

قسم العلوم التجارية
محاضرات في أخلاقيات الأعمال
السنة الثانية علوم تجارية
السنة الجامعية 2025/2024

المحور الأول: ماهية أخلاقيات الأعمال

لقد نال موضوع أخلاقيات الأعمال أو "أخلاق الأعمال" إهتمام متعاظم في الفترة المعاصرة ويرجع ذلك أساسا بالدرجة الأولى إلى إنتشار الفساد الإداري وقضايا تبيض الأموال وهذا نظرا لكبر حجم الأموال والاستثمارات على المستوى الدولي والوطني وتوغله في قضايا الإدارة والسياسة ودواليب الحكم مما إنعكس ذلك سلبا على الإدارة الرشيدة لموارد الاقتصاد، نحاول من خلال هذا الجزء من المحاضرات التطرق لمفهوم أخلاقيات الأعمال وكل ما يتعلق بها.

1- ماهية الأخلاق وأخلاقيات الأعمال

إن فاعلية الإنسان وكفاءته ترتبط وتتأثر بإيمانه العميق وإقتناعه بالقيم الأصيلة والمثل الأخلاقية العالية التي تدفعه إلى تنمية معارفه العلمية ومهاراته السلوكية والعملية نحو تحسين الأداء، ومن ثم فإن القيم الأخلاقية تؤثر في السلوك المبنى وعليه فإن التحدي الكبير لمنظماتنا لا يكمن فقط في القدرة على إستيعاب المعرفة والتكنولوجيا بقدر ما يكمن في القدرة على صياغة قيم أخلاقية وحضارية ومؤسسية جديدة في إطار تراثنا وثقافة المجتمع وشرائعه).

-1-1- مفهوم أخلاقيات العمل :

إن مفهوم أخلاقيات العمل يمكن ان يحدد بأنه "مجموعة القواعد والضوابط والقيم التي تحدد السلوك الذي يفترض على الموظف الالتزام به عند ممارسته لعمله في أي وقت وأي مكان" وأن يكون منهج الموظف هو ضرورة تمسكه بجملة من الأخلاقيات الوظيفية لضمان زيادة إنتاجيته.

كما تعرف كذلك بأنها: " مجموعة القيم والمعايير التي يعتمد عليها أفراد المجتمع في التمييز بين ما هو جيد أو ما هو سيء، بين ما هو صواب وما هو خطأ، فهي إذن تركز على مفهوم الصواب والخطأ في السلوك، والأخلاقيات تقدم دليلا من خلال معاييرها وقيمتها على الأنشطة الأخلاقية وغير الأخلاقية، وعلى ما هو مقبول أو غير مقبول إجتماعيا،

أخلاقيات العمل هي مدونة تستخدم لتوجيه الإجراءات التجارية التي يتم فيها تجنب الإجراءات التي تعتبر غير أخلاقية وبالتالي غير مقبولة، على الرغم من أنها ربما تكون قانونية، لأن هذه الإجراءات تتعارض مع المعايير الأخلاقية المقبولة في الزمان والمكان والثقافة.

وفي الأخير ومن خلال ما سبق ذكره يمكن القول بأن: الأخلاقيات هي مجموعة من المبادئ تدور حول أربعة محاور رئيسية هي:

أ- القيام بالأعمال الهادفة؛

ب- وعدم إلحاق الضرر بالآخرين؛

ج- وعدم الخداع في أي تعاملات؛

د- وعدم التحيز في القيام بأي ممارسات لصالح طرف دون الآخر.

فإذا تميز أي نشاط في المجتمع بهذه الخصائص يمكن في هذه الحالة الحكم بأخلاقيات هذا النشاط.

2-1- عناصر اخلاقيات العمل: هناك مجموعة من الواجبات المفروض إتباعها من قبل الموظف لتحقيق مفهوم أخلاقيات العمل وهي على النحو التالي:

1. تأدية الواجبات الوظيفية وإتقان العمل والإخلاص فيه وعدم إفشاء أسرار العمل.

2. المحافظة على أوقات العمل الرسمي.

3. الإلتزام بالقوانين والأنظمة.

4. المحافظة على المال العام والابتعاد عما يخل بشرف الوظيفة العامة.

5. إحترام وطاعة الرؤساء ومراعاة آداب الذوق العام وحسن المعاملة.

6. إدراك الموظف محوريته في عملية الإصلاح.

7. زيادة خبرته وكفاءته ونتاجيته في العمل.

8. إحترام قيم وعادات المجتمع.

9. العدالة وعدم التحيز.

10. الانتماء والولاء للمنظمة.

11. حب العمل وتحمل المسؤولية.

12. الامانة والنزاهة والحكمة والاخلاص.

13. السرعة والاتقان في إنجاز العمل.

1-3 أهمية أخلاقيات الأعمال: إن المواجهة الحقيقية للفساد لا تكون فقط بإصدار القوانين والقواعد والنظم والإجراءات، إنما تكون في إيقاظ النفوس والهمم وتصحيح الاتجاهات وتنوير ضمائر العاملين خاصة وأفراد المجتمع عامة، وهذا ما يتفق مع النموذج الياباني الذي يؤكد على العوامل الناعمة: القيم والمبادئ والاتجاهات، أي نقل مركز التأثير في مواجه الفساد من الجوانب الخارجية الفعلية الى الجوانب الداخلية الذاتية. وأكدت الدراسات في هذا المجال على وجود علاقة وطيدة بين تعزيز أخلاقيات العمل ومحاربة الفساد فغياب مفهوم أخلاقيات العمل الإيجابية عنصرا مؤثرا بشكل سلبي على إلتزام الموظف بمهنيته وبأخلاقه كإنسان صالح، فتلقي الموظف لدورات تدريبية في أخلاقيات العمل لتأصيل هذا المفهوم جزءا رئيسيا من ثقافته الوظيفية والسلوك التنظيمي الذي يتبعه، فمواجهة الفساد الإداري تتطلب إستراتيجية محكمة تركز على ممارسات تدعم وترسخ الخلق النزيه في العمل هي:

1. إعداد برامج تدريبية في مجالات أخلاقيات الوظيفة العامة وحسب القطاعات وإلزام الموظفين العاميين بها، بما يؤدي إلى خلق الاهتمامات وإيجاد الخبرات اللازمة للارتقاء بالوظيفة العامة والحد من أسباب ومظاهر الفساد.
2. إيجاد حوافز خاصة بأخلاقيات الوظيفة العامة على مستوى المؤسسات القطاع العام كله وعلى مستوى الأفراد في كل مؤسسة حكومية.
3. حشد السياسات الملائمة لاجتثاث الفساد السياسي والإداري بوصفه ظاهرة مدمرة لعملية التنمية الاقتصادية والسياسة، وذلك بإصدار مجموعة من المبادئ والقيم التوجيهية من أجل الاستقامة في الوظيفة والارتقاء بها من حيث السمعة والنزاهة والجدارة.
4. التدوير الوظيفي للمسؤولين الحكوميين بين فترة وأخرى، لأن إبقاء المسؤول الإداري فترة طويلة في الموقع نفسه يتسبب في تفشي الفساد، لاسيما في المفاصل الرئيسية في الإدارة العامة كالجمارك ومديريات الشؤون المالية والمشتريات والمصالح العقارية والمؤسسات والشركات العامة.
5. رفع مستوى أجور ورواتب العاملين في الدولة، وإذا ما استمر مستوى الدخل على نفس المستوى على عدد من السنين، فإن الإدارات العامة ستخسر كوادرها المؤهلة والمدرّبة إلى القطاع الخاص، وسيبقى في الإدارة العامة الموظفون غير الأكفاء مما يؤدي إلى تراجع الانتاجية وتكريس الروتين واستنابات الفساد.
6. تغليظ العقوبات الرادعة لمرتكبي الفساد من الموظفين الحكوميين وموظفي القطاع الخاص والتشدد في تطبيق أحكام القانون بحق المخلين بالنظام العام.
7. تحديث القوانين والتحقق من دقة القرارات الإدارية وتطوير منظومة المساءلة لتحسين الخدمات الحكومية والحد من ممارسات الفساد.
8. التقييم لمجالات الفساد في كل المؤسسات العامة وتفعيل دور الأجهزة الرقابية في الإدارات كافة وتكثيف نشاطها وتخويلها بصلاحيات واسعة من أجل محاسبة المقصرين والمهملين، وملاحقة مرتكبي الفساد.
9. سن تشريعات تلزم الموظفين بمراعاة أخلاقيات الوظيفة العامة ومتطلباتها.
10. تنمية الرقابة الذاتية: فالموظف الناجح هو الذي يراقب الله تعالى قبل أن يراقبه المسؤول، وهو الذي يراعي المصلحة الوطنية قبل المصلحة الشخصية، فإذا تكوّن هذا المفهوم في نفس الموظف فسوف ينجح وتنجح المؤسسة بلا شك.
11. وضع الأنظمة الدقيقة التي تمنع الاجتهادات الفردية الخاطئة: لأن الممارسات غير السوية تنتج أحياناً من ضعف النظام أو عدم وضوحه، ويمكن للمؤسسة أن تخصص مكتباً خاصاً للاهتمام بأخلاق العمل، يقوم عليه مجموعة من الموظفين، ولهذا الجهاز رقم هاتف خاص ساخن للتبليغ عن أي خلل في الأخلاق.
12. القدوة الحسنة: إذا نظر العاملون إلى المدير وهو لا يلتزم بأخلاق العمل، فهم كذلك من باب أولى.

13. تصحيح الفهم الديني والوطني للوظيفة: إذا اقتنع العامل بأن العمل عبادة، وأن العمل وسيلة للتنمية الوطنية وازدهار الوطن وتحسين مستوى الدخل زاد لديه الالتزام بأخلاق الوظيفة.

14. محاسبة المسؤولين والموظفين: للتأكد من تطبيق النظام، وهو ما يعرف بالأجهزة الرقابية التي تشرف على تطبيق النظام.

وفي الأخير نقول بأن أخلاقيات العمل قد أصبحت حاجة ضرورية في مواجهة الفساد الإداري؛ خاصة مع القصور الذي بان في القضاء على الظاهرة بإتباع أسلوب التشريع وسن القوانين وعجز مختلف الأجهزة الإدارية والأمنية بتطويقه والقضاء عليه، حيث تعبر عن المسؤولية المتعددة المستويات بدءاً من المسؤولية الذاتية على مستوى الفرد والمسؤولية الأخلاقية في الولاء للمثل والمسؤولية المهنية والمسؤولية العامة وصولاً إلى المسؤولية الوطنية والقومية والمسؤولية الدولية.

2-1- فجوة القيم في المؤسسة

تمثل فجوة القيم (Value Gap) مشكلة مصداقية، حيث إن هذه الفجوة كلما كانت واسعة وعميقة أدت إلى أن يسود جو الريبة في الإدارة والعمل، وفجوة القيم تعني إن ثمة بونا واضحاً بين القيم التي تعلنها الشركة والقيم التي تعمل على أساسها فعلاً في أية فترة زمنية. من خلال تسخير الأنظمة الثقافية الرسمية وغير الرسمية المتعددة. على ما يلي:

- فهم الثقافة الأخلاقية القائمة: القادة هم مسؤولون عن نقل الثقافة في منظماتهم، والبعد الأخلاقي للثقافة التنظيمية ليس استثناءً. ووفقاً للشين، فإن أقوى الآليات لترسيخ الثقافة وتعزيزها

- إيصال أهمية المعايير الأخلاقية: يحتاج الموظفون إلى رسائل واضحة ومتسقة مفادها أن الأخلاقيات ضرورية في العمل، وليس مجرد ملصق أو موقع على شبكة الإنترنت، يجب أن تكون الرسائل حول السلوك الأخلاقي قوية أو أقوى ومتكررة بنفس القدر. إن مجرد إخبار الناس بأن يفعلوا الشيء الصحيح لا يكفي. ويجب أن يكونوا مستعدين لأنواع القضايا التي تنشأ في أعمالهم ومناصبهم الخاصة،

- التركيز على نظام المكافآت: فقد يكون هو الطريقة الأكثر أهمية لإيصال رسالة حول السلوكيات المتوقعة، يفعلون ما يُكافؤن عليه، ويتجنبون فعل ما يُعاقبون عليه. سواء في المدى القصير كالأجر والتعويضات مقابل قيامهم بعملهم بالطريقة الصحيحة. وفي المدى الطويل، يمكن مكافأة السلوك الأخلاقي من خلال ترقية وتعويض الأشخاص الذين اكتسبوا أيضاً سمعة طيبة لدى العملاء والزلاء والمرؤوسين والمديرين باعتبارهم يتمتعون بأعلى درجات النزاهة؛ إن أفضل طريقة لتحميل الموظفين المسؤولية عن السلوك الأخلاقي،

2- ضرورة وأهمية الأخلاق لإدارة الأعمال

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 في العمل ما يلي:

1. في إطار المنظور الحديث يوجد ارتباط ايجابي بين الالتزام الأخلاقي والمردود المالي الذي تحققه المنظمة وإن لم يكن ذلك على المدى القصير فانه بالتأكيد سيكون واضحاً على المدى الطويل؛

2. قد تتكلف منظمات الأعمال كثيراً نتيجة تجاهلها الالتزام بالمعايير الأخلاقية، فالتصرف غير الأخلاقي يضع المنظمة في مواجهة الكثير من الدعاوى القضائية؛

3. تعزيز سمعة المنظمة على صعيد البيئة المحلية والإقليمية والدولية؛

4. منح الشرعية للأفعال الإدارية؛

5. تقوية الترابط المنطقي والتوازن في الثقافة التنظيمية؛

6. تحسين مستويات الثقة بين الأفراد والجماعات في المنظمة؛

7. دعم عملية التمسك والثبات بمقاييس جودة المنتجات؛

8. التمسك بأثر قيم المنظمة ورسالتها في المجتمع.

3- أسس أخلاقيات الأعمال

على الرغم من أن كل شخص ينبغي أن يتحلى بأخلاقيات العمل فإن إدارة المنظمة لابد 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 وبحيث تكون هناك عقوبة رادعة لمن يخالفها، وحتى تحقق المؤسسة التطبيق السليم لأخلاقيات الأعمال في ممارستها اليومية ينبغي أن تلتزم بالأسس التالية المتعارف عليها في هذا المجال وهي:

1- عدم وجود تضاد في المصالح مثل أن تعمل في مؤسسة وتعمل مستشاراً لمورديها أو تتقاضى هدايا أو أجراً من منافسيها أو تمتلك حصة في شركة تعمل كمنافس أو عميل أو مورد للشركة التي تعمل بها؛

2- عدم تقاضى رشوة؛

3- 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 للمؤسس أن يكذب على رئيسه والعكس؛

4- 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؛

5-عدم تشغيل الأطفال باعتباره إستغلالاً للأطفال وتعويق لهم عن التعليم الإلزامي بالإضافة إلى أنه غالباً ما يشتمل على تعرض الأطفال لمخاطر أو استغلالهم في أعمال غير آمنة،

6-عدم إستخدام معلومات غير متاحة للعامة لتحقيق مكاسب من التجارة في البورصة وهو ما يسمى Insider Trading ، أو تجارة العليم ببواطن 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 أحداً بذلك للاستفادة من هذه المعلومة. لماذا؟ لأنه استغل معلومات غير متاحة للعامة وبالتالي أخل بتكافؤ الفرص في سوق الأسهم، هذا الأمر قد يؤدي إلى السجن؛

7-إحترام 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؛

8-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 إخلالاً بالأمانة وقد يترتب عليها فصل العامل بمعنى طرده من العمل؛

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 شخصاً 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 التفريق 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-إحترام 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-تلاعب 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

4أسباب زيادة الوعي بأخلاقيات الأعمال

الأخلاقيات هي مجموعة من المبادئ تدور حول أربعة محاور رئيسية هي :

-القيام بالأعمال الهادفة؛

-وعدم إلحاق الضرر بالآخرين؛

-وعدم الخداع في أي تعاملات؛

-وعدم التحيز في القيام بأي ممارسات لصالح طرف دون الآخر.

المحور الثاني : مصادر أخلاقيات الأعمال ووسائل تنميتها

1-3-مصادر اخلاقيات العمل

إن الأخلاقيات في كل مجتمع هي نتاج تطور تاريخ طويل الأمد، وهي ضرورية في تكوين المجتمع وفي المحافظة والإستقرار على حياته الإجتماعية، وفي هذا الصدد يمكن أن نحدد مصادر للأخلاقيات في كل مجتمع كما يلي :

أ- المصدرالديني "المعتقدات الدينية:" لقد وضعت الديانات السماوية أخلاق وفضائل سلوكية تنعكس على المرء في تعامله مع الله وحسن المعاملة والاستقامة في التعامل ومعاملة الجميع بطريقة حسنة لأنهم متساوون في الحقوق والواجبات أمام القانون، وهي أهم مصدر في تقديرنا.

ب- القوانين والانظمة والتشريعات: التي تضعها الدولة من نظام الخدمة المدنية، قانون الوظيفة

العمومي، قانون العمل والعمال، أنظمة وقواعد العمل، اللوائح الادارية.

ج- البيئة الاجتماعية: تعتبر البيئة الاجتماعية التي يعيش فيها الفرد والتمازج بين قطاعات المجتمع المختلفة من خلال العادات والتقاليد والأعراف والقيم من أهم مصادر الاختلافات التي تؤثر في الادارة وفي مستوى التعامل بين المواطنين والجمهور، وبين الموظفين أنفسهم ومن من جهة أخرى، تشمل البيئة الإجتماعية: الثقافة الوطنية؛ تاريخ المجتمع وخبراته وتقاليده؛ النظراء والجماعات المرجعية؛ قادة الرأي والأدوار النموذجية؛ القبيلة والعشيرة والعائلة.

د- وسائل الإعلام والتكنولوجيا: تشكل وسائل الإعلام والتكنولوجيا في العصر الحالي أبرز المصادر التي تعمل على توجيه سلوك الفرد وقيمه، خاصة بعد التطور الذي يشهده العالم نتيجة تطور وسائل الاتصال ووسائل التواصل الاجتماعي على اختلاف أنواعها وأشكالها، حيث تبث هذه الوسائل عبر قنواتها المتعددة الكثير من الأفكار والقيم والاتجاهات عبر البرامج الإعلامية أو الإعلانات التجارية أو التقارير عبر الأثير لما تحمل في طياتها من الغث والслиم من الأفكار والقيم التي تؤثر على الفرد وبشكل مستمر خاصة بعد أن أصبح العالم قرية صغيرة بسبب إنتشار شبكة الإنترنت وأن القيم والسلوكيات عابرة للحدود بلا قيود.

د- نظريات التنظيم والمدارس الفكرية والفلسفية: وهذه تدخل في إطار ما يسمى بالخبرة العلمية

والتعليمية، حيث تعد آراء العلماء والفلاسفة ورجال الفكر على مختلف مدارسهم وكذلك علماء البيئة والادارة والسلوك والتاريخ والسياسة الذين حاولوا في كلياتهم ان ينظموا العلاقة بين الحاكم والمحكوم مرجعا في تنظيم أمور حياتنا والتي من بينها الإدارة.

2-3-وسائل ترسيخ وتنمية أخلاقيات المهنة

1-تنمية الرقابة الذاتية: نقصد بالرقابة الذاتية إحساس الموظف والعامل بأنه مكلف بأداء العمل ومؤمن عليه من غير حاجة إلى مسئول يذكره بمسؤوليته أو مراقب يراقب تصرفاته وأفعاله،

2- وضع الأنظمة الدقيقة التي تمنع الاجتهادات الفردية الخاطئة: تنتج الممارسات الأخلاقية غير السوية أحيانا جراء اجتهادات يقوم بها الموظفين وهذا نتيجة لغياب أو ضعف أو عدم وضوح القواعد والأنظمة، لذا وجب تصحيح الوضع عن طريق إجراءات وأساليب.

3- القدوة الحسنة: تعنى القدوة " أن يكون المرءي أو المشرف مثالا يحتذي به في تصرفاته وأفعاله

4- تصحيح الفهم الديني والوطني للوظيفة: إذا تكونت للعامل قناعة بأن العمل عبادة، وان العمل وسيلة للتنمية الوطنية، وبالعامل يزدهر وينمو اقتصاد البلد ويتحسن معه مستوى الدخل، يرتفع المستوى المعيشي.

5- محاسبة المسؤولين والموظفين: إن المحاسبة أو المراقبة هي من أبرز الوظائف التي تسمح بمعرفة الوضع الحالي في المنظمات فعلى أساسها يتم تحديد الفراغات والأخطاء.

فالمحاسبة هي من الأدوات التي يعتمد عليها في فرض النظام وإحترام القوانين وإتباع السلوكيات الأخلاقية في المنظمات فعلى أساسها يتبع الموظفون الصفات الحسنة وتعرض المخالفين للعقوبات.

6-التقويم المستمر للموظفين: يكون التقويم على أساس معايير ومؤشرات تم تحديدها سابقا ولاقت إقبالا من الخبراء فتسند هذه العملية إلى شخص له المهارات والكفاءات التي تسمح له بعملية التقويم والتي تتمثل في معرفة مستويات موظفيه نقاط قوتهم وضعفهم كفاءاتهم مهاراتهم، إبداعهم تطورهم ويجب أن تشمل عملية التقويم جميع الموظفين دون استثناء ويكون التقييم نزيها وموضوعيا.

ولغياب عملية التقويم آثار سلبية كبيرة فمثلا العديد من المنظمات الحكومية تبتعد عن عقاب أو فصل موظفيها حتى لو قاموا بأخطاء وهذا ما يؤدي إلى انتشارهاته السلوكيات، ومن أبرز الوسائل التي تسمح بالقضاء على هذه الممارسات:

أ- تعيين أفراد يتمتعون بالأخلاقيات والنزاهة؛

ب- محاربة المحسوبية في التوظيف؛

ج- وضع مكافأة تحفيزية للعمال والموظفين الذين يكشفون عن الفساد الإداري .

المحور الثالث: أخلاقيات الأعمال والمدونات المدونة الأخلاقية

إن التحولات التي شهدها العالم في العقدين الأخيرين والتي نعيشها الآن، ألقت بضلالها على المؤسسات لتتبني مداخل ومفاهيم معاصرة تتمثل في ممارسة الاخلاقيات في تعاملها مع الموارد البشرية والمجتمع والبيئة يمكن ان نلخصها بثلاث ممارسات هي:

أ- حوكمة المؤسسات: ضمان أو تحفيز الإدارة الكفؤة على تبني قواعد الشفافية والمساءلة والربط بين الأداء الناجح وإدارة المخاطر المختلفة.

ب-مواطنة المؤسسات: ويقصد بها ثقة المواطن بالمؤسسات الوطنية.

ج- المدونات الاخلاقية: وثيقة تصدرها المؤسسات وتتضمن مجموعة من القيم والمبادئ ترتبط بالمرغوب وغير المرغوب، التي تلزم به المؤسسات فكرا وسلوكا.

-ماهية مدونات أخلاقيات المهنة

أصبحت الفلسفة الإدارية الحديثة اليوم سوأء في القطاع العام أو الخاص قائمة على مبادئ فكرية أخلاقية بالدرجة الأولى هدفها تحقيق أهداف المؤسسة بعيدا عن السلبيات المعهودة في الإدارة الكلاسيكية (الفساد الإداري، تبذير الأموال، الأزمات المالية والإقتصادية، تلويث البيئة، تدني الجودة ... إلخ) وهذا التحدي لا يأتي إلا بتبني الإدارة أو المؤسسة لمنظومة فكرية لأخلاقيات الإدارة والتي أعطيت لها اليوم العديد من لمسميات ك: أخلاقيات الأعمال، المدونات الاخلاقية أو مدونات السلوك الأخلاقي، أو مدونات السلوك

الوظيفي، أخلاقيات المهنة ... وغيرها.

حيث تعرف مدونة أخلاقيات المهنة بأنها: " القيم والمبادئ ذات العلاقة، والتي توضح ما هو مرغوب، وما هو غير مرغوب، كما تتضمن مجموعة قواعد أخلاقية تساعد على التعامل مع المشكلات الأخلاقية التي تواجه المؤسسة في حياتها اليومية. "

إن لكل مؤسسة نظام موظفين معمول به، ويجب أن يكون هذا النظام مكتوباً ومطبوعاً ومعمماً، كما يجب أن تعطى نسخة من هذا النظام لكل موظف جديد في المؤسسة في أول يوم من أيام التعيين، كما أن دوائر لتدريب الموجودة في معظم المؤسسات يجب أن تقوم بعقد دورات تدريبية تشرح وتفسر فيها نظام الموظفين المعمول به في المؤسسة والتي من بينها مدونة أخلاقيات العمل أو المهنة لأن عقد مثل هذه الدورات سوف يؤدي حتماً إلى تجسير الهوة بين الموظفين وإدارتهم العامة، حيث أن أغلب هذه الأنظمة والمدونات تبين للعامل ما يلي:

1-واجبات يتوجب على الموظف أن يقوم بها؛

2-محظورات ممنوع على الموظف أن يأتيها منعاً باتاً؛

3-محظورات لا يمكن للموظف أن يقوم بها إلا بعد أخذ موافقة خطية مسبقة من أعلى مرجع إداري تنفيذي في المؤسسة وهو المدير العام أو الوزير.

ويمكن أن نشرح العناصر الثلاثة السابقة الذكر فيما يلي:

أولا - الواجبات التي يتوجب على الموظف أن يقوم بها:

1-أن يقوم بنفسه بالعمل المنوط به: بمعنى ألا يوكل هذا العمل لغيره مخافة إساءة استخدام هذا العمل والإضرار بمصالح الناس؛

2-أن يؤدي العمل المنوط به بدقة وأمانة وكفاءة؛

3-أن يكرس جميع أوقات الدوام الرسمي أو أية أوقات إضافية الأداء واجبات وظيفته، وألا يتغيب دون إذن خلال ساعات الدوام المقررة أو أية أوقات أخرى تكلفه المؤسسة بالعمل خلالها، لذا يجب:

أ- الالتزام التام بمواعيد المواظبة اليومية؛

ب- التطوع لإعطاء بعض الوقت بعد انتهاء الدوام من أجل المؤسسة؛

ج- التخلي عن العادات السيئة المستهلكة للوقت مثل قراءة الصحف والمجلات، وحل الكلمات المتقاطعة وقراءة ما تقوله الأبراج وما يكذب به المنجمون

هـ - التعاون مع المدراء والمسؤولين إذا احتاجت كمية العمل إلى مزيد من ساعات العمل الواقعة

بعد ساعات الدوام الرسمي وعدم التبرم أو الشكوى إذا ما طلب مدير الموظف أو المسؤول عنه أن يتأخر بعد ساعات الدوام الرسمي من أجل إنجاز بعض الأعمال الملحة،

و- أن يمسك الموظف مذكرة طاولة أو أجندة يدون فيها مواعيده وبرامج عمله اليومية، من أجل

أن يتذكر هذه المواعيد والبرامج، فالحبر الضعيف أقوى من الذاكرة القوية: ز- الابتعاد عن مضيعات الوقت.

4-أن ينفذ الأوامر والتوجيهات التي يصدرها إليه رؤسائه لأداء وظيفته على أكمل وجه؛

5-أن يحافظ على مصالح المؤسسة وأموالها وسائر موجوداتها، فالمحافظة على مصالح المؤسسة إنما تعني المحافظة على مصالحنا الشخصية التي نعتاش من خلالها، ونقبض رواتبنا منها؛

6-ألا يهمل الواجبات الموكلة إليه أو يتهاون في أدائها: وذلك بالابتعاد عن: التسويف، والتأجيل، وإعطاء المواعيد العرقوبية

7-أن يحافظ على أسرار المؤسسة وأسرار عملائها، وعلى أي سر اطلع عليه بحكم وظيفته، أو بسبب صلاته بزملائه الآخرين في دوائر المؤسسة وفروعها ومكاتبها المختلفة، وأن يعتبر جميع معاملات المؤسسة سرية مهما كان نوعها،

8-أن يراعي التسلسل الإداري في إتصالاته بحيث لا يتجاوز رئيسه المباشر، وألا يتصل بالإدارة العامة للمؤسسة مباشرة لأي سبب من الأسباب إلا في الحالات المبينة في نظام الموظفين أو في التعليمات الصادرة بهذا الخصوص.

-الإجراءات التأديبية الخاصة بأخلاقيات المهنة المعمول بها في مختلف المؤسسات:

إن الإجراءات التأديبية التي تتخذها المؤسسات بحق موظفيها المخطئين تتدرج عادة في الشدة، إلا أنها من الممكن أن تصل إلى عقوبة الفصل من الخدمة، وهي عقوبة مؤلمة جداً، وقاسية جداً، وراعدة جداً لنفس الموظف المخطئ ولغيره من الموظفين، إن إجراءات التأديب التي تتخذ عادة في حق الموظف المخطئ

أهداف مدونة السلوك الوظيفي

تهدف مدونة السلوك الاخلاقي لتحقيق ما يلي:

1-إرساء معايير أخلاقية، وقواعد مبادئ أساسية الآداب الوظيفة العامة، وقيم وثقافة مهنية عالية دى الموارد البشرية؛

2-تعزيز الالتزام بالمعايير والقواعد والقيم وترسيخ أسس الممارسات الجيدة والحوكمة؛

3-توعية موظفي المنظمة وتوجيههم نحو الأخلاقيات الوظيفية السليمة وأطر الانضباط الذاتي التي تحكم سير العمل والمنسجمة مع القوانين والأنظمة السارية؛

4-بيان واجبات الموارد البشرية ومسؤولياتهم الوظيفية ودورهم في تحسين الخدمات وتعزيز المصدقية الخدمات والسلع المقدمة؛

5-تعزيز ثقة المواطن أو الزبون ومتلقي الخدمة بعمل المنظمة، وزيادة الاحترام والتقدير لدورها في توفير السلع والخدمات بأفضل طريقة ممكنة.

-فوائد المدونات الاخلاقية

تحقق المدونة الأخلاقية مجموعة من الفوائد منها:

1-تطوير مهنة الإدارة من خلال ما تقدمه من قواعد تساعد العمل الإداري في حماية سمعة مهنة لإدارة ومكانتها وأسس الدخول فيها؛

2-تنمية الاهتمام وتحقيق الموازنة بين الجوانب والمشكلات الأخلاقية والجوانب المادية؛

3-إيجاد التجانس والتوافق الأخلاقي في العمل الإداري وفي جميع مستويات لتنظيمية؛

4-تحصين الموارد البشرية من مخاطر الضغوط من الإدارات العليا والتي تدفعهم إلى تجاوزات خلاقية؛

5-تنمية الإحساس لدى الموارد البشرية بأهمية المعايير والقيم الأخلاقية التي تصب في إتجاه تعزيز السلوك ورفع الأداء.

الاركان العامة للمدونات الأخلاقية

تقوم مدونات أخلاقيات الأعمال مهما كان مجال تطبيقها على الالتزام بالأركان التالية :

1-الالتزام بالسلوكيات التي تعكس روح الثقة واليقين التابعين من الإيمان والتحلي بالصبر والرحمة ولرفق والحلم والعفو،

2-التحلي بالصفات الخلقية الحميدة، كالصدق، والترفع عن الجدال وتقبل النقد الاعتراف بالخطأ، الالتزام بأداء الحوار

3-الالتزام بمكارم الأخلاق ومن أهمها الأمانة، المثابرة، الاستقامة، الحزم، إحترام العهود والوفاء بها العدل والاتفاق القدوة الحسنة

عقبات تطبيق أخلاقيات العمل

هناك العديد من العقبات منها ما يتعلق بالأشخاص ومنها ما يتعلق بالمحيط أو مناخ العمل والتي تقف حجر عثرة في سبيل تطبيق الأخلاقيات المهنية وتحول دون تحقيقها، وهذه العقبات هي :

1.عدم تطبيق العقوبات لتقويم سلوكيات الأفراد المنحرفين؛

2.غياب القدوة الحسنة، فالمدير على سبيل المثال الذي لا يلتزم بمواعيد الحضور والانصراف ويقض ي بعض وقت العمل في المكالمات الهاتفية الشخصية لا يمثل القدوة الحسنة لمؤسسيه؛

3.ضعف الوازع الديني والوطني، وتقديم المصلحة الشخصية على المصلحة العامة؛ 4. عدم وجود وضوح أو تفعيل للنظام؛

5.فقدان روح التفاهم بين الرئيس والمؤوسين؛

6.غياب العلاقات الاجتماعية والإنسانية بين العاملين، وإنعدام روح التعاون.

المحور الرابع: اخلاقيات الأعمال ووظائف الادارة

إن العمل الإداري هو جوهر العمل الإنساني على هذه الأرض، فبفضلها يمكنه إستغلال الموارد المحدودة المتوفرة بها على أحسن وجه توضيح مختلف الصفات التي يجب أن يتحلى بها المسير في عمله عند تأديته وظائفه الإدارية.

-القيم الأخلاقية لعملية التخطيط

العملية الإدارية تبدأ أساساً بالتخطيط فهو يسبق كل الوظائف الإدارية الأخرى (التنظيم، القيادة والرقابة) ونجاحها مرهون مسبقاً بنجاح التخطيط، وكما جاء في المثل إذا فشلت في التخطيط فأنت تخطط للفشل لذا وجب أن تكون هذه الخطوة بداية صحيحة في الممارسة الإدارية.

المبادئ والقيم الأخلاقية للتنظيم

إن التنظيم سواء كان بمفهومه العريض كمنظمة أو بمفهومه كوظيفة إدارية حيوية من وظائف المدير، يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالمبادئ والقيم الأخلاقية، فالمنظمة لكي تعمل على وجه أمثل، فإنه لا مناص من أن تلتزم بقيم وبمثل أخلاقية معينة، فالمنظمة الناجحة هي التي تستطيع أن تنمي الإلتزام بالمبادئ والقيم الأخلاقية العالية بين العاملين والمتعاملين معها على حد سواء، ولأشك أن القيم الأخلاقية جزء لا يتجزأ من الإطار الثقافي والاجتماعي

أخلاقيات التوجيه (القيادة

إن المسلم وهو يمارس عملية التوجيه يعتقد أنه في عبادة، هذه السمة الربانية تجعل التوجيه محققاً لأهداف، ويتضح ذلك جلياً من خلال توجيهات القرآن الكريم والسيرة النبوية المطهرة وحياء الخلفاء الراشدين، فالتوجيه الناجح يقوم على أخلاقيات أساسية

-القيم الأخلاقية للرقابة

للرقابة دور مهم جداً داخل التنظيم مهما كان، فبدونها يستحيل معرفة نقاط القوة والضعف داخل أي جهاز إداري، كما أنه يستحيل في غيابها تقييم الأداء، كما لا ننسى دورها المحوري في عملية الكشف عن مواطن القصور والفساد داخل المؤسسة.

ومن أهم القيم الأخلاقية في عملية الرقابة نذكر ما يلي:

- الاستشعار بمراقبة الله :
- -الإخلاص في العمل:
- الفرق بالعاملين :
- الأمانة، محاربة التعيين للرقابة، والواسطة :
- مكافحة الرشوة:
- إعطاء القدوة الحسنة من المسؤولين

-أخلاقيات وظيفة إدارة الموارد البشرية

من أهم الممارسات للأخلاقية في العمل ما يلي:

- قبول الهدايا والرشاوى؛
- حجب معلومات عن الآخرين للتأثير سلباً على آرائهم؛ مضايقة الآخرين وسوء معاملتهم؛
- قضايا التمييز تشمل التمييز القائم على أساس العمر (التمييز ضد كبار السن)، والجنس والعرق والدين والإعاقة والوزن والجاذبية والتحرش الجنسي؛
- القضايا الناشئة عن النظرة التقليدية للعلاقات بين أصحاب العمل والعمال والمعروفة أيضاً بسياسة التوظيف حسب مشيئة صاحب العمل؛
- القضايا المتعلقة بتمثيل الموارد البشرية وإشاعة الديمقراطية في مكان العمل ودور النقابات، ومواجهة الإضراب؛
- القضايا التي تمس الحياة الخاصة للموظف مثل نظم المراقبة في أماكن العمل، وإختبار المخدرات وكل القضايا التي تتعلق بالخصوصية؛
- القضايا التي تؤثر على خصوصية صاحب العمل ومنها ما يتعلق بفضح الفساد؛
- المسائل المتعلقة بعدالة عقد العمل وتوازن القوى بين صاحب العمل والموظف والاسترقاق المؤقت وقانون العمل؛
- توظيف وفصل الموارد البشرية، وكل ما له علاقة بالتعيين والطرء على أساس العرق، العمر والجنس الدين أو أي أساس تمييزي آخر.

أ- مسؤولياته تجاه العاملين: وتشمل الإشراف الدائم والمتابعة، والمشاركة في عملية التدريب، والحضور الدائم، والإرشاد والتوجيه، ومتابعة نمو العاملين في مهنتهم وتقديم الدورات التدريبية لهم أثناء الخدمة، ودعمهم في حضور المؤتمرات والندوات والمحاضرات، وحماية حقوقهم، وتقديم الحوافز لهم، وتشجيعهم على البحث والدراسة والاستزادة من المعارف والعلوم، وتشجيع الاتجاهات الإيجابية فيهم.

ب- مسؤولياته تجاه المنظمة التي يديرها: وتشمل العمليات الإدارية بما فيها التخطيط، والتنظيم، والتنفيذ، والتوجيه، والتنسيق، والمتابعة، والتقويم، واتخاذ القرارات الرشيدة، والاتصال الفعال، ورسم السياسات، ووضع البرامج، وتشكيل اللجان، وإدارة الاجتماعات، وحسن إدارة واستغلال الوقت، وتمثيلاً لمنظمة في المحافل العلمية والأدبية والاجتماعية وغيرها، وتطوير الأداء، والمساهمة في تطوير سبل العمل، والنشاطات، والبيئة.

ج- مسؤولياته تجاه المجتمع المحيط به: وتشمل الخدمات المجتمعية التي تقدمها المنظمة للمجتمع

وللأفراد، والتواصل الفعال، ونشر الثقافة، وتقديم الاستشارات، وإجراء الدراسات والأبحاث التي تخدم المجتمع.

د- مسؤولياته تجاه نفسه ومركزه الوظيفي: وتشمل سعيه وراء تطوير ذاته شخصياً ومهنياً ورفع مستوى

تأهيله ، وتبادل الخبرات والزيارات مع المنظمات الأخرى والمؤسسات ذات العلاقة ، وغرس ثقة الآخرين به وبقدراته وبشخصيته ، والتميز بالصلابة والتماسك والكرامة ، أي تحويل الأقوال إلى أفعال ، وتحقيق التوازن بين الشجاعة والتروي بشكل يمكنه من قول ما يجب أن يقال ، ليعطيه رد فعلاً لمعالجة القضايا الأساسية بأسلوب بسيط، مع أخذ مشاعرواحترام، وأفكار، وآراء الآخرين في الاعتبار، والعقلية المتسعة ، أي الاعتقاد بأن الحياة تتسع باستمرار وأن هناك حلولاً نهائية تحقق الرضا لجميع الأطراف، والتمتع بالكفاءة الفنية وصقلها.

هـ-مسؤولياته تجاه الإدارة العليا: وتتمثل هذه المسؤولية بحسن التواصل مع الإدارة العليا، والالتزام بتعليماتها، وتبادل وجهات النظر معها، والمبادرة، ورفع التقارير التي توضح سلامة سير عملية التنفيذ، وتقديم المقترحات المتعلقة بالتطوير، والاتصال الواضح الفعال.

و- مسؤولية تنمية القيم الأخلاقية: يفترض برجل الإدارة أن يكون القدوة في المثل العليا والأخلاق الفاضلة، ذلك أن الأخلاق الفاضلة هي أصل من أصول ضمان المستقبل للإنسانية، ونقلها إلى حياة زاخرة بالخلق، والأدب والتواضع حياة مبنية على الصدق والوفاء والانجاز والالتزام والثبات وما إلى ذلك من محاسن الأخلاق، وتقع على مدير الموارد البشرية مسؤولية تنمية القيم الأخلاقية لدى العاملين في المنظمة.

ز- مسؤولية الإمام بخصائص العاملين والإداريين: ويقصد بذلك القدرة على معرفة كل فرد معرفة جيدة، ومعرفة قدراته وإمكاناته، وخبراته، ومشكلاته، وخصائصه، ومواهبه، وهواياته، وميوله وحاجاته، وطموحاته، وتطلعاته، وعلاقاته، ونقاط الضعف الموجودة لديه، والعمل على إشباع حاجاته ومساعدته في حل مشكلاته، ومقابلة طموحاته وتطلعاته، وإسناد بعض المهام له والتي تتناسب مع قدراته وميوله، وتوظيف هواياته ومواهبه لخدمة العمل، مع تقديم الحوافز المناسبة له.

-أخلاقيات وظيفة الإنتاج

عادة ما تتعامل أخلاقيات العمل في مجال الانتاج مع واجبات المنتجين لضمان عدم إلحاق المنتجات وعمليات الإنتاج أية أضرار تنشأ منها أو نتيجة لها، وتركز الجوانب الاخلاقية في مجال عمليات الانتاج على درجة خطراً أي منتج أو عملية الإنتاج، مع العلم أنه من الصعب تحديد درجة من القبول، حيث أن ذلك يتوقف على التكنولوجيا وعلى تغيير المفاهيم الاجتماعية للمخاطر، وتتضمن أخلاقيات العمليات الانتاجية ما يلي:

- 1.المنتجات والخدمات الخطرة بطبيعتها مثل التبغ والكحول والأسلحة والسيارات وتصنيع المواد الكيميائية، وغيرها.
- 2.العلاقات الأخلاقية بين المؤسسات الصناعية والبيئة ومنها التلوث، والأخلاقيات البيئية، وانبعاثات الكربون.
- 3.المشاكل الأخلاقية الناجمة عن التكنولوجيات الجديدة ومنها الأغذية المعدلة وراثياً، الإشعاع المنبعث من الهواتف المحمولة والصحة.

4. أخلاقيات اختبار المنتج ومنها ما يتعلق بحقوق الحيوان والتجارب على الحيوانات، وإستخدام الفئات المحرومة إقتصاديا ككائنات للاختبار.

-أخلاقيات وظيفة المالية والمحاسبة

المحاسبة مجموعة من المبادئ والقواعد والإجراءات التي يعتمد عليها في التحقق من صحة وصدق العمليات المالية أو الاحداث الاقتصادية وإثباتها وقياسها بغرض تقديم المعلومات عنها لتحديد الحقوق والالتزامات وبيان نتيجة النشاط، ولاتخاذ القرارات بواسطة مستخدمي القوائم والتقارير المحاسبية. أما أهم العوامل التي تبرز مدى حاجة الأخلاق فيها هي كالآتي :

1. المحاسبة عبارة عن أفعال تعبر عن سلوك أخلاقي لترشيد السلوك المحاسبي.
2. إن مهنة المحاسبة تخدم طرف ثالث يستخدمون المعلومات المحاسبية في اتخاذ قراراتهم دون أن يكونوا متعاقدين.
3. الحاجة الى المحاسبة الإبداعية، وإدارة الإيرادات، والابتعاد عن تضليل التحليل المالي.
4. تهتم بالمحاسبة بتداولات المتعاملين في السوق المالية، وهناك إختيارات عديدة يسلكها المتعاملين لتحقيق هذه المنفعة منها ما يمكن أن يوصف بأنه أخلاقي إذا روعي فيه العمل على التوازن بين المصلحة، ومنها ما هو غير أخلاقي.
5. أن يتوافر في المعايير المحاسبية قيم الصدق والعدالة والأمانة الأمر الذي يتطلب عند إعدادها مراعاة القيم الأخلاقية وهو ما يوفره المدخل الأخلاقي لنظرية المحاسبة.
6. الكشف عن المغالاة في المبالغ المدفوعة المقدمة إلى المديرين التنفيذيين في المؤسسات والإدارة العليا. 7. الكشف عن الممارسات المضادة للمنافسة أو تتنافى مع قيم المجتمع

-أخلاقيات وظيفة التسويق

يجب أن يتحلى التسويق بالأمانة والإخلاص والرغبة في مساعدة الآخرين من خلال المساهمة بتطوير نظام للأخلاق يكون واضحاً ومكتوباً يتبعه كل الموارد البشرية في أنشطتهم التسويقية ويضع عقوبات على مخالفه. ويذهب التسويق إلى أبعد من مجرد تقديم المعلومات حول المنتج والوصول إليه، بل إنه يسعى للتعامل مع القيم والسلوك. وتتداخل أخلاقيات التسويق مع أخلاقيات الترويج، وذلك لأن التسويق يستخدم بكثافة وسائل متنوعة منها وسائل إعلامية. ومع ذلك، يعتبر أخلاقيات وسائل الإعلام موضوع أكبر من ذلك كثير، وتمتد خارج أخلاقيات العمل، وتتناول الجوانب التسويقية ذات العلاقة بالأخلاقيات ما يلي:

1. تثبيت الأسعار، والتمييز في الأسعار، وتخفيضها.
2. الممارسات المانعة للمنافسة وتشمل تكتيكات التسعير لتغطية مسائل مثل التلاعب في الولاء وسلسلة التوريد والاحتكار.

3.مضمون الإعلانات والإعلانات الهجومية، وإستخدام الجنس في الإعلانات، أو المنتجات التي تعتبر غير أخلاقية أو ضارة.

4.الأطفال والتسويق في المدارس.

5السوق السوداء والسوق الرمادية.

بالإضافة إلى الجوانب الأخلاقية الواجب مراعاتها في الوظيفة التسويقية عموماً هناك عنصر مهم وهو الإتصال عادة ما يكون محاط بحزمة من القوانين والتشريعات النازمة لعملية الإتصال وتدفعها سواء بين أقسام المنظمة والعاملين فيها من جهة وبين المنظمة وبيئتها الخارجية .

-أخلاقيات وظيفة العلاقات العامة

ترتكز أخلاقيات المهنة لممارس العلاقات العامة داخل المنظمة على اختلاف أنشطتها على أربعة اتجاهات أساسية تصب في مجملها في إعطاء صورة إيجابية عن شخصية المنظمة وهويتها وفلسفتها نحو جماهيرها سواء كان ذلك على مستوى جمهورها الداخلي (جمهور العاملين) أو على مستوى جمهورها الخارجي (جمهور المتعاملين)، وسيتم التفصيل في كل اتجاه من هذه الاتجاهات فيما يلي:

-نحو المهنة ذاتها: بالمحافظة على كرامه والإسهام في رفع شأنها، والإلتزام بقواعدها الأخلاقية، والقدرة على تحمل الأعباء والمسؤوليات، وتعلم إجادة مهاراتها، والرغبة في الإنتماء إلى المهنة والإعتزاز بها، وتقبلها كمهنة تربوية تعليمية إعلامية تثقيفية والإنتماء لعضوية جمعيات العلاقات العامة، وحضور اللقاءات والمؤتمرات المهنية، والإسهام بنشاطاتها للإرتقاء بمستوى المهنة، وممارسة النقد الذاتي والنقد البناء للمهنة ومحاولة إيجاد الحلول المناسبة، ومحاسبة الذات عن السلوكيات التي يجب أن يلتزم بها أكثر في ممارسة المهنة وتوضيح وبيان نقاط القوة والضعف في آداب وسلوكيات وقواعد أخلاقيات المهنة وعرضها في الندوات والمؤتمرات المهنية لتداولها ومناقشتها،

-نحو زملائه: من خلال توفير بيئة عمل تتميز بالثقة المتبادلة والصدق والألفة والمحبة مما يجعل العامل يعيش وسط جو من التفاهم والتعاون، وهذا ما يقلل من حدوث إضطرابات وتكتلات وصراعات شخصية بين العمال، مما يساهم بدور فعال في تحقيق الترابط والتعاون والإنسجام والتنسيق بين مختلف المستويات والإدارية والتنظيمية داخل المنظمة.

-نحو المجتمع: يركز هذا النوع من الإتجاهات على القيم والمبادئ الإنسانية التي تميز كل منظمة عن الأخرى وهذا من خلال جمهوره الداخلي التي تقع على عاتقه مسؤولية إجتماعية تجاه المجتمع التي ينتمي إليه من خلال العمل جاهداً على تقديم الخدمات والمنتجات بكل مسؤولية وإنسانية لأن كل موظف من موقع عمله يعتبر جزءاً لا يتجزأ من النظام الاجتماعي ككل، والذي يفترض أن يكون على قدر من المسؤولية والاجتماعية والإحساس بقيمة الفرد والمجتمع من خلال الخدمة والسلعة المقدمة له. وحتى في حالة تعارض بعض الواجبات مع المصالح الشخصية، فعلى ممارس العلاقات العامة أن يؤدي أعمالهم وواجباتهم تجاه المجتمع بكل حياد وموضوعية والإبتعاد قدر الإمكان عن الذاتية والتحيز، من أجل المحافظة على قيم المجتمع وأصالته وأخلاقياته.

-أخلاقيات وظيفة البحث والتطوير

يتكون الإطار المحتمل للبحث والتطوير الأخلاقي من المبادئ التالية:

أ- إحترام كرامة الإنسان وحقوقه: يتطلب هذا المبدأ أن يحترم البحث والتطوير القيمة المتأصلة والكرامة لجميع البشر، ويحمي حقوقهم وحرّياتهم ورفاهيتهم

ب- الإحسان وعدم الإيذاء: يتطلب هذا المبدأ أن يهدف البحث والتطوير إلى تحقيق نتائج إيجابية ومنع أو تقليل النتائج السلبية للمجتمع والبيئة.

ج- العدالة والإنصاف: يتطلب هذا المبدأ أن يعمل البحث والتطوير على تعزيز العدالة والإنصاف في توزيع تكاليفه وفوائده، ويحترم التنوع وشمول المجموعات ووجهات النظر المختلفة، وهذا يعني أن البحث،

د- المسؤولية والمساءلة: يتطلب هذا المبدأ إجراء البحث والتطوير بطريقة شفافة وصادقة وخاضعة للمساءلة، والالتزام بالقوانين واللوائح والمعايير ذات الصلة. وهذا يعني أن البحث والتطوير يجب أن يكشف عن مصادره وأساليبه ونتائجه، ويجب أن يعترف بالقيود والشكوك والأخطاء،

-أخلاقيات الملكية الفكرية والمعارف والمهارات

يقصد بالملكية الفكرية حقوق إمتلاك جهة ما لأعمال الفكر الإبداعية أي الاختراعات والمصنفات الأدبية والفنية والرموز والأسماء والصور والنماذج والرسوم الصناعية، التي تقوم بتأليفها أو إنتاجها أو تنتقل إلى ملكيتها لاحقاً. ويمكن القول إن للمعارف والمهارات قيمة ولكن ليس لها ملكية سهلة مثل الموجودات الأخرى الملموسة. وتتناول الاخلاقيات المتعلقة بالملكية الفكرية الجوانب التالية:

1.التجاوز على براءة الاختراع، وحقوق المؤلف، والعلامات التجارية.

2.إساءة استخدام أنظمة الملكية الفكرية لخنق المنافسة ومنها إساءة استخدام براءات الاختراع، وسوء استخدام حقوق التأليف والنشر.

3.تعرض مفهوم الملكية الفكرية لانتقادات لأسباب أخلاقية

4.ممارسة إجتذاب الموارد البشرية الرئيسيين بعيدا عن المنافس للاستفادة غير عادلة من المعارف أو المهارات التي يمتلكونها.

5.توظيف جميع ذوي المواهب في مجال معين، بغض النظر عن الحاجة، من أجل منع أي منافسين توظيفهم.

6.التنقيب البيولوجي (الأخلاقي)، والقرصنة البيولوجية (غير الأخلاقية).

7. أعمال المخبرات والتجسس الصناعي.

أخلاقيات العمل الدولية

برزت أخلاقيات العمل كمجال في السبعينات، بينما لم تظهر أخلاقيات العمل الدولية حتى أواخر التسعينات، وتشمل القضايا المتعلقة بأخلاقيات العمل الدولية ما يلي:

1. البحث عن القيم العالمية كأساس للسلوك التجاري الدولي*.

2. المقارنة بين تقاليد أخلاقيات العمل في مختلف البلدان.

3. المقارنة بين تقاليد أخلاقيات العمل بين وجهات النظر الدينية المختلفة.

4. القضايا الأخلاقية الناشئة عن المعاملات التجارية الدولية، مثل التسعير التحويلي والتنقيب البيولوجي والقرصنة البيولوجية في صناعة الأدوية، وحركة التجارة العادلة.

5. قضايا العولمة والإمبريالية الثقافية.

6. المعايير العالمية المتعلقة باستخدام وتشغيل الأطفال.

7. المؤسسات المتعددة الجنسيات والاستفادة من الاختلافات الدولية، مثل الاستعانة بمصادر خارجية

-أخلاقيات العملية الإتصالية

لكي يحقق الإتصال النتيجة المستهدفة فيتوجب على المتصل ليس فقط التفكير المسبق والعميق فيما يود توصيله للآخرين، ولكن ما هي النتائج المحتملة وتأثيرها على الآخرين، ويأخذ الجانب الأخلاقي الكثير من الإهتمام في منظمات الأعمال لما له من تأثير على بناء سمعة المنظمة في البيئة التي تعمل بها وقبولها لها. فالمنظمات التي تتعامل بشفافية وتنقل الحقائق عن أداؤها ورسالتها وأهدافها وآلية تعاملها مع أصحاب المصالح، تحظى بالقبول والتعاون على عكس المنظمات الأخرى التي تخفي المعلومات أو تقدم معلومات غير صحيحة. لذا، يتضمن السلوك الأخلاقي في الإتصال تقديم معلومات ملائمة وحقيقية وغير مظللة، وعدم تقديم معلومات كاذبة ومظللة تدفع الآخرين لإتخاذ قرارات خاطئة.

-المحور السادس: الفساد الاداري

ماهية الفساد الإداري

نالت ظاهرة الفساد إهتمام كبير جدا من طرف الباحثين والمهتمين بالموضوع من رجال السياسية والقضاء ورجال الأعمال والإداريين وحتى رجال الدين والفقهاء، وهذا ما يبرر الحجم الكبير من الدراسات الوطنية والدولية في هذا المجال، مما يعكس درجة أهمية تناول الموضوع بكل جوانبه، فالفساد ظاهرة تعرقل عملية البناء والتقدم في كافة المستويات الاقتصادية والمالية والسياسية والاجتماعية والثقافية لعموم أبناء المجتمع، فهي تهدر الأموال والثروات والوقت والطاقات وتعرقل أداء المسؤولين وإنجاز الوظائف والخدمات.

التعريف الأول: هو إنتهاك القوانين والانحراف عن تأدية الواجبات الرسمية في القطاع العام لتحقيق

مكسب مالي شخصي، ويعرف من خلال المفهوم الواسع بأنه الإخلال بشرف الوظيفة ومهنتها وبالقيم المعتمدة التي يؤمن بها الشخص، وكذلك هو إخضاع المصلحة العامة للمصالح الشخصية، وغالباً ما يكون عن طريق وسطاء ولا يكون مباشراً.

التعريف الثاني: لمنظمة الشفافية الدولية* للفساد الإداري بأنه " كل عمل يتضمن سوء استخدام المنصب العام لتحقيق مصلحة خاصة ذاتية لنفسه أو جماعته"

التعريف الثالث: للبنك الدولي أنه "إساءة استعمال الوظيفة العامة للكسب الخاص، فالفساد يحدث عندما يقوم موظف بقبول أو طلب أو ابتزاز رشوة لتسهيل عقد أو إجراء طرح لمناقصة عامة، كما يتم عندما يقوم وكلاء أو وسطاء لشركات أو أعمال خاصة بتقديم رشاي الاستفادة من سياسات أو إجراءات للتغلب على منافسين، وتحقيق أرباح خارج إطار القوانين، كما يمكن للفساد أن يحدث عن طريق استعمال الوظيفة العامة دون اللجوء إلى الرشوة وذلك بتعيين الأقارب أو سرقة أموال الدولة.

التعريف الرابع: ورد في البرنامج الإنمائي للأمم المتحدة : الفساد هو إساءة استعمال السلطة العمومية أو الوظيفة للمنفعة الخاصة، سواء عن طريق الرشوة، أو استغلال النفوذ أو المحسوبية أو الغش أو الإكراه للتعجيل بالخدمات أو عن طريق الاختلاس.

الفساد = إحتكارالقرار+ حرية التصرف – المساءلة

ومما يلاحظ كذلك على التعاريف، أنها جعلت الفساد حكراً على القطاع العام دون القطاع الخاص مع ن القطاع الخاص به ما يكفيه من الفساد وهذا ما بينته التجارب.

فلقد رسم الإسلام للأخلاق منهجاً واسعاً مرناً ييسر التطبيق في مختلف العصور، وجعل إطار القيم الأخلاقية واسعاً يحقق الحرية الشخصية ويتقبل الجهود الفردية، ومع هذا أقام كثيراً من الضوابط التي تقف حاجزاً ضد الظلم والشر

والفوضى، وجعل الإسلام من شعائر العبادات قوة دافعة ذاتية لتنمية الخلق الفاضل وحراسته من نوازع وضعف النفس البشرية.

من التعاريف السابقة توصف ظاهرة الفساد بأنها:

- 1-ظاهرة سيئة تؤدي إلى إساءة استعمال السلطة الرسمية ومخالفة الأنظمة والقوانين والمعايير الأخلاقية.
- 2-ظاهرة تؤثر على أهداف المصلحة العامة نتيجة لتأثيرها السلبي في النظام الإداري.
- 3-ظاهرة نتجت عن إنحرافات سلبية وبالتالي فهي ستولد إفرازات سلبية على النظام الإداري قد يتحمل أعباءها الموظفون والجمهور.
- 4-ظاهرة سلبية قد تحدث بشكل فردي أو جماعي.
- 5-ظاهرة تهدف إلى إحداث انحراف في المسار الصحيح للنظام الإداري لتحقيق أغراض غير مشروعة.
- 6-ظاهرة سلبية قد تحقق عوائد غير شرعية للشخص الذي يمارسها وليس بالضرورة إن تكون هذه العوائد مالية.
- 7-سلوك غير سوي مخالف للقانون واللوائح والتعليمات والأخلاق؛
- 8-الفاعل غالبا هو الموظف العام بالحكومة أو شركات قطاع الأعمال؛
- 9-هدف الفساد هو تحقيق مصلحة خاصة للموظف أو لذويه على حساب المصلحة العامة كما قد تكون المصلحة الخاصة مادية أو أدبية؛
- 10-خطر الفساد هو الإضرار بالمصالح الإقتصادية أو الإجتماعية أو السياسية أو الثقافية للمجتمع. ضاف لما سبق أن الفساد ظاهرة لها الخصائص والسمات الرئيسية التالية:
- 11.الفساد ظاهرة عالمية تنتشر في الدول المتقدمة والمتخلفة، لا ترتبط بدولة دون غيرها أو بفرد دون أفراد لمجتمع، فالتأثير متداخل والحلقات متشابكة، فالفساد ظاهرة إنسانية ذات جوانب اقتصادية واجتماعية وسياسية، يتفاوت حجمها ودرجة إنتشارها من مجتمع إلى آخر، فهو ظاهرة معقدة ومتعددة الأوجه ذات أسباب وآثار متعددة
- 12.أيضاً، كما أنه يأخذ أشكالا مختلفة ويعمل في سياقات مختلفة.
- 14.الفساد موضوع حساس يتحاشى الناس ذكره أولا، ويلتمسون الأعذار لتجنب الخوض فيه ثاني ا.
- 15.الفساد ظاهرة معقدة ومركبة لا تفصح عن طبيعتها بسهولة، فهي تتجسد في سلوكيات وتصرفات في حين أن مظاهر أو الآليات التي يقوم عليها الفساد ملخصة فيما يلي:

1-الرشوة والسرقة والاختلاس والتزوير؛

2-تقاضي العمولات وقبول الهدايا والإكراميات؛

3-التلاعب بمحتويات الملفات في الجهات الرسمية وبالأختام الرسمية وبيع الوظائف والترقيات؛

4-الابتزاز واستغلال النفوذ؛

5-الحصول على قروض من الجهات عامة؛

6-استثمار موارد الدولة لتحقيق مكاسب خاصة؛

7-بيع الطوابع الخاصة برسوم الخدمات والتأمر ببيع بعض الأوراق الرسمية؛

8-المساعدة في التهرب من الضرائب والتزوير في التقديرات الضريبية؛

9-التلاعب بتحرير المخالفات النظامية وانتهاك اللوائح والأنظمة والتأمر مع غاسلي الأموال؛

10-التدخل في أعمال السلطة القضائية.

11-الاستغلال غير المشروع من قبل الموظف للصلاحيات الإدارية أو المنصب الحكومي المخول له وفق القانون.

12-إستغلال الفساد الحكومي أو الإداري من قبل القطاع الخاص كتسليم مشاريع إقتصادية لشركات معينة خارج إطار المناقصات.

13-المخالفة للقوانين واللوائح والقيم والأخلاق.

14-السرية التامة في ممارسة الفساد وبطريقة غير مباشرة والاعتماد على التحايل والخديعة في التعامل. -15الروتين في عمل دوائر الدولة ووضع العراقيل في طريق مصالح المواطنين والتعاس عن اداء الواجب،

أسباب ظهور وتفشي الفساد

أما عن أسباب تفاقم ظاهرة الفساد فكثيرة ومتداخلة نوجزها فيما يلي

1.أسباب ذاتية: مرتبطة بشخصية الموظف أو القائد ورغباته الذاتية، ومستواه الثقافي والتعليمي.

2.أسباب اجتماعية: متمثلة في العادات والتقاليد والأعراف السائدة والضغوطات الاجتماعية، والتي توفر المناخ الملائم لانتشار مظاهر المحسوبية، الرشوة، إستغلال النفوذ، التركيبة السكانية والولاء العائلي، ... الخ كلها تؤثر على انتشار الوساطة وهي تنتشر في مجتمعات البلاد العربية وذلك لان الحياة الاجتماعية تتقبلها ولا تعتبرها فسادا، بل يتم تقديم العون على استمرارية مثل هذا النوع من الآفات وإيجاد المبررات الشرعية لها.

3.أسباب تنظيمية: ضخامة الجهاز الإداري من خلال توسيع والتقسيم الإداري وزيادة عدد الموظفين

يخلق إجراءات إدارية معقدة في التنفيذ بسبب كثرة وعدم وضوح التعليمات وغياب المعايير الدقيقة لقياس الأداء وضعف أخلاقية الإدارية، شجع الموظفين على الممارسات والتصرفات التي تحقق المنافع الخاصة وخصوصا في ظل البيروقراطية وضعف أو انعدام الرقابة على الأجهزة الحكومية.

كما يندرج في هذا المجال كذلك: سوء إختيار الأشخاص للمناصب والمسؤوليات العامة، التوسع الكمي في التعيين دون الإهتمام بالکیف، عدم وجود نظام رادع لمحاسبة الفاسدين وضعف أجهزة الدولة الرقابية، عدم إكتمال البناء المؤسسي والإطار القانوني للدولة خاصة للدول الفتية فهي في حال إنتقال من مرحلة إلى مرحلة أخرى تختلف عن سابقتها وهذا من شأنه أن يترك الكثير من الثغرات لضعفاء النفوس والفسادين .

4.أسباب تشريعية :أهمها عدم إستقلالية القضاء، فإستقلالية القضاء مبدأ هام يستمد أهميته من وجود سلطة قضائية مستقلة نزيهة تمارس عملها بشكل عادل وتمتلك سلطة رادعة تمارسها على عموم المجتمع دون تمييز وإشاعة العدل بين أفراد المجتمع.

5.أسباب سياسية: ضعف الممارسة الديمقراطية وشيوع حالة الإستبداد السياسي والدكتاتورية وتتمثل في الولاء السياسي في تعيين الموظفين السامين والقياديين الإداريين من الدرجة العليا، مما يفتح أبواب المحسوبية السياسية وغياب أجهزة الرقابة والمحاسبة، وعدم وجود مؤسسات ومنظمات مستقلة تعنى بمكافحة الفساد.

6.أسباب اقتصادية: حينما يكون هناك تفاوت صارخ في توزيع الثروة القومية بين أفراد المجتمع الواحد،

ولا توجد في نفس الوقت مساع قوية للتقليل من هذا التفاوت من قبل النظام الحاكم وكبار المسؤولين، هنا ينشأ الفساد والانحراف الذي يتخذ إتجاهين أساسيين: (على أنور العسكري، 2008، صفحة 40:، 41). الإتجاه الأول: هو أن يكون الفساد أحد الوسائل التي يلجأ إليها الأفراد للحصول على الحقوق التي عجز لنظام السياسي عن تحقيقها من خلال

-انواع الفساد الإداري

للفساد أشكال عديدة حيث يقسم على أكثر من معيار كما يأتي ذكره:

1-الفساد من حيث الحجم: حسب هذا المعيار يمكن أن نفرق بين :

1-أ- الفساد الصغير: وهو فساد في درجات وظيفية دنيا من طرف شخص واحد دون تنسيق مع الآخرين.

1-ب- الفساد الكبير: المنتشر بين كبار المسؤولين في الدرجات العليا من المسؤولية وهو أخطر لتكليفه الدولة مبالغ ضخمة، فهو الفساد المرتبط بالصفقات الكبرى في عالم المقاولات، وتجارة السلاح، والتوكيلات التجارية للشركات الدولية الكبرى المتعددة الجنسية.

2-الفساد من حيث مدى الإنتشار: نجد حسب هذا المعيار نوعان هما:

2-أ- الفساد الدولي: وهو الذي يتعدى حدود الدول وحتى القارات تحت تأثير العولمة والانفتاح العالمي، لذا يكون هذا الفساد أخطبوطيا يمس كيانات الدول وإقتصادياتها على مدى واسع وهو الأخطر لصعوبة حصره وتحديد أطرافه.

2-ب- الفساد المحلي: وهو الذي ينتشر داخل حدود البلد.

3-الفساد من حيث المظهر: هنا يمكن أن نميز أكثر من نوع كما يأتي ذكره

3-أ- الفساد السياسي ي: ويتعلق بمجمل الانحرافات المالية ومخالفات القواعد والأحكام التي تنظم عمل المؤسسات السياسية في الدولة، وهناك فارق جوهري بين المجتمعات التي تنتهج أنظمتها السياسية أساليب الديمقراطية، وبين الدول التي يكون فيها الحكم دكتاتوري ا، وتتمثل مظاهره في: فقدان الديمقراطية وسيطرة نظام حكم الدولة على الاقتصاد وتفش ي المحسوبية.

3-ب- الفساد المالي: يشمل الانحرافات المالية ومخالفة القواعد والأحكام المالية التي تنظم سير العمل المالي في الدولة ومؤسساتها (خاصة البنوك)، ومخالفة التعليمات الخاصة بأجهزة الرقابة المالية المختصة

بفحص ومراقبة الحسابات والاموال، ويمكن ملاحظة مظاهره في: الرشاوى والاختلاس والتهرب الضريبي

وتخصيص الأراض ي والمحابة وتفش ي المحسوبية.

3-ت- الفساد الاداري: ويتعلق بمظاهر الفساد والانحرافات والمخالفات الإدارية والوظيفية أو التنظيمية التي تصدر عن الموظف العام إثناء تأديته لمهام وظيفته في منظومة التشريعات والقوانين والضوابط ومنظومة القيم الفردية، وهنا تتمثل مظاهره في الامتناع عن أداء العمل أو التراخي وعدم تحمل المسؤولية، وإفشاء أسرار الوظيفة، والمحسوبية في التعيينات الوظيفية، ومظاهره متعددة ومتداخلة وتكون سببا في انتشار بعض المظاهر الأخرى.

3-ث- الفساد الأخلاقي: ويتمثل بمجمل الانحرافات الأخلاقية والسلوكية المتعلقة بسلوك الموظف

الشخص ي وتصرفاته، كالقيام بإعمال مخلة بالحياء في أماكن العمل أو أن يجمع بين الوظيفة وأعمال أخرى خارجية دون إذن إدارته، أو أن يستغل السلطة لتحقيق مآرب شخصية له على حساب المصلحة العامة أو أن يمارس المحسوبية بشكلها الاجتماعي دون النظر إلى إعتبارات الكفاءة والجدارة.

3-ج- الفساد التراكمي: أهم ما تعانيه إدارات الدولة هو الفساد التراكمي نتيجة غياب الرقابة الادارية الصارمة وغياب مبدأ الثواب والعقاب، فالتجاوزات القانونية والمالية للمسؤول يشجع كل موظف في مؤسسات الدولة على ارتكاب تجاوزات مماثلة، مما يؤدي إلى تراكم الفساد، وزيادة إنتشاره في إدارات الدولة، ومن أنواعه الرشوة، الاختلاس، والسرقة، والمحسوبية

الفساد جاء مع بداية الخليقة وتناوله العديد من كتاب التاريخ والاجتماع والسياسة وغيرهم كما ورد ذكره كذلك في الكتب السماوية، وإعتبرته سلوك ممقوت لتنبيه الناس وتوعيتهم إلى جلل المصائب بهذه الظاهرة، فهو مشكل متجذر في المجتمع خاصة مع تطور وسائله وتعدد قنواته وأطرافه، فقد خصص له يوم توعوي عالمي سمي بـ "اليوم العالمي لمكافحة الفساد" وهو مناسبة سنوية يحتفي بها العالم أجمع في التاسع من ديسمبر، للتدليل بحجم ضرر هذه الظاهرة على العالم بأسره.

المحور السادس: جهود تجريم ومكافحة الفساد

تعريفه:

التجريم هو توجه المشرع أو المنظم لإعتبار فعل أو إمتناع عن فعل جريمة ينص عليها النظام أو القانون ويترتب عليها عقوبة .

حيث إنتهت اللجنة المخصصة من صياغة "إتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد" في تشرين الأول/ أكتوبر و رفعت تقري را عن أعمالها إلى الجمعية العامة موصية بإعتماد نص الإتفاقية، وفي 31 تشرين الأول/ أكتوبر 2003، إعتمدت الجمعية العامة إتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد، وفتحت باب التوقيع عليها في مؤتمر التوقيع السياسي الرفيع المستوى (في ميريدا) (المكسيك) بين 9 إلى 11 كانون الأول/ديسمبر 2003، ثم في مقر الأمم المتحدة في نيويورك (الولايات المتحدة) حتى 9 كانون الأول/ ديسمبر 2005، ودخلت حيز التنفيذ في 14/12/2005م، وعدد الدول الأطراف فيها 104 دول

تؤكد هذه الإتفاقية أن عدم محاربة أشكال الفساد سيهدد إستقرار المجتمعات وأمنها، مما يقوض مؤسسات الديمقراطية وقيمها والقيم الأخلاقية والعدالة ويعرض التنمية للخطر، إلى جانب الصلة الوثيقة بين الفساد وسائر أشكال الجريمة، خصوصا الجريمة المنظمة والجريمة الإقتصادية خصوصا غسيل الأموال، حيث تطالب إتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد الدول الأعضاء فيها بـ:

1. دعم تدابير إلزامية تؤدي إلى منع ومكافحة الفساد بصورة أكفاء بما في ذلك تعزيز النزاهة والمساءلة والإدارة السليمة؛

2. ترسيخ كل دولة لسياسات فعالة منسقة، تعزز مشاركة المجتمع وتجسيد مبادئ سيادة القانون وحسن إدارة الشؤون والممتلكات العمومية؛

3. إنشاء نظم شراء مناسبة تقوم على الشفافية والتنافس وتتسم بفاعليتها في منع الفساد؛

4. عدم المساس بإستقلالية القضاء ودرء فرص الفساد بين أعضاء الجهاز القضائي؛

5. عدم إعاقة سير العدالة بإتخاذ كل دولة التدابير التشريعية لتجريم إستخدام القوة البدنية أو التهديد أو الترهيب والوعد بميزة غير مستحقة أو عرضها أو منحها للتحريض على الإدلاء بشهادة زور لأفعال مجرمة؛

6. محاربة صور الإختلاس أو تبديد أي ممتلكات، أو أموال أو أوراق ذات قيمة، أو تسريبها بشكل مقصود وإساءة إستغلال الوظائف وتجريم تعمد الموظف العمومي للإثراء غير المشروع؛

7. على كل دولة إنشاء نظام داخلي للرقابة والإشراف على المصاريف والمؤسسات المالية المعرضة بوجه خاص لغسيل الأموال وتحديد هوية العملاء والإبلاغ عن أية معاملات مشبوهة؛

8.التعاون وتبادل المعلومات على الصعيدين المحلي والدولي وإنشاء وحدة معلومات إستخبارية مالية تعمل كمركز وطني لجمع وتحليل المعلومات المتعلقة بعمليات غسل الأموال، وتعميم تلك المعلومات وفرض فحص دقيق على حالات الأموال التي لا تحتوي على معلومات كاملة عن المصدردون إعاقه حركة رأس المال المشروع بأي صورة من الصور.

ما تجدر الإشارة إليه هنا هو أن إتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد تعتبر خلاصة وعصاره جهود عالمية سبقتها لكن ما يعاب على هذه الإتفاقيات أنها غير ملزمة قانونيا، مما يجعل محاربة الفساد تقتصر على الرغبة الداخلية لدى الدول، نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:

01-قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة عام 1995 وهو أول شجب عالمي للفساد بكافة أشكاله.

02-مبادرة الرئيس الأمريكي (جيمي كارتر) (1977 في تبني الولايات المتحدة الأمريكية القانون المتعلق بممارسة الفساد خارج حدود الدولة، الذي يعاقب بموجبه كل فرد أو شركة أمريكية تقوم برشوة مسئول رسمي خارج الو.م.أ.

03-إتفاقية الأمم المتحدة للجريمة المنظمة التي تم التوقيع عليها في بالميرو-بإيطاليا سنة 2000-04 خطة عمل لآسيا والباسيفيك لمكافحة الفساد التي ابرمت في طوكيو. 2001

05-إتفاقية الإتحاد الأوروبي لمكافحة الفساد بالموزمبيق عام 2003.

إن كل ما سبق ذكره للجهود العالمية لتجريم ومكافحة الفساد كان في إطار رسمي بحت، أما عن هذه

الجهود في الإطار غير رسمي فمنظمة الشفافية الدولية (Transparency International) ، تعتبر التعبير لمؤسس ي عن حركة عالمية لمكافحة الفساد أفرزها المجتمع العالمي المدني، وهي حركة قادها رجال ينحدرون من خلفيات وإنتماءات مهنية وفكرية وإجتماعية ووطنية متعددة، لكنهم أجمعوا على أن الفساد قد إستشرى في الأرض، وأصبح ظاهرة تعوق تحقيق أهداف التعاون الدولي في كافة المجالات ويتعين مقاومتها والقضاء عليها بكل السبل .

مؤسس هذه الحركة أو المنظمة غير الحكومية هو (بيتر إجن Eeigen (Peter أحد كبار موظفين البنك الدولي وصاحب الخبرة الواسعة في قضايا التنمية في إفريقيا وأمريكا اللاتينية، حيث قام سنة 1993 بجامعة الألمانية غوتنغن بتأسيس هذه المنظمة والتي تعبر عن حركة عالمية مدنية مؤثرة في مكافحة الفساد وتجريمه في العديد من دول العالم.

هدف المنظمة كما جاء في أوراقها هو الحد من الفساد عن طريق تفعيل إتحاد عالمي لتحسين وتقوية نظم النزاهة المحلية والعالمية، كما تعتمد المنظمة على مبادئ إرشادية تتلخص في :

1. إدراك أن مخاطر الفساد تتعدى حدود الحالات الفردية؛ ولذا فهناك مسؤولية مشتركة وعامة لمحاربته.

2. إعتبار الحركة ضد الفساد حركة عالمية تتجاوز النظم الإجتماعية والسياسية والإقتصادية والثقافية داخل كل دولة.

3. الإهتمام بمبادئ مثل: المشاركة اللامركزية، التنوع، المساءلة والشفافية على مستوى المحلي.

4. عدم التحزب.

5. إدراك أن هناك أسبابا عملية قوية وأخرى أخلاقية لوجود الفساد.

- جهود تجريم ومكافحة الفساد إقليميا

لقد أثمرت جهود المثقفين العرب والمفكرين والإقتصاديين والإعلاميين على هامش ندوة الفساد والحكم الصالح في البلاد العربية سنة 2004 بالإسكندرية والتي نظمت بالمشاركة مع مركز دراسات الوحدة العربية والمعهد السويدي بالإسكندرية على قيام المنظمة العربية لمكافحة الفساد هدفها: (لؤي أديب العيسى، 2009، الصفحات (72-73):

01- خلق وعي بخطورة الفساد ومحاسبة الفاسدين وحماية المصالح العامة، وتعزيز الحكم الصالح؛

02- تطبيق الشفافية لمعرفة الخلل ومعالجته بروح المسؤولية الجماعية تجاه مصالح والثروات القومية؛ -03 تمكين الرقابة وحق الوصول للمعلومات من أجل الكشف عن مواقع الفساد وإصلاح الأوضاع؛

04- أهمية دور المواطن العربي في الكشف عنه ومحاسبة مرتكبيه وحماية المصالح العامة؛ -05 تعزيز الحكم الصالح عبر تعزيز الديمقراطية والمشاركة الشعبية والتداول الحر للرأي.

المحور الثامن: أخلاقيات الأعمال والحوكمة

- ماهية الحوكمة

-- مفهوم الحوكمة: إن الحوكمة تعني " مجموعة من القوانين والنظم والقرارات التي تهدف إلى تحقيق الجودة والتميز في الأداء عن طريق اختيار الأساليب المناسبة، والفعالة لتحقيق خطط وأهداف الشركة."

كما تعرف الحوكمة كذلك بأنها: "عبارة عن نظام يتم من خلاله تنفيذ الحكم الرشيد للمؤسسات من خلال تنفيذ وسائل الرقابة وإعتماد الإفصاح والشفافية للحفاظ على مصالح المؤسسة والمساهمين وذوي المصالح الآخرين."

نفهم مما سبق ذكره أن الحوكمة عبارة عن نظام يتم بموجبه إخضاع نشاط المؤسسات إلى مجموعة من القوانين والنظم والقرارات التي تهدف إلى تحقيق الجودة والتميز في الأداء، عن طريق إختيار الأساليب المناسبة والفاعلة، لتحقيق خطط وأهداف المؤسسة، والعمل على ضبط العلاقات بين الأطراف الأساسية التي تؤثر في الأداء.

إن للحوكمة من المنظور الأكاديمي والعملي ثلاثة زوايا أساسية وهي:

أ- المنظور الاجتماعي: أو بما أصبح يعرف اليوم بالمسؤولية الاجتماعية وما يحمله هذا المفهوم من أبعاد. ب- المنظور الاقتصادي: وذلك بما تنعكس عليه على المؤسسة من نتائج جيدة في أدائها الاقتصادية. ج- المنظور القانوني: حيث أن ممارسات الحوكمة تضمن لكل الفاعلين فيها الحماية القانونية اللازمة. والشكل التالي يوضح درجات هذه المناظر أو الزوايا لمفهوم الحوكمة.

-- أهداف الحوكمة: تسعى الحوكمة إلى تحقيق الأهداف الرئيسية التالية:

1. تحسين الكفاءة الاقتصادية وزيادة معدل النمو الاقتصادي؛
2. زيادة ثقة المستثمرين في أسواق رأس المال بما ينعكس على تخفيض تكلفة رأس المال، فض لا عن تشغيل نظام السوق بصورة فعالة؛
3. خلق حوافز ودوافع لدي مجلس إدارة الشركة نحو متابعة تحقيق الأهداف التي تحقق مصلحة الشركة؛ 4. فرص الرقابة الفعالة على الشركة؛
5. تمكين الشركة من التمتع بمركز تنافس ي جيد بالنسبة لمثيلاتها في سوق رأس المال بما يؤدي إلى زيادة إجتذاب المستثمرين الذين بإمكانهم تدعيم النمو المالي للشركة؛
6. تدعيم النزاهة والكفاءة في أسواق المال؛ 7. الفصل بين الملكية والإدارة؛
8. إيجاد الهيكل الذي تتحدد من خلاله أهداف الشركة ووسائل تحقيق تلك الأهداف ومتابعة الأداء.
9. المراجعة والتعديل للقوانين الحاكمة لأداء الشركات بحيث تتحول مسئولية الرقابة الى كلا الطرفين وهما مجلس إدارة الشركة والمساهمون ممثلين بالجمعية العمومية للشركة؛

10. عدم الخلط بين المهام والمسئوليات الخاصة بالمديرين التنفيذيين ومهام مجلس الإدارة ومسئوليات أعضائه؛

11. تقييم أداء الإدارة العليا وتعزيز المسائلة ورفع درجة الثقة؛

12. تمكين الشركات من الحصول على تمويل من جانب عدد أكبر من المستثمرين المحليين والأجانب.

- أهمية الحوكمة: وتتجلى هذه الأهمية بالنسبة للمؤسسة وللمساهمين على حد سواء كما يأتي بيانه من خلال ذكر العناصر التالية :

أولاً- أهمية الحوكمة بالنسبة للمؤسسات: وذلك من خلال تحقيق ما يلي:

(أ-) تمكن من رفع الكفاءة الاقتصادية من خلال وضع أسس للعلاقة بين مديري ومجلس الإدارة

والمساهمين؛

(ب-) تعمل على وضع الإطار التنظيمي الذي يمكن من خلاله تحديد أهداف الشركة وسبل تحقيقها من

خلال توفير الحوافز المناسبة لأعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية لكي يعملوا على تحقيق أهداف الشركة التي تراعي مصلحة المساهمين؛

(ج-) تؤدي إلى الانفتاح على أسواق المال العالمية وجذب قاعدة عريضة من المستثمرين (بالأخص المستثمرين الأجانب) لتمويل المشاريع التوسعية، فإذا كانت الشركات لا تعتمد على الاستثمارات الأجنبية، يمكنها زيادة ثقة المستثمر المحلي وبالتالي زيادة رأس المال بتكلفة أقل؛

(د-) تحظى الشركات التي تطبق قواعد الحوكمة بزيادة ثقة المستثمرين لأن تلك القواعد تضمن حماية حقوقهم، ولذلك نجد أن المستثمرين في الشركات التي تطبق قواعد الحوكمة جيداً، قد يقوموا بالتفكير جيداً قبل بيع أسهمهم في تلك الشركات حتى عندما تتعرض لأزمات مؤقتة تؤدي إلى انخفاض أسعار أسهمها لثقتهم في قدرة الشركة على التغلب على تلك الأزمات مما يجعل تلك الشركات قادرة على الصمود في فترة الأزمات.

ثانياً- أهمية الحوكمة بالنسبة للمساهمين: حيث أن تطبيق الحوكمة يحقق لهم المزايا التالية:

(أ-) تساعد في ضمان الحقوق لكافة المساهمين مثل حق التصويت، حق المشاركة في القرارات الخاصة بأي تغييرات جوهرية قد تؤثر على أداء الشركة في المستقبل؛

(ب-) الإفصاح الكامل عن أداء الشركة والوضع المالي والقرارات الجوهرية المتخذة من قبل الإدارة العليا تساعد المساهمين على تحديد المخاطر المترتبة على الاستثمار في هذه الشركات؛

(ج-) تخفيض درجة المخاطر المتعلقة بالفضائح المالية والإدارية التي تواجهه لشركة؛

(د-) زيادة درجة كفاءة أداء الشركة مما ينعكس على معدلات الربحية ودفع عجلة التنمية في المجتمع؛ ه-) تخفيض الشفافية والدقة في القوائم المالية مما يترتب عليه زيادة ثقة المستثمرين بها واعتمادها عليها في إتخاذ القرارات الاقتصادية.

(و-) يتيح تقدم الشركة وجذب العديد من الاستثمارات المحلية والأجنبية إلى زيادة معدلات النمو وتحقيق التنمية الاقتصادية وزيادة فرص العمل والتشغيل في المجتمع والمساهمة في حل مشكلة البطالة التي تعاني منها معظم دول العالم.

ثالثاً - أهمية الحوكمة على مستوى الدولة: إن تطبيق الحوكمة السليمة لمؤسسات الدولة تؤدي إلى الوصول إلى أهدافها التي وجدت من أجلها، وفي البداية يجب العمل على إنشاء نظام حوكمة يتمثل في النظر إلى المبادئ التي إعتمدتها منظمة التعاون والتنمية، والتي وافقت عليها حكومات الدول أعضاء المنظمة والعمل على تكييفها بما يخدم أهداف مؤسسات الدولة المختلفة كما يلي :

أ- حق الشعب في المحافظة على أموال الدولة: إن المحافظة على المال العام يعتبر الهدف الأول والرئيس لجميع الأطراف، ومن أجل تحقيق ذلك، يجب العمل على إكمال المظلة القانونية والتشريعية، بما يتلائم مع المتغيرات الحاصلة في البيئة الاقتصادية بشكل عام، والبيئة الاقتصادية المحلية بشكل خاص.

ب- صون حقوق المتعاملين مع مؤسسات الدولة وضمانها: إن أصحاب رؤوس الأموال يبحثون دائماً عن الإستقرار، والذي يؤدي بدوره إلى جذب رؤوس الأموال إلى المنظمات التي تقف على أرض صلبة، وتعمل ضمن معايير وقوانين ثابتة، مما يشيع روح الإطمئنان بالنسبة لكافة المتعاملين معها، وإن البيئة المحيطة بالمنظمة الحكومية من مستثمرين، أو مجهزين أو موردين، أو عاملين ... الخ) فئة أصحاب المصالح) بالنسبة لكل منظمة حكومية، وتعد حوكمة مؤسسات الدولة من أهم الأساليب التي تحفز هؤلاء، من أجل الدخول في مختلف التعاملات مع تلك المؤسسات.

ج- الإفصاح والشفافية: بسبب ضرورة توفر جميع المعلومات بدقة ووضوح، وعدم إخفاء أي معلومة وإظهارها للجمهور في الوقت المناسب، والعمل على الإفصاح عن كافة البيانات المالية والمعلومات الأخرى، وتقارير الأداء والملكية وأسلوب إستخدام الصلاحيات، فإن هذا المبدأ يعتبر من أهم المبادئ اللازمة لتحقيق وتطبيق نظام حوكمة مؤسسات الدولة من خلاله والمعلومات التي يتم الإفصاح عنها في المنظمة الحكومية هي:

- مبادئ المؤسسة؛
- أهداف المؤسسة؛
- الرواتب والمزايا الممنوحة إلى المدراء العامين؛
- المخاطر التي من المتوقع أن تحيط بعمل المؤسسة؛ البيانات المالية؛

• المسائل المادية المتصلة بالعاملين؛ هياكل وسياسات الحوكمة المعتمدة.

- تحديد محام وصلاحيات الإدارة: يعمل نظام الحوكمة على تحديد مسؤوليات الإدارة، وسبل المتابعة

الفعالة للإدارات التنفيذية، من خلال العمل على توفير المعلومات الكافة المستويات الإدارية، وبذل العناية المهنية اللازمة وبما يتناسب مع المسؤوليات الملقاة على عاتقها، وبالشكل الذي يضمن الأداء الأمثل، وضمان سلامة التقارير المالية والمحاسبية.

مزايا وفوائد الحوكمة تمتع نظام الحوكمة بالعديد من المزايا، والفوائد من أهمها:

• إستقرار الأسواق المالية ونموها؛

• تخفيض المخاطر وتخفيض تكلفة رأس المال؛ 4- ضمان المعاملة المنصفة لحملة الأسهم؛

• تعزيز الثقة والمصداقية، وإيجاد بيئة عمل سليمة، وضمان المشاركة والمساءلة والمحاسبة؛

• الرفاه الاجتماعي: وذلك بتأمين إحتياجات المجتمع من السلع والخدمات بالجودة والمواصفات المناسبة، وبأقل تكلفة ممكنة، وبلاستخدام الجيد لجميع موارد المجتمع، ولا يمكن للشركات أن تقوم بأداء

• تلك الوظيفة، وتحقيق الرفاه المجتمعي ما لم يتسم سلوك الإدارة فيها بالشفافية، والمساواة بالفرص؛

• التنمية الاقتصادية: فالحوكمة تؤدي إلى الكفاءة باستخدام الموارد، وتعزيز القدرة التنافسية ما يمكن الشركة من الوصول إلى مصادر التمويل المختلفة للتوسع والنمو، واغتنام فرص نمو إستراتيجية، والمساهمة في تحقيق الكفاءة الإنتاجية والتنمية الاقتصادية القطاعية والوطنية، والمساهمة في تحقيق ازدهار إقتصادي مستدام.

-الحوكمة ودورها من مكافحة الفساد -الإصلاح الإداري-

تتفق آراء الباحثين على مختلف مشاربهم الفكرية على أن الفساد الإداري أصبح اليوم يشكل عائق كبير أمام الدول خاصة النامية منها لتطوير نفسها والخروج من دائرة التخلف التي تتخبط فيها منذ عقود، لهذا يطرحون منهج الحوكمة كأحد الآليات الإدارية الناجعة للقضاء على مظاهر الخلف وتحقيق الوثبة الاقتصادية المطلوبة للخروج من التخلف ومظاهره.

فالفساد الإداري الذي تعاني منها مؤسسات الدولة بصفة عامة والشركات المملوكة للدولة بصفة خاصة، يضعف قدرتها على التنافس والبقاء، وبالتالي تآكل رأس المال. وبد لا من أن تكون هذه الشركات أحد محركات الاقتصاد وعامل من عوامل النمو، تصبح عبئا على الاقتصاد الوطني يتحمله المجتمع بأسره. تؤدي حوكمة الشركات دورا مهما في معالجة المشكلات التي تعاني منها هذه الشركات، وذلك من خلال مجموعة من الآليات صنفها كل من Hess و Impavido إلى آليات حوكمة داخلية وأخرى خارجية، وسيتم تناول هذه الآليات بشكل مختصر، وكما يأتي:

• - الآليات الداخلية للحوكمة في مكافحة الفساد: وذلك من خلال:

- تشكيل لجان تدقيق داخلية لكل المؤسسات (عامة وخاصة) والعمل على إستقلاليتها؛
- ضمان إستقلالية كل من المدقق الداخلي والخارجي؛
- التطبيق السليم لقواعد الحوكمة على أرض الواقع في شكل ممارسات؛ النزاهة والشفافية في إعداد القوائم المالية للمؤسسة؛
- مراجعة الكشوفات المالية قبل تقديمها إلى مجلس الإدارة؛
- تشكيل لجنة مكافآت لجذب المهنيين من ذوي الكفاءات العالية هدفها تحديد الرواتب والحوافز والمزايا الخاصة ومراجعتها بصفة دورية؛
- تشكيل لجنة تعيينات تعمل بشفافية تامة في تعيين الكفاءات وتقييمهم؛

المحور التاسع: أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية

-المسؤولية الإجتماعية

-مفهوم المسؤولية الاجتماعية: حسب ما جاء في معجم المعاني عرفت كما يلي: "إلتزام شركة بممارسة نشاطها بشكل لا يضر بعملائها أو بالمجتمع ككل وتكريس جزء من مواردها لتعزيز الجهود الوطنية."

كما يقصد بها كذلك: "أن تراعي المؤسسات الجوانب الاجتماعية والإنسانية والأخلاقية في كافة أعمالها

المرتبطة بنشاطها إرتباطا مباشرا وذلك سواء على المستوى الإقتصادي (تجاري وخدمي) (أو البيئي) بيئة وصحة) أو القانوني (تشريع ومدونات)، وحسب الجوانب المرتبطة وإن تعددت، وتتعهد في قوانينها الداخلية ومدوناتها وكذا في تعاملاتها الطوعية بأن تلتزم بذلك مراعاة الرجل الحريص، ولا تكتفي فقط بتطبيق القوانين في حدها الأدنى والبحث عن ثغراته والنصوص غير المواكبة للتطور". (ب)

كما تعرف كذلك بصفة أدق أنها: " نظرية أخلاقية تقوم على فكرة أن أي كيان، سواء كان فردا أو منظمة، يتحمل المسؤولية تجاه المجتمع بأكمله، بالإضافة إلى ذلك، فإنه يجب على كل منظمة أو فرد أن يقوم

بهذه المسؤولية للحفاظ على التوازن بين الجانب الاقتصادي والجانب البيئي والاجتماعي فالمسؤولية

الاجتماعية ليست مقتصرة على المنظمات التجارية، بل تتعلق بكل فرد وكيف تؤثر أعماله على البيئة يمكن أن تكون هذه المسؤولية إيجابية عن طريق إتخاذ إجراءات تعزز أهداف المجتمع مباشرة، أو سلبية من خلال تجنب الأفعال الضارة."

ولكل المؤسسات أربع مجالات رئيسية للتركيز عليها ضمن المسؤولية الاجتماعية هي: -

1الأخلاق،

2- أصحاب المصلحة،

3-المجتمع،

4-البيئة.

لا يمكن بأي حال من الأحوال إهمال جانب منها.

من خلال التعاريف السابقة يمكن أن نستنتج بأن المسؤولية الاجتماعية جزءا من الثقافة الأصيلة في الإسلام، وحث عليها نبينا محمد صلى الله عليه وسلم بقوله "كلكم راع وكلكم مسؤول عن رعيته" في الإسلام، تعني المسؤولية أن المسلم مسؤول عن كل ما تولاه الشرع سلطة أو قدرة على التصرف فيه، سواء كان ذلك مسؤولية فردية أو جماعية .

وعليه فالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة هي مساهمتها في تحديات التنمية المستدامة بالاندماج لطوعي لإهتماماتها الاجتماعية والبيئية في أنشطتها التجارية وعلاقاتها مع أصحاب المصلحة، لذا يجب إتخاذ القرارات التي تتماشى مع التوجهات والقيم التي يرغب فيها المجتمع الذي تعمل فيه.

- مبادئ المسؤولية الاجتماعية: المسؤولية الاجتماعية وحسب المواصفة الإرشادية للمسؤولية الاجتماعية ISO 26000 التي تم اعتمادها في عام 2010م تركز على سبع مبادئ في تطبيق المسؤولية الاجتماعية على النحو التالي:

أ- مبدأ القابلية للمساءلة: أن تستجيب المؤسسة للمساءلة عن تأثيراتها على المجتمع والبيئة من قبل السلطات القانونية من خلال الفحص والتدقيق، وأن توافق على مسؤوليتها في التجاوب مع هذا الفحص والتدقيق، وتكون هذه القابلية للمساءلة ذات تأثير إيجابي على المؤسسة والمجتمع حيث تسأل المؤسسة عما يلي: نتائج قراراتها وأنشطتها على المجتمع والبيئة والاقتصاد، خصوصاً النتائج غير المقصودة، الإجراءات التي اتخذت لمنع تكرار هذه الآثار السلبية غير المقصودة وغير المنظورة.

ب- مبدأ الشفافية: ينبغي أن تتحلّى المؤسسة بالشفافية في قراراتها وأنشطتها التي تؤثر على المجتمع والبيئة، وأن تفصح على نحو واضح ودقيق وتام سياستها وقراراتها وأنشطتها التي تكون مسؤولة عنها، بما في ذلك التأثيرات المعروفة والمحتملة على البيئة والمجتمع، وأن تكون هذه المعلومات متاحة للأشخاص المتأثرين، أو المحتمل تأثرهم بشكل جوهري من قبل المؤسسة. وينبغي أن تقدم المعلومات الفعلية في الوقت المناسب لتمكين الأطراف المعنية من تقييم تأثير قراراتها وأنشطتها بدقة على مصالحهم وثيقة الصلة.

ج- مبدأ السلوك الأخلاقي: أن تتصرف المؤسسة بشكل أخلاقي في جميع الأوقات، وتبني سلوكها على

أخلاقيات الأمانة والعدل والتكامل، وذلك فيما يتعلق بالأشخاص والحيوانات والبيئة، وينبغي تعزيز السلوك الأخلاقي بواسطة: وضع وتحديد قيم المنشأة ومبادئها، وضع هيكل حوكمية تساعد على تعزيز السلوك الأخلاقي داخل وخارج المنشأة، تحديد معايير السلوك الأخلاقي المتوقعة، تشجيع الالتزام بمعايير السلوك الأخلاقي، إنشاء آليات رقابية لمراقبة التطبيق، إنشاء آليات لتسهيل تقديم تقارير حول المخالفات الخاصة بالسلوك الأخلاقي دون خوف من الانتقام.

د- إحترام مصالح الأطراف المعنية: ينبغي أن تحترم المؤسسة وتضع في إعتبارها وتتجاوب مع مصالح أطرافها المعنية، وينبغي تحديد الأطراف المعنية، وأن تكون على دراية واعتراف بمصالح واهتمامات الأطراف المعنية، ينبغي أن تضع في الاعتبار الرؤى الخاصة بالأطراف المعنية التي قد تتأثر بقرارها، حتى لو لم يكن لهم دور رسمي في حوكمة المؤسسة، ينبغي أن تضع في الإعتبار العلاقة بين مصالح الأطراف المعنية والتوقعات الأكبر للمجتمع والتنمية المستدامة.

هـ- مبدأ سيادة القانون: ينبغي على المؤسسة أن تلتزم بجميع القوانين واللوائح السارية المحلية والدولية، المكتوبة والمعلنة، والمنفذة طبقاً لإجراءات راسخة ومحددة، ينبغي أن توافق المؤسسة على احترامها سيادة القانون بشكل إلزامي (لا أحد فوق القانون)، وأن تكون المؤسسة على دراية بالقوانين والقواعد المطبقة لكي تخبر الأشخاص داخل المنشأة بالتزامهم لمراقبة وتنفيذ الإجراءات.

و- إحترام المعايير الدولية للسلوك: ينبغي أن تحترم المؤسسة المعايير الدولية للسلوك مع الالتزام بمبدأ إحترام سيادة القانون في المواقف التي لا توفر الحد الأدنى من حماية المجتمع والبيئة، ينبغي على المؤسسة أن تسعى جاهدة إلى إحترام المعايير الدولية للسلوك فيما يتعلق بالبلدان التي يكون فيها القانون الداخلي أو تطبيقه يتعارض بشكل كبير مع المعايير الدولية للسلوك، ينبغي على المؤسسة أن تبذل قصارى جهدها لإحترام المعايير على أقصى نحو ممكن.

ز- مبدأ إحترام حقوق الإنسان: ينبغي أن تحترم المؤسسة حقوق الإنسان وأهمية هذه الحقوق، والقيام بإحترام وتعزيز الحقوق الموضوعة في الميثاق العالمي لحقوق الإنسان، أن تنفذ المؤسسة السياسات والممارسات التي من شأنها إحترام الحقوق الموجودة في الميثاق العالمي لحقوق الإنسان.

إن البعد اللاملموس في الإدارة أو ما يعرف بالثقافة التنظيمية أصبح اليوم يلعب دور حاسم في نجاح أي مؤسسة، فبقدر قوة العادات والتقاليد الإيجابية التي يكتسبها العاملون يندفع ويرتفع حماسهم في العمل مما يؤدي إلى تفجير كامل طاقاتهم الإبداعية في سبيل تقدم المؤسسة وبالتالي الاقتصاد الوطني لأي بلد والعكس صحيح، كما لا ننسى إنعكاسات هذه الثقافة التي تشبع بها العاملون على مدى الإلتزام بأخلاقيات العمل من عدمها.

المحور العاشر: أخلاقيات الأعمال والثقافة التنظيمية

ماهية الثقافة التنظيمية

إن المؤسسة الإقتصادية تعمل في محيط له أبعاد ملموسة وغير ملموسة وأهم ما يميز هذه الأخيرة هي البيئية الأخلاقية والثقافة التي تتفاعل معها المؤسسة باستمرار وتحدد إلى حد بعيد نجاحها أول فشلها، وبالتالي فالثقافة التنظيمية كنظام عام تتفرع عنه أنظمة فرعية، فمن النظام الثقافي العام لأي بلد تتفرع العديد من الأنظمة مثل النظام الديني، والنظام الأخلاقي، والنظام السياسي والنظام الاقتصادي والنظام التربوي... إلخ، وعليه فمفهوم الثقافة التنظيمية يشير إلى: "القيم السائدة وتأثيرها على السلوك الإداري للموظفين وإلى المفاهيم الإدراكية والشخصية التي يحملها الأفراد، وحول الهيكل التنظيمي ومستويات العمل ونمط القيادة، والقوانين، والقواعد أو مجموعة الخصائص المميزة للبيئة الداخلية ذات التأثير على السلوك الإداري".

تعرف ثقافة المؤسسة بأنها: "الفلسفات والمفاهيم والمبادئ والقيم والإفتراضات والمعتقدات والتوقعات لإتجاهات والمعايير التي تربط بين أجزاء المنظمة في بوتقة واحدة. فثقافة المنظمة توفر صورة متكاملة والتي تعكس القيم والإعتقادات حول أين كانت المنظمة في الماضي وكيف كانت وما هي الآن وكيف ستكون في المستقبل، وتؤدي ثقافة المنظمة عدة وظائف هامة حيث توجد الثقافة الإحساس بالذاتية والهوية للعاملين وتساعد في إيجاد الإلتزام بينهم وتدعم إستقرار المنشأة كنظام إجتماعي بالإضافة إلى أنها تعمل كإطار مرجعي للعاملين".

-عناصر الثقافة التنظيمية

تشتمل الثقافة التنظيمية على عدة عناصر هي

أ- القيم التنظيمية **Organizational Values**: القيم هي إتفاقات مشتركة بين أعضاء التنظيم الاجتماعي الواحد حول ما هو مرغوب أو غير مرغوب، جيد أو غير جيد، مهم أو غير مهم. أما القيم التنظيمية فهي تمثل القيم، في بيئة العمل، بحيث تعمل هذه القيم على توجيه سلوك العاملين ضمن الظروف التنظيمية المختلفة. ومن هذه القيم العدالة بين العاملين، والاهتمام بإدارة الوقت، والحفاظ على مبدأ العلاقات الإنسانية.

ب- المعتقدات التنظيمية: **Beliefs Organizational** وهي أفكار مشتركة حول طبيعة العمل والحياة

الاجتماعية في بيئة العمل، وكيفية إنجاز الأعمال والمهام التنظيمية. ومن هذه المعتقدات أهمية المشاركة في اتخاذ القرارات، والمساهمة في العمل الجماعي والسعي الدائم لتحقيق أهداف المؤسسة.

ج- الأعراف التنظيمية: **Norms Organizational** هي معايير ما يلتزم بها العاملون في المنظمة باعتبارها

معايير مجدية ومفيدة، مثل التزام المنظمة بعدم تعيين الأب والابن في نفس مجال العمل، ويفترض أن تكون هذه الأعراف مكتوبة وواجبة الإلتباع.

د- التوقعات التنظيمية Expectation:Organizational هي مجموعة من التوقعات التي يحددها الأفراد، أو المنظمة كل منهما من الآخر خلال فترة العمل في المنظمة.

إن الثقافة التنظيمية تعتبر عملية أساسية لكل من المنظمة والعاملين ومن الواجب أن تكون قابلة لتطوير والتغيير تماشياً مع المتغيرات البيئية الداخلية والخارجية لتحقيق الأهداف المنشودة.

-محددات الثقافة التنظيمية

تشير الدراسات والبحوث التي إستهدفت تحليل وتشخيص الثقافة التنظيمية إلى وجود ستة محددات للثقافة التنظيمية وهي :

1.التاريخ والملكية: يعكس تاريخ تطور المنظمة ونوعيات القيادات التي تبادلت إدارتها جزءاً من ثقافتها، كما تعكس نوعية الملكية هل هي عامة أم خاصة نوعاً آخر من الثقافة السائدة في المنظمة.

2.الحجم: لا يعني بالضرورة إختلاف الثقافة بين المنظمات الكبيرة والصغيرة بقدر ما يعكس أسلوب الإدارة وأنماط الاتصالات ونماذج التصرفات في مواجهة المواقف والتي تتأثر باعتبارات الحجم.

3.التكنولوجيا: على سبيل المثال تركز المنظمات المتخصصة في إستخدام التكنولوجيا المتقدمة في عملياتها على القيم الخاصة بالمهارات الفنية في صياغة ثقافتها التنظيمية، في حين تركز المؤسسات الخدمية على ثقافة خدمة العملاء والمهارات الشخصية.

4.الأفراد: تؤثر الطريقة التي يفضلها أعضاء الإدارة العليا في ممارسة العمل وكذلك تفضيل العاملين للأساليب المستخدمة في التعامل معهم في تشكيل قيم العمل السائدة في المنظمة وكذلك ثقافتها المميزة. فالإدارة يصعب عليها فرض ثقافة لا يؤمن بها العاملون، وكذلك لا يمكن للعاملين فرض ثقافة لا تؤمن بها الإدارة.

5.الغايات والأهداف: تتأثر الثقافة السائدة بنوعية الغايات والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، على سبيل المثال فإن المنظمات التي تسعى إلى تحقيق الريادة في خدمة العملاء سوف تركز على غرس القيم الخاصة بعلاقات العملاء في ثقافتها التنظيمية.

6.البيئة: الطريقة التي تختارها المنشأة في التعامل مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية من عملاء ومنافسين وموردين وعاملين وغيرهم سوف تؤثر في الكيفية التي تنظم بها مواردها وأنشطتها وتشكل بها ثقافتها.

-أهمية وجود ثقافة تنظيمية

يساعد وجود ثقافة تنظيمية مميزة بالمؤسسة على تحقيق العديد من المزايا وهي :

1.تحقيق الهوية التنظيمية؛

2.تنمية الولاء والانتماء للمنظمة؛

3. تحقيق الاستقرار التنظيمي؛

4. تنمية الشعور بالأحداث والقضايا المحيطة؛

5. تحديد مجالات الاهتمام المشترك؛

6. التعرف على الأولويات الإدارية؛

7. التنبؤ بأنماط التصرفات الإدارية؛

8. تعزيز الأدوار القيادية والإرشادية المرغوبة؛

9. تحديد معايير الإستقطاب والإختيار والترقية والإستغناء؛

10. توفير معايير لما يجب أن يقوله أو يفعله العاملون؛

11. توفير إدارة رقابية ذاتية للسلوك وأنماط الاتجاهات المرغوبة.

المحافظة على ثقافة المنظمة وصيانتها

هناك عوامل رئيسية تلعب دورا كبي را في المحافظة والبقاء على ثقافة المنظمة وهي :

1- الإدارة العليا: إن ردود فعل الإدارة العليا يعتبر عام لا مؤث را على ثقافة المنظمة من خلال القرارات التي تتخذها. فإلى أي مدي تلتزم الإدارة العليا بالسلوك المنتظم من خلال إستخدام لغة واضحة ومصطلحات وعبارات وطقوس مشتركة، وكذلك المعايير السلوكية والتي تتضمن التوجهات حول العمل وفلسفة الإدارة العليا في كيفية معاملة العاملين وسياسة الإدارة تجاه الجودة والغياب وكذلك سياساتها حول تنفيذ القواعد والأنظمة والتعليمات. فإذا ما حافظت الإدارة العليا على سياساتها وفلسفتها في جميع النواحي التي تخص المنظمة ككل فإن هذا سيؤثر على ثقافة المنظمة.

2- إختيار العاملين: تلعب عملية جذب العاملين وتعيينهم دورا كبي را في المحافظة على ثقافة المنظمة، والهدف من عملية الإختيار هو تحديد وإستخدام الأفراد الذين لديهم المعرفة والخبرات والقدرات لتأدية مهام العمل في المنظمة بنجاح. وفي عملية الاختيار يجب أن يكون هناك مواءمة بين المهارات والقدرات والمعرفة المتوفرة لدى الفرد مع فلسفة المنظمة وأفرادها، بمعنى آخر ألا يكون هناك تناقض بين الأفراد لأنه قد يتأثر الأداء والفاعلية في المنظمة بسبب تأثير الأفراد الجدد والذين يحملون ثقافة لا تتناسب مع ثقافة أفراد المنظمة الحاليين.