

المسؤولية الأخلاقية للإدارة المعاصرة "دراسة تحليلية للتحديات البيئية المعاصرة"



الدكتور / الهادي دوش

أستاذ بجامعة الشهيد حمّـة لخضر الوادي الجزائر



ملخص:

تفرض التحولات الفكرية الإدارية المعاصرة عدة تحديات تنظيمية، حيث أصبحت الإدارة اليوم خاصة بعد أن سيطرت تكنولوجيا المعلومات مطلوبا منها مواكبة التغير الحاصل في المجتمع، فهي عبارة عن كائن حي يتعلم وينمو ويتطور، وبذلك فقد انتقل الفكر الإداري من مفهوم الإدارة التقليدية المغلقة إلى مفهوم الإدارة المرنة المفتوحة التي تتوافق مع متطلبات البيئة الخارجية (السوق)، وفي هذه الأثناء ظهرت الحاجة إلى العلاقات العامة بشكل عام والمسؤوليات الأخلاقية بشكل خاص، وذلك انطلاقا من الحاجة للتدريب الأخلاقي وتفعيل ميثاق الشرف المهنية.

الكلمات المفتاحية: الأخلاق، التدريب الأخلاقي، ميثاق الشرف المهنية، العلاقات العامة.

Résumé:

intellectual managerial Transformations impose several organizational challenges, in terms of management today, particularly after the control of information technology is required to keep pace with the change in the community, it is a living creature learns, grows and develops, so the management thought has moved from the concept of the closed traditional management to the concept of open flexible management that are compatible with the requirements of the outside environment (market), in meantime the need for public relations in general and ethical responsibilities in particular have emerged out of the need for ethical training and activation of professional charters of honor.

Keywords: *ethics, ethical training, professional charters of honor, public relations.*

مقدمة

لقد باتت المسألة الأخلاقية أكثر من ضرورة في واقعنا المعاصر، وذلك بالنظر إلى التحديات التي فرضتها البيئة التنظيمية والفكرية للإدارة المعاصرة فالضوابط المنهجية والمادية لم تعد كافية لوحدها لتقويم السلوك الإداري، لقد أصبح المدير الإداري الكفاء اليوم يُصنع ولا يُؤلد وذلك من خلال التدريب والتعلم والتنمية الذاتية، كما أضحت المنظمة اليوم كائناً حياً يتعلم وينمو ويتطور ويتفاعل مع البيئة المحيطة خاصة بعد ظهور عدة نظريات وتوجهات: الإدارة الإلكترونية، إدارة الجودة الشاملة، تمثيل المنظمة أمام البيئة، المسؤولية الاجتماعية للمنظمات، الإدارة بالأهداف، الإدارة بالنتائج، إدارة التغيير الإستراتيجي، نموذج الأداء العالي... وغيرها من المفاهيم التي تركز على إدارة التغيير وأن المنظمة هي المسؤولة عن إدارة الواقع وليست إدارة لأمر الواقع، وهنا ظهرت الحاجة إلى الاهتمام بالموارد البشري باعتباره مصدر كل تطوير وتحول تبعاً لذلك تلك الصعوبات النفسية والاجتماعية والثقافية المرتبطة باستخدام الموارد البشرية للإمكانات المادية والمعنوية للتنظيم، ويتعلق الأمر باستخدام تكنولوجيا المعلومات، الثقافة التنظيمية، التعليم... وغيرها من المسائل المرتبطة بتحقيق الرضا الوظيفي، الانتماء والولاء الوظيفي، والالتزام الوظيفي.

من أجل تجاوز هذه الصعوبات تأتي المسؤولية الأخلاقية كقيمة تنظيمية غائبة تحتاج إليها المنظمات الإدارية خاصة بعد انتقال المجتمعات من الملامح الصناعية إلى الملامح المعرفية، مجتمعات سيطرت عليها آليات السوق وتكنولوجيا المعلومات وثورة في الهندسة الوراثية في الإنسان والحيوان والنبات، نتيجة لهذا الواقع فقد أصبحت المسؤولية الأخلاقية خاصة في بيئتنا العربية من بين أهم الحاجيات الأساسية لتجاوز هذه التحديات التنظيمية وتحقيق الفاعلية على مستوى البيئة الإدارية. وهنا نطرح الإشكالية الآتية: ما هي مبررات الحاجة إلى المسؤولية الأخلاقية في ظل التحولات الجديدة للفكر الإداري؟.

للإجابة عن هذا السؤال نتبع النقاط الآتية:

- مفهوم المسؤولية الأخلاقية وأهميتها التنظيمية.
- السمات العامة للفكر الإداري الجديد.
- الأخلاقيات المهنية والتطوير الإداري.

أولاً- المسؤولية الأخلاقية، النشأة، المفهوم العلمي، الالتزام والجزاء:

لقد أصبحت الأخلاقيات الإدارية أحد أهم المجالات المعرفية التي تستلزم قدراً كبيراً من الدراسة المنهجية والخبرة المنظمة من أجل ضمان أسس سليمة للتعامل مع المشكلات والتحديات الحالية، ويدخل في هذا الإطار الاهتمام بالثقافة التنظيمية التي يجب أن تُبنى هي الأخرى على علاقات وطيدة بين الإدارة وبيئتها الداخلية.

1- نشأة المسؤولية الأخلاقية:

لقد وُجد البحث الأخلاقي منذ القدم عند الكثير من الشعوب التي كانت تعمر الأرض، فقد عُرف عن قدماء المصريين الاهتمام بالسلوك المنظم وأهمية العدالة ومحكمة الموتى، كما عرف عند قدماء الهند والديانتين البرهمية والبوذية الكثير من الوصايا التي تُعنى بتقوية الروابط الاجتماعية والإخاء العام، لكن الشعوب الصينية القديمة كانت أسبق الشعوب إلى استلهام فلسفة الأخلاق والبحث فيها نظرياً وعملياً⁽¹⁾، كما أن التفكير الفلسفي على مستوى المذاهب لم يُعرف لأمة قبل

اليونان فهي أول مدرسة أخلاقية فلسفية منظمة عرفتها الإنسانية⁽²⁾، وهذا ما تضمنته أفكار سقراط وأفلاطون حول العدالة والاستقامة منطلقات لمعالجة قضايا الواقع، كما نجد أن هناك الكثير من الفلاسفة المسلمين خاضوا في مسائل الأخلاق حيث كان الفارابي أكثرهم في ذلك حينما ربطها بالدين الإسلامي، وكذلك الكندي وابن سينا وابن رشد والغزالي⁽³⁾، أما كانت Kant فقد بحث في الأخلاق من خلال كتابه "نقد العقل العملي" عام 1785م ثم كتاب "ميتافيزيقا الأخلاق" عام 1987م، وكان الهدف منه الوصول إلى الأخلاق العملية التي تبحث في نظرية القانون ونظرية الفضيلة، ولقد توصلت إلى فكرة وجود القانون الأخلاقي الذي يعبر عن مجموعة من القواعد والمبادئ التي يقبل بها أعضاء الجماعة لإدارة شؤونهم ويتعرض كل مخالف لعقوبات اجتماعية على درجة مختلفة من الشدة⁽⁴⁾، هذا القانون - حسب كانت - تنتج عنه مجموعة من الواجبات المفروضة داخل الجماعة، سواء كان: مواطناً، زوجاً، موظفاً أو معلماً، وقد صنف كانت هذه الواجبات إلى واجبات قانونية تنشأ بموجب عقود مبرمة، وواجبات سياسية تدل على التزام المواطن للسلطة السياسية، وواجبات أخلاقية تقرها القواعد الضرورية للحياة الاجتماعية⁽⁵⁾، وهكذا تطور موضوع الأخلاق فيما بعد جون ديوي وغيره من الفلاسفة حتى أصبحت تتفق مع الواجب وتستمد مكانتها من القاعدة التي تُقرر بمقتضاها.

2- المفهوم العلمي للمسؤولية الأخلاقية:

الأخلاقيات أو الأخلاق مفردتها خُلُق، والخُلُق يعني السجية والطبع والبر والدين⁽⁶⁾، فهو دليل على حقيقة الإنسان وصورته الباطنة، فيقال في اللغة صار له خُلُقاً: أي أصبح له عادة⁽⁷⁾، وفي ذلك قول الله تعالى مخاطباً رسوله -صلى الله عليه وسلم- "وَأَنَّكَ لَـعَلَى خُلُقٍ عَظِيمٍ"⁽⁸⁾، أما اصطلاحاً فقد تعددت التعاريف بحسب نظرة كل باحث للموضوع والغاية منه، يقول كانت: "الخلق هو طبيعة الإرادة"⁽⁹⁾، ويقول باجلي: هو "العادات الصالحة النافعة"⁽¹⁰⁾، كما يعرفه آخرون بأنه: "حالة للنفس واعية لها ولأفعالها من غير فكر ولا روية تنقسم إلى قسمين: منها ما يكون طبيعياً من أصل المزاج... ومنها ما يكون مستفاداً بالعادة والتدرب ثم يستمر عليه حتى يصير ملكة وخلقاً"⁽¹¹⁾، أما ماجد وجل فالخلق القويم عنده نظام تصاعدي متكامل تسيطر عليه العواطف يؤدي إلى التماسك والعزيمة والصلابة وضبط النفس⁽¹²⁾، فالعمليات الأخلاقية تبحث في الخير والحسن لتتقرب منه وتبحث في الشر والقيح لتبتعد عنه، كما أنها تمارس بمراتب مختلفة انطلاقاً من الواجبات الفطرية الإنسانية أو الواجبات الاجتماعية والمهنية، ومن هنا تظهر أخلاقيات المهنة أو الوظيفة التي تعني: "مجموعة القواعد والأسس التي يجب على المهني التمسك بها والعمل بمقتضاها ليكون ناجحاً في مهنته"⁽¹³⁾، وهناك تعريف آخر لأخلاقيات الوظيفة العامة بأنها نمط من السلوك الوظيفي تتطلبه طبيعة النشاطات الحكومية، وإن تمسك الموظف بهذا النمط يعد من العوامل الرئيسية لنجاح الجهاز الإداري⁽¹⁴⁾، فالسلوك الأخلاقي المقبول في المنظمات يسمى أخلاقيات العمل WORK ETHIC ليدل على الخصائص السلوكية والتصرفات المرغوبة أو المطلوبة في الموظف، وفي مقابل ذلك تظهر التصرفات غير المرغوبة أو المفروضة داخل التنظيم، وتظهر بالتالي مسألة الالتزام بهذه الخصائص السلوكية وما يترتب على مخالفتها أو ما يعرف بالمسؤولية الأخلاقية.

المسؤولية الأخلاقية تصاغ انطلاقاً من السؤال أو الحساب، فهي "إقرار للمرء بما يصدر عنه من أفعال مع الاستعداد لتحمل النتائج"⁽¹⁵⁾، صدور الأفعال يعني الأوامر طبقاً لقوة السلطة أما تحمل النتائج فقد يكون إيجابياً بالتبجيل والاحترام

وقد يكون سلبيا بالتحقير والإعراض، كما قد يكون بالتعويض المادي عن الضرر أو الجزاء في الآخرة، فالمسؤولية الأخلاقية "حالة للمرء يكون فيها أهلا للحكم عليه أو على عمله بالخيرية أو الشرية"⁽¹⁶⁾، وفي هذه الحالة تكون المسؤولية الأخلاقية أسمى من المسؤولية القانونية سمو القانون الأخلاقي عن القانون الوضعي⁽¹⁷⁾، إذ من شروطها⁽¹⁸⁾:

- 1- القدرة على التمييز بين الخير والشر من خلال الشعور الكامل بما يجب أن يعمل.
 - 2- تعلم حقيقة الأشياء وما يعقبها من نتائج.
 - 3- الشعور بالسرعة الخلقية من خلال قانون أدبي تخضع له النفس البشرية.
 - 4- الإرادة وتعني أن يفعل الإنسان ما يفعله بحرية واختيار وهي أهم شروط المسؤولية.
 - 5- النية والقصد أي يفعل المرء فعلته بقصد غير ساه ولا مكره.
- أما خصائص المسؤولية الأخلاقية⁽¹⁹⁾:

- 1- تقوم على المعرفة: من خلال قواعد المهنة والسلوك الذي يجب التقيد به، وكلما زادت المعرفة بتلك القواعد زادت المسؤولية الأخلاقية.
 - 2- تقوم على الحرية: لأنها تكليف، ولا تكليف مع القهر وسلب الحرية.
 - 3- ضرورة لأنها شرط وجود ولا معنى بدونها.
 - 4- لها سلطة على الفعل، كالعامل في مهنته والموظف في سلمه الوظيفي.
 - 5- تقوم على العقل السليم.
- تستند المسؤولية الأخلاقية إلى فلسفة تنظيمية تعطي للعمل القيمة الحقيقية، لأنها ليست مجرد لوائح وضوابط تنظيمية بل هي أداة عاكسة لسلوكيات الأفراد حتى خارج التنظيم، فالموظف يعتبر مرآة عاكسة للمهنة التي يمارسها ومن ثم قيمته المهنية ومكانته الاجتماعية، لذلك نجد أن ممارسي العلاقات العامة قد اهتموا بالمسؤولية الأخلاقية من خلال الاعتبارات التالية:

- تعد بمثابة الترمومتر الذي يقيس مستوى جودة وأداء الأعمال في المنظمة.
- تنبع بالنسبة للموظف من وعيه بقيمة العمل ومسؤوليته تجاه مهنته ومجتمعه.
- تعد بمثابة الدستور الذي يضع اللوائح والمبادئ والتوجيهات والتي ينبغي أن تمارس المهنة على ضوئها فهي تعالج القضايا المتعلقة: بإثارة الغرائز، الأعمال التي تشين إلى المهنة، المنافع الشخصية حين تكون على حساب المصلحة العامة.

3- الالتزام والجزاء في المسؤولية الأخلاقية Obligation:

يقصد بالالتزام تعهد الأفراد عن طوعية باحترام قيم التنظيم وثقافته تحاشيا لوقوع الفوضى والهمجية والفساد، الأمر الذي يعكس استقامة السلوك وتنفيذ القوانين التي تخضع لجزاءات مادية أو معنوية، أي أن العقوبة قد تكون وفقا للقوانين الرسمية المعمول بها كما قد تخضع لاستحسان المجتمع أو استهجانته لأخلاقيات معينة⁽²⁰⁾، وهنا يظهر الفرق بين الإلزام والالتزام، فالإلزام يكون انطلاقا من مصدر خارجي ومن قام به فهو مطيع للسلطة التي ألزمته كالسلطة السياسية مثلا، أما الالتزام فمصدره داخلي نابع من الذات ومن قام به فقد أراح ضميره ووافق مبادئه وثقافته⁽²¹⁾، لذلك فقد اختلفت مصادر

الالتزام وتنوعت تبعاً لاختلاف توجهات الفلاسفة فقد تكون العادة، العرف، التقاليد أو الدين... إلخ، فإذا كان كانت مثلاً قد ذهب إلى أن مصدر الالتزام هو الإرادة الطيبة المستقلة عن العالم الحسي فإن كل من وليام جيمس وبرغسون ودوركهام ذهبوا إلى أن مصدر الالتزام هو المجتمع⁽²²⁾، لكن المسألة التي تثار هنا هي تلك المتعلقة بالجزاء Sanction، فإذا كان الالتزام مرتبطاً بقدرة الفرد على تحمل المسؤولية (غير فاقد الأهلية) فكيف يكون إذا الحساب والجزاء عن الفضيلة أو الرذيلة؟ إن الجزء الخلقي مرده إلى الضمير، فتأنيب الضمير أو راحته قد تكون أشد من أية جزاءات مادية أخرى، كما أن الجزء الخلقي قد يتبع أيضاً نظرة المجتمع احتقاراً أو استحساناً، لذلك نجد أن ممارسي العلاقات العامة يسعون لأجل ترسيخ هوية المنظمة وقيمها لدى أفرادها حتى يتجاوزوا بالتالي تلك الصعوبات المرتبطة بتطبيق القوانين التنظيمية واللوائح الداخلية، وجعل السلوك التنظيمي للعاملين يخضع للجزاء الأخلاقية التي تعتبر أسمى المعايير الضبطية للتعامل مع البيئة الداخلية والخارجية، ونظراً لهذه الأهمية المتزايدة للمسؤولية الأخلاقية فقد ازدادت الحاجة تبعاً لذلك لتفعيل دور العلاقات العامة في المنظمات الإدارية خاصة في ظل تنامي التوجهات العولمية والثقافة الرقمية مع تكنولوجيا المعلومات فظهرت الحاجة إلى المواثيق الأخلاقية داخل البيئة التنظيمية كأسس عامة للتطوير الإداري وهذا ما سنتناوله في الفقرات اللاحقة من هذا البحث لكن قبل ذلك لا بد من معرفة أهم التوجهات العامة للفكر الإداري المعاصر.

ثانياً- السمات العامة للفكر الإداري المعاصر:

يتأثر الفكر الإداري في كل مرحلة تاريخية بمعطيات الواقع وتحدياته وتوجهاته العامة ولعل هذا ما جعل الكثير من الباحثين يقولون بأن الإدارة تتطور بتطور الأجيال⁽²³⁾، فالتغير في الحقيقة يكون نتيجة معطيات الواقع ومخرجات البيئة الداخلية والخارجية التي تطرح عدة تحديات وتتيح عدة فرص، وعلى هذا الأساس يمكننا دراسة التوجهات العامة التي تطبع التوجه الإداري الجديد الذي تجلت ملامحه مع نهاية القرن العشرين وبداية القرن الحادي والعشرين والذي تميز بظهور عدة نظريات جديدة تنبئ بواقع إداري يكرس مفاهيم جديدة تقوم على منطق السوق وأدبيات التقييس والمنافسة العالمية، فما هي إذاً أهم هذه الصفات؟

1- أساس النظرية ونطاق تطبيقها:

لقد كرس الواقع الإداري الجديد عدة تحديات تفرض ضرورة الاهتمام بالموارد البشري من أجل تحقيق التميز وكفاءة الأداء، لقد أضحت المراهنة على العامل البشري الغاية القصوى للقائمين على توجيه العمل الإداري، إذ به وعليه يتوقف نجاح كافة الأنشطة الإدارية، بالتالي فقد عملت الإدارة المعاصرة على إشراك كافة العاملين في صنع القرار وكذا تفويض السلطات وإتاحة صلاحيات واسعة للموظفين لأداء مهامهم بكل حرية وشفافية وجعلهم يتحملون مسؤولياتهم تجاه النجاح أو الفشل الذي قد ينجم عن العمال التي يقومون بها⁽²⁴⁾، وهذا يعكس الدور المنوط بالموارد البشرية داخل المنظمة. إن مبدأ الاعتماد على الموارد البشرية ينبثق من أهمية العلاقات الإنسانية داخل التنظيم والعمل على إشباع الحاجات المادية والمعنوية للعاملين للوصول إلى رضاهم والعمل على تحفيزهم لتحقيق أداء أفضل وهذا يتضح من خلال⁽²⁵⁾:

1- تنمية الشعور بالانتماء من خلال تحقيق مبدأ المشاركة في اتخاذ القرارات وزرع الثقة في نفوس العاملين.

2- تهيئة مناخ العمل من خلال إشاعة روح التعاون والمحبة والمساواة والتشجيع على الإبداع والابتكار للوصول

إلى طمأنة الأفراد وتمكينهم من حقوقهم.

3- تنمية الشعور بالمسؤولية وإتاحة الحرية لهم للوصول إلى مطابقة أهدافهم الخاصة مع أهداف المنظمة.

الاهتمام بتعليم العاملين وتدريبهم وذلك برفع كفاءاتهم العلمية والفنية من خلال برامج ومخططات توجيهية. إن الاهتمام بالموارد البشري يعني الاهتمام بكافة عمليات الإدارة وأنشطتها التنظيمية، فالموارد البشري هو الذي يقوم بعمليات: التخطيط، التنسيق، البرمجة، الإعداد، التنفيذ، التقويم، والمحاسبة، وكل هذه العمليات من شأنها أن تحقق: الجودة، المنافسة، تطوير الأداء، والتميز، بالتالي لا بد من العنصر البشري الكفاء المؤهل والمدرّب، فالفكر الإداري الجديد ينظر إلى الإنسان انطلاقاً مما يلي⁽²⁶⁾:

- طاقة ذهنية وقدرة فكرية ومصدر للمعلومات والاقتراحات، فهو عنصر فاعل قادر على المشاركة الإيجابية.
- يرغب بطبيعته في المشاركة وتحمل المسؤولية، وله القدرة على المبادرة والسعي نحو التطوير والإنجاز.
- إذا أُحسن اختياره وتدريبه وإسناد الوظائف المتوافقة مع مهاراته ورغباته فإنه يكفي بعدئذ توجيهه عن بعد وبشكل غير مباشر.
- الإنسان يزداد عطاءه وترتفع كفاءته إذا عمل في إطار فريق أو مجموعة يشتركون في تحمل المسؤوليات وتحقيق النتائج.

إن هذه النتائج والمنطلقات الهامة هي التي جعلت الفكر الإداري المعاصر يهتم بالعنصر البشري ويوليّه العناية اللازمة من أجل تحقيق التمايز والمنافسة.

2- الميزة التنافسية:

إذا كان العامل البشري هو سرُّ تحقيق النجاح والتطوير الإداري فإنه أيضاً سرُّ تحقيق الميزة التنافسية، سواء أعلق الأمر بالقدرات الإنتاجية، تنظيمية، تسويقية، قيادية، معلوماتية، أو ابتكارية⁽²⁷⁾، فالعامل البشري هو أساس تحقيق هذه القدرات لذا فإنه يجب على المنظمات أن تهتم بالعامل وتدرّبه وتحفّزه للوصول إلى هذه الغايات خاصة في ظل الواقع العالمي الذي أصبحت فيه حماية المنظمات من طرف الدولة وتقديم الدعم لها أمراً مرفوضاً ومحظوراً⁽²⁸⁾، فالمنظمة التي لا تستطيع المنافسة سيكون مصيرها الانحيار، وهذا ما دفع بالكثير من القادة والمسؤولين إلى ضرورة التفكير في استثمار الموارد البشرية خاصة وأن ترضية الزبائن والمستهلكين ومطالبتهم بتحقيق الجودة أصبح يشكل ضغطاً عليهم⁽²⁹⁾، بالتالي عليهم التركيز على فلسفة الجودة الشاملة التي تقوم على ما يلي⁽³⁰⁾:

- التركيز على المستهلكين والمستفيدين من الخدمة سواء أكانوا من داخل المنظمة أو خارجها.
- التركيز على بيئة العمل المناسبة وتطوير إجراءات العمل.
- التفكير في معايير قياس سهلة لتجنب الوقوع في الأخطاء.
- إشراك العاملين في عمليات التطوير.
- قبول التغيير والعمل مع المتغيرات
- الحرص على الاستثمار الأمثل لكل الموارد بما فيها التكنولوجيا والوقت.

- التزام الإدارة العليا بتطبيق مقاييس الجودة الشاملة.
- إن هذه المرتكزات الأساسية لتحقيق الجودة تشكل ضغوطاً على الإدارة العليا من أجل تحقيق الميزة التنافسية التي يكون منطلقها العنصر البشري، الأمر الذي يتطلب التغيير في السياسات العامة والتوجه نحو الاستفادة من التقنيات والبرامج المعلوماتية الجديدة، فالفكر الإداري الجديد يتصف بما يلي⁽³¹⁾:
- 1- التوجه نحو الشمول والتكامل والمرونة في نظرته للمشكلات.
- 2- التوجه نحو مزيد من الديمقراطية واللامركزية.
- 3- المنظمة عبارة عن كائن حي يتعلم ويتطور بحسب البيئة المحيطة.
- 4- التفاهم المشترك بين العاملين والمديرين باعتبارهم شركاء في تحقيق النجاح.
- 5- تؤمن بأهمية المبادأة واستغلال الفرص واستثمار الوقت.
- 6- تتبنى فكرة لفت الانتباه، التي تقوم على: ملاحظة الأداء، تحليل الظواهر، ومعايشة التغيرات، التركيز على الاهتمامات الواعدة.
- 7- التوجه نحو العالمية.
- 8- التحرر من قيود المكان والمسافات وإلغاء الفجوة المكانية.
- إن الوصول إلى هذه المواصفات للإدارة الجديدة يجعلها تستثمر كافة الطاقات المادية والبشرية والمعلوماتية وإلغاء كافة الحواجز الثقافية والأخلاقية للوصول إلى التميز.
- 3- استخدام الأنظمة المعلوماتية:
- لقد تميز الفكر الإداري المعاصر بالاهتمام الكبير بالمعلوماتية وذلك من خلال ما أتاحته من معدات مادية وحواسيب وأنظمة وبرامج معلوماتية ساهمت كلها في تسهيل العملية الإدارية وأحدثت ثورة حقيقية في مجال استخدام البيانات ومعالجة المعلومات، ولذلك فقد بات استخدامها أكثر من ضرورة لما له من انعكاسات على مستوى تحقيق التنمية الشاملة، من خلال مساهمتها فيما يلي⁽³²⁾:
- زيادة مستوى الأداء.
- رفع مكانة المنظمة.
- تنمية العمل وفق نظم وطرق عمل محددة.
- فعالية اتخاذ القرارات.
- هندسة عمليات التشغيل بطرق علمية.
- المساعدة على إدارة الوقت بكفاءة وإزالة الغموض المحيط بمناخ العمل.
- إن لنظم المعلومات درجة كبيرة من الأهمية لأنها تمكن العاملين في الإدارة من إزالة الكثير من التحديات من خلال المساهمة في توفير المعلومات والبيانات التي تمكن بدورها من⁽³³⁾: الوصول إلى القرار المناسب، التفكير بروح المسؤولية، تفهم أبعاد العلاقة الوظيفية والتنظيمية، تفهم النتائج النهائية المطلوبة، تفهم المسؤوليات الملقاة على عاتق كل موظف، وهذا ما

سهل الوصول إلى الإدارة الالكترونية التي تقوم على نقل وتطبيق تكنولوجيا المعلومات، غير أن ما يهمل في الموضوع ليس تلك التسهيلات التي قدمتها الأنظمة المعلوماتية للإدارة إنما الآثار السلبية التي ترتبط باستخدام تلك الأنظمة، علماً بأن تدفق المعلومات بشكل لا محدود يؤدي إلى فتح قنوات اتصالية في كل الاتجاهات وهذا ما يؤدي بدوره في بعض الأحيان عند غياب الحس الأخلاقي إلى تقديم المصالح الشخصية على حساب المصلحة العامة، هذا إضافة إلى تزايد ضغوطات العمل والتركيز على الجوانب الكمية عبر البرامج المصممة مسبقاً مما يضع العامل في قوالب جامدة تؤدي إلى الرتابة على المستوى الأداء الذهني ومن ثم عدم اقتناع العامل بما يعمل، فيتحول بالتالي العامل إلى آلة وأداة جامدة خالية من روح الابتكار والمبادأة⁽³⁴⁾، هذا إضافة إلى تلك التحديات المرتبطة بالجريمة الالكترونية، وهذه الصعوبات تعتبر تحديات بالنسبة للإدارة المستقبلية التي ينبغي أن تتميز بالإبداع والابتكار والانطلاق نحو المستقبل وعدم الانحسار في الماضي والاهتمام بمعايير الجودة، وقيادة التغيير، ولذلك لا بد على الفكر الإداري اليوم مواجهة تلك التحديات من خلال العمل على تثبيت هوية المنظمة وتأكيد ثقافتها والتركيز على التقاليد والخصوصيات التنظيمية باعتبارها شروط إغناء والعمل على إشاعة المفاهيم المشتركة للوصول إلى التميز المطلوب⁽³⁵⁾، خاصة وأن البناء المفاهيمي للمجتمعات اليوم يركز على النموذج المعرفي الذي ينطلق من تأكيد الخصوصيات وإلغاء التمثيلات وبالتالي التركيز على بناء ثقافة تنظيمية نابعة من روح المجتمع المحلي وعاداته وتقاليد، ومن ثم فإن تقديم الخدمة الإدارية يكون بحسب الشروط الموضوعية للثقافة المحلية⁽³⁶⁾، وهذا بدوره يحيلنا أيضاً للحديث عن الحاجة للأخلاقيات المهنية المرتبطة بتحقيق القيم التنظيمية وكل ما هو صحيح في الممارسة الإدارية.

ثالثاً - الأخلاقيات المهنية والتطوير الإداري:

تعني عملية التطوير الإداري في أبسط معانيها تلك الجهود المبذولة لأجل تحسين السلوك التنظيمي مما ينعكس بصورة إيجابية على المنظمة داخلياً وخارجياً، وهذه هي وظيفة القائمين بالعلاقات العامة، ويدخل في هذا الشأن تكريس مبادئ أخلاقيات تكون بمثابة معايير للسلوك الإداري القويم وهذا بدوره يتطلب ضرورة القيام بعمليات التدريب الأخلاقي وتفعيل المواثيق المهنية.

1- الحاجة للتدريب الأخلاقي:

يعد التدريب من بين الآليات الأساسية التي تؤدي دوراً أساسياً في تنمية المورد البشري ورفع مستوى أدائه بما يسهل تحقيق الإنجازات التي تطمح المنظمة للوصول إليها، فالتدريب "عملية منظمة يحصل فيها الفرد على معلومات ومهارات متخصصة تهدف إلى تحسين الأداء ورفع الكفاءة وصقل المواهب"⁽³⁷⁾، ويدخل في هذا الشأن كل ما يتعلق بتعديل السلوك التنظيمي للوصول إلى الاندماج بشكل صحيح في المنظمة مما ينعكس إيجاباً على المشاعر والميولات النفسية للعاملين، لذا فإن التدريب الأخلاقي يعد وسيلة أساسية من وسائل التنمية الإدارية والمهنية، فهو يهدف إلى ما يلي⁽³⁸⁾:

- 1- تنمية وتعديل ثقافة المنظمة بما ينعكس على سلوك العاملين وتنظيم علاقاتهم.
- 2- التخطيط الجيد والأهداف الواضحة ووضع الحلول الجيدة للمشكلات والتكيف معها بشكل أخلاقي سليم.
- 3- تحسين المناخ التنظيمي من خلال توفير الرضا الوظيفي، إشباع الحاجات، احترام النفس، عدم تضارب القرارات.

4- فهم طبيعة عمل المنظمة وسياساتها والدور الفعلي لها، وكذا فهم طبيعة المنافسة الأخلاقية النزيهة.

إن الوصول إلى التطوير الإداري المثل لن يكون إلا بتحقيق ثقافة تنظيمية تقوم على الالتزام التنظيمي النابع من القانون الأخلاقي الذي يكون مرده أعراف المنظمة وتقاليدها وتجاربها الماضية وليس من التبعية للسلطة التنظيمية⁽³⁹⁾، فسلوك الالتزام التنظيمي ينتج عن اتجاهات الفرد نحو التنظيم من خلال تحقيق درجة اندماجه فيه، وفي هذه الحالة تقل درجة احتمال ترك الموظف لعمله والرغبة للتضحية في سبيله، وهنا يأخذ الالتزام التنظيمي نوع الالتزام العاطفي⁽⁴⁰⁾ الذي تندمج فيه رغبات العامل مع أهداف المنظمة، وهو من شأنه أن يحقق الانتماء ويقوي الولاء الذي يعتبر أحد أهم الإنجازات الكبيرة بالنسبة للمنظمة، فالوصول إلى الالتزام الأخلاقي يكون بما يلي⁽⁴¹⁾:

تعزيز التعويضات غير المباشرة: وتشمل تلك الخدمات والضمانات التي تقدمها المنظمة للعامل (عدا الراتب) والتي تخلق له نوعاً من الراحة والاطمئنان على مستقبل عمله: كالخدمات الاجتماعية والصحية، برامج الإسكان... الخ.

- تحقيق العدالة الوظيفية: من خلال المساواة في الفرص والامتيازات.

- التزام الإدارة بتطوير القدرات العلمية والمهنية والذهنية للعاملين.

- تطبيق برامج تحسين العلاقات الإنسانية وخلق روح الفريق.

- الوقوف بجانب العاملين عند المحن والظروف الصعبة.

- الاهتمام بتحقيق رضا العاملين ورفع مستوى الامتيازات الوظيفية المقدمة لهم.

إن تحقيق هذه الميزات من شأنه أن يرفع من كفاءة العاملين ويعزز انتماءهم للمنظمة ويؤدي إلى خلق مناخ ملائم وثقافة تنظيمية بما يتلاءم مع المتغيرات البيئية، الأمر الذي يتطلب توفر العديد من الحاجيات الأساسية⁽⁴²⁾: كالحاجة إلى التمايز وما يتطلبه من توافر القدرة على الابتكار والإبداع، والحاجة إلى الرؤية المستقبلية وما تتطلبه من التنبؤ بالمشكلات والتهديدات والفرص والتحديات، الحاجة إلى المعلومات وما يتبعها من سرعة وكفاية وملاءمة، الحاجة إلى التدريب وما يتبعه من تنمية الذات وصقل المهارات، وخاصة التدريب الأخلاقي الذي يعمل على خلق الالتزام الأخلاقي وإشاعة روح التعاون بين العاملين.

2- تفعيل المبادئ الأخلاقية:

إن غاية التدريب الأخلاقي الوصول إلى معايير وقواعد ملزمة لضبط السلوك التنظيمي، هذه القواعد والمعايير تكون محل احترام وإجماع بين كافة أفراد المنظمة، والتي عادة ما تُجمع في شكل ميثاق أخلاقي تتبناه المنظمة وتلتزم به أعضاؤها، وتعد مبادئ الشرف المهنية قواعد اختيارية والتزامات فردية لأعضاء التنظيمات المهنية والنقابات العمالية، فقد ضمنت لهم حقوقاً وأوجبت عليهم التزامات، وفي هذا الشأن يذكر دي جورج De George العديد من الفوائد للمبادئ الأخلاقية أهمها⁽⁴³⁾:

- تغرس في النفوس الإحساس بالمسؤولية وتنمية الفضائل الملائمة للمركز الوظيفي.

- تعد كوثائق أساسية يرجع إليها العاملون عندما يطلب منهم أداء عمل يتعارض مع الميثاق.

- تعتبر كمقياس للحكم على الأعمال.

- تؤدي عند الالتزام بها إلى تطوير روح المنظمة.
 - مشاركة العاملين في إعدادها يؤدي إلى إثارة اهتمامهم والتفكير في التزاماتهم.
 - يساعد العاملين في مجال العلاقات العامة والمديرين في تقويم الأهداف وممارستها بمعيار أخلاقي.
 - إن المواثيق الأخلاقية تعد بمثابة توجيهات داخلية للقرارات المهنية، بالتالي تؤدي أدوارا مهمة للتنظيم، منها⁽⁴⁴⁾:
 - 1- تساهم المواثيق في توحيد مختلف رؤى العاملين في شكل رابطة أو مؤسسة متعاونة.
 - 2- وجود الميثاق الأخلاقي علامة صحيحة على أن أفراد المنظمة توصلوا إلى فهم موحد الروح المنظمة وأهدافها، بالتالي ما هو مطلوب منهم تجاهها.
 - 3- تساهم المواثيق في تحقيق الاستقلال المهني أو الحكم الذاتي المهني من خلال وضع إطار ومناخ مهني يتفق عليه الجميع.
 - 4- الالتزام بالمواثيق يعني تأكيد مفهوم المهنية، ذلك أن هذه المواثيق عادة ما تتضمن أفكارا مثالية تنبثق عنها أحكام عامة عملية تحفز العامل وتشجعه، وتترك فيه شعورا بالانتماء للمنظمة والحفاظ على صورتها وسمعتها.
 - 5- تساهم المواثيق في تحسين مستوى الأداء المهني والأخلاقي من خلال احترام هذه المواثيق وإعطائها المكانة اللائقة وجعلها شروط قياس.
- لقد ظهرت على المستوى العالمي الكثير من المواثيق الأخلاقية وذلك بالنظر إلى أهميتها المتزايدة خاصة بعد ظهور حقل العلاقات العامة⁽⁴⁵⁾، لأنه يتم من خلالها تحقيق مبدأ الرقابة الذاتية (الداخلية) وتحقيق المصلحة المشتركة بين العاملين وهو ما يؤدي إلى استقلال المهنة، بالتالي تكون هذه المواثيق سلطة تنظيمية من أجل حماية المنظمة بحيث لا يكون هناك تجاوز للصلاحيات داخل التنظيم، كما أن هذه المواثيق ينبغي أن تتضمن نصوصا تعلق بكيفية توجيه الاتهام للمخالفين وتطبيق العقوبات وإلا ستتحول إلى مثاليات لا مبرر لوجودها.

خاتمة:

إن التحول في الفكر الإداري المعاصر وما تبعه من أحداث أثّر على الواقع التنظيمي ووظائفه الجديدة، وذلك انطلاقا مما أحدثته تكنولوجيا المعلومات من تحديات أدت إلى تشيؤ الإنسان والتقليل من دوره داخل التنظيم الإداري، حيث أصبح يشتغل فقط على البرامج والأنظمة المعلوماتية فيتحول عمله بالتالي إلى عمل آلي يقتل فيه روح الإبداع والمبادرة وقيمه البشرية وعلاقاته الإنسانية فيشعر بالاغتراب داخل التنظيم ونتيجة لهذا الواقع تطرح عدة صعوبات تتعلق بالرقابة التنظيمية على الأداء، وهنا تظهر الحاجة إلى المسؤولية الأخلاقية كقيمة معيارية أسمى من القوانين المادية والإجرائية لتجاوز هذه المشكلات التنظيمية من جهة ولمسايرة متطلبات الإدارة المعاصرة التي يقع على عاتقها تحقيق مبادئ التنمية الشاملة، لذا فقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- لقد أصبحت الحاجة إلى المسؤولية الأخلاقية لتنظيمات الإدارة أكثر من ضرورة خاصة ظل التحديات التي تفرضها البيئة الدولية المعاصرة.
- تساهم المسؤولية الأخلاقية في إرساء ثقافة تنظيمية فعالة من شأنها أن تؤدي إلى الكفاءة التنظيمية وتخلق التفاعل

الإيجابي داخل التنظيم.

- يعد تطوير موضوع الأخلاقيات المهنية بشكل خاص والعلاقات العامة بشكل عام أمراً أساسياً للقضاء على الكثير من مشكلات التنظيم.

- ضرورة تدريب العاملين على المسؤولية الأخلاقية باعتبارها قيمة رقابية أساسية تفوق بقية النظم والإجراءات الرقابية المادية.

- تعد المواثيق الأخلاقية بمثابة الدستور الذي يضع الضمانات والضوابط والتوجهات العامة التي ينبغي أن تمارس المهنة على ضوءها.

التهـميش:

- (1) أبو بكر ذكري: تاريخ النظريات الأخلاقية وتطبيقاتها العملية. القاهرة (مصر): دار الفكر العربي، 1965، ص ص 11-08.
- (2) المرجع السابق. ص 22.
- (3) محمد رفقي محمد فتحي: في النمو الأخلاقي: بين النظرية والتطبيق. الكويت: دار القلم، 1983، ص ص 137-128.
- (4) عبد الرحمان بدوي: الأخلاقيات عند كانت. الكويت: وكالة المطبوعات، 1979، ص 33.
- (5) المرجع السابق، نفس الصفحة.
- (6) الفيروز أبادي محمد بن يعقوب: قاموس المحيط. بيروت (لبنان): مؤسسة الرسالة، 1966، ص 1137.
- (7) محمد عبد الستار نصار: دراسات في فلسفة الاختلاف. الكويت: دار القلم، 1982، ص 15.
- (8) سورة القلم، الآية 40
- (9) محمد منير مرسي: فلسفة التربية: اتجاهاتها ومدارسها. القاهرة: عالم الكتب، 1979، ص 73.
- (10) المرجع السابق، نفس الصفحة.
- (11) أبو علي ابن مسكويه: تهذيب الأخلاق. بيروت (لبنان): دار مكتبة الحياة، 1961، ص 31.
- (12) عبد الرحمان بدوي: الأخلاق النظرية. الكويت: وكالة المطبوعات، 1985، ص 08.
- (13) محمد عبد الغني المصري: الأخلاقيات المهنية. عمان (الأردن): مكتبة الرسالة الحديثة، 1986، ص 20.
- (14) محمد ماهر الصواف: "أخلاقيات الوظيفة العامة والعوامل الإدارية المؤثرة في مخالفتها في التطبيق"، مجلة الإدارة العامة، الرياض، الستة 33، ع 82، 1994، ص 15.
- (15) عبد الرحمان بدوي: مرجع سابق، ص 223.
- (16) إبراهيم ناصر: التربية الأخلاقية، عمان (الأردن): دار وائل للنشر والتوزيع، 2006، ص 196.
- (17) تسقط المسؤولية القانونية بمجرد الأداء المترتب بين الطرفين، لكن في المسؤولية الأخلاقية فالأمر يتعدى ذلك إلى الاحترام والتوسعة المتبادلة بعد الأداء.
- (18) إبراهيم ناصر: مرجع سابق، ص 202.
- (19) المرجع السابق، ص 201.
- (20) محمد بدوي: الأخلاق بين الفلسفة وعلم الاجتماع. القاهرة: دار المعارف الجامعية، 1994، ص 69.
- (21) إبراهيم ناصر: مرجع سابق، ص 207.
- (22) المرجع السابق، ص 209.
- (23) عمار بوحوش: نظريات الإدارة العامة الحديثة في القرن الحادي والعشرين. بيروت (لبنان): دار الغرب اللبناني، 2006، ص 163.
- (24) المرجع السابق، ص 165.
- (25) عبد الحميد عبد الفتاح المغربي: الاتجاهات المعاصرة في إدارة الموارد البشرية. المنصورة (مصر): المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، 2012، ص 34.
- (26) علي السلمي: إدارة الموارد البشرية. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، 1998، ص 34.

- (27) المرجع السابق. ص 115.
- (28) تطورت نظريات الجودة ومنها نظرية الجودة الشاملة مع ادوارد ديمنج منذ الأربعينات من القرن العشرين، حينما أراد ديمنج أن يوصل فكرة إلى القادة الإداريين في الولايات المتحدة الأمريكية واليابان مفادها أن العمال ليسو هم السبب في تحقيق النتائج السلبية في الإدارة، إنما يعود السبب لأنظمة العمل، والعمال لا يتحملون أكثر من 15% من الأخطاء أما 85% الأخرى فمرددها لأنظمة العمل، وان التطوير لا يكون إلا بالعمال أنفسهم.
- (29) بوحوش: مرجع سابق، ص 115.
- (30) علي السلمي: مرجع سابق، ص ص 126-128.
- (31) بوحوش: مرجع سابق، ص 166.
- (32) عبد الفتاح المغربي: مرجع سابق، ص ص 332-334.
- (33) علي السلمي مرجع سابق، ص 373.
- (34) عبد الفتاح المغربي: مرجع سابق، ص ص 336-341.
- (35) سمير محمد حسين: العلاقات العامة: الأسس العلمية والتطبيقات العملية. ط3، القاهرة: عالم الكتب، 2015، ص 448.
- (36) المرجع السابق، ص ص 449-450.
- (37) وليد خلف الله دياب: أخلاقيات ممارسة العلاقات العامة. عمان (الأردن): دار اليازوري، 2014، ص 303.
- (38) المرجع السابق، ص 300.
- (39) إبراهيم ناصر: مرجع سابق، ص 206.
- (40) محمد سرور الحريري: إدارة العلاقات العامة. الأردن (عمان): الدار المنهجية، 2015، ص 143.
- (41) المرجع السابق، ص ص 100-101.
- (42) سمير محمد حسين: مرجع سابق، ص ص 450-450.
- (43) وليد خلف الله: مرجع سابق، ص ص 334-335.
- (44) المرجع السابق، ص 335.
- (45) لقد شهد القرن العشرين تطوراً كبيراً في الموثيق الأخلاقية، حيث ظهرت في كل من السويد عام 1916، وفي فرنسا عام 1918، كما شهدت الولايات المتحدة الأمريكية ابتداء من عام 1923 الكثير من الموثيق في الإعلام ثم تابعت بعده الكثير منها: الدستور الأخلاقي للجمعية العامة الأمريكية، دستور الإتحاد الدولي للعلاقات العامة 1955، المعهد النيجيري للعلاقات العامة... الخ.