

تطور السلوك الأخلاقي في منظمات الأعمال مراجعة لأخلاقيات الأعمال عبر الزمن

د. معن وعدالله المعاضيدي^(١)

ميسر زهير الطائي^(٢)

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى المراجعة التاريخية للسلوك الذي انتهجته منظمات الأعمال بدءاً من الثورة الصناعية حتى يومنا هذا لتجاوز المعضلة الأخلاقية وكيف تطور هذا السلوك بمرور الزمن وملابسات كل ذلك والظروف البيئية التي رافقته ، وقد خلصت الدراسة إلى أن أخلاقيات الأعمال قد نمت نمواً إيجابياً تدريجياً تتناسب مع تطور المنظمات والمجتمعات ومؤسسات المجتمع المدني متجهاً من الأنانية أو الفردية إلى الإيثار وعدم تجاهل مصالح أي طرف من الأطراف ذوي المصلحة (المشاركين) في عمل المنظمة في سعي دؤوب نحو الفضيلة وخدمة المجتمع الذي أنشئت من أجله.

Abstract

The present study aims at reviewing the history of behavior conducted by business organizations starting from the industrial revolution until now in order to getting rid of the ethical dilemma, and how this behavior developed a cross the time and the whole obscurities, as well as the environmental conditions. This study ends that businesses ethics have developed positively and have gone with the development of organizations, communities and civil community institutions, depending on egoism or individualism to altruism and not ignoring the interests inside the organization, for doing good deals and serving the community in which it came for it.

(١) أستاذ مساعد، قسم إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.

(٢) مدرس مساعد، قسم إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.

تاريخ الاستلام: ٢٠٠٦/٠٦/١٠

تاريخ قبول النشر: ٢٠٠٧/٠٨/١٥

مقدمة

ساد الاعتقاد دائماً بأن التاريخ مادة للقراءة غير ذات أهمية بالغة بالنسبة للمدراء ، فحياتهم مشحونة بالعمل والأحداث تجري بسرعة أكبر من أن تمكنهم من إنفاق الوقت في تأمل نصائح مؤلفين يرجعون إلى خمسين عاماً أو قرن من الزمان ، وهذا الاعتقاد خاطئ ويتقاطع مع الحكمة التي قالها الفيلسوف "سانتيانا" التي تقول (إن أولئك الذين لا يذكرون الماضي يمكنهم أن يعيدوه) بتصريف عن (دنكن ، ١٩٩١ ، ١٧) .

ولعل أخلاقيات الأعمال Business Ethics تملك من الأهمية لدينا الأكاديميين أو المدراء الحاليين أو مستقبليين ما يستدعي معه الرجوع عبر الزمن لفهم المسألة الأخلاقية في بيئة الأعمال منذ بدايات الثورة الصناعية حتى عصرنا الحالي وبما يساعد على استشراف المستقبل .

مشكلة الدراسة

مع تعدد الدراسات وتنوعها التي تناولت أخلاقيات الأعمال لا سيما في الآونة الأخيرة ، إلا أن اقتفاء أخلاقيات الأعمال عبر الزمن وتتبعها لم يجز تناوله بشكل تفصيلي ، لذا تسعى هذه الدراسة للإجابة عن التساؤل الآتي :

ما هو اتجاه أخلاقيات الأعمال وكيف تطور بدءاً من الثورة الصناعية حتى يومنا

هذا؟

أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية :

١. مراجعة الإرث الاقتصادي والإداري ومحاولة وصف خصائص منظمات الأعمال والبيئة المحيطة بها وسماتها وأهم الأحداث التي وقعت منذ بدايات الثورة الصناعية حتى يومنا وانعكاسات ذلك على أخلاقيات الأعمال .
٢. محاولة استشراف مستقبل منظمات الأعمال أخلاقيات الأعمال فيها من خلال الخروج بأنموذج مقترح يفسر السلوك الأخلاقي (أو اللا أخلاقي) لمنظمات الأعمال بالاستفادة من المعطيات التي سيتم الخروج بها .

فرضية الدراسة

في ضوء المشكلة أعلاه ، فإن هذه الدراسة تتبنى الفرضية الآتية :

إن أخلاقيات الأعمال Business Ethics قد نمت نمواً تدريجياً إيجابياً مع تقدم

الزمن.

منهج الدراسة

سيتم اعتماد المنهج الوصفي التاريخي المعتمد على المراجعة التاريخية للفكر الإداري والاقتصادي والوقوف عند بعض الأحداث ذات العلاقة بأخلاقيات الأعمال وتفحصها واستخراج الدلائل منها بما يساعد في اختبار ما ذهبت إليه الدراسة في فرضيتها، ولهذا الغرض فقد تم تقسيم المدة الزمنية التي غطتها الدراسة إلى ست حقب زمنية متصلة طبقاً لما حملته من منعطفات جديدة أو أحداث بارزة انعكست على الفكر والممارسة الإداريين قدر تعلق الأمر بأخلاقيات الأعمال، وهي الآتي:

أولاً. أواسط القرن الثامن عشر - ١٨٨٦ م .

ثانياً. ١٨٨٦م-١٩٢٩ م .

ثالثاً. ١٩٢٩م-١٩٣٣ م .

رابعاً. ١٩٣٣م-١٩٥٨ م .

خامساً. ١٩٥٨م-١٩٩٠ م .

سادساً. ١٩٩٠م-الآن .

حدود الدراسة

١. الحدود الزمانية : ركزت الدراسة على السلوك الأخلاقي لمنظمات الأعمال منذ

بدايات الثورة الصناعية في أوروبا وأميركا ، أي منذ منتصف القرن الثامن عشر كما

اتفق عليه أغلب الباحثين لغاية ٢٠٠٦ وهو تاريخ إعداد هذه الدراسة .

٢. الحدود المكانية : اختارت الدراسة التركيز على السلوكيات الأخلاقية في منظمات

الأعمال التي تهدف إلى الربح فقط ، لذلك فإن المنظمات الحكومية والمنظمات غير

الهادفة إلى الربح تقع خارج حدود العينة المختارة .

العرض النظري لأخلاقيات الأعمال

قبل الدخول في تفاصيل التطور التاريخي لموضوعات أخلاقيات الأعمال ، لا بد من

الإشارة إلى أن هناك العديد من الدراسات التي تناولت هذه الموضوعات بدراسة مرتكزاتها

والعوامل التي أثرت فيها ، وقد توصلت تلك الدراسات إلى العديد من النتائج تأثر جميعها

بالعوامل البيئية والتنظيمية والثقافية والاجتماعية في البلدان التي أجريت فيها ، وفي هذا

الصدد أمكن للباحثين ولغرض عدم تكرار ما ورد استخلاص أهم تلك الدراسات وأهم مرتكزاتها والنتائج التي توصلت إليها ، وكما يتضح في الجدول الآتي :

جدول (١)

خلاصة لبعض آراء الكتاب والباحثين في مجال أخلاقيات الأعمال

ت	الباحث والسنة	تركيز الدراسة	الاستنتاج الرئيس
١	Becker & Fritzsche, 1987	تقييم مدى أخلاقية السلوكيات والقرارات الإدارية	الاستنتاج باعتماد النظريات الثلاث الأخلاقية الموجودة وهي (نظرية المنفعة ، ونظرية الحقوق، ونظرية العدالة) في إجراء عملية تقييم السلوكيات والقرارات
٢	Boling, 1978	ضغوط البيئة الإدارية	تقديم بعض النصائح لتحسين الجوانب الأخلاقية للسلوك الإداري
٣	Kernaghan, 1973	ازدياد الاهتمام بالمسائل الأخلاقية في العمل الحكومي	دراسة المضامين الأخلاقية للعلاقات بين البيروقراطيين والسياسيين ومحاذير ومزايا القوانين المكتوبة
٤	Dwivedi & Engelbert, 1981	تضمن القيم والأخلاقيات في برامج تعليم العاملين وتدريبهم	تحديد العناصر التي يجب وضعها في البرامج التدريبية والتعليمية الفعالة في مجال القيم والأخلاقيات في الإدارة العامة
٥	Becker & Fritzsche, 1987	المقارنة بين السلوك الأخلاقي وممارسات المدراء في أميركا وفرنسا وكندا لتحديد مدى الاختلاف في المعتقدات والسلوكيات الأخلاقية تبعاً للبيئة الثقافية	إن المدراء في أميركا كانوا أكثر اهتماماً بالنواحي الأخلاقية والقانونية ، بينما اهتم نظراؤهم الألمان والفرنسيون بنجاح أعمالهم
٦	Nielsen, 1989	أخلاقيات المنظمة وكيفية تعامل الأفراد العاملين فيها مع المضمون التنظيمي الأخلاقي لها	اقترح بعض السياسات والنشاطات القيادية التي يمكن اتباعها للتعامل مع المسائل الأخلاقية تبعاً للظروف المتاحة ، ويمكن العمل كفرد لإنهاء السلوك اللا أخلاقي عن طريق الوقوف ضد السلوك الخاطئ أو العمل كقيادة . وتشير الدراسة إلى أن أفضل الطرق فاعلية هو التصرف كجزء من جماعة لإحداث التغيير الأخلاقي، والعمل كفرد هو أفضل الطرق فاعلية في المدى القصير والمتوسط .

٧	Mitchell & Scott	ركزت الدراسة على القيم الأميركية وخاصة تلك التي تعنى بأخلاقيات التميز الشخصي وتعبر عن الرغبات والأهداف الفردية بوصفها المسبب للنخر في المجتمع الأمريكي	اقتراح العديد من التغييرات والإصلاحات التي يجب على القيادة الإدارية الأميركية أن تتبعها لمواجهة المشكلات وتغيير هذه القيم .
٨	Reid, 1994	التركيز على جانب مهم وحساس في عملية التطور الاقتصادي والثقافي والسياسي الذي تشهده بعض البلدان النامية والمتقدمة	التأكيد على دور القيم والأخلاقيات الموجهة لنماذج التغيير والتطور والمؤثرة في الأفراد المسؤولين عن إعادة بناء مؤسساتهم بما يتلاءم مع عملية التغيير
٩	الصباغ ، ١٩٨٥	دراسة مفهوم الأخلاقيات وتأثيرها على نمط السلوك الإداري ومصادرها	التأكيد على تطوير أخلاقيات السلوك الإداري مع ارتباط ذلك بنوع من الرقابة
١٠	الطراونة ، ١٩٩٠	الجانب الأخلاقي للقرارات الإدارية ومدى ارتباطه بالعقلانية في هذه القرارات	ضرورة ترسيخ المفاهيم الأخلاقية المستندة إلى قيمة العدالة على أساس العقل والمنطق عن طريق تطوير ميثاق أخلاقي ملزم للإداريين

المصدر: تصرف الباحثين بالاعتماد على: موسى سلامة اللوزي ، ١٩٩٨ ، تقدير الأفراد العاملين لسلوكهم الأخلاقي : دراسة ميدانية في مؤسسات القطاع العام في الأردن ، مجلة دراسات ، العلوم الإدارية ، المجلد ٢٥ ، العدد ٢ ، ص ص ٢٩٢-٢٩٣ .

العرض التاريخي لأخلاقيات الأعمال

أولاً. أواسط القرن الثامن عشر - ١٨٨٦م

تبدأ هذه الحقبة بأواسط القرن الثامن عشر عندما بدأت الثورة الصناعية في إنكلترا واسكتلندا وانتقالها بعد ذلك بعقود إلى أميركا (العالم الجديد) ، وتنتهي بالعام ١٨٨٥م أي ما قبل عام من اجتماع الجمعية الأميركية للمهندسين الميكانيكيين سنة ١٨٨٦م ، والذي عدّ نقطة البدء في الإدارة بوصفها علماً على وفق ما حددته أكاديمية الإدارة في الولايات المتحدة الأميركية، أي نهاية عهد الإدارة كممارسة وخبرة فحسب .

واستناداً إلى (دنكن ، ١٩٩١ ، ٢٨) و (ديسلر ، ١٩٩١ ، ٣٨) فإنه يمكن إعطاء وصف

حال حقل الأعمال في تلك الفترة في ضوء النقاط الآتية :

١. ظهور المخترعات الجديدة على رأسها الطاقة البخارية التي كانت السبب الرئيس لحدوث الثورة الصناعية وصناعات الآلات الحديدية والتلغراف وشق القنوات وشبكات السكك الحديدية التي فتحت أسواقاً جديدة أمام المنتجين .
 ٢. تعدّ هذه الفترة فترة تاريخية حاسمة حيث ازدهاراً مدوياً نتيجة التوسع السريع في الأسواق .
 ٣. إدراك المدراء (أرباب الأعمال) أن بإمكانهم بشكل جزئي أن ينعزلوا عن التقلبات الطارئة في الأسواق من خلال تنمية منشآتهم وجعلها أكبر ، لذلك كان شغلهم الشاغل هو كيفية تضخيم شركاتهم إلى أقصى حد ممكن وشاع المثل القائل (Bigger is Better) ، إذ تسابقوا في تكديس الأفراد والآلات والأموال بهدف جعل منشآتهم أضخم من المنافسين .
 ٤. سيطرة فكرة العمل الدؤوب التي نادى بها المذهب البروتستانتي حتى ظهرت الدول التي تعتنق هذا المذهب بشكل أكثر تطوراً من الدول التي تعتنق المذهب الكاثوليكي وهذا ما لحظه (ماكس فيبر) أيضاً .
 ٥. حدوث فضائع بحق العاملين حيث الأجور زهيدة وظروف العمل قاسية وساعاته طويلة ووجود عمالة للأطفال والنساء الحوامل وحدث اعتداءات جسدية وجنسية من قبل الإدارة والمشرفين بحق العاملين .
 - ويمكن أن نضيف إلى ما سبق الآتي :
 ٦. بروز الظاهرة الاستعمارية لدول أوروبا الغربية خاصة (بريطانيا وفرنسا وهولندا وأسبانيا والبرتغال) ومحاولة هذه الدول استنزاف موارد الدول الخاضعة لها .
 ٧. استعباد واستغلال عشرات الألوف من الأفارقة ونقلهم إلى دول العالم الجديد للاستفادة منهم .
 ٨. تزايد هجرة الأوربيين إلى دول العالم الجديد (أميركا وأستراليا ونيوزلندا .. وغيرها) .
- يلاحظ مما سبق أن أخلاقيات الأعمال لدى أرباب الأعمال في تلك الحقبة حيث كان الربح هو الغاية التي تسوغ أية وسيلة حتى ولو كانت غير أخلاقية ، مما يجعلنا نعتقد أنها لم تتبلور بعد، وقد أورد (راتشمان وآخرون ، ١٩٩٦ ، ٨٣) أن المشكلة في نظر البعض تتمثل في القيمة الموروثة المتجسدة في مقولة (أنا أولاً) وهي مقولة تتفق وطبيعة النظام الرأسمالي، ففي النظام الرأسمالي المثالي حيث للأفراد الحرية في السعي نحو تحقيق مصالحهم وأن (اليد

الخفية) للسوق على وفق مفهوم آدم سميث سوف تحكم مصالح الجميع بصورة أكثر فاعلية من الإجراءات الحكومية .

ربما تكون هذه هي القاعدة ، ولكن هل من استثناء ؟ هل خلا ذلك العصر من المصلحين ؟

إن التاريخ الإداري يورد لنا أن تلك الفترة شهدت محاولات إصلاحية باتجاه تحسين أخلاقيات الأعمال ، فقد كان روبرت أوين (أبو إدارة الأفراد الحديثة) أكثر الصناعيين نجاحاً ، ففي عصره الذي كان يعد العاملين مجرد آلات ساكنة ، حسن أوين من ظروف العمل في مصنع النسيج الذي يملكه ، ورفع عمر التشغيل للأطفال ، وخفض ساعات العمل وزودهم بوجبات غذائية أثناء العمل وجهر المصنع بمخازن تزود العاملون بالضروريات بسعر الكلفة وساهم في تطوير المجتمع الذي يعيش فيه العاملين من خلال بناء الدور وشق الشوارع لجعل المجتمع والمصنع أكثر جاذبية (Koontz & O'Donnell, 1976, 32) .

ويزيد (دنكن ، ١٩٩١ ، ١٧٤) بأن حماس أوين قد دفعه من أجل تحقيق الإصلاح من خلال التشريع ، إلا أنه لم يلاق نجاحاً يذكر ورفضت إصلاحاته رفضاً قاطعاً إلى حد أنه قرر الهجرة إلى أميركا ليحاول المحاولة نفسها ، ولكنه واجه الفشل أيضاً مما دعاه إلى العودة إلى إنكلترا لينشغل بتنظيم اتحاد قومي للعامل ، ولذلك أطلق عليه (دنكن) وصف الرأسمالي الخير .

ثانياً. ١٨٨٦م-١٩٢٩م

تبدأ هذه الحقبة لحظة ولادة الإدارة والاهتمام بها بوصفها علماً له أسسه العلمية وتنتهي مع بداية الكساد العظيم الذي حدث في أميركا عام ١٩٢٩م.

إن تسابق المدراء في الحقبة السابقة نحو تكديس الموارد وسعيهم إلى جعل شركاتهم أكبر من شركات منافسيهم قد جعل من المنظمات ضخمة ولكنها غير عملية (غير مرنة) . فبدأت عملية التحول من النمو (الكم) إلى الكفاية (الكيف) ، وشعر المدراء بحاجتهم إلى طرائق جديدة لتحسين المنفعة التي تعود عليهم من تلك الموارد التي سبق وكدسوها ، وفوق ذلك فقد بحث هؤلاء المدراء عن مفاهيم جديدة وأساليب جديدة في خفض الكلف ، وزيادة الكفاية ، ومن هذه البيئة الصناعية نشأت المدرسة الكلاسيكية (ديسلر ، ١٩٩١ ، ٣٨) . ومن خلال التمعن الفكر الإداري الكلاسيكي يمكن الخروج بالآتي :

١. لقد كانت الكفاءة ضالة كل المفكرين الكلاسيكيين (لنظرية البيروقراطية ، الإدارة العلمية ، التقسيمات الإدارية) ، واجتهدوا في اقتراح السبل للوصول إليها فمنهم من ألقى باللوم بعدم كفاءة المنظمات على عنصر العمل وحاول الوصول إلى الكفاءة من مدخله، ومنهم من ألقى باللوم في ذلك على هيكل المنظمة وحاول الوصول إلى الكفاءة من مدخله أيضاً.
 ٢. استمرار النظرة إلى العاملين بوصفهم آلات وإلى المنظمة بوصفها نظاماً مغلقاً وتجاهل أي تأثير للبيئة الخارجية ومكوناتها فيها كما في الحقبة السابقة .
 ٣. سيادة مفهوم الرجل الاقتصادي الذي يمكن السيطرة على سلوكه من خلال الحوافز المادية والذي يبحث عن الأمثلية أو التعظيم لاسيما أنه يمتلك الرشد التام.
 ٤. زيادة في درجة الميكنة في الصناعة عن الحقبة السابقة .
 ٥. التعمق بمبدأ التخصص وتقسيم العمل الذي بدأت ملامحه في الحقبة السابقة بدءاً من أعمال آدم سميث وتشارلز بابيج .
 ٦. عدم الاكتراث بالمستهلكين بسبب عدم وجود جمعيات لحماية حقوقهم أو وكالات حكومية قد تساعدهم إذا ما ثبت أن هذا المنتج الذي اشتروه يعثره أي خلل ، أو أنه مسبب للضرر وكان القانون السائد عند منظمات الأعمال تجاه المستهلكين هو (اشترى على مسؤوليتك) (راتشمان وآخرون ، ١٩٩٦ ، ٨١) .
 ٧. زيادة في حالات فصل الملكية عن الإدارة ووضع هدف تعظيم ثروة الملاك أو حملة الأسهم (Stockholders) كهدف أسمى للإدارة المحترفة ، إذ يذكر (راتشمان وآخرون ، ١٩٩٦ ، ٨١) أن أحد ملوك المال كان يقول (فلتحل بالجميع اللعنة فأنا أعمل من أجل المساهمين فقط) .
- يلاحظ مما سبق أن هذه الحقبة لم تشهد أيضاً تحسناً في أخلاقيات الأعمال فما زالت مصلحة أرباب العمل فوق مصالح الجميع ، والفارق الوحيد بين هذه الحقبة والتي سبقتها هي أن الأولى كانت تعمل بفطرية الاستغلال أو التجاهل لتتحول إلى علمية الاستغلال أو التجاهل بدعوى زيادة الكفاءة والتي هي في الحقيقة زيادة الكفاءة من أجل الربح ، ويبدو أن ذلك كان يحدث بتعسف إلى الحد الذي جعل (هنري جانت) وهو أحد رواد المدرسة الكلاسيكية في آخر كتبه (التنظيم للعمل) المنشور سنة ١٩١٩ يتحدث عن ما أسماه (مفترق

الطرق) الذي خشي أن يحدث إذا لم تعمل منظومة الاقتصاد الحر في أميركا على أن تجد وسيلة لمواءمة السعي نحو الربح مع خير المجتمع (دنكن ، ١٩٩١ ، ١٧٦) .
ثالثاً. ١٩٢٩م – ١٩٣٣م

وهي الفترة التي شهدت النصف الأول بما يعرف بالكساد الكبير الذي أصاب أوروبا وأهم ما يمكن تسجيله عن هذه الفترة الآتي (ديسلر ، ١٩٩١ ، ٤٤) (راتشمان وآخرون ، ١٩٩٦ ، ٨٢):

١. فقدان ما يقارب ٢٥٪ من العمال وظائفهم فانتشرت البطالة وانهارت الأعمال وانخفضت الدخل وهبوط المعنويات .

٢. فقد الناس إيمانهم بالنظام الرأسمالي الحر وبدأ كما لو أن فلسفة الفردية والعمل الشاق قد سقطت وظهرت فلسفة اجتماعية جديدة تركز على أهمية الجماعة ، وأن يكون الجميع معاً وضرورة التدخل الحكومي .

إن التفكير بالحالة التي كان عليها المدراء وأصحاب الأعمال والظروف التي عاشتها المنظمات إبان تلك الفترة يجعلنا نقول إنها لأزمة ، والأخلاقيات إنما تختبر بالآزمات أكثر من أي وقت آخر ، وهذا ما يجعلنا نتكهن بما قد يكون حدث وتداعياته كما في أدناه :

١. إن فقدان ٢٥٪ من العاملين لأعمالهم وتخفيض أجور الباقي منهم يشير إلى مأساة اجتماعية حلت بـ ٢٥٪ من الأسر ، فهل يؤشر ذلك إلى سمو أخلاقي ؟

٣. إن الكساد يؤشر ببساطة إلى خلل في التسويق (البيع) ويعتقد أن التنافس ما بين المنظمات قد زادت حدته ، مما قد يجعل القائمين على إدارة تلك المنظمات يتنازلون عن بعض معاييرهم الأخلاقية من أجل مبيعات أكثر ، إذ يشير (Hegarty & Sims, 1978, 451) إلى أن المنافسة الشديدة قد تؤدي إلى زيادة في

السلوك غير الأخلاقي .

رابعاً. ١٩٣٣م – ١٩٥٨م

تبدأ هذه الحقبة مع نهايات الكساد العظيم وتجارب هوثورن وتنتهي مع طرح أنموذج كارنيجي لاتخاذ القرارات من قبل سايمون ومارش وسيرت ، فضلاً عن أن هذه الفترة كانت قد شهدت وتحديداً عام ١٩٣٦ أحداثاً حاسمة فيما يتعلق بحقوق الأفراد العاملين والنقابات العمالية وغيرها .

ويمكن تلخيص أهم سمات هذه الحقبة بالآتي :

١. شعور الحكومة بضرورة تغيير سياسة كف اليد عن التدخل بالنشاط الاقتصادي ، إذ بدأ التدخل الحكومي بالتزايد منذ تلك الفترة، وتبعاً لـ (راتشمان وآخرون ، ١٩٩٦ ، ٨٢) فقد صدرت قوانين لحماية العاملين والمنتجين والمستهلكين والمستثمرين وحظر المنافسة غير العادلة في محاولة من الحكومة لضبط النظام الرأسمالي الذي بدأ الناس يفقدون ثقتهم به .
 ٢. شعور المدراء وأرباب الأعمال بأن المشكلة لم تعد مشكلة إنتاج وإنما المشكلة الحقيقية هي مشكلة تسويق ، وأن أيام الكساد أثبتت أهمية تمايز المنتجات من منتجات المنافسين ، وأن التمايز لا يمكن إلاّ من خلال الاهتمام بالبحث والتطوير ، وأن البحث والتطوير نشاطان إنسانيان بالدرجة الأولى لا يمكن أن يدعم إلاّ بتغيير النظرة للعنصر البشري في العمل وزيادة درجة استقلاليته وإشعاره بأهميته ليبدع ويبتكر وتستفيد المنظمة من ذلك ، وقد عمق هذا الشعور وهذا الاعتقاد ما خرجت به تجارب هوثورن من نتائج بذات الاتجاه ، ولذلك ظهر ما يعرف بالنموذج الأبوي في الإدارة ، وظهرت الحاجة إلى ما بات يطلق عليه بالإثراء الوظيفي .
 ٣. أورد (Koontz O'Donnell, 1976, 45) أن تجارب هوثورن مثلت لنا الإنسان على أنه (رجل اجتماعي) ، وقادت إلى الاعتراف بأن المدراء لا يشغلون إلاّ نظاماً اجتماعياً .
 ٤. تضخم حجم عضوية الاتحادات العمالية بصورة كبيرة أبان عقد الثلاثينات من القرن العشرين (راتشمان وآخرون ، ١٩٩٦ ، ٣٢٢) .
- يلاحظ من أهم سمات هذه الفترة أن أخلاقيات الأعمال قد شهدت تحسناً من الرجل الاقتصادي إلى الرجل الاجتماعي ، ومن الدولة غير المتدخلة (الحارسة) إلى الدولة المنظمة (المتدخلة) وظهرت أهمية الجوانب الإنسانية في العمل ، ولذلك شهدت الخمسينيات من القرن العشرين استقراراً نسبياً على الرغم من تداعيات الحرب العالمية الثانية على الاقتصاد ، ولكن مع ذلك ما زالت الإدارة لا تهتم إلاّ بمصالح طرفين فقط هما : الملاك (حملة الأسهم) في الاعتبار الأول ، والعاملين في الاعتبار الثاني. أما الأطراف الخارجية (المستهلكون ، المجتمع ، المنافسون ، الموردون ، وغيرهم) فقد كانت مصالحها نوعاً ما تحميها الحكومة .
- خامساً. ١٩٥٨م – ١٩٩٠م
- تبدأ هذه الحقبة مع تقديم أنموذج كارنيجي لاتخاذ القرارات من قبل سايمون وزملائه وتنتهي بانتهاء الاتحاد السوفيتي وولادة النظام العالمي الجديد ذي القطب الواحد .

ويمكن تسجيل الآتي من السمات لهذه الحقبة :

١. ظهور مدخل جديد لاتخاذ القرارات أكثر واقعية في المنظمات قدمه كل من (سايمون ومارش وسيرت) الباحثين في جامعة كارنيجي في الولايات المتحدة الأمريكية ، يدعو هذا النموذج إلى اتخاذ القرار المرضي (Satisfactory Decision) للأطراف كافة ذات التأثير المحتمل بالقرار ، والذي أطلق عليه بنموذج الرجل الإداري الذي حل محل نموذج الرجل الاقتصادي في اتخاذ القرار الذي يبحث عن الأمثلية Optimization أو التعظيم Maximization ولا يراعي إلا مصلحة الملاك (حملة الأسهم) .
 ٢. ولادة حركة المسؤولية الاجتماعية والتي دعت المنظمات إلى استخدام إمكاناتها المالية وتأثيرها الاجتماعي في حل مشكلات المجتمع مثل الصحة العامة والتعليم والحد من الجريمة والفقر وغيرها (www.managementhelp.org/ethics/ethxgde.htm)
 ٣. ظهور وشيوع المدخل النظمي في الإدارة الذي دعا إلى النظر إلى المنظمة بوصفها نظاماً مفتوحاً يؤثر ويتأثر بالبيئة المحيطة .
 ٤. تغير المناخ في الستينيات ، إذ تفجرت الحركات التي تنادي بضرورة اتخاذ إجراءات فاعلة على أربع جبهات : حماية البيئة ، الدفاع القومي ، النزعة الاستهلاكية ، الحقوق المدنية (راتشمان وآخرون ، ١٩٩٦ ، ٨٢) ، مما أدى إلى ظهور حركة حماية المستهلك Consumerism وصدر قانون حقوق المدنية لعام ١٩٦٤ في الولايات المتحدة الأمريكية لمحاربة التمييز في التوظيف على أساس الجنس أو اللون أو العقيدة أو النوع أو الأصل ، واعتماد مبدأ تكافؤ الفرص ، ومنذ عام ١٩٦٣ صدرت العديد من التشريعات من أجل حماية البيئة من التلوث .
 ٥. وفي السبعينيات والثمانينيات ظهر الاهتمام بالنوعية وبرز دور حلقات النوعية Quality Circle وشاع مدخل إدارة الجودة الشاملة TQM .
 ٦. أظهرت المنظمات عناية أكبر بتحسين بيئة العمل ، فظهر ما يسمى بتحسين نوعية حياة العمل Work Life Quality وظهرت أنظمة عمل جديدة مثل الساعات المرنة ونظام العمل الجزئي وغيرها في المدة الزمنية المحصورة بين عامي ١٩٦٨-١٩٧٤ .
- يلاحظ مما سبق أن هناك تحسناً مدوياً باتجاه أخلاقيات الأعمال فقد حلت عبارة الإرضاء Satisfactory محل الأمثلية Optimization والأطراف ذوي المصلحة

(Stakeholders) محل حملة الأسهم (Stockholders) فزاد بذلك عدد الأطراف الذين دخلوا دائرة اهتمام متخذي القرار في المنظمات . وتنبه المدراء إلى ضرورة النظر إلى منظماتهم بوصفها نظاماً مفتوحاً والتفكير بالمؤثرات البيئية .

ومع ذلك، شهدت نهاية السبعينات وبداية الثمانينات مواجهة العديد من المنظمات لقضايا تتطلب اعتماد سلوك أخلاقي تجاهها ، وأصبحت مدار حديث الباحثين ورجال الأعمال، مثال ذلك ما حدث لشركة (Johnson & Johnson) فيما سمي لاحقاً بأزمة (تايلينول) عام ١٩٨٢ ، وقضية شركة (مانفيل) نهاية السبعينات فيما عرف بقضية (الأسبستوسيس) ، وحادثة تسرب الغاز الشهيرة في مدينة بوبال الهندية في مصنع الغاز التابع لشركة (يونيان كاربايد) عام ١٩٨٤، أنظر في ذلك (هل وجونز ، ٢٠٠١ ، ٩٣ و ١١٣-١١٤ و ١٢٠) .

وكان لذلك فائدة عظيمة لأخلاقيات الأعمال ، إذ أثبتت العقيدة القيمية القوية لشركة (J & J) فاعليتها واعتمدت الشركة إجراءات تتسم بطابع أخلاقي رفيع دعمت مركز الشركة بدلاً من تشويهه ، في حين لم تقم شركتا (مانفيل) و (يونيان كاربايد) بما يتوجب عليها أخلاقياً فكانت النتيجة أن آلت ملكية (٨٠٪) من الأسهم العادية لشركة (مانفيل) للأفراد الذين قاضوها، فضلاً عن التشويه الذي لحق بسمعتها ، ودعاوى قضائية غير محددة وصورة مشوهة لشركة (يونيان كاربايد) .

سادساً. ١٩٩٠م إلى الآن

تبدأ هذه الحقبة بعد انهيار الاتحاد السوفيتي كقطب موازٍ للولايات المتحدة الأمريكية وانتهاء الحرب الباردة، وظهور ما يسمى بالنظام العالمي الجديد، وقد يطلق على هذه الحقبة بعصر العولمة أو عصر ثورة المعلومات أو عصر المعرفة .. الخ.

ويمكن تحديد معالم عالم الأعمال في هذه الحقبة من خلال الآتي :

١. فشل النظام الاشتراكي في المواجهة مع النظام الرأسمالي وتفتت الاتحاد السوفيتي إلى عدة جمهوريات اتجهت جميعاً نحو اقتصاد السوق ، وهكذا كان حال بقية دول المعسكر الاشتراكي التي عانت جميعاً من تداعيات هذا التحول الدراماتيكي .
٢. حدوث ثورة في عالم المعلومات ، إذ انتشرت وبشكل تجاري واسع شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) وصاحبها ثورة في عالم الاتصالات والبث الفضائي ، حتى غدا العالم كله قرية صغيرة.

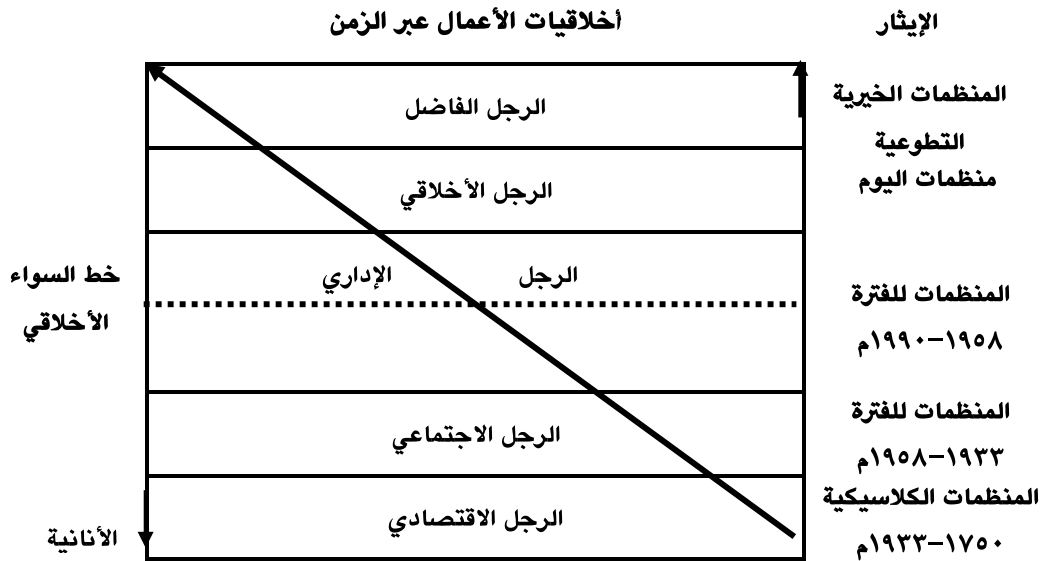
٣. تزايدت العمليات والمنتجات والخدمات ، وكذلك الأفراد الذين ينخرطون في العولمة ، فالصادرات العالمية كانت تمثل (١٢٪) من الناتج القومي الإجمالي حول العالم عام ١٩٦٢م وأصبحت في هذه الحقبة أكثر من ٣٠٪ (نجم ، ٢٠٠٤ ، ١٥٦) ، وكان لتوقيع العديد من الدول للاتفاقية العامة للتعريفات الكمركية والتجارة (GAT) أثر كبير في ذلك وهذا ما شرع الأبواب أمام المنظمات للتنافس في أسواق لم تكن قد وطأتها سابقاً في ظل نظام الحماية المعمول به في الكثير من الدول .
٤. التطورات التكنولوجية في مختلف المجالات وانتشار أنظمة التصميم والتصنيع المدعم بالحاسوب والدعوة إلى الحوسبة وحلت الروبوتات في الكثير من خطوط التجميع محل البشر .
٥. تعقد بيئة الأعمال الخارجية وأصبحت تفرض قيود جديدة قوية ومتناقضة في بعض الأحيان مما حذب هيكلاً تنظيمياً عضوياً يكسب المنظمة المرونة اللازمة للتعامل مع هذا التعقيد .
٦. وبقدر تعلق الأمر بالعنصر البشري فقد زاد المعروض منه وارتفعت المستويات التعليمية وأصبح يلاقي المنافسة من التكنولوجيا البديلة (الروبوتات) وتنوعت فئاته العمرية والجنسية والأثنية .
٧. ظهور مداخل إدارية جديدة منها من دعا إلى التغيير الجذري كمدخل إعادة هندسة المنظمات ، ومنها من دعا إلى الشفافية مع العنصر البشري وتمكينه كمدخل الإدارة المفتوحة وتمكين العاملين ، ومنها من نبه إلى رأس المال الفكري ودعا لاستغلاله كمدخل الإدارة بالمعرفة .
٨. نشوء وانتشار الدعوة إلى توحيد المواصفات والمقاييس وتسابق المنظمات إلى نيل شهادات الأيزو لاكتساب ميزة تنافسية .
٩. أضحت مسألة الحفاظ على البيئة والحد من التلوث ومعالجة المشاكل البيئية كمسألة طبقة الأوزون وظاهرة الاحتباس الحراري مشاكل تتطلب جهوداً دولية وتدخلاً من قبل الحكومات والمنظمات الدولية ، ولذلك تنعقد الكثير من الاتفاقيات الدولية بهذا الشأن مثال ذلك اتفاقية (كيوتو) ، وكثر الحديث في هذه الحقبة عن الطاقة النظيفة وعن التصنيع الأخضر والتسويق الأخضر والأزرق وانبرت أحزاب الخضر للسلطة ، وهذا كله انصب باتجاه المحافظة على البيئة البشرية من التلوث .

١٠. بروز الدعوات إلى حوكمة الشركات (Corporate Governance) لضمان الانضباط السلوكي والتوازن في تحقيق مصالح كل الأطراف ذات المصلحة (المشاركين) ويقصد بحوكمة الشركات (النظام الذي يتم من خلاله توجيه أعمال المنظمة ومراقبتها على أعلى مستوى من أجل تحقيق أهدافها والوفاء بالمعايير اللازمة للمسؤولية والنزاهة والشفافية) (حماد ، ٢٠٠٥ ، ٣) .
١١. تدخل الحكومات والأجهزة القضائية لحسم الكثير من النزاعات ، مثال ذلك ما حدث لشركة (مايكروسوفت) والقرار الذي اتخذ بحققها من أجل تنظيم المنافسة والحد من الاحتكار وكذلك ما حدث لشركة (إنرون) في قضية التلاعب بالقوائم المالية وخداع المستثمرين عبر ما يطلق عليه بإدارة المكاسب .
١٢. قيام العديد من المنظمات وبمبادرة ذاتية وبدوافع شعورها بأهمية أخلاقيات الأعمال بالعديد من الإجراءات لتهيئة المناخ الأخلاقي فيها ، فقد أورد (راتشمان وآخرون ، ١٩٩٦ ، ١١١) أن هناك جهوداً تبذل لتعميق الممارسات الأخلاقية للشركات الأميركية منها:
- الاهتمام بالقيادة وعدّها قدوة العاملين لاسيما وهي تضبط الإيقاع داخل المؤسسة .
 - تبنى ثلاث شركات من أصل أربعة دستوراً أخلاقياً مدوناً يحدد القيم والمبادئ التي يُهتدى بها عند اتخاذ القرار .
 - إعداد برامج تدريبية أخلاقية للموظفين لتعليمهم كيفية التصرف عند التعرض لمآزق أخلاقية .
 - استحداث وظائف رسمية للتعامل مع المسائل الأخلاقية قيام أكثر من (١٢٠) من الشركات الكبرى بذلك .
 - تخصيص خط ساخن للقضايا المتعلقة بالسلوك الأخلاقي والمساعدة في فضح سلوكيات الموظف التي تتعارض مع القانون والأخلاق .
- وعلى الرغم من الظروف التي تعيشها حالياً منظمات الأعمال في مختلف بلدان العالم وتطلع الكثير منها نحو الأعمال الدولية عبر الحدود ومن تعقد البيئة وشدة المنافسة والشحة في الموارد ، وكل هذه الظروف ربما تكون ظروفاً مواتية للاتجاه بأخلاقيات الأعمال نحو الهاوية وسيادة مجتمع الرذيلة ، إلا أننا نعتقد أن الذي حصل هو العكس، إذ شاعت

الممارسات الأخلاقية وزاد اهتمام المنظمات بمصالح كل الأطراف (المشاركون) مما يجعلنا نعتقد بأننا ما زلنا في الطريق الصحيح للوصول إلى المنظمة الفاضلة .
ويمكننا القول أيضاً أن مفهوماً جديداً يمكن إطلاقه هو مفهوم الرجل الأخلاقي الذي يُؤثر ببعض مصالحه في سبيل تحقيق مصالح الآخرين ليحل محل مفهوم الرجل الإداري الذي ساد لعقود مضت .

ولأننا نؤيد ما ذهب إليه الباحث (نجم ، ٢٠٠٠ ، ٦٦)^(*) عندما وضع المسألة الأخلاقية بين حدين هما: الأنانية (Egoism) من جهة والإيثار (Altruism) من جهة أخرى فإنه يمكن النظر للمسألة الأخلاقية في ضوء ما سبق طرحه على وفق النموذج أدناه الذي يلخص وجهة نظرنا في المسألة الأخلاقية منذ البدايات وصولاً إلى ما أطلقنا عليه بالمنظمة الفاضلة .

الشكل (١)



المصدر : إعداد الباحثين .

(*) لا نتفق مع الباحث عندما مثل الأنانية والإيثار على محورين متقاطعين لأننا نرى أن الأنانية والإيثار يمثلان خطين متوازيين لا يلتقيان .

المصادر

أ. العربية

١. حماد ، طارق عبدالعال ، (٢٠٠٥) ، حوكمة الشركات : المفاهيم – المبادئ – التجارب: تطبيقات الحوكمة في المصارف ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، مصر .
٢. دنكن ، جاك ، (١٩٩١) ، أفكار عظيمة في الإدارة ، ترجمة : محمد الحديدي ، الدار الدولية للنشر والتوزيع ، القاهرة ، مصر .
٣. ديسلر ، جاري ، (١٩٩١) ، أساسيات الإدارة : المبادئ والتطبيقات الحديثة ، ترجمة : عبدالقادر محمد عبدالقادر ، دار المريخ للنشر ، الرياض ، المملكة العربية السعودية .
٤. راتشمان ، ديفي وآخرون ، (١٩٩٦) ، الإدارة المعاصرة ، ط ٨ ، ترجمة : رفاعي محمد رفاعي ومحمد سيد أحمد عبدالمتعال ، دار المريخ للنشر ، الرياض ، المملكة العربية السعودية .
٥. موسى سلامة اللوزي ، (١٩٩٨) ، تقدير الأفراد العاملين لسلوكهم الأخلاقي : دراسة ميدانية في مؤسسات القطاع العام في الأردن، مجلة دراسات، العلوم الإدارية ، المجلد ٢٥، العدد ٢.
٦. نجم، نجم عبود ، (٢٠٠٠) أخلاقيات الإدارة في عالم متغير ، ط ١ ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، سلسلة بحوث ودراسات ، القاهرة ، مصر .
٧. نجم، نجم عبود ، (٢٠٠٤) ، العولمة والمحلية في إدارة الأعمال الدولية ، مجلة البحوث الاقتصادية ، بنغازي ، المجلد الخامس عشر ، العدد الأول ، الصيف (يونيو) .
٨. هل، شارلز، وجونز، جاريث ، (٢٠٠١) ، الإدارة الإستراتيجية : مدخل متكامل ، ترجمة: رفاعي محمد رفاعي ومحمد سيد أحمد عبد المتعال، دار المريخ للنشر ، الرياض، المملكة العربية السعودية.

ب. الأجنبية

1. Hegerty, W. H. & Sims, H., P., (1978), Some Determinates of Unethical Decision Behavior: An Experiment, Journal of Applied Psychology, Vol. 63.
2. Koontz, Harold & O'Donnell, Cyril, (1976), Management: A system and Contingency Analysis of Management Function, 6th.ed., McGraw-Hill KoGakusha Ltd.

ج. المواقع الإلكترونية

1. www.managementhelp.org/ethics/ethxgde.htm.

This document was created with Win2PDF available at <http://www.daneprairie.com>.
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.