

آليات تنمية الالتزام بالأخلاقيات الأعمال

د. لطرش محمد

جامعة باتنة

الملخص:

التطورات في التي يشهدها العالم وتشهدها الإدارة والأعمال والمؤسسات وما لها من آثار إيجابية على الفرد والمجتمعات من تحسين الدخل وتحسين الرفاهية ، إلا انه صاحبها كذلك مظاهر سلبية كثيرة تعرف بالمشاكل الأخلاقية منها انتشار الرشوة والمحسوبية ، الاختلاس من المال العام ، الابتزاز الوظيفي ، سوء استعمال السلطة ، التسبب والإهمال الوظيفي ، واللامبالاة في العمل ، التفريط بالمصلحة العامة ، نتيجة السلوك الغير أخلاقي للعديد من المنظمات والإدارات والأفراد في مختلف الدول، و تزايد الفضائح الكبيرة لكبار المؤسسات مثل ما حدث للمؤسسة العملاقة ، Enron، Palmalat، Wordcom. مما أدى إلى زيادة مفهوم أخلاقيات الأعمال خاصة وان التوافق مع القانون لا يكفي لمواجهة هذه التحديات. ولأن تعزيز ثقافة المنظمة بالأخلاق يرسخ الثقة المتبادلة، ويرفع الروح المعنوية، ويقلل الحاجة للرقابة، ويحفز الموظفين للتعاون دون الحاجة إلى رقيب أو حسيب، يجب على المؤسسات أن تتخطى الالتزام بالقوانين إلى الالتزام بالسلوك القويم. حاول البحث تقديم بعض الآليات لتعزيز أخلاقيات الأعمال منها تنمية الرقابة الذاتية ، الانتقال من الدفاع عن المبادئ إلى الالتزام بها، ترسيخ أخلاقيات العمل من خلال التقدير والمكافآت، اهتمام بأخلاقيات النخب القيادية - الرسمية وغير الرسمية - ، بناء ثقافة تنظيمية أخلاقية ، والتدريب والتدريب الأخلاقي للعمال .

الكلمات المفتاحية: أخلاقيات الأعمال، المشاكل الأخلاقية، الثقافة التنظيمية أخلاقية

Abstract

The developments in the world witnessed by management, business and institutions and their positive effects on the individual and communities to improve income and improve well-being, but also accompanied by many negative manifestations known as ethical problems including the spread of bribery and nepotism, embezzlement of public money, Neglect and neglect of work, negligence in the public interest, the result of the Unethical behavior of many organizations, departments and individuals in different countries, and the growing scandals of large institutions such as what happened to the giant enterprise, Wordcom, Palmalat, E Nron. Which has led to an increase in the concept of business ethics, especially that compliance with the law is not enough to meet these challenges. Because strengthening the ethic culture of the Organization strengthens mutual trust, raises morale, reduces the need for oversight, and motivates staff to cooperate without the need for an observer or regulator, institutions must go beyond compliance with laws to commit to good conduct. The research sought to introduce some mechanisms to promote business ethics, such as the development of self-censorship, the transition from defending the principles to adherence to them, strengthening the ethics of work through appreciation and rewards, attention to the ethics of leadership - official and non-official, Building ethical organizational culture, training and moral training of workers.

المقدمة

التطورات في التي يشهدها العالم وتشهدها الإدارة والأعمال والمؤسسات وما لها من آثار إيجابية على الفرد والمجتمعات من تحسين الدخل وتحسين الرفاهية ، إلا انه صاحبها كذلك مظاهر سلبية كثيرة منها انتشار الرشوة والمحسوبية ، الاختلاس من المال العام ، الابتزاز الوظيفي ، سوء استعمال السلطة ، التسبب والإهمال الوظيفي ، واللامبالاة في العمل ، التفريط بالمصلحة العامة ، عدم الحفاظ على الممتلكات العامة ، إهدار الوقت ، ، وعدم الثقة بين الرؤساء والمرؤوسين ، تصنع العمل أمام

الرؤساء ، غياب المسؤولية والالتزام الذاتي ، الصراع على القوة. لاستهلاك الكثيف للموارد الطبيعية وما نجم عنه من تلوث للمياه والتربة والهواء. كل هذا جاء من خلال السلوك الغير أخلاقي للعديد من المنظمات والإدارات والأفراد في مختلف الدول، و تزايد الفضائح الكبيرة لكبار المؤسسات مثل ما حدث للمؤسسة العملاقة Wordcom، Palmalat، Enron، فمثلا Enron، أول شركة لخطوط أنابيب نقل الغاز عبر القارات، يرجع سقوط الشركة إلى أن قادتها الرئيسيين فقدوا مسلكهم الأخلاقي ، من خلال التلاعب بالقوائم المالية الخاصة بها، وعدم إفصاحها بشكل حقيقي وإخفائها للعديد من العمليات المالية والديون .

إن التحدي الكبير الذي يواجه الفرد هو التعامل العام مع أصناف البشر من خلال الوظيفة أو المهنة حيث تتكاثر المغريات والمشكلات وتعامله مع شخصيات مختلفة بما تحمله من هموم ورغبات وطموحات واختلافات لهذا الأسباب كان من اللازم العناية بأخلاقيات العمل والتركيز عليها خاصة في هذا العصر الذي كثرت فيه المشاكل الأخلاقية. زيادة الاهتمام بالأخلاقيات ظهرت في بداية كليات إدارة الأعمال على تدريس مادة الأخلاق ضمن مناهجها، وفي حين حرصت كالمؤسسات والجمعيات المهنية التي تمنح شهادات احتراف التحليل المالي وإدارة الأموال والوساطة المالية على جعل مادة "الأخلاق" أول أسس ممارسة هذه المهنة.

كل هذا أدى إلى زيادة مفهوم أخلاقيات الأعمال خاصة وإن التوافق مع القانون لا يكفي. ولأن تعزيز ثقافة المنظمة بالأخلاق يرسخ الثقة المتبادلة، ويرفع الروح المعنوية، ويقلل الحاجة للرقابة، ويحفز الموظفين للتعاون دون الحاجة إلى رقيب أو حسيب، يجب على المؤسسات أن تتخطى الالتزام بالقوانين إلى الالتزام بالسلوك القويم. من هنا تبلورت إشكالية البحث والمتمثلة في:

كيف نمي لدى العامل الالتزام بأخلاقيات الأعمال لمواجهة المشاكل الأخلاقية ؟
لمعالجة هذه الإشكالية تم تقسيم البحث إلى فصلين

الفصل الأول: تحديد مفهوم أخلاقيات الأعمال ومصادرها وأهميتها للمؤسسات الاقتصادية مع محاولة توضيح المشاكل الأخلاقية التي تواجهها المؤسسات والمنظمات.

الفصل الثاني : إبراز آليات تنمية الالتزام بالأخلاقيات وعلاج المشاكل الأخلاقية
أهداف البحث :

- توضيح مفهوم أخلاق الأعمال
- محاولة المساهمة في إيجاد حلول للمشاكل الأخلاقية التي تضرب المؤسسات والإدارات العمومية
- محاولة إيجاد واقتراح حلول لتنمية الالتزام والتمسك بأخلاق العمل كوسيلة للتقليل من المشاكل الأخلاقية والفساد الإداري .
- فرضيات البحث:
- الأخلاق الأعمال أهمية كبيرة للمؤسسات الاقتصادية ولا يعتبر تكاليف اضافية او فقدان وتضييع للفرص يمكن استغلالها بطرقة غير أخلاقية .
- ضعف ثقافة أخلاق العمل في المؤسسات العربية والجزائرية .
- يمكن تفعيل ثقافة أخلاق العمل اذا تم التركيز على القيادة وثقافة التنفيذ.

الفصل الأول : أخلاقيات العمل والمشاكل الأخلاقية

1. مفهوم أخلاقيات العمل: Ethic

قبل تعريفنا لمفهوم أخلاقيات العمل نحاول معرفة مفهوم الأخلاق "صفة في النفس تظهر آثارها في الكلام والسلوك العملي والمظهر الخارجي".¹ وبالتالي هي مجموعة القيم المشروعة التي يتحلى بها الفرد والتي لها تأثير واضح على السلوك العام والخاص والمحقة للخير والممانعة للشر لغرض التمييز ما بين ما هو صحيح و ما هو خاطئ في المجتمع ضمن قواعد ومعايير محددة تحكم هذا السلوك.

أما مصطلح أخلاقيات الأعمال مصلح حديث يقتزن دوماً بمفهوم التنمية المستدامة ، حيث لا توجد بدون أخلاقيات العمل والتي تجيب على التساؤل: ماذا يجب أن تعمل وكيف أعيش في ومؤسستي² .

عن التزام الأفراد في المؤسسة بمجموعة القيم و المعايير التي يعتمدها المجتمع في التمييز ما بين ما هو جيد و ما هو سيئ، حيث عرفها كلا من Robbins et Decenzo بأنها: (مجموعة القواعد و المبادئ التي تحدد ما هو السلوك الصحيح و السلوك الخاطئ)³ .

لذا يمكن تعريف أخلاقيات العمل في المنظمة بأنها "اتجاه الإدارة وتصرفها تجاه موظفيها وزبائنها والمساهمين والمجتمع عامة وقوانين الدولة ذات العلاقة بتنظيم عمل المنظمات اذ ينطبق هذا التعريف بذاته على عمل الأفراد"⁴ .

تشير الأخلاق للضوابط والمعايير التي تستند لها المؤسسات لغرض التمييز بين ما هو صحيح وخاطئ أما أخلاقيات العمل يشير الى معرفة الخطأ والصواب في موقع العمل ومحاولة عمل ما هو صواب وجيد في المنتجات أو الخدمات وفي كل تعاملاتها مع ذوي العلاقة بالمنظمة من أصحاب المصالح (stakeholders)

وفيما يلي قائمة من التصرفات الأخلاقية:⁵

- رفض تشغيل القصر خاصة أطفال دول العالم الثالث
- تعامل المؤسسة مع عمالها بشكل سليم، وعادل.
- تعلم المجتمع بصدق لما تكون أخطار في منتجاتها.
- عدم ممارسة التمييز العنصري
- رفض كل الممارسات التي تتضمن الفساد (الرشوة،....الخ)
- الامتناع عن التمييز على أساس الجنس في تعاملات المؤسسة

ان الاخلاقيات في موقع العمل قد تنعكس على اداء وانشطة المدراء اذ ان هذا المدير سيرا على العديد من المحددات الاخلاقية قبل ان يظهر أي رد فعل . فالتصرفات الغير قانونية و الاخلاقية التي تظهر ضمن نطاق أخلاقيات العمل يهتم بما هو صحيح او ما هو خاطئ في الحالات الاعتيادية فضلا عن ما يواجهه الفرد في عمله اليومي كاستخدام الموارد المنظمة لأغراض شخصية او الاتفاقيات غير الواضحة.

2. أهمية أخلاق الأعمال

إن الالتزام بالمبادئ والسلوك الأخلاقية سواء على صعيد الفرد في الوظيفة أو في مهنة أو الإدارات العمومية في المؤسسة الاقتصادية يعتبر ذا أهمية بالغة لمختلف شرائح المجتمع يمكن إيجازها فيما يلي:

- قد يكلف المؤسسات كثيرا نتيجة تجاهلها للالتزام بالمعايير الأخلاقية خاصة الدعاوي القضائية معاقبة الزبون حيث أشارت أحدث دراسة بعنوان " المرصد السنوي للمسؤولية الاجتماعية للشركات " صادرة عن "Environics International"

أن 27% من المستهلكين في 25 دولة عاقبوا الشركات عن الممارسات التجارية غير المسؤولة ، وأن 27 % منهم فكروا في القيام بذلك . كما أشارت دراسة أخرى أجرتها شركة " تايلور نلسون سوفرس -" وهي شركة أسترالية تعمل في مجال استعلامات التسويق - إلى أن 68 % من المستهلكين الأستراليين عاقبوا الشركات عن السلوك غير الأخلاقي، وغالبًا ما يأخذ العقاب شكل تحول المستهلكين لمنتجات شركة منافسة. وفي دراسة بعد أزمة الفضائح الأخلاقية التي مست كبار المؤسسات الأمريكية خسر حملة الأسهم حوالي 3 ترليون دولار سنة 2002 .⁶

- تعزيز سمعة المؤسسة على الصعيد البيئي المحلية و الإقليمية والدولية وتحقيق مردود مالي من وراء الالتزام الأخلاقي وإن لم يكن على المدى القصير، وهذا ضد المنظور التقليدي الذي يرى تعارضا بين تحقيق مصالح منظمة الأعمال المتمثلة بالربح المادي وبين الالتزام بالمعايير الأخلاقية. حيث كان يعتبر دوما الضرر بسمعة المؤسسة احد أسباب الاهتمام بالأسلوب الأخلاقي والمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات خاصة مع توسع قائمة أصحاب المصالح stakeholders الذين تهتم بهم المؤسسة وردت فعلهم لتتضمن الإعلام والمنظمات الغير حكومية والهيئات الدولية.⁷

- إن تجاهل الأخلاقيات في العمل يؤدي إلى ردود فعل سلبية من قبل الأطراف الأخرى (أصحاب المصالح) مثلا ما حدث لمؤسسة NIKE من فقدانها جزء من مبيعاتها بعد التقرير الذي نشرته منظمة العفو الدولية لاستغلال الأطفال في صناعة الأحذية بسبب تشغيلها للقصر. ومجموعة Shell تعرضت لمقاطعة في هولندا بسبب مشاكل بيئية.⁸

- إن حصول المنظمة على شهادات و اعترافات داخلية و خارجية تحمل في طياتها اعترافا بمضمون أخلاقي واجتماعي يعطي للمنظمة مصداقية عالية.⁹

- تبني أخلاق العمل من طرف المؤسسات تجاه العاملين، تعتبر بمثابة مركز استقطاب للكفاءات البشرية في سوق العمل. فالمورد البشري المؤهل هو ميزة تتنافس عليها المؤسسات. تحسين نوعية حياة العمال واحترام حقوق العمل، ظروف العمل، التكوين، التقدير، أخلاقيات الإدارة... الخ يدفع بالعامل إلى الابتكار و التجديد. فهي على الأقل لن تجعله يفكر في تبني موقف سلبي من مؤسسته، أو خلق تنظيم رسمي معادي للإدارة.

3. مصادر القيم الأخلاقية في المنظمة:

إن معايير التصرف الأخلاقي هي مجسدة ضمن المستخدمين و كذلك ضمن المنظمة نفسها. و مضاف إلى ذلك أصحاب المصالح الخارجيين يمكن أن يؤثر في المعايير لما هو أخلاقي. و بذلك توجد مجموعة قوى تشكل الأخلاقيات الإدارية. و

يحدد Daft مجموعة من العناصر التي تعمل على تشكيل الأخلاقيات الإدارية، و تتمثل في: ¹⁰

أ- الأخلاق الشخصية:

كل شخص يجلب مجموعة من المعتقدات الشخصية و القيم إلى العمل. فالقيم الشخصية و الاستنتاجات الأخلاقية تحول هذه القيم إلى سلوك في المناطق المهمة في صنع القرار في المنظمة. فالخلفية العائلية و القيم الروحية للمدراء توفر المبادئ التي من خلالها يقوم بتنفيذ العمل. ويمكن تحديد مصادر الأخلاق الشخصية في :

- الأسرة : ينقل الفرد سلوكه الذي ورثه من أسرته إلى المنظمة وهذا السلوك يعبر عن واقع بيئته المعيشية وظروف حياته المادية. حيث تمثل العائلة النواة الأولى لبناء السلوك لدى الفرد.

- المؤسسات التعليمية: تستطيع هذه المؤسسات (مدارس - مساجد ، الجامعة) أن تلعب دورا مهما في إعداد الطلبة لدخول المجال الوظيفي حيث تستطيع توجيههم وتدريبهم ببعض المسائل في الأخلاق والعلاقات العامة حتى تنجح في تنمية سلوك الطالب الإيجابي تجاه المسؤولية والإخلاص. يلعب النظام التعليمي دورا مهما في المجتمع و في تكوين القيم ،

الأخلاقية و تنمية السلوك الأخلاقي لدى الفرد. فمثلا المدرسة البيانية ساهمت كثيرا في تكوين ثقافة العمل الجماعي والالتزام ، والمسؤولية .

القيم الأخلاقية الشخصية التي تعطي الأولوية للنزاهة والعدالة والاستقامة والكرامة واحترام النفس وتمثل دعائم للمدراء تسندهم في عملية اتخاذ القرار وتجعله أكثر صواباً، حتى في ظل غموض الظروف وعدم وضوحها والضغوطات الكبيرة، تنبع من الدين، الأسرة، المؤسسات التعليمية .

ب. ثقافة المنظمة:

من النادر ما يمكن أن تسهم ممارسات الأعمال الأخلاقية أو غير الأخلاقية بشكل كامل في الأخلاق الشخصية للفرد الواحد بسبب أن ممارسات الأعمال تعكس القيم، الاتجاهات، و نماذج السلوك لثقافة المنظمة. و للترويج عن السلوك الأخلاقي في أماكن العمل، على المنظمة أن تجعل من الأخلاق جزءا مكمل لثقافة المنظمة. و تبدأ ثقافة المنظمة بصورة عامة بمؤسس أو قائد يوضح و ينجز أفكار و قيم معينة. حيث أن القائد أو مدير القمة يكون مسئول عن خلق و دعم الثقافة التي تؤكد على أهمية السلوك الأخلاقي و المسؤولية الاجتماعية في المنظمة. ولا شك أن السلوكيات غير المحبذة إذا ما تفشت تصبح تقاليد راسخة وقيم لا يستغني عنها الموظف في ظل عدم توفر أطر رادعة لمنع ظهور مثل هذه السلوكيات، إذ يؤكد Thompson على ضرورة تطبيق المبادئ الأخلاقية على سلوك الأفراد في المنظمات. وحرصا على ضمان تواجد أخلاقيات عامة ضمن العمل المؤسسي فقد سعت الكثير من المؤسسات الكبرى سواء كانت خاصة، عامة أم دولية إلى وضع ميثاق للعمل ومعايير للسلوك بالنسبة للموظفين، وذلك سعيا منها لإبراز الأنماط الإيجابية المتوقعة لدى العاملين في المؤسسة في إطار الثقافة التنظيمية لهذه الأخيرة.

ج. نظم المنظمة:

و هي النظم الرسمية للمنظمة. و تتضمن البنية الأساسية للمنظمة مثل: هل أن القيم الأخلاقية مندمجة في السياسات و القوانين، هل قانون الأخلاق الضمنية متاح و موجه للعاملين.

ح. أصحاب المصالح الخارجيين:

يعتبر تعريف Freeman الأكثر شيوعا والذي يعطيه معناه الواسع " كل فرد أو جماعة يمكن أن يؤثر أو يتأثر بتحقيق أهداف المؤسسة ونشاطاتها . تؤكد نظرية أصحاب المصالح على أن المؤسسات توسع دائرة اهتماماتها في حقل اتخاذ القرارات والنشاطات إلى ابعد من المساهمين لتشمل أطراف أخرى مثل الزبائن، العمال، موردين، المجتمع المحلي ، وقدرة المؤسسات على توليد الثروة وقيمتها على المدى الطويل محدد بعلاقتها مع أصحاب المصالح.¹¹

إن الأخلاقيات الإدارية تتأثر كذلك بعدد من أصحاب المصالح الخارجيين و هم مجموعات خارج المنظمة تؤثر في أدائها. و عند صنع القرار الأخلاقي تدرك المنظمة بأنها جزء من مجتمع كبير ثقافة المجتمع، عاداته و تقاليده: : حيث يتأثر سلوك الفرد بمؤثرات خارجية كثيرة أهمها ثقافة المجتمع، و المجتمعات الإنسانية تتباين في نوع ثقافتها و إعطائها أولويات لقيم معينة دون أخرى كذلك العادات و التقاليد الموروثة و تأخذ بعين الاعتبار أثر قراراتها و أعمالها على كل أصحاب المصالح. و أن أصحاب المصالح الأكثر أهمية هم الوكالات الحكومية، الزبائن مجاميع المصالح الخاصة الذين يكون لديهم اهتمام بالبيئة الطبيعية و قوى السوق العالمية.

4. المشاكل الأخلاقية:

و تشير الدراسات إلى أن النشاطات غير الأخلاقية على مختلف المستويات تتم بشكل يومي و بشكل متزايد، لذلك سنقوم بعرض أهم المشاكل الأخلاقية في المؤسسات، و التي نذكر منها:

- تضارب المصالح

(ترجيح المصلحة الخاصة على المصلحة العامة للمنظمة، و مصلحة المجتمع). حيث تلجأ بعض المؤسسات إلى سلوك غير أخلاقي في مواجهة المنافسة، من خلال اللجوء إلى استخدام حرب الأسعار في مواجهة منافسيها، أو استخدام سياسة الإغراق. وقد لجأ بعض من هذه الشركات إلى رفع الأسعار والإضرار بالمستهلكين وخصوصاً تلك الشركات التي لديها درجة من الاحتكار في أسواقها، حيث لا تعير أهمية لمصلحة المستهلك، وترجح مصلحة الخاصة. ولا تحترم أخلاقيات مهنتها مثلاً اسفر زلزال بومرداس عن مقتل 2.266 شخص وجرح 10.261. وتدمر جزئياً أو كلياً أكثر من 1.243 مبنى وتشرد ما يقارب من 150.000 شخص. وتسبب الزلزال في تدمير البنية التحتية في بومرداس، الرغبة، والثنية، هذا الحصيلة الثقيلة سببها الأول وقوة الزلزال اما السبب الثاني عدم احترام أخلاقيات المهنة سواء للمهندسين المعماريين والهندسة المدنية والمقاولين، حيث ان القضاء الجزائري، أصدر أحكامه بناء على قرار الإحالة في حق 15 مقاولاً من أصل 18، و 13 مهندساً من أصل 16، تمت إدانة كل واحد منهم بسنتين سجناً نافذاً مع دفع غرامة مالية قدرها 50 ألف دينار.

- التمييز بين العمال

سواء على أساس الجنس، الدين، المنطقة، العرق... الخ وما يصاحبه من حجب الترقية أو التعيين في وظيفة معينة عن المرشح لها بسبب خصائص فردية ليس لها علاقة بالكفاءة.

- التجاوز أو التحرش الجنسي

والمتمثلة أساساً في التصرفات التي تتعلق بالتجاوز اللفظي أو تعبيرات شفوية أو تصرفات تخدش الحياء ذات طابع جنسي وخصوصاً بحق المرأة العاملة.. اذا نظرنا الى المجتمعات الأوروبية فانه حسب إحصائيات منظمة العمل الدولية ILO، وصلت نسبة التحرش بالنساء العاملات في عام 2008 الى 15% في الدنمارك، 41% في النرويج، 21% في فرنسا، 27% في أسبانيا، 35% في التشيك، 58% في هولندا¹²، اما في الوطن العربي في دراسة عن التحرش الجنسي بالمرأة العاملة المصرية "دراسة نفسية استكشافية" اعدّها الدكتور طريف شوقي محمد أستاذ علم النفس جامعة القاهرة والدكتور عادل محمد هريدي أستاذ علم النفس المساعد - جامعة المنوفية وذكرت الدراسة ان 68% من العاملات يتعرضن للتحرش الجنسي بنوعيه اللفظي والبدني في العمل فإن النسب التي أظهرتها نتائج البحث تعتبر مرتفعة نسبياً¹³.

- إساءة استخدام الموارد المادية

والمالية وتسخيرها للأغراض الشخصية.. "الانترنت، الهواتف، السيارات..."، وتفشي ذهنية اللامبالاة مما يؤدي الى تخريب وسوء استخدام الموارد على مستوى المؤسسات وكذلك على مستوى الدولة والإدارات العامة مثلاً محاكمة علاء مبارك ابن الرئيس السابق لمصر بتهمة تبديد أموال الدولة.

- الفساد الإداري

جاء تعريف الفساد في قاموس العلوم الاجتماعية الأمريكية بأنه استغلال السلطة للحصول على منفعة أو ربح لصالح فرد أو جماعة أو طبقة عن طريق انتهاك القانون أو الخروج عن معايير السلوك الأخلاقي¹⁴. ويتعلق بمظاهر الفساد والانحرافات الإدارية والوظيفية أو التنظيمية وتلك المخالفات التي تصدر عن الموظف أثناء تأديته لمهام وظيفته في منظومة التشريعات والقوانين

والضوابط ومنظومة القيم الفردية التي لا ترقى للإصلاح وسد الفراغ لتطوير التشريعات والقوانين التي تغتنم الفرصة للاستفادة من الثغرات بدل الضغط على صناع القرار والمشرعين لمراجعتها وتحديثها باستمرار وهنا تتمثل مظاهر الفساد الإداري في عدم احترام أوقات ومواعيد العمل في الحضور والانصراف أو تمضية الوقت في قراءة الصحف واستقبال الزوار والامتناع عن أداء العمل أو التراخي وعدم تحمل المسؤولية وإفشاء أسرار الوظيفة والخروج على العمل الجماعي، ممارسة الوساطة والمحسوبية، الابتزاز، العمولة، الاختلاس، استنفاد موارد الدولة، ممارسة الرشوة، التزوير التي تعتبر من أخطر التطورات غير الأخلاقية التي تنخر جسد المؤسسات خاصة العمومية منها.

وعلى الصعيد الدولي يجدر بالذكر انه سنة 2013 صُدر مؤشر مدركات الفساد عن الشفافية الدولية 2013 كانت النتائج الدائمك ونيوزيلاندا اقل الدول فسادا في العالم أما أفغانستان وكوريا الشمالية والصومال فقد تبين أنها أكثر الدول فسادا في العالم 15 أما الجزائر فكانت في المرتبة 98 عالميا وتبقى ضمن مجموعة الدول الأكثر فسادا أظهرت دراسة ميدانية شملت سبع وزارات وخمس جهات حكومية كبيرة في اليمن أن نسبة ممارسة الفساد الإداري في الوظيفة العامة في تلك الجهات بلغت 42ر5 % وأن 57 % من الموظفين يلتزمون بممارسة أخلاقيات الوظيفة العامة في الجهاز الإداري للدولة.

وبناء على المؤشرات التي تم التوصل إليها، لاحظت الدراسة وجود علاقة عكسية بين أخلاقيات الوظيفة العامة والفساد الإداري وأن النزاهة والعدالة اقل الأخلاقيات الممارسه في الوظيفة العامة في حين أن الوساطة والمحسوبية أكثر محاور الفساد الإداري ممارسة.

وحللت الدراسة مستوى الفساد الإداري بناء على ثمانية محاور، حيث حل محور ممارسة الوساطة في المرتبة الأولى بنسبة 56ر3 % ، يليها المحسوبية 51 % ، الابتزاز 44ر8 % ، العمولة 41ر3 % ، الاختلاس 40ر5 % ، استنفاد موارد الدولة 40ر3 % ، ممارسة الرشوة 36ر5 % وفي المرتبة الأخيرة التزوير بنسبة 29 % .

في حين تم قياس مستوى ممارسة الموظفين لأخلاقيات الوظيفة العامة بناء على تسعة محاور حلت الأمانة في المرتبة الأولى بنسبة 70ر5 % ، المسؤولية 67ر3 % ، الالتزام بالعمل 66ر8 % ، خدمة الآخرين 62 % ، الولاء المؤسسي 61ر8 % ، الصدق 57ر5 % ، الحفاظ على الممتلكات العامة 54ر5 % ، العدالة 50ر5 % ، النزاهة 42ر8 % .¹⁶

حاولت إحدى الدراسات العلمية تحديد اثر الفساد من الناحية الرقمية Mauro، 1995 في المجالات المالية والاقتصادية توصلت إلى الآثار السلبية العديدة لانتشار الفساد الإداري منها :ارتفاع معدل الفساد الإداري في بلد، يخفض معدل نمو الفرد من الدخل الوطني، كما وجدت انه كلما قل معدل الفساد زادت تدفقات الاستثمار الأجنبي والمحلي وتحسن الوضع الاقتصادي، كما خلصت الدراسة انه الموارد الموجهة للتعليم والصحة تقل بزيادة معدل الفساد الإداري.¹⁷ الفساد المالي :

ويتمثل بمجمل الانحرافات المالية ومخالفة القواعد والأحكام المالية التي تنظم سير العمل الإداري والمالي في الدولة ومؤسسات ومخالفة التعليمات الخاصة بأجهزة الرقابة المالية المختص بفحص ومراقبة حسابات وأموال الحكومة والهيئات والمؤسسات العامة والشركات ويمكن ملاحظة مظاهر الفساد المالي في الرشاوى والاختلاس والتهرب الضريبي.¹⁸

5. تنمية الالتزام الأخلاقي

يبقى التساؤل الكبير هو كيف نمي أخلاقيات العمل لدى العمل ويتصرف ويتخذ القرار وفق معايير أخلاقية وهذا يمكن ان يتجسد من خلال ما يلي :

- الدليل الأخلاقي: يعتبر الدليل الأخلاقي أحد الأدوات التي تساعد المؤسسات على الالتزام بالممارسات الجيدة، حيث يترجم الدليل الأخلاقي ثقافة وقيم المؤسسة، وفي دراسة (Coughlan 2001) في دراسة تحليلية للعديد من المؤسسات حدد أربعة قيم رئيسة تندرج ضمن الممارسات الأخلاقية للمؤسسات تتمثل في: العدالة، السلامة، الكفاءة، النفع.¹⁹
- تنمية الرقابة الذاتية: إن الرقابة الذاتية من أهم وأنفع الوسائل التي توجد الخلق القويم في العمل في غيره، وتكفل استمراريته التي من ثمارها الإلتقان والجودة. ويتم تكوين الرقابة الذاتية عبر التربية والتوجيه والقدوة والحث والتشجيع والتقدير، بحيث تصبح صفة الرقابة الذاتية صفة لها حضور اجتماعي فاعل ومؤثر في المجتمع، ومهما كانت القوانين والأحكام الجزائية مع انعدام مبدأ الرقابة الذاتية فإنها قليلة الجدوى، فما المانع الذي سيمنع موظف من أخذ الرشوة أو استعماله لنفوذه أو المحسوبية أو التمييز أو اختلاس مال الدولة أو الشركة أو المؤسسة، - خاصة إذا صعب إثباتها قانونيا - ما لم يكن هناك وازع داخلي من ذاته، وقد يكون هذا الوازع دينيا أو دنيويا أو معا من خلال:
- الوازع الديني: يمتنع عن تصرف غير أخلاقي طاعة لله وامتنالاً لأمره ورغبة في ثوابه وخشية من عقابه، وهذا هو الوازع الإيماني أعظم وأكبر وأعمق مؤثر في الإنسان إرادة وعملا،
- الوازع الاجتماعي يمتنع خوفاً من الفضيحة الذي سيلحقه إذا اكتشف وعرف، وهو مؤثر على قدر حساسية المجتمع و موقفه العام من أي خلق من الأخلاق.
- الوازع الشخصي - النفسي - وقد يمتنع لا خشية من الله ولا خوفاً من المجتمع، ولكنه يخاف من فعل الخطأ إما لأنه لم يتعود عليه أو لأن لديه قناعة بأن التصرف الغير أخلاقي يورث القلق والكآبة والأمراض النفسية ويتعب الضمير.²⁰
- ويمكننا - بوصفنا مسلمين - أن نوجد ونعزز وننمي مبدأ الرقابة الذاتية من خلال المزج بين العوامل كلها.
- وأساس ذلك هو الإيمان بالله تعالى، والالتزام بأوامره والانتهاز عن نواهيه، التي هي لتقوى - أي وقاية؛ حفظ النفس مما يؤذيها ويضرها في الدنيا والآخرة)
- فالعامل يراقب الله قبل أن يراقبه المسئول عنه، ويخشى الله قبل أن يخشى اللوائح والأنظمة، ويرجو ثواب الله قبل أن يرجو المكافآت والتقدير الإدارية، ويسعى في وقاية نفسه من العذاب الدنيوي والأخروي، بفعل المأمور به، وترك المنهي عنه، وهذا الجانب أهم الجوانب التي يجب أن تستثمر في الخير والنفع والفائدة، ومنها: تثبيت الرقابة الذاتية في واقع العاملين والتي بها تقوم أخلاق العمل وتستقر أخلاقيات العمل .
- وفي العصر الحاضر عرف عن الشعب الياباني الجدية الذاتية في أداء الأعمال ومصدرها رسوخ مبدأ النزعة الذاتية، أي إثبات الذات من خلال العمل، وهو ما يعرف عندهم بال YORUKI فنتج عن ذلك الإلتقان والجدية، والشغف بأداء العمل، وقلت نسبة الغياب، بل ظهرت فيهم ظاهرة التعلق المفرط بالعمل إلى الحد الذي جعل بعض العاملين لديهم يبقى ساعات عمل طويلة فوق المطلوب منه. أفلا نستطيع نحن المسلمين أن نوجد الأخلاقيات العملية ونحن نمتلك أضخم منجم أخلاقي إيماني عملي؟ مما ينمي أخلاقيات عديدة مثل الكفاءة و الإلتقان في العمل، استشعار المسؤولية، العدل والإنصاف، الأمانة... الخ .
- ثقافة التنفيذ:

يقول "الفرد أدلر": "الدفاع عن المبادئ أسهل من الالتزام بها."

التنبية إلى أهمية أخلاقيات العمل وبيان مكانتها ومنزلتها العظيمة وأثرها الكبير على الإلتقان والإنتاج والثقة والمصادقية أمر مهم ومطلوب، لكن ما هو أكثر أهمية وهو الحديث عن كيفية تنمية أخلاق العمل، على افتراض أنها موجودة ، ولكنها تحتاج إلى

رعاية وتطوير وتأکید وتقوية، أو كيفية إيجاد أخلاق العمل على افتراض أنها غير موجودة. مثلاً ثقافة الانتماء للمؤسسات وحب العمل لدى العامل الجزائري، خلق احترام مواقيت العمل... الخ. وبالتالي التساؤل عن الكيفية و الوسائل والأساليب والممارسات التي تصب في حقل تطبيق أخلاق العمل على أرض الواقع .

ثقافة التنفيذ مبدأ إداري يختص بكيفية تحويل المفاهيم والمبادئ والأخلاقيات والقيم والخطط والاستراتيجيات إلى نتائج وإنجازات

الثقافة التنفيذية هي المسؤولة عن نجاح أو فشل الخطط... ويعتبر التركيز على المهام الإدارية الذهنية خطأ قاتلاً... فإذا أردت أن تحول النتائج المستهدفة إلى نتائج محققة فعليك بالتحويل من القيادة الذهنية إلى القيادة التنفيذية²¹.

جمال الأخلاقيات ودقة اللوائح والنظم والخطط لا تكفي في الوصول إلى الإتقان والانجاز المتميز ما لم تتحول إلى ثقافة تنفيذية تحتوي في داخلها على المهارات العملية للتطبيق والتنفيذ، ويقول لاري بوسيدي " المشكلة هي أن عددا من المهتمين بأخلاق العمل هم من أولئك الأشخاص الذين يرتدون نظارتهم الوردية ويشرعون في وصف المستقبل المبهر... بكلمات حافزة تمتلئ بالتفاؤل " 22 في الوقت الذي تتم فيه وضع ثقافة التنفيذ (في أسفل سلم الاهتمامات

- ترسيخ أخلاقيات العمل من خلال التقدير والمكافآت

أن أخلاقيات العمل يمكن ترسيخها وتقويتها ونشرها وتعميق أثرها من خلال التقدير والمكافآت، وهما عنصران مهمان أحدهما معنوي ، وتشجيع العاملين أصحاب التميز الأخلاقي، بالدعم وإسناد اصحاب التصرفات الأخلاقية (الأمين، المنضبط، المسؤول... الخ) وتقديم الحوافز المناسبة له واعتباره مثلاً وقوة حسنة يمكن ان يقتدي بها الآخرون ويعدلون من سلوكياتهم الاخلاقية .

وهذا النوع من التحفيز له أثره الإيجابي في ترسيخ الأخلاقيات وإشاعتها إذا استعمل بوجه صحيح ودقيق ولذلك فمن حق الموظفين في أي مؤسسة أن يعرفوا معايير وضوابط الترتيبات، مثلاً و أن تكون أخلاقيات العمل من بين متطلبات الترقية .

- اهتمام بأخلاقيات النخب القيادية - الرسمية وغير الرسمية -

أبرزت دراسات السياسات والممارسات الأخلاقية في العديد من المؤسسات الناجحة حقيقة أن الدور الحيوي الذي يمارسه المدير في تحديد التوجه الأخلاقي يتم من خلال الافعال والتصرفات التي يقوم بها، وفي حالة عدم تبني العمال للقيم الاخلاقية التي يحددها لهم قادتهم ، فذلك مؤشر على عدم أهمية القيم الأخلاقية في المؤسسة.²³

لمل كان فساد القادة هو اخطر أشكال الفساد فان عدم وجود الأمانة والاستقامة وتحمل المسؤولية لدى القادة السياسيين وكبار الموظفين سيؤدي حتما إلى كوارث كبيرة على المجتمع والمؤسسات مثلاً مؤسسة Enron سبب انهيارها هو الاتفاقات السرية بين المراقب المالي للشركة والمحاسبين القانونيين الخارجيين واستخدام أساليب محاسبة احتيالية تعتمد على الغش في المقام الأول و العمل بنظام "الوساطة" من خلال المعاملات الخاصة لأقارب المدراء ولذوي الصلة، إضافة إلى تجرؤ صغار الموظفين على السلوكيات الغير أخلاقية والفساد . قد أبرزت الدراسات الميدانية أن التزام القيادة السياسية والإدارية وسمو أخلاقها يؤدي دوراً حاسماً في القضاء على مظاهر الفساد الإداري.²⁴

تعتبر القيادة المتغير الأكثر تأثيراً في الثقافة والسلوك الاخلاقي حسب Business Ethics Survey 2005 وجدت ان اهم عامل تنظيمي الذي يضمن وتنتشر ثقافة أخلاق العمل العمل هي القيادة الادارية.²⁵

- بناء ثقافة تنظيمية أخلاقية:

أو المنظمة الأخلاقية وهذا بالتركيز على :

وضع دستور أخلاقي مكتوب. التزام أخلاقي بعيد المدى خاصة عن أخلاقيات كل مهنة ضمن الشعارات والنظم واللوائح، سواء في المؤسسات الحكومية أو الخاصة، وإطلاع جميع العاملين عليها وإلزامهم بها وتعزيز مبدأ شرف العمل، لأن العامل الذي ويقدر قيمة عمله ويرى عمله شريفاً سيحب عمله في- الغالب - ويحرص عليه، ويلتزم بمبادئه وأخلاقياته، و لقد أثبت علماء النفس أن الإيمان بأهمية وقيمة عملنا يؤثر بشكل كبير في صحتنا البدنية والنفسية... الموظف الذي ير في عمله تأكيداً لذاته يثري مؤسسته ونفسه على حد سواء²⁶.

حيث تعتمد هذه الثقافة اساساً²⁷ :

- القادة والاطارت يدعمون السلوك الأخلاقي
- اخلاق العمل متكاملة ومندمجة مع أهداف وإستراتيجية وإجراءات التسيير و اتخاذ القرار
- تكون جزء من معايير تقييم الاداء .
- ان تكون ضمن معايير الترقية واختيار العمالة .
- التدريب الاخلاقي

من أجل بناء منظومة أخلاقية في المنظمة برامج تدريبية تهدف إلى مساعدة الأفراد على معرفة مختلف الجوانب الأخلاقية في قراراتهم تساعد هذه البرامج على دمج المعايير الأخلاقية العالية في سلوكهم وتصرفاتهم اليومية. تجلى الاهتمام بالتدريب في هذه المجال بإدخال الجامعات ومدارس إدارة الأعمال مقررات وبرامج تدريبية في مناهجها تتضمن التوعية والإعداد الجيد في مجال السلوكيات الأخلاقية والمسؤولية الاجتماعية.

الخاتمة

من خلال هذا البحث توصلنا الى النتائج التالية :

- الأخلاق للضوابط والمعايير التي تستند لها المؤسسات لغرض التمييز بين ما هو صحيح وخاطئ أما أخلاقيات العمل يشير الى معرفة الخطأ والصواب في موقع العمل ومحاولة عمل ما هو صواب وجيد في المنتجات أو الخدمات وفي كل تعاملاتها مع ذوي العلاقة بالمنظمة من أصحاب المصالح.
- لأخلاق العمل أهمية كبيرة للمؤسسات منها تعزيز سمعة المؤسسة، بمثابة مركز استقطاب للكفاءات البشرية في سوق العمل، إن حصول المنظمة على شهادات و اعترافات داخلية و خارجية وتجنب ردود فعل سلبية من قبل (أصحاب المصالح) كمعاقبة الزبون و الدعاوي القضائية . وهذا إثبات للفرضية الأولى .
- عند عدم احترام أخلاقيات العمل تحدث مشاكل أخلاقية كبيرة أهمها تضارب المصالح ، التمييز بين العمال، التجاوز أو التحرش الجنسي، إساءة استخدام الموارد المادية ، الفساد الإداري، الفساد المالي .
- المجتمعات العربية تملك مستودع من الثقافة الأخلاقية التي يعتبر مصدرها الأساسي الدين الإسلامي ويبقى الإشكال في تجسيدها على ارض الواقع .

ضعف أخلاقيات العمل تعد السبب الكبير في الفساد الإداري والمالي والأخلاقي كما حدث في زلزال بومرداس

وبناء على ذلك ممكن ان نقدم جملة من الاقتراحات لتنمية الالتزام الأخلاقي للعمال في المؤسسات الجزائرية

- التركيز على الرقابة الذاتية ومحاولة تنميتها لدى العمال وربط العمل مع تعاليم الدين الإسلامي الخفيف .
 - إنشاء ميثاق أخلاقي لكل مؤسسة يلزم للأفراد في المؤسسات على مختلف مستوياتهم الوظيفية ويوجه اتخاذ القرارات
- (بناء) ثقافة أخلاقيات العمل (وبثها ، واستعمال كافة الوسائل الممكنة لترسيخها وتعميقها في المجتمع ،ومن تلك الوسائل :

- وضع رسائل موجزة، وشعارات وإعلانات في وسائل الإعلام، ولوحات الدعايات، والصحف والمجلات، تتضمن مبدأ أخلاقيا بالعمل.
 - وضع مادة أخلاقيات العمل من ضمن مناهج التعليم الجامعي.
 - التركيز على القيادة الإدارية وثقافة المؤسسة في توطيد أخلاق العمل.
 - ادراج المؤسسات لأخلاق الأعمال في أهدافها واستراتيجيتها لكي لا تكون مبادرات ظرفية بل ثقافة راسخة .
 - وضع جائزة الموظف أو العامل المثالي لمخترم لأخلاقيات العمل وهذا لتشجيع المبادرات الأخلاقية بين العمال وتطويرها .
- قائمة المراجع:

- ¹ : سعيد بن ناصر الغامدي: أخلاقيات العمل ضرورة تنموية ومصلحة شرعية ، رابطة العالم الاسلامي، 2010، ص: 11
- ² : Anne Marie Fray, (2007), "Ethical behavior and social responsibility in organizations: process and evaluation", Management Decision, Vol. 45 Iss: 1 pp:77
- ³ : نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة و مسؤولية الأعمال في شركات الأعمال، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص ص 16-17
- ⁴ : الاونكتاد (2001) ، السياسات العامة للأعمال وهياكل التنظيم الاساسية ، المنهج الدولي لمؤتمر الامم المتحدة للتجارة والتنمية ، الجمع العربي للمحاسبين القانونيين، عمان ، الاردن . 2001. ص: 194
- ⁵ Anne Marie Fray. Op-cit , p : 78
- ⁶ : American Management Association/Human Resource Institute, [THE ETHICAL ENTERPRISE](http://www.ethicalenterprise.com), 2006, p:06
- ⁷ : U.S. DEPARTMENT OF COMMERCE International Trade Administration W A S H I N G T O N, D.C: Business Ethics A MANUAL FOR MANAGING A RESPONSIBLE BUSINESS ENTERPRISE IN EMERGING MARKET ECONOMIES, A publication of the GOOD GOVERNANCE PROGRAM, USA, 2004, p: 50
- ⁸ : Anne Marie Fray : op- cit
- ⁹ : طاهر محسن الغالي ، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال والمجتمع، دار وائل، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2008، ص 138
- ¹⁰ : الدوري زكريا مطلق، صالح أحمد علي. إدارة التمكين و اقتصاديات الثقة في منظمات أعمال الأقلية الثالثة. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، 2009، ص 257-259. بتصرف
- ¹¹ : Poplawska . J & al: Stakeholder profile definition and salience measurement with fuzzy logic and visual analytics applied to corporate social responsibility case study, Journal of Cleaner Production (2014) p: 3
- ¹² : <http://www.ouregypt.us/education/education9.html>. date de cosultation 1/12/2013
- ¹³ : <http://www.ahewar.org/debat/show.art.asp?aid=204705>. date de cosultation 1/12/2013
- ¹⁴ الشيخلي عبد القادر: دور القانون في مكافحة الفساد الاداري والمالي 1999، المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة، 2006، ص: 346
- ¹⁵ : http://www.transparency.org/news/pressrelease/Corruption_around_the_world_2013_arabic. date de consultation 18/12/2013
- ¹⁶ : http://www.asrarpress.net/news_details.php?sid=2243 de cosultation 1/12/2013
- ¹⁷ : فؤاد عبد الله العمر: أخلاق العمل وسلوك العاملين في الخدمة العامة والرقابة عليها من منظور اسلامي: البنك الاسلامي للتنمية، المعهد الاسلامي للبحوث والتدريب، 1999 ص: 58

- ¹⁸ : صوفي إيمان، قوراري مريم : أخلاقيات العمل كاداة للحد من ظاهرة الفساد الإداري في الدول النامية، الملتقى الوطني حول: الملتقى الوطني : حوكمة الشركات الية للحد من الفساد الاداري ، 2012، جامعة محمد حيضر بسكرة ص: 5
- ¹⁹ : Gu Huimina, Chris Ryan : Ethics and corporate social responsibility – An analysis of the views of Chinese hotel managers, *International Journal of Hospitality Management* 30 (2011) 875
- ²⁰ سعيد بن ناصر الغامدي، مرجع سابق، ص: 161 – بتصرف -
- ²¹ : خلاصات :العدد 233 المتضمن تلخيص لكتاب ثقافة التنفيذ تاليف لاري بوسيدي ص 3
- ²² لاري بوسيدي: مرجع سابق ص 4
- ²³ على عبد السلام عبد الدائم، عبد الخالق هشام: تطوير منظومة أخلاقيات الإدارة لتعزيز المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الحكومية في المجتمع العراقي ، دراسة تحليلية على عينة من القيادات العليا والوسطى في رئاسة الجامعة العراقية ، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية العدد 95، المنجل 23، 2017 ص: 288
- ²⁴ : فؤاد عبد الله العمر ، مرجع سابق، ص: 80
- ²⁵ : American Management Association/Human Resource Institute, [op-cit ,2006,p:07](#)
- ²⁶ : سعيد بن ناصر الغامدي ، مرجع سابق ،ص:153
- ²⁷ American Management Association/Human Resource Institute, [op-cit ,2006,p:08](#)