز.	1. لا سخرية. 2. رعاية ونشر القيم الأمريكية المفيدة. 3. الابداع، الأحلام، والخيال. 4. الاهتمام الأقصى بالاتساق والتفاصيل. 5. الإدامة والمحافظة على ديزني الساحرة.
شركة فيليب موريس Philip Morris	
1. الحق في حرية الاختيار. 3. تشجيع المبادرة الشخصية. 5. العمل المثابر والتحسين الذاتي.	2. الفوز: ضرب الآخرين في تنافس شريف 4. الفرصة القائمة على الاستحقاق: لا أحد جدير بشيء بدون استحقاق.

المصدر: نجم عبود نجم، ص 70.

وتقوم مدونات الأخلاق بالعديد من المهام:

- أحداث توازن بين الجوانب المادية والجوانب الأخلاقية، وبالتالي تقوية روابط الانتماء والولاء للمنظمة من طرف أفرادها وزبائنهم.

- العمل على تجنب المنظمة السلوكات غير الأخلاقية.
- تساهم المدونة في وضع قواعد عامة ترسخ عمل الإدارة، وجعلها كبقية المهن لها العديد من الحقوق وعليها العديد من الواجبات.
- حماية العاملين من مختلف الضغوطات والأوامر الفوقية غير الأخلاقية أو غير القانونية.
- تساهم المدونة في تقريب القيم الشخصية أكثر فأكثر من أهداف المنظمة.

6. مظاهر الفساد الإداري:

يعتبر الفساد الإداري ظاهرة مرفوضة من المجتمع بجميع أطرافه، على الرغم من أن مظاهره منتشرة بدرجات متفاوتة.

- **الرشوة:** وهي ممارسة معروفة ومنتشرة وبارزة، ويبررها البعض بكونها هدي أو مجاملة.
- **الوساطة و المحسوبية:** حيث يلجأ العديد من الأفراد، الذين لا يثقون بقدرة مؤسسات الدولة ومنظمات الأعمال على تلبية احتياجاتهم إلى وساطة الأصدقاء و الأقارب، من أجل تسهيل إنجاز أغراضهم.
- **السرقعة والاختلاس:** عادة ما ترتبط السرقات في منظمات الأعمال بالموظفين الحسابات وأمناء المخازن والمدققون، وفي الصفقات الخاصة بعمليات الشراء، ومحصلي الضرائب والجمارك.
- **التزوير:** ويشمل ذلك تغيير الأرقام، الأسماء، تقليد الاختتام الرسمية وتوقيع المسؤولين والتلاعب بالتواريخ، وإصدار الشهادات الجامعية.
- **الغش والتدليس:** حيث تلجأ بعض الشركات إلى الغش التجاري والصناعي والصحي من خلال التلاعب بتركيبية المنتجات الكيميائية، التطفيف في الميزان، كما قد تشمل العديد من المهن كالطب، المحاماة، التعليم، الهندسة...

- تلقي العمولات مقابل الصفقات.
- الابتزاز من طرف الأجهزة السيادية، كلجان التفتيش والرقابة على الأسعار، الجهات الأمنية والجمارك.
- إساءة استخدام السلطة وانتحال الصفات.
- التحيز والمحابة.
- الانفاق على الأعمال الخيرية من مصادر أموال فاسدة.
- اقضاء المعارضين من خلال تلفيق المكائد وتهميش طاقات المنظمة.
- غسيل الأموال من خلال تحويل الأموال القذرة إلى القنوات القانونية والشرعية.
- التضليل والتستر على المعلومات الحقيقية، وخاصة ما يتم إقراره من موازنات ووضعيات مالية غير حقيقة.
- اتلاف السجلات والوثائق من خلال عمليات الحرق ومختلف الحوادث المفجلة.
- التمارض والاجازات المرضية المزيفة.
- تعيين مسؤولين غير كفؤين، مع العلم بعدم كفاءتهم.