

مدخل لأخلاقيات الأعمال

تعد الأخلاق بمثابة الدعامة الأولى لحفظ الأمم و المجتمعات، فهي تتصل اتصالاً وثيقاً بالعملية التربوية، باعتبارها من أهم المبادئ والقواعد المنظمة للسلوك الإنساني، وتنعكس الأخلاق على التزام الفرد بمهنته، فالمهنة وسيلة بالنسبة للفرد لتحقيق التوافق النفسي والاجتماعي بما يعود ذلك بالنفع على الفرد والمجتمع.

1- مفهوم الأخلاق وأخلاقيات الأعمال:

يرتكز مصطلحي أخلاقيات العمل لمؤسسة ما على المبادئ والقيم الأخلاقية التي تمثل سلوك العاملين، وتنبثق الأخلاق المهنية في مجملها من الأخلاق العامة التي تعلمها الإنسان منذ بداية حياته من الأسرة والمدرسة والجامعة والأصدقاء و المجتمع، إذ هي بيان للقيم والمبادئ التي ينبغي أن توجه العمل اليومي الذي يقوم به الموظف العام.

1-1- الأخلاق والأخلاقيات

أولاً- الجانب اللغوي: يعود أصل الكلمتين إلى أصول يونانية ولاتينية ، والتي تعني "أخلاق" (Mœurs). فالأخلاق والأخلاقيات تعني من وجهة نظر فلسفة الأخلاق نفس مجال التفكير. فكلمة أخلاق دالة على كلمة "Morale" في اللغة الفرنسية و "Moral" في اللغة الانجليزية، وكلمة أخلاقيات دالة على كلمة "Ethique" في اللغة الفرنسية و "Ethic" في اللغة الانجليزية.

فالأخلاق : هي جمع خلق، هو الدين والطبع والسجية والمروءة. وحقيقة الخلق انه لصورة الإنسان الباطنية وهي نفسه وأوصافها ومعانيها المختصة بها.

ثانياً- الجانب الاصطلاحي: اختلفت وجهات النظر حول التعريف الاصطلاحي وهذا تبعاً لاختلاف الغايات.

• بالنسبة للأخلاق:

عرفها أبو حامد الغزالي: (الخلق، الخلق) أي حسن الظاهر والباطن، وهي مجموعة القواعد والمبادئ والقيم التي تعد الموجه الرئيسي لأفعال الفرد وسلوكياته من اجل التمييز بين ما هو مقبول او غير مقبول وفق المعايير الاجتماعية.

كما عرفها الإمام أبو الحسن المارودي: إن الأخلاق غرائز كامنة تظهر بالاختيار وتقهر بالاضطرار، وللنفس أخلاق تحدث منها بالطبع، ولها أفعال تصدر عنها بالإرادة فهما حزبان لا تنفك النفس منهما، أخلاق الذات وأفعال الإرادة، فأما أفعال الذات فهي من نتائج الفترة وسميت أخلاق لأنها تصير كالخلقة والأخلاق نوعين غريزية طبع عليها الإنسان ومكتسبة تطبع لها.

ومن خلال مجموعة التعاريف السابقة نستخلص أن الأخلاق هي شكل من أشكال الوعي الإنساني يقوم على ضبط سلوك الإنسان وتنظيمه في كافة مجالات الحياة الاجتماعية دون استثناء، في المنزل مع الأسرة في التعامل مع الناس في العمل وفي السياسة، وفي التعليم أو في الأمكنة العامة.

• بالنسبة للأخلاقيات: وقد تم تقديمها على أساس أنها:

- هي المسعى الذي يعتمد على القيم وليس على الأخلاق.

- مسعى شخصي يعتمد على قيم مدمجة.

وعموما تعرف الأخلاقيات على أنها: منهجية تطبيق الأخلاق بالاعتماد على قواعدها والحفاظ على مبادئها ، معايير ، فضائل ، قيم خلقية فردية أو جماعية متعلقة بالجهة التي ينتهي إليها (مركزية ، سياقية)، ديناميكية (تفاعلية).

ثالثا- الفرق بين الأخلاق والأخلاقيات.

وعموما اعتبرت الأخلاق مجموعة المبادئ والقواعد المتعارف عليها من قبل مجموعة من الأفراد التي تميز

بين الخير والشر، بينما الأخلاقيات تمس الجانب التعاملي أو التطبيقي للأخلاق.

وبين لنا الجدول التالي أهم الفروقات بين الأخلاقيات و الأخلاق، كالآتي :

الأخلاقيات	الأخلاق
- لها طبيعة أكثر لائكية - تحتوي على مفهوم المراقبة الآلية ، وتذهب إلى داخل الشخص -تحتل الايجابية والسلبية -تجعلنا نفكر ونحمل المرء مسؤولية	- لها دلالة دينية -تحتوي على مفهوم مراقبة مفروض من الخارج -تحتل الخير والشر -تسألنا عن خلق الوجبات

وكحوصلة لما سبق ، فيمكن اعتبار

الأخلاق ، هي كل القيم ، الفضائل ، القواعد، المعايير التي تميز الخير والشر، تكون أمره ناهية ،عالمية ملزمة مفروضة من قبل سلطة جماعة او مجتمع ما، لا تهتم بتوجيه سلوك ما ضمن سياق معين، فهي لا سياقية.

رابعا- أنواع الأخلاقيات :

- أخلاقيات المبدأ : وهي تقوم على القيم المطلقة والنهائية التي لا توسط ولا مساهمة ولا مبادلة فيها بين الصواب والخطأ .

- أخلاقيات الواجب : وهي تقوم على القيم النسبية فالوسيلة والأساس فيها ما هو محدد في بيئتها المحدودة فهي مفهوم تنظيمي قانوني بالنسبة للعاملين وهي ترتبط بالموازنة بين الواجبات والمسؤوليات .

2-1- مفهوم أخلاقيات الأعمال : تعتبر أخلاقيات الأعمال جزء هام من الأخلاق حيث أنها تعمل على ضبط سلوك وممارسات العمال والأنشطة الاقتصادية في المجتمع.

أولاً- تعريف أخلاقيات العمل: لقد حضي موضوع أخلاقيات الأعمال باهتمام العديد من المفكرين، وهذا راجع لأهميته في إرساء القواعد والأسس الصحيحة في الوسط المهني. ومن بين التعاريف التي تناولت هذا الموضوع نجد:

- حسب weiss هي تحديد ما هو الصحيح والخطأ ، والجيد والسيئ، النافع والضار في كل ما يتعلق بالقرارات والأعمال في المعاملات ونشاطات المؤسسة .

- وكما يعتبرها p.dracker أنها مسؤولية المسير أو الإدارة العليا في المؤسسة. فيرى أنها العلم الذي يعالج الاختيارات العقلانية على أساس التقييم بين الوسائل المؤدية إلى الأهداف.

- وتعرف أخلاقيات الأعمال بتفصيل أكبر على أنها " مجموعة القيم الخاصة بمنظمات الأعمال والتي يمكن استخدامها لتقييم ما إذا كانت سلوكيات أعضاء التنظيم يمكن اعتبارها مقبولة ومناسبة. فهي إذن التطبيق الفعلي للمعايير الأخلاقية على سلوكيات الأعمال؛ أي تلك المبادئ والمعايير، التي تعتبر أساس السلوك المستحب، من أفراد العمل ويتعهد أفرادها".

ومن خلال مجموعة التعاريف السابقة يتضح أن أخلاقيات الأعمال هي منهج تطبيق القيم الأخلاقية لتحقيق الغاية منها من قبل كل من العامل، المسير والمؤسسة.

ثانياً- أساسيات أخلاقيات العمل: هناك العديد من القواعد التي تعمل على ضبط سلوكيات الموظفين، نذكر منها:

- عدم وجود تضاد في المصالح

- عدم الغش والخداع والكذب بأي نوع ومع أي جهة.

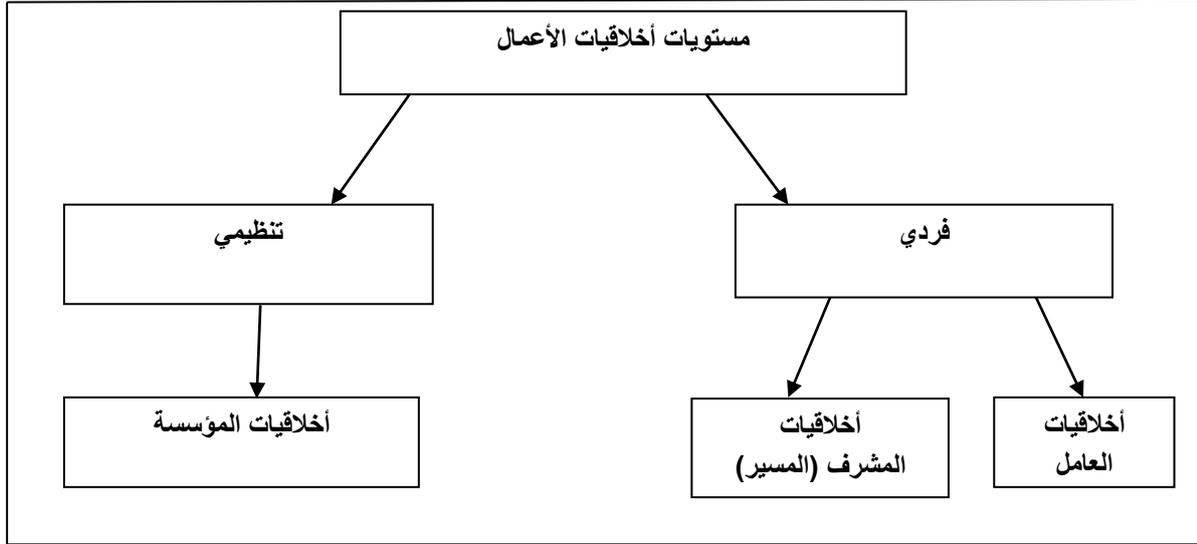
- الحفاظ على البيئة

- عدم استخدام معلومات غير متاحة للعامة قصد قصد تحقيق مكاسب من وراءها.

- الالتزام بالحقوق والواجبات المهنية

- عدم قبول هدايا أو طلب رشوة وغيرها من سلوكيات الابتزاز.

ثالثا- مستويات أخلاقيات الأعمال: وتتمثل في تقاسم المسؤوليات الأخلاقية بين كل من الأفراد والمنظمين داخل المؤسسة. كما هو مبين في الشكل الموالي.



• أخلاقيات العامل: تتمثل في:

- الامتثال للتشريعات القانونية أو المؤسسية.

- الاستجابة لأوامر المسؤول.

- الإخلاص في العمل والصدق في المعاملة.

- الحفاظ على سرية معلومات عمله.

• أخلاقيات المشرف (المسير): تتمثل في:

- الإنصاف، الاستقامة، الصراحة، الانفتاح، الشجاعة، المسؤولية، النزاهة، الاستقامة، المهنية، الاحترام
المساءلة... الخ.

• أخلاقيات المؤسسة (القيادة العليا): توضيح أخلاقيات المؤسسة من خلال استراتيجياتها تجاه

الأطراف أصحاب المصلحة (حوكمة، المسؤولية الاجتماعية، الجودة الشاملة، البيئة... الخ).

ثالثا- أهمية أخلاقيات الأعمال: تتجلى أهمية أخلاقيات العمل فيما يلي:

• على المستوى الفردي:

- تعزيز النمو المهني والنجاح للفرد.
- بناء الثقة مع الآخرين.
- بناء سمعة الفرد.
- تعزيز تفاني الفرد.
- القدرة على إدارة الوقت بشكل صحيح وعدم استغلاله للمصالح الشخصية.

• على مستوى المنظمة:

- تحسين صورة الشركة او المؤسسة.
- تنظيم العلاقات في المؤسسة والحفاظ عليها.
- ضمان النتائج الايجابية في الأعمال.
- تعزيز العمل الجماعي.
- تقليل تعريض المؤسسة للخطر.
- رابعا- أهداف أخلاقيات الأعمال:
 - زيادة الإنتاجية.
 - توفير الكثير من النفقات (نظير الإخلاص في العمل).
 - سلامة البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة.
 - تنظيم العلاقات داخل المؤسسة.
 - الحصول على عملاء أوفياء.

2- أسباب التوجه نحو أخلاقيات العمل:

- تصاعد النزعة الفردية: لا يختلف اثنان اليوم عن أن المجتمع يشهد تغيرات فكرية وتربوية وثقافية، حيث تتعرض القيم الخلقية والدينية للتقليل من شأنها في مقابل إعلاء النزعة الفردية، حيث أصبح الفرد يفكر بشكل باحث عن مصلحته الشخصية بالدرجة الأولى، دون الاهتمام بالقواعد العامة القانونية أو الخلقية

للمجتمع الإنساني، الأمر الذي يجعل من الأخلاقيات في مستوى ثاني من حيث الاهتمام بمصلحة الغير في المقابل.

- وصول التكنولوجيات الجديدة: بوصول التكنولوجيا لمراحل متقدمة، ظهرت العديد من التهديدات والمخاطر المختلفة، ولعل من أخطرها ما هو متعلق بمجال العلوم الحية وخاصة الجينوم البشري، من خلال التأثير في بصمة الـ ADN الوراثية. وفي عالم الالكترونيات فقد سمحت التكنولوجيا بتسهيل الممارسات غير الأخلاقية ك: التجسس التزوير، الغش، الاحتيال، القرصنة...إلخ.

- عدم قدرة القانون على التحكم في السوق: رغم أن القوانين موجودة وبأشكال متعددة، لكن الكثير من الحالات لا يمكن أن يسيطر عليها القانون، ولهذا فإن الأخلاقيات الشخصية لبعض المسيرين والعاملين أصبحت أهم من القانون نفسه، ألها المتحكم الدائم في تصرفات الأشخاص حتى في غياب القانون. هذا بالإضافة إلى أن قواعد القانون تظهر أحيانا غامضة بالنسبة للبعض من حيث صعوبة ترجمة نصوصها، وهذا ما انجر عنه عدم إمكانية الالتزام بها وتطبيقها. وقد برز إثر العولمة واختلال التنظيمات التي رافقتها- أزمة قانونية كبيرة في مجال الأعمال، مما دعا للاهتمام بالأخلاقيات.

- العولمة وحركة رؤوس الأموال: تسببت العولمة المالية - التي سمحت بربط المراكز المالية ببعضها والتداول داخل البورصات وتزايد حجم التدفقات المالية العابرة للحدود - بخلق فقاعات من المضاربة، جعلت الأسواق المالية تتخبط في أزمات مالية مدمرة، خاصة بعد تخلي النظام المالي الدولي عن نظام "Bretton Woods"، واللجوء إلى تعويم أسعار الصرف، المتقلبة بتقلب الأسواق وحركات المضاربة، فوجدت هذه الأخيرة فرصا واسعة وجديدة، متجاوزة معايير الأخلاق والبحث عن الربح السريع.

- تزايد أهمية مؤسسات القطاع الخاص: أعطى النظام الرأسمالي لمؤسسات القطاع الخاص مكانة مهمة داخل اقتصاديات الدول، وخلق مؤسسات ذات مداخل توازي مداخل الدولة نفسها، فأصبح لها شأن كبير جعلها تؤثر بشكل مهم على محيطها، وبذلك صار تأثير سلوكياتها غير الأخلاقية في مجال الأعمال ذو أهمية بالغة أكثر من أي وقت مضى.

- الضغوط التنافسية والفساد الإداري: إن زيادة المنافسة ووضع المسيرين تحت الضغوط اليومية للسوق وسعيهم نحو تحقيق أفضل المداخل لمؤسساتهم - لا يبعدهم عن إمكانية التصرف بتصرفات غير أخلاقية حتى المسيرين الأخلاقيين ليسوا بمعزل عن ذلك أحيانا، وهذا ما يولد الفساد الإداري والمالي مثل: الرشاوى، المحسوبية، تشغيل الأطفال والتزوير في المعلومات المحاسبية للظهور بمظهر قوي أمام المنافسين...إلخ. كما قد تسببت هذه المنافسة الحادة على المستوى العالمي في مضاعفة الفضائح والأخطاء المهنية، والتي ولدت ارتيابا حقيقيا لدى المستهلكين.

- انتشار الفضائح المالية للمؤسسات الاقتصادية: ومثالها

* الولايات المتحدة الأمريكية "ENRON": صنفت شركة ENRON التي تعتبر عملاق الاستشارة في الطاقة من بين عشر أكبر مؤسسات البلد، لكنها أفلس في ديسمبر 2001، بعد أن صارت قاصرة عن دفع فوائد العديد من القروض، إذ تبين أن المؤسسة اهتمت لسنوات عدة بتعظيم أرباحها وباستعمال أجهزة محاسبية للتمويه عن ديونها، وقد أقر العديد من مسيرها في المستوى الأعلى بالذنب، بارتكاب عمليات الاحتيال وغيرها من الجرائم، وأصبح انهيار ENRON أولى حلقات سلسلة الإفلاس والاختلاس لمؤسسات بمستويات عالية في الولايات المتحدة الأمريكية، التي قطعت الثقة في استقامة ونزاهة المؤسسات الاقتصادية في الو.م.أ.؛

* بريطانيا "EQUITABLE LIFE": تعمل هذه الشركة في قطاع التأمينات، وقد أفلس بعد انكشافها حول ما تعهدت به منذ سنوات نحو المكتتبين المستفيدين بفوائد تتجاوز الأصول، كما كان أحد أكبر الأسباب في انهيار هذه الشركة هو شروعها في الدفع الأقصى بدل تكوين احتياطات للوفاء بالتزاماتها المستقبلية، وقد بين تقرير منشور في مارس 2004، أن كبار المسؤولين في المؤسسة كانوا "كليا غير قادرين على ممارسة أي تأثير كان للتحكم بمؤسساتهم"؛

* الأزمة الاقتصادية الأخيرة: تعود أسباب أزمة الاقتصاد الأمريكي لفترة 2007 - 2009، إلى أزمة الرهن العقاري وتوريق القروض العقارية، حيث اتضح أن القصور في الالتزام بأخلاقيات الأعمال كان من بين المتسببين في الأزمة.

3- العوامل المساعدة على تنامي الوعي الأخلاقي:

- علو مفهوم الأطراف أصحاب المصلحة: ينشأ عن عملية توكيل المالكين تسيير مؤسساتهم لمسيرين يتحكمون بقراراتها في خلق مشكل الوكالة، حيث أدى ذلك لعدم وجود توافق دائم بين مصالح المسيرين ومصالح المساهمين مالك المؤسسة، وكذلك تضررت العديد من الأطراف التي تشارك المؤسسة من حيث التأثير بنشاطاتها (عاملين، موردين، زبائن... إلخ) أي الأطراف أصحاب المصلحة. مما فرض النظر في مصالح هاته الأطراف المتأثرة والمؤثرة في نشاط المؤسسة؛

- دور الإعلام في التوعية: لعب الإعلام دورا كبيرا في نشر الوعي بالقضايا المجتمعية والأخلاقية للمؤسسة، حيث أن هذا الأخير يقوم بنقل أخبار المؤسسات الممارسة للأفعال غير الأخلاقية فيما يتعلق بتلويث البيئة، احترام الشروط الصحية... إلخ إلى المستهلكين.

- ضغط العاملين: سعى بعض العاملين للمطالبة بإعلام زملائهم عن حقوقهم في المؤسسات، وبوجوب إدماج أخلاقيات التسيير للحفاظ على هذه الحقوق 4، كما تمت مناهضة المؤسسات التي تقوم بتسريح آلاف من العمال في مقابل تحقيق أرباح ما 1. حيث يذكر عام 1999، أن شركة Michelin قد سرحت عدد 7500 عاملا في أوروبا سجلت فيه أرباحا في نفس الوقت.

- ضغط المستهلكين: أوجب الرأي العام شفافية أكثر حول شروط التصنيع، حيث ناهض المؤسسات التي تعمل على انتهاك حقوق الإنسان، وساهم في ظاهرة تنافس المؤسسات للحصول على تسميات معينة كـ "تسمية الأخلاقيات"، حيث إدراج مثل هذا الاسم على المنتجات يعد مسألة اجتماعية مهمة.

- ضغط المستثمرين: أصبح المستثمرون يبحثون عن الشفافية لزيادة الاستقرار، حيث أن إعلان مؤسسة عن مبادئ أخلاقية يعني بالنسبة لهم ضمان الاستمرارية، بحيث يكون "نموذج أعمالها" ذا أداء، وقد أضيف بالنسبة للمساهمين "الكلاسيكيين" الآن المستثمرون الذين يطلق عليهم اسم "المسؤولون اجتماعيا"، فاستهدفوا بذلك تعزيز اعتماد مؤسساتهم لسلوكيات مسؤولة اجتماعيا وامتلاك استراتيجيات في مجال التنمية المستدامة بإدراجها لمدونات الأخلاقيات.