

المحاضرة الخامسة عشر

أخلاقيات الإدارة في شركات الأعمال

- ▶ ولعل مما يزيد من أهمية التأكيد على أخلاقيات الإدارة هو:
- ▶ أن عالمنا المعاصر الذي يتسم بالتغير الكبير أصبحت فيه شركات الأعمال تحت تأثير عوامل عديدة أكثر عرضه للمآزق الأخلاقية والعمل وفق قواعد تتجاوز فيها مسؤولياتها الاجتماعية والتزاماتها الأخلاقية . وفي مقدمه هذه العوامل:
- 1- المنافسة الشديدة: فالمنافسة بين الشركات اليوم بقدر ما تتم في مجال الاستراتيجيه والأنظمة والهياكل (العوامل الصلبه) فإنها تتم في مجال الثقافه والقيم والمعايير (العوامل الناعمه).
- 2- تزايد الاتجاه نحو العولمه الذي أتاح للشركات أن تنقل منتجاتها وممارستها عبر الحدود.
- 3- الفساد الإداري وتطوره: إن الفساد الإداري في دنيا الأعمال أصبح ظاهره معقده وواسعه متنوعه إلى الحد الذي جعل الكثير من الباحثين يعتقدون أن لا مناعه كامله من الفساد الإداري خاصه أنه يأتي بأشكال جديد.
- 4- الممارسات المهنيه: إن تزايد الأنشطة والأعمال القائمه على المعرفه أدى ويؤدي إلى مزيد من التخصص المهني الاحترافي والحاجه إلى المهنيين المحترفين.

مفهوم اخلاقيات الإدارة

- ▶ تمثل الأخلاق او الأخلاقيات (Ethics) كما اشار المؤلف (نجم عبود) وكما اشرنا من قبل مجموعه القيم والمعايير التي يعتمدها أفراد المجتمع في التمييز بين: ما هو جيد أو ما هو سيئ، ما هو صواب وما هو خاطئ.
- ▶ فهي إذن مفهوم الصواب والخطأ في السلوك. والأخلاقيات تقدم دليلا من خلال معاييرها وقيمها على الأنشطة الأخلاقية وغير الأخلاقية.

المشكلات الأساسية في أخلاقيات الإدارة

- ١ . اختلاط المفاهيم.
- ٢ . الصعوبات المرتبطه بالتفاوت بين أخلاقيات الإدارة كما هي معلنه وبين السلوك الإداري.
- ٣ . الصعوبه المرتبطه بعلاقه أخلاقيات الإدارة بالكفاءة الإدارية.
- ٤ . المشكله المتعلقه بالصراع الأخلاقي.
- ٥ . الصعوبه المرتبطه بالطبيعاه الشانكه للقسم الأكبر من الخيارات الأخلاقية.
- ٦ . الصعوبه الخاصه بضعف الحس الأخلاقي للمديرين مما يضعف من استجابتهم في قراراتهم المختلفه للقيم والمعايير الأخلاقية.
- ٧ . الصعوبه المرتبطه باختلاف الأخلاقيات جراء اختلاف الثقافات والبيئات.

• يقدم روبرت أوستن (R.W.Austin) دليلاً ويدعو المديرين إلى تبنيه لدعم أخلاقيات إدارته ويتكون من المبادئ الثلاثة الآتية:

١. أن يضع المدبرون مصلحة شركتهم قبل مصلحتهم الشخصية.
٢. أن يضعوا مصلحة المجتمع قبل مصلحة شركتهم وقبل مصلحتهم الشخصية.
٣. ألا يفشوا سوى الحقيقة في كل المواقف التي يواجهونها.

مدونة أخلاقيات الإدارة

- لقد درجت الشركات منذ سنوات ليست بالقليلة على إصدار ما يسنى بتصريح بقيم الشركة. وكان صدور مثل هذا التصريح تطوراً مهماً على طريق أخلاقيات الإدارة، إلا أنه لم يكن كافياً. وهذا يعود إلى أن هذه التصريحات كانت تستهدف أمرين على الأقل:
- الأول: تقديم صورته مخلصه وواضحة عن أولوياتها للجمهور والمجتمع وأصحاب المصلحة.
- الثاني: إعطاء العاملين نقاطاً بؤرية في توجيه أعمالهم لتحديد خياراتهم وتوجيهاتهم في مبادراتهم ومشروعاتهم الحالية والجديدة في الشركة

س: ما هي هذه القيم في تصريحات شركات الأعمال القانده؟

إن مراجعة التصريحات الخاصة في قيم الشركات تظهر الملاحظات التالية:

١. إن القيمة في هذه التصريحات ليست بالضرورة قيمة أخلاقية أو التزاماً ذاتياً أخلاقياً بقدر ما يعني تفضيلات أساسية للشركة من أجل التميز على المنافسين الآخرين أو في اجتذاب الزبائن تحت تأثير هذه القيم.
٢. إن قيم الشركة عادة ما تكون مرتبطة بطبيعته عمل الشركة وأغراضها فمثلاً إن شركات العطور تحاول أن تبرز قيم الجمال الذي يقدم للمرأة بلا حدود، وشركة الأعذية تركز على الإستجابة الأفضل للأذواق والطعم الشهية..إلخ.
٣. إن هذه القيم في الحالات الكثيرة هي قيم أعمال في جوهرها أكثر مما هي أخلاقيات في جوهرها.
٤. الصعوبة المرتبطة بالطبيعة الشانكة للقسم الأكبر من الخيارات الأخلاقية.

● رابعاً: مبادئ للعملاء	● ثالثاً: مبادئ للعاملين	● ثانياً: مبادئ للمديرين	● أولاً: مبادئ للشركات
<ul style="list-style-type: none"> ● مبدأ الحد من النزعه الاستهلاكيه. ● مطالبه الشركات بوضع مدونات أخلاقيه والالتزام بها. ● مطالبه الشركات بمبدأ الشفافية وإطلاع الزبائن على المخاطر والأضرار الناجمه عن سلعها وخدماتها. ● توشي المنفعه المشتركه وعدم الضرر أو الإيذاء بالزبائن الآخرين أو المجتمع. ● مبدأ المواطنه الأخلاقيه. 	<ul style="list-style-type: none"> ● مع مراعاة عدم العمل من أجل المصلحه الشخصيه غير مشروعه ، يجب العمل وفق أوليات: مصلحه المجتمع أولاً،مصلحه الشركه ثانياً، ومن ثم المصلحه الشخصيه. ● عدم إطاعه الأوامر عند التعارض مع القانون أو المدونه الأخلاقيه للشركه. ● الالتزام بالعايير الأخلاقيه عند التعامل مع الأعلى والزملاء والمرؤوسين . ● إفشاء الحقيقه في المواقف التي تهم تضر الجمهور وذات علاقه بعمله. 	<ul style="list-style-type: none"> ● اعتبار المعايير الأخلاقيه ذات قيمه موازيه للمعايير الماديه المتعلقه بتعظيم الربح. ● الانفتاح على الحياة الاجتماعيه وتنميه الوعي بقضايا المجتمع. ● التطوير المستمر للمدونه الاخلاقيه والعمل بموجبها. ● التحديد للمنطقه الرماديه في مجال عمل كل مدير وتحديد الموقف الاخلاقي الملائم في كل حاله. ● العمل وفق اولويات: مصلحه المجتمع أولاً، مصلحه الشركه ثانياً، ومن ثم المصلحه الشخصيه. ● التقييم الدوري للمستوى الاخلاقي لإدارته والعاملين معه. ● قول الحقيقه في كل المواقف التي يواجهها المدير . ● الالتزام بالمعايير الأخلاقيه في التعامل مع المديرين الآخرين. ● المناقسه الشريفه مع المنافسين في السوق. 	<ul style="list-style-type: none"> ● أن تضع كل شركه مدونه أخلاقيه والاطلاع الرسمي للعاملين عليها. ● تسميه لجنه الأخلاق في الشركه لتقديم المشوره الأخلاقيه والبيت الأخلاقي في القضايا المحيره. ● تحديد المنطقه الرماديه والتصرفات التي تدخل فيها وتحديد موقف الشركه منها. ● التقييم الدوري للمستوى الأخلاقي للشركه. ● انتقاء المديرين وفق معايير أخلاقيه إلى جانب معايير الكفاءه. ● وضع الحوافز للتصرفات المدعمه للسمعه الأخلاقيه للشركه. ● حق المعرفه للعاملين و الزبائن وغيرهم بالمخاطر والأضرار المحمله الناجمه عن عمل الشركه. ● المبادرة الأخلاقيه داخل الشركه وخارجها.

مبادئ ومعايير أخلاقية للشركات والمديرين والعاملين والزبائن

أولاً: مبادئ للشركات	ثانياً: مبادئ للمديرين	ثالثاً: مبادئ للعاملين	رابعاً: مبادئ للعملاء
١. أن تضع كل شركة مدونه أخلاقية والاطلاع الرسمي للعاملين عليها.	١. اعتبار المعايير الأخلاقية ذات قيمة موازيه للمعايير المادية المتعلقة بتعظيم الربح.	١. مع مراعاة عدم العمل من أجل المصلحه الشخصيه غير مشروع ، يجب العمل وفق أوليات: مصلحه المجتمع أولاً،مصلحه الشركه ثانياً، ومن ثم المصلحه الشخصيه.	١. مبدأ الحد من النزعه الاستهلاكيه.
٢. تسميه لجنه الأخلاق في الشركه لتقديم المشوره الأخلاقية والبت الأخلاقي في القضايا المحيره.	٢. الانفتاح على الحياة الاجتماعيه وتنميه الوعي بقضايا المجتمع.	٢. عدم إطاعه الأوامر عند التعارض مع القانون أو المدونه الأخلاقية للشركه.	٢. مطالبه الشركات بوضع مدونات أخلاقية والالتزام بها.
٣. تحديد المنطقه الرماديه والتصرفات التي تدخل فيها وتحديد موقف الشركه منها.	٣. التطوير المستمر للمدونه الاخلاقيه والعمل بموجبها.	٣. الالتزام بالمعايير الأخلاقية عند التعامل مع الأعلى والزملاء والمرؤوسين .	٣. مطالبه الشركات بمبدأ الشفافيه وإطلاع الزبائن على المخاطر والأضرار الناجمه عن سلعها وخدماتها.
٤. التقييم الدوري للمستوى الأخلاقي للشركه.	٤. التحديد للمنطقه الرماديه في مجال عمل كل مدير وتحديد الموقف الاخلاقي الملازم في كل حاله.	٤. إفشاء الحقيقه في المواقف التي تهم فتضر الجمهور وذات علاقه بعمله.	٤. توخي المنفعه المشتركه وعدم الضرر أو الإيذاء بالزبائن الآخرين أو المجتمع.
٥. انتقاء المديرين وفق معايير أخلاقية إلى جانب معايير الكفاءه.	٥. العمل وفق اولويات: مصلحه المجتمع أولاً، مصلحه الشركه ثانياً، ومن ثم المصلحه الشخصيه.		٥. مبدأ المواطنه الأخلاقية.
٦. وضع الحوافز للتصرفات المدعمه للسمع الأخلاقية للشركه.	٦. التقييم الدوري للمستوى الاخلاقي لإدارته والعاملين معه.		
٧. حق المعرفه للعاملين و الزبائن وغيرهم بالمخاطر والأضرار المحمله الناجمه عن عمل الشركه.	٧. قول الحقيقه في كل المواقف التي يواجهها المدير .		
٨. المبادره الأخلاقية داخل الشركه وخارجها.	٨. الالتزام بالمعايير الأخلاقية في التعامل مع المديرين الآخرين.		
	٩. المناقسه الشريفه مع المنافسين في السوق.		

المصدر: نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال، الوراق للنشر والتوزيع الطبعة الأولى ٢٠٠٦م. ص ١٦

س: لماذا تهتم الشركات الناجحة بمدونات الأخلاق؟

من الضروري أن نشير إلى أن شركات الأعمال مبالغة الآن أكثر من أي وقت مضى إلى إصدار مدونات أخلاق أو مدونات سلوك (Codes of Conduct) نظرا لما تقوم به من وظائف مهمة يمكن إنجازها بالآتي:

أولاً: إن المدونة الأخلاقية تنمي الاهتمام بالجوانب والمشكلات الأخلاقية لتحقيق الموازنة في الاهتمام بينها وبين الجوانب المادية التي ظلت لفترة طويلة تحتل الموقع الأول في الاهتمام.

ثانياً: إن المدونة الأخلاقية تـؤدي إلى التجانس والوحدة والتوافق الأخلاقي في العمل الإداري في جميع المستويات التنظيمية.

ثالثاً: إن المدونة الأخلاقية بوصفها مدونة لأخلاق الإدارة تساهم في تطوير مهنة الإدارة.

رابعاً: إن المدونة الأخلاقية تحمي العاملين من أحد الأسباب الأساسية المؤدية إلى الانتهاكات الأخلاقية

خامساً: إن المدونة الأخلاقية تعمل وبشكل غير متوقع على وقاية العاملين خاصة إذا كانت تجربتهم أو هي متوافقة مع مفاهيم ومعايير الصواب والخير لديهم.

سادساً: إن المدونة الأخلاقية التي تتم صياغتها في الشركة تساهم في تقليل الأعباء التنظيمية المتعلقة بجعل القيم الشخصية تتلاءم مع أهداف الشركة.

هذا والصلاة والسلام على سيدنا محمد ابن عبد الله

و اللهم وفقنا و إياكم لنيل الدرجات العالية في الدنيا والآخرة