

أخلاقيات العمل وإشكالية الممارسة في المؤسسة الجزائرية

أ.

أ. يعقوب سالم - بسكرة - الجزائر

د. زرفة بولقواس بسكرة - الجزائر

Yakoub.salem@yahoo.com

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى عرض وتحليل أهمية أخلاقيات العمل في المؤسسات عموماً من منطلق الفضائح والأزمات الأخلاقية التي مست كبريات المؤسسات في العالم، هذه الممارسات غير الأخلاقية أوضحت الانسياق الطوعي للرؤساء والمرؤوسين نحو الماديات والغرق في مستنقع الحيل القانونية، وتكريس مذهب الغاية تبرر الوسيلة.

كما تهدف الدراسة أيضاً إلى تحليل خاص لواقع أخلاقيات العمل بإشكالاتها الظاهرة للعيان والضاورة عن المشاهدة في المؤسسة الجزائرية الاقتصادية والإدارية عبر سيرورتها التاريخية بصورة مقتضبة وهادفة، والوقوف على سبل تفعيلها على أساس قابلية أخلاقيات العمل للتعديل والتبديل والزيادة والنقصان، طالما تدخلت تحت سيطرة إرادة الإنسان وتتفاعل مع التطورات الحاصلة في البيئة الخارجية للمؤسسات.

الكلمات المفتاحية: أخلاقيات العمل، المؤسسة.

Work ethiks and the problematic of practice in the Algerian institution.

Abstract :

This study aims to present and analysis the importance of working in institutions général because the ethics crises leading institutions in the world touched, And unethical practices have become through voluntary heads and subordinates toward materialism and legal breach.

The study also aims to special analysis of the reality of the work ethic in the Algerian institution in a successful manner, and research on the mechanisms of activation.

Keywords: Work ethiks, institutional.

مقدمة:

يعد موضوع أخلاقيات العمل من الموضوعات الهامة، والتي أخذت الحاجة إليها تتزايد بسبب تزايد الفضائح الأخلاقية، وتراجع النظم القيمية، إذ تكاد تكون أخلاقيات العمل القضية الصعبة والمهمة في المؤسسات على اختلاف نشاطاتها، وهذا لارتباطها الوثيق بأداء العمل، والذي بدوره يعطي مؤشرا هاما على مدى نجاح أو تفوق هذه المؤسسة على تلك. ومما لاشك فيه أن الأخلاقيات في كل مجتمع هي نتاج تطوره التاريخي، لذا فهي ضرورية في تكوين المجتمع واستقراره، خصوصا فيما يتعلق بالتمييز بين ما هو جيد و سيء، وما هو صواب وخطأ.

غير أن الإشكال المستند إليه في تبرير الأخطاء التنظيمية، هو أن المؤسسات في الوقت الراهن تعمل تحت وقع ضغوط عدة نتيجة التغيرات السريعة، والتي جعلت العديد منها في منافسة شديدة، هذا الواقع وغيره ساهم بدوره في وضع العديد من المؤسسات في مأزق أخلاقي تجاوزت فيه مسؤولياتها الاجتماعية، ولذا فالضرورة تلح الالتزام بأخلاقيات العمل كونها مبادئ معيارية، وليست نظرية أو أسلوب يعطي وصفا لأحكام معينة، وانطلاقا من أهمية الالتزام بأخلاقيات العمل، ودورها في تعزيز الأداء والتأثير الإيجابي في موقف المؤسسات الأخلاقي تجاه موظفيها وأجهزتها، فإن المؤسسات اليوم مطالبة إلى تنظيم أعمالها وفقا للرؤى الأخلاقية والعمل على إرساء دعائم الولاء للعمل من منظور قيمي وأخلاقي.

والمؤسسات الجزائرية الاقتصادية والإدارية ليست في منأى عن ذلك لطالما عانت الفشل في تحديد أنماط التسيير المناسبة والذي انعكس بدوره أداء العمل الإنتاجي والإداري، وهو ما ولد انحرافات في ممارسات منتسبها رؤساء ومرؤوسين كل على مستواه، خصوصا أن ما يؤسف له أن بعض المدراء- الرؤساء- يعتمدون على أصحاب الوشاية والتجسس ونقل الأخبار عن الموظفين الآخرين، مما يشجع على انتشار الخلق الرديء ويؤدي إلى اتساع الوباء الأخلاقي في المؤسسة، رغم أن الأصل في مهمة المدير أن يتخلى عن أي خدوش أخلاقية تتعلق بشخصه أو بعمله، والمعضلة الأخرى في المؤسسات الجزائرية، أنه كلما ارتفعت مرتبة موظف معين، إلا وخفت أو انعدمت المراقبة عليه، وهذا قد يؤدي بالبعض منهم إلى العزف على الأوتار غير السليمة، إلى، كل هذا وغيره أدى إلى إذكاء روح الأنانية وتفجير بؤر الصراع وتعظيم الربح والمنفعة الخاصة. ومعالجة لواقع الإشكالات التنظيمية المختلفة التي تواجهها المؤسسات الجزائرية، سنتطرق الدراسة إلى تشخيص عموميات هذه المعضلة، وصولا إلى حلول لتفعيل الالتزام بأخلاقيات العمل.

المفاهيم الأساسية:

على غرار أغلبية المفاهيم في العلوم الاجتماعية، فإن مفهوم أخلاقيات العمل لم يحظى بتعريف موحد ودقيق على أساسه يمكن تحديد ممارسة السلوك الأخلاقي في العمل، ويمكن تطبيقه على كل من له علاقة بالمؤسسة رؤساء كانوا أو مرؤوسين، ونفس الشيء يقال عن المؤسسة، وإن كانت بحدّة أقل. ولذا سيتم التطرق إلى المفهومين بما يتوافق وأهداف الدراسة.

1- مفهوم أخلاقيات العمل:

لقد تعددت الرؤى التي تناولت أخلاقيات العمل، وقد يرجع سبب ذلك إلى اختلاف المدارس المنشغلة بالموضوع من جهة، وإلى تعقد الأسباب الموجهة للعمل في المؤسسات الحالية من جهة أخرى، ومن التعاريف التي تطرقت إلى أخلاقيات العمل نذكر:

تعرف أخلاقيات العمل بأنها " تلك المبادئ والقيم الخلقية التي يتحلّى بها العاملون، أثناء تأديتهم أعمالهم وواجباتهم الوظيفية والمهنية، وأثناء تعاملهم مع المستفيدين من أفراد أو جماعات أو تنظيمات أو مجتمعات في إطار المستويات والخدمات المتاحة في المجتمع"¹. إن هذا التعريف قد نبه إلى أن الأعمال الوظيفية تحتم تطبيق، القوانين والمبادئ التي تؤدي بالضرورة إلى انعكاس ايجابي ألا وهو تحقيق التوافق والانسجام بين كل الفئات المتعاملة مع المؤسسات سواء الداخلية أو الخارجية.

كما تعرف أيضا بأنها "مجموعة القواعد والأسس التي يجب على المهني التمسك بها والعمل بمقتضاها، ليكون ناجحا في تعامله مع الناس، ناجحا في مهنته، مادام قادرا على اكتساب ثقة زبائنه، والمتعاملين معه من رؤساء ومرؤوسين"².

إن هذا التعريف ينحى اتجاه التمسك بالسلوكيات والأساليب الأخلاقية التي يجب انتهاجها و التي تتعكس بكل تأكيد على الممارسات الوظيفية للمؤسسة.

انطلاقا مع مما ورد نجد أن أخلاقيات العمل تمثل بمدى التزام الموظف بواجباته الوظيفية، كما حددها له القانون ضمن القيم والمثل الأخلاقية الايجابية، التي تمكن من دعم الظواهر الايجابية ودحر الظواهر السلبية تحت ظل المصلحة العامة، وبالتالي ضمان سلوك ملتزم بالجوانب الأخلاقية والقيمة المعبرة عن الثقة والشفافية والابتعاد عن التمييز والمراوغة والصدق، حيث يؤدي التمسك بأخلاقيات العمل إلى نتائج مرضية للمؤسسة وفق وسائل مشروعة وأدوات محددة تحقق التقدم ومواكبة حركة التطور.

1.1 مفهوم المؤسسة:

هي تنظيم اجتماعي منظم بوعي له حدود واضحة المعالم، يعمل وفق أسس معينة لتحقيق مجموعة من الأهداف، خاضع لملكية عامة أو خاصة، ونشاطه ضمن القطاع الاقتصادي أو الإداري.

2- أهمية أخلاقيات العمل:

تبرز أهمية أخلاقيات العمل في المؤسسات، بأنها تعطي قيمة للمجتمع ككل من خلال التزام المؤسسات بمسئولياتها الاجتماعية، هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى تحسين حياة الأفراد داخل المؤسسات من خلال النظم الأخلاقية التي تنتهجها، لذا فإن أهمية أخلاقيات العمل في المؤسسات تتضح من خلال النقاط التالية:

- إن كفاءة وفعالية أداء الأعمال يقوم على أساس القيم والمعايير الأخلاقية، كما أن المعايير الأخلاقية تراقب السلوك وترسخ الحالات المرغوبة في المؤسسة.³
- المحافظة على خصوصيات الأفراد وتنمية جانب الالتزام لديهم والمطالبة بإحلال القيم بدلا من اللوائح للارتقاء بها والتدريب عليها، وهو ما يعزز من سمعة المؤسسة على جميع الأصعدة سواء على البيئة المحلية والإقليمية والدولية، كما يؤدي أيضا إلى مردود ايجابي للمؤسسة.
- إن الاهتمام بأخلاقيات العمل في موقع العمل يساعد العاملين بالشعور بالثقة الكاملة والأمان داخل وخارج عملهم.
- قد تتكلف منظمات الأعمال-المؤسسات- كثيرا نتيجة تجاهلها للالتزام بالمعايير الأخلاقية وهنا يأتي التطرف الأخلاقي ليضع المؤسسة في مواجهة الكثير من الدعاوي القضائية بل والجريمة في بعض الأحيان، خاصة إذا ما تمادت المؤسسة وأخذت تركز كثيرا على مبدأ الرشد والنموذج الاقتصادي بعيدا عن التوجه الاقتصادي الاجتماعي الأخلاقي⁴.
- تسهل عملية صنع القرار وتحقق احترام كل الأطراف سواء من داخل أو خارج المؤسسة.
- يشكل المناخ الأخلاقي المرآة العاكسة لخفايا عمل وممارسات سلوكية داخل المؤسسة، وخاصة الجوانب الضمنية غير الملموسة منها، وبالتالي هذه المرتكزات الأخلاقية تشكل الوعاء الحيوي لتصميم المؤسسة وتغيير سلوكها وسلوك إدارتها، وكذلك تعزيز روح الالتزام الأخلاقي لمختلف مفردات العمل⁵.
- إن التزام المؤسسة بالعديد من المعايير الأخلاقية في إطار الإنتاج والتوزيع والاستهلاك والانسجام والاعتراف بالخصوصيات والعمل الصادق والثقة المتبادلة، ودقة وصف المعلومة هو الذي يضمن الحصول على الشهادات العالمية، مثل الإيزو وجوائز الجودة الشاملة.

3- مصادر أخلاقيات العمل:

إن مصادر أخلاقيات العمل متعددة ويمكن حصرها في التالي:

3-1- المصدر الديني: قدم الدين للإنسانية جمعا مختلف الطرق السليمة في تعامل الأفراد مع بعضهم، فلم يترك صغيرة ولا كبيرة إلا أحصاها، حيث تعرض للعدل والاستقامة، والطاعة، والمعاملات في البيع والشراء والعقود وإبرام المعاهدات، وترشيد الاستهلاك والنفقات، كما حث على النزاهة في التعامل مع الآخرين، وكذا أمر بتجنب الغش وتحريم الرشوة...، كما يعتبر المصدر الحقيقي للمسؤولية الشخصية، والتي تتبع منها الرقابة الذاتية.⁶

ولعل من ابلغ ما يدل على مكانة الأخلاق باعتبارها مصدرها لأخلاقيات العمل، مكانة الأخلاق وعظم درجتها وأهميتها الكبرى في دين الإسلام قال النبي صلى الله عليه وسلم: (إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق).
3-2- المصدر السياسي: ويقصد به النمط السياسي الذي يسود المجتمع ويسيره وينعكس على أخلاقيات العمل، فإذا كان النظام السياسي ديكتاتوري يشجع على القيم البالية، فإنه سينعكس سلبا على توجهات الأفراد في المؤسسات والعكس صحيح، إذا كان يؤمن بالتعددية والمشاركة والحوار فإن التأثير سيكون ايجابيا و بالتأكيد في قيم الأفراد وقناعاتهم المهنية.

وبالتالي فإن "تمط السلوك سواء أكان أخلاقيا أم غير أخلاقيا، فإنه سيتأثر بطبيعة وخصائص البيئة السياسية مع ملاحظة أن حساسية الموظف تجاه النظام السياسي السائد، سواء كانت خوفا منه أو احتراماً له تعتمد في الأساس على طبيعة هذا النظام السياسي وخصائصه"⁷.

3-3- المصدر الاجتماعي: تعتبر البيئة الاجتماعية التي يعيش فيها الفرد والتمزج بين قطاعات المجتمع المختلفة من خلال عادات وتقاليد وأعراف وقيم من أهم مصادر الاختلافات التي تؤثر في إدارة وفي مستوى التعامل بين المواطنين والجمهور من جهة وبين الموظفين أنفسهم داخل المؤسسة من جهة أخرى⁸

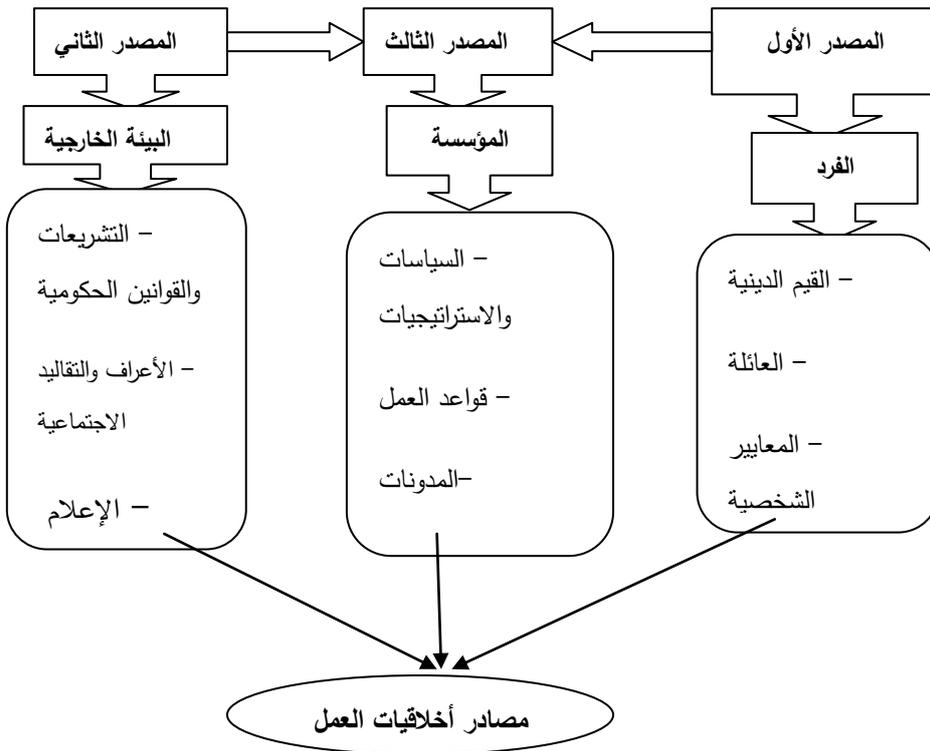
فنمط العيش وممارسات الحياة الاجتماعية وما يحملوه أفرادها من قيم وعادات وأعراف ومعتقدات سواء كانت العادات والتقاليد أمراضا اجتماعية أم قيما وتقاليد ايجابية، تؤثر في السلوك المهني وبالتالي ستتشكل أخلاق إما ايجابية أو سلبية داخل العمل مما قد تؤدي إلى صراع داخل التنظيم.

3-4- المصدر الاقتصادي: تتحكم الظروف الاقتصادية السائدة في المجتمع في جميع أفرادهم ومن بينهم المهنيون والإداريون، إذ أن الظروف الاقتصادية الصعبة، تدفع بأفراد المجتمع غالبا إلى أنماط من السلوك بعيدة عن المعايير الخلقية⁹. ومما لاشك فيه أن الشخص الذي يعيش في ظروف اقتصادية معيشية مريحة تضمن له العيش الكريم ، من المتوقع أن تكون أخلاقياته في العمل سليمة، والعكس من ذلك فالشخص الذي يعيش وضع متردي قد يتوقع منه مظاهر

وسلوكيات سلبية كالغش واستغلال الوظيفة وغيرها، لكي تضمن لها العدول وتحقيق ما يحاجه نتيجة نقص وتردي الحالة الاقتصادية التي يعيشها.

3-5- المصدر التنظيمي: ويقصد به تلك القوانين والأنظمة والتشريعات التي تضعها الدولة أو المنظمات الخاصة أو بالأحرى هي " البيئة التنظيمية التي يعمل فيها الفرد بكل ما فيها من قوانين ولوائح وأنظمة وقيم وتقاليد و تحدد سلوك العاملين فيها وتوجه مسارهم ¹⁰. والشكل التالي يوضح المصادر الأساسية لتشكيل أخلاقيات العمل.

شكل رقم: 1



المصدر: ظاهر منصور محسن الغالبي، إدارة استراتيجيات منظمات الأعمال المتوسطة والصغيرة، ط1، الأردن: دار وائل، 2005، ص 106.

4- ركائز أخلاقيات العمل:

لقد كثر الحديث عن أخلاقيات العمل وازداد الاهتمام بها في الآونة الأخيرة بشكل لافت للنظر وهذا نتيجة تراجعها عن منظومة القيم السلوكية التي لا بد أن يتعامل معها بلا أدنى شك أو تحيز مع الأفراد في المؤسسة أي كان نوعها وحجمها ، ولذا فان ذلك يتطلب التمتع بقدر واسع من الأخلاق و الأعراف الممكنة للتفاعل مع الآخرين، ومن ثم التركيز على بناء تلك القيم الجوهرية والثقافة الخاصة بالمؤسسة المهنية وتصبح سلوك موحد يتعامل معه العاملين ويلتزم بها .

الأعضاء وتستند إليها الهيئة الإدارية معهم. ويغض النظر عن العمل المزاوول تعتبر أخلاقيات العمل صفات أخلاقية عامة مرتبطة بالفرد أينما كان موقعه ومهما كانت ديانتها، ومن بين أهم هذه الركائز الأخلاقية ما يلي :

4-1- احترام الأنظمة والقوانين:

" إن السياسات والأنظمة ومجموعة مبادئ الأخلاق تشكل قوى مهمة في تشكيل أخلاقيات الأعمال والتي من شأنها توجيه السلوك بالاتجاه الذي قد يعزز أو يضعف أخلاقيات الأعمال"¹¹

ومنه حري بأبي مؤسسة تشريع موثيق تنبثق عنها مجموعة قوانين وأنظمة وتعليمات تلزم الموظفين بتلك القوانين والتعليمات والإجراءات ، بهدف الحفاظ على طابع السيادة العامة داخل المؤسسة، مع ضرورة أن تتصف هذه القوانين بالمرونة والتطوير وتماشى مع متطلبات العمل وظروفه ولا يخفى على الإدارة إشراك الإداريين والفنيين في وضع هذه القوانين والتعليمات كي تضمن تكاملها وتوافقها.¹²

وعليه فاستنادا لما تقدم يكون الرئيس والمرووسين في أي مؤسسة خاضع لأوامر التعليمات، لأن في ذلك واجب الطاعة واحترام الذات والمؤسسة كشخصية معنوية.

4-2- احترام قيم وعادات المجتمع:

تعتبر أخلاقيات العمل في الأساس هي مجموعة القيم والأعراف والتقاليد التي يبنى عليها المجتمع، ومن منطلق أنها تلك القواعد والمعايير التي يمكن للفرد التمييز بين الصواب والخطأ، فهي تشكل نمط من السلوك الفردي الذي يعد انعكاس لما هو سائد في البيئة المجتمعية، وهذا ما ينقله الأفراد نتيجة تفاعلهم في مؤسساتهم، وبالتالي نجد العادات والتقاليد والقيم، قد أدت دور أساسيا في بناء وتشكل الممارسات الأخلاقية التي يمارسها العامل يوميا.

وجديد بالذكر أن العالم بات يبحث عن القيم والأخلاق في مجال الأعمال بكافة أشكالها في ظل الأزمت العاصفة التي أطاحت ببعض الشركات العملاقة نتيجة عدم الالتزام بأخلاقيات الأعمال في ممارستها وفي معظم القطاعات، وحدث تحول في مفاهيم الكفاءة وأهداف الشركات، وأصبح الهدف الأخلاقي جنبا إلى جنب مع هدف تعظيم الربح حيث يلتقي الجانب المادي مع الجانب الروحي المشكل لطبيعة الإنسان.¹³ وفي كل ما تقتضيه المنظومة الأخلاقية من قيم العمل وتأخذ الصورة الصحيحة والانسجام بين قيم الموظف وقيم مؤسسته الطريق الصحيح، يتجلى هدف واحد هو السمو بالمهنة لدرجاتها الأعلى.

4-3- الرقابة الذاتية:

" إن من أهم عناصر أخلاقيات المهنة الضرورية في الوقت الحاضر استشعار المسؤولية، فالموظف لا بد أن يستشعر حجم مسؤوليته أمام الله والناس وأن يحرص على القيام بحق هذه المسؤولية العظيمة"¹⁴. والمنتجع لحركة التطور و التطوير في جميع المؤسسات وما صاحبها من تطور تكنولوجي هام على أعلى مستوى، يلاحظ بأن أجهزة المراقبة المتطورة مازالت عاجزة

عن الوصول إلى الحد من مظاهر الإشكالات التنظيمية ، وهذا يستدعي صحوه الضمير في السر والعلن والمتمثل في الرقابة الذاتية التي تحول دون وقوع الخلل والانحراف، وبالتالي ضمان الأمان والأمن ضد كل الممارسات السلبية الناجمة عن عمل ما.

4-4- أخلاقيات سلوكية :

يجب على الموظف والعامل أن يكرس وقته لخدمة المؤسسة التي يعمل بها وأن يعمل كل جهده لصالح المصلحة العامة والابتعاد عن المصالح الشخصية التي بالتأكيد ترجع بالضرر على مؤسسته، كما أم الانهماك في القضايا المشبوهة يعد عملا غير أخلاقيا.

إن العمل وأداء الواجبات الوظيفية بكل دقة وإخلاص، يعتبر أمانة في عنق الموظف والعامل وعلى جميع المستويات الإدارية الكلية أو الجزئية.

4-5- الإخلاص والثقة في العمل:

يجب أن يجسد العامل أو الموظف جميع الفضائل العامة ومنها الإخلاص والثقة اللذان يعدان وجهان لعملة واحدة فالثقة بين الرئيس ومروؤسيه تضمن العلاقة القوية التي تتصف بالعدالة القائمة بينهما كل له حقوق وواجبات له وعليه، وهو ما حثت عليه الأنظمة الإدارية المعاصرة على الإلتقان والإبداع في العمل.

" لا ينجح عمل ما لم يكن صاحبه مخلصا وغيورا على ما بين يديه ولا يضيع شيئا من أملاك المؤسسة، ولا يهدر وقتا لعمله الخالص لان الإخلاص في العمل إخلاص للوطن أولا " ¹⁵

5- واقع أخلاقيات العمل في المؤسسات الجزائرية:

إن تحليل واقع أخلاقيات العمل في المؤسسة الجزائرية بشقيها الاقتصادي والإداري، لا يمكن أن يتم إلا ضمن التتبع التاريخي لتطورها، والذي شهد هو الآخر إنفراجات وإرهاصات في العديد من المحطات، مثلت دافعا محفزا أمام العديد من الموظفين والعمال، كما شكلت حاجزا أخلاقيا أيضا للبعض الأخر، والسبب في ذلك تقاطع كل من الظروف الخارجية والداخلية للمؤسسة، ومن الأسباب ذات التأثير السلبي في

ممارسة العمل في المؤسسة وفق تطورها التاريخي، أي من التسيير الذاتي إلى اقتصاد السوق نقتضب التالي:

- جهل العامل لأسس التسيير وضعف ثقافة التنظيم لديه.
- التوظيف لم يراعى فيه شروط التكوين.
- فشل أجهزة الرقابة الداخلية والخارجية في تأدية وظائفها.
- تهميش الإطار.
- التضخم المفرط للعمالة.
- تعدد مراكز اتخاذ القرار.
- عجز التصور وفشل في تحديد أنماط التسيير.
- تأثير المسيرين بنماذج التسيير المستوردة.¹⁶
- ضبابية رؤية تحويل الملكية من القطاع العام إلى القطاع الخاص.
- تعظيم الربح وبروز المنافسة.

وبهذا فإن أهمية أخلاقيات العمل أصبحت ضرورية نتيجة الاختلالات الحاصلة، ولذا فإن الالتزام بها سيكسب المؤسسة الاقتصادية الجزائرية سمعة على صعيد البيئة المحلية و الإقليمية وحتى الدولية، وهذا الوضع سينعكس على مردودها ونسبة أرباحها، كما سيعطيها ميزة تنافسية.

والحال ذاته فيما يخص الإدارة الجزائرية ، التي ارتبط تسييرها بالنظام الفرنسي من جهة ومن جهة أخرى بالمخلفات التي أوجدها التطور التاريخي للنظام السياسي والاجتماعي، إذ تميزت بالكثير من الانحرافات التي تتنافى وأخلاقيات العمل الإداري ومنها: "وعدم وضوح القرارات والتباطؤ في أداء العمل ، أدى إلى روتين إداري الذي نجم عنه إهمال الخدمة العامة ، وبالتالي انعدام تلك الثقة بين المواطن والإدارة والتذمر المستمر للمواطن من سلوك وانحرافات الموظفين في قطاع الإدارة الجزائرية "زاد على ذلك التباطؤ الشديد في تطبيق التشريعات التنظيمية وافتقاد الإبداع والتخلي بصفة الإخلاص، وهذا ما اثر على نجاح المخططات الموجودة في تسيير الموارد البشرية ، ونذكر بالخصوص غياب الانسجام في الإدارة العامة وعدم وجود سياسية رشيدة"¹⁷.

كل هذه الممارسات غير الأخلاقية برزت رغم أن القانون ضمن للموظف حقوقه، كما ضبط له واجباته، غير أن غياب التأطير الأخلاقي والعلمي أوجد عند الفاعلين الإداريين تحول مجال المسؤولية المحدودة إلى سلطة مطلقة نجم عنها عدة مظاهر سلبية على مستوى كل من المؤسسة- الإدارة- والجمهور منها: 18

على مستوى المؤسسة:

- تجميد قدرات الشخص وحصرها في عمل متكرر بفعل التخصص الإداري.
- كبر حجم المؤسسة يؤدي إلى ضياع الموظف وعدم إشباع رغباته النفسية والاجتماعية.
- التمسك بالقوانين والأنظمة وعدم التأقلم مع محاولة أي اصلاح أو تغيير .
- استغلال مستوى المسؤولية وحجم السلطة لأغراض ذاتية.
- تضخم كبير في حجم القوانين والمراسيم وعدم قدرة الفاعلين على فهمها وممارستها.
- تقليص من حجم العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة.

علاقتها مع الجمهور:

- الإدارة لا تلبّي حاجات المواطنين.
- أن النمو البيروقراطي الناتج عن الإصلاحات لا يأخذ بعين الاعتبار الخدمة العمومية التي يقدمها للمواطن بقدر ما يحاول أن يثبت جذور السلطة القانونية.
- إن المواطن يشكو من الإجراءات الشكلية المعقدة خلال تعامله مع المصالح المعنية بفعل تضخم القانون ونقص الثقة.
- التماطل والتباطؤ في تأدية الخدمة العمومية وتحويل القضايا من مؤسسة إلى أخرى.

إن التغيير الحاصل في المنظومة السياسية والاقتصادية، أصبح يتطلب وجود أخلاقيات عمل مهنية مضبوطة ومقننة وفق اطر تنظيمية وتشريعية توجه المسار القانوني للأخلاقيات في المؤسسة الجزائرية، وهذا ما يؤسس التخلي عن الطابع التقليدي وتنمية روح التجديد التي تراعي مسايرة البيئة الخارجية والداخلية وطبيعة تكوين الفرد الذي هو أساس المنظومة الأخلاقية . فالموظف أو العامل هو مرآة المؤسسة، لذا يجب أن يكون قدوة لزملائه ولجمهور مؤسساته، لكي يتحقق الهدف المنشود، وبالتالي الوصول إلى أخلاقيات عمل سليمة يمكن أن تطبق كونها رغبة ذاتية وليست خوفا من القانون، للوصول إلى الرقابة الذاتية التي نجحت بها الإدارة اليابانية.

6- التدابير المعرفية لإرساء أخلاقيات العمل في المؤسسة الجزائرية:

إن إشكالات الممارسات الأخلاقية وغير الأخلاقية تبقى دائما موجودة ولا يمكن إزالتها بسهولة، بسبب كون الإطار المحدد للعمل ، لا يمكن تحديده بوضوح ودقة، ويعود عدم الالتزام هذا إلى عدة أسباب أهمها الظروف الاقتصادية والاجتماعية والمهنية الصعبة من جهة وهشاشة مرجعيات الموظفين من جهة أخرى، وفي كل الأحوال فإن جوانب التفكير الناقد والجهد المبذول من قبل المرؤوسين للتأكد من القرارات والمواثيق التي تضمن الممارسة الأخلاقية الفعالة والتي تعد أمرا مهما في تحسين العمل، والحديث عن التدابير المعرفية لإرساء أخلاقيات العمل يعد ضرورة أنية في المؤسسة الجزائرية للحد من الانحرافات الموجودة بها، كما أنه لا توجد نماذج أو صفات جاهزة يتم قياس السلوك عليها دائما، وإنما

الأمر مرتبط في كثير من الحالات بالنوايا الحسنة والرغبة الصادقة ، ولتحديد التدابير والطرق المعرفية التي تساهم في الالتزام بأخلاقيات العمل الوظيفي يمكن إدراج بعض التدابير منها:¹⁹

- إدراك الأولويات الأخلاقية لكل عمل ومهنة وترتيبها حسب الأهمية.
- وضع أبواب خاصة عن أخلاقيات كل مهنة ضمن الشعارات والنظم واللوائح، سواء في المؤسسات العمومية أو الخاصة وإطلاع جميع العاملين عليها وإلزامهم بها.
- اختصار التعليمات الأخلاقية لتسهيل فهمها وتثبيتها.
- صياغة أخلاقيات العمل بطريقة حية ملموسة.
- تقوية الرقابة الذاتية.
- استعمال الوسائل التثقيفية والإعلامية.

يتضح من هذه التدابير أن الدراية الأخلاقية لكي تصبح حاضرة في الوجدان الشخصي والمهني للعامل والموظف، لا بد من ترسيخها نظريا ومعرفيا، لتحويل المبادئ والشعارات والأفكار من شيء عابر إلى شيء ثابت. فالعامل والموظف إذا عرف كل منهم ما يجب عليه القيام به ، دون أن يعرف ما يجب أن يتصف به من أخلاق، وقع الخلل وتعثرت الأعمال، ولذا فالرقابة الذاتية من أهم وأنفع الوسائل لتقويم العمل، لأنه مهما كانت قوة النظام والأحكام الجزائية والقضائية، فإنها قليلة الجدوى مع انعدام مبدأ الرقابة الذاتية.

ومن الذي سيمنع موظفا من أخذ الرشوة أو اختلاس مال المؤسسة، مالم يكن هناك وازع داخلي من ذاته. دون نسيان أهمية وسائل الإعلام في إرساء أخلاقيات العمل.

7- السبل العملية لتفعيل أخلاقيات العمل بالمؤسسة الجزائرية:

بما أن المؤسسة الجزائرية لا تعمل في فراغ وإنما في بيئة حية ومتفاعلة، فلا بد لها أن تأخذ قيم هذه البيئة ومحدداتها الأخلاقية بعين الاعتبار، دون التنصل من القوانين التنظيمية والعمل على تفعيلها واقعيًا، ومن السبل التي يمكن أن تفعل بها أخلاقيات العمل بالمؤسسة الجزائرية نذكر:²⁰

- الاهتمام الدقيق بأخلاقيات النخب القيادية.
- بناء المطالب الأخلاقية للعمل على الصدقية.
- ربط أخلاقيات العمل بالعواطف الموجودة في الإنسان.
- توطئ أخلاقيات العمل من خلال التقدير.
- وضع عقوبات رادعة لمن يرتكب مخالفات أخلاقية من الموظفين والعمال.
- تحسين النظام الرقابي المعمول به في المؤسسات.
- إيجاد حوافز خاصة بأخلاقيات الوظيفة على مستوى جميع المؤسسات وهذا باحترام حقوق ومصالح الآخرين، وهو ما يؤدي إلى زيادة الثقة بالمؤسسة وتحقيق الشفافية في تنفيذ الأعمال الموكلة للموظفين أو للعاملين.
- إعادة النظر في المواثيق الأخلاقية والمدونات لبعض المؤسسات الجزائرية وإعادة تفعيلها وتكييفها وفق المستجدات الحديثة التي تواجهها هذه المؤسسات باختلاف قطاعاتها.
- وضع لجان للمتابعة والتقييم وترشيد الممارسات التأديبية التي من شأنها تدعيم أخلاقيات العمل، وهذا مع ضمان التحديد الواضح لسلطات الموظفين والإداريين وعدم تداخل الوظائف.
- يستنتج من السبل العملية لتفعيل أخلاقيات العمل بالمؤسسة الجزائرية، أن الاعتماد على الإعداد الأخلاقي يعد آلية تفعيلية، طالما يركز على تعميق مبدأ الخدمة العامة ويؤسس لقيم اجتماعية إيجابية.

الخاتمة:

مما لا شك فيه أن نجاح المؤسسة الجزائرية يتطلب الارتباط بأخلاقيات العمل وبالخصائص الداخلية المميزة للفرد، لأن أخلاقيات العمل لا توجد من تلقاء نفسها، بل تستوجب العمل لإيجاد المفقود منها وتنمية الإيجابي، وهذا ما يعتمد على رسوخ ثقافة التنفيذ، غير أن البيئة المؤسساتية في الآونة الأخيرة غير مستقرة، نظرا للتغيرات الحاصلة على المستويين المحلي والدولي، والذي ولد إفرزات عدة انعكست بطرق شتى على أخلاقيات العمل ، و نجم عنها صعوبة موقف الاختيار بين المبادئ القيمة الأخلاقية التي اكتسبها كل من العامل أو الموظف و بين التناقض في تطبيق القاعدة القانونية، ولهذا من الصعب على الموظف والعامل في كل هذه الحالات تحديد المنفعة العامة لتوجيه عمله في ظل غياب هذه المرجعيات الأخلاقية، وبالتالي فلا بد من تعزيز وترسيخ وتنمية الرقابة الذاتية والتي هي من المقومات المنطق عليها في كل الأعراف.

كما أن أخلاقيات العمل يجب أن تكون من المكونات الأساسية للتكوين الأولي في المؤسسات الجزائرية بمختلف قطاعاتها، وذلك من خلال إدخالها في محتوى البرامج والوسائل التعليمية، وهو ما يضمن الانعكاس الإيجابي لدى العامل والموظف للقضايا الأخلاقية وتجنب التصادمات مما يؤدي إلى ممارسات أخلاقية سلبية داخل المؤسسة.

الهوامش:

¹ الخطيب، عبد الرحمن: الأخلاق المهنية ومواثيقها، مكتبة الأنجلو المصرية، ط1 ، القاهرة، مصر ، 2010، ص11.

² - العزاوي، محمد عبد الوهاب: أخلاقيات الإدارة، دار الأيام للنشر والتوزيع، ط1، عمان ، الأردن ، 2003، ص15.

³ - جرادات ، ناصر محمد ، أبو الحمام ، عزام محمد : المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية للمنظمات، إثراء للنشر والتوزيع ، ط1 ، عمان ، الأردن ، 2013 ، ص 94.

⁴ - منصور الغالبي ، طاهر محسن ، محسن العامري ، صالح مهدي : المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال (الأعمال والمجتمع) ، دار وائل للنشر ، ط1 ، عمان ، الأردن ، 2005 ، ص 137.

⁵ - الخفاجي ، نعمة عباس ، الغالبي ، طاهر محسن : نظرية المنظمة مدخل التصميم ، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع ، ط2 ، عمان ، الأردن ، 2013 ، ص 60.

⁶ - كامل، مصطفى: إدارة الأعمال الدولية، مؤسسة لورد العالمية للشؤون الجامعية، البحرين، 2006، ص 436.

- 7- ديفيد ، العبرودي : إدارة منظمات الأعمال الخاصة ، المكتب العربي للمعارف ، ط1 ، القاهرة ، مصر، 2011 ، ص 535.
- 8- محمد موسى ، أحمد : إدارة الأفراد والموارد البشرية RH بين النظرية والتطبيق ، مكتبة الوفاء القانونية للنشر ، ط1 ، الإسكندرية ، مصر ، 2014 ، ص 253.
- 9- العزاوي ، محمد عبد الوهاب ، وآخرون : المرجع السابق ، ص 20.
- 10- المرجع نفسه ، ص 20.
- 11- ميدون ، إيمان : البعد الأخلاقي في التسويق ، دار هومة ، الجزائر ، 2015 ، ص 121.
- 12- خلف السكارنة ، بلال : أخلاقيات العمل وأثرها في إدارة الصورة الذهنية في منظمات الأعمال ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعية ، العدد الثالث والثلاثون ، العراق ، 2012 ، ص 381.
- 13- محمد أحمد ، سليمان ، سوسن ، عبد الفتاح : الرضا والولاء الوظيفي قيم وأخلاقيات الأعمال ، دار زمزم للنشر والتوزيع ، ط1 ، عمان ، الأردن ، 2011 ، ص 102.
- 14- قاصدي ، فايزة : أخلاقيات المهنة في مجال عقود الإدارية - دراسة مقارنة ، مركز الدراسات العربية ، ط1 ، مصر ، 2015 ، ص 275.
- 15- العزاوي ، محمد عبد الوهاب ، وآخرون : المرجع السابق ، ص 21.
- 16- Sidi Ali , Boukrami : Forme de marché et politique de l' entreprise, OPU, Alger, 1982, p13 ..
- 17- بوقنور ، إسماعيل : التنمية الإدارية ومعضلة الفساد الإداري ، دراسة حالة الجزائر (1991-2006) ، رسالة دكتوراه علم الاجتماع ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة الجزائر ، ص 201.
- 18- سعدان، علي : بيروقراطية الإدارة الجزائرية، المؤسسة الوطنية للنشر والتوزيع، 1980، ص 13.
- 19- بن ناصر الغامدي، سعيد: أخلاقيات العمل (ضرورة تنموية ومصالحة شرعية)، سلسلة دعوة الحق، العدد 2010، 242، ص 150.
- 20- المرجع نفسه، ص 143.