

أخلاقيات الأعمال وسبل ترسيخها في المؤسسة مع الإشارة إلى بعض التجارب الدولية

د/بلحاج فتيحة¹ - جامعة الجزائر 03

ملخص:

لقد أصبح من المسلم به في عالم اليوم، عالم التنافسية والتسابق نحو مقدرات الحضارة والتقدم أن العنصر البشري هو الأداة الفاعلية في تنمية أي مجتمع من المجتمعات، ولا ترتقي الأمم ولا تصل إلى غايتها وأهدافها ما لم تكن منظومة الموارد البشرية لديها من الكفاءة والمهارة والتميز و الالتزام بالمبادئ والسلوك الأخلاقي بالقدر الذي يسمح لها بالتنافس بين الأمم ولا يمكنها تحقيق ذلك دون وجود معايير أخلاقية تنظم سير العمل، وتعزز الثقة بين المؤسسات والمستفيدين كما إنها عنصر أساس في نجاح العلاقة مع الجمهور والموظفين والمؤسسات الأخرى.

يتطرق البحث إلى دور أخلاقيات العمل وسبل ترسيخها في المؤسسة مع بعض التجارب الدولية ضمن إطار نظري تجسد مفاهيم أساسية لبعدي البحث بوصفه من الموضوعات المعاصرة التي تكتسب أهميتها من تزايد الآثار السلبية الناجمة عن الفضائح الأخلاقية من جهة و الآثار الإيجابية الناجمة عن السمعة الأخلاقية في إيجاد العميل ذي الولاء من جهة أخرى. والبعد الثاني المتمثل في دراسة بعض التجارب العالمية في أخلاقيات الأعمال لمعرفة هل هي واحدة في جوهرها وأسسها بنجدها في كل تجربة من تجارب الإدارة، أم أن هناك أخلاقيات إدارة أمريكية، وأخرى يابانية، وأخرى عربية وهكذا في التجارب الأخرى .

Abstract:

It has become accepted in today's world , the world of competitive race to the capabilities of civilization and progress that the human element is the tool of efficiency in the development of any society , and do not elevate Nations does not reach its goal and objectives that were not system of human resources for its efficiency , skill and excellence and commitment principles and ethical behavior to the extent that allows them to compete among nations and cannot be achieved without the presence of ethical standards governing the conduct of work , and promote trust between the institutions and the beneficiaries as it is an essential element in the success of the relationship with the public , staff and other institutions.

The current paper deals the subject the role of business ethics and ways to consolidate the organization within the framework of a theoretical embody basic concepts of dimensional search as one of the contemporary issues that are gaining importance of increasing the negative effects of ethics scandals on the one hand and the positive effects resulting from a reputable ethical to find the client a loyalty on the other hand . dimension second goal in the study of some international experiences in business ethics to know you are one in essence and foundations found in each experiment from the experiences of administration , or is there the ethics of American administration , and other Japanese, and other Arab and so in other experiments .

¹ أستاذة محاضرة "أ"، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03 المايل: fatibel2007@yahoo.fr

أخلاقيات الأعمال وسبل ترسيخها في المؤسسة مع الإشارة إلى بعض التجارب الدولية

مقدمة:

تؤدي الأخلاق دوراً مهماً في حياة الشعوب على اختلاف أجناسها وأماكن وجودها وأديانها وفلسفات التي تتبناها، وينعكس أثر الأخلاق في سلوك الأفراد بحيث يصبح سلوكهم متصفاً بالثبات والتماسك و التوافق، وعندئذ تشكل الأخلاق أحد مظاهر الضبط الاجتماعي لدى الأفراد، وتشكل دافعاً و محركاً، وتعمق لديهم إحساسهم بالانتماء إلى مجتمعهم، كما تساعدهم على التكيف مع واقع المجتمع الذي يعيشون فيه. وتعد 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.

يرتكز مصطلح أخلاقيات العمل لمؤسسة ما على المبادئ والقيم الأخلاقية التي تمثل سلوك العاملين، وتنبثق الأخلاق المهنية في مجملها من الأخلاق العامة التي تعلمها الإنسان في 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.

تسعى المؤسسات إلى تحقيق جودة الأداء من خلال تعزيز منظومة أخلاقيات العمل والذي بدوره ينعكس على نمو المجتمع. ولا يمكنها تحقيق ذلك دون وجود معايير أخلاقية تنظم سير العمل، وتعزز الثقة بين المؤسسات والمستفيدين كما إنها عنصر أساس في نجاح العلاقة مع الجمهور والموظفين والمؤسسات الأخرى خاصة أن بيئة الأعمال في الوقت الحاضر تشهد الكثير من الخروقات الأخلاقية التي نتجت عن ضعف الاهتمام بالأسس والمعايير الأخلاقية في ممارسات الكثير من المنظمات لأنشطتها والابتعاد نوعاً ما عن النظر أو حتى التفكير بالمحددات والرموز الأخلاقية ، فضلاً عن انتشار الأعمال الإلكترونية التي تعتمد إلى حد كبير على الإنترنت وما صاحبه من خروقات أخلاقية كبيرة ومتزايدة²

بموجب ما تقدم نحاو موضوعنا من خلال استنطاق التساؤلات الآتية :

1. ما المقصود بأخلاقيات الأعمال ؟ وماهي مصادرها ؟
2. كيف يمكن ترسيخ أخلاقيات الأعمال في المؤسسة ؟ وما هي أساليب ترسيخها ؟
3. ما هي المعوقات التي تحول دون ترسيخها ؟
4. هل أخلاقيات الأعمال واحدة في كل التجارب الدولية؟ أم أن لكل مجتمع من المجتمعات تجربته وبالتالي لكل تجربة خصائص مميزة تخلق استجابتها الخاصة في أخلاقيات الأعمال التي تميزها عن غيرها ؟

1- مفهوم أخلاقيات الأعمال :

تمثل الأخلاق مجموعة القيم و المعايير التي يعتمد عليها أفراد المجتمع في التمييز بين ما هو جيد أو ما هو سيء، بين ما هو صواب و ما هو خطأ، فهي إذن ترتكز على مفهوم الصواب و الخطأ في السلوك، و الأخلاقيات تقدم دليلاً من خلال معاييرها و قيمها على

². د طه التوفيق ،د نموشة ذكي ، أخلاقيات الوظيفة في الإدارة العامة ،الطبعة الأولى ،عمان ،1999، ص 70

أخلاقيات الأعمال وسبل ترسيخها في المؤسسة مع الإشارة إلى بعض التجارب الدولية

الأنشطة الأخلاقية و غير الأخلاقية، و على ما هو مقبول أو غير مقبول اجتماعيا، و لا شك في أن الأخلاقيات في كل مجتمع هي نتاج تطور تاريخي طويل، لذا فهي ضرورية في تكوين المجتمع و ضمان استقراره، و أخلاق المجتمع تمثل أساسا قويا لأخلاقيات الإدارة، ليس لأنها فقط خلفية مسبقة في تكوين أفراد المجتمع الذين يأتي منهم العمال والمديرون، بل لان الإدارة لا تعمل من فراغ و إنما في بيئة حية و متفاعلة، و لا بد من اخذ قيم هذه البيئة و محدداتها الأخلاقية في قرارات الإدارة و عملياتها المختلفة.

و هناك تعريفات مختلفة لأخلاقيات الإدارة³:

- 1) هي المعايير و المبادئ التي تهيمن على سلوك الفرد أو المجموعة و تتعلق بما هو صحيح و خطأ.
- 2) هي الدراسة المنهجية للخيار الأخلاقي التي يتم من خلالها اختيار ما هو جيد.
- 3) هي العلم الذي يعالج الاختيارات العقلانية على أساس التقييم بين الوسائل المؤدية إلى الأهداف.
- 4) الأخلاق هي السجايا النفيسة الراسخة التي يصدر السلوك البشري، وهي هينة في النفس تصدر منها الأفعال بسهولة ويسر من غير حاجة إلى فكر، أي أن الأخلاق هي انفعال الظاهر بحركة الباطن وإرادته، وهي مرتبطة بالعقيدة والشريعة معا عرفها "Peter Drucker" بأنها العلم الذي يعالج الاختيارات العقلانية على أساس القيم بين الوسائل المؤدية إلى الأهداف⁴

وكلمة أخلاق أصلها يوناني إذ أنها مشتقة من كلمة "Ethics" فالمصطلح بالإنجليزية يحمل معاني ، وجوانب عديدة (ETHIKOS)⁵:

- أولاً: يمكن التفكير في مفهوم الأخلاق بأنه ذلك الذي يتعامل مع الصالح والطالح، مع الواجبات والالتزامات الأخلاقية.
- ثانياً: يمكن تصوره كمجموعة محددة من المبادئ أو القيم الأخلاقية، التي في بعض الأحوال، قد تنفرد بها ثقافة بعينها وفي أحوال أخرى قد تكون جزءا من التراث الثقافي المشترك لكافة الأمم كما هو الحال في ميثاق الأمم المتحدة.
- ثالثاً: يمكن رؤية الأخلاق كمبادئ السلوكيات التي تحكم الفرد أو الجماعة، أي معيار للأخلاقيات اللائقة بالمهنة مثل أخلاقيات قطاع الأعمال، أخلاقيات مجال الصرافة وكذلك أخلاقيات مجال المحاسبة أو الإعلان - كما يظهر مؤخرا.
- رابعاً: جرت العادة اعتبار الأخلاق فرعاً من فروع الفلسفة وهي ترتبط بنشأة الأفكار الخاصة باقتصاد السوق.

3نجم ، نجم عبود ، اخلاقيات الادارة في عالم متغير ، سلسلة بحوث ودراسات المنظمة العربية للتنمية الادارية ، مصر ، الطبعة الاولى ، 2000 ص 35

4عبد العزيز صالح بن حبتور، الإدارة الإستراتيجية، إدارة جديدة في عالم متغير، دار المسيرة عمان، 2007 ، ص 71

5جون سوليفان و ألكسندر شكولنيكوف، أخلاقيات العمل المكون الرئيسي لحوكمة الشركات، ورقة عمل مقدمة إلى مركز المشروعات الدولية الخاصة،

أخلاقيات الأعمال وسبل ترسيخها في المؤسسة مع الإشارة إلى بعض التجارب الدولية

2- أهمية أخلاقيات العمل :

إن الالتزام بالمبادئ الأخلاقية والسلوك الأخلاقي على صعيد الفرد في منظمات الأعمال يعتبر ذو أهمية بالغة لمختلف شرائح المجتمع، حيث أن هذا الأمر يقوي الالتزام بمبادئ العمل الصحيح والصادق ويبعد المنظمة عن أن ترى مصالحها بمنظور ضيق لا يستوعب غير معايير محددة تتجسد في الاعتبارات المالية التي تحقق لها فوائد على المدى القصير، فاهم الفوائد التي يمكن أن تحصل عليها منظمات الأعمال جراء التزامها الأخلاقي فبالعمل ما يلي⁶:

- في إطار المنظور الحديث يوجد ارتباط إيجابي بين الالتزام الأخلاقي والمردود المالي الذي تحققه المنظمة وإن لم يكن ذلك على المدى القصير فانه بالتأكيد سيكون واضحا على المدى الطويل.
- قد تتكلف منظمات الأعمال كثيرا نتيجة تجاهلها الالتزام بالمعايير الأخلاقية، فالتصرف الأخلاقي يضع المنظمة في مواجهة الكثير من الدعاوى القضائية.
- تعزيز سمعة المنظمة على صعيد البيئة المحلية والإقليمية والدولية⁷.

، وحسب " Davis Donald son " فان التطبيق الصحيح للبرامج الأخلاقية يؤدي إلى تحقيق العديد من المنافع منها:

- ✓ منح الشرعية للأفعال الإدارية.
- ✓ تقوية الترابط المنطقي والتوازن في الثقافة التنظيمية.
- ✓ تحسين مستويات الثقة بين الأفراد والجماعات في المنظمة.
- ✓ دعم عملية التمسك والثبات بمقاييس جودة المنتجات.
- ✓ التمسك بأثر قيم المنظمة ورسالتها في المجتمع⁸

وفي إطار العلاقة بين الجوانب الأخلاقية للمنظمة وأدائها المالي، فتشير إحدى الدراسات أن المنظمة التي تتبع في ممارسة أعمالها قاموسا أخلاقيا واجتماعيا حققت نتائج تفوقت فيها على المنظمات التي لا تمتلك مثل هذا القاموس وبذلك فان الالتزام بالأبعاد الأخلاقية في ممارسة الأعمال يسهم على نحو مباشر أو غير مباشر في تحقيق النجاح واستدامته.

فأخلاقيات الأعمال تساعد المنظمة على إتباع أساليب الإدارة الحديثة و العكس صحيح، فالمنظمة الأخلاقية تستطيع أن تطبق سياسات مثل " Just in time " لأنها تستطيع التعاون مع الموردين لتوريد المواد الأولية في الوقت المناسب كذلك فإنها تستطيع تطبيق سياسة " Total Productive Maintenance " أو الصيانة الإنتاجية الشاملة لأن روح التعاون بين التشغيل والإنتاج ستكون متوفرة كما تستطيع تكوين تحالفات إستراتيجية " Strategic Alliances " مع الموردين و المنافسين، إتباع

7 صالح العامري، منصور الغالبي، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، الأعمال والمجتمع، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، 2008 ، ص136

8 معن وعد الله المعاضيدي، أخلاقيات منظمات الأعمال والمزايا التنافسية الأخلاقية، ص 04 الموقع: www.iefpedia.co-doc

أخلاقيات الأعمال وسبل ترسيخها في المؤسسة مع الإشارة إلى بعض التجارب الدولية

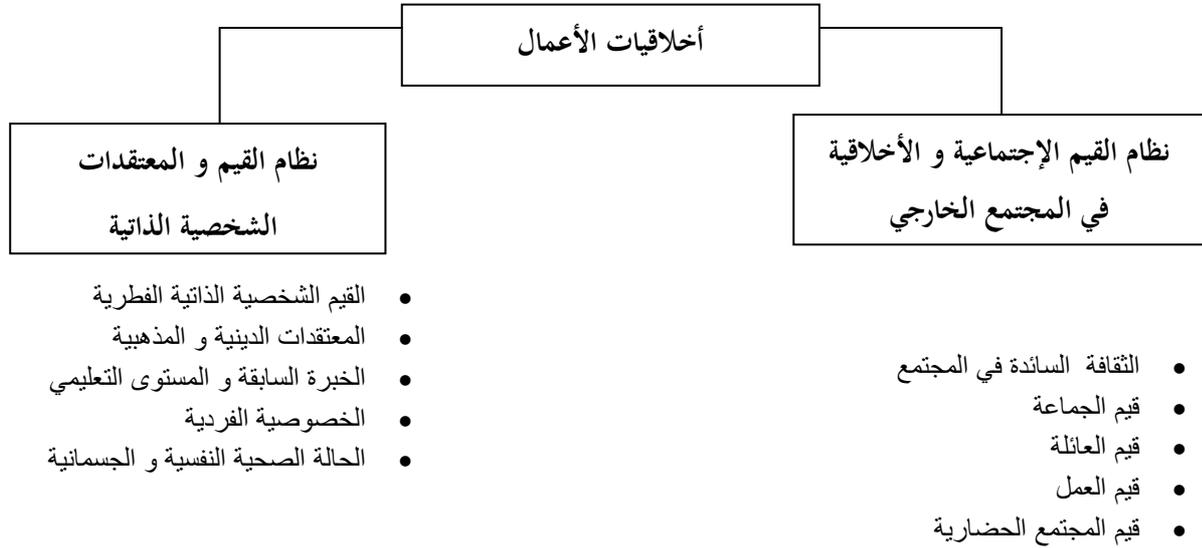
أخلاقيات العمل تساعد كذلك على دراسة المشاكل بالأساليب الحديثة وتطبيق نظم مثل "Six Sigma" لأنه يمكن الرجوع لبيانات تاريخية دقيقة وصادقة⁹

3- مصادر أخلاقيات العمل :

تستند أخلاقيات الأعمال إلى ركنين أساسيين :

الأول: نظام القيم الإجتماعي و الأخلاقي و الأعراف و التقاليد السائدة في المجتمع و الثاني، هو النظام القيمي الذاتي المرتبط بالشخصية و المعتقدات التي تؤمن بها و كذلك خبرتها السابقة، و يمكن توضيح ذلك بالمخطط التالي¹⁰ :

مصادر الأخلاقيات في الأعمال

**4- أنواع الأخلاقيات :**

أ- أخلاقيات المبدأ: و هي تقوم على القيم المطلقة و النهائية التي لا توسط و لا مساهمة و لا مبادلة فيها سواء بين الصواب والخطأ أو بين صواب أفضل من صواب أو بين خطأ أهون من خطأ و هذا النوع من الأخلاقيات ينشد الوصول إلى أقصى درجات الكمال في القيم، فالصدق مطلوب سواء كان ذلك على حساب الذات أم على حساب الشركة أو المجتمع.

ب- أخلاقيات الواجب: و هي تقوم على القيم النسبية فالوسيلة و الأساس فيها ما هو محدد في بيئتها المحدودة، فهي مفهوم تنظيمي قانوني بالنسبة للعاملين، و يتعلق بما تحده لوائح أنظمة الشركة من واجبات، و هي ترتبط بالموازنة ما بين الواجبات

9 بلال خلف السكرانة، أخلاقيات العمل ، دار المسيرة للنشر و التوزيع والطباعة ، الطبعة الثانية، 2011، ص 83

10 محمد ياغي ، مبادئ الإدارة العامة ، مطابع الفرزدق التجارية، الرياض، 2001، ص 106.

أخلاقيات الأعمال وسبل ترسيخها في المؤسسة مع الإشارة إلى بعض التجارب الدولية

والمسؤولية، و مبادلة التكلفة و العائد على مستوى الفرد مقابل الشركة أو الشركة مقابل الشركات الأخرى أو المجتمع والواقع أن أخلاقيات الواجب هي التي تغلب على قطاع الأعمال و شركاته.

ف عندما يراد الحديث مثلا عن الولاء فان أخلاقيات الواجب ترجع هذا الولاء ليس إلى سمعة أو مبدأ في الشركة، وإنما إلى الموازنة الدقيقة بين ما يخسره الفرد عن ترك الشركة و ما يربحه عند البقاء فيها، و بذلك يصبح تعريف الولاء بأنه بقاء الفرد في الشركة المرتبط بإدراكه لتكاليف ترك الشركة.

5-أساسيات أخلاقيات العمل :

على الرغم من أن كل شخص ينبغي أن يتحلى بأخلاقيات العمل فإن إدارة المنظمة لا بد أن تضع ضوابط وجزاءات تجعل الموظفين يلتزمون بأخلاقيات العمل. فقد تجد من الموظفين من هو مؤمنٌ بأخلاقيات العمل ومنهم من لا يكثر بها. ولكن من مصلحة المنظمة أن تجعل الكل يلتزم بها بناء على لائحة أو ميثاق توضح أساسيات أخلاقيات العمل من منظور المنظمة بحيث تكون ملزمة لكل العاملين و بحيث تكون هناك عقوبة رادعة لمن يخالفها نذكر منها¹¹ :

- 1) عدم وجود تضاد في المصالح Conflict of Interest مثل أن تعمل في مؤسسة وتعمل مستشارا لمورديها أو تتقاضى هدايا أو أجرًا من منافسيها أو تمتلك حصة في شركة تعمل كمنافس أو عميل أو مرد للشركة التي أعمل بها.
- 2) عدم الغش والخداع والكذب بأي نوع ومع أي جهة. فلا يجوز للبائع أن يخدع المشتري ولا للشركة أن تخدع مورديها ولا للمتقدم لوظيفة أن يخدع شركة التوظيف ولا للمرؤوس أن يكذب على رئيسه والعكس.
- 3) الحفاظ على البيئة بمعنى عدم تلويث البيئة بمخلفات الإنتاج ويشمل عدم تلويث الهواء والبحار والأنهار والأرض. لذلك تجد الشركات تشير في مواقعها على الشبكة الدولية لما توليه من عناية بالبيئة وما تقوم به للمحافظة عليها
- 4) عدم تشغيل الأطفال باعتباره استغلالا للأطفال وتوعية لهم عن التعليم الإلزامي بالإضافة إلى أنه غالبا ما يشتمل على تعرض الأطفال لمخاطر أو استغلالهم في أعمال غير آمنة Child Labor -UNICEF

- 5) عدم استخدام معلومات غير متاحة للعمامة لتحقيق مكاسب من التجارة في البورصة وهو ما يسمى Insider Trading أو تجارة العليم بواطن الأمور. فلا يمكن للعامل في الإدارة المالية في شركة أن يقوم بالتخلص من أسهمه في الشركة بالبيع حين يعلم إن الميزانية التي سوف تعلن على المساهمين ستوضح خسارة الشركة ولا أن يخبر أحدا بذلك للاستفادة من هذه المعلومة. لماذا؟ لأنه استغل معلومات غير متاحة للعمامة وبالتالي أخل بتكافؤ الفرص في سوق الأسهم. هذا الأمر قد يؤدي إلى السجن.

أخلاقيات الأعمال وسبل ترسيخها في المؤسسة مع الإشارة إلى بعض التجارب الدولية

- 6) احترام حقوق الملكية الفكرية مثل حقوق الطبع وحقوق براءات الاختراع فلا يسمح بنسخ البرامج الإلكترونية ولا إعادة طبع كتاب بدون إذن مؤلفه ولا بالنقل من كتاب بدون توضيح الجزء المنقول ومصدره. عدم الالتزام بذلك قد يؤدي إلى فصل طالب من الجامعة بل فصل أستاذ من الجامعة
- 7) عدم حصول الموظفين على هدايا سوى ما تسمح به اللوائح فبعض الشركات قد تسمح للموظفين بقبول هدايا في حدود قيمة مالية محددة مثل عدة دولارات أو بمعنى آخر بأنه يسمح بقبول هدايا رمزية فقط. أي مخالفة لذلك تعتبر إخلالا بالأمانة وقد يترتب عليها فصل العامل بمعنى طرده من العمل
- 8) عدم تقاضي رشوة.
- 9) عدم التفرقة في التوظيف والترقية والتدريب وأي معاملة في العمل بناء على لون أو نوع أو ديانة أو أصل العامل أو المتقدم للعمل. فلا يمكنك أن ترفض شخصا لأن أصله من بلد محدد طالما هو يتمتع بحقوق العمل في هذا البلد. وكذلك لا يمكنك رفض شخص أو عدم ترقيته لأنه من الملونين أو لأنه كبير في السن أو صغير في السن.
- 10) عدم التفرقة في التعيين والترقيات وخلافه بناء على وجود إعاقة غير مؤثرة في العمل بمعنى أنك لا تستطيع رفض شخص تقدم لوظيفة بسبب وجود إعاقة ما لم تكن هذه الإعاقة تمنعه عن أداء العمل. ولذلك تجد في الخارج معاقين يعملون في مجالات مختلفة.
- 11) الصدق والدقة في التقارير وأهمها تقارير الشركات السنوية وما تحتويه من قوائم مالية. هذا أمر قد يترتب على مخالفته الفصل والعقوبات مثل الحبس. هذا الأمر يُقابل باستهجان كبير من العامة عند اكتشافه لأنه عمل غير أخلاقي ويضر بمصالح الكثير من الناس الذين يستثمرون في هذه الشركات. لاحظ أن المستثمر هنا لا تنحصر في الأثرياء ولكنها تشمل الشخص العادي الذي يشتري بضعة أسهم هنا وهناك. هذا المستثمر يعتمد على القوائم المالية للشركة في تقرير شراء أو بيع الأسهم. ولذلك فحين تكون هذه التقارير كاذبة فإن هذا الشخص يخسر أمواله.
- 12) الحفاظ على أمان وصحة العاملين فتجد أنظمة الأمان في العمل لها احترام عظيم.
- 13) احترام سرية بعض المعلومات الخاصة بالمؤسسة وعدم إعلانها.
- 14) عدم استخدام موارد المؤسسة في المصالح الخاصة.
- 15) عدم السرقة أو أخذ أموال من الشركة أو المؤسسة بغير حق.
- 16) وتلعب أخلاقيات الأعمال دورا أساسيا في معالجة أو تقليل الفساد الإداري، فالاهتمام بأخلاقيات الأعمال كان نتيجة أسباب عديدة يقع في مقدمتها الفضائح الأخلاقية وانتشار مظاهر الفساد الإداري والاقتصادي بشكل ملفت للنظر، فالفساد الإداري هو نزعة شيطانية تتصارع في إطارها قيم الخير والعدالة مع قيم الشر والريزية وهو ليس مقتصر على البلدان النامية دون المتقدمة، لذلك يعتبر ظاهرة مرفوضة يجب معالجتها والتخلص منها وحماية المجتمع من أثارها السلبية، ومن أجل مواجهة الفساد

أخلاقيات الأعمال وسبل ترسيخها في المؤسسة مع الإشارة إلى بعض التجارب الدولية

وعلاجه لا بد من :إيجاد اتفاق اجتماعي على معيار القيم، أمانة ونزاهة وشفافية القيادات العليا، التخلص من المعوقات الإدارية، تقويم ومكافأة الموظف الأمين¹²

6-العولمة وأخلاقيات العمل :

بات من الصعب إخفاء الانتهاكات والممارسات غير الأخلاقية . ومع حلول عصر البريد الإلكتروني والإنترنت، أصبحت المخالفات الأخرى التي ترتكبها الشركات، مثل اللجوء إلى استغلال الأطفال في العمل وظروف العمل الاستغلالية، أكثر شيوعا، مع ما يرافق ذلك كثيرا من الآثار السلبية في قطاع الأعمال التجارية. وتوجه العديد من المنظمات غير الحكومية اتهاما مؤداه أن مصادقة الشركات عالميا على مدونات السلوك الطوعية لا تعدو كونها مناورة علاقات عامة لمساعدتها على تجنب القواعد الملزمة والمعايير الدولية النافذة لسلوك قطاع الأعمال التجارية. وفي الواقع، فقد وسع موقع المنظمة غير الحكومية المعنون "مراقبة الشركات (Corporate Watch)" على شبكة الإنترنت تعريف "التضليل الإعلامي البيئي" ليشمل "ظاهرة الشركات التي تدمر المجتمعات والبيئة وتسعى للحفاظ على أسواقها وتوسيعها بتفلسم نفسها على أنها من محبي البيئة ومن قادة معركة القضاء على الفقر".

وتعد العولمة سببًا آخر من أسباب الاهتمام بالأخلاقيات حيث برزت مدونات ومنظمات غير حكومية عبر شبكة الإنترنت تعكف على رصد المخالفات التي ترتكبها الشركات. كما أن العولمة قد أوضحت مشكلة اختلاف الثقافات بين مديري الأعمال في ظل انفتاح الأسواق وتغلغل بعض الشركات في أسواق مختلفة حول العالم¹³.

وتبدل العديد من الشركات في الوقت الحاضر جهودا مضنية للنأي بنفسها عن طغيان العولمة. وأوضح ريك وانجور Rick Wagoner المسئول التنفيذي الأول لشركة جنرال موتورز General Motors، أن "نمو الشركات العالمية يمكن أن يؤثر في عدد أكبر من الأشخاص وفي عدد متزايد من البلدان مقارنة بأية قوة أخرى ظهرت في الماضي". غير أنه توجد مشاكل أيضا. ويقول إنه بالنسبة إلى الشركات "يحمل الاقتصاد العالمي في طياته مجموعة من الالتزامات".

7- ترسيخ أخلاقيات العمل:

إتباع الأخلاق هو أمر يجب أن يحرص عليه كل شخص ولكن إدارة المؤسسة لن تعتمد على مدى التزام العاملين بأخلاقيات العمل بناء على قناعاتهم الشخصية بل هي بحاجة لأن تُلزمهم بذلك كجزء من مُتطلبات العمل. فكما أوضحت فإن عدم الالتزام بأخلاقيات العمل يؤثر على أداء المؤسسة وبالتالي فلا بد لها من الحرص على تطبيقها. لذلك فإنه من الضروري تحديد ما هو أخلاقي وما هو غير أخلاقي في عُرف المؤسسة لكي يلتزم به الجميع. في غياب ذلك فإن كل موظف يكون له مقياسه الشخصية والتي تختلف من شخص لآخر.

12 أسار فخري عبد اللطيف، أثر الأخلاقيات الوظيفية في تقليل الفساد الإداري في الوظائف الحكومية، ص10

<http://www.ulum.nl/b154.htm>

13 كميل حبيب ،جان بولس، أخلاقيات الأعمال الإدارية والاقتصادية في عالم متغير، المؤسسة الحديثة للكتاب ، لبنان الطبعة الثانية، 2010، ص234

أخلاقيات الأعمال وسبل ترسيخها في المؤسسة مع الإشارة إلى بعض التجارب الدولية

كذلك فإنه لا بد من التعامل بحزم مع كل إخلال بهذه الأخلاقيات. لا بد أن يتم التعامل مع الكذب في التقارير وفي البيانات وفي التعامل بكل حزم.

لا بد أن تُعامل روح العداة والإيذاء بين العاملين بالجزء الرابع. لا يمكن ترك كل موظف يتصرف حسب ما اعتاد عليه فلا يمكن ترك الموظفين يتبادلون الألفاظ البذيئة أو يَحْكُون المؤامرات لبعضهم. لا يمكن أن يتم التعامل مع من لا يحترم أخلاقيات العمل بتهاون فهذا يجعل الجميع يسلك نفس المسلك .

لا يمكن أن تقبل أن يكون العاملين لهم مصالح متداخلة مع مصلحة المؤسسة. لا يمكن أن تقبل أن تكون روح العداة هي المنتشرة بين العاملين.

لا يمكن أن تقبل أن يندع موظفا عميلا أو موردا أو مُتقدم لوظيفة. لا يمكن أن تقبل إدارة المؤسسة أن يأخذ العاملين هدايا قيّمة من الموردين أو العملاء. يجب أن يتم التعامل مع كل أمر يخص أخلاقيات العمل بكل شدة مهما كانت رتبة الشخص المخالف الحرص على أخلاقيات العمل هو أمرٌ أخلاقي وديني وإداري. مع الأسف فإن إهمالنا لأخلاقيات العمل يجعل العاملين لا يتعاونون والشركات لا تثق في بعضها والكل يبدأ بسوء الظن ولا يمكننا الاستفادة من خبرات بعضنا. أخلاقيات العمل ضرورة للتطور. لا بد أن تكون لأخلاقيات العمل أولوية أكبر بين موظفينا ومديرينا.

لا يشك أحد في أن هناك خللاً ما في تطبيق أخلاقيات المهنة في القطاعين العام والخاص ، ويدل لذلك الإحصائيات العالمية ، ومن ذلك على سبيل المثال¹⁴:

✓ نشرت جريدة المدينة السعودية أن 69% من موظفي الدوائر الحكومية متسيبون في عملهم ، وأن 54% منهم يخرجون أثناء الدوام الرسمي لقضاء مصالح شخصية ، وأن 60% يخرجون قبل نهاية الدوام .

✓ نشر موقع Management Methods | Management Models | Management Theories في أبريل 2004 م، أن ثلاثة أرباع المنظمات لا تخصص موظفاً لأخلاقيات العمل ، وثلاثة أرباع المنظمات ليس لديها برنامج أخلاقيات ، ولا تخدم الموظفين في تعليم الأخلاقيات.

✓ نشر موقع Recruiters World عام 2004 م ، أن 61% من الموظفين لا يثقون برؤسائهم في العمل .

✓ نشرت شركة كلاود بو عام 2002 م، أن 45% من الموظفين يأخذون معدات مكتبية تتبع الشركة كالأقلام والكتب معهم ، وأن 65% من الموظفين يستخدمون الحاسب الآلي لأغراضهم الشخصية (Cloudbow).

8- وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة:

1- تنمية الرقابة الذاتية:

الموظف الناجح هو الذي يراقب الله تعالى قبل أن يراقبه المسئول ، وهو الذي يراعي المصلحة الوطنية قبل المصلحة الشخصية فإذا تكون هذا المفهوم الكبير في نفس الموظف فستنجح المؤسسة بلا شك ؛ لأن الموظفين مخلصون لها. الرقابة الذاتية التي كانت تدفع أمير المؤمنين عمر بن الخطاب رضي الله عنه لتفقد رعيته في مسيراته الليلية المشهورة في المدينة المنورة، الرقابة الذاتية التي كانت ترقى بإيمان ذلك الراعي الذي مرّ به عبدالله بن عمر وطلب منه أن يذبح له شاة ويعطيه ابن عمر ثمنها ، فاعتذر الراعي بأن مولاه لم يأذن له ، فقال له ابن عمر يحتبره : إذا سألك مولاك عنها قل له : أكلها الذئب ، فقال الراعي : فأين الله ؟ !

هذه الرقابة تمنع من الخيانة ، وتعين على الأمانة ، لذا فهي من المقومات المتفق عليها في العالم.... ولتنمية الرقابة الذاتية وسائل : كتقوية الإيمان بالله والتقوى ، وتعزيز الحس الوطني ، وتحمل المسؤولية ، والإقناع بأهمية الوظيفة وأدائها بشكل صحيح.

2- تدعيم هيئات الرقابة:

أ- التنسيق بين هيئات الرقابة الداخلية والخارجية في إعداد مخططات الرقابة حتى تتمكن من تغطية أكبر عدد ممكن من الهيئات الإدارية.

ب- اعتماد الإعلام الآلي والتقنيات الحديثة في مجال الرقابة والتدقيق.

ج- تدعيم هيئات الرقابة بأعوان مؤهلين للقيام بوظائف الرقابة.

د- تحسيس المسؤولين بأهمية الرقابة السلمية.

هـ- إعطاء أكثر استقلالية للمفتشيات الوزارية.

و- ضرورة الأخذ بعين الاعتبار التقارير المعدة من طرف هيئات الرقابة بالقيام بالاجراءات اللازمة تبعاً لنتائج التقارير.

3- وضع الأنظمة الدقيقة التي تمنع الاجتهادات الفردية الخاطئة:

لأن الممارسات الأخلاقية غير السوية تنتج أحياناً من ضعف النظام ، أو عدم وضوحه. ويمكن للمؤسسة أن تخصص مكتباً خاصاً للاهتمام بأخلاق المهنة، يقوم عليه مجموعة من الموظفين، ولهذا الجهاز رقم هاتف خاص ساخن للتبليغ عن أي خلل في الأخلاق. وسيكون مردود هذا المكتب على أداء العمل رائعاً جداً. كما يجب أن توضع في مكان ظاهر بالمؤسسة لائحة للجزاءات تشمل على الأفعال والمخالفات وعدم تنفيذ الأوامر والالتزامات المكلف بها العامل.

4- القدوة الحسنة:

فإذا نظر العاملون إلى المدير وهو لا يلتزم بأخلاق المهنة ، فهم كذلك من باب أولى. وقد قال الخليفة الأول للمسلمين أبو بكر

أخلاقيات الأعمال وسبل ترسيخها في المؤسسة مع الإشارة إلى بعض التجارب الدولية

الصدِّيق رضي الله عنه : وليتُ عليكم ولستُ بخيركم ، فإن أحسنت فأعينوني ، وإن أسأت فقوموني.لذا لما مات قال فيه أمير المؤمنين عمر رضي الله عنه:رحمك الله يا أبا بكر، لقد أتعبت من بعدك.

5- 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.

6- محاسبة المسؤولين ، والموظفين:

فلا بدّ من المحاسبة للتأكد من تطبيق النظام ، وهو ما يعرف بالأجهزة الرقابية التي تشرف على تطبيق النظام، وقد كان عمر رضي الله عنه يسأل الرعية : رأيتم إذا استعملت عليكم خير من أعلم ثم أمرته بالعدل أكنثُ قضيت ما عليّ؟ قالوا : نعم . قال : لا ، حتى أنظر في عمله ، أعمل بما أمرته أم لا .

7- التقييم المستمر للموظفين:

مما يَجفِزُهُم على التطوير إذا علموا أن من يَطوِّر نفسه يقيّم تقييماً صحيحاً ، وينال مكافأته على ذلك ، والتقييم يعين المسؤول على معرفة مستويات موظفيه وكفاءاتهم ومواطن إبداعهم . وورد في نظام الخدمة المدنية / المادة 36 : تعدّ تقارير دورية عن كل موظف وفق لائحة يصدرها رئيس مجلس الخدمة المدنية . واللائحة هي " لائحة تقويم الأداء الوظيفي " الصادرة في عام 1404هـ.

8- عند التوظيف:

- إدخال أخلاقيات المهنة في برامج المسابقات للدخول للوظيفة.
✓ التحقق بعد الخروج من مرحلة التبرص من نزاهة العون وإخلاصه.

9- التكوين والتدريب :

تخصيص مقياس متعلق بأخلاقيات المهنة، وكذا عقد أيام دراسية ومحاضرات دورية للتوعية والتحسيس.

10-إنشاء هيئات متخصصة في مجال الأخلاقيات :

إن إنشاء هذه الهيئات يستجيب للأهداف الأساسية الآتية :

- أ- التنسيق الحسن والمنسجم للهيكل الإدارية وإعطاء مشروعية أكثر لمسيرة الأخلاقيات.
- ب- بالسهر على تطبيق أحكام الدولة الخاصة بالأخلاقيات المهنية في الوظيفة
- ج- المساعدة على تصور سياسات تكوين وإعلام باستعمال أدوات بيداغوجية حديثة.

أخلاقيات الأعمال وسبل ترسيخها في المؤسسة مع الإشارة إلى بعض التجارب الدولية

11- تبني سياسة إعلامية داخل الإدارة للتحسيس للأخلاقيات :

- أ- عقد اجتماعات دورية مع الموظفين على كافة المستويات وشرح مختلف أبعاد هذه المنهجية.
- ب- استغلال جميع الوسائل الإعلامية السمعية والبصرية والمكتوبة للترويج للأخلاقيات.
- ج- تكريم الموظفين الذين لهم مسار أخلاقي مشرف، وكذا فضح جميع الموظفين المعاقبين بسبب الأخلاقيات المهنية.
- د- فتح صفحات على الأنترنت بخصوص الأخلاقيات المهنة، وعرض ما توصلت إليه تجارب الدول في مجال تجسيد الأخلاقيات.
- هـ- إشراك النقابة باعتبارها شريك اجتماعي هام والأخذ بمجدية الاقتراحات التي تقدمها في مجال ترقية الأخلاقيات.

12- شفافية القوانين والتنظيمات والإجراءات:

- أ- من الضروري أن تكون جميع الإجراءات الإدارية شفافة وواضحة ودقيقة ومحل إعلام لكل من يهمه الأمر.
- ب- أن يسمح القانون بحق الطعن في جميع القرارات على جميع المستويات.
- ج- من المهم تبسيط الإجراءات، لتكون واضحة لكل المواطنين.

13- الاهتمام بالجانب الاجتماعي وشروط العمل

إن الاهتمام بالجانب الاجتماعي للموظف من أهم الوسائل لتحسينه من مختلف الانحرافات الأخلاقية التي يمكن أن تنجر عن تدهور وضعه الاجتماعي الذي يؤدي بالموظف إلى استعمال طرق غير شرعية لتحسين ظرفه الاجتماعي والرقى بمكائنه المادية فغياب سياسة اجتماعية من جانب الإدارة يجعل الموظف في موقع ضغوط قد تكون خارجية أو داخلية مما يؤدي إلى تفشي الممارسات للأخلاقيات، وتقوم هذه السياسة الاجتماعية على ثلاث محاور :

أ- التكفل الاجتماعي بالموظفين: ويمكن حصره في:

- ✓ توفير معونات مالية للموظفين وقد تكون مادية في بعض الأحيان.
- ✓ إضفاء صفة التكافل الاجتماعي بين الموظفين من خلال ترقية النشاط الاجتماعي.
- ✓ ضمان استقرار الموظفين خاصة المتزوجين منهم، بتوفير سكنات اجتماعية تليق بمكان العمل وخصوميته.
- ✓ حفيز الموظفين عن طريق بعض المنح والمساعدات أثناء مختلف المناسبات.
- ✓ تقديم معونات لصالح الموظفين المتضررين لأسباب مختلفة قد تؤدي إلى تدهور وضعيتهم الاجتماعية.

ب- بسياسة الأجور :

يجب الرفع من الأجر الوطني المضمون، حتى يكفل حياة كريمة لكل موظف، كما يجب أن يسمح الأجر للموظف بأن

أخلاقيات الأعمال وسبل ترسيخها في المؤسسة مع الإشارة إلى بعض التجارب الدولية

يضمن مستوى معيشي يغنيه عن البحث وظائف أخرى، كما هو حال الكثير من الموظفين.

يجب أن يراجع سلم الأجور، وأن يحترم خصوصيات كل وظيفة.

ج- محيط عمل محفز

يجب أن يتمتع الموظف بمحيط عمل محفز من حيث الجوانب التالية:

جانب الوسائل المادية : بتوفير جميع الوسائل اللازمة لتدقيق وتحسين المهام المؤداة.

جانب التكوين بحيث يجب أن يسمح هذا المحيط بالتكوين الدائم للموظف من خلال رسم سياسات التكوين.

جانب الاستقرار : من وسائل النقل، الإيواء، الحماية والأمن، بالإضافة إلى هياكل الإقامة والإطعام.

9- معوقات تطبيق أخلاقيات العمل:

أ- عدم تطبيق العقوبات: فمن أمن العقوبة أساء الأدب - كما يقول المثل - ، والعقوبة لا تتراد لذاتها، بل لتقويم سلوك الأفراد

والمسؤولين المنحرف ، وإعطاء الآخرين صورة عن الجدية في تطبيق النظام.

ب- غياب القدوة الحسنة.

ج- ضعف الحسّ الديني والوطني : وتغليب المصلحة الشخصية على المصلحة العامة.

د- عدم وجود ، أو وضوح ، أو تفعيل النظام .

هـ- فقدان روح التفاهم بين المسؤول والموظفين.

10- بعض التجارب العالمية في تطبيق اخلاقيات الأعمال :

سنحاول أن نتعرف الى أخلاقيات الأعمال في العالم من خلال التجارب الأمريكية واليابانية والعربية

1- التجربة الأمريكية:

لم تكن أخلاقيات الإدارة تحتل منذ البدء أهمية كبيرة، فتتأثر الاهتمام بالكفاءة تم إبعاد المسائل الأخلاقية عن مجال الأعمال، و

تحت تأثير تقديس الكفاءة فقدت الأخلاقيات أية قدسية في الإدارة، و بهذا المعنى يمكن القوا انتهجت تأثير هالة الآلة و الأساليب تم

إهمال الإنسان و قيمه الأخلاقية، و أهم أبعاد التجربة الأمريكية في مجال أخلاقيات الإدارة: البراجماتية(العقلانية)، إدارة الكفاءة،

الفردية المفرطة في العمل، التركيز على الانجازات المادية، تفضيل المصالح إزاء الأخلاقيات، فصل الإدارة عن الأخلاق(العلمانية).

أولاً : البراجماتية:

إن الفلسفة الأكثر تأثيراً في الأمريكيين هي الفلسفة البراجماتية التي تدعو إلى الفصل الثالث أخلاقيات الإدارة في بعض التجارب

الإدارية اتباع المسلك الأكثر عقلانية، فالأخلاق تشبه العلم ويجب أن تخضع لقواعده، وإن التقدم ناتج عن الخيار العلمي المستقل في

أخلاقيات الأعمال وسبل ترسيخها في المؤسسة مع الإشارة إلى بعض التجارب الدولية

إطار رأسمالية المشروع الحر¹⁵ والواقع أن هذه الفلسفة كان لها الأثر الكبير على رجال الأعمال ونظرتهم إلى الأخلاق ، فهذه الفلسفة ترى أننا لأفراد عندما يعملون في واقع معين فإنهم يختارون، فإذا حقق ذلك النجاح فإنه يكون صحيحاً وخيراً وإذا كان فاشلاً فإنه يكون خاطئاً وسيئاً. مما يعني أن ما هو أخلاقي يكمن في قياس نتيجة أكثر من كونه نتاجاً لمثل عليا. وعليه فإن الأخلاق هي مجال من المجالات التي تخضع للحسابات الاقتصادية ببرود وبدون تحيز! فإذا كان الخيار ناجحاً اقتصادياً فإنه جيد وصحيح أخلاقياً، وإذا كان فاشلاً اقتصادياً فإنه سيئ وخاطئ أخلاقياً، وقد قدمت هذه الفلسفة تبريرات لرجال الأعمال ليروا الأخلاق حتى في أثر قراراتهم الاقتصادية ذاتية.

ثانياً : إدارة الكفاءة :

في الإرث الإداري الأمريكي وبرغم كل التطور الذي حدث فيه والمساهمات الفكرية العظيمة في المدارس الإدارية المختلفة، فقد ظلت إدارة الكفاءة بأبعادها المادية الصلبة هي قلب الإدارة الأمريكية . ولقد قدم باسكال وأثوس (Pascal and Athos) في كتابهما (فن الإدارة اليابانية) مدخلا من سبعة متغيرات هي "الإسات" السبعة (Seven S's) مؤكدين على أن الشركات الأمريكية امتازت "بالإسات الصلبة" (Hard S's) وهي الهيكل (Structure) : الاستراتيجية (Strategy) والأنظمة (Systems) ، في حين أن الشركات اليابانية امتازت "بالإسات الناعمة" وهي : المهارات (Skills) ، الملاك (Staff) أهداف المرؤوسين (Subordinate) ، وأخيرا الأسلوب (Style) ويشيران في ملاحظة مهمة إلى أنه بغض النظر عن المجتمع أو الثقافة، فإن الجنس البشري قد توصل إلى اكتشاف عدد محدود فقط من الوسائل لإنجاح الشركات . بعضها مستخدم أكثر من اللازم والبعض الآخر لايزال غير مستخدم بالقدر المطلوب، وينبغي أن نحقق الاستفادة الممكنة من كل الوسائل

المتاحة لنا¹⁶ والواقع أن الكتاب كله يتحدث عن تفوق اليابانيين في العوامل الناعمة المرتبطة بالبشر وهيا أقرب إلى أخلاقيات الإدارة في حين أن الشركات الأمريكية تفوقت في العوامل الصلبة المرتبطة بالهيكل والإدارة وهي الأقرب إلى الكفاءة بمعناها الضيق والأبعد عن الأخلاقيات.

ثالثاً : الفردية المفرطة:

إن الثقافة الأمريكية تمجد الفرد كأثر من الجماعة . وتتم بحقوق الفرد أكثر من المصلحة المشتركة، وبالنجح الشخصي أكثر من النجاحات الجماعية، لهذا أخذت الصيحات تتعالى وهي تشبه (نداءات الاستغاثة) من هذه الفردية المبالغ فيها . ويشير إدوارد لي توك إلى ما يسميه بالفردية المجنونة التي تميز الأسلوب الأمريكي حيث يقول أن الثقافة الأمريكية بقوانينها ومعاييرها انقلبت بصورة جذرية نحو فردية منفصلة وأضحيت بدون كايح . وفي معرض مقارنته القوانين الأمريكية مع نظيرتها الأوربية واليابانية يقول : إنها أقل قسوة من أجل المصلحة الفردية، ولكن تظل تكلفتها الاقتصادية أعلى منها في الدول الأوربية واليابان¹⁷

رابعاً : التركيز : إن الإدارة الأمريكية تركز على : الإنجازات المادية ومنها الابتكارات أكثر مما تركز على الإدراك لهذه الإنجازات ودلالاتها . والشركات تركز على مواردها المادية وعوائد استثماراتها أكثر مما تركز على فلسفتها وأهدافها الأساسية وأخلاقياتها الإدارية.

15 إدوارد ليتواك : انهار الحلم الأمريكي ، الدارالجمهورية للنشر والتوزيع والإعلان، 1995، ليا، ص 312

16 ريتشارد ب . باسكال و أ . أثوس، فن الإدارة اليابانية، ترجمة محمد حسن يس، معهد الإدارة العامة . الرياض، 1986، ص 306

17 إدوارد ليتواك ، مرجع سابق ، ص 317

أخلاقيات الأعمال وسبل ترسيخها في المؤسسة مع الإشارة إلى بعض التجارب الدولية

خامساً: المصالح إزاء الأخلاقيات:

إن التجربة الأمريكية تقوم على أن المصالح تتعارض مع الأخلاقيات. فالمدريون الأمريكيون لا يتفقون على أن السلوك الأخلاقي دائماً هو المصلحة الأفضل للشركة حتى ولو كانت مستنيرة في وإن هوفمان (W.M.Hoffman) في دراسته عن تكلفة وعي الشركة يؤكد على أن التصرف الأخلاقي يمكن أن يكلف غالباً وإن الأخلاق والمصالح يمكن أن تؤدي إلى الصراع ولعل هذا يفسر السلوك الأخلاقي في الأعمال الذي يقوم على المصلحة الذاتية وعلى أساس أن الخيانة تأتي بعائد مادي أي تحقق مكاسب أكبر من النفقات، ولكي تكون الأخلاق مقبولة ومن طبيعة الأعمال، يجب أن يكون لحال فيها أيضاً أن الأخلاق تأتي بعائد مادي

2- التجربة اليابانية:

إن السمة الأساسية للنموذج الياباني الجديد الذي يركز على الإرث القيمي الياباني من جهة و الأشكال الحديثة و المعاصرة للتطور الاقتصادي من جهة أخرى، تتمثل في هذا الجمع المتوازن بين نوعين من العوامل لا يجتمعان عادة، أي التوازن بين العوامل الصلبة والناعمة، مثل التكنولوجيا و الإنسان، الاقتصاد و الأخلاقيات، النظام الإنتاجي و العميل، و الوثبة الكبيرة من خلال التفاصيل الصغيرة، و ميزة الضخامة عبر الصغر.

و من أهم خصائص التجربة اليابانية:

أولاً: المدونة الأخلاقية للساموراي :

و هي تضم الكثير من الفضائل الأخلاقية مثل : الاستقامة، الصدق، الشجاعة، واجب الولاء، الانضباط الذاتي، روح الجرأة، التأدب، الشرف، التضحية بالذات، والاقتصاد في الإنفاق... الخ . وفي ظروف اليابان الجغرافية، حيث إن اليابانيين يصفون بلادهم للغير بأنها عبارة عن جزيرة ضيقة وفقيرة إلى الموارد ومعرضة بسهولة للأعداء والزلازل والحرائق والعيش في حالة الندرة¹⁸ وفي ظروف اليابان التاريخية وخاصة في فترة ما بعد الهزيمة القاسية في الحرب، فإن ممارسة هذه القيم تصبح ذات أبعاد وطنية كبيرة كطريق مشرف لخدمة الوطن . فإلى جانب أنها مكنت الشركات من تحقيق مستوى عال من الحماسة في العمل حيث يوصف اليابانيون بأنهم يعانون من الإفراط في العمل والولاء للشركة التي يعملون فيها، فإنها ساهمت في إيجاد نمط من الحياة والعلاقات الأسرية داخل الشركة.

ثانياً : العقائد الإدارية اليابانية:

تعمل الشركات اليابانية من اجل الربح على أساس قوى من المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين و المجتمع، تشتمل على التوجهات التالية :

- أ- اعتراف الإدارة بدور الربح في نظام المشروع الخاص.
- ب- تحسين العلاقة الصناعية بشكل يدفع الأفراد إلى ممارسة قدراتهم الخلاقة في العمل.
- ج- اعاققة المنافسة الهدامة وخلق جوتنافسي طابعه الإنصاف والعدالة.
- د- تحمل القيادات الإدارية لمسئوليتها حيال المجتمع المحلي عن طريق حل المشاكل الاجتماعية للعلاقات الصناعية
- هـ- اهتمام الإدارة بالمسؤوليات المباشرة وغير المباشرة تجاه المجتمع ككل.

أخلاقيات الأعمال وسبل ترسيخها في المؤسسة مع الإشارة إلى بعض التجارب الدولية

ثالثاً: الدور الموجه للحكومة :

إن الأجهزة الحكومية كانت ولا تزال تمارس دوراً أساسياً في دعم الشركات اليابانية . وتستخدم أدوات الدعم الاقتصادي ليس للشركات التي تواجه صعوبات مالية أو أزمات اقتصادية وإنما للشركات المتطورة، وتوجهها لتكون أداة فعالة في تحقيق أهداف السياسة العامة¹⁹ فهي إذن تمارس دوراً كبيراً في توجيهها لشركات بطريقة غير مباشرة طبعاً لأهداف قومية كالإكتفاء الذاتي الياباني ودفع التقدم التقني الياباني. كما أن الانضباط والولاء اللذين يميزان الشركات اليابانية يساهمان في زيادة تأثير الدور الحكومي من أجل خلق الموازنة بين ربح ومسئولية هذه الشركات . ومما يلاحظ على الشركات اليابانية أنها أكثر تقبلاً لدور الحكومة التوجيهي الذي تعتبره دوراً إيجابياً وضرورياً في أكثر الأحيان خلافاً للشركات الأمريكية الغربية عموماً التي تنظر بشك وريبة إلى هذا الدور وتعتبره في أكثر الأحيان ذا تأثير سلبي على الأعمال

رابعاً: ثقافة الشركة:

لقد طورت الشركات اليابانية ثقافتها الخاصة التي لجأ إليها الباحثون الغربيون كثيراً لتفسير التفوق الياباني حيث ثقافة الشركة اليابانية تتميز بأولوية العوامل الناعمة لدى باسكال وأثوس أو المثل الثقافية أو اللغز الشرقي ويمكن أن نشير إلى أبرز خصائص ثقافة الشركة في اليابان والتي تعبر عن أبعاد مهمة ذات علاقة بأخلاقيات الإدارة، كالاتي:

أ- التركيز على الإنسان في الجودة

ب- ثقافة الربح/الربح : الأطراف المختلفة في اليابان ذات الصلة بالشركة يتعاملون مع بعضهم على أساس التعاون وشراكة المصالح، خلافاً للمدخل التقليدي الذي يقوم على تضاد المصالح للأطراف المختلفة وعلى ثقافة ربح / خسارة

ج- التأكيد على الجماعة : الثقافة اليابانية في الشركات تدعم روح التناغم وهي خلافاً للثقافة الغربية عموماً والأمريكية بشكل خاص، تركز على الجماعة الفريق أكثر مما تركز على الفرد، وعلى التفاعل السلوكي أكثر من الاستقلال والعزلة، وعلى المسؤولية الجماعية أكثر مما تركز على المسؤولية الفردية.. الخ، وهذا ما يجعل الجماعة وسيلة تكامل وترابط من أجل الولاء والتمسك بقيم الشركة لدى الأفراد ويشير باسكال وزميله إلى أن الغربيين يجاهدون لتطوير ذاتيتهم وهويتهم المتميزة والاحتفاظ بها مستقلة في مواجهة ما يغزوها من مؤثرات، أما اليابانيون فيميلون إلى تطوير هوية ذاتية شاملة تضم الفرد والمقرين منه²⁰

3- التجربة العربية:

تتمثل خصائص أخلاقيات الإدارة في التجربة العربية بما يلي:

1- الإسلام هو المصدر الأساسي لأخلاقيات الإدارة و هو يقدم أساساً أخلاقياً قوياً في الأمر بالمعروف و النهي عن المنكر لتحقيق مصلحة المجتمع و أطراف المصلحة الأخرى، فتجربة الإدارة الإسلامية تقوم على أسس أخلاقية في نظام الحسبة الذي هو نظام الأمر بالمعروف و النهي عن المنكر في مجالات العمل و النشاطات المختلفة، غير أن المرحلة الاستعمارية و ما عقبها عملت بشكل متراكم على خلق هوة واضحة بين الإسلام كقيم و المسلمين كسلوك، بين الإسلام كحالة مثالية أخلاقية نؤمن بها و نتطلع إليها و المسلمين كحالة واقعية ابتعدت بقدر معين عن نموذجها المثالي.

19 إدوارد ليتواك، مصدر سابق، ص43

20 ريتشارد ب. باسكال و أ. أثوس، مرجع سابق، ص172

أخلاقيات الأعمال وسبل ترسيخها في المؤسسة مع الإشارة إلى بعض التجارب الدولية

- 2- الإدارة العربية ما تزال تمر بمرحلة أولوية الكفاءة على أخلاقيات الإدارة، فالشركات العربية ما تزال مشغولة بتحقيق الكفاءة لان السمة الأكثر بروزاً في هذه الشركات هي تديني مستوى الكفاءة بشكل كبير جداً، و تتمثل المشكلات الأخلاقية في الإدارة العربية في التخلف أو الضعف الداري و شيوع القيم السلبية و المعوقة و الفاسدة التي تعكس هذا التخلف مما يعطي الكفاءة معنى ايجابيا نسبيا من الناحية الأخلاقية، لان التأكيد على الكفاءة في مواجهة التخلف الإداري و صورته (الفساد الإداري) يعني ضمنا التأكيد على الجدارة في الإدارة و العمل و العدالة في توليها²¹.
- 3- القانون بوصفه الحد الأدنى الأخلاقي لا يزال يمثل المنحى الأخلاقي البارز الذي يوجه القرارات و الممارسات الإدارية في شركاتنا العربية، ففي ظروف التخلف الإداري يعتبر توسيع دائرة القانون و أولوية الامتثال له ضرورة أخلاقية.
- 4- لا تزال أخلاقيات الإدارة في التجربة العربية غير حاصلة على الاهتمام الكافي.

خلاصة :

توصلنا من خلال هذه الورقة البحثية إلى أن القيم الأخلاقية المتعلقة بالممارسة المهنية تلعب دوراً هاماً في تحسين أداء العامل واستثماره لوقته بالشكل الأمثل وسعيه لتحقيق أفضل عائد للمجتمع بما ينسجم مع مراحل تطوره وتقدمه ويتسق مع منظومة القيم التي يحملها الفرد تجاه ذاته وتجاه المجتمع، فقد تزايد الاهتمام في الوقت الحاضر بأخلاقيات العمل، وبدا واضحاً أن المؤسسات تتسابق لإصدار مدونات أخلاقية المهنة، وبعد أن شكلت الكفاءة مركز الاهتمام الوحيد أصبحت الأخلاقيات تحظى بالاهتمام الأكبر ويعاد صياغة الأهداف والسياسات وفقها وطريقة تبرز المسؤولية الأخلاقية، ويلاحظ في السنوات الأخيرة اهتمام المجتمع بموضوع مكافحة الفساد الإداري وكذلك موضوع الشفافية وسلامة الإجراءات في مؤسسات الدولة كافة والقطاع الخاص، ويسجل للدولة والمؤسسات على اختلاف إشكالاتها وبيئات عملها محاولات تنمية السلوك المهني لدى العاملين فيها كمدخل ملائم للتقليل من الظواهر السلبية، فالوصول إلى بناء منظومة النزاهة في العمل العام يعد الهدف الأساسي في بناء مؤسسات عامة فعالة تحظى باحترام الموظفين من خلال منظومة القيم والسلوكيات الأخلاقية، وتمكنها من تحصين المجتمع ضد ظاهرة الفساد وتوفير الآليات الفعالة لمعالجة آثاره.

كما تجدر الإشارة إلى أن جميع التجارب التي سارت في طريق التطور سواء أكانت متقدمة أم نامية، كان حاجتها الأساسي والتأكيد الأكثر بروزاً فيها هو كيف يمكن لها أن تستفيد من كل الأساليب والنظم والتكنولوجيا في إطار هويتها الوطنية وخصوصيتها التاريخية والاجتماعية والثقافية والمحافظة على نظامها القيمي الخاص .

أخلاقيات الأعمال وسبل ترسيخها في المؤسسة مع الإشارة إلى بعض التجارب الدولية

قائمة المراجع :

1-المراجع باللغة العربية:

- 1- إدوارد ليتواك، انهيار، الحلم الأمريكي ، الدار الجماهيرية للنشر والتوزيع والإعلان، ليبيا ، 1995.
- 2- بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل ، دار المسيرة للنشر و التوزيع والطباعة ، الطبعة الثانية، 2011.
- 3- جون سوليفان و ألكسندر شكولنيكوف، أخلاقيات العمل المكون الرئيسي لحوكمة الشركات، ورقة عمل مقدمة إلى مركز المشروعات الدولية الخاصة، 2006 .
- 4- طه التوفيق، نموثة ذكي ، أخلاقيات الوظيفة في الإدارة العامة، الطبعة الأولى، عمان ، 1999.
- 5- محمد ياغي ، مبادئ الإدارة العامة ، مطابع الفرزدق التجارية، الرياض، 2001.
- 6- نجم ، نجم عبود ، اخلاقيات الادارة في عالم متغير ، سلسلة بحوث ودراسات المنظمة العربية للتنمية الادارية ، مصر ، الطبعة الاولى، 2000 .
- 7- فريد كورتل ونوري منير و إدارة الموارد البشرية في زمن العولمة و دار المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.
- 8- عبد العزيز صالح بن حبتور، الإدارة الإستراتيجية، إدارة جديدة في عالم متغير، دار المسيرة عمان، 2007 .
- 9- كميل حبيب ،جان بولس، أخلاقيات الأعمال الإدارية والاقتصادية في عالم متغير، المؤسسة الحديثة للكتاب ، لبنان الطبعة الثانية، 2010
- 10- صالح العامري، منصور الغالبي، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، الأعمال والمجتمع، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، 2008 .
- 11- نواف كنعان، القيادة الإدارية، مكتبة دار الثقافة ، عمان، 1999.
- 12-ريتشارد ب .باسكال و أ .اثوس، فن الإدارة اليابانية، ترجمة محمد حسن يس، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1986.
- 13-يري هوايت ،التجربة اليابانية ، عرض وتعليق سعد مرسي أحمد وكوثر حسين ،عالم الكتب ،القاهرة، 1997.

2- المراجع باللغة الأجنبية:

1-André BOYER "l'impossible éthique des entreprises " édition d'organisation, 2002.

2-Arce, D.G "Subgame Perfection and the Ethics of Competition", Managerial and Decision Economics, 2005.