
آليات ووسائل ترسيخ وإرساء أخلاقيات الأعمال في المؤسسات الاقتصادية

Mechanisms and means of establishing business ethics

in economic institutions

أ. جيلالي بن أحمد

جامعة تلمسان، الجزائر

Djilalibenahmed81@gmail.com

Received: 28/02/2017

أ. محمد جواد بلقايد

جامعة تلمسان، الجزائر

belgaidmohameddjawad@gmail.com

Accepted: 30/04/2017

Published: 30/06/2017

ملخص:

يحتل مفهوم أخلاقيات الأعمال اهتماما كبيرا لدى معظم الكتاب والمفكرين، ولم يصل النقاش والتداول لمثل تلك الأفكار إلى موقف واحد مشترك من هنا يرى المتتبع والمهتم بهذا الموضوع إجابات متجددة لوصف حقيقة العقد الاجتماعي بين منظمة الأعمال والسلوك الأخلاقي لها اتجاه المجتمع المتواجدة به. ولعل أخلاقيات الأعمال بمفهومها الواسع تعتبر ذات أهمية بالغة بالنسبة للمجتمع، والتي جاءت بسبب النقد الكبير الذي وجه إلى المؤسسات ورجال الأعمال، حيث يسعى الكثير من رجال الأعمال إن لم نقل كلهم إلى السعي وراء جمع الأرباح دون المراجعة للكثير من المشاكل التي يعاني منها المجتمع. وتدرس هذه الورقة إشكالية ترسيخ وإرساء أخلاقيات الأعمال في المؤسسات الاقتصادية من خلال تحديد الآليات والوسائل التي تساعد على ذلك ومن أبرزها المدونة الأخلاقية والتي بدأت تصدرها مجمل المنظمات المسؤولة اجتماعيا وأخلاقيا. **الكلمات المفتاحية:** أخلاقيات الأعمال، المسؤولية الاجتماعية، المدونة الأخلاقية، المؤسسات الاقتصادية.

Abstract:

The concept of business ethics is of great interest to most writers and thinkers. However, the discussion and circulation of such ideas have not yet reached a single common position. The followers to such an issue see renewable answers to describe the social contract reality between the organization and its ethical behaviour towards society. Business ethics, in its broad sense, is of great importance to society, which is due to the great criticism that has been given to institutions and businessmen. Many businessmen, if not all, seek to raise profits without taking into account the diverse troubles that society suffers from.

This paper examines the problematic of establishing business ethics in economic institutions through the identification of the mechanisms and means that assist this, most notably the ethical code, which has been issued by all organizations socially and morally responsible

Keywords: business ethics, social responsibility, ethical code, economic institutions

* مرسل المقال: أ. محمد جواد بلقايد

تمهيد:

إن الفضائح الأخلاقية الأخيرة جعلت الأحداث تتعالى وتنادي من أجل أخلاقيات الأعمال، بعدما كانت قبل عقود قليلة سابقة لم تكن موضوعاً فظياً في أدبيات الإدارة حيث كانت الكتابة عنها مجرد اهتمامات ومحاولات فردية من هنا وهناك لكن الآن ومع اتساع رقعة الفساد وكذلك الانتقادات اللاذعة الموجهة للشركات بسبب اهتمامها فقط بالعائد المادي وإهمالها لجوانبها الاجتماعية والأخلاقية جعل العديد من الباحثين يركزون على هذا المفهوم القديم والحديث في نفس الوقت والعمل على تطويره ليواكب التغيرات ويحاول إيجاد حلول لهذه لمشاكل والأزمات، فتركيز منظمات الأعمال على دورها الاقتصادي ومحاولتها تعظيم أرباحها مهما كانت الوسيلة المتبعة جعلها تقوم بأخطاء جسيمة وتسبب مشاكل اتجاه المجتمع والبيئة المتواجدة بها ونتيجة التطور الذي شهده العالم الآن من ناحية الإعلام وتكنولوجيا الاتصال جعل معظم هذه الأخطاء تظهر للجميع مما جعل منظمات الأعمال في مواجهة العديد من الدعاوى القضائية وتحت ضغوط المستهلكين وجماعات الضغط ولمواجهة هذه الفضائح المالية التي كانت سبباً رئيسياً فيها وجهت الأنظار نحو الأخلاقيات كوسيلة للخروج من هذا المأزق كظاهرة الفساد الذي أصبحت تعيش فيه المؤسسات بمختلف أنواعه سواء كان إدارياً أخلاقياً لا يمكن مكافحته إلى بالالتسام بالأخلاق الحميدة ومن هنا تزايد الاهتمام بالأخلاقيات بوتيرة متسارعة وأصبح من المواضيع التي تأخذ اهتمام الحكومات والجامعات وكذلك الهيئات والمنظمات العالمية كما ظهرت تسميات عدة مثل قواعد وآداب المهنة، المسؤولية الاجتماعية، أخلاقيات الإدارة وغيرها من المفاهيم كما بدأت المؤسسات تتسابق لإصدار بما يسمى المدونات الأخلاقية بعدها كان همها تعظيم أرباحها.

لكن الأمر الذي أثار الجدل هل يتم إدراج أخلاقيات العمال كعنصر من عناصر التسيير أم لا وهذا الأمر الذي عرف تضارباً في الآراء بين مؤيد لذلك ومعارض له وهنا تتبين أهمية الموضوع.

ومن أجل توضيح ما سبق ارتأينا أن يكون هيكل ومجاور البحث على الشكل التالي:

1- الإطار المنهجي للبحث؛

2- مدخل إلى أخلاقيات الأعمال؛

3- المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات؛

4- أخلاقيات العمل ووسائل ترسيخها وإرسائها في المؤسسة.

أهداف البحث:

من أهداف البحث التي نسعى إلى تحقيقها:

- توضيح ماهية كل من أخلاقيات الأعمال، المسؤولية الاجتماعية؛
- إبراز فاعلية مصادر أخلاقيات الأعمال؛
- توضيح أسباب الاهتمام بأخلاقيات الأعمال؛
- التطرق إلى الوسائل التي تساعد على ترسيخ الأخلاقيات في منظمات الأعمال.

أهمية البحث:

يكتسب هذا البحث أهمية كبيرة من خلال تعرضنا لموضوع أخلاقيات العمل والذي أصبح ضروريا لا يمكن للمنظمات الاستغناء عنه لأنه أصبح من المواضيع التي تحظى باهتمام كبير نتيجة انتشار الفضائح الأخلاقية.

إشكالية البحث

لم تعد المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال من المواضيع الهامشية بل أصبحت من الأطروحات الجادة في الساحة الاقتصادية المعاصرة، والتي جاءت لمعالجة ومكافحة الفضائح المالية والاقتصادية وكذلك للتأثير الإيجابي على الأفراد لاستخراج أحسن أداء ممكن منهم.

وبناء على ذلك يمكن حصر مشكلة البحث في السؤال الرئيسي التالي: ما هي آليات ووسائل ترسيخ وارساء

أخلاقيات الأعمال في المؤسسات الاقتصادية؟

فرضيات الدراسة

يقوم البحث على الفرضيات التالية:

- تعتبر الثقافة السائدة في المجتمع من اهم مصادر أخلاقيات الأعمال؛
- إن تصميم نظام دقيق لتسيير منظمة الأعمال سيساهم في القضاء على الاجتهادات الفردية التي ينجم احيانا سلوكيات غير أخلاقية؛
- ان التحفيزات التي يتلقاها الافراد نظير التزامهم الاخلاقي سيساهم في ارساء اخلاقيات الاعمال.

المنهجية العلمية المستعملة في البحث

المنهج العلمي المستخدم في هذا البحث هو المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع المعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة، بغرض وصف الظاهرة وصفا دقيقا والإلمام بكل الجوانب المتعلقة بها، وتم تحليل هذه المعلومات للتوصل إلى نتائج قابلة للتعميم.

المحور الأول: مدخل إلى أخلاقيات العمل

تستقيم الحياة الإنسانية ولا تنظم إلا من خلال الإعتماد على ضوابط سلوكية توضح العلاقات التي تربط أفراد المجتمع ومن بين هذه الضوابط الأخلاقيات وقد دعا الدين الإسلامي بضرورة تحلي الإنسان المسلم بالأخلاق الحميدة وهذا ما تفسره الآية الكريمة (وإنك لعلی خلق عظیم)، والتي امتدح فيها الله عز وجل رسوله محمد صلى الله عليه وسلم وهذا ما يبين أهمية الأخلاقيات ومكانتها الكبيرة، وسنحاول خلال هذا المطلب توضيح بعض التعاريف وكذلك الأهمية التي تكتسبها الأخلاقيات والمبادئ التي ترتكز عليها ومصادرها.

أولا: تعريف أخلاقيات الأعمال

لقد تعددت التعاريف الخاصة بأخلاقيات الأعمال وتباينت من باحث إلى آخر إلا أن هناك من الباحثين من أشاروا إلى الأخلاقيات على أنها عبارة عن معايير وقيم أخلاقية يتخذها أفراد المجتمع للترقية بين ما هو صحيح

وما هو خطأ وهذا ما سنريه في ما يلي:

فقد عرفها (Rue et Byers) "إن الأخلاق هي المعايير والمبادئ التي تحكم سلوك الفرد والجماعة"¹ أي دائما ترتبط بتحديد ما هو الصحيح والتصرف الخاطئ واتفق (Slocum) مع التعريف السابق وعرف أخلاقيات العمل على "إن الأخلاق لديهم هي مجموعة من القواعد الأخلاقية والقيم المبدئية التي تحكم سلوك الفرد والجماعة بشأن الصحيح والخطأ كما أنها تضع المعايير كما هو جيد وسيئ في التصرف والأفعال".²

كما عرفها (Ivancevich) بأن "أخلاقيات الإدارة تمثل خطوطا توجيهية للمديرين في صنع القرار وإن أهميتها تزداد بالتناسب مع أثار ونتائج القرار، فكلما كان نشاط المدير أكثر تأثيرا في الآخرين كلما ازدادت أهمية أخلاقيات ذلك المدير".³

في حين يرى (Garden) "إن الأخلاق هي تطبيق الفرد لما يؤمن به من القيم خلال القيام بسلوك معين في موقف معين"⁴

أما (P.W Van Volot) فيعرفها على أنها "الدراسة المنهجية للخيار الأخلاقي التي يتم من خلالها اختيار ما هو جيد"⁵ في محاولة منه إعطاء الأخلاقيات صيغة علمية ليتم إدماجها في علوم الإدارة وهو الاتجاه الذي أخذه الباحث الآخر (P.F Drucker) والذي عرف الأخلاقيات على أنها "العلم الذي يعالج الإختبارات العقلانية على أساس القيم بين الوسائل المؤدية إلى الأهداف"⁶ وعرفها (Negros) على أنها "مجموعة من المبادئ المدونة تأمر وتنهى عن سلوكيات معينة تحت ظروف معينة وهي انعكاسات القيم التي يتخذها الأفراد كمعايير تحكم سلوكياتهم".⁷ كما قدمها (Weiss) على أنها "تحديد ما هو الصحيح والخطأ والجيد والسيئ والنافع والضار في كل ما يتعلق بالقرارات والأعمال في معاملات وأنشطة المؤسسة".⁸

يرى (Charles Et Gareth Jones) على أن "الغرض من الأخلاقيات في مجال العمل ليس فقط لتعلم الفرق بين الصواب والخطأ ولكن لتسليح الأفراد بالأدوات اللازمة للتعامل مع تعقيد السلوك الأخلاقي تلك الأدوات التي يمكن أن يستعملوها بالتفكير والتعرف أثناء التطبيق القرارات الإستراتيجية".⁹

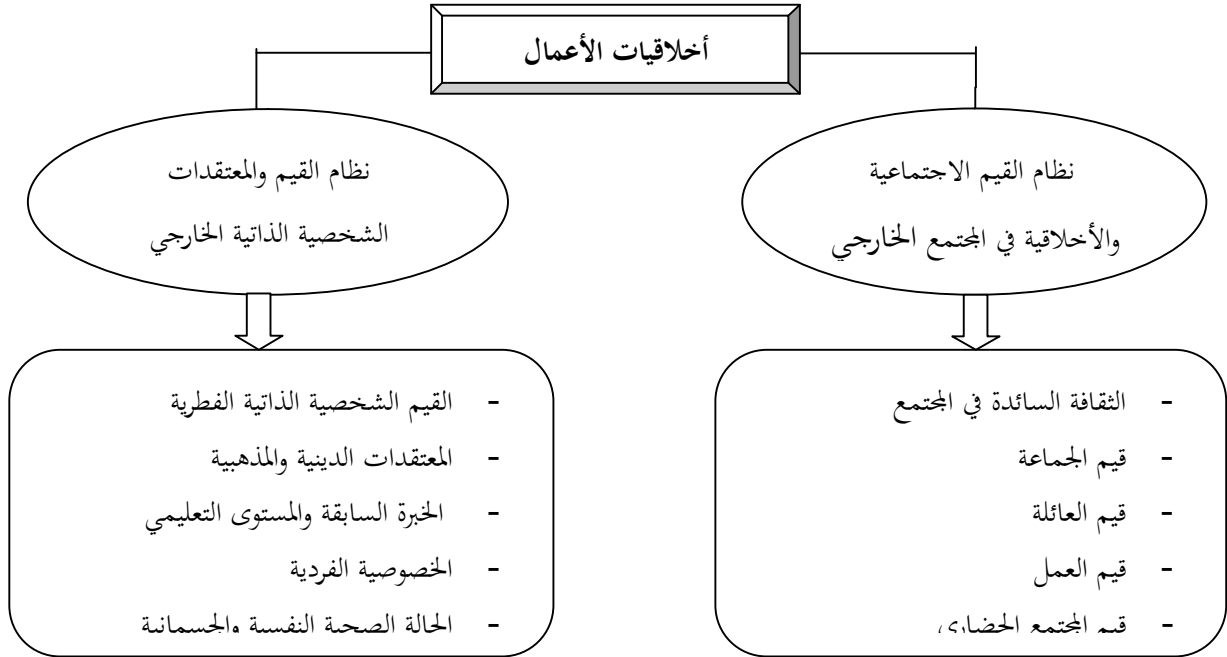
وما ذكرناه سابقا يمكن التوصل إلى أن معظم الباحثين اتفقوا على أن الأخلاقيات هي عبارة عن قيم ومعايير وبالتالي يمكن تعريفها على أنها عبارة عن كيفية تطبيق وتنفيذ القيم والمبادئ والمعايير الأخلاقية سواء من طرف الموظفين وكذلك المدراء أي أصحاب المصلحة أثناء القيام بأنشطة المؤسسة والتي تسمح بتحقيق أهداف ومبادئ جميع الأطراف.

ثانيا: مصادر أخلاقيات العمل:

أن السلوك الأخلاقي له أهمية كبرى تطرقنا إليها سابقا ومن أجل الاستفادة من هذه المنافع يجب توظيفه بشكل صحيح لذا يجب علينا التعرف على مصادر أخلاقيات الأعمال من أجل دراستها وتحليلها للاستفادة القصوى منها وتستند أخلاقيات الأعمال إلى ركيزتين أساسيتين هما:¹⁰

- نظام القيم الاجتماعية والأخلاقية والأعراف والتقاليد السائدة في المجتمع؛

- نظام القيم الذاتية المرتبطة بالشخصية والمعتقدات التي تؤمن بها المنظمة وكذلك خبرتها السابقة كما هو واضح في الشكل التالي.



الشكل رقم (1) مصادر الأخلاقيات في الأعمال.

المصدر: ياغي، 2001، ص 106.

ويمكن اجمال مصادر أخلاقيات الأعمال بالآتي:¹¹

- (1) **العائلة والتربية البيئية:** يتأثر سلوك الفرد من خلال التربية التي يتلقاها من طرف العائلة ومن واقع المحيط الذي يعيش فيه وأيضا من ظروف حياته المادية، وهذا الأخير ينقل كل هذه السلوكيات التي ورثها من أسرته وبيئته للمنظمة.
- (2) **ثقافة المجتمع وعاداته وقيمه:** إن المجتمع الذي تسوده مختلف القيم والأعراف والثقافات، لا بد وأن تتفاعل كل مكونات هذا المجتمع فيما بينها، ويقود ذلك إلى تبني الفرد تلك القيم وتنعكس على ممارستهم لأعمالهم داخل المنظمة.
- (3) **التأثر بالجماعات المرجعية:** تمثل الجماعات المرجعية مصدرا مهما لسلوك الفرد، وتختلف هذه المرجعيات من دينية وسياسية وعسكرية وعشائرية وغيرها وفي بعض الأحيان يجد الفرد نفسه تحت تأثير العديد من الجماعات المرجعية في نفس الوقت تجعله في حالة ذهول وتناقض ينعكس ذلك على سلوكيات الفرد.
- (4) **المدرسة ونظام التعليم في المجتمع:** يلعب النظام التعليمي دورا بارزا ومهما في المجتمع من خلال تكوين القيم الأخلاقية وتنمية السلوك الأخلاقي للفرد.
- (5) **إعلام الدولة والصحافة ومؤسسات الرأي:** أن مجال الإعلام والاتصال وزن كبير في المجتمعات وأصبح يرسل أفكاره وقيمه في كافة أرجاء العالم، لذا فالأمر يتوقف على مدى مهنية وشرف الوسيلة الإعلامية في تقديم رسالتها لأفراد المجتمع.

- 6) **مجتمع العمل الأول:** يؤثر بكل مكوناته على الأفراد ويغير من أخلاقهم ويفرض عليهم سلوكيات جديدة مثل احترام الوقت وحب العمل الجماعي، وتحمل المسؤولية، لكن هناك بعض المؤسسات الفاسدة التي لا تحمل هذه القيم الإيجابية تؤثر بشكل سلبي على سلوكيات الفرد.
- 7) **سلطة القديم والقيم الشخصية المتأصلة لدى العاملين:** تتأثر أخلاقيات الأفراد وسلوكياتهم بشكل كبير من خلال الموروث الثقافي والحضاري للمجتمع، ويعتقد معظم الأفراد بان هذا الموروث منزه من الأخطاء لكنه في حقيقة الأمر ينطوي على بعض السلبيات والنقائص التي تتوجب الفحص والتحليل وتصحيح ما يمكن تصحيحه.
- 8) **القوانين واللوائح الحكومية والتشريعات:** إن القوانين هي الضابط والموجه الرئيسي للمنظمات نحو سلوكيات التي تعتمد على قواعد أخلاقية، فقيام المنظمة بأنشطة يراها المجتمع غير لائقة توضع قوانين وفق القيم والسلوكيات الأخلاقية السائدة في المجتمع، إما اللوائح الحكومية فهي عبارة عن مجموعة من المعايير الموضوعية من قبل السلطة للأنشطة والتصرفات المقبولة والغير مقبولة.
- 9) **قوانين السلوك الأخلاقي والمعرفي للصناعة والمهن:** وضعت قوانين ومدونات أخلاقية رسمية غير انه يوجد الكثير من السلوكيات والاعراف غير مدونة تمثل توجيهات للمديرين والموظفين لإرشادهم على كيفية التصرف في العمل، وآليات تستخدمها المنظمات لملائمة قراراتها مع أخلاقيات المهنة.
- 10) **الخبرة المتراكمة والضمير الإنساني الصالح:** تعتبر الخبرة التي يتمتع بها الفرد مصدرا مهما لتكوين سلوكياته في العمل وتمتعه بأخلاقيات معينة اتجاه القضايا المطروحة.
- 11) **جماعات الضغط في المجتمع المدني:** إن لجماعات الضغط وزن كبير لتحديد قواعد السلوك الأخلاقي للموظفين من خلال وضع مقترحات قوانين وقواعد عمل وفقا لرؤيتها الذاتية.

2-3- أسباب الإهتمام بأخلاقيات الأعمال:

- ✓ التحول في مفاهيم الكفاءة وأهداف الشركات؛
- ✓ تعقد وتداخل المصالح في الشركات الحديثة؛
- ✓ إرساء مبادئ الإدارة السليمة (الحوكمة)؛
- ✓ الإهتمام بالتعليم والتدريب؛
- ✓ الإلتزام بروح القانون وأهمية البعد الاجتماعي؛
- ✓ البحث عن إنتاج ما هو مفيد للبشر وتحسين نوعية الحياة؛
- ✓ العولمة وأخلاقيات الأعمال.

المحور الثاني: المسؤولية الاجتماعية

أولاً: تعريف المسؤولية الاجتماعية:

يعود ظهور فكرة المسؤولية الاجتماعية لمجموعة من الإخفاقات التي مست العديد من المؤسسات من خلال عدم قدرتها للاستجابة لاحتياجات بيئتها، وكذلك جميع مصالح الأطراف المرتبطة بها مما نتج عن ذلك مشكلات وأزمات عديدة نظراً لتخلي هذه الشركات عن أدوارها التقليدية وتمسكها بتحقيق مصلحتها الذاتية حتى ولو كان ذلك على حساب المجتمع الذي تعمل فيه؛ فالمسؤولية الاجتماعية برزت كرد فعل لإهمال وتهميش العديد من منظمات الأعمال لواجباتها الاجتماعية وكذلك الأخلاقية.

إذا أردنا تقديم تعريف للمسؤولية الاجتماعية فعلينا البدء بتعريف الأب الروحي للمسؤولية الاجتماعية ألا وهو (Howard Bowen) والذي عرفها على أنها "مسؤولية رجال الأعمال في متابعة السياسات واتخاذ القرارات والقيام بالأنشطة التي تتلاءم مع أهداف وقيم المجتمع".¹²

عرفها أيضاً (Holmes) بأنها "التزام أخلاقي وأنساني وأدبي تتحمله المنظمات اتجاه المجتمع المتواجدة فيه من خلال القيام بمجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية على غرار محاربة الفقر وتحسين الخدمات الصحية ومكافحة التلوث وخلق فرص عمل وحل مشاكل الإسكان وغيرها".¹³

كما يرى (Drucker 1977) إن المسؤولية الاجتماعية هي "التزام المؤسسة اتجاه المجتمع العاملة به ومن شأن هذا الالتزام أن يتسع باتساع شريحة أصحاب المصالح في هذا المجتمع وتباين وجهاتهم".¹⁴ كما تعرفها منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية على أنها التزام المؤسسة بالمساهمة في التنمية الاقتصادية، مع الحفاظ على البيئة والعمل مع العمال وعائلاتهم والمجتمع بشكل عام بهدف تحسين جودة الحياة لجميع هذه الأطراف (Françoise et willard).

وللمسؤولية الاجتماعية للمنظمات تعريفات كثيرة من قبل بعض الاقتصاديين نذكر بعضها منها في الجدول الموالي:

المصدر	التعريف
Murray & Montanari 1986,817	تعد المسؤولية الاجتماعية كمنتج Product يقدم إلى الجمهور المنظمة الداخلي والخارجي
Goolsby & Hunt 1992	عقد إجتماعي بين المنظمة والمجتمع الذي يعمل به.
Schermerhorn,2001.126.	التزام المنظمة للعمل بطرق تخدم مصالحها وتخدم أصحاب المصالح المتأثرين بسلوكها بشكل عام.
O'brien & Robinson 2002,3.	القيام بالأشياء الصحيحة.
Fulop & others,2000,15.	تعني إدارة عادلة وفاعلة تسهم في تطوير الاقتصاديات

المصدر: فؤاد حسين محمد الحمدي، الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وانعكاسها على رضا المستهلك، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة المستنصرية، بغداد، 2003، ص 40.

وباختصار لهذه التعاريف يمكن أن نتبنى التعريف الجامع التالي:

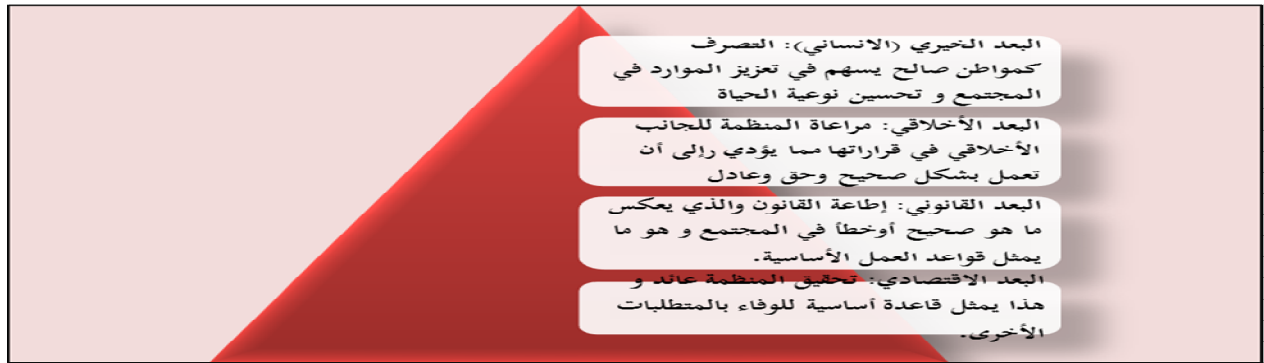
المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال هي ذلك الالتزام الأخلاقي والتصرف المسؤول نحو عدة أطراف يطلق عليهم أصحاب المصلحة ومن أبرز الأطراف التي تعود عليه تبني برامج المسؤولية الاجتماعية نذكر كلا من المجتمع والبيئة، وهذا ما يدل على أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية يهدف إلى تحسين وتعزيز دور ومكانة المنظمات في المجتمع

ليس فقط باعتبارها منظمة اقتصادية إنما أيضا ككيان اجتماعي يشارك بصفة جدية في إيجاد حلول لمشكلات المجتمع من خلال المحافظة على الثروات البيئية والعمل على الحد من التلوث البيئي ومحاربة البطالة والتضخم والفقر وتحسين الخدمات الصحية والاهتمام أكثر بالتربية والتعليم، وخلق فرص عمل وحل مشكلة الإسكان والمواصلات وغيرها من القضايا التي تهم المجتمع.

ثانيا: أبعاد المسؤولية الاجتماعية:

قام العديد من الباحثين والكتاب المختصين في مجال المسؤولية الاجتماعية على تحديد الأبعاد الخاصة بها تحت تسميات متباينة ومن بين المحاولات الباحث (Archie Carroll) الذي أشار إلى أربعة أبعاد والتي لاقت الإجماع والقبول من طرف باحثي الإدارة ألا وهي: البعد الاقتصادي، البعد الأخلاقي، البعد القانوني وأخيرا البعد الخيري وسنوضحها في الهرم أدناه:

الشكل(1): هرم المسؤولية الاجتماعية لـ Carroll



Source: Carroll Archie, The Pyramid of Corporate Social Responsibility Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders, Business- Horizons, July. August,1991, p 405.

ثم جاء كل من Raynard و Forstater بأربعة أبعاد أخرى للمسؤولية الاجتماعية خلافا لما جاء به

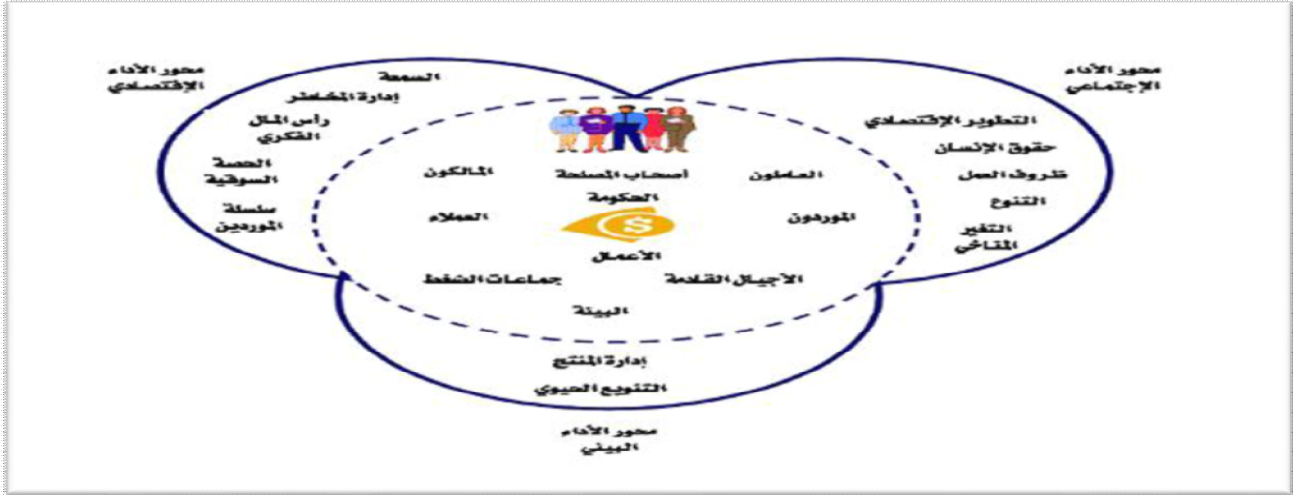
Carroll وهي مبينة في الجدول الموالي:

التركيز على المسائلة	من	اصحاب المصلحة القانونيين	الى	اصحاب المصلحة المباشرين والتأثيرات قصيرة الامد	الى	تشكيلة واسعة من اصحاب المصلحة والتأثيرات بعيدة المدى
حالة الأعمال	من	تخفيف الآلام	الى	علاقة التكلفة - المنفعة	الى	المحاذاة الإستراتيجية
مستوى الارتباط	من	الالتزام بالمسؤولية القانونية	الى	الحد الأدنى من الضرر	الى	توليد قيمة اجتماعية
درجة التأثير	من	أعمال السوق	الى	إعادة تشكيل السوق	الى	التأثير السياسي

المصدر: محمد فلاق، مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحقيق ميزة تنافسية مستدامة في منظمات الأعمال، مذكرة ليل شهادة دكتوراه في علوم التسيير تخصص: إدارة أعمال، جامعة الشلف، 2014، ص 30. من المصدر الرئيسي (Raynard and Forstater, 2005 : 5).

حيث أن بعد التركيز على المسائلة يبين أن فئات اصحاب المصلحة لهم اهتمامات مختلفة، إلا إن هذه الاهتمامات ومهما اختلفت فإنها تقع ضمن ثلاث محاور رئيسية وهي محور الأداء الاجتماعي، محور الأداء الاقتصادي ومحور الأداء البيئي، كما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل (02) : اهتمامات فئات أصحاب المصلحة في ضوء المحاور الثلاثة



المصدر: محمد فلاق، مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحقيق ميزة تنافسية مستدامة في منظمات الأعمال، مذكرة ليل شهادة دكتوراه في علوم التسيير تخصص: إدارة أعمال، جامعة الشلف، 2014، ص 30. من المصدر الرئيسي (Raynard and Forstater, 2005 : 5).

فيما يبين البعد الثاني ان تنامي قبول منظمات الأعمال بالأرباح والقيم والمبادئ والتكافل فيما بينها يشكل هدفا رئيسيا لديها، إما بعد الارتباط فيؤكد على أن المسؤولية الاجتماعية للمنظمات تعمل على ثلاث مستويات أساسية، وهي الالتزام بالمسؤوليات القانونية، والحد من الضرر، وتوليد قيمة اجتماعية، وأخيرا البعد الرابع والمتمثل بدرجة التأثير والمتضمن التغيير في السوق والمحدد بربحية المنظمة في الوقت الحاضر إما في المستقبل فيحدد بكون المسؤولية الاجتماعية أحد أهداف المنظمة الرئيسية.¹⁵

المحور الثالث: أخلاقيات العمل ووسائل ترسيخها وإرسائها في المنظمة:

إن موضوع إدماج أخلاقيات العمل في منظمات الأعمال شهد نوعا من التعارض بين مؤيد ومعارض من خلال العديد من البحوث والدراسات فمجال تطبيق أخلاقيات العمل أخذ جزءا من الاهتمام فكيفية إدماج وإرساء أخلاقيات الأعمال في منظمات الأعمال تتطلب الاعتماد على وسائل سنذكرها فيما يلي:

أولا: وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة: إن تطبيق أخلاقيات المهنة في المؤسسات يتطلب وجود عدة وسائل نذكر منها.¹⁶

1- تنمية الرقابة الذاتية:

نقصد بالرقابة الذاتية إحساس الموظف والعامل بأنه مكلف بأداء العمل ومؤمن عليه، من غير حاجة إلى مسئول يذكره بمسؤوليته أو مراقب يراقب تصرفاته وأفعاله فالموظف الناجح هو الذي يراقب الله تعالى في تصرفاته قبل أن يراقبه المسئول حيث قال الله تعالى " إن الينا ايباهم ثم ان علينا حسابهم " (الغاشية 25، 26) بحيث يكون على قدر كبير من

الشعور بالمسؤولية، وهو الذي يقدم المصلحة الوطنية قبل المصلحة الشخصية وهو الذي يسخر عمله ووظيفته من أجل تقديم الخدمات للناس.

هذه الرقابة تمنع من الخيانة، وتعين على الأمانة، لذا فهي من المقومات المتفق عليها في العالم كله، ففي استبيان قامت به مجموعة Robert half international على أكثر من 1400 موظف، كانت إجابات 58% منهم بأن النزاهة والاستقامة هما الصفتان الأكثر طلبا في المرشحين للوظائف.

ولعل من أبرز الأمثلة النموذج الياباني بحيث يشتهر اليابانيون بجديتهم الذاتية في أداء العمل، فالعمل عندهم هو وجود المواطن الياباني أو ما يعرف بالـ (Yoruki) أي النزعة الذاتية للبحث عن الذات من خلال العمل، ولذا كانت نسبة الغياب عن العمل عندهم لا تتجاوز 2%، وكل محاولات الحكومة اليابانية بتخفيض ساعات العمل فاشلة لان الموظفين يريدون بقاء ساعات العمل طويلة.

2- وضع الأنظمة الدقيقة التي تمنع الاجتهادات الفردية الخاطئة:

تنتج الممارسات الأخلاقية الغير سوية أحيانا جراء اجتهادات يقوم بها الموظفين وهذا نتيجة لغياب أو ضعف أو عدم وضوح القواعد والأنظمة، لذا وجب تصحيح الوضع عن طريق إجراءات وأساليب نذكر منها تخصيص مكتب أو مصلحة دورها الاهتمام بأخلاق المهنة وكذا التعريف بإجراءات العمل الرسمية المتبعة وتوضيحها وتبسيطها، كما يجب أن توضع في مكان ظاهر بالمؤسسة لائحة للجزاءات تشتمل على الأفعال والمخالفات وعدم تنفيذ الأوامر والالتزامات التي يكلف بها العامل.

3- القدوة الحسنة:

"تعني القدوة" أن يكون المرئي أو المشرف مثالا يحتذي به في تصرفاته وأفعاله وذكرت هذه الوسيلة في القرآن الكريم فقال الله تعالى " لقد كانت لكم أسوة حسنة في إبراهيم والذين معه" (المتحنة:4) فإذا نظر الموظفون مثالا إلى مديريهم في العمل وهو لا يلتزم بأخلاق المهنة، فهم كذلك من باب أولى فهو قدوتهم، والقرآن الكريم اظهر بصورة واضحة القدوة الحسنة، فقال الله تعالى " لقد كان لكم في رسول الله أسوة حسنة لمن كان يرجو الله واليوم الآخر وذكر الله كثيرا" (الأحزاب 21).

4- تصحيح الفهم الديني والوطني للوظيفة:

إذا تكونت للعامل قناعة بأن العمل عبادة، وان العمل وسيلة للتنمية الوطنية، وبالعامل يزدهر وينمو اقتصاد البلد ويتحسن معه مستوى الدخل، يرتفع المستوى المعيشي، سيزيد لديه حتما الالتزام بأخلاق المهنة، ومن هنا تظهر أهمية الدور الذي يجب أن تلعبه معظم المؤسسات سواء كانت دينية وفي مقدمتها المساجد أو تعليمية مثل المدارس والجامعات وكذلك وسائل الإعلام في نشر الأخلاقيات والتشجيع على الالتزام بها.

5- محاسبة المسؤولين والموظفين:

إن المحاسبة أو المراقبة هي من أبرز الوظائف التي تسمح بمعرفة الوضع الحالي في المنظمات فعلى أساسها يتم تحديد الفراغات والأخطاء، وكذلك معرفة مدى تطبيق النظام كما تسمح المحاسبة باتخاذ الإجراءات العقابية ضد

المخالفين والمتعدين على القوانين والإجراءات الموضوعة في مكان العمل، وقد كان عمر رضي الله عليه يسأل الرعية "أرأيتم إذا استعملت عليكم خير من أعلم ثم أمرت بالعدل أكنت قضيت ما علي؟ قالو: نعم قال: لا حتى انظر في عمله، أعمل بما أمرته أم لا.

فالحاسبة هي من الأدوات التي يعتمد عليها في فرض النظام واحترام القوانين وإتباع السلوكيات الأخلاقية في المنظمات فعل أساسها يتبع الموظفون، الصفات الحسنة وتعرض المخالفين للعقوبات.

6- التقويم المستمر للموظفين:

يكون التقويم على أساس معايير ومؤشرات تم تحديدها سابقا ولاقت إقبالا من الخبراء فتسند هذه العملية إلى شخص له المهارات والكفاءات التي تسمح له بعملية التقويم والتي تتمثل في معرفة مستويات موظفيه نقاط قوتهم ضعفهم كفاءاتهم مهاراتهم، إبداعهم تطورهم ويجب أن تشمل عملية التقويم جميع الموظفين دون استثناء ويكون التقييم نزيها وموضوعيا دون التحيز لطرف على حساب الطرف الآخر والفائدة المرجوة من التقييم انه في حالة وجود حالات ايجابية وجب تشجيعها وفي حالة وجود حالات سلبية يجب معالجتها أما إذا لم تتبع عملية التقويم أي قرارات فهذا سيقضي على أهميتها.

لغياب عملية التقويم آثار سلبية كبيرة فمثلا العديد من المنظمات الحكومية تبتعد عن عقاب أو فصل موظفيها حتى لو قاموا بأخطاء وهذا ما يؤدي إلى انتشار هاته السلوكيات، ومن أبرز الوسائل التي تسمح بالقضاء على هذه الممارسات.¹⁷

- تعيين أفراد يتمتعون بالأخلاقيات والنزاهة

- محاربة المحسوبية في التوظيف

- وضع مكافأة تحفيزية للعمال والموظفين الذين يكشفون عن الفساد الإداري.

ثانيا: إرساء أخلاقيات العمل في المؤسسات وترسيخها: تتم عملية إرساء الأخلاقيات عن طريق:¹⁸

- الاعتماد على تطبيق رؤية إستراتيجية تركز على الأخلاقيات في المنظمة مما يدرج الأخلاقيات ضمن الأنشطة والبرامج الرئيسية للمنظمة وتتصدر واجبات هذه اللجنة تخطيط أهداف بعيدة المدى في مجال تخصصها وكذلك اقتراح برامج التدريب الأخلاقي؛

- في ظل الأزمات والفضائح الأخلاقية وسوء العلاقة التي باتت تربط الإدارة والموظفين ظهر مفهوم جديد ألا وهو القيادة الأخلاقية التي ركزت على ضرورة اتسام بالشفافية، النزاهة، الموضوعية، الإنسانية، العدالة، الكرامة؛

- إصدار منظمات الأعمال بصفة دورية للتصريحات الخاصة بقيم المنظمة وطرح مدونات أخلاقية.

- تنوع مداخل أخلاقيات الأعمال؛

إن مرحلة إرساء الأخلاقيات تتبعها مرحلة رئيسية ألا وهي مرحلة ترسيخها بين الموظفين ويتم ذلك عن طريق:¹⁹

- إصدار إجراءات وقوانين أخلاقية تنظم السلوكيات في المنظمات وضرورة إتباعها من كافة العاملين بالمنظمة من خلال فهم كل عامل لهذه الأسس الموضوعية حتى يتسنى له تطبيقها؛

- استحداث منصب مستشار يعمل بما يسمى الاستشارة الأخلاقية؛
- تنظيم دورات تدريبية للعاملين لتعليمهم ودفعهم لتطوير سلوكياتهم الأخلاقية؛
- الاعتماد على نظم وأساليب للضبط الإداري في المؤسسة؛
- العمل على تطوير الرقابة الذاتية للعاملين من خلال إقامة المحاضرات والبرامج المختلفة؛
- التقييم المستمر للعاملين؛
- قيام المنظمات ببحوث ودراسات بصفة دورية لمعرفة العوامل التي تؤثر سلبا أو إيجابا على الموظف ومحاولة تقديم حلول وتوصيات تشجع السلوكيات الحسنة؛
- التقرب من العاملين والاستماع إلى انشغالهم من خلال عقد جلسات معهم لمعرفة الأسباب التي أدت إلى السلوكيات غير اللائقة؛
- الاعتماد على كل أنواع التحفيز سواء المادية أو المعنوية كمحاولة لتشجيع الأفراد الذين يقومون بعملهم بكل تفان وإخلاص.

ثالثا: مدونة الأخلاقيات:

1- تعريفها: وهي وثيقة صادرة من قبل منظمات الأعمال أو أي منظمة أخرى تحتوي على مجموعة القيم والمبادئ ذات العلاقة بما هو مرغوب به وغير مرغوب من سلوكيات في المنظمة.²⁰

كما تعرف بأنها معلومات رسمية مكتوبة للمعايير والقيم الأخلاقية التي توجه طريقة أداء العمل في المنظمة.²¹

وقد اتجه (Okpara) إلى نتيجة مفادها أن المدونة الأخلاقية دور في توجيه سلوك الأفراد فهي تسمح له بالابتعاد عن السلوكيات الغير اللائقة والخاطئة من منطلق أن المدونة الأخلاقية تتضمن مجمل الجوانب والمعايير القانونية التي ترفض السلوكيات الخاطئة وتدعو إلى القيم والمبادئ والثقافات التنظيمية الأخلاقية التي يجب أن تتجسد في المنظمة وتؤكد على روح الالتزام لدى الأشخاص.²²

2- أنواعها: ويمكن تمييز نوعين من مدونات الأخلاقيات والتي شهد نقاط قوة وضعف كل نوع من خلال الجدول التالي :

جدول (02): أنواع مدونات الأخلاق

الميثاق التوجيهي	الميثاق الطموح	
➤ توجيهات محددة ➤ سهل التطبيق	➤ وثيقة وجيزة ➤ حرية تصرف العاملين في تطبيق قيم المنظمة	نقاط القوة
➤ وثائق معقدة ➤ صعوبة التذكر ➤ ضيق مجالات التصرف	➤ التوجيهات غير محددة بدقة ➤ وجود عدة طرق للتحليل والتفسير	نقاط الضعف

المصدر: جون سوليفان، البوصلة الأخلاقية للشركات أدوات مكافحة الفساد قيم ومبادئ وآداب المهنة، وحوكمة الشركات، المنتدى العالمي لحوكمة الشركات. الدليل السابع ص 30.

نتائج البحث: من خلال هذه الورقة البحثية وإجابة على فرضيات الدراسة:

- 1- من خلال التطرق إلى الأدبيات المتعلقة بموضوع أخلاقيات الأعمال واعتمادا على مرجعيات موثوقة تبين لنا أن الثقافة التي تسود المجتمع المحلي تساهم في تكوين شخصية الفرد وصقل سلوكياته مما يجعلها مصدرا من مصادر الاخلاقيات وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الأولى؛
- 2- إن المؤسسات التي تعتمد على نظام غير كامل وبه العديد من الثغرات القانونية سيفتح المجال نحو الاجتهادات الفردية التي غالبا ما ينجر عنها سلوكيات خاطئة وغير أخلاقية، ولكي تجتنب منظمات الأعمال هذا النوع من السلوكيات عليها الاعتماد على تصميم نظام دقيق وواضح المعالم، ينظم إجراءات العمل، ويعاقب مخالفيها، ولا يترك مجالا لأي اجتهد خاطئ وهذا إجابة على الفرضية الثانية؛
- 3- إن المكافآت والتحفيزات سواء المادية والمعنوية التي تمنحها منظمات الأعمال لموظفيها الذين يمتازون بأخلاق عالية ستشجعهم على الاستمرار على هذا النحو وتدفع بالموظفين الآخرين ليحذوا حذوهم مما سوف يساهم في إرساء الأخلاقيات في المنظمة، وهذا ما يجيب على الفرضية الثالثة.

خاتمة:

إن مفهوم الأخلاقيات في عالمنا الحالي أصبح يحظى بمكانة خاصة في عالم الأعمال الذي حول أنظاره نحو هذا المفهوم والذي رأى فيه حلا وركيزة فعالة لحل مشاكله وأزماته فعمل على دمج في استراتيجياته وخططه وبذلك أصبح يولي أهمية للمبادئ الأخلاقية وليس التركيز فقط على الربحية والعوائد الملكية فلم تعد منظمات الأعمال تحمل المبادئ الأخلاقية في ممارستها لأنشطتها المختلفة لأنها معرضة لمتابعة قضائية وكذلك متواجدة تحت ضغوطات من مختلف الأطراف سواء كانوا زبائن، مستهلكين، مجتمع، هيئات حكومية أيضا لاحظنا في هذا البحث انه لا يمكن الحديث عن أخلاقيات الأعمال دون التعرض إلى مفهوم المسؤولية الاجتماعية باعتبارهما مفهومان متكاملان ومرتبطان فالالتزام بالأخلاقيات يعني الاهتمام بشؤون المجتمع والالتزام بالمسؤولية يعني تبني الممارسات الأخلاقية.

التوصيات والمقترحات:

- 1- إعادة صياغة أهداف ورسالة المؤسسات الاقتصادية حتى تستوعب متغيرات المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال في إطار الإستراتيجية المنتهجة من قبل منظمات الأعمال؛
- 2- ضرورة تبني المؤسسات الاقتصادية لثقافة الشفافية وأخلاقيات العمل بشكل يسمح لها من تقليل الممارسات الفاسدة كالرشوة والغش والتهرب الضريبي؛
- 3- رفع مستوى الوعي بأهمية أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية وهذا لتعزيز الرؤية المستقبلية لدى موظفيها وزبائنهم؛
- 4- من الضروري وضع خطة متكاملة لثقافة المنظمة التي يمكن أن تنتهجها لتستطيع تطبيق وممارسة أبعاد المسؤولية من جانب وأبعاد أخلاقيات العمل من جانب آخر؛

- 5- ضرورة التزام المنظمة بتطبيق العديد من القواعد الخاصة بأخلاقيات العمل كتسريب المعلومات وعلاج السلوكيات السلبية للعاملين وتطبيق الإجراءات العادلة في تنفيذ القوانين والتعليمات الخاصة بالعاملين والعمل فضلا عن المحافظة على حقوق العاملين وخاصة مكانتهم وسمعتهم وولائهم للمنظمة لأنها جزء من المجتمع؛
- 6- إصدار مدونة لأخلاقيات يتم من خلالها تحديد ما هو أخلاقي وما هو غير أخلاقي، وذلك حسب البيئة الاقتصادية؛
- 7- إصدار قوانين تشجيعية للمؤسسات التي تحترم أخلاقيات الأعمال، وقوانين أخرى ردعية لمخالفين؛
- 8- الحرص على نشر اللوائح والمدونات الأخلاقية داخل التنظيمات؛
- 9- إيجاد حوافز مادية ومعنوية أو وظيفية للمتميزين في الأداء مصحوبا بمستوى عالي من الأخلاق، إضافة إلى ضرورة معاقبة من يخترق المنظومة الأخلاقية.

الهوامش

- ¹ - Rue, L.W. & Byars, L.L., Management, Irwin, Homewood, Illinois. 1989, P4.
- ² - Hellriegel, D. & Slocum, J. (1996), Management, 6th ed., Addison Wesley Longman Inc., New York-U.S. A, P146.
- ³ - د.عاصم الأعراي، دراسات معاصرة في التطوير الإداري دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، 1995، ص297-299.
- ⁴ - حرموش عادل، العنز سعد، أخلاق الإدارة وإدارة الأخلاق، بحث مقدم للمؤتمر الأول للإدارة، الأردن، جامعة أربد، 2000، ص21.
- ⁵ - توم بيترز، ثورة في عالم الإدارة، ترجمة محمد الحديدي، الدار الدولية للنشر والتوزيع القاهرة، الجزء الثاني، 1995، ص570.
- ⁶ - بيتر ف. داركر "الإدارة"، ترجمة اللواء محمد عبد الكريم، القاهرة الدار الدولية للنشر والتوزيع، 1998م، ص488.
- ⁷ - حرموش عادل، العنز سعد، مصدر سابق، ص21.
- ⁸ - المعاني، احمد، إسماعيل وآخرون، " قضايا ادارية معاصرة" دار وائل للنشر عمان، 2011، ص365.
- ⁹ - تشارلز وجاريت جونز "الإدارة الاستراتيجية"، دار المريخ للطباعة والنشر، الرياض، 2001، ص112.
- ¹⁰ - محمد عبد الفتاح ياغي، "الأخلاقيات في الإدارة"، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان- الأردن، 2012، ص106.
- ¹¹ - طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، ص 139-147.
- ¹² - منصور العور، المسؤولية المجتمعية للمؤسسات ماهيتها وركائزها الخمسة، موقع رسالة التميز www.excellencemag.org.
- ¹³ - طاهر محسن المنصور الغالي، د. صالح مهدي محسن العامري، مرجع سابق، ص47.
- ¹⁴ - المرجع السابق.
- ¹⁵ - محمد فلاق، مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحقيق ميزة تنافسية مستدامة في منظمات الاعمال "دراسة ميدانية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية الحاصلة على شهادة الايزو 9000"، مذكرة دكتوراه علوم اقتصادية، تخصص إدارة أعمال، جامعة الشلف، ص 30-31.
- ¹⁶ - united nation أخلاق العمل/76 عن (45-69)، 1990.
- ¹⁷ - عصام بن عبد المحسن الحميدان " أخلاقيات المهنة في الإسلام وتطبيقاتها في أنظمة"، العربية السعودية، العبيكان للنشر، ص141.
- ¹⁸ - نجم عبود نجم، باسم المبضين، "اخلاقيات الإدارة دراسة ميدانية في مجموعة من المنظمات الأردنية"، المجلة العلمية العدد 1، 2010، ص175.
- ¹⁹ - دليل الممارسات الأخلاقية للإداريين ضمن فعاليات مشروع CIQAP، 2010، ص6، 7. من الموقع <http://WWW.AGRI.ZU.EDU.EG>
- ²⁰ - نجم عبود نجم اخلاقيات الإدارة في عالم متغير، مرجع سابق، ص75.

²¹ - Griffin Ricky management 7th ed., Houghton mifflin company, new york, u s a. p 108.

²² - John O. Okpara, Can Corporate Ethical Codes of Conduct Influence Behavior? An Exploratory Study of Financial Managers in a Developing Economy, 2003, 18.