



سارة بهلولي

طالبة دكتوراه تخصص إدارة أعمال كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة سطيف

المسؤولية الأخلاقية للمنظمة في الإسلام بين الواقع والتطبيق

قبل التطرق لنظرة الإسلام لأخلاقيات الأعمال لأبد من استعراض مفهوم أخلاقيات الأعمال وأهم مكوناتها ثم يلي ذلك التعرف على مكانة أخلاقيات الأعمال في الفكر الإسلامي.

1. مفهوم أخلاقيات الأعمال:

إن الأخلاق مفهوم يبحث في الخير والحسن ويقترب منه، كما يبحث في الشر والقبح ويبتعد عنه، ومن هنا تدخل الأخلاق في العلاقات الإنسانية جميعها وحتى في علاقة الإنسان بغيره من الكائنات الحية الأخرى (إبراهيم، ٢٠٠٦)، ويرتبط الخلق ارتباطاً لصيقاً بمكنون الفرد الداخلي، وما ينتج عن هذا المكنون من سلوك وطباع يمكن من خلالها الحكم على خلقه. قلباً وقالباً، ظاهراً وباطناً.

والأخلاقيات هي مجموعة القواعد التي تحدد السلوك الصحيح وتحدد أيضاً السلوك غير الصحيح، وهذه القواعد الأخلاقية تقول لنا متى يكون سلوكنا مقبولاً ومتى يكون مرفوضاً وخاطئاً (عبد الهادي، ٢٠٠١).

أما أخلاقيات الأعمال فقد عرفها Robbins et Dencenzo "أنها مجموعة القواعد والمبادئ التي تحدد ما السلوك الصحيح وما السلوك الخاطئ" (نجم عبود، ٢٠٠٦).

وهذا ما يؤكد التعريف التالي الذي اعتبر أخلاقيات الأعمال هي "تحديد لما هو صحيح وخطأ، جيد وسيئ، نافع وضار في كل ما يتعلق بالقرارات والأعمال في معاملات ونشاطات المنظمة" (Weiss, 2006).

إن أخلاقيات الأعمال تشير بأنه يوجد مبادئ أو قواعد محددة باحترامها، ويمكن تعريفها بأنها تحليل وسائل تطبيق المعايير الأخلاقية للأفراد في قراراتهم المؤسسة المتخذة داخل المنظمة والتأثير على قرارات الجهات الفاعلة أو على المنظمة عموماً (Boyer, 2002).

كما تم تعريفها على أنها "محاولة تحديد معايير يمكن من خلالها للعاملين بالمنظمة جميعاً معرفة المتوقع منهم، بل وهي محاولة لحث العاملين والمديرين ومجالس الإدارة على التفكير واتخاذ القرارات من خلال منظومة موحدة لبعض القيم المشتركة" (سوليفان، ٢٠٠٦).

ومفهوم أخلاقيات الأعمال مرتبط بمفهوم المسؤولية الاجتماعية، حيث تعد الأخلاق والمسؤولية الأخلاقية أحد المرتكزات الأساسية للمسؤولية الاجتماعية، وإذا كانتا تمثلان إطاراً عاماً يفترض أن لا تحيد عنه منظمات الأعمال، فإن هذا الإطار العام يتجسد بآليات وصيغ عمل تنتهج سلوكاً

في ظل التغيرات الهائلة التي يشهدها عالم الأعمال اليوم خاصة مع التطور التقني والاجتماعي، أين وجدت منظمات الأعمال نفسها تعيش في عالم زالت فيه كل الحواجز، عالم واسع كل من فيه مرتبط بالجميع وأي تغيير يحدث ولو كان بعيداً سيؤثر على المنظمة بشكل أو بآخر، ومن بين هذه المتغيرات هو الاهتمام المتزايد بالتنمية المستدامة والمسؤولية الاجتماعية، كإحدى السياسات الفعالة للحفاظ على الموارد واستغلالها بعقلانية، وهذا ما أضاف إلى مسؤوليات المؤسسة مسؤولية جديدة هي المسؤولية الأخلاقية. كما أن هذه التغيرات والتطور الحاصل في البيئة العالمية على المستوى الاقتصادي والتقني رافقه أيضاً العديد من الإشكالات على المستوى الأخلاقي والاجتماعي، هذا ما أدى إلى تزايد الضغط على منظمات الأعمال لتحمل مسؤوليتها الأخلاقية من خلال مراعاتها للجوانب الأخلاقية في الاستهلاك، ومراعاة حقوق الإنسان وتحسين ظروف العمل، بالإضافة إلى احترام عادات وتقاليد المجتمع الذي تنشط فيه، بل أبعاد من ذلك تعزيز القيم الأخلاقية ونشر ثقافة الالتزام بالقوانين والتشريعات واحترام حقوق الإنسان.

ولعل السمة الأساس المميزة للإسلام هي شموليته لأبعاد الحياة الإنسانية كافة هذا الشمول الذي أشارت إليه الآية الكريمة: "ونزلنا عليك الكتاب تبياناً لكل شيء" (النحل: ٨٩) وإلى جانب شموليته جاء الإسلام ديناً كاملاً متكاملماً لهداية البشرية، فقد أعلن الله تعالى للمسلمين إكمال العقيدة وإكمال الشريعة معاً، اللذين يكونان معاً جوهر الدين وهذا الكمال يعني كفاية الكتاب الكريم والسنة المطهرة كمنهاج حياة للمسلم لذلك كان لأبد من الحرص على معرفة النظرة الإسلامية في ميادين الحياة العلمية والعملية.

وفي هذا الإطار سيتم التطرق من خلال هذا البحث إلى نظرة الإسلام إلى المسؤولية الأخلاقية للمنظمات كمنهج وأسلوب إداري ناجح.

وبناءً عليه يمكن عرض التساؤل التالي: ما نظرة الإسلام للمسؤولية الأخلاقية للمنظمات؟ وما مكانة وأهمية أخلاقيات الأعمال من منظور الفكر الإسلامي؟ وللإجابة على هذا التساؤل سيتم تقسيم البحث إلى النقاط التالية: ماهية أخلاقيات الأعمال وأخلاقيات الأعمال من منظور الفكر الإسلامي ودمج أخلاقيات الأعمال في نشاطات المنظمة المسلمة. المحور الأول: ماهية أخلاقيات الأعمال

عليها، فهو مأمور به ولا شك أن من أطاع أمر الله فهو مثاب، ويقول تعالى في كتابه الكريم: "وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون" (التوبة: 105).

فإذا كان الفكر الإداري في بداية القرن 20م قد ألقى الضوء على أهمية الاهتمام بالأفراد وحاجياتهم فنجد الإسلام هو السباق إلى ذلك حيث يقول صلى الله عليه وسلم: "كلكم راع وكلكم مسؤول عن رعيته" (رواه البخاري).

الأخلاقيات التي يجب أن يتحلّى بها العامل المسلم:

إن القيم الأخلاقية وقواعد السلوك وأداب المهنة ليست ابتكاراً جديداً، وإنما تمثل قيماً إسلامية أصيلة مصدرها القرآن الكريم والسنة النبوية المطهرة، وقد جاء الإسلام بكثير من القيم الخلقية التي ينبغي على العامل أن يلتزم بها ويحرص عليها في أداء عمله، بغض النظر عن نوع الوظيفة أو الحرفة أو المهنة التي يزاولها، ومن بينها نذكر:

الأمانة: لا شك أن الأمانة خلق أوجبه الإسلام وفي الواقع أن أمور الناس لا تستقيم إلا بالأمانة، ويقول علي بن أبي طالب كرم الله وجهه: "أداء الأمانة مفتاح الرزق" وهذا ربط واضح بين الأمانة والعمل فإذا أحسن الصانع والعامل والتاجر والموظف عمله وأدى ما عليه من مسؤولية تجاه ربه وعمله ومجتمعه، تتحقق المنفعة العامة للجميع.

القوة: فالقوة هنا تعني القدرة والإرادة المنتجة للكفاءة والمهارة، وهي قدرة العامل على العمل وكفاءته في أداء المهمة الموكلة إليه، ومهاراته العملية في حل المسؤولية المناطة به (الغامدي، 2010)، ويقول تعالى في كتابه الكريم: "يا أبت استأجره إن خير من استأجرت القوي الأمين" (الآية 26 من سورة القصص).

الكفاءة والإتقان في العمل: إن الكفاءة في الأداء والإتقان في العمل من الأمور المهمة في المنظور الإسلامي والمنظور البشري، ولذلك فقد حظت أدبيات الإدارة العامة بالمؤلفات الكثيرة، والدراسات العديدة التي تركز على الكفاءة والإتقان في العمل، وما يرى في الوقت الحاضر من الاهتمام بأساليب الجودة ودوايرها الكلية، هو تطبيق عملي لما دعا إليه الإسلام من ضرورة الإتقان في العمل حيث كان صلى الله عليه وسلم يحث أصحابه وأتباعه أن يحسنوا العمل الذين تحت أيديهم بقوله "إن الله يحب إن عمل أحدكم عملاً أن يتقنه" (رواه الطبراني).

احترام وقت العمل: لقد أعطى الإسلام أهمية قصوى للوقت وحث المسلم على حسن استغلال الوقت في العبادة والعمل الصالح للدنيا والآخرة، ولذلك نجد أن الله سبحانه وتعالى ربط جميع العبادات الأساسية من صلاة، صيام، زكاة وحث بمواقيت محددة وأمر الناس بأدائها في مواقيتها (السكارنة، 2009).

ولقد أوجب الإسلام على الفرد المسلم الالتزام بأداء العمل في الوقت المحدد، لأن ذلك من تمام إتقانه ولذلك ينبغي على العامل المسلم أن يحرص على مواعيد العمل.

أخلاقياً لمختلف إدارات المنظمة وأنشطتها الفرعية ولمختلف المديرين في جميع المستويات الإدارية (الغالبى والعامري، 2005).

والمنظمة الأخلاقية هي المنظمة التي تناضل من أجل اتباع المبادئ الأخلاقية وتهدف إلى تحقيق النجاح ضمن المعايير الأخلاقية والمثاليات، ونتيجة لذلك فإن المديرين الأخلاقيين يحاولون تحقيق أهداف المنظمة المرتبطة بالربح واتباع السلوك القانوني والأخلاقي في آن واحد، حيث يكون شعار هذا النوع من الإدارة: هل ما تقوم به المنظمة عادل بالنسبة لها ولجميع الأطراف المتعاملين معها؟ (J.Mira, 2007).

2. مكونات أخلاقيات الأعمال

تشير أغلب الأدبيات إلى أن مكونات أخلاقيات الأعمال هي: العدالة، الأمانة، السرية والشفافية (جرادات، 2006).

العدالة: يشير مفهوم العدالة إلى الاستقامة والمعاملة العادلة بين الجميع دون تمييز، خاصة فيما يتعلق بالاستفادة من الفرص المتاحة وتوزيع الثروات والمُدخرات الوطنية، وتبين العدالة أن السلوك الصحيح هو الذي يكون عادلاً لاهتمامات ومصالح كل فرد من الأفراد العاملين في المنظمة.

الأمانة: إنها واحدة من بين أهم القضايا التي يجب أن تراعيها المنظمة في تعاملها مع موظفيها، كما أنها ضرورية ومهمة عندما تتصد المنظمة أن تكون مسؤولة أخلاقياً تجاه الأطراف المختلفة التي تتعامل معها، فالتحلي بالأمانة من خلال المحافظة على الوعود الصريحة والضمنية وقول الحقيقة للأطراف كلها.

السرية: تمثل السرية قدرة الموظفين والعاملين في المنظمة على الاحتفاظ بما يشكل قضايا مهمة للمنظمة من جهة، وبما يُعتبر قضايا خاصة للأطراف كلها المتعاملة معها من جهة أخرى، وتعني السرية حفاظ الموظف على سرية المعلومات التي يطلع عليها بحكم موقعه الوظيفي.

الشفافية: تشير الشفافية إلى المبدأ الذي يهتم بتوفير بيئة تكون فيها المعلومات المتعلقة بالظروف، القرارات والمعلومات والأعمال الحالية متاحة ومنظورة ومفهومة للمشاركين كلهم في السوق، وتقوم على أساس التدفق الحر للمعلومات، أي أن الشفافية تعني الوضوح والنقاء.

المحور الثاني: أخلاقيات الأعمال من منظور الفكر الإسلامي

إن للأخلاق أهمية بالغة لما لها من تأثير على حياة الأفراد والجماعات والأمم، ولهذا فقد حفل القرآن الكريم بها واعتنى بها أيما عناية، فقد بينت سور القرآن الكريم وآياته أسس الأخلاق ومكارمها، وكذلك اعتنت السنة النبوية بالأخلاق والمعاملات عناية فاقَت التصورات (السكارنة، 2009).

ويقول صلى الله عليه وسلم في: "إنما بُعثت لأتيمم مكارم الأخلاق" (مسند البزار عن أبي هريرة) ويقول: "ما من شيء أثقل في ميزان المؤمن يوم القيامة من حسن الخلق" (رواه الترمذي).

ولقد نظر الإسلام إلى العمل نظرة احترام وتمجيد، فمجد العمل ورفع قيمته وربط كرامة الإنسان به، بل إنه جعله فريضة من فرائضه التي يتأب

أما في الإسلام فقد كان النبي صلى الله عليه وسلم القدوة الحسنة في الرفق بأتباعه حيث مدحه الله تعالى في قوله: "فِيمَا رَحْمَةً مِنَ اللَّهِ لَنْتَ لَهُمْ، وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ، فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ، فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ" (آل عمران: ١٥٩).

وكان صلى الله عليه وسلم يعظ أصحابه بالرفق بالرعية والأتباع، والرفق لا يعني بأي حال من الأحوال تشجيع التسيب الإداري أو التغاضي عن من يستهين بالنظم الإدارية، بل هو توجيه الموظفين بأحسن أسلوب والرفق بحالهم كل حسب قدرته وإمكاناته.

القدوة الحسنة: إن القائد الإداري باعتباره المرجع الأول والأهم لجميع الموظفين ينبغي أن يكون المثل الأعلى لمرؤوسيه في الكفاءة الوظيفية والمقدرة الإنتاجية والسلوك القويم والخلق الكريم والتزامه بواجباته وإحترامه للوقت، وذلك انطلاقاً من قوله تعالى: (لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِمَن كَانَ يَرْجُو اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا) (الأحزاب: ٢١)، وشخصية الرسول صلى الله عليه وسلم وصحابته الأجلاء يجب أن تكون قدوة للمديرين والرؤساء في تسيير منظماتهم وأمر موظفيهم.

إقامة العدل والمساواة: ينبغي على القائد الإداري المسلم أن يقيم العدل وأن يتولى النظر في مظالم مرؤوسيه بنفسه وأن يتفقد أحوالهم وأن ينصف المظلوم من الظالم وأن ينزل الناس منازلهم فيقول للمحسن أحسن وللمسيء أسأت (السكرانة، ٢٠٠٩) ولا ينبغي أن يبغض العامل حقاً عند التعاقد على أي عمل من الأعمال، فينبغي أن يكون الأجر على قدر العمل حيث قال صلى الله عليه وسلم: "إِنَّ لَكَ مِنَ الْأَجْرِ عَلَى قَدْرِ نَصِيكَ وَنَفَقَتِكَ" (رواه الحاكم).

ويجب أن يعطي حق العامل عند فراغه من عمله دون مُماطلة، لأن هذا الحق أصبح ديناً وأمانة في عنق صاحب العمل عليه أن يؤديه، كما قال صلى الله عليه وسلم: "أَعْطُوا الْأَجِيرَ حَقَّهُ قَبْلَ أَنْ يَجْفَ عَرَقَهُ" (رواه مسلم).

المحور الثالث: نموذج الشركة المسلمة المسؤولة أخلاقياً يقوم المنهج الإسلامي على تقويم السلوك البشري وتوجيهه بما يحقق المصلحة الفردية والجماعية، والنبي الكريم جعل من الأخلاق الفاضلة والقيم النبيلة طريقاً فسيحة لدعوته. فإذا كان هناك عدد من الصفات الأخلاقية التي ينبغي على الفرد المسلم التحلي بها في التعامل مع الآخرين، فإن الالتزام بهذه الصفات في مجال العمل يكون واجباً وأهم (السكرانة، ٢٠٠٩).

وتؤدي القيم الفاضلة التي يعتقها الفرد المسلم المستمدة من عقيدة التوحيد ومبادئ الشريعة، دوراً أساسياً في التأثير على سلوكه ونشاطاته بل وممارساته اليومية سواء كان عاملاً عادياً أو مسؤولاً في المنظمة، وعليه يجب أن تتجلى هذه الأخلاق في كل نشاط يقوم به العامل وكل نشاط تقوم به المنظمة، وهذا ما سنحاول عرضة في ما يلي، من خلال محاولة دمج أخلاقيات الأعمال التي ينص عليها الدين الإسلامي والشريعة ضمن

الإخلاص والرقابة الذاتية: من لوازم الأمانة الإخلاص في العمل وعدم التهاون به؛ لأنه لا يمكن القيام بالعمل على أكمل وجه وأحسنه إلا إذا تحقق فيه الإخلاص من العامل نفسه؛ فالإخلاص هو الباعث الذي يحفز العامل على إتقان العمل، ويدفعه إلى إجادته، ويعينه على تحمل المتاعب فيه، وبذل كثير من الجهد في إنجازه، وتوافر هذا الخلق الكريم في العامل من العوامل الرئيسة التي تحول دون وقوع الخلل والانحراف عن الطريق الصحيح في أداء العمل، فهو بمثابة صمام الأمان ضد الفساد بكل صوره وأشكاله (القوسي، ٢٠٠٩).

أرسى الإسلام أهم نوع من أنواع الرقابة وهي الرقابة الذاتية، التي تعتمد على يقظة الضمير وصحته، ومن معاني الإخلاص وصوره المتعددة وجود الرقابة الذاتية في العامل، ومبعث هذه الرقابة إحساس العامل واستشعاره بأن الله تعالى يرى سلوكه وكل تصرفاته في أداء عمله، وأنه سائله عنها ومجازيه عليها يوم القيامة؛ يقول تعالى: "وَكُلُّ إِنْسَانٍ أَلْزَمْنَاهُ طَائِرَهُ فِي عُنُقِهِ وَنُخْرِجُ لَهُ يَوْمَ الْقِيَامَةِ كِتَابًا يَلْقَاهُ مَنْشُورًا × أَقْرَأْ كِتَابَكَ كَفَى بِنَفْسِكَ الْيَوْمَ عَلَيْكَ حَسِيبًا" (الإسراء: ١٣-١٤)؛ ويقول: "فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ" (الزلزلة: ٧-٨)، ويقول كذلك: "وَكَانَ اللَّهُ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ رَقِيبًا" (الأحزاب: ٥٢).

إن صلاح النية وإخلاصها لله تعالى يرتفع بمنزلة العمل الدنيوي البحت فيجعله عملاً صالحاً مقبولاً له الأجر العظيم عند الله عز وجل، يقول النبي صلى الله عليه وسلم: "مَا مِنْ مُسْلِمٍ يَغْرُسُ غَرْسًا أَوْ يَزْرَعُ زَرْعًا فَيَأْكُلُ مِنْهُ طَيْرٌ أَوْ إِنْسَانٌ أَوْ بَيْهَمَةٌ إِلَّا كَانَ لَهُ بِهِ صَدَقَةٌ" (أخرجه البخاري ومسلم والترمذي والإمام أحمد).

فعلى العامل في مجال عمله أن يجعل كل ما يكتبه وما يحسبه وما يكده فيه عقله عملاً صالحاً يقصد به مصلحة البلاد والعباد، ورضا رب العباد؛ ليكون من عباد الله المخلصين الذين أثنى الله تعالى عليهم في محكم كتابه الكريم، وينبغي عليه ألا يجعل إخلاصه في عمله وجده فيه على قدر ما يتقاضاه من مرتب شهري، أو حوافر مادية ومعنوية.

الأخلاقيات التي يجب أن يتحلى بها صاحب العمل المسلم:

كما جاء الإسلام بالكثير من القيم الخلقية التي ينبغي على العامل أن يلتزم بها، جاء أيضاً في المقابل بقيم خلقية أخرى ينبغي على رب العمل الالتزام بها والحرص عليها في علاقته بالعامل وكفالة حقوقه المشروعة، سواء أكان رب العمل هذا فرداً، أم مؤسسة خاصة، أم قطاعاً حكومياً، أم غير ذلك، ولعل من أبرز هذه القيم ما يلي:

الرفق والعضو مع الموظفين والمتعاملين: الرفق والعضو مع من يتعامل معهم الموظف أمر مطلوب في الإسلام ويؤكد واقع العمل الإداري، وقد انتهت النظريات الحديثة إلى أهمية الرفق وحسن معاملة الزبائن، وجعلته أحد استراتيجيات المؤسسات الناجحة، كما دعت العديدة من أدبيات الإدارة العامة إلى حسن معاملة المدير لمرؤوسيه، وأبرزت أهميتها وأنها أساس العلاقة العملية الناجحة (بوظرفة، ٢٠٠٩).

نشاطات المنظمة المختلفة مما يوفر لنا نموذجاً للمنظمة المسلمة المسؤولة أخلاقياً والتي تعتمد على الأخلاقيات السليمة في التسيير والتعامل مع مختلف الأطراف.

المسؤولية الأخلاقية تجاه العمال

لأبد في مجال أخلاقيات العمل من مبادئ وقواعد بينها الله عز وجل في كتابه الكريم وسبقت كل المبادئ والقوانين الوضعية. فإذا كان الفكر الإداري في بداية القرن ٢٠م قد ألقى الضوء على أهمية الاهتمام بالأفراد وحاجياتهم، فنجد الإسلام هو السباق إلى ذلك، حيث يقول صلى الله عليه وسلم: "كلكم راع وكلكم مسؤول عن رعيته" (رواه البخاري) كما قال صلى الله عليه وسلم: "أعطوا الأجير حقه قبل أن يجف عرقه" (رواه الطبراني) لعل من بين أبرز الأحداث التي جاءت بها مختلف التغيرات، ذلك الانشغال التام والعناية الفائقة بالموارد البشرية، وخاصة بعد ظهور مفهوم أخلاقيات الأعمال واعتماد المؤسسات هذا الاتجاه الجديد كتجسيد منها لالتزاماتها الأخلاقية والاجتماعية تجاه مختلف الفئات المستفيدة وخاصة العمال باعتبارهم الحجر الأساس في المؤسسة، وعليه فإنه من الضروري على المنظمة المسلمة أن تدمج وتبنى مبادئ أخلاقيات الأعمال في كل الإجراءات والأمور المتعلقة بالموارد البشرية والأفراد العاملين فيها، انطلاقاً من أول مهمة وهي تحديد المناصب الشاغرة مروراً بالتوظيف وسياسة الأجور والمكافآت وصولاً إلى الرقابة وتقييم الأداء.

وفيما يلي سيتم استعراض كيفية دمج مبادئ أخلاقيات الأعمال في بعض وظائف إدارة الموارد البشرية:

قبل بدء العمل: بصفة عامة وقبل القيام بعملية التوظيف فإن من مهام وظيفة إدارة الموارد البشرية دراسة طبيعة هذه الوظيفة ومتطلباتها من حيث المؤهلات والخبرة والمهارات الخاصة، وتسعى إلى إيجاد الشخص المناسب للمكان المناسب وفق المبادئ الأخلاقية وقواعد الشريعة الإسلامية. فمثلاً في إطار عملية الاختيار والتعيين التي تعتبر الوجه الذي يعكس صورة المؤسسة الإيجابية للعاملين داخلها وللفئات الأخرى في المجتمع ويجب أن تتسم إجراءاتها بالمسؤولية والمصداقية والعدالة والنزاهة، وفي ما يلي بعض أوجه تعزيز مبادئ أخلاقيات الأعمال:

- مصداقية مسابقات التوظيف؛
- الابتعاد عن التحيز والتمييز بأشكاله كافة واعتماد طرق واضحة وشفافة وعادلة؛
- توفير جو ملائم للمقابلة من ناحية احترام الموعد وتوقيت المقابلة وحسن الاستقبال؛
- موضوعية لجنة الاختيار وتكاملها من الناحية الفنية والتخصصات؛
- عدم الاستهانة بقدرات وشخصيات المرشحين؛
- العناية بالاختبارات الشخصية وإضفاء صفة الصدق عليها؛

- التوظيف على أساس نتائج الاختبارات والمقابلات والتقييم النهائي من قبل اللجان المختصة؛
- الابتعاد عن التوظيف على أساس الوساطة أو المحسوبية
- أثناء العمل: ليس صعباً على أية مؤسسة الاهتمام بعاملها، وتلبية رغباتهم؛ بما يعزز قدراتهم الوظيفية، وهذه الرغبات لا تتعدى المعقول مما تتطلبه سبل الاحترام والتقدير في العمل، إضافة إلى متطلبات الحياة المعيشية، والميل نحو تحقيق معيشة الرفاهية، وحتى مستوى الكفاية المعقولة لعائلة العامل، إضافة إلى إفساح المجال للعاملين لتطوير قابليتهم، ومكاسبهم الثقافية؛ من خلال الدعم التكويني، والتعليم المستمر، فما دامت المؤسسة تحقق أرباحاً عالية، وما دام العاملون يقدمون كل قدراتهم العقلية والبدنية؛ بما يخدم نجاح، وتحقيق أهداف مؤسستهم (J.Schermehom & 2006).

وتجسيدا للدور الأخلاقي الذي يجب أن تتبناه المنظمة المسلمة، يجب تركيز الجهود المبذولة؛ لتحقيق جودة حياة العمل وفق الأبعاد والعناصر التالية:

- توفير الظروف البيئية والمعنوية المدعمة لأداء العاملين؛
- المشاركة الفعلية للعمال بمعناها الواسع؛
- إثراء الوظائف وإشباع طموحات العاملين؛
- توفير متطلبات الاستقرار الوظيفي؛
- تعزيز الانسجام بين حياة الفرد المهنية وحياته الشخصية؛
- عدالة نظم الأجور والمكافآت؛
- توفير فرص التكوين والتطوير؛
- العدالة الاجتماعية والحفاظ على كرامة العاملين وخصوصياتهم؛
- توفير فرق عمل متكاملة.

المسؤولية الأخلاقية تجاه حماية المستهلك: وضع الإسلام إطاراً أخلاقياً محدداً للعاملات، والمبادلات التجارية، وفرض القوانين التي تكفل حماية المستهلك، وحث على الأمانة في البيع والشراء، وعدم الغش، وفي هذا قال تعالى: "أوفوا الكيل والميزان ولا تبخسوا الناس أشياءهم ولا تفسدوا في الأرض بعد إصلاحها ذلكم خير لكم إن كنتم مؤمنين" (الأعراف: ٨٢).

إن المنظمة المسلمة تلتزم بمسؤولية أخلاقية تجاه المستهلكين بأمانة؛ حيث يجب أن تكون حاجة، ورغبة المستهلكين عند اتخاذ القرار موضع اعتبار؛ وبذلك ستحظى المنظمة بقبول واحترام الجمهور. وللمستهلكين حقوق يجب أن تضمنها، وتحققها المنظمة المسلمة؛ وتتمثل في:

الحق في الأمان: يجب أن تلتزم المنظمة المسلمة بالناحية الأخلاقية، والقانونية؛ لضمان التشغيل الآمن لمنتجاتها؛ بحيث يجب أن يشعر المستهلك أنه متأكد من أن البضائع والخدمات التي يشتريها لن تسبب له ضرراً في الاستخدام العادي. إن الثقة في المنتج تشير إلى مسؤولية المنظمة عن أي أضرار، أو تلف يسببه المنتج، وعلى المنظمة المسلمة أن تضع التحذيرات المناسبة على أي منتج له آثار جانبية، وتوضيحها على غلاف المنتج.

العناية بالشجير، وزراعة الأرض: حيث قال صلى الله عليه وسلم: "لا يَغْرِسُ مُسْلِمٌ غَرْسًا أَوْ يَزْرَعُ زَرْعًا فَيَأْكُلُ مِنْهُ إِنْسَانٌ وَلَا دَابَّةٌ وَلَا شَيْءٌ إِلَّا كَانَ لَهُ صَدَقَةٌ" (رواه مسلم) كما حث الإسلام على إعمار الأرض، وعدم إفسادها حيث يقول تعالى: "وَلَا تُفْسِدُوا فِي الْأَرْضِ بَعْدَ إِصْلَاحِهَا وَادْعُوهُ خَوْفًا وَطَمَعًا" (الأعراف الآية ٥٦).

وهناك العديد من التوجيهات العظيمة حول النظافة؛ من نظافة البدن إلى نظافة البيئة والمحيط، حيث يقول عليه الصلاة والسلام: "الطهور شطر الإيمان" (رواه مسلم).

ويحث الدين الحنيف على إمطة الأذى عن الطريق، وتحسينه، وتطعيمه؛ حيث يقول صلى الله عليه وسلم: "الإيمان بضع وسبعون باباً أفضلها لا إله إلا الله وأدناها إمطة الأذى عن الطريق" (رواه أبو هريرة).

كما جاء الإسلام بالعديد من الإرشادات حول ضرورة الحفاظ على الموارد الطبيعية؛ كونها منفعة عامة للجميع؛ حيث قال تعالى: "إن المبذرين كانوا إخوان الشياطين وكان الشيطان لربه كفوراً" (الإسراء الآية ٢٧)، كما نهى رسول الله صلى الله عليه وسلم عن قطع الأشجار، والتبذير في استخدام المياه؛ حيث قال: "لا تسرفوا في الماء ولو كنتم على نهر جار" (رواه ابن ماجه) وقال: "كل واشرب والبس وتصدق في غير سرف ولا مخيلة" (رواه أحمد وأبو داود)؛ فالمؤمن مأمور بالاعتقاد في كل شيء، ومنهني عن الإسراف في كل شيء حتى الماء حتى في الوضوء والغسل؛ عليه أن يقتصد، وعلى المنظمة المسلمة تبني هذه التوجيهات والعمل بها.

الخاتمة

هناك عبارة تقليدية تقول: "أخلاقيات الأعمال هي الأعمال الجيدة"، وإن الأخلاق الإسلامية هي: كل عمل، وقول يحبه الله تعالى ويرضاه، وورد في الكتاب الكريم، والسنة النبوية الشريفة؛ من أداء الأمانة، وإتقان العمل، والتعاون على البر والتقوى، وحسن معاملة الناس.

فكثيراً ما تظهر المشكلات الأخلاقية لأسباب عديدة؛ منها الفوائد، أو المصالح الشخصية، وتفضيلها على مصلحة، أو أهداف المنظمة، وربما ظهرت المشكلات الأخلاقية؛ بسبب قيم المديرين واتجاهاتهم، على اعتبار أن المديرين هم مفتاح المنظمة، وهم الذين يجعلونها تتصرف تصرفات أخلاقية، أو تصرفات غير أخلاقية، وحيث أنهم متخذو القرارات، وصانعو السياسات؛ فهم الأقدرة على وضع القواعد الأخلاقية في بيئة الأعمال وضغوط المنافسين، حيث قد يلجأ بعض المنافسين إلى استخدام وسائل غير أخلاقية؛ لإضرار بالمنافسين الآخرين، يضاف إلى ما سبق أن الأخلاقيات الثقافية والحضارية؛ تعتبر من أسباب ظهور بعض المشكلات الأخلاقية.

من خلال ما سبق يمكن الاتفاق على ما يلي:

إن الجانب الأخلاقي للأعمال ليس فقط صورة لإيضاح ما هو صحيح، أو خاطئ من الناحية الأخلاقية؛ ولكنه أيضاً وسيلة للتسيير الجيد للمنظمة؛ فالالتزام الأخلاقي ينتج عنه أثار ربحية في الجانب الاقتصادي؛

إن أخلاقيات العمل تحتم على المنظمة المسلمة - في حالة ظهور أي مشكلة في منتجاتها قد تسبب ضرراً

أن تعلن عن ذلك، وتسحب المنتج من السوق؛ ضماناً لسلامة المستهلكين، وحفاظاً على مكانتها، وسمعتها، وبذلك استمراريته.

الحق في المعرفة: إن المنظمة المسلمة ملزمة بأن توفر للمستهلكه المعلومات الكافية عن المنتج ومكوناته؛ ليستطيع أن يتخذ قراراً مسؤولاً بالشراء. إن الرغبة القوية للمنظمة في البيع قد يجعلها تهمل تعريف المستهلك بكل البيانات الخاصة بالمنتج، أو تخدعه بمزايا لا توجد بالفعل في المنتج. وهذا السلوك الأَخْلَاقِي يعاقب عليه القانون، وينبغي ألا تتبناه المنظمة المسلمة. إن المسؤولية الأخلاقية لحفظ حق المستهلك في المعرفة، لا تشمل فقط الخداع في الإعلان عن المنتج، ولكنها تتعدى ذلك؛ لتشمل كل وسائل الاتصال بالمستهلك؛ من تعليقات البائعين، شهادات الضمان، والفواتير التي يجب أن تراقب بشدة؛ لتعطي صورة واضحة، ودقيقة، وصادقة عن المنتج، وهذا ما على المنظمة المسلمة اتباعه، وتبنيه في تعاملاتها مع جمهور المستهلكين.

الحق في الاختيار: إن من حق المستهلك أن يختار المنتج، أو الخدمة التي يحتاج، ويريد أن يشتريها، وعلى المنظمة المسلمة التي تلتزم بالمسؤولية الأخلاقية أن تحافظ على هذا الحق؛ حتى لو انخفضت مبيعاتها، وبالتالي أرباحها.

إن حق المستهلك في الاختيار يأتي نتيجة وضع معلومات كافية صادقة عن المنتج؛ بحيث يسهل اتخاذ قرار الشراء واختيار هذا المنتج، أو غيره، وهذا ما يتوافق مع مبادئ الشريعة الإسلامية؛ من حيث الشفافية؛ وعدم الغش. الحق في إبداء الرأي: إن المستهلك من حقه أن يعبر عن شكواه من المنتج للطرف الصحيح؛ حيث يجب على المنظمة المسلمة أن تحترم بشدة شكوى العميل؛ فتحرص على الاتصال بالمشتري بعد فترة؛ لتتأكد من عدم وجود أي شكوى. وعلى المنظمة المسلمة أن تقيم بها قسماً لخدمة ما بعد البيع لحل أي مشكلة، أو التحقيق في أي شكوى وسرعة اتخاذ الإجراءات المعالجة.

المسؤولية الأخلاقية تجاه المجتمع وحماية البيئة

حث الدين الإسلامي على ضرورة أن يكون للمجتمع الذي تعمل فيه المنظمة نصيب من الحظ، أو الخير الذي يمكن أن تجنيه جراء قيامها بأنشطتها المختلفة، والحديث الشريف خير دليل على ذلك، يقول صلى الله عليه وسلم "خَيْرُكُمْ خَيْرُكُمْ لِأَهْلِهِ" (رواه الترمذي وابن ماجه)، وفي الحديث يقول صلى الله عليه وسلم "إذا مات ابن آدم انقطع عمله إلا من ثلاث: صدقة جارية أو عمل يُنتفع به أو ولد صالح يدعو له" (رواه مسلم).

ويكون ضمن الصدقات الجارية بناء المساجد، المدارس... وتقديم مختلف الخدمات العامة التي يمكن أن يستفيد منها المجتمع. واهتم الدين الإسلامي أيضاً بالبيئة، وقدم جملة من الركائز للمحافظة على البيئة من بينها:

فالمنظمة التي تتعامل بطريقة أخلاقية مع موظفيها؛ تجذب كفاءات سوق العمل، بينما المؤسسة التي لا تبالي بهذه الأمور تُفتر الكثير من تلك الكفاءات، كذلك فإن أسلوب تعامل المؤسسة مع المتقدمين للوظائف الشاغرة يؤثر على الكفاءات التي تقبل التوظيف بها؛ بل والتي تتقدم لها مستقبلاً، وعندما يكون الصدق، التعاون، الاحترام والأمانة هي الأخلاقيات المنتشرة بين العاملين والإدارة، وبين العاملين وبعضهم البعض؛ فإن هذا يؤدي إلى تعجير طاقات العاملين لصالح العمل، بينما عندما تكون ثقافة الخداع، والنفاق، والإساءة، والفساد هي المسيطرة؛ فإن العامل يكون حذراً في التعامل مع زملائه، ومع الغدارة، وقد يكذب في التقارير التي يقدمها لرئيسه، ولا يتعاون مع الإدارة؛ فالنفاق أسوأ الأخلاق لاسيما بين الرفاق.

ومن الأمور المعلوم أن الثقة بين العاملين، والإدارة لها علاقة مباشرة بزيادة إنتاجية العامل؛ فالموظف الذي يعلم أن إدارة المنظمة ستقدر جهده على المدى القريب والبعيد؛ فإنه يتفانى في عمله. ولكن عندما يشعر الموظف أن إدارة المنظمة لا تقي بوعودها للعاملين؛ فإن هذا يكون أمراً غير محفز له على تطوير العمل، والإبداع، وزيادة الكفاءة؛ لذلك فإن التزام المديرين بالصدق، الأمانة، الوفاء، والرحمة مع العاملين؛ يؤدي إلى ثقة العمال بالإدارة؛ وهو ما يؤدي إلى تحفيزهم على العمل، ويوفر الكثير من الوقت الضائع في الإشاعات، والشكوك، والنزاعات. وصدق الله العظيم حيث قال: (قل كل يعمل على شاكلته؛ فربكم أعلم بمن هو أهدى سبيلاً).

قائمة المراجع:

١. إبراهيم ناصر "التربية الأخلاقية" دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، ٢٠٠٦.
٢. السكارنة بلال خلف "أخلاقيات العمل" دار المسيرة للتوزيع والنشر، الأردن، الطبعة الأولى، ٢٠٠٩.
٣. الغالبي طاهر محسن والعامري صالح مهدي محسن "المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال" دار وائل للنشر، الأردن، الطبعة الأولى ٢٠٠٥.
٤. الغامدي سعيد بن ناصر "أخلاقيات العمل: ضرورة تنمية ومصلحة شرعية" رابطة العالم الإسلامي، كتاب الكتروني العدد ٢٤٢-٢٠١٠.
٥. للقوسي مفرح بن سلمان "أخلاق العمل في الإسلام" ٢٠٠٩، تاريخ الاطلاع: ٢٠١٤/١٠ متوفرة على الموقع: <http://www.alukah.net/s/cial/1295/32647>
٦. بوطرفة صورية "أخلاقيات العمل من منظور الفكر الاقتصادي الإسلامي" مداخلة ضمن المنتدى الدولي للاقتصاد الإسلامي، الواقع ورهانات المستقبل، جامعة غرداية، الجزائر، ٢٠١١.
٧. جردات ناصر وأبو حمام عزام "المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية للمنظمات" إثراء للنشر والتوزيع: الأردن؛ الطبعة الأولى ٢٠١٣.
٨. سوليفيان جون "أخلاقيات العمل: المكون الرئيسي لحوكمة الشركات" مركز المشروعات الدولية الخاصة، يناير ٢٠٠٦.
٩. بيد الهادي أحمد ابراهيم "أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية للمنظمة" ٢٠١١، تاريخ الاطلاع: ٢٠١٤/١٠ متوفر على الموقع: <http://ken-naonline.com/users/ahmedabdelhady/posts/332557>
١٠. نجم عبود نجم "أخلاقيات الإدارة في عالم متغير" المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، ٢٠٠٦.
11. Boyer André. "l'impossible éthique des entreprises", éditions d'organisation. 2002.
12. Jean Marie Mira. " Mon Management Ethique en Pratique Dans Les établissements Sociaux et Médicaux Mociaux". Ed Seli Arslan. 2007.
13. John R.Schermerhorn, James G.Hunt, Richard N.Osborn, Claire de Billy "Comportement Humain et Organisation " ; Editions du renouveau pédagogique ; 3eme édition ; 2006.
14. Weiss ;J.W ; "Business ethics" ; USA: Thomson ;2006.