

مصادر أخلاقيات الأعمال ووسائل تنميتها

إن التعرف على مصادر السلوك لدى الأفراد في المنظمات يفيد في التنبؤ بالظواهر المرتبطة بهذا الجانب، ومن ثم السيطرة عليها أو التكيف معها بالشكل الذي يكون في صالح المنظمات.

أولاً- مصادر أخلاقيات الأعمال: تتعدد وتنوع مصادر المنبثقة منها الأخلاق عموماً وأخلاقيات الأعمال خصوصاً، وهذا راجع لتعدد الثقافات والمعتقدات. وقد حاول العديد من المفكرين حصر هذه المصادر في عدة مجموعات، جاءت على النحو الآتي:

1- المصدر الديني: يعتبر هذا المصدر في المجتمع، أهم مصادر أخلاقيات الأعمال، إذ انه يوفر خلق الرقابة الذاتية للفرد، فالممنوع يمكن أن يتهرب من الرقابة السياسية والاجتماعية والقانونية، لكنه لا يستطيع أن يتهرب من رقابة الله سبحانه وتعالى. ويشمل هذا المصدر مجموعة من المبادئ والتنظيمات التي تحقق سعادة الإنسان والمجتمع في كل المجالات، وكما أن هذا المصدر ينظم حياة الناس في كل زمان ومكان.

2- المصدر الاجتماعي: إن لكل مجتمع ثقافته الخاصة به، التي تنظم حركته وتحدد قيمته ومعتقداته وعلاقاته وولاء انتماء أفراد، حيث تعد الجوانب الاجتماعية احد مكونات ثقافته المتمثلة نمط العيش، وممارسات الحياة الاجتماعية، وقد يحمل المهنيون إلى أي مؤسسة يعملون فيها عادات المجتمع الأكبر الذي يعيشون فيه، سواء كانت هذه العادات أمراضاً اجتماعية أم قيماً، فان ذلك يؤثر في سلوك الموظف.

3- المصدر الاقتصادي: تتحكم الظروف الاقتصادية السائدة في المجتمع، إذ أن الظروف الاقتصادية الصعبة تدفع بأفراد المجتمع غالباً إلى أنماط السلوك بعيدة عن المعايير الخلقية (الغش، الرشوة، استغلال الوظيفة) وفي حالة الظروف الاقتصادية المريحة فانه يتوقع من الفرد إكساب أخلاقيات رفيعة والتزاماً أكيداً.

4- المصدر السياسي: ويقصد به نمط النظام السياسي الذي يسير المجتمع، وانعكاس توجهات هذا النظام على أفراد، فإذا كان النظام السياسي يؤمن بالتعددية والمشاركة والحوار واحترام الرأي فانه سوف يؤثر إيجاباً في قيم الأفراد وقناعاتهم المهنية وأما إذا كان النظام دكتاتورياً فاسداً فسوف يشجع على النهب والقيم البالية. وعليه يستوجب على النظام السياسي أن يحمل في طياته مبادئ الإيمان بالحرية والشفافية والديمقراطية والمساواة وفي حالة افتقار النظام إلى الرقابة القضائية والإدارية والشعبية يميل نحو الاستبداد والظلم يؤدي إلى تغذية السلوك اللاخلفي على مستوى الأفراد عامة ومستوى الموظفين خاصة.

5- المصدر الإداري التنظيمي: تعد القوانين والتشريعات والأنظمة من المصادر التي تتحكم في تسيير الإدارة في المنظمات ويقصد به البيئة التنظيمية التي يعمل فيها الفرد بكل ما فيها من قوانين ولوائح وأنظمة وقيم وتقاليده. كل هذه التنظيمات تعمل على تحديد سلوك العاملين فيها وتوجه مساره وتؤثر في قيم الفرد والتزاماته

وأسلوب عمله الذي تنطبق فيه مبادئ الإدارة داخل التنظيم ، وأنماط تقسيم العمل ونظم الاستراحة والمكافأة وأشكال الرقابة والعقاب.

وعليه كلما كانت التنظيمات تتصف بالعدالة والمساواة والحوار المباشر وتضمن الحقوق لأصحابها وتشجع على الالتزام بالواجبات وأداءها بدقة وسرعة وأمانة كلما انعكس إيجابا على أخلاق الأفراد والعكس في حل ما إذا غابت هذه القيم.

ثانيا- أخلاقيات العمل وترسيخ العلاقات داخل المنظمة

1- ترسيخ العلاقة بين العاملين والإدارة:

من الأمور المعلومة أن الثقة بين العاملين والإدارة لها عالقة مباشرة بزيادة إنتاجية العامل. فالموظف الذي يعلم أن إدارة المنظمة ستقدر مجهوداته على المدى القريب والبعيد فإنه يتفانى في عمله. ولكن عندما يشعر الموظف بأن إدارة المؤسسة التي تفي بوعودها للعاملين فإن هذا يكون أمرا غير مجفّز له على تطوير العمل والإبداع وزيادة الكفاءة. لذلك فإن التزام المديرين بالصدق والأمانة والعدل والوفاء والرحمة مع العاملين يؤدي إلى ثقة العاملين في الإدارة وهو ما يؤدي إلى تحفيزهم على العمل ويوفر كثيرا من الوقت الضائع في الشائعات والشكوك والتفاوض.

هذا الأمر يمتد تأثيره إلى العمالة التي قد تتقدم لوظائف بالمنظمة. فالمنظمة التي تتعامل بطريقة أخلاقية مع موظفيها تجتذب كفاءات سوق العمالة بينما المنظمة التي لا تُبالي بهذه الأمور تُنفر الكثير من تلك الكفاءات. تأثير ذلك على قدرات المنظمة غني عن التفصيل. كذلك فإن أسلوب تعامل المنظمة مع المتقدمين لوظائف يؤثر على الكفاءات التي تقبل التوظيف بها بل والتي تتقدم لها مستقبلا.

2- ترسيخ العلاقة بين العاملين:

عندما يكون الصدق والتعاون الاحترام والأمانة هي الأخلاقيات المنتشرة بين العاملين وبعضهم البعض فإن هذا يؤدي إلى تفجر طاقات العاملين لصالح العمل. بينما عندما تكون ثقافة الخداع والنفاق والإساءة للزملاء هي المسيطرة فإن كل عامل يكون على حذر من زميله ويتعاون معه بقدر ضئيل ويخفي عنه الكثير من المعلومات وقد يكذب في التقارير التي يكتبها لرئيسه وهكذا.

في الحالة الأولى يمكن تشكيل فرق عمل لحل المشاكل وتطوير العمل بينما في الحالة الثانية فإن فرق العمل تفشل لعدم وجود روح التعاون والثقة بين العاملين.

في الحالة الأولى تجد أن بيانات العمل دقيقة وصحيحة بينما في الحالة الثانية تجد أن كثيرا من البيانات خاطئة وكثيرا من التقارير مضلّلة.

في الحالة الأولى تجد الخبرة تنتقل من موظف لزميلة ولمرؤوسه وكذلك من جيل لجيل وبالتالي فإن العاملين دائماً في حالة نمو وتطور وهو ما ينعكس على المنظمة. بينما في الحالة الثانية تجد أن كل موظف يُخفي معلوماته عن زميله وتجد الخبرة تَضَيع بانتهاء خدمة موظف ما وعلينا البدء من جديد.

ثالثاً- وسائل تنمية أخلاقيات العمل: هناك العديد من الوسائل التي يمكن من خلالها الارتقاء بالسلوك وتحسينه داخل أي منظمة. ومن بينها نجد:

1- تنمية الرقابة الذاتية: الذات هي كينونة الفردة تتكون بنية الذات نتيجة لتفاعل العناصر البيئية والوراثية، ووسائل تنميتها تكمن في تقوية الإيمان بالله والتقوى، وتعزيز الحس الوطني، تحمل المسؤولية الإقناع بأهمية الوظيفة وأداءها بشكل صحيح.

2- وضع الأنظمة الدقيقة التي تمنع الاجتهادات الفردية الخاطئة: إن الممارسات الأخلاقية غير السوية تنتج أحياناً من ضعف النظام، أو عدم وضوحه، ويمكن للمؤسسة أن تخصص مكتبا خاصا للاهتمام بأخلاق المهنة. ومن وسائل التوعية بهذه الأنظمة؛ ما ورد في نظام العمل والعمال (مادة 9 من الفصل الأول) : يجب على صاحب العمل والعامل معرفة أحكام نظام العمل بجميع محتوياته ، ليكون كل منهما على بينة من أمره ... وعالمًا بما له وبما عليه . ويجب فوق ذلك أن توضع في مكان ظاهر بكل مؤسسة تستخدم عشرين عاملاً فأكثر ... كما يجب أن توضع في مكان ظاهر بالمؤسسة لائحة للجزاءات تشمل على الأفعال والمخالفات وعدم تنفيذ الأوامر والالتزامات المكلف بها العامل.

3- القدرة الحسنة: فإذا نظر العاملون إلى المدير وهو لا يلتزم بأخلاق المهنة ، فهم كذلك من باب أولى . وقد قال الخليفة الأول للمسلمين أبو بكر الصِّديق رضي الله عنه : وَلِيْتُ عَلَيْكُمْ وَلَسْتُ بِخَيْرِكُمْ، فَإِنْ أَحْسَنْتْ فَأَعِينُونِي، وَإِنْ أَسَأْتُ فَصُومُونِي. لذا لما مات قال فيه أمير المؤمنين عمر رضي الله عنه : رحمك الله يا أبا بكر، لقد أتعبت من بعدك .

4- تصحيح الفهم الديني والوطني للوظيفة: فإذا اقتنع العامل بأن العمل عبادة ، وأن العمل وسيلة للتنمية الوطنية، وازدهار البلد، وتحسين مستوى الدخل زاد لديه الالتزام بأخلاق المهنة.

5- محاسبة المسؤولين والموظفين: فلا بد من المحاسبة للتأكد من تطبيق النظام، وهو ما يعرف بتعزيز عمل الأجهزة الرقابية التي تشرف على تطبيق النظام ، وقد كان عمر رضي الله عنه يسأل الرعية : رأيتم إذا استعملت عليكم خير من أعلم ثم أمرته بالعدل أكنْت قضيبت ما عليّ ؟ قالوا : نعم . قال : لا ، حتى أنظر في عمله ، أعمل بما أمرته أم لا.

6- التقييم المستمر للموظفين: مما يحفزهم على التطوير إذا علموا أن من يطور نفسه يقيم تقييماً صحيحاً، والتقييم يساعد المسؤول على معرفة مستويات موظفيه وكفاءاتهم، من خلال إعداد تقارير دورية تسمى "لائحة تقويم الأداء الوظيفي".

7- إنشاء هيئات متخصصة في مجال الأخلاقيات: إن إنشاء هذه الهيئات يستجيب للأهداف التالية:

- التنسيق الحسن والمنسجم للهيكل الإداري .

- السهر على تطبيق القواعد الأخلاقية.

8- تبني سياسة إعلامية داخل الإدارة لتحسين بالأخلاقيات: وهذا عبر :

- عقد اجتماعات دورية مع الموظفين على كافة المستويات .

- استغلال جميع الوسائل الإعلامية للترويج للأخلاقيات.

- تكريم الموظفين الذين لهم مسار أخلاقي مشرف.

- إشراك النقابة باعتبارها شريك اجتماعي، فيما يتعلق بالاقترحات .

9- شفافية القوانين والتنظيمات والإجراءات : وهذا حسب ما يلي:

- حق الاطلاع بكل من يهيمه الأمر

- حق الطعن في جميع القرارات

10- الاهتمام بالجانب الاجتماعي وشروط العمل: العمل على تجنيب الموظف التوجه نحو الطرق الغير

شرعية لتحسين ظروفه الاجتماعية وهذا عبر رفع الضغوط عنه من خلال:

- التكفل الاجتماعي بالعمال.

- الاهتمام بالأجور.

- محيط عمل محفز.

رابعا- عقبات تطبيق أخلاقيات الأعمال: هناك العديد من العقبات التي يمكن لها أن تحول دون تطبيق

الأخلاقيات داخل المنظمات، ومن بينها نجد:

- عدم تطبيق العقوبات .

- غياب القدوة الحسنة.

- ضعف الحس الديني والوطني : وتغليب المصلحة الشخصية على المصلحة العامة.

- عدم وجود أو وضوح أو تفعيل النظام .

- فقدان روح التفاهم بين المسؤول والموظفين.