

مقومات بناء السلوك الأخلاقي لدى منظمات الأعمال Building the Ethical Behavior of Business Organizations

سعدية سعيدي^{*1}

¹ جامعة قاصدي مرباح، ورقلة (الجزائر)

تاريخ الاستلام: 2018/04/10 تاريخ المراجعة: 2018/04/15 تاريخ القبول: 2018/05/27

ملخص :

تهدف هذه المداخلة إلى الإحاطة بالجوانب المعرفية المتعلقة بكيفية بناء سلوك أخلاقي لدى منظمات الأعمال عبر الكشف عن مقوماته الأخلاقية لهذا النوع من المنظمات، عبر نقاط أربع، فأولها مفاهيم حول الأخلاقيات والسلوك الأخلاقي في منظمات الأعمال، ثم دراسة العوامل المؤثرة في السلوك الأخلاقي، إضافة إلى دراسة آليات ترسيخ السلوك الأخلاقي وفي الأخير دراسة ركائز السلوك الأخلاقي للمؤسسات.

الكلمات المفتاح: أخلاقيات، سلوك أخلاقي، منظمات الأعمال، قيم، مبادئ.

تصنيف jel: A14, A12, M21, A13, A19.

abstract :

The purpose of This intervention is to capture the cognitive aspects related to establishing the ethical conduct of business organizations and to explain the ethical behavior of these organizations. This is done through four points, first of which are concepts about ethics and ethical behavior in business organizations, then the factors affecting ethical behavior, Ethical behavior and the final study of the pillars of ethical behavior of institutions

Keywords: Ethics, Moral Behavior, Business, Values, Principles

Jel Classification Codes : A14 ,A12 ,M21 ,A13,A19

*e-mail: saadiaessaidi@gmail.com

I- تمهيد:

يعد موضوع أخلاقيات الأعمال والإدارة من المواضيع الذي حظيت باهتمام الحكومات، ومنظمات أعمال، وجامعات وغيرها من التنظيمات الأخرى، فهذا الاهتمام ينطلق من ضرورة الالتزام بالمبادئ والقيم السلوكية الأخلاقية على الصعيد الفردي بالأخص في المجال الوظيفي أو المهني، وعلى الصعيد الجماعي بشكل خاص ضمن منظمات الأعمال، فتقوية

الالتزام بمبادئ العمل الصحيح والصادق يُبعد منظمات الأعمال أن ترى مصالحها بمنظور ضيق لا يستوعب غير المعايير المالية وتحقيق الأرباح على المدى القصير في حين يمكن أن تكون سلبية على المدى البعيد.

من هذا المنطلق ومراعاة لمصالحها والتزاما بمسؤولياتها وفي ظل مواجهه أعبائها في ضمنها الإشكاليات الأخلاقية استوجب وضع الإطار الأخلاقي للأعمال، فكانت لاستجابته بناء توليفة متنوعة من البرامج والآليات لبلوغ أداء أخلاقي ارحملاء لمعاونين على حد سواء. فبدأت المنظمات بإعداد مدونات أخلاقية، وإنشاء لجان أخلاقية، وكذا ردتايب عليها في سبيل الوصول إلى تحقيق منظمة أخلاقية. انطلاقا مما سبق وجدنا أن مشكلة الدراسة تنحصر في السؤال الرئيس التالي: **فيما تكمن مقومات بناء السلوك الأخلاقي لدى منظمات الأعمال؟**

سوف نحاول معالجة هذه الإشكالية من خلال تقسيم هذه الورقة البحثية إلى ثلاث محاور رئيسية وهي:

المحور الأول: الإطار المفاهيمي للأخلاقيات والسلوك الأخلاقي في منظمات الأعمال؛

المحور الثاني: العوامل المؤثرة في السلوك الأخلاقي؛

المحور الثالث: آليات ترسيخ السلوك الأخلاقي؛

المحور الرابع: ركائز السلوك الأخلاقي لدى المؤسسات.

II - الإطار المفاهيمي للأخلاقيات والسلوك الأخلاقي في منظمات الأعمال

أن تموقع منظمات الأعمال بين بيئتها الداخلية والخارجية وتعاملها مع أطراف مختلفة يجعلها مَعْنِيَةً بشكل كبير بموضوع أخلاقيات ووجوب مراعاتها عند اتخاذ القرارات أو التصرفات حين ممارسة عملها. لذا سنحاول من خلال هذا الإطار توضيح مفهوم الأخلاقيات ضمن تفسير السلوك الأخلاقي.

II - 1 - التفرقة بين الأخلاق والأخلاقيات:

قبل التطرق إلى مفهوم الأخلاقيات يجدر بنا توضيح مفهوم الأخلاق (Morals)، إذ يتم عادة الخلط بينها وبين مفهوم الأخلاقيات (Ethique)

حيث يعرفها معجم علم الأخلاق، هي شكل من أشكال الوعي الاجتماعي تقوم بمهمة ضبط وتنظيم سلوك الناس في كافة مجالات الحياة الاجتماعية دون استثناء¹.

فالأخلاق (Morals) تعني "مجموع القواعد والمبادئ التي يخضع لها الإنسان في تصرفاته، ويحكم إليها في تقييم سلوكه..."².

أما في ما يخص مفهوم الأخلاقيات (Ethique) والتي تمثل منهج لتطبيق القيم الأخلاقية لتحقيق الغاية منها، حيث يعرفها Griffin بأنها "المعتقدات الشخصية الفردية والتي تتعلق بالتصرفات الصحيحة والخاطئة"³

كما ربط "Purtilo" في وصف الأخلاقيات بين قواعد السلوك الخاصة والمثل العليا التي يتمسك بها الفرد، إذ رأى أن هذه القواعد والسلوك والمثل تتحكم فيها استقامة الفرد أو عدم استقامته ومدى استجابته الإدراكية للقيمⁱ والمثل التي يراها المجتمع⁴.

إذ يثير مفهوم الأخلاقيات عموما إلى مجموعة المبادئ والقيم السلوكية الأخلاقيةⁱⁱ التي يتعارف عليها مجتمع ما لغرض التمييز بين ما هو صحيح أو خطأ في قراراتهم وتصرفاتهم.

إذن فالأخلاق شاملة ومشتركة بين جميع الناس، أما الأخلاقيات فهي مختصة بمجتمع معين ولذلك نقول على سبيل المثال أخلاقيات العمل.

مما سبق الأخلاق تشمل الأخلاقيات لتضعها في سياقها الملائم للحالة أو الموقف، فالأخلاق أمر والأخلاقيات توصي بها (le Morale commande, L'Ethique recommande)⁶ .

II - 2- مفهوم أخلاقيات العمل :

أما في ما يخص مفهوم أخلاقيات العمل واستناد إلى ما ذكره كلا من (Keller & George, 2003, P:25) "يحمل مفهوم الأخلاقيات في عالم الأعمال معاني ومضامين كثيرة، تدور معظمها حول قواعد السلوك الإنساني، من حيث ما هو مقبول وما هو غير مقبول لدى الآخرين."⁷

كما عرّف "Schermmerhorn" أخلاقيات العمل بأنها "تمثل مبادئ مهمة للسلوك المرتبط بمعايير السلوك الجيد أو الغير جيد أو السلوك الصحيح والسلوك الخطأ في تصرفات الأفراد والجماعة داخل المنظمة بحيث تكون مجموعة من المبادئ التي تهيمن على السلوك الإداريⁱⁱⁱ وتتعلم بما هو صحيح أو خطأ"⁸

إذ يؤكد "Schermmerhorn" في تعريفه على أن أخلاقيات الأعمال ما هي إلا مبادئ أو أسس تحكم سلوك أو تصرف المنظمات سواء على المستوى الفردي أو الجماعي والتي يجب عليها مراعاتها عند اتخاذ القرارات أو القيام بتصرفات وهي تمارس عملها. فيما يرى (2002) pride أن أخلاقيات الأعمال هي قواعد القيم السلوكية التي توجه صناعة واتخاذ القرارات وتمكن المديرين من التفرقة بين ما هو صحيح وجيد وما هو خاطئ وسيء.⁹

هنا يذهب pride في تعريفه إلى التركيز على قواعد القيم في اتخاذ قرار سليم من الناحية الأخلاقية والإنسانية، كما يشير أيضا إلى أن أخلاقيات الأعمال هي تطبيق للمعايير الأخلاقية الفردية في مواقف الأعمال المختلفة. ويضيف (عبود نجم، 2006، ص20) في تعريفه لأخلاقيات الأعمال على أنها "مجموعة من المعايير والمبادئ التي تهيمن على السلوك الإداري وتتعلم بما هو صحيح أو خطأ"¹⁰

يضيف أيضا (الغامدي، 2010، ص33) هي: (مجموعة من الصفات الحسنة، التي لابد من توافرها في صاحب المهنة ليؤدي عمله على الوجه الأمثل).¹¹

بناء على ما سبق نجد تقارب آراء المختصين والباحثين علم الإدارة بشأن مفهوم الأخلاقيات، إذ تتفق على النقاط التالية :

- 1- مبادئ تحدد سلوك الأفراد والجماعة في المنظمة؛
 - 2- تركز على مبادئ ومعايير تحكم سلوك الأفراد في بيئات مختلفة؛
 - 3- تعتبر إطار شامل يشكل السلوكيات والأفعال الأخلاقية وغير الأخلاقية التي تمارس في المؤسسة—
- وبالتالي يمكن اعتبار مفهوم أخلاقيات الأعمال على أنها "نظام مكون من مجموعة من قواعد والقيم السلوكية التي توجه صناعة واتخاذ القرارات وتمكن المديرين من التفرقة بين الصحيح والجيد وما هو خاطئ وسيء في الأعمال".

II - 3- مفهوم السلوك الأخلاقي:

أشرنا في ما سبق إن الأخلاق هي مجموعة من القيم والقواعد التي تحدد السلوك الصحيح والخاطئ، وبالتالي فهي تحدد متى يكون السلوك مقبولا ومتى يكون غير مقبول.

ويرى (Champoux, 2000:39) أن السلوك الأخلاقي هو "السلوك الجيد والصحيح الجدير بالاحترام والإطراء، والسلوك غير لأخلاقي هو السلوك الخاطئ الذي يفشل في الإيفاء بالالتزام".
فالحكم على السلوك على أنه أخلاقي أو غير أخلاقي يستند عموما إلى مبادئ أو قواعد ناشئة من نظرية أخلاقية محددة أو من الخصائص لاشخصية أو من القيم الاجتماعية، التي سنحاول توضيحها عبر هذه المداخل .

1 -مداخل تفسير السلوك الأخلاقي في منظمات الأعمال:

لقد طرح الباحثون والفلاسفة من حيث الجوانب النظرية مداخل مختلفة لتفسير السلوك الأخلاقي التي تقام وفق أخلاقيات إدارة المنظمات عموماً، نستعرض بعضاً من هذه النظريات كما يلي:

أ) المدخل الفردي (الشخصي): يقوم هذا المدخل السلوكي على أساس قدرته على تعظيم مصلحة الفرد بذاته على المدى البعيد. حيث يعد التوجيه الذاتي الفردي هو الحاكم الأعلى القائم على الحد من القوى الخارجية التي تقف بوجهه.

نجد أن هذه النظرية تقوم على الإفراط في حب الذات والأنانية والسعي لتحقيق المصلحة الذاتية بعيداً عن مصلحة الأطراف الأخرى، فوفق هذا المدخل يحكم على السلوك الأخلاقي بقدرته على تحقيق المنفعة الشخصية الذاتية على المدى الطويل

ب) المدخل النفعي: نادى الفيلسوف John Stuart Mill في القرن التاسع عشر، على أن الأخلاق وقواعد السلوك يجب تقوم أساس المنفعة النهائية، حيث يتوقع من صناع القرار دراسة تأثير كل قرار بديل على الأطراف جميعاً ومن ثم اختيار القرار الذي يحقق حالة الرضا لأكثر عدد من الأفراد.

إذ تستند نظرية المصالح المشتركة (stakeholders) إلى هذا المدخل، حيث يرى كلا من (Evan & Freeman, 1996, p. 262) إن إدارة المؤسسة يكون وفق منافع ذوي المصالح المشتركة¹²

كما يشير كلا من Wheelen and Hunger أن هذه النظرية تقترح الأفعال والخطط التي يجب الحكم عليها من خلال النتائج المتحققة عنها، وأن الأفراد هنا يجب أن يتصرفوا بطريقة تحقق أكبر المنافع.

فموجب هذا المدخل فإن السلوك يعتبر أخلاقياً إذا تحقق من هذا السلوك أكبر فائدة أو نفع لأكثر عدد من الأفراد.

ج) مدخل الحقوق:

يعد الفيلسوف الإنجليزي John Locke من الأوائل الذين أشاروا إلى الحقوق الأساسية للإنسان، إذ جاءت نظرية الحقوق الأخلاقية، التي تحكم القرارات والسلوك من خلال توافقها مع هذه الحقوق، من هذا المنطلق يعتبر التصرف أخلاقياً إذا احترمت وحافظت على الحقوق الأساسية للأفراد التي تضمن الحقوق في الحرية والرأي والمعتقد والمعاملة الإنسانية والعمل والصحة والأمان

د) مدخل العدالة: وفق هذا المدخل فالسلوك الأخلاقي هو الذي يعتمد معاملة الآخرين بتراهة وحيادية وعدالة وفقاً لقواعد قانونية واضحة ومعروفة. وفي إطار منظمات الأعمال فإن الحكم على القرار يستند إلى مقدار عدالته ومساواته واستقامته بين جميع الأفراد دون تمييز لقواعد غير مقبولة.

2- أهمية الممارسات السلوكية في منظمات الأعمال:

وإذ نجد اليوم سعي منظمات الأعمال لجعل الأخلاق والسلوك الأخلاقي مستمدة من ذاتية الفرد وليس مفروضة بحكم القانون والرقابة الخارجية، وهذا لاعتبارات المزايا والفوائد المتوقعة الحصول عليها جراء العناية والممارسة الفعلية لأخلاقيات الأعمال والممارسات الأخلاقية التي نذكر منها¹³:

- إنشاء ارتباط إيجابي بين الممارسات الأخلاقية والمردود الاقتصادي والمالي الذي تحققه منظمة الأعمال، فأن لم يتحقق على المدى القصير سيكون في صالح المنظمة على المدى الطويل. هذا خلاف المنظور التقليدي الذي يرى تعارض بين تحقيق مصالح المنظمة (الربح بشكل خاص) وبين الالتزام بالمعايير الأخلاقية. (Bhide and Stevenson 1990:118.121)
- يعزز السلوك الأخلاقي والالتزام به اكتساب المنظمة سمعة في الأسواق ولدى فئات أصحاب مصالح المشتركة.
- أن الالتزام بأخلاقيات الأعمال يضع منظمة الأعمال في إطار المصلحة الذاتية المستترة ويبعدها عن المصلحة الذاتية الضيقة والأنانية المفرطة المؤدية لفقدان الأطراف الأخرى ثقة التعامل معها.

فتجاهل السلوك الأخلاقي وعدم الالتزام بالمعايير الأخلاقية قد يضع منظمة الأعمال في واجهة التصرفات للأخلاقية مما قد يؤدي إلى المواجهة القضايا الأخلاقية^{iv} أو حتى جرمية في بعض الأحيان.

III- العوامل المؤثرة في السلوك الأخلاقي:

نشير هنا أن لأخلاقيات عموما تستند إلى مصدرين أساسيين هما: القيم الاجتماعية والأخلاقية والقيم الشخصية والمعتقدات الدينية، من هذا المنطلق يسهب باحثوا علم الإدارة إلى تمثيل العوامل المؤثرة في تشكيل السلوك الأخلاقي إلى ثلاث عوامل أساسية هي¹⁴:

III - 1 الفرد:

تشكل منظومة الأخلاق والسلوك أهم عناصر الشخصية الإدارية والقيادية في المؤسسة، فالأخلاق جوهر العامل كما هي جوهر الإنسان بشكل عام، فقد أشارت بعض الدراسات إلى أن (56٪) من العاملين في الولايات المتحدة يشعرون بضغوط قوية لممارسات سلوكية غير أخلاقية، وأن (48٪) منهم قد ارتكب فعلا ممارسات تتضمن مساءلات قانونية وتصرفات غير أخلاقية.

من هنا يعتبر التزم القادة والمديرين وجميع العاملين بقواعد الأخلاق والسلوك التي تحددها المؤسسة صفة من صفات نجاح المنظمة، وهذا الالتزام سوف يحافظ على استقرار المنظمة ومن ثمة نموها وتطورها.

III - 2 المنظمة:

تشكل سياسات المنظمة من توزيع الأدوار والصلاحيات في الهيكل التنظيمي، وقواعد العمل ونظام المكافآت في يحملها القوى المساهمة في تشكيل أخلاقيات العمل، فهي مفردات تجسد سلوكيات أخلاقية أو عكس ذلك. فهذه الجوامع بالإضافة إلى تنظيم الغير الرسمي السائد في المنظمة له أثر كبير على سلوكيات العاملين.

كما أن الثقافة التنظيمية^v هي الإطار الأخلاقي والسلوكي الذي تعتمده المنظمة بمثابة المرجعية في ترشيد السلوك الملائم للعاملين، إذ تصدرها منظمات الأعمال في شكل مدونات أخلاقية^{vi} تتضمن مجموعة القيم والمبادئ المرتبطة بالسلوكيات المقبولة والمرغوبة أو السلوكيات الخاطئة وغير المرغوبة داخل المنظمة ونتوقع أن تلعب دورا مهما في إطار حماية كلا من المديرين والعاملين من التصرف للأخلاقي.

III - 3 البيئة الخارجية¹⁵:

أن منظمات الأعمال وهي تعمل في بيئة تنافسية فأثما تتأثر بما يصدر من تعليمات وقوانين من قبل الحكومة وكذا بما يوجد في هذه البيئة من أعراف وقيم وتقاليد اجتماعية سائدة .

فالأنظمة الحكومية وقوى السوق بالإضافة للأعراف والتقاليد المقبولة في المجتمع وكل الأطراف المشكلين للبيئة الخارجية للمؤسسة تسهم في تكوين أخلاقيات الأعمال وتوجيهها، فالقوانين التي تصدرها الدولة تلتزم مؤسسة بما تعدد معايير للتصرف وتحدد السلوكيات المقبولة قانونا. إذن البيئة الخارجية بجميع أبعادها تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر في تشكيل السلوك الأخلاقي للأعمال الناشطة في تلك البيئة، و الموضحة في الشكل رقم (1).

فهذه العوامل المذكورة أعلاه بمثابة محددات للممارسات الملائمة داخل المنظمة عموما أو التعاملات مع الغير، في سبيل إرساء دعائم العمل من منظور قيمى وأخلاقي.

IV- آليات ترسيخ السلوك الأخلاقي:

تحاول منظمات الأعمال أن تعطي لنفسها صبغة الممارسات الأخلاقية القويمة في جميع أفعالها وأنشطتها، وخلف هذا الأمر افتراض ضمني صحيح وهو أن السلوك الأخلاقي مفيد وضروري جدا لنجاح المنظمات. لذلك تهتم الإدارة العليا في المنظمات ببناء نظام قيمى سليم ليسند هذه الممارسات والسلوك الأخلاقي، وهذا انطلاقا من عدة آليات نذكر منها ما يلي:

IV - 1 الإدارة العليا:

تقوم الإدارة بتثبيت السلوكيات الأخلاقية عبر تطوير الجوانب الأخلاقية في العمل، كما تتحلى هذه الإدارة بالقدوة الحسنة في التصرف الأخلاقي للعاملين، ولا يشترط أن تكون الإدارة العليا مكونة من عدد كبير من القادة، بل أن القائد أو الريادي الذي يدير العمل الصغير لابد أن يكون له الدور فعالاً في هذا المجال.

IV - 2 التدريب الأخلاقي:

أن مفهوم التدريب لبناء وترسيخ منظومة أخلاقية في المؤسسة، يتمحور حول إعداد برامج تخص تدريب ومساعدة العاملين على معرفة الجوانب الأخلاقية في سلوكياتهم وقراراتهم التي يتخذونها وكذلك إمكانية تمييز الجوانب الأخلاقية في المواقف الغامضة والمعقدة. أن تكريس المعايير الأخلاقية الممتازة في السلوك والتصرفات اليومية للعاملين تصبح أداة لتعزيز السلوك الأخلاقي لمنظمات الأعمال.

IV - 3 التدقيق الأخلاقي:

يقصد بالتدقيق الأخلاقي أساليب ومنهجيات عمل يتم بموجبها فحص مختلف جوانب العمل والنشاط من الناحية الأخلاقية، وقد يجري هذا الفحص بشكل دوري للتأكد من وجود تصرفات الأخلاقية السليمة على مختلف المستويات وفي جميع الظروف والمواقف، ويمكن كذلك تشجيع هذا السلوك الأخلاقي من خلال حوافز مجزية للعاملين.

اذ يتم فحص الإشكالات الأخلاقية في العمل من طرف متخذ القرار عبر الدليل الموضح في الشكل رقم (2) فعملية فحص الجوانب الأخلاقية في المؤسسة تتم عبر إدراك الإشكالات أو القضايا الأخلاقية المحتملة أولاً، ثم جمع المعلومات والتأكد من الحقائق، فتشخيص الخيارات المتاحة واختبار وفحص لكل خيار من ناحية الصواب والدقة والفوائد المرجوة منه، وأخيراً يتم اعتماد خيار معين، كما يمكن تكرار التدقيق في كل عملية فحص.

IV - 4 لجان الأخلاق Ethics Committees :

هي عبارة عن مجموعة مدراء يعينون للإشراف على أخلاقيات ممرضين، وتقوم بمعالجة بوضع قواعد للإجابة حول الحالات الأخلاقية موضع الاستئصال، وتكون مسؤولة عن توقع ضبط المخالفين بحسب استطلاع الذي أجراه مركز الموارد الأخلاقية في (أمريكا) فان ما يقارب ثلث منظمات لديها لجان أخلاقية.

فهذه لجان الأخلاقية تتحمل مسؤولية المساعدة في وضع السياسات وحل المشاكل المتعلقة بالمسائل الأخلاقية التي تواجه ممرضات المنظمة لمتابعة معال، كما تشرف هذه لجان على برامج التدريب الأخلاقي.

IV - 5 مدونات الأخلاق:

المدونة هي وثيقة رسمية تعبر عن القيم الأساسية للمنظمة والقواعد الأخلاقية التي من المتوقع أن يتبعها العاملون، وبالتالي تعد وثيقة لتوجيه أعضاء المنظمة عند ما يواجهون مشكلة أخلاقية، وقد أشار كل (Robbins et coulter) في دراسة مقارنة لمنظمات أعمال في بريطانيا وفرنسا وألمانيا أظهرت بأن ما يقارب (40) فقط من المنظمات لديها مدونات أخلاقية، وأن هذه المنظمات محل الدراسة التي لديها مدونات أخلاقية كانت مفيدة في المحافظة على السلوك الأخلاقي بين العاملين.

IV - 6 تقييم الأداء الشامل:

إن المعيار الاقتصادي لا يكفي لوحده للحكم على الأداء في المنظمات إنما ينبغي تبني المعايير الأخلاقية في العمليات التقييمية لبلوغ الأداء الشامل.

ففي الواقع يتجسد السلوك في قلائد المنظومة الأعمال من خلال الممارسات الفعلية للعاملين والقرارات المتخذة من قبل الإدارة فتصبح بعض هذه الآليات عبارة عن سلوك وثقافة أخلاقية ضمنية أو مكتوبة تشجع أو لا تشجع على الممارسات الأخلاقية في جميع الظروف والمواقف.

V- ركائز السلوك الأخلاقي لدى المؤسسات :

تتم عملية تعزيز وتقوية السلوك والممارسات في منظمات الأعمال عبر الاستناد إلى ركائز السلوك الأخلاقي المتمثلة بالأفراد، والقيادة وبنية المنظمة وأنظمتها المختلفة، ويتم بناءً على¹⁶ :

- القيادة الأخلاقية باستخدام القادة موقعهم في تجسيد البعد الأخلاقي ضمن القيم التي يركزون عليها ويتحلون بها.
- تشكيل المناخ الأخلاقي عبر تمثيل القيم الأخلاقية في رسالة المؤسسة.
- تفعيل القيم الأخلاقية بصورة عملية على مستوى الأفراد العاملين في المؤسسة.

V-1 القيادة الأخلاقية:

فتوفر الوعي الأخلاقي لدى "القائد، المدير" سوف ينعكس حتماً على الأفراد العاملين كما أن القيم الأخلاقية التي تضعها المؤسسة ستعزز احترامها لدى الجهات التي لها علاقة بها.

V-2 بنية المنظمة وأنظمتها(بيئة عمل أخلاقية):

يرتكز السلوك الأخلاقي في بيئة العمل في تمثيل القيم الأخلاقية ضمن رسالة المؤسسة عبر سن قوانين واضحة وشفافة، ووضع دستور أخلاقي مكتوب، وتهيئة مناخ تنظيمي يؤكد على التحلي بالقيم الأخلاقية، فالثقافة التنظيمية تمثل المرتكز القيمي و الأخلاقي الذي تعتمده المؤسسة في تعاملها مع الأطراف المختلفة. .

حيث يرى (Valentine) أن الدعم المنظمي لأخلاقيات الأعمال ذو قيمة عالية في المعاملات الذي يتعزز بالقيم الأخلاقية السائدة في المنظمة وهو بذلك يؤدي إلى رضا الأفراد كونهم يلعبون دوراً مهماً في الممارسة الأخلاقية.¹⁷

V-3 الأخلاق الفردية :

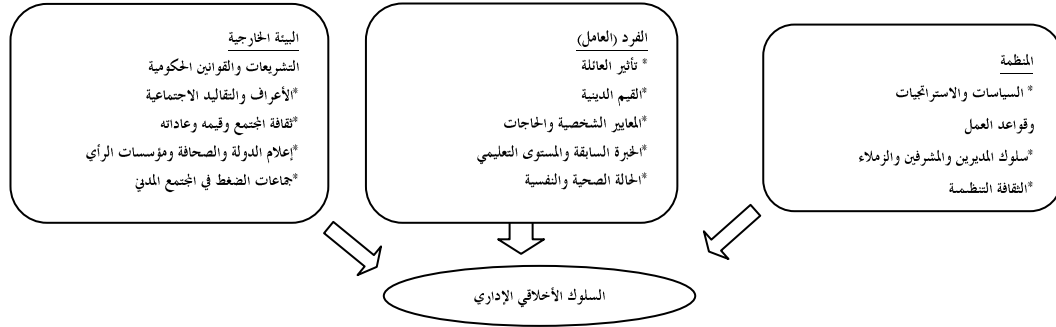
تعد المبادئ و القيم الأخلاقية التي يتحلى بها الأفراد "المدير، العامل" في المؤسسة عند ممارسة أعمالهم سواء مع زملائهم أو غيرهم على سبيل المثال "النزاهة في العمل، والعدالة عند معاملة الآخرين، والكرامة....." مثابة ركائز سلوكية يتعين على الأفراد التحلي بهذه التصرفات الأخلاقية و المبينة في الشكل رقم (3)

VI- الخلاصة:

مما تقدم نستخلص أن تشكيل وبناء سلوك أخلاقي في بيئة الأعمال يقوم انطلاقاً من عوامل داخلية وأخرى خارجية لهذه البيئة، متشكلة في مجملها مؤثرات فعلية في السلوك الأخلاقي لهذه المنظمات المتمثلة في القيم والمعتقدات الدينية، والشخصية والعوامل الأخرى للفرد (العامل)، بالإضافة إلى مفردات العمل داخل المنظمة من قواعد وثقافة تنظيمية ومرجعيات مرشدة للعمل داخل المنظمة وكذا التشريعات والقوانين الحكومية والأعراف والقيم الاجتماعية. فمجموع هذه المؤثرات تجسد سلوك الأعمال داخل المنظمة. ولضمان تجسيد هذا السلوك الأخلاقي وضعت آليات وبرامج مساعدة تسعى لتطوير الجوانب الأخلاقية للعمل وفحصها للتأكد من اعتماد وسلامة تطبيق المعايير الأخلاقية في سبيل الارتقاء بأداء الأخلاقي داخل المنظمة. فالمنظمة مدعوة اليوم إلى إرساء دعائم للعمل من منظور قيمي وأخلاقي الذي يتأتى بالقيادة الأخلاقية، وتنظيم أعمالها وفقاً للرؤى الأخلاقية، وتشكيل ثقافة مبنية على للقيم الأخلاقية، ثم تفعيل هذه القيم بصورة عملية على مستوى الأفراد العاملين وصولاً لتحقيق **منظمة أعمال أخلاقية**

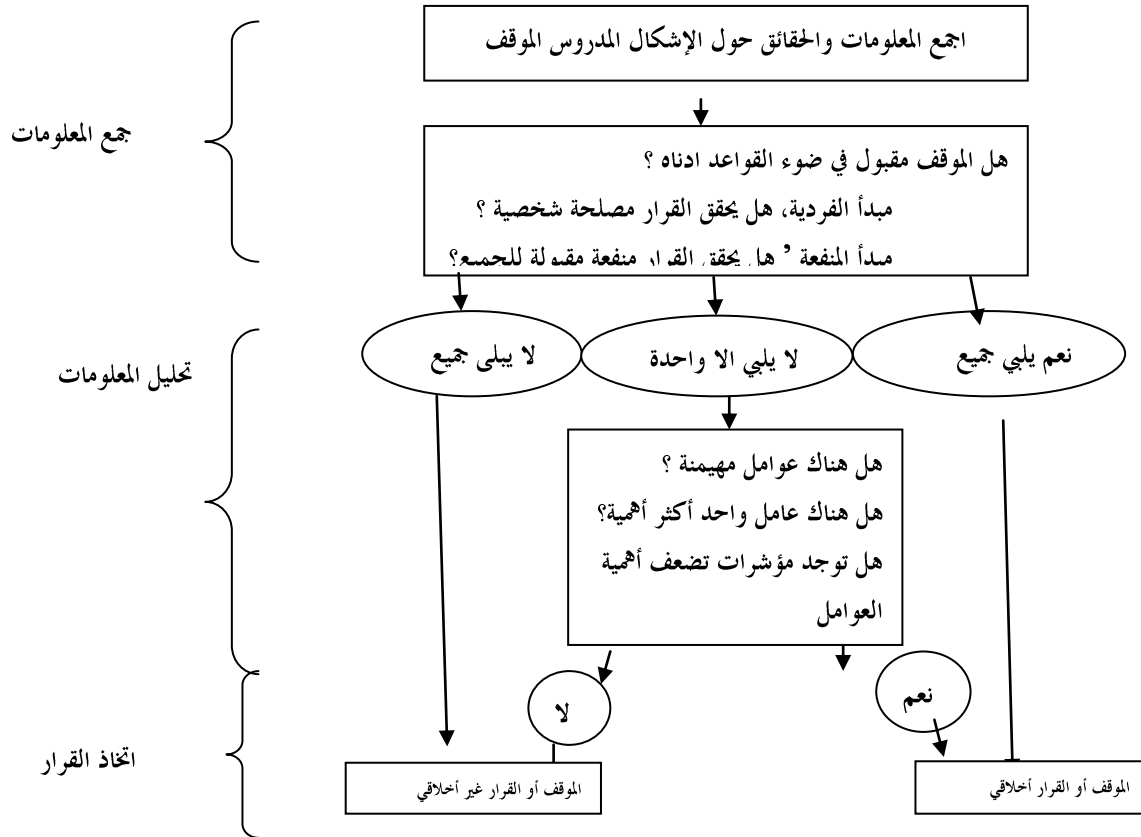
- الملاحق :

الشكل (1) : مؤثرات السلوك الأخلاقي في منظمات الأعمال



المصدر: العامري صالح المهدي، طاهر محسن منصور الغالي، الإدارة والأعمال، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، عمان الأردن، 2008، ص88.

الشكل (2) : دليل لتدقيق وفحص الإشكالات "قضايا" الأخلاقية



المصدر: طاهر محسن منصور الغالي، إدارة وإستراتيجية منظمات الأعمال المتوسطة والصغيرة، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان الأردن،

2009، ص114.

الشكل (3) : شكل ركائز وقواعد السلوك الأخلاقي في المنظمة

المنظمة الأخلاقية

الأخلاق الفردية	القيادة الأخلاقية	بنية المنظمة وأنظمتها
* النزاهة * الكرامة * روح الإيحاء بالثقة * العدالة عند المعاملة الآخرين * التصرف الأخلاقي * سعي دائم لتطوير الذات أخلاقيا	* نموذج للمروسة * تنمية القيم الأخلاقية في المنظمة * بث ونقل القيم والممارسات عبر الأقسام في المنظمة * مكافآت العاملين ذوي السلوك الأخلاقي * تحجيم ومكافحة السلوكيات غير الأخلاقية	* ثقافة المنظمة * دستور أخلاقي مكتوب * تدريب ومساعدة العمال على معرفة الجوانب الأخلاقية * آليات تشجيع الإفصاح ¹ عن الجوانب الأخلاقية

المصدر: طاهر محسن منصور الغالي، إدارة وإستراتيجية منظمات الأعمال المتوسطة والصغيرة، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان الأردن، 2009، ص116.

- الإحالات :

- i - القيم: قناعات ومعتقدات عامة حول السلوك المناسب.
 - ii - السلوك الأخلاقي: هو التصرف الذي يخضع للمبادئ والقيم الصحيحة لذلك فهو التصرف صائب وسليم عكس السلوك اللاأخلاقي الذي لا يخضع لهذه المبادئ والقيم الصحيحة.
 - iii - السلوك الإداري: هي تصرفات المديرين أو العاملين في العمل.
 - iv - القضايا الأخلاقية: مواقف واستفهامات حول الصبح والخطأ في قرارات والسلوك.
 - v - الثقافة التنظيمية: مجموعة القيم والمعتقدات والافتراضات والرموز والطقوس والأعراف المشتركة التي تتحكم بالتفاعلات داخل المنظمة ومع الأطراف الخارجية، وتعطي توحدا للسلوك خاصة اتجاه القضايا الأخلاقية والسلوكية.
 - vi - المدونة الأخلاقية: وثيقة تصدرها المنظمة وتمثل أداة ووسيلة توصل من خلالها الإدارة توقعاتها الأخلاقية لجميع من له علاقة بالمنظمة.
 - vii - الإفصاح عن الجوانب اللاأخلاقية: إدلاء، إخبار، إقرار بعض العاملين عن الممارسات الغير أخلاقية التي ارتكبت في العمل.
- المراجع :

- 1- نجلاء علي مقبل، القيم الأخلاقية، مفهومها، نشأتها وعلاقتها بحقوق الإنسان، عدن، صنعاء.
- 2- فيصل عبدا لله الفهيد (2010)، هل تحتاج منظماتنا إلى مدونات أخلاقية؟ على الخط al-jazirah.com/2010/20100430/rj1.htm.
- 3- مدحت محمد أبو النصر (2009)، إدارة تنمية الموارد البشرية، اتجاهات معاصرة، مصر، المكتبة العصرية للنشر، ص 410 .
- 4- أسرار فخري عبد اللطيف (2006)، أثر الأخلاقيات الوظيفية في تقليل فرص الفساد الإداري في الوظائف الحكومية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 29،

- 5-العجمي مناع (2011)، "أثر الأزمة المالية العالمية على ثقة مستخدمو في مهنة المحاسبة في دولة الكويت: أسباب وتداعيات وحلول"، عمان، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، .
- 6- دويدي هاجر (2015)، محاولة لدراسة مدى تأثير أخلاقيات الأعمال على أداء المؤسسة الاقتصادية ، دراسة حالة مؤسسات اقتصادية جزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، تخصص تسيير المنظمات، الجزائر ، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة بومرداس
- 8- بودراع أمينة (2013)، " دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين دراسة عينة من البنوك التجارية الجزائرية"، رسالة ماجستير، جامعة المسيلة كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير،.
- 9- بودراع أمينة (2013)مرجع سبق ذكره،.
- 10- نجم عبود (2006) نجم، أخلاقيات الإدارة في عالم متغير ، القاهرة : المنظمة العربية للتنمية الإدارية ،.
- 11- سعيد بن ناصر الغامدي (2010)، الأخلاقيات العمل (ضرورة تنمية ومصلحة شرعية)، سلسلة دعوة الحق، الرابطة العالم الإسلامي،.
- 12 -David Rodin (2005)
- , ÉTHIQUE DES AFFAIRES : THÉORIES ET RÉALITÉ « Revue internationale des sciences sociales », 2005/3 n° 185 | pages 609 à 620
- 13- أحمد إبراهيم عبد الهادي، أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية للمنظمة "الإدارة _الأسس والمبادئ العلمية) على الخط kenanaonline.com/users/ahmedabdelhady/posts/332557
- 14- أسامة محمد خليل الزيناتي (2014)، "دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية (مجمع الشفاء الطبي نموذجًا)"، رسالة ماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، على الخط <http://library.iugaza.edu.ps/thesis/115231.pdf>
- 15- طاهر محسن منصور الغالي (2009)، إدارة وإستراتيجية منظمات الأعمال المتوسطة والصغيرة، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، دار وائل للنشر.
- 16- عبد المتعال محمد سيد، محمد رفاعي (2007)، "الإدارة الإستراتيجية: الجزء الأول"، دار المريخ للنشر،.
- 17- رغد عابد عطا الله المريات (2011)"أخلاقيات الأعمال للمنظمة على السلوك الأخلاقي وأداء رجال البيع للمنتجات الصيدلانية في مدينة عمان"، رسالة ماجستير غير منشورة، عمان، جامعة الشرق الأوسط .