

المحور السابع: اتجاهات حديثة في الإدارة: أخلاقيات الأعمال

رافق التطور الذي شمل قطاع الأعمال على المستوى العالمي الكثير من المشاكل على المستوى الأخلاقي. حيث عانت العديد من الشركات من خروق في المجال الأخلاقي، تمثلت بشكل أساسي في عدم الالتزام الأمثل تجاه متطلبات المستهلكين والبيئة. حيث نجد على سبيل المثال أن النشاط الاقتصادي الممارس داخل المؤسسات قد تسبب في تلوث كبير للتربة والمياه والطبيعة بشكل عام، لسبب رئيسي تمثل في الاستخدام المكثف للطاقة والإنتاج بكميات ضخمة.

1. مفهوم أخلاقيات الأعمال: تعرف الأخلاق بأنها جملة من المبادئ والقيم والركائز المتحكمة جزئياً أو كلياً في سلوك الفرد داخل المجتمع، بشكل يحدد جوانب الصواب والخطأ في قراراته ومواقفه المختلفة. بذلك فإن الأخلاق تعزز المبادئ التي ستوجه سلوك الفرد في مختلف خياراته المستقبلية. فالسلوك الأخلاقي إذن يتضمن مختلف الجوانب المرتبطة بسلامة وصحة الخيار، أي ابتعاده عن الخطأ والسوء. تبعاً لذلك يمكن تعريف الأخلاقيات الإدارية بأنها تشير لمختلف معايير السلوك التي توجه المدراء أثناء ممارستهم لمهامهم بالمؤسسة. حيث توجد ثلاثة مجالات رئيسية تؤثر على عمل المديرين بالمؤسسة، وترتبط بأخلاقيات الأعمال هي:

أ. طريقة تعامل إدارة المؤسسة مع عمالها وموظفيها، من خلال طرق التعاقد معهم وتسريحهم من العمل، وظروف العمل والرواتب والأجور المدفوعة لهم واحترام خصوصياتهم. فعلى سبيل المثال، نجد أن بعض المدراء يميزون بين الأفراد العاملين بمؤسستهم، على أساس عرقي أو ديني أو قناعات وانتماءات سياسية، حيث يمثل هذا السلوك الإداري سلوكاً غير أخلاقي وغير قانوني.

ب. كيفية معاملة الأفراد بالمؤسسة، حيث تبرز هنا العديد من القضايا المرتبطة بصراع المصالح وتضاربها، بالإضافة لمسألة النزاهة والثقة وحماية أسرار العمل.

ج. طريقة تعامل المؤسسة والأفراد العاملين بها مع باقي الأطراف، المتمثلين في المستهلكين والمنافسين والموردين والنقابات العمالية.

تعرف كذلك أخلاقيات الأعمال بأنها مجموعة المبادئ والقيم التي يأخذها المدراء بعين الاعتبار عند اتخاذهم لمختلف القرارات بالمؤسسة. حيث تخص تلك القرارات بيئة العمل الداخلية (المتمثلة في جماعة العمل) والبيئة الخارجية. بذلك فإن أخلاقيات الأعمال تفرض على المدير متخذ القرار مراعاة ما هو مناسب وصحيح للأفراد والمنظمة والمجتمع.

أما أخلاقيات العمل أو المهنة فتعرف بكونها شكل من أشكال الأخلاقيات التطبيقية، التي تهدف إلى غرس الشعور الداخلي لدى جميع الأفراد بالمؤسسة بضرورة ممارسة أعمالهم بكل مسؤولية وإخلاص، أي تمتعهم بالنزاهة والممارسات السلوكية المسؤولة.

كتعريف استنتاجي، يمكن القول أن أخلاقيات الأعمال عبارة عن مجموعة من القواعد والسلوكيات والمدونات، التي تفرضها الجهة المسؤولة داخل المؤسسة على جميع أفرادها، وذلك من خلال مختلف أنظمة العمل واللوائح الإدارية. حيث تتجلى تلك الأخلاقيات في صورة

تصرفات وسلوكيات كل فرد بالمؤسسة، تجاه المؤسسة في حد ذاتها أو باقي الجهات والأطراف المتعامل معها.

2. العوامل المؤثرة في السلوك الأخلاقي: يتأثر المدراء والأفراد داخل المؤسسة، في إطار بناء سلوكهم الأخلاقي، بثلاثة عوامل رئيسية هي:

أ. الفرد: يتأثر السلوك الأخلاقي للعامل أو الموظف بالمؤسسة بجملة من العوامل المرتبطة بتكوينه العائلي والشخصي. حيث يتجلى ذلك من خلال قيمه الدينية المكتسبة خلال حياته، ومعتقداته التي ساهمت العائلة والمجتمع ومختلف مؤسسات التكوين في تلقينها له. وهذا ما يعرف بنظام القيم والمعتقدات الذاتية.

ب. المؤسسة: تساهم المؤسسة بشدة في التأثير على أخلاقيات مكان العمل وتكوينها. حيث يتجلى ذلك من خلال الهيكل التنظيمي المتبنى، وخطوط السلطة وقواعد العمل ومختلف إجراءاته وأنظمة التحفيز والتدريب المعتمدة والسياسات والمدونات الأخلاقية، وسلوك المشرفين والزملاء في العمل والثقافة التنظيمية وغيرها. صف إلى ذلك، فإن للتنظيم الغير رسمي أثر واضح في تكوين سلوكيات الأفراد بالمؤسسة. وهذا ما يعرف بنظام القيم المرتبطة بنظم ولوائح العمل داخل المؤسسة.

ج. البيئة: حيث يتجلى أثر البيئة الخارجية في تكوين السلوكيات الأخلاقية للأفراد بالمؤسسة من خلال مختلف القوانين والتشريعات المعتمدة داخل الدولة، ومختلف الأعراف والقيم الاجتماعية والمناخ الأخلاقي السائد بالصناعة، والتي تلزم المؤسسات بسلوكيات محددة. حيث تتضمن تلك القوانين معايير معينة لتصرفاتها وتصرفات الأفراد العاملين بها، حيث تحد وتمنع وتجرم ممارسة بعد السلوكيات الغير أخلاقية بموجب نصوص قانونية واضحة. وهذا ما يعرف بنظام القيم الاجتماعية والأخلاقية في المجتمع الخارجي.

3. الركائز الرئيسية للمؤسسة الأخلاقية: توجد ثلاثة ركائز رئيسية يجب أن تهتم ببنائها أي مؤسسة اقتصادية تبحث عن التميز في مجال أخلاقيات الأعمال، يمكن توضيحها في الشكل الموالي:

المؤسسة الأخلاقية		
بنية المؤسسة وأنظمتها	القيادة الأخلاقية	الأخلاق الفردية
<ul style="list-style-type: none"> ● ثقافة المؤسسة ● دستور أخلاقي مكتوب ● التزام أخلاقي بعيد المدى ● تعيين مسؤول عن الجوانب الأخلاقية ● اعتماد برامج تدريبية على الجوانب الأخلاقية ● اعتماد آليات لتشجيع الإفصاح عن الجوانب غير الأخلاقية 	<ul style="list-style-type: none"> ● نموذج للمروسين ● تنمية القيم الأخلاقية في المؤسسة ● بث ونقل القيم والممارسات عبر أجزاء المؤسسة ● تقديم مكافآت للأفراد ذوي السلوك الأخلاقي ● محاربة السلوكيات غير الأخلاقية 	<ul style="list-style-type: none"> ● النزاهة ● الكرامة ● العدالة عند معاملة الآخرين ● روح الإيحاء بالثقة ● التصرف الأخلاقي ● سعي مستمر لتطوير الذات أخلاقيا

4. **القيادة الأخلاقية:** تعرف القيادة الأخلاقية بأنها الالتزام العملي بالسلوك الأخلاقي السليم والمناسب من قبل المدراء، من خلال جميع التصرفات الشخصية والعلاقات التفاعلية بالمؤسسة، بالإضافة لاتخاذ القرارات التي من شأنها تعزيز هذا السلوك لدى المرؤوسين. وهذا يعني أن هناك معايير أخلاقية يلتزم بها القائد الأخلاقي هي:
- أ. **وجود معايير أخلاقية:** ويتجلى ذلك بإعداد القائد الأخلاقي لنموذج عمل محدد داخل المؤسسة، والذي يعتبره المرؤوسون أنه يتضمن ممارسات سليمة وصحيحة.
- ب. **ممارسة السلوك الأخلاقي:** حيث أن القائد الأخلاقي هو من يمارس السلوك الأخلاقي ويحرص بشدة على الالتزام التنظيمي بنموذجه المحدد، كما يحث المرؤوسين ويلزمهم على إتباع ذلك.
- ج. **تعزيز السلوك الأخلاقي:** وذلك بقيام المدير للتأسيس لتبني مختلف المعايير الأخلاقية لدى مرؤوسيه، بإعطائهم حق التعبير عن آرائهم ومكافئتهم على سلوكهم الأخلاقي، بالإضافة لمعاقبتهم على الإخلال بذلك.
- بذلك فإن الصفات والأصول الأخلاقية في شخصية المدير القائد هي: الحكمة، الشجاعة، العفوية والنزاهة، العدل، الصدق.