

دور منظومة القيم في دعم أخلاقيات الإدارة والمسؤولية الاجتماعية في المؤسسة

د. بلعور سليمان¹

الملخص

هناك علاقة متداخلة بين المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الإدارة، ذلك أن السلوك العام للأفراد في المؤسسة يدعم المسؤولية الاجتماعية، من جهة أخرى للمسؤولية الاجتماعية بعدا أخلاقيا يتمثل في الالتزام بالمبادرات الاجتماعية الطوعية التي تعبر عن النزعات الأخلاقية أكثر من الامتثال لقانون مفروض. كما أن منظومة القيم ترتبط بالمسؤولية الاجتماعية من خلال أن إدراك المؤسسة لمسؤوليتها الاجتماعية هو في حد ذاته قيمة تنظيمية، والمؤسسة التي ليس لها قيما لن تمارس مسؤوليتها الاجتماعية ولن تلتزم بدورها الاجتماعي إلا إذا كانت المسؤولية الاجتماعية ضمن أهدافها ومهامها الأساسية.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، أخلاقيات الإدارة، منظومة القيم

Abstract

There is a tangled relationship between social responsibility and ethics management, the general behavior of individuals in the organization that supports social responsibility and dimensions of social responsibility is the commitment to social initiatives more than a commitment to the laws imposed.

The organizational values and ethics management linked to social responsibility by recognizing the organization because social responsibility is organizational value. Organization that has no values would not exercise social responsibility, and will not abide by social role, because social responsibility is the goal of basic goals and tasks of the organizations.

Keywords : social responsibility, ethics management, organizational values

¹ أستاذ محاضر (أ)، جامعة غرداية

المقدمة

يحتل مفهوم المسؤولية الاجتماعية اهتماماً كبيراً لدى معظم المفكرين، ولم يصل النقاش في هذا الموضوع إلى موقف واحد مشترك، حيث يجد المتتبع والمهتم بهذا الموضوع إجابات متجددة لوصف حقيقة العقد الاجتماعي بين المؤسسة والمجتمع الذي تعيش فيه، ولقد حظي موضوع المسؤولية الاجتماعية باهتمام أكبر في السنوات الأخيرة نتيجة للتطورات في الظروف الاقتصادية والسياسية والاجتماعية وظهور الوكالات المناهضة للعولمة وفضائح الفساد في المؤسسات، وتبعاً لتلك التطورات لم يعد تقييم المؤسسات يعتمد على ربحيتها فحسب، ولم تعد تلك المؤسسات تعتمد في بناء سمعتها على مراكزها المالية فقط، بل أصبحت المسؤولية الاجتماعية الهدف الأساسي الثالث لكل مؤسسة تريد النجاح بعد النمو الاقتصادي وحماية البيئة.

والى جانب المسؤولية الاجتماعية كثر الحديث مؤخراً عن أخلاقيات الإدارة في عالم الأعمال، رغم أنها قبل برهة من الزمن لم تكن موضع اهتمام ولم تكن موضوعاً نمطياً في أدبيات الإدارة. إن تزايد الفضائح الأخلاقية وانتشارها هنا وهناك فرض على المهتمين طرق هذا الموضوع والاهتمام به، فقد أصبح اعتبار الربح والكفاءة وحده لا يكفي للنجاح إذا لم يقرن بممارسات صحيحة وإدارة تقوم على مبادئ أخلاقية. لقد صار من الحكمة أن تقابل رؤية الربح والكفاءة المادية في النموذج الاقتصادي برؤية أخرى هي الرؤية القائمة على أخلاقيات الإدارة ومعاييرها الخاصة التي لا تقل أهمية عن معايير الربح والكفاءة في نموذج جديد هو النموذج الاجتماعي والأخلاقي، وإذا علمنا أنه لا

أخلاق بدون قيم، فإن الحديث أيضا عن منظومة القيم يفرض نفسه، ويصبح متغيرا ثالثا لبناء نموذج اقتصادي متكامل ومتوازن يقوم على مسؤولية اجتماعية أخلاقية بالإضافة إلى الربح.

إلى هنا تتجلى معالم إشكالية هذا المقال في التساؤل التالي:

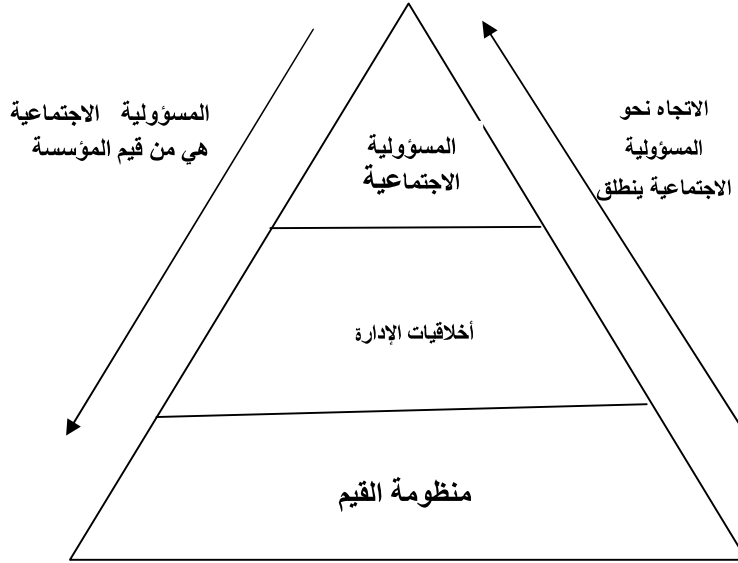
كيف يمكن أن تكون منظومة القيم داعمة لأخلاقيات الإدارة

والمسؤولية الاجتماعية في المؤسسة؟

وللإجابة على هذه الإشكالية ارتأينا تقسيم البحث إلى النقاط التالية:

(1) نموذج الدراسة: يمكننا توضيح نموذج الدراسة في الشكل

التالي:



المصدر: من إعداد الباحث

(2) المسؤولية الاجتماعية بين النظرة التقليدية والنظرة المعاصرة**أولاً : مفهوم المسؤولية الاجتماعية حسب النظرة التقليدية**

إن وجهة النظر التقليدية لمفهوم المسؤولية الاجتماعية تأثرت كثيراً بالفكر الاقتصادي الذي كان سائداً آنذاك، والذي حدد للمؤسسة هدفاً واحداً يتمثل في تعظيم الربح من خلال تحقيق أكبر عائد ممكن للمستثمرين، وإذا تحقق هذا الهدف سوف يتبعه تحقيق أهداف المجتمع بصورة تلقائية.

تتحقق المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة حسب النظرية التقليدية من خلال سداد الأجور للعاملين مقابل العمل الذي يقومون به، وتقديم السلع والخدمات للمستهلكين مقابل ما يدفعونه من أموال، وسداد الضرائب للحكومات التي تقوم بتوفير الخدمات العامة للمواطنين، واحترام سيادة القانون عن طريق احترام العقود المبرمة¹. وحسب ذات النظرة فإن تبني المؤسسة لفلسفة المسؤولية الاجتماعية من شأنه أن يقلل أرباحها ويزيد تكاليف العمل، كما من شأنه إعطاء قوة اجتماعية للأعمال بشكل أكثر من اللازم.

إذاً تنحصر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة - حسب النظرة التقليدية - في استخدام الموارد بكفاءة في عمليات من شأنها تحقيق الربح والمنافع الاقتصادية لمن يملكها، وبناء على ذلك فإن إدارة المؤسسة عليها الاهتمام بكيفية مواجهة المنافسة وتجاوز الصعوبات لأجل البقاء وخدمة للمساهمين أكثر من اهتمامها بخدمة مجتمعه طوعية.

¹ - حسين عبد المطلب الأسرج، المسؤولية الاجتماعية للشركات: التحديات والأفاق من أجل التنمية،

على الموقع <http://swmsa.net/articles.php?Action=show&id=1957>

- يقدم أصحاب هذه النظرة مجموعة من المبررات تتمثل في¹:
- صعوبة الجمع بين العمل المريح والعمل الاجتماعي؛
 - نقص الخبرة لدى إدارة المؤسسة فيما يتعلق بالأمور الاجتماعية؛
 - تعدد الجوانب الاجتماعية ومحدودية موارد المؤسسة؛
 - صعوبة قياس الحد المطلوب اجتماعياً.

ثانياً: المسؤولية الاجتماعية وفق النظرة المعاصرة

إن النظرة التقليدية لم تعد مقبولة، فالمؤسسة اليوم تعنى بما هو أكثر من تحقيق الربح وتقديم السلع والخدمات للمستهلكين وسداد الضرائب والأجور، كما أن القول التقليدي بأن المؤسسات ليست مسؤولة إلا أمام أصحابها لم يعد مقبولاً في عالم اليوم الذي يتسم بتشابك العلاقات والمصالح.

لقد أدركت الكثير من المؤسسات أنها غير معزولة عن المجتمع، ولقد تنبّهت إلى ضرورة توسع نشاطاتها لتشمل ما هو أكثر من النشاطات الإنتاجية مثل هموم المجتمع والبيئة، وإلى ضرورة الأخذ بعين الاعتبار الأضلاع الثلاثة التي عرفها مجلس الأعمال العلمي للتنمية المستدامة وهي: النمو الاقتصادي والتقدم الاجتماعي وحماية البيئة.

لقد ركز العديد من الباحثين مع بداية النصف الثاني من القرن العشرين على ضرورة إبعاد المؤسسة عن الاهتمام بتعظيم الربح كهدف وحيد، وبذلك فتح المجال للتوسع في دراسة هذا الموضوع والتعمق في تحديد مفهوم المسؤولية الاجتماعية التي تعددت تعاريفها ونقتصر منها

¹ فريد فهمي زيارة، وظائف منظمات الأعمال، دار اليازوري، الأردن، 2009، ص 269.

على ما يلي:

- عرف "دركر (Drucker)" المسؤولية الاجتماعية بأنها: "التزام منظمة الأعمال تجاه المجتمع الذي تعمل فيه وأن هذا الالتزام يتسع باتساع شرائح أصحاب المصالح في هذا المجتمع وتباين توجهاتهم".
- أما (Strier) فقد أشار إلى كون المسؤولية الاجتماعية ممثلة لتوقعات المجتمع لمبادرات منظمات الأعمال في مجالات عديدة تقع تحت أبعاد مختلفة للمسؤولية الاجتماعية.
- ويطرح (Holmes) وجهة نظر ترى في المسؤولية الاجتماعية التزاماً أخلاقياً وإنسانياً وأدبياً تحمله منظمة الأعمال تجاه المجتمع بغض النظر عن ارتباط هذا الالتزام أو عدم ارتباطه بمردود مالي للمؤسسة على المدى القصير.
- وجاءت النقلة النوعية في إغناء وتوسع مفهوم المسؤولية الاجتماعية من طرف (Carrolant Bucholtz)، حيث حددت أربعة أبعاد رئيسية لهذا المفهوم وهي: الجانب الاقتصادي والمتمثل في استخدام الموارد بشكل رشيد وتوزيع العوائد بشكل عادل، والجانب القانوني والمتمثل في الالتزام الواعي والطوعي بالقوانين والتشريعات، بالإضافة إلى الجانب الخيري والذي يشمل مختلف التبرعات والهبات خدمة للمجتمع، أما البعد الرابع فهو البعد الأخلاقي والتي تراعي من خلاله المؤسسة الأخلاق واحترامها في مجمل قراراتها.
- ويعرف البنك الدولي المسؤولية الاجتماعية على أنها التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال

العمل مع موظفيهم وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة ويخدم التنمية في آن واحد.

- كما عرفت الغرفة التجارية العالمية المسؤولية الاجتماعية على أنها المحاولات التي تساهم في تطوع الشركات لتحقيق تنمية بسبب اعتبارات أخلاقية واجتماعية.

- أما مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة فقد عرفها بأنها الالتزام المستمر من قبل مؤسسات الأعمال بالتصرف أخلاقيا والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية، والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم إضافة إلى المجتمع المحلي والمجتمع ككل.

مهما تعددت التعاريف إلا أنها تتفق في المضمون، واللافت للانتباه هو الاعتماد في الكثير من التعاريف على البعد الأخلاقي الذي هو أحد الدعائم الرئيسية لتحقيق المسؤولية الاجتماعية، ومن جانب آخر إن المسؤولية الاجتماعية ما هي إلا جانب من منهج شامل من أخلاقيات العمل وبالخصوص أخلاقيات الإدارة.

ثالثا: مجال تطبيق المسؤولية الاجتماعية

تتخصر مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية في الآتي¹:

- احترام البيئة: مكافحة التلوث، إدارة الفضلات، الاستغلال العقلاني للمواد الأولية.

¹Alain Chauveau et Jean-Jacques Rosé ; **l'entreprise responsable**, éditions d'organisations ; Paris ; 2003 ; pp : 48-49

- الأمان عند عملية الإنتاج وتحقيق الأمان في خصائص المنتجات.
- إثراء المناخ والحوار الاجتماعي: تكافؤ الفرص، ظروف العمل، أنظمة الأجور....
- احترام حقوق الإنسان في مكان العمل ومكافحة عمل الأطفال.
- الالتزام بأخلاقيات الإدارة: مكافحة الرشوة وتبييض الأموال.
- الاندماج في المجتمع من خلال التنمية المحلية والتحاور مع أصحاب المصالح.
- الانضمام إلى المقاييس العالمية مثل ISO14000، المعايير الاجتماعية...
- ويمكن حصر المعنيون بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة في ثلاثة عناصر:
- أصحاب المصالح: وهم مجموعة من الأفراد أو المجموعات أو المؤسسات التي تتأثر مباشرة بسلوكيات وجود المنظمة ولهم حصة أو فائدة منها أو من أدائها، من أمثلتهم: العاملون، الموردون، الزبائن، المساهمون، الدائنون، نقابات العمل... وتتمثل مسؤولية المؤسسة اتجاه هؤلاء في توزيع الأرباح على المساهمين، منح الرواتب للعاملين، السعي لإرضاء الزبائن...
- البيئة أو الطبيعة: ويجب على المؤسسة تجنب تلويث الأرض والهواء والماء.

- المجتمع ككل: ومسؤولية المؤسسة تظهر من خلال الأنشطة الخيرية، تمويل النشاطات الثقافية والتعليمية، والمساهمة في ترقية المجتمع.

4- أخلاقيات الإدارة والمسؤولية الاجتماعية

أولاً: مفهوم أخلاقيات الإدارة

الخلق لغة لفظ يطلق على الطبع أو السجية وهو يشكل صورة الإنسان الباطنة، واصطلاحاً يعرفه أبو حامد الغزالي بأنه: هيئة في النفس راسخة، تصدر عنها الأفعال بسهولة ويسر من غير حاجة إلى فكر وروية، والأخلاق هي مجموعة القيم والمعايير التي يعتمد عليها أفراد المجتمع في التمييز بين ما هو جيد وما هو سيء، وتمييز ما هو صواب وما هو خطأ¹.

وبما أن المؤسسة هي كيان من المجتمع فإن أخلاقها هي أخلاق مجتمعتها، بمعنى أن أخلاق المجتمع تعتبر أساس أخلاقيات المؤسسة عموماً والإدارة بالخصوص، ذلك أن الإدارة لا تقوم على فراغ، بل هي بيئة حية متفاعلة بين المؤسسة ومجتمعها.

لقد عرف Ivancenich أخلاقيات الإدارة بأنها: خطوط توجيهية للمديرين في صنع القرار، ويشير Van Valock إلى البعد المنهجي لأخلاقيات الإدارة باعتبارها الدراسة المنهجية للخيار الأخلاقي حتى يتم من خلالها ما هو جيد.

أما Peterf Darker فيركز على البعد الموضوعي لأخلاقيات

¹ أحمد نبيل فرحات، أخلاقيات الإدارة، على الموقع.

<http://www.hrdiscussion.com/hr271.html>

الإدارة بكونها علما مراعيًا للاعتبار المادي، ويعرفها على أنها العلم الذي يعالج الاختيارات العقلية على أساس التقييم بين الوسائل المؤدية إلى الأهداف¹.

وقد أوضح الباحث "wiley" أن أخلاقيات الأعمال هي مجموعة من المبادئ و القيم الأخلاقية التي تمثل سلوك منظمة ما و تصنع محددات على قراراتها².

تكاد تجمع تلك التعاريف على أن أخلاقيات الإدارة هي مجموعة القيم والمبادئ الفاضلة والمعايير الصادقة، والتي تشتق من العقيدة الصحيحة وتحكم السلوك الإداري لتحقيق كفاءة المؤسسة ورضا أصحاب المصلحة.

إن معرفة العوامل المؤثرة على أخلاقيات الإدارة تساعد في التعامل الصحيح مع التحديات التي يواجهها المديرون في المعضلات الأخلاقية التي تحدث في الإدارة، وتتمثل العوامل المؤثرة على السلوك الأخلاقي الإداري في الآتي³:

- **المدير كشخص:** تتأثر الأخلاق الإدارية بخبرة الشخص وخلفيته، مثل تأثيرات الأسرة والقيم الدينية، معايير الشخص وحاجاته وظروفه المالية. إن هذه العناصر تساعد في تحليل السلوك الأخلاقي للمدير في ظروف معينة، فالمدير الذي تقل لديه القيم الشخصية القوية

¹ نفس المرجع.

² الطاهر محسن منصور الغالبي، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، 2005، ص135.

³ أحمد إبراهيم عبد الهادي، أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية للمنظمة، على الموقع

<http://kenanaonline.com/users/ahmedabdelhady/posts/332557>

نجد أن قراراته تتغير من موقف لآخر تعظيماً لفائدته ومصالحه الشخصية، أما المدير الذي يتصرف طبقاً لسلوك أخلاقي قوي فإن إستراتيجية اتخاذ القرار لديه تكون أكثر اتساقاً وقوة وثقة ويتم الاختيار بين البدائل بناء على معايير أخلاقية.

- **المؤسسة والعاملون بها:** إن عادات الجماعة من جهة والعولمة والسياسات المكتوبة من جهة أخرى مؤثر هام على الأخلاقيات الإدارية، وتجمع كل تلك العناصر في ما يسمى بالثقافة التنظيمية التي لها تأثير كبير على خلق مناخ أخلاقي للمؤسسة ككل.

- **البيئة الخارجية:** والمتمثلة في المنافسين، القوانين واللوائح الحكومية، القيم والعادات الاجتماعية، كل هذه المتغيرات لها تأثير على السلوك الأخلاقي لأعضاء الإدارة من خلال اختيار السلوك المناسب للتعامل معها.

إن المناخ التنظيمي للمؤسسة والنمط القيادي المعتمد ونظام الحوافز المقر والممارسات الإدارية المختلفة بالإضافة إلى ما ذكرناه من عوامل لها تأثير في القواعد الأخلاقية في الإدارة، ولذلك يجب التعرف على تلك العوامل لتحليل التصرفات الأخلاقية والتأثير عليها.

ثانياً: العوامل المؤدية للاهتمام بأخلاقيات الإدارة

أصبحت الكثير من المؤسسات اليوم عرضة للمآزق الأخلاقية بسبب عدة عوامل منها:

1- **المنافسة الشديدة:** حيث أصبحت المنافسة هي المبرر لأي تصرف سواء كان متوافقاً مع المبادئ الأخلاقية أم لا، ففي نظر البعض كل شيء جائز في عالم الأعمال والمهم هو الربح والنمو والتطور

والسيطرة على السوق، لكن هذا غير صحيح فالمنافسة لا تبيح كل شيء ولا تعتبر مبررا للمخالفات والتجاوزات الأخلاقية.

2- تزايد الاتجاه نحو العولمة الذي أتاح للمؤسسات نقل منتجاتها وممارساتها عبر الحدود بطريقة يمكن أن تغلب فيها مصالحها على حساب مسؤولياتها الاجتماعية والأخلاقية إزاء البيئات والمجتمعات التي تعمل فيها، وببساطة فإن التجاوزات الأخلاقية المحلية انتقلت إلى مستوى دولي في ظل العولمة.

3- الفساد الإداري: إن الفساد الإداري في القطاع الحكومي أصبح ظاهرة معقدة وواسعة إلى الحد الذي جعل الكثير من الباحثين يعتقدون أن لا مناعة كاملة من الفساد الإداري خاصة وأنه يأتي بأشكال جديدة كما هو الحال في غسيل الأموال¹.

4- الممارسات المهنية: إن تزايد الأنشطة والأعمال القائمة على المعرفة أدى إلى مزيد من التخصص المهني الاحترافي والحاجة إلى المهنيين المحترفين. ومع هذا التطور ظهرت ممارسات مهنية كثيرة ومتنوعة تضر بالمهنة ولا ترتقي بها لأنها لا تتوخى المنفعة وتعتمد الضرر بعملائها مما أوجد الحاجة إلى أخلاقيات المهنة لمواجهة هذه الممارسات كما هو الحال في أخلاقيات التسويق، أخلاقيات السياحة، أخلاقيات المحاسبة، أخلاقيات الإدارة العامة .. الخ²

¹ نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال، مؤسسة الوراق

للنشر والتوزيع، الأردن، 2006، ص6.

² نفس المرجع، ص6.

ثالثاً: المداخل الأخلاقية في الإدارة

تعتمد المؤسسات على كثير من المداخل لترسيخ المبادئ المعززة للسلوك الأخلاقي الذي يجب أن يسود في إدارتها، ولعل من أهم تلك المداخل نجد¹:

- **مدخل المنفعة:** حسب هذا المدخل لا بد من البحث على التأثيرات المحتملة للقرارات والأفعال لتحقيق المنفعة لأكبر عدد ممكن من الأفراد والجماعات.

- **مدخل الحقوق المعنوية:** يساعد هذا المدخل على إصدار الأحكام بشأن تناسق وتناغم السلوكيات والقرارات الصادرة عن الآخرين مع مبدأ عدالة توزيع المنافع وتحمل الأعباء والتكاليف من قبل جميع الأفراد والجماعات، أي أن تتحمل الإدارة مسؤولية تناغم السلوكيات والقرارات مع الحقوق والامتيازات الإنسانية كالحماية والسلامة المهنية، والمصادقية وحرية الكلام.

- **مدخل العدالة:** ينطوي هذا المدخل على تمكين إدارة المؤسسة من إصدار الأحكام تجاه سلوكيات وقرارات الآخرين لبيان مدى توافقها مع المبادئ والقوانين والأنظمة السارية، ويغطي هذا المدخل جملة من المفاهيم كالإنصاف، والعدالة والاتفاق والنزاهة والتجرد.

رابعاً: العلاقة بين أخلاقيات الإدارة والمسؤولية الاجتماعية

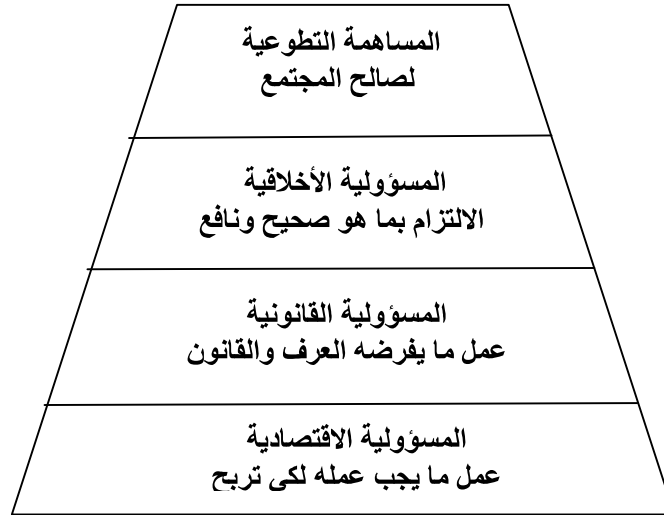
هناك علاقة متداخلة بين المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الإدارة، ذلك

¹ شوقي ناجي جواد، المرجع المتكامل في إدارة الأعمال، دار الحامد، الأردن، 2009،

أن السلوك العام للأفراد في المؤسسة يدعم المسؤولية الاجتماعية، من جهة أخرى المسؤولية الاجتماعية التي تتمثل ببعد رسمي ضمن القانون لها بعد آخر أخلاقي يتمثل في الالتزام بالمبادرات الاجتماعية الطوعية التي تعبر عن النزعات الأخلاقية أكثر من الامتثال لقانون مفروض.

كما تظهر العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والمسؤولية الأخلاقية من خلال هرم المسؤولية الاجتماعية والذي يظهر المسؤولية الاقتصادية والمسؤولية القانونية عند الأساس والقاعدة للهرم، حيث يجب تلبيتها لأجل أن تستمر المؤسسة بعملها، ومن تم تسديد التزاماتها للمالكين، وتأتي المسؤولية الأخلاقية لإتباع ما على المؤسسة إتباعه وفقا لما يحدده المجتمع ذاته، ثم تأتي المساهمة التطوعية في قمة هذا الهرم، كما يبين الشكل الموالي.

شكل رقم: 01 هرم المسؤولية الاجتماعية



المصدر: فريد فهمي زيارة، مرجع سابق، ص 271.

من خلال ما تقدم يمكننا القول أن المؤسسة لا يمكنها أن تلتزم

- العمل على اعتماد سياسة معينة في إدارة المؤسسة لمشاركة العاملين في الأرباح؛
- منح مكافآت وحوافز للعاملين وفق مبدأ الكفاءة والجدارة؛
- منح تعويضات للعاملين مقابل إصابات العمل أو الأمراض المهنية؛
- تكريم وتحفيز الأفراد العاملين المتفوقين والمبدعين في العمل؛
- العمل على رفع الروح المعنوية للعاملين وبث روح التعاون والرفع والحافز بينهم؛
- اعتماد سياسة إدارية تسمح للعاملين بالمشاركة في صنع القرار؛
- اعتماد نموذج للسلوك الأخلاقي لمعالجة ممارسات العاملين ذات العلاقة بالاعتبارات الشخصية كالنزاهة والتحيز والمحاباة...
- متابعة كل ما يتعلق بالممارسات المالية غير المشروعة التي تتم من قبل العاملين.

5- أثر منظومة القيم على أخلاقيات الإدارة والمسؤولية الاجتماعية

أولاً : مفهوم القيم

إن أصل كلمة قيمة مستمدة من علم الاقتصاد، ويعني قيمة

¹ ريم سعد الجميل وليث سعد الله حسين، المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين وانعكاسها على أخلاقيات العمل، على الموقع -www.eco.asu.edu.jo/ecofaculty.wp-content/uploads

الشيء أي ثمنه، كما استخدمت القيمة بمعنى الاستقامة والاعتدال، فنقول قام الشيء أي اعتدل واستقام، كما استخدمت بمعنى العدل كما جاء في قوله تعالى: «وكان بين ذلك قواماً»¹. أما من حيث الاصطلاح فهناك تعريفات عديدة للقيم نذكر منها²:

- هي اعتقاد ثابت نسبي يتجسد بأنماط محدودة من السلوك أو أهداف غائبة تكون مفضلة شخصياً أو اجتماعياً على نقيضاتها من السلوك أو الأهداف الأخرى، كما ينظر لها بمثابة معايير يعتمد عليها الأفراد للحكم على ما هو خطأ أو ما هو صواب.
- كما تعرف بأنها أفعال أو أنشطة سلوكية أو اتجاهات معيارية تتكون لدى الفرد في المواقف الاجتماعية، فتحدد له أهدافه في الحياة، وهي بذلك تمثل القوة المغناطيسية التي تتحكم بحياتنا وتقودنا باستمرار إلى اتخاذ قرارات يتم في ضوءها تقرير مصائرنا.

ثانياً: القيم الشخصية والقيم التنظيمية

تعتبر القيم الشخصية من المكونات الأساسية للشخصية، ويشمل تأثيرها سلوك الأفراد واتجاهاتهم وعلاقاتهم، وهي بذلك توفر إطاراً مهماً لتوجيه سلوك الأفراد والجماعات وتنظيمه داخل المؤسسات وخارجها، إذ تقوم بدور المراقب الداخلي الذي يراقب أفعال الفرد وتصرفاته.

ويحتوي مفهوم القيم الشخصية على منظومة القيم التي يتبناها الفرد باختياره ويحرص عليها وعلى تمثلها في سلوكياته، سواء اتفقت مع الأنساق القيمية الأخرى كقيم المؤسسة أو قيم الجماعة التي ينتمي إليها

¹ سورة الفرقان، الآية 67

² محمد صدام، الإدارة المعتمدة على القيم، مجلة الإداري، العدد 97، جويلية 2004، ص 15.

أو اختلفت، وهي بذلك تعتبر مرجع السلوك ومركز السيطرة والتوجيه، وهذا الاعتبار يجعل محور تحديد تشخيص القيم هو مصدرها الذاتي وارتباطها باختيار الفرد لا بتوجيه النظام وبارشاد المجتمع¹.

أما القيم التنظيمية فتعرف بأنها القيم التي تعكس أو تمثل القيم في مكان أو بيئة العمل، وهي تعمل على توجيه سلوك العاملين ضمن الظروف التنظيمية المختلفة، كما أن القيم التنظيمية تعبر عن فلسفة المؤسسة وتوفر الخطوط العريضة لتوجيه السلوك².

ويتجلى الفرق بين القيم الشخصية والقيم التنظيمية في أن القيم التنظيمية ترتبط بالنظام وتميل إلى جانبه أكثر من ارتباطها بالفرد، فهي للفرد لا تمثل أكثر من إطار يجمع لوائح وأهداف اتجاه المؤسسة التي ينتمي إليها، وقد يوافق هذا الاتجاه الأفراد وقد يختلف، كما أن القيم التنظيمية تتخذ شكل النظام وتتسم بسماته.

ثالثاً: منظومة القيم وأخلاقيات الإدارة

إن أخلاقيات الإدارة هي هدف الكثير من المؤسسات ولا يمكن الوصول إلى اعتمادها دون منظومة قيم شخصية وتنظيمية، ولا يكفي تواجد منظومة قيم بل لا بد من التوافق بين القيم الشخصية والقيم التنظيمية وهذا هو التحدي الذي تواجهه الكثير من المؤسسات. حتى تضمن المؤسسة سلامتها التنظيمية لا بد من حدوث

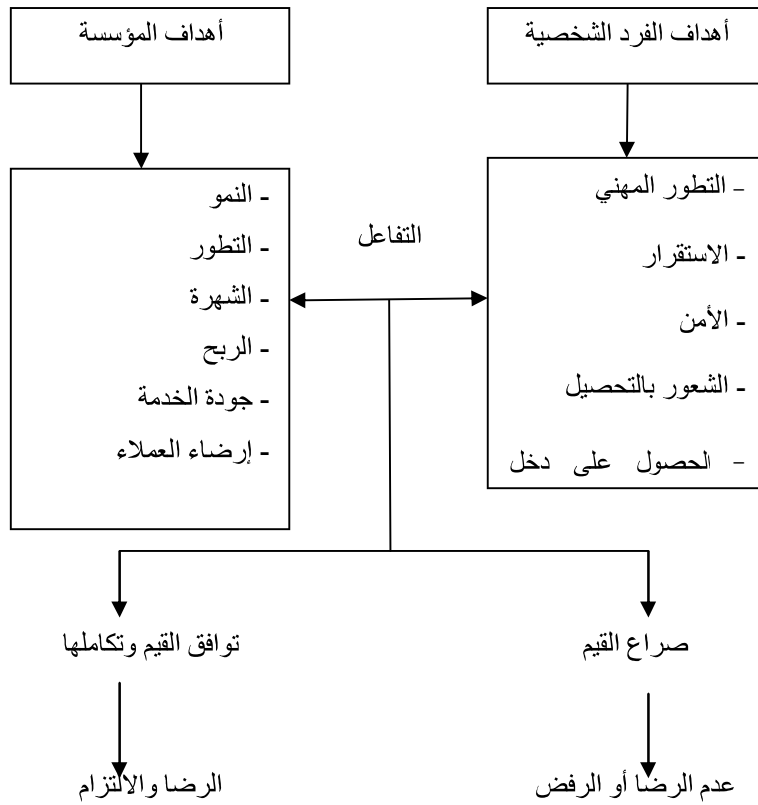
¹ مشاعل بنت ذياب العتيبي، الإدارة بالقيم وتحقيق التوافق القيمي في المنظمات، المؤتمر

الدولي للتنمية الإدارية معهد الإدارة العامة، السعودية، 2009، ص8.

² نفس المرجع، ص12.

اندماج بين قيم الفرد وقيم التنظيم، لأن العلاقة بين الفرد والمؤسسة هي علاقة تبادلية وعليه فإن نجاح أو فشل المؤسسة يتحدد بمدى انسجام قيمها مع قيم العاملين فيها كما يوضحه الشكل التالي:

شكل رقم 02: التفاعل بين قيم الفرد وقيم المؤسسة



المصدر: محمد صدام، مرجع سابق، ص 23

عند المزج بين منظومة القيم وأخلاقيات الإدارة تخرج بما يسمى بالإدارة المعتمدة على القيم والتي تجسد تطبيق القيم الأخلاقية في الإدارة، فقد ظهر هذا المفهوم في بداية الثمانينات ليكون اتجاهاً جديداً

في الإدارة والمجتمع معاً، ويعود هذا التطور إلى الاهتمام المتزايد بما يسمى بالموضوعات المرنة المتعلقة بالثقافة والأخلاق والتوعية، لقد تم تعريف الإدارة المعتمدة على القيم بعدة مفاهيم منها¹:

- تتضمن الإدارة المعتمدة على القيم اتجاهين هما: إدارة القيم والإدارة بالقيم، فالأول يركز على قيم الأهداف في حين يركز الاتجاه الثاني على القيم التشغيلية أو قيم العمليات.

- هي نموذج إداري يعمل على وضع الشركة بقرب من العاملين والعملاء والمجتمع، كما أنها تركز على التمكين وفرق العمل والتحسينات المستمرة.

- هي مزيج من الإدارة والقيم معاً وينظر لها بأنها أداة جديدة للقيادة الإستراتيجية أكثر من كونها طريقة جديدة في إدارة المؤسسة.

وفي ذات السياق فإن الفلسفة الإسلامية هي أيضاً كرسن منهجاً في معالجة أخلاقيات الإدارة، وذلك بتركيزها على قيم مثلى ومعايير ثابتة تقوم السلوك الإنساني من خلال منهج أخلاقي شامل لجميع شؤون الحياة، ووفق المنهج الإسلامي دوماً فإن الانحراف الإداري نمط سلوكي غير مرغوب فيه، وهو انتهاك للقواعد والقوانين المكتوبة وغير المكتوبة². ويتجلى ذلك الانحراف في مجموعة من السلوكيات كعدم احترام الوقت، واللامبالاة، وعدم الالتزام بأوامر وتعليمات الرؤساء، بالإضافة إلى الوساطة والمحسوبية والكذب والتدليس وغيرها.

¹ محمد صدام، مرجع سابق، ص ص 26، 27.

² أحمد نبيل فرحات، مرجع سابق، ص 6.

رابعاً: منظومة القيم والمسؤولية الاجتماعية

ما دامت هناك علاقة وطيدة بين منظومة القيم وأخلاقيات الإدارة كما ذكرنا، وما دام هناك ترابط بين أخلاقيات الإدارة والمسؤولية الاجتماعية كما أشرنا، فإنه من الضروري أن يكون لمنظومة القيم تأثير على المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة، وترتبط القيم بالمسؤولية الاجتماعية في المؤسسة من خلال أن إدراك المؤسسة لمسؤوليتها الاجتماعية هو في حد ذاته قيمة تنظيمية للمؤسسة، أي أن المؤسسة التي ليس لها قيما تنظيمية لن تمارس مسؤوليتها الاجتماعية، بمعنى أن إدارة المؤسسة لن تلتزم بدورها الاجتماعية إلا إذا كانت المسؤولية الاجتماعية ضمن أهدافها، ومهامها وليس نشاطاً تكميلياً بالنسبة لها.

كما تظهر علاقة المسؤولية الاجتماعية بمنظومة القيم في المؤسسة من خلال استعراض العوامل المؤثرة في الاستجابة الاجتماعية والمتمثلة فيما يلي¹:

- منظومة القيم لدى الإدارة؛
- حجم منظمة الأعمال؛
- قدرتها في تمويل البرامج الاجتماعية؛
- طبيعة الصناعة والمنتجات التي تتعامل معها؛
- ماهية تبعات التوجه بقوة نحو المسؤولية الاجتماعية أو تبعات أداء الحد الأدنى.

إن الاستجابة الاجتماعية تعني تفاعل المؤسسة مع المجتمع

¹ فريد فهمي زيارة، مرجع سابق، ص 269.

الذي تعيش فيه من خلال العمليات والفعل المادي الذي تعتمده استجابة وتنفيذاً لمسئوليتها الاجتماعية، وتتأثر تلك الاستجابة بالعوامل سالفة الذكر والتي على رأسها منظومة القيم؛ إذ أن قيم المؤسسة تتحكم في درجة استجابتها فقد تنقلها من مؤسسة تقبل المسؤولية إلى مؤسسة تتكرها أو العكس، أي أن القيم هي المرشد الحقيقي أو الدليل السلوكي لدى إدارة المؤسسة، فما تؤمن به يحدد طبيعة الاستجابة الاجتماعية لها إزاء كل مستجدات الواقع.

الخاتمة

انتقل مفهوم المسؤولية الاجتماعية من النظرة التقليدية المقتصرة على تحقيق الربح وتوفير السلع والخدمات وتسديد الضرائب والأجور إلى النظرة المعاصرة التي أضافت إلى المؤسسة مسؤولية المجتمع والبيئة، وبذلك أصبح مفهوم المسؤولية الاجتماعية موسع ليشمل ما هو أكثر من النشاطات الإنتاجية مثل هموم المجتمع والبيئة.

ومع ضرورة المسؤولية الاجتماعية في عصرنا الحاضر أصبح التعرف على مداخلها وكيفية تحقيقها أمراً هاماً، وهو ما دفعنا إلى محاولة التعرف على طبيعة العلاقة التي تربط منظومة القيم بأخلاقيات الإدارة والمسؤولية الاجتماعية في المؤسسة، وتوصلنا بعد الدراسة والتحليل إلى أن القيم سواء كانت شخصية أو تنظيمية تعتبر ركيزة أساسية لأخلاقيات الإدارة؛ إذ أن الممارسات الأخلاقية للإدارة مستمدة من توافق قيمي بين قيم الفرد والمؤسسة، والتي تدفع نحو سلوكيات تتوافق مع المبادئ الأخلاقية. من جهة أخرى تتركز أيضاً المسؤولية

الاجتماعية للمؤسسة على منظومة القيم، حيث لن تلتزم المؤسسة بدورها الاجتماعي إذا لم تكن لديها قيم تؤمن بذلك وتجعل منها مؤسسة مستجيبة لمتطلبات مجتمعا الذي تعيش وتحيا فيه.

المراجع

- ¹ نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2006.
- ² الطاهر محسن منصور الغالبي، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، دار وائل للنشر و التوزيع، 2005.
- ³ شوقي ناجي جواد، المرجع المتكامل في إدارة الأعمال، دار الحامد، الأردن، 2009.
- ⁴ فريد فهمي زيارة، وظائف منظمات الأعمال، دار اليازوري، الأردن، 2009.
- ⁵ محمد صدام، الإدارة المعتمدة على القيم، مجلة الإداري، ع 97، جويلية 2004.
- ⁶ مشاعل بنت ذياب العتيبي، الإدارة بالقيم وتحقيق التوافق القيمي في المنظمات، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية معهد الإدارة العامة، السعودية، 2009.
- ⁷ Alain Chauveau et Jean-Jacques Rosé ; *l'entreprise responsable*, éditions d'organisations ; Paris ; 2003.
- ⁸ - أحمد نبيل فرحات، أخلاقيات الإدارة، على الموقع.
#http://www.hrdiscussion.com/hr271.html
- ⁹ - أحمد إبراهيم عبد الهادي، أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية للمنظمة، على الموقع
http://kenanaonline.com/users/ahmedabdelhady/posts/3325
- ¹⁰ حسين عبد المطلب الأسرج، المسؤولية الاجتماعية للشركات: التحديات والأفاق من أجل التنمية، على الموقع
http://swmsa.net/articles.php?action=show&id=1957
- ⁵ ريم سعد الجميل وليث سعد الله حسين، المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين وانعكاسها على أخلاقيات العمل، على الموقع
www.eco.asu.edu.jo/ecofaculty.wp-content/uploads