

حتمية اعتماد مدونة أخلاقية لإدارة الموارد البشرية في المؤسسة: أنموذج

مقترح

The inevitability of adopting an ethical code for human resource management in the organization: a proposed model

أ. هاجر قريشي

د. محمد الصالح قريشي

جامعة قسنطينة 2- عبد الحميد مهري (الجزائر) جامعة قسنطينة 2- عبد الحميد مهري (الجزائر)
(الجزائر)

تاريخ الاستلام: 2018/05/21 تاريخ التعديل: 2018/06/27 تاريخ قبول النشر: 2018/06/27

المخلص:

بحثنا من خلال هذه الورقة في حتمية اعتماد قواعد ناظمة لإدارة الموارد البشرية داخل المؤسسة، حيث هدفنا إلى إبراز أهمية توجه المؤسسة إلى اعتماد مدونة لآخلاقيات الوظيفة إلى جانب العمل على اقتراح أنموذج مرجعي لمدونة أخلاقية لإدارة الموارد البشرية. ولبلوغ أغراض البحث اخترنا الاعتماد بداية على المنهج الوصفي، حيث استعرضنا خلاله الإطار المفاهيمي لآخلاقيات الوظيفة، ثم جاء اعتمادنا على منهج دراسة الحالة في مرحلة لاحقة من البحث الذي كان موضوعه وظيفة إدارة الموارد البشرية. وقد توصلنا في بحثنا إلى ضرورة وجود مدونة أو ميثاق اخلاقي لمهنة كإدارة الموارد البشرية كونه يساعد في توعية العاملين في المهنة ويوجههم نحو أخلاقيات الممارسة السليمة بما يضمن بلوغ الاهداف المنتظرة من كل واحد من ممارسات الوظيفة؛ هذا وقد قدمنا انموذجا ليكون إطارا مرجعيا يقدم مجموعة القيم والضوابط التي يتعين ان يتقيد بها القائمون على شؤون الموارد البشرية.

الكلمات المفتاحية: أخلاقيات الوظيفة، مدونة أخلاقيات، قيم، سلوكيات.

Abstract:

In this paper, we discussed the necessity of adopting rules that govern the management of human resources within the company, as we aim to highlight the importance of the company's approach to adopting a code of ethics and proposing a model of reference for moral code in human resources management. In order to achieve the objectives of the research, we have chosen a descriptive approach, in which we've reviewed the conceptual framework of job's ethics, and a case study, at a later stage of the research, presenting the function of managing human resources. We have reached the result that there is a necessity to create a code of ethics in human resources management as it helps to sensitize workers in their respective jobs and directs them towards ethical practices in order to ensure reaching the expected objectives for each job. We have provided a model to be considered as a reference framework that would provide a set of values and controls to be adhered by the human resources managers.

Keywords: job's ethics, code of ethics, values, behaviors

مقدمة

انتقلت المنافسة في مجال الأعمال من التركيز على جودة المنتج أو الخدمة التي توفرها هذه المؤسسة أو تلك إلى التنافس على من يتفاعل أكثر وبإيجابية مع بيئته، هذه الأخيرة التي اتسعت وأصبحت تضم إلى جانب عملاء المؤسسة ومورديها كل من الهيئات والإدارات الحكومية، والمواطنين، والجمعيات على اختلافها وتنوعها، هذا دون أن ننسى الموارد البشرية العاملين داخل المؤسسة نفسها؛ هذا التفاعل مع البيئة الداخلية والخارجية يعكس مسؤولية أكبر أُلقيت على عاتق المؤسسة زادت من دورها الاجتماعي أو ما أطلق عليه بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة.

إن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والتي تعكس التزاما من طرفها تجاه اصحاب المصالح تأخذ عدة اشكال، فإلى جانب التزامها الاقتصادي والقانوني وكذا البيئي، نجد أن المؤسسة ملتزمة أخلاقيا نحو بيئتها، حيث تحرص على ممارسة أنشطتها في إطار ابتعادها عن السلوكات المسيئة لصورتها هذا الى جانب احترامها للأعراف والأخلاق في المجتمع الذي تنشط فيه، ناهيك عن التزام مواردها البشرية العمل بنزاهة بحيث يتخطون في إطار ممارستهم لأنشطتهم مجرد التقيد بالقوانين واللوائح التنظيمية.

إن هدف الوصول الى الالتزام بالمسؤولية الأخلاقية يمر لامحالة عن طريق تقييد الموارد البشرية داخل المؤسسة بمنظومة قيم تحتوي عدد من القواعد والمبادئ والسلوكيات الأخلاقية يعملون على اتباعها أثناء مزاولتهم لمهامهم، وذلك على مستوى جميع الوظائف الإنتاجية والتسويقية والمالية والبشرية... الخ؛ يطلق على منظومة القيم هذه بأخلاقيات الوظيفة أو مدونة أو ميثاق اخلاقيات الوظيفة.

يُعد وجود مدونة أو ميثاق اخلاقي لمهنة كإدارة الموارد البشرية مساهمة في إرساء قواعد ومبادئ لأدائها، وقيم وثقافة مهنية عالية لدى ممارسي المهنة، بالإضافة إلى ترسيخ أسس الممارسات الجيدة وذلك من خلال توعية العاملين في إدارة الموارد البشرية وتوجيههم نحو أخلاقيات الممارسة السليمة وأطر الانضباط الذاتي التي تحكم سير العمل. من خلال ما سبق تبرز اشكالية بحثنا والتي نحاول من خلالها الاجابة عن التساؤل التالي:

ما اهمية وجود مدونة لاخلاقيات وظيفة إدارة الموارد البشرية ؟

الوصول إلى اجابة عن هذا التساؤل تستدعي المرور عبر الاجابة عن التساؤلات الفرعية :

- ما لمقصود بمدونة أخلاقيات الاعمال؟ ما أهميتها ؟
- ما انواع الإشكاليات الأخلاقية المرتبطة بالعمل الإداري عموماً؟
- ماضوابط سلوك العاملين في إدارة الموارد البشرية؟

-أهمية الدراسة

من الطبيعي أن تنبع أهمية هذا البحث من واقع أهمية الموضوع الذي يتناوله، ونعني بذلك اخلاقيات الأعمال في إطار أنشطة المؤسسة باعتبارها (الاخلاقيات) عاملاً على درجة كبيرة من الأهمية ليس فقط بالنسبة للمؤسسة الاقتصادية، وإنما بالنسبة للمؤسسة عموماً كونها عاملاً مساعداً في استدامة أنشطتها و تحسين صورتها. كما تظهر اهمية الموضوع كونه يربط موضوع الالتزام الاخلاقي في الاعمال بواحدة من أكثر وظائف المؤسسة تأثيراً في مؤشرات الأداء التنظيمي ألا وهي وظيفة إدارة الموارد البشرية.

- أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة الى تحقيق الاهداف التالية:

- الاحاطة بمفهوم اخلاقيات الاعمال.
- معرفة اسباب توجه المؤسسات الى اعتماد مدونات اخلاقيات الاعمال.
- تبيان الضوابط الناظمة لممارسات مديري الموارد البشرية

- منهج الدراسة

نعتمد بداية على المنهج الوصفي، حيث سنستعرض جملة من المعلومات ونقدم وصفا لأخلاقيات المهنة واهميتها بالنسبة للمؤسسات، كما ونقدم أيضا فكرة حول ما تجنيه المؤسسة من وراء اعتمادها لمدونة اخلاقيات مختلف الوظائف بداخلها ، ثم نأت في مرحلة متقدمة على اعتماد منهج دراسة الحالة حيث وقع اختيارنا على وظيفة إدارة الموارد البشرية كحالة أسقطنا عليها ما جاء في القسم الاول من البحث.

- تنظيم الدراسة

بهدف تحقيق أهداف البحث، ارتأينا ضرورة تقسيمه إلى قسمين، الأول منها خصصنا ليكون إطار نظريا موسعا لآخلاقيات الاعمال حيث عملنا على الإحاطة بمختلف جوانبه، في حين ركزنا في القسم الثاني على تقديم أنموذج لمدونة اخلاقيات وظيفة إدارة الموارد البشرية.

- مصطلحات مفتاحية

- اخلاقيات الاعمال: مجموعة عامة من المعتقدات والقيم والمبادئ التي تحكم سلوك الفرد اثناء أداءه لمهامه
- مدونة اخلاقيات الاعمال: وثيقة تتضمن مجموعة القيم والسلوكات التي توجه الموارد البشرية نحو أخلاقيات الممارسة السليمة.
- مدونة اخلاقيات إدارة الموارد البشرية: وثيقة تتضمن مجموعة القواعد والمبادئ والقيم الهادفة الى توعية العاملين في إدارة الموارد البشرية والى ترسيخ أسس الممارسات الجيدة لديهم.

أولا: أخلاقيات الأعمال في إطار أنشطة المؤسسة

عكس النظرة التي ترى تعارضا بين التزام الموارد البشرية بمجموعة من القيم والمبادئ أثناء أداءهم لواجباتهم وتحقيق مصالح المؤسسة المتمثلة بالخصوص في الربح

المادي، فقد ربطت الكثير من الدراسات بين الالتزام الأخلاقي في مكان العمل والأداء الاقتصادي للمؤسسة، إلى جانب مساهمة هذا الالتزام في تعزيز سمعة المؤسسة على صعيد البيئة المحلية والإقليمية والدولية.

نقدم على مستوى هذا العنصر إطاراً مفاهيمياً لمصطلح أخلاقيات الأعمال، حيث نقدم بداية مفهومياً للأخلاق لغويًا واصطلاحاً، يلي ذلك مفهومياً لأخلاقيات العمل مع إبراز لأهميتها بالنسبة للمؤسسة، ليخصص الجزء الأخير للتعريف بمدونة أخلاقيات المهنة وتبيان أهميتها بالنسبة للمؤسسة.

1- مفهوم الأخلاق

فسر ابن عباس قول الله تعالى: (وإنك لعلى خلق عظيم) [1]، قال: (إن المعنى لعلى دين عظيم، لا دين أحب إلي ولا أرضى عندي منه وهو دين الإسلام).

و لقد جعل رسول الله صل الله عليه وسلم حسن الخلق مقياساً للإيمان، فقال صل الله عليه وسلم: (ليس شيء في الميزان أثقل من حسن الخلق)، وفي ذات المقام نجد أن ابن القيم الجوزية يقول: (الدين كله خلق فمن زاد عليك في الخلق زاد عليك في الدين) [2].

وليس هذا المقام لإحصاء وتتبع كل ما ورد في الكتاب العزيز والسنة الشريفة، فلو فعلنا لتشعبت بنا مجالات الدراسة وإتسع البحث، ولكن الغاية من هذا هو بيان أهمية الأخلاق في الدين الإسلامي، وبعد هذا التمهيد المقتضب لا بد لنا من الوقوف على مدلول لفظ الأخلاق وذلك في المجالين اللغوي والإصطلاحي. [3]

1-1- المدلول اللغوي للأخلاق

في اللغة العربية الأخلاق من الخلق، يقول (ابن منظور) في (لسان العرب): والخلق الخلق و أعني الطبيعة، والجمع أخلاق ولا يكسر غير ذلك، والخلق السجية، الخلق بضم اللام وسكونها هو الدين والطبع والسجية، وحقبة أنه لصورة الإنسان الباطنة وهي نفسه وأوصافها ومعانيها المختصة بها منزلة ولهما أوصاف حسنة وقبيحة والثواب والعقاب يتعلقان بأوصاف الصورة الباطنة أكثر مما يتعلقان بأوصاف الصورة الظاهرة.

1-2- المدلول الإصطلاحي للأخلاق

التعريفات الإصطلاحية للأخلاق قريبة من المعنى اللغوي إلا أنها تعددت نظرا لتضارب مفهوم الأخلاق بين الإتجاهات والمذاهب، إذ يعرفها معجم لالاند في بضع ثلاثة تعريفات: [4]

- أولها : يرى أن الأخلاق هي مجموعة قواعد السلوك مأخوذة من حيث المقبول وهي غير مشروطة .
- ثانيها : يرى أن الأخلاق هي السلوك المطابق للأخلاق أو المقبول في عصر ما أو مجتمع ما .
- ثالثها : فهو يرى أن الأخلاق نظرية عقلية في الخير والشر .

بالنسبة (لفولكبية) يعرف الأخلاق بأنها: (مجموعة قواعد السلوك التي بمراعاتها يمكن للإنسان بلوغ غايته). [5]

أما في تراثنا العربي الإسلامي نجد أن كتاب (ابن مسكويه)، (تهذيب الأخلاق و تطهير الأعراف)، أكمل دراسة علمية في الأخلاق، وقد عرف الأخلاق بقوله: (الخلق حال للنفس داعية لها، إلى أفعالها من غير فكر ولا روية) [6].

وأهم الأخلاقيين بعد مسكويه (الغزالي) فقد صنف كتابا خاصا لبحث المسألة الخلقية أسماه: (إحياء علوم الدين) وقد جدد مفهومه للأخلاق بقوله : (الخلق والخلق عبارتان مستعملتان معا، يقال: فلان حسن الخلق والخلق أي حسن الظاهر والباطن، فيراد بالخلق الصورة الظاهرة ويراد بالخلق الصورة الباطنة وذلك لان الإنسان مركب من جسد مدرك بالبصر وروح و نفس مدرك بالبصيرة ولكل منهما هيئة وصورة) [7].

2- أخلاقيات العمل

يطلق على مجموعة الممارسات والسلوكات والقيم التي يلتزم بها المورد البشري أثناء تأديته لوظيفته بأخلاقيات العمل لارتباطها ببيئة العمل. نقدم في ما يلي مفهوما لأخلاقيات العمل ثم في عنصر موال إبراز لأهميتها بالنسبة للمؤسسة.

2-1- مفهوم أخلاقيات العمل

ليس هناك تعريف محدد لأخلاقيات العمل إلا أن غالبية كتاب الإدارة قد ركزوا على الجوانب الأخلاقية التي يجب أن يتمتع بها الإداري، كما أن دراسة الأخلاق تناولها البعض من زوايا متعددة ومن بينها ما يلي:

- تعرف أخلاقيات العمل بأنها مجموعة عامة من المعتقدات والقيم والمبادئ التي تحكم سلوك الفرد في اتخاذ القرارات والتمييز بين ما هو صواب أو خطأ، جيد أو سيئ، حلال أو حرام، وان مصادر تلك القيم و المعتقدات للفرد تأتي من خلال الأسرة والأصدقاء والمجموعات الصغيرة، المدرسة والمدرسين ومناهج التعليم المختلفة للمؤسسة والإعلام العام والثقافة [8].

- كذلك فقد عرفت بأنها سلوك مهني وظيفي يعبر عن مجموعة القيم والأعراف والتقاليد التي يتفق أو يتعارف عليها أفراد مجتمع ما حول ما هو خير وحق وعدل في تنظيم أمورهم. [9]

2-2- أهمية أخلاقيات العمل

أكدت العديد من الأبحاث ان الاهتمام بقيم المهنة وأخلاقيتها من أهم أسباب التنمية والتطور لأي مؤسسة و اي مجتمع، كما ان عدم الاكتراث بهذه الاخلاقيات يُعد من اهم عوائق النجاح والنهضة والانتقان والانجاز؛ وعليه فالعناية باخلاقيات العمل يجب ان يكون في مقدمة اهتمامات الادارة العليا في المؤسسة، لما لذلك من فوائد تجنيها المؤسسة. وإذا ما أردنا الإشارة إلى أهم الفوائد التي يمكن أن تحصل عليها المؤسسة جراء التزامها بالبعد القيمي في أنشطتها، فيمكن الإشارة إلى: [10]

- قد تتكلف المؤسسات كثيرا نتيجة تجاهلها للالتزام بالمعايير الأخلاقية وهنا يأتي التصرف للأخلاقي ليضع المؤسسة في مواجهة الكثير من الدعاوى القضائية بل والجرمية في بعض الأحيان خاصة إذا ما تبادت المؤسسة وأخذت تركز كثيرا على مبدأ الرشد والنموذج الاقتصادي بعيدا عن التوجه الاقتصادي الاجتماعي الأخلاقي.

- ترى التوجهات الحديثة ان تجاهل الاخلاقيات في العمل هو نزوح نحو المصلحة الذاتية الضيقة في حين ان الالتزام بالابعاد الاخلاقية للعمل يضعها في اطار المصلحة الذاتية المستنيرة ومن المعلوم ان ردود فعل سلبية على التصرف اللاخلاقي قد تنشأ من

قبل المنافسين والحكومة وباقي فئات المجتمع وهذا يؤدي الى الاضرار بسمعة المؤسسة على المدى البعيد.

- الحصول على شهادات عالمية وامتيازات عمل خاصة (مثل ايزو 9000 و ايزو 14000) يقترن بالتزام المؤسسة بالعديد من المعايير الاخلاقية في اطار الانتاج والتوزيع والاستهلاك والاستخدام والاعتراف بالخصوصيات والعمل الصادق والثقة المتبادلة ودقة وصحة المعلومة. بتعبير اخر فالشهادة الدولية بالالتزام بالمعايير الفنية في انتاج السلع والخدمات تحمل في طياتها اعترافا بمضمون اخلاقي واجتماعي مهم .
- ان التوجهات الحديثة ترى ان تجاهل الاخلاقيات في العمل هو نزوح نحو المصلحة الذاتية الضيقة في حين ان الالتزام بالابعاد الاخلاقية للعمل يضعها في اطار المصلحة الذاتية . [11]

3- المدونات الأخلاقية في قلب اهتمامات المؤسسة

تتأثر أخلاقيات الأعمال بثقافة المؤسسة من جهة وبيئة نشاطها من جهة أخرى؛ فمع توسع استثماراتها وتشعب علاقاتها داخليا وخاصة خارجيا، اصبح لزاما على ادارة المؤسسة الالتفات الى البعد الاخلاقي اثناء مزاولتها لنشاطاتها، حفاظا على صورتها وسمعتها وبالتالي ضمانا لاستدامتها؛ في هذا الاطار عملت العديد من المؤسسات في هذا الاتجاه حيث اصدرت مدونات اخلاقية [12]، والتي هي عبارة عن وثيقة تصدرها المؤسسة وتتضمن مجموعة من القيم والمبادئ ذات العلاقة بما هو مرغوب فيه وما هو غير مرغوب فيه من سلوكيات للمؤسسة والعاملين فيها.

3-1- انواع المدونات الاخلاقية

على الرغم من تباين محتواها بين المؤسسات، إلا أن الملاحظ هو ان المدونات الاخلاقية تختلف استنادا الى منظورها لطبيعة العقد بين المؤسسة والاطراف الاخرى؛ وفي هذا الاطار يمكن الحديث عن نوعين : [13]

- المدونات الاخلاقية القائمة على اساس الازعان: في اطار هذه المدونات يتم التركيز كثيرا على الجوانب القانونية والمعايير التي تمنع السلوك اللاأخلاقي وذلك من خلال زيادة الرقابة وتجنب العقوبات القانونية

- المدونات القائمة على اساس النزاهة والاستقامة: تعمل هذه المدونات على تعزيز وتعريف القيم المنظمة وتخلق بيئة تدعم السلوك الاخلاقي وتؤكد على دعم روح الالتزام لدى العاملين. الجدول التالي يلخص اهم الفروقات بين النوعين من المدونات الاخلاقية.

الجدول : مقارنة بين نوعي المدونات الاخلاقية

عامل المقارنة	المدونات القائمة على اساس الازعان	المدونات القائمة على اساس النزاهة
التوجه	المطابقة مع المعايير الخارجية: والقوانين والتشريعات	المطابقة مع المعايير الخارجية: القوانين والتشريعات ومقاييس داخلية
الهدف	تجنب سوء التصرف الجرمي	تؤهل للسلوك المسؤول من قبل العاملين
المسؤولين	المحامون	المدراء بمساعدة المحامين والآخرين
الوسائل	التربية، التعليم، الرقابة، العقوبات والجزاءات، تقليل وتحفظ العاملين	التربية، القيادة، المساءلة، عملية اتخاذ القرار، الرقابة، الجزاءات، المبادرات

المصدر: [14]

تجدر الاشارة الى ان خبرات المؤسسات هي ما جعلها تنتقل من اصدار مدونات اخلاقية مستندة للإذعان والجوانب القانونية الى تلك القائمة على اساس النزاهة وتحمل

مسؤولياتها (المؤسسة) بشكل اكبر؛ ومهما يكن فالهدف الرئيس لاعتماد مدونات عمل اخلاقية هو تعزيز جوانب السلوك الاخلاقي بما يكفل حماية مصالح كل الاطراف.

3-2- أهمية تواجد مدونة أخلاق داخل المؤسسات

يُعد تواجد مدونة اخلاقية تحتوي على قواعد السلوك الوظيفي مكسبا للمؤسسة وللعاملين فيها على حد

سواء، حيث يمكن لهذه الوثيقة ان تساهم في: [15]

- تنمية التجانس والتوافق في العمل الاداري في جميع المستويات، وبالتالي فهي تحمي الادارات والعاملين من سوء التصرف للأخلاقي وتعطي احساسا بالقدرة على مواجهة الاشكالات.

- تطوير العمل الاداري وتعزيز مهنة الادارة لكونها تحمي السمعة والمكانة وتخلق قواعد عمل ادارية سليمة لذلك فإن الكثير من المؤسسات تجري اختبارات اخلاقية للمتقدمين اليها

- توفير إطارا سليما يوضح للعاملين اسلوب العمل، ويحميهم من الانتهاكات للأخلاقية تحت ضغط الادارة العليا.

- تنمية الاحساس لدى العاملين بأهمية المعايير والقيم الاخلاقية التي تصب باتجاه تعزيز السلوك الاخلاقي والاداء، لذلك فإن بعض الشركات العالمية تدرب عاملها على اكتساب المهارات في هذا الجانب وكذلك التمسك بالقيم الاساسية المشتركة.

- تساهم في التقليل من الأعباء التنظيمية والصراع التنظيمي، وذلك من خلال جعل القيم والأهداف الشخصية متلائمة ومنسجمة مع قيم وأهداف المؤسسة.

فوجود المدونة الأخلاقية داخل المؤسسة في غاية الأهمية، إذ تساهم في تطوير السلوك الأخلاقي لدى العاملين كما تساعد على التقليل من الظواهر السلبية وتعطيل الأداء، إلى جانب أنه يتم الرجوع إليها في حالة الاختلاف عن الجوانب السلوكية والأخلاقية أثناء تأدية المهام من اجل تقويم الأوضاع.

ثانيا : أنموذج مقترح لأخلاقيات إدارة الموارد البشرية

يُعد اقتراح أنموذجاً لأخلاقيات إدارة المورد البشري خطوة في طريق الوصول إلى صياغة دليل أو مدونة أو ميثاقاً متكاملًا لأخلاقيات وظيفة إدارة الموارد البشرية؛ ومن هذا المنطلق واعتماداً على الكثير من نماذج الأخلاقيات المعمول بها هنا وهناك، وأخذاً بخصوصية ومكانة المورد البشري، عملنا على تقديم أنموذجاً نأمل أن يستفيد منه الممارسين في حقل إدارة الموارد البشرية. يتناول هذا الأنموذج المقترح الإشكاليات الأخلاقية في الإدارة، ضوابط سلوك المدير للموارد البشرية، إلى جانب الأطار المرجعي للعاملين في إدارة الموارد البشرية.

1-الإشكاليات الأخلاقية المرتبطة بالعمل الإداري

يواجه الممارسين في الإدارة بالمؤسسة الكثير من المشاكل والتحديات لعل أبرزها ما هو مرتبط بمسائل القيم والالتزامات الأخلاقية، التي يحتاج العامل أن يكون ذو حساسية تجاهها. نحاول فيما يأتي إبراز أهم هذه المشاكل والتحديات الأخلاقية في مجال الإدارة: [16]

1-1- تضارب المصالح

تثير المصالح العديد من الإشكالات حيث ينظر إليها من وجهات نظر فئات مختلفة في رغباتها وتوجهاتها. ويحصل تضارب المصلحة عندما يكون الفرد في موقف يتوجب عليه الاختيار بين تقديم مصلحته الشخصية على مصلحة المؤسسة التي يعمل فيها وبالعكس. لذا يجب تنمية مناخ تنظيمي يستطيع الفرد فيه الفصل بين مصالحهم الشخصية ومتطلبات العمل والصفقات الخاصة بالمؤسسة.

1-2- العدالة والنزاهة

تشير العدالة إلى أن يكون الفرد منصفاً وغير متحيز، في حين أن النزاهة تعطي المصادقية والاستقامة والأهلية للنقطة. فالعدالة والنزاهة يفترض أن يكونا صفتين متلازمتين لمتخذي القرارات، ومن المتوقع أن يلتزم أصحاب الأعمال والمسؤولين في المؤسسات باحترام القوانين والتشريعات كمظهر أولي للعدالة والنزاهة؛ إذ يتعين أن لا يعتمدوا الحاق أضرار بالزبائن والعاملين والمنافسين عن طريق ممارسة التحريف،

والمخادعة، و اعطاء افكار خاطئة، وممارسة القسر والاجبار، وذلك ضمانا لكسب ثقة الاخرين، كون ان الثقة مهمة وهي بمثابة محرك اساسي للأعمال.

1-3- نقل المعلومات

تعد المعلومات المظلمة أو الكاذبة سبب في تحطيم ثقة الزبون سواء الداخلي او الخارجي، ويعد الكذب من اكبر المشاكل الاخلاقية التي تعاني منها ليس فقط المؤسسات وانما المجتمع ككل. كما ان الادعاءات المبالغ فيها كالاعلانات سواء تلك الموجهة للداخل او للمتعاملين الخارجيين مع المؤسسة الى جانب اخفاء حقائق وتقديم معلومات محرفة تعتبر سلوكيات غير صحيحة وتندرج ضمن المشاكل الاخلاقية.

1-4- العلاقات المنظمة

تتعلق بسلوك العاملين بالمؤسسة تجاه الزبائن والموردين والمرؤوسين والرؤساء والزملاء وغيرهم، حيث يمكن ملاحظة أن العاملين المتمتعين بحس اخلاقي يحاولون المحافظة على مصداقية في علاقاتهم والالتزام في واجباتهم وتحمل مسؤولياتهم وتجنب الضغط على الاخرين بطريقة قد تؤدي الى دفعهم لسلوك غير اخلاقي، في المقابل فإن انتحال صفة الاخرين والحصول على ميزات جراء ذلك يعتبر عملا لا أخلاقيا.

2-ضوابط سلوك المدير للموارد البشرية

تأخذ المهام والمسؤوليات الواقعة على عاتق الإدارة المسؤولة على تسيير شؤون الموارد البشرية الطابعين الأخلاقي والإداري، فمن جهة تعد هذه الإدارة مسؤولة على توفير أكفأ العناصر البشرية وتنميتها وتحفيزها، ومن جهة أخرى هي من يسهر على تطبيق ومتابعة تطبيق القوانين والاتفاقيات ذات الصلة بعلاقات العمل؛ ولذا فإن لمديري الموارد البشرية مواصفات أخلاقية يجب أن يكونوا متسلحين بها جنبا إلى جنب مع المواصفات التقنية او تلك المرتبطة بالوظيفة ذاتها، يتمثل ابرزها في :

- الإتيان
- الحرص على التجاوب
- المصداقية
- الموضوعية
- سرية المعلومات

سنأتي على إبراز مكانة الموصفات الأخلاقية السالفة الذكر في منظومة تسيير الموارد البشرية في العنصر الموالي؛ حيث نعمل على تبيان كيف يمكن للمؤسسة ان تجسد مسؤولياتها الأخلاقية تجاه مواردها البشرية من خلال تبنيها لعدد من الممارسات والتزامها بمجموعة من القيم اثناء تسييرها لعدد الانشطة الفرعية والرئيسية المشكلة لعمليات تسيير الموارد البشرية.

3- الإطار المرجعي للعاملين في إدارة الموارد البشرية

نظرا لأهميتها والدور الكبير الذي أصبحت تضطلع به داخل المؤسسات، أصبحت وظيفة تسيير الموارد البشرية في حاجة إلى ميثاق عمل أخلاقي يقدم في طبياته إطارا مرجعيا للممارسين في إدارة الموارد البشرية، هذا الأخير يعد أكثر من ضروري إذ أنه يوفر العديد من المزايا، نذكر منها: [17]

- يوفر أداة وألية اتصال بين العاملين في المهنة؛
- يمثل مرجعية للعاملين في المهنة يحتكمون إليها، ويساعدهم في حل المشاكل التي قد تنشأ؛
- يدعم مفهوم المهنة ويعطي رسائل ايجابية للعاملين فيها والمتعاملين معها، عن أهميتها ودورها في تشخيص المشكلات التنظيمية وحلها؛
- يبرز دور الخلق لدى العاملين في إدارات الموارد البشرية.

و في إطار تطبيق ميثاق العمل الأخلاقي الخاص بوظيفة الموارد البشرية، يتعين الالتزام بإجراءات العمل السليمة التي تحكم كل واحدة من ممارسات الوظيفة كالأتي : [18]

3-1- التوظيف

مصطلح التوظيف مصطلح عام يستعمل عادة للدلالة على كافة مراحل التوظيف والتي تمتد من نهاية التخطيط الى غاية تعيين وادماج المترشحين مرورا بعمليتي الاستقطاب ثم الاختيار والتعيين. فالاستقطاب نشاط من شأنه جذب وتوفير الأفراد العاملين لشغل الوظائف الشاغرة داخل المؤسسة [19]، وذلك بالعدد والنوعية المطلوبة وفي الوقت المناسب. أما الاختيار فيشير إلى تلك العملية التي تسمح بانتقاء الفرد المناسب من بين

الأفراد المتقدمين لشغل الوظيفة، في حين أن التعيين يعني وضع المورد البشري في الوظيفة التي يثبت ملاءمته لها بمقتضى عملية الاختيار. [20]

يمكن للمؤسسة أن تجسد سلوكيات أخلاقية وهي تجري عملية التوظيف وذلك كمايلي:

- استناد عملية التخطيط لمعطيات موضوعية تكفل التحديد الدقيق لاحتياجات المؤسسة من اليد العاملة كما ونوعا وذلك بعيدا عن الذاتية التي تحركها الوساطات والمحسوبة.
- أن تنقيد المؤسسة بصدق الإعلان عن الوظائف الشاغرة وفق ما أفرزته العملية التخطيطية فيها، وأن تصل هذه الإعلانات إلى كافة الشرائح الموجهة لها في المجتمع؛
- نزاهة التعامل مع مكاتب التوظيف الذي يجب أن يكون مبنيا على الوضوح والثقة .
- عدم سحب العاملين من المنافسين الآخرين بطريقة غير مشروعة وبأساليب غير قانونية ولا أخلاقية، هذا السلوك الذي يعني خرقا أقواعد المنافسة في سوق العمل.
- الموازنة الصحيحة والعادلة في عملية الاستقطاب من داخل المؤسسة او من خارجها، وذلك لاعطاء فرص متكافئة للعاملين لشغل مناصب أعلى في المؤسسة وفقا لكفاءتهم، مع عدم حرمان المؤسسة من الاستفادة من قدرات وخبرات الافراد من خارجها.
- ان تكون المقابلات مع المترشحين قائمة على اسس موضوعية بعيدا عن التحيز
- اعطاء الوقت الكاف ليتسنى للمترشح ابراز ما يحوزه من كفاءات
- توفير الجو المناسب وعدم الاستهانة والاستخفاف بقدرات وشخصيات ومستوى المترشحين.
- ان تكون لجنة الاختيار متكاملة من الناحية الفنية والتخصصات، وان لا ينتسب اليها غير الاكفاء
- الاهتمام الكاف بالجوانب الشخصية وعدم الاكتفاء بالجوانب التقنية
- ضرورة أن تراعى الاعتبارات القانونية وسياسات التوظيف وإجراءاته وقوانينه السائدة في البلد، وأن المتطلبات الإضافية الخاصة بالمؤسسة يفترض أن تعطي دعماً للجوانب الأخلاقية والسلوكية.

في الأخير يجب التتويه بضرورة أن تتسم إجراءات التوظيف (الإعلان، الاختيار) بالشفافية والنزاهة والعدالة، وأن تقبل المؤسسة الاعتراض عليها من قبل المعنيين بالأمر في حالة خروق لمثل هذه الإجراءات.

3-2- التدريب

التدريب هو منظومة عمليات تهدف إلى اكتساب المهارات والخبرات والمعارف المتعلقة بمهنة معينة، ولا يقتصر التدريب على العمال الجدد ولكنه أيضا يشمل تدريب الملاحظين والمشرفين وقادة العمال [21]، حيث يتلقون برامج تدريبية معينة تؤهلهم للوظائف القيادية التي سوف يشغلونها؛ فالتدريب لا يستفيد منه العمال فحسب وإنما الرؤساء أيضا.

إن من أهم ما يجب على المؤسسة أن تأخذه بعين الاعتبار في أنشطة التدريب من جوانب أخلاقية، الآتي:

- إن هذه الأنشطة تمثل أحد الحقوق المهمة للعاملين في المؤسسة، وبذلك لا يمكن استبعاد أحد من هذه الأنشطة بغض النظر عن اللون أو الجنس أو الدين؛
- عدم استغلال برامج التدريب لتبذير وعدم استغلال الموارد وإمكاناته للاختلاس والفساد الإداري.

- عدم استغلال برامج التدريب لإقصاء العاملين أصحاب الفكرة والرأي الآخر
- ان يكون التدريب ضمن برامج هادفة لخدمة توجهات المؤسسة ولمواكبة التقدم العلمي والتكنولوجي لحماية الموارد البشرية من التقادم.

ينطلق التدريب لتعزيز ثقافة المؤسسة وتوكيد الجوانب الاجتماعية والأخلاقية فيها، وبذلك تصبح المؤسسة ذات نسيج ثقافي متجانس تعزز في إطاره الممارسات الأخلاقية والسلوكية والمسؤولية. [22]

3-3- التعويضات

يُعرف التعويض على أنه عبارة عن ما يحققه العاملون مقابل جهودهم وعملهم؛ ويتمثل الهدف الأساسي لممارسات التعويض في تحفيز الموارد البشرية والذي تفرضه الرغبة

في تحسين أدائهم، ومن ثم تحقيق أهداف المنشأة والموارد البشرية على السواء [23].

يمكن تجسيد الجوانب المتعلقة بالمسؤولية والأخلاقية على مستوى أنظمة الأجور والحوافز من خلال الآتي:

- يفترض أن تتسم الأجور والمكافآت بالعدالة والمساواة، وأن تكون فعالة في تحفيز العاملين وزيادة انجذابهم للعمل والإبداع فيه؛
- عدم التمييز بالأجور والمنافع بين الرجال والنساء، طالما أن المنصب واحد والكفاءة المطلوبة متوفرة بنفس القدر.
- فتح النقاش لمراجعة أنظمة الأجور تماشياً مع المستجدات في سوق العمل و تغيير القدرة الشرائية... الخ

لقد أصبح في الوقت الحاضر بمقدور المؤسسة تقديم حزمة من التعويضات غير المباشرة، متمثلة بالضمان الاجتماعي والرعاية الصحية، لذا أصبح يتولد شعور لدى العاملين من أن اتساع مفردات هذه الحزمة بإضافة كل ما هو جديد، أصبحت مسؤولية أخلاقية والتزام عالي بمسؤولية المؤسسة الاجتماعية تجاه العاملين.

3-4- تقييم الاداء

يشير تقييم أداء الموارد البشرية إلى دراسة وتحليل أداء العاملين لعملهم، وملاحظة سلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل، وذلك للحكم على مدى نجاحهم ومستوى كفاءتهم في القيام بأعمالهم الحالية، وأيضاً للحكم على إمكانياتهم للنمو في المستقبل وتحملهم لمسؤوليات أكبر أو ترقيتهم لوظيفة أخرى [24].

يمكن للمؤسسة أن تتبنى سلوكيات أخلاقية ترضي مختلف الأطراف كالآتي:

- الابتعاد عن التحيز في التقييم من خلال التأكيد على توفر الخصائص الموضوعية والإنسانية في المقومين وعدم تأثرهم بعوامل الدين والمذهب والعشيرة والمنطقة والصدقة وغيرها؛

الموضوعية والابتعاد عن إعطاء تقييم متساهل للجميع أو أن يكون متشدداً مع الجميع أو يتسم التقييم بأن يكون وسطاً للجميع. [25]

- وضع معايير دقيقة لتقييم الاداء تجمع بين الجوانب التقنية الشخصية وكذا العلاقات -
 يتعين على إدارة الموارد البشرية أن تستخدم مختلف أساليب تقييم الأداء التقليدية منها والحديثة، مع الإطلاع على ما يستجد من أساليب وخاصة الأساليب المطورة لقياس الانجاز الذي يتعين على إدارة الموارد البشرية أن تستخدم مختلف أساليب تقييم لأداء التقليدية منها والحديثة، مع الإطلاع على ما يستجد من أساليب وخاصة الأساليب المطورة لقياس الانجاز الذي يتصف بالإبداع الفكري للعاملين وتكافئ المنجزين.

خاتمة

إن إدارة الموارد البشرية كوظيفة استراتيجية تتحمل عبئ القيام باستقطاب وتوظيف أفضل العناصر البشرية المتاحة لتلبية احتياجات المؤسسة، وتقييم ورفع مستوى أداء العاملين مما يطور مسارهم الوظيفي بشكل مستمر، الى جانب سعيها لتقديم مستوى عالي الجودة من الرعاية المتكاملة للعاملين، مما يمنحهم الرضا الوظيفي التام والانتماء والعطاء الإبداعي، يستدعي الامر، وضمانا لبلوغ الاهداف المنتظرة من الوظيفة، ان يكون لكل تلك المهام والانشطة إطارا توجيهيا يقدم مجموعة القيم والضوابط التي يتعين ان يتقيد بها القائمون على شؤون الموارد البشرية ، هذا الاطار الذي يطلق عليه بمدونة او ميثاق اخلاقيات المهنة او الوظيفة.

بالنسبة لوظيفة إدارة الموارد البشرية، فأبرز ما يجب أن ترتكز عليه مدونات قواعد السلوك الوظيفي أو ميثاق العمل الأخلاقي الخاص بها، هو النزاهة والشفافية التي يجب أن تحكم سلوكيات وأداء الموظفين داخل إدارة الموارد البشرية، وبالإضافة إلى ذلك، يجب أن تركز أخلاقيات الوظيفة على الأسس والمبادئ التي يجب مراعاتها واحترامها أثناء قيادة مختلف عمليات إدارة الموارد البشرية، إذ يتعين التقيد التام بالصلاحيات وإجراءات العمل المعتمدة؛ وبناءا عليه، وفي إطار تطبيق ميثاق العمل الأخلاقي الخاص بوظيفة الموارد البشرية، يتعين الالتزام بإجراءات العمل السليمة التي تحكم كل واحدة من عمليات الوظيفة.

المراجع

1. القران الكريم، القلم 4
2. أحمد الشرياضي موسوعة أخلاق القرآن ، دار الرائد الغربي ، بيروت لبنان ، ط 3 . 1987
3. منظور جمال الدين محمد ابن أكرم ، لسان العرب ، ج1 . دار صادر . بيروت . لبنان . ص 259
4. كميل الحاج . الموسوعة الميسرة في الفكر الفلسفي و الإجتماعي ، مكتبة لبنان . ط1 . 2000 . ص 356
5. المرجع السابق . ص 37
6. نوال كريم زرزور، معجم ألفاظ القيم الأخلاقية و تطورها الدلالي . مكتبة لبنان ، ط1، بيروت لبنان . 2001
7. أبو حامد الغزالي إحياء علوم الدين ج 3 ص 53
8. ترقو محمد و مداحي محمد ، استخدام نماذج لوجت لاختبار اثر اخلاقيات الاعمال في الموارد البشرية على الرضا عن المركز الوظيفي في المؤسسات العمومية ، الملتقى الدولي الثالث عشر حول ، دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة في تدعيم استراتيجية التنمية المستدامة الواقع و الرهانات ، يومي 14 و 15 نوفمبر 2016 ، ص 03
9. محمد احمد سليمان و . سوسن عبد الفتاح وهب ، الرضا و الولاء الوظيفي ، قيم و اخلاقيات الاعمال ، الطبعة الاولى ، دار زمزم لنشر و التوزيع، 2011، ص 76
10. طاهر الغالبي و صالح العامري، المسؤولية الاجتماعية و اخلاقيات الاعمال ، دار وائل ، ط 3، الاردن، 2010، ص ص 137-138
11. سعيد بن ناصر الغامدي ، اخلاقيات العمل ضرورة و مصلحة شرعية ، كتاب محكم يصدر عن الادارة العامة للاعلام و الثقافة ، العدد 242 ، 2010 ، ص 38 – 41 .
12. نجم عبود نجم ، اخلاق الادارة في عالم متغير، المنظمة العربية للعلوم الادارية، القاهرة، 2000، ص 75

13. طاهر الغالبي و صالح العامري، مرجع سبق ذكره، ص 171
14. المرجع السابق، ص 172
15. نجم عبود نجم، مرجع سبق ذكره، ص ص 76-81
16. طاهر الغالبي و صالح العامري، مرجع سبق ذكره، ص ص 161-163
17. نجم عبود نجم، مرجع سبق ذكره ، ص 451
18. طاهر الغالبي ومهدي العمري، مرجع سبق ذكره، ص ص: 260-268
19. يوسف الطائي و هاشم العبادي ،إدارة الموارد البشرية ،مدخل استراتيجي متكامل ، مؤسسة الوراق ،عمان، الأردن،2006، ص 186
20. حسن إبراهيم بلوط، إدارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي، دار النهضة العربية، بيروت، 2002، ص 195-196.
21. عبد الرحمان العيسوي ، علم النفس و الإنتاج ، مؤسسة شباب الجامعة ، القاهرة ،دون تاريخ ، ص : 59
22. طاهر الغالبي ومهدي العمري، مرجع سبق ذكره ، ص: 266
23. زكي محمود هاشم، الجوانب السلوكية في الإدارة، ط 3، وكالة المطبوعات، الكويت، 1980، ص: 279.
24. صلاح الدين محمد عبد الباقي،_الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية ، دار الجامعة الجديدة 2007، ص 367.
25. طاهر الغالبي ومهدي العمري، مرجع سبق ذكره، ص 268