التأصيل النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية لمنظمات الأعمال

A Theoretical framework of the concept of social and Ethical responsibility of business organizations

د. دليلة مسدوي[1]*، د. ليلى مطالي[2]

[1] جامعة بومرداس (الجزائر) ، d.mesdoui@yahoo.fr

[2] جامعة بومرداس (الجزائر) ، metalileila@yahoo.fr

تاريخ الاستلام: 1920/10/16 تاريخ القبول: 2019/10/24 تاريخ النشر: 2020/01/31

ملخص:

تشير المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية للمنظمات إلى التزام منظمات الأعمال بمساهمتها في المجتمع الذي تعيش فيه، وتحمل مسؤوليتها لمعالجة الآثار الأخلاقية والاجتماعية والبيئية الناتجة عن نشاطها. وقد زاد اهتمام المنظمات بهذا المفهوم بسبب الفوائد المنتظرة من ذلك، كتحسين سمعتها وصورتها، بالإضافة إلى زيادة المبيعات وتعزيز علاقاتها مع العملاء والمجتمع بشكل عام.

تهدف هذه الورقة البحثية إلى التعرف على مفاهيم وأسس المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية في منظمات الأعمال، وأهم شروط وأركان ممارسة وترسيخ المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية في هذه المنظمات.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، المسؤولية الأخلاقية، المجتمع، منظمات الأعمال.

Abstract :

Corporate social and ethical responsibility refers to the commitment of business corporations to their contribution to the society in which they operate, and their responsibility to address the ethical, social and environmental impacts of their activities. Corporations are increasingly engaging in social and ethical responsibility due to the potential benefits such as Improving the company's brand and reputation, as well as increasing sales and building and maintaining relationships with customers and the society as a whole. This paper aims to highlight the concepts and foundations of social and ethical responsibility in business corporations and present the essential pillars of the integration and consolidation of social and ethical responsibility in these organizations.

Key words: Social Responsibility, Ethical Responsibility, Community, Business Corporation

* المؤلف المرسل

1- مقدمة:

يعتبر تعظيم الأرباح الهدف الرئيسي الذي تسعى منظمات الأعمال إلى تحقيقه لما له من تأثير على نموها وبقائها في السوق؛ إلا أن ما تشهده بيئة الأعمال من تغيرات فرض على المنظمات مراعاة عدد من المفاهيم التي تتعدى مجرد تحقيق الربح المادي وتحقيق مصالحها إلى الاهتمام بمصالح الأطراف الذين تتعامل معهم سواء كانوا عاملين، مساهمين أو مصالح المجتمع بشكل عام، فضلا عن ضرورة القيام بدورها تجاه البيئة التي تعمل فيها من خلال الحفاظ عليها؛ وبهذا برزت وتطورت مفاهيم المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية التي أدخلت إلى عالم الأعمال المبادئ والقيم الاجتماعية والأخلاقية كالعدالة والانصاف، وعدم التحيز تجاه الأفراد والمجموعات.

وانطلاقا مما سبق؛ سنحاول من خلال هذا البحث الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي:

ما المقصود بالمسؤولية الاجتماعية والأخلاقية لمنظمات الأعمال وما هي الخصائص والسلوكيات الواجب توفرها في منظمات الأعمال لتعزيز علاقاتها مع شركائها؟

و للإجابة عن الإشكالية المطروحة تم تقسيم هذه الورقة البحثية إلى المحاور التالية:

- الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية
- أخلاقيات الأعمال على مستوى المنظمات
- أبعاد ومبادئ المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية في منظمات الأعمال

2- الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية

2-1 مفهوم وأبعاد المسؤولية الاجتماعية:

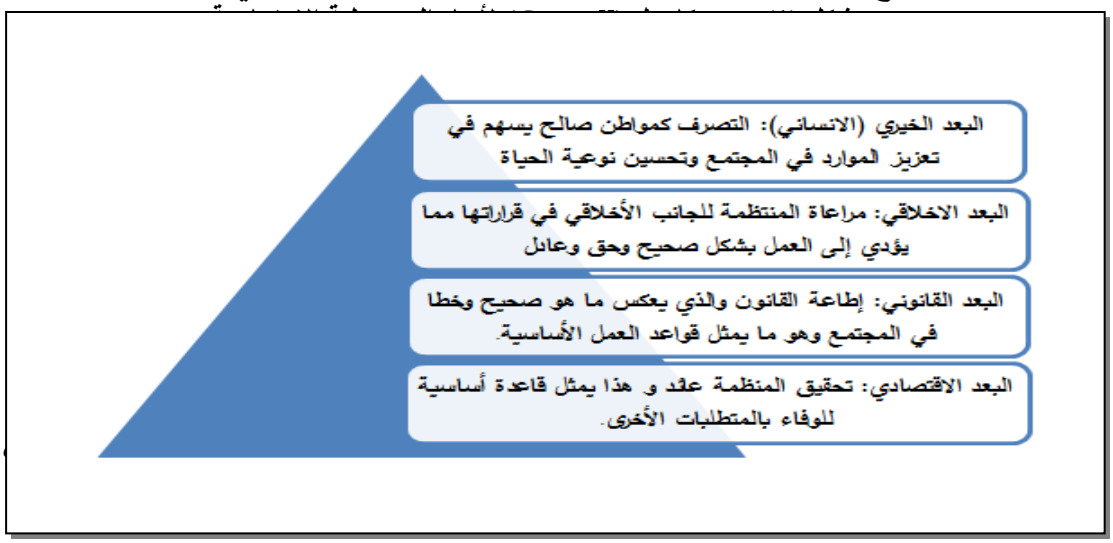
2-1-1 مفهوم المسؤولية الاجتماعية: حتى الوقت الراهن لم يتم الوصول إلى مفهوم المسؤولية الاجتماعية بشكل محدد وقاطع يكسب بموجبه قوة الزامية قانونية وطنية أو دولية، ولا تزال هذه المسؤولية في جوهرها أدبية معنوية أي أنها تستمد قوتها وقبولها وانتشارها من طبيعتها الطوعية الاختيارية، حيث يرى البعض أنها بمثابة تذكير المنظمات بمسؤوليتها وواجباتهم إزاء مجتمعها الذي تنتسب إليه، إذ يرى البعض الأخر أن مقتضى هذه المسؤولية لا تتجاوز مجرد مبادرات اختيارية تقوم به المنظمة صاحبة الشأن بإرادتها المنفردة اتجاه المجتمع، ويرى آخرون أنها صورة من صور الملائمة الاجتماعية الواجبة على المنظمة. فمن بين تلك التعاريف التي تم اختيارها تعريف أكثر شمولية كونه ينظر للمسؤولية الاجتماعية من زاويتين أساسيتين[1]:

- **المسؤولية الاجتماعية من الجانب القانوني:** ينطلق هذا المفهوم أساسا من العلاقة القائمة بين المجتمع والمنظمة ويتمثل مضمونها في أن المنظمة لها عمليات تنفذها وسلوكا تمارسه وهدفا تحققه، وبالتالي لا بد أن يكون لذلك أثاره التي تمتد لتغطي كل المجتمع أيا كانت تلك الأثار.
- **المسؤولية الاجتماعية من الجانب الإنساني** ويقوم على الدور الذي تؤديه المنظمة بصفتها وحدة مستقلة تعمل في المجتمع ومدى مساهمتها فيه، فالعلاقة التي تتكون في بيئة المنظمات هي التي تشكل المجتمع لذا هناك التزامات اجتماعية وإنسانية تقع على مسؤولية المنظمة.

2-1-2 أبعاد المسؤولية الاجتماعية (هرم Carroll للمسؤولية الاجتماعية):

جاءت مساهمة **Carroll** بنقلة نوعية في توسيع مفهوم المسؤولية الاجتماعية حيث ميزت بين أربعة أبعاد رئيسية[2]:

- **البعد الاقتصادي:** حيث تمارس منظمة الأعمال أنشطة اقتصادية لتحقيق الكفاءة والفعالية، وتستخدم الموارد بشكل رشيد لتنتج سلع وخدمات بنوعية راقية، وتوزع العوائد بشكل عادل على عوامل الانتاج المختلفة، وبذلك تكون قد تحملت مسؤولية اقتصادية.
- **البعد القانوني:** حيث يندرج في هذا الاطار الالتزام الواعي والطوعي بالقوانين والتشريعات الحاكمة لمختلف الجوانب في المجتمع سواء كان هذا في الاستثمار أو الأجور أو العمل أو البيئة أو المنافسة أو غيرها.
- **البعد الأخلاقي:** الذي تراعي من خلاله منظمة الأعمال الجانب الأخلاقي في كل قرارتها ومسارها في الصناعة التي تعمل فيها، تجنبا لأي ضرر قد يلحق المجتمع.
- **البعد الخير:** الذي يشمل التبرعات والهبات والمساعدات الاجتماعية الخيرية التي تخدم المجتمع ولا تهدف إلى الربح، كما قد تتبنى المنظمة في هذا الاطار قضية أساسية من قضايا المجتمع وتعمل على دعمها ومتابعتها. ويلخص الشكل التالي هاته الأبعاد:



3-1-2 أهم النظريات الممهدة لتأصيل العلمي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية:

من أهم تلك النظريات نجد:

- **النظرية النيوكلاسيكية نموذج (Sharholder):** وهي" نظرية رافضة لفكرة المسؤولية الاجتماعية أساسها (لا شيء سوى أعلى الأرباح للمالكين) ورائد هذه النظرية الاقتصادي الأمريكي **(Milton Friedman)** الحائز على جائزة نوبل في الاقتصاد والذي يشير إلى أن ممارسة المسؤولية الاجتماعية يكون من خلال القرارات الموجهة لتحسين المردودية والربحية لفائدة المساهمين وأن مبدأ تعظيم قيمة المساهمين هو الهدف الاجتماعي المناسب للمنظمات لأنه يعادل تعظيم الثورة الاجتماعية للمؤسسة."[3]
- **نظرية الوكالة (la théorie de l'agence):** ظهرت هذه النظرية بفضل مساهمة الباحثان **(Michael Jensen et william Meckling)** اللذان

يعتبران "المنظمة سوق حرة وعقد العمل ما هو إلا عقد تجاري والوكالة معناه أن شخصا يستند مصالحه لشخص أخر، كما هو الحال بالنسبة للمنظمة عند قيام المساهمين بإسناد مهام التسيير إلى المدراء."[4]

حيث تفسر هذه النظرية العلاقة بين المسيرين والمساهمين في إطار حوكمة المنظمات كما يمكن أن تشمل هذه النظرية على مجموع أصحاب المصالح المتعاملين مع المنظمة، حيث تستند مسؤوليتها على المسيرين باعتبارهم وكلاء تربطهم علاقات تعاقدية مع فئات عديدة من الجهات الفاعلة (المساهمين، الدائنين، الزبائن، المستهلكين، الموردين، المجتمعات المحلية والمنظمات غير الحكومية...) وحسب هذه النظرية فإن أصحاب المصالح لهم قدرة التأثير على القرارات الاستراتيجية للمسيرين.

- **نظرية أصحاب المصالح (Stakeholers):** يعتبر أصحاب المصالح مجالا من المجالات المهمة التي تمارس فيها المنظمات دورا اجتماعيا وهم الأفراد أو المجموعات التي تتأثر مباشرة بسلوكيات ووجود المنظمة ولهم حصة أو فائدة منها أو من أدائها."[5]

وحسب هذه النظرية تعتبر المنظمة نتيجة لعلاقات مختلفة بين مجموع أصحاب المصالح الذين لا ينحصرون فقط في مجموع المساهمين وإنما مجموع الفاعلين المشمولين بنشاطات وقرارات المنظمة والمسؤولية اتجاه المجتمع تصبح مسؤولية اتجاه أصحاب المصلحة.

4-1-2 نظريات المسؤولية الاجتماعية للمنظمة:

لقد تباينت النظريات المفسرة للدور الاجتماعي للمنظمة من مفكر لأخر ومن مدرسة لأخرى ومن نظرية لأخرى، حيث تم الإجماع على وجود نظريتين، الأولى هي النظرة الكلاسيكية التي ترفض أي فكرة تتعلق بالمسؤولية الاجتماعية والنظرة المعاصرة التي تؤيد وجود المسؤولية الاجتماعية، ونظرا للارتباط الوثيق بين المنظمة والمجتمع فإن هناك ثلاث تيارات تعبر عن هذه العلاقة.

- **التيار الأول (تيار أخلاقيات الأعمال):** يدعو المنظمة للعمل بطريقة مسؤولة اجتماعيا لأن ذلك يعتبر واجبا أخلاقيا، إذ ينسب للمنظمة وضعية أخلاقية قادرة على تميز الجيد من السيئ."[6]
- **التيار الثاني (تيار الأعمال التجارية والمجتمع أو العقد الاجتماعي):** الذي يرى أنه لا توجد حواجز بين المنظمة والمجتمع باعتبارها جزء منه، تجمعهما علاقات لا تقتصر فقط على السوق بل هي علاقات تفاعلية، وولدت ما يسمى بالعقد الاجتماعي بين قطاع العمال والمجتمع حيث توجد رقابة اجتماعية من طرف هذا الأخير تمكنه من معاقبة المؤسسة التي تتجاهل العقد الاجتماعي أي المسؤولية الاجتماعية وتعطيها حصنها في سياستها الاقتصادية والاجتماعية وتفرض عليها تبني قواعد الحماية الاجتماعية من خلال زيادة توحيد مناصب الشغل إن أمكن لها ذلك أو الحفاظ عليها والاستثمار في تكوين الموارد البشرية."[7]

- **التيار الثالث (تيار إدارة المساءلة الاجتماعية أو الادارة الاستراتيجية):** والذي يقترح تزويد المسيرين بوسائل لتحسين كفاءة المنظمة مع الأخذ الاعتبار جميع توقعات الأطراف الفاعلة للمجتمع، إذ أن هذا التيار يقدم نهجا للبيئة التي تعتبر اقتصادية بحتة وإنما اجتماعية سياسية أيضا حيث يوسع نطاق الأطراف الفاعلة وأفاق القرارات.

فالتيارات الثلاثة السابقة لا تتعارض وإنما كل واحد يعزز الأخر حيث تتقاسم فكرة واحدة وهي أن نشاط المنظمة يجب أن ينخرط تحت اطار المصلحة العامة وما هو جيد للمنظمة هو جيد للمجتمع.

2-1-5 مراحل تطور اهتمام منظمات الأعمال بمفهوم المسؤولية الاجتماعية:

لقد مر مفهوم المسؤولية الاجتماعية عامة ولدى منظمات الأعمال خاصة بعدة مراحل يمكن إيجازها فيما يلي:[8]

- **مرحلة إدارة تعظيم الأرباح [1800-1920]:** في هذه المرحلة كانت المسؤولية الأساسية للأعمال هي تعظيم الأرباح والتوجه نحو المصلحة الذاتية الصرفة، واعتبار النقود والثروة أكثر أهمية، ورفع شعار (ما هو جيد لي جيد للبلد).
- **مرحلة إدارة الوصاية من أواخر العشرينات حتى بداية الستينات:** خلال هذه الفترة كانت مسؤولية الأعمال الأساسية هي تحقيق الربح الملائم الذي يحقق المصلحة الذاتية ومصالح الأطراف الأخرى مثل المساهمين والعاملين، فكان اعتبار النقود والثروة مهمة ولكن أيضا الأفراد مهمون، أما الشعار خلال هذه الفترة فهو (ما هو جيد للشركات جيد للبلد).
- **مرحلة إدارة نوعية الحياة للفترة من أواخر الستينات حتى الوقت الحاضر:** خلال هذه المرحلة تقوم المسؤولية الأساسية للأعمال على أن الربح ضروري ولكن الأفراد أهم من النقود، وهذا يحقق المصلحة الخاصة للشركة ومصالح المساهمين والمجتمع ككل والشعار خلال هذه الفترة هو (ما هو جيد للمجتمع هو جيد للبلد).

2-2 أخلاقيات الأعمال على مستوى المنظمات

لقد أشار البعض إلى أن الانتباه نحو أخلاقيات الأعمال يعد من المسائل الحاسمة في إطار ما تشهده البيئة من تغيرات أساسية وما تواجهه منظمات الأعمال التي تهدف إلى الربح والتي لا تهدف إليه من تغيرات وضغوط متسارعة، من هنا برزت مسألة عدم ثبات القيم، فالقيم التي كانت سائدة في الماضي أصبحت اليوم محل تساءل يتعلق بإمكانية تبنيها أو انتهاجها، لذلك فإنه ليس هناك من أخلاقيات واضحة ومرسومة لإرشاد القادة لمعالجة المشكلات المعقدة الناجمة عن تحديد ما هو صحيح وما هو خاطئ في بيئة الأعمال.

2-2-1 مفهوم المسؤولية الأخلاقية للمنظمة:

هناك العديد من التعاريف التي تناولت موضوع المسؤولية الأخلاقية فلا يمكننا الإشارة إليها كلها، حيث يمكن اختيار أحد تلك التعاريف كونها أكثر شمولية، حيث يأخذ مسألة المسؤولية الأخلاقية من العديد من الزوايا:[9]

- **المفهوم النفعي:** هذا المفهوم قائم على مذهب المنفعة ومضمونه أن تحقيق أقصى حد من الخير والنفع لأكبر عدد من الأفراد هو تحقيق السلوك البشري، ومن وراء الالتزام الأخلاقي والسلوكي لمنظمات الأعمال تجاه الغير، أن تقوم بتحقيق نفع لأكبر عدد ممكن للأفراد.
- **مفهوم الحقوق الأخلاقية:** على المنظمة وهي تتخذ قرارتها أن تأخذ بعين الاعتبار المبادئ والحقوق الشخصية والجماعية، والأسرار الخاصة بالأفراد وخصوصياتهم في الاحتفاظ بأسرارهم وغيرها، حيث يمتلك الأفراد ستة حقوق أساسية على المنظمة ويجب عليها مراعاتها في تصرفاتها وقراراتها وهي سمات الحياة والأمن، المصداقية، السرية، الخصوصية، حرية العقيدة، حرية التعبير والملكية الخاصة.
- **مفهوم العدالة:** هذا المدخل يعتمد على تقييم التصرفات والقرارات الادارية من حيث تحقيقها للعدل والانصاف، وعدم التحيز تجاه الأفراد والمجموعات، وتجنب الحكم الاستبدادي في القيادة والعمل على أن يحصل الموظف على الفوائد والمزايا التي تقدمها له المنظمة عن طيب خاطر، والعاملين بالمنظمة يكونوا على استعداد للالتزام بهذه القواعد حتى ولو كانت لا تتماشى مع اختياراتهم.

2-2-2 أسباب اهتمام المنظمات بأخلاقيات الأعمال:

هناك عدة أسباب نلخصها فيما يلي:[10]

- جعل المنظمة أكثر تحسسا عن الكيفية التي يفترض بهم اعتمادها في أداء الأعمال.
- يساعد في التأكد من بذل الجهود المضنية لمعالجة الأزمات والفوضى الناشئة عن تجاوز المعايير الأخلاقية، فضلا عن سعي البرامج الأخلاقية إلى انجاز عدد من المؤشرات الايجابية (تهذيب فرق العمل القوية، تهذيب انتاجها).
- تعد ضمانة للتأكد من السياسات المتبعة في المنظمة هي أخلاقية من جهة وديمومة متابعة الالتزام بالتصرفات الأخلاقية في أوقات الاضطرابات من جهة أخرى.
- تساعد المنظمة في ادارة القيم المقترنة بإدارة الجودة، التخطيط الاستراتيجي، وادارة التوزيع والتي تعد جميعها من الحاجات التي تتطلب اهتماما واسعا في منظمات الأعمال لأنها تقود إلى ما يميز المنظمة عن غيرها في ميدان النشاط التي تمارسه.
- تسهم في تعزيز الصورة العامة للمنظمة لدى الجمهور.
- يقود التطبيق الصحيح لتلك البرامج إلى تحقيق العديد من المنافع بحسب وجهة النظر التي حددتها المنظمة منها نجد:
    - منح الشرعية للأفعال الادارية.
    - تقوية الترابط المنطقي والتوازن في الثقافة التنظيمية.
    - تحسين مستويات الثقة بين الأفراد والجماعات في المنظمة.

- دعم عملية التمسك والثبات بمقاييس جودة المنتجات.
- التمسك بأثر قيم المنظمة ورسالتها في المجتمع.

2-2-3 خصائص المنظمات الأخلاقية:

تمتلك المنظمات الأخلاقية عدة خصائص منها:

- احتفاظها برؤية واضحة عن الاستقامة نحو الجهات الخارجية.
- يتم اقرار وتنفيذ تلك الرؤية من قبل الادارة العليا بمرور الوقت.
- يتم تحديد أنظمة المكافأة في المنظمة طبقا لرؤية الاستقامة في المنظمة.
- يتم تحديد السياسات والممارسات في المنظمة طبقا للرؤية الاستراتيجية فيها.
- تسود المنظمة حالة من الفهم وهي أن القرارات الادارية المهمة تتضمن أبعاد أخلاقية.
- الكل في المنظمة يتوقع أن يمارس عمله في إطار الصراع فيما بين الأفراد الناشئة عن اختلاف القيم التي يحملها المشاركون بوجود المنظمة.

2-1-4 الموصفات الأساسية للمنظمة الأخلاقية:

تتمثل تلك المواصفات في أربعة مبادئ أساسية وهي:

- إنها هادئة في تفاعلها داخليا ومع المشاركون، وإن القاعدة الأساسية لهذا النوع من المنظمات هي القيام بتنفيذ كل ما هو جيد لتلك الأطراف كجزء من الجودة الخاصة التي تمتلكها.
- ترتكز على مسألة جوهرية تتمثل في أن الأخرين ينتفعون منها مثلما تنتفع هي من الآخرين.
- المسؤولية فيها فردية وليست جماعية وتنشأ بتفويض الأفراد للمسؤولية الفردية عن الأعمال التي يقومون بها، وتكمن القاعدة الأساسية لهذا النوع من المنظمات في هذا المجال في شرعية أن الأفراد مسؤولين عن أنفسهم.
- إنها ترى أن أنشطتها تتم في إطار الأغراض المحددة سلفا، وإن هذه الأغراض هي الطريق السليم للعمليات التي يمارسها الأعضاء الذين يمتلكون القيم العالية، كما أن هذه الأغراض تستخدم لتحديد موقع المنظمة في بيئتها فمن خلال الشكل التالي يمكن تلخيص الجوانب الأساسية للمنظمة الأخلاقية.

2-1-5 أسس ومبادئ المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية في منظمات الأعمال

هناك علاقة قوية بين المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، أدت في أكثر الأحيان إلى التداخل والربط بين المفهومين، إذا أن الحديث عن احدهما يرتبط بشكل ضمني أو صريح بالحديث عن الأخر.

2-1-6 التحديات التي أدت إلى بروز مفهوم المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية للمنظمات:

لقد أشارت العديد من الدراسات إلى بروز وتنامي مفهوم المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية جاء نتيجة العديد من التحديات كان أهمها:[11]

- **العولمة:** تعد من أهم القوى الدافعة لتبني المنظمات لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، وأصبحت تركز في حملاتها الترويجية على أنها ترفع شعار المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية، وأصبحت تركز في حملاتها الترويجية على أنها تهتم بحقوق الانسان، وأنها لا تسمح بتشغيل الأطفال، كما أنها تهتم بقضايا البيئة والحفاظ على الموارد الطبيعية.
- **تزايد الضغوط الحكومية والشعبية:** من خلال التشريعات التي تنادي بضرورة حماية المستهلك والعاملين والبيئة، الأمر الذي قد يكلف المنظمة أموالا طائلة إذا ما رغبت في الالتزام بتلك التشريعات وبخلاف ذلك تتعرض للمقاطعة والخروج من السوق بشكل عام.
- **الكوارث والفضائح الأخلاقية:** حيث تعرضت الكثير من المنظمات العالمية لقضايا أخلاقية، مما جعلها تتكبد أموالا طائلة أو خسائر نتيجة المنتجات المعابة.
- **التطورات التكنولوجيا المتسارعة:** والتي صاحبتها تحديات عديدة أمام منظمات الأعمال فرضت عليها ضرورة الالتزام بتطوير المنتجات، وتطوير مهارات العاملين وضرورة الاهتمام بالتغيرات في أذواق المستهلكين وتنمية مهارات متخذي القرار، خاصة في ظل التحول من الاقتصاد الصناعي إلى اقتصاد قائم على معلومات والمعرفة، وزيادة الاهتمام برأس المال البشري بدرجة أكبر من رأس المال المادي، وبالتالي نجد أنه مع تغير بيئة العمل العالمية، فإن متطلبات النجاح والمنافسة تغيرت أيضا، إذ أصبح لزاما على منظمات الأعمال أن تضاعف جهودها وأن تسعى نحو بناء علاقات استراتيجية أكثر عمق مع المستهلكين والعاملين وشركاء العمل ودعاة حماية البيئة والمجتمعات المحلية والمستثمرين، حتى تتمكن من المنافسة والبقاء في السوق.

2-3 مبادئ المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية للمنظمات:

ترتكز المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية للمنظمة على تسعة مبادئ رئيسية نلخصها فيما يلي:[12]

- **الحماية وإعادة الاصلاح البيئي:** يدعو إلى أن تقوم المنظمة على حماية وإعادة اصلاح البيئة والترويج للتنمية المستدامة فيما يتعلق بالمنتجات والعمليات والخدمات والأنشطة الأخرى وإدماج ذلك في العمليات اليومية.
- **القيم والأخلاقيات:** تعمل بموجبه المنظمة على تطوير وانفاذ المواصفات والممارسات الأخلاقية المتعلقة بالتعامل مع أصحاب الحق والمصلحة.
- **المسائلة والمحاسبة:** يستوجب إبداء الرغبة الحقيقية في الكشف عن المعلومات والأنشطة والطرق خلال فترات زمنية لأصحاب الشأن لاتخاذ القرارات.

- **تقوية وتعزيز السلطات:** العمل على الموازنة في الأهداف الاستراتيجية والادارة اليومية بين مصالح المستخدمين والعملاء والمستثمرين والمزودون والمجتمعات المتأثرة وغيرهم من أصحاب الشأن.
- **الأداء المالي والنتائج:** تعمل المنظمة على تعريض المساهمين برأس المال بمعدل عائد تنافسي بينما تحافظ في ذات الوقت على ممتلكات والأصول واستدامة هذه العائدات وأن تكون سياسات المنظمة هادفة إلى تعزيز النمو على المدى الطويل.
- **مواصفات موقع العمل:** أن ترتبط أنشطة المنظمة بإدارة الموارد البشرية لترقية وتطوير القوى العاملة على المستويات الشخصية والمهنية بحسبان أن العاملين يمثلون شركاء قيمين في العمل بما يستوجب احترام حقوقهم في ممارسات عادلة في العمل والأجور التنافسية والمنافع وبيئة عمل أمنة وصديقة وخالية من المضايقات.
- **العلاقات التعاونية:** أن تتسم المنظمة بالعدالة والأمانة مع شركاء العمل وتعمل على ترقية ومتابعة المسؤولية الاجتماعية لهؤلاء الشركاء.
- **المنتجات ذات الجودة والخدمات:** تحدد المنظمة وتستجيب لاحتياجات وحقوق الزبائن والمستهلكين الأخرين وتعمل على تقديم أعلى مستوى للمنتجات وقيمة للخدمات بما في ذلك الالتزام الشديد لإرضاء وسلامة الزبائن.
- **الارتباط المجتمعي:** تعمل المنظمة على تعميق علاقات مقترحة مع المجتمع الذي تتعامل معه تتميز بالحساسية تجاه ثقافة واحتياجات هذا المجتمع، تؤدي المنظمة في هذا الخصوص دورا يتسم بالإيجابية والتعاون والمشاركة حيثما يكون ممكنا في جعل المجتمع المكان الأفضل للحياة وممارسة الأعمال.

4-2 عناصر المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية للمنظمات:

لقد حاول بعض الباحثين تحديد عناصر المسؤولية الاجتماعية في إطارها العام، حيث أن هذه العناصر يمكن أن تغطي مجموعة من الأبعاد للمسؤولية الاجتماعية، كما يمكن أن تكيف حسب طبيعة عمل المنظمة ونشاطها وكذا حسب تأثير أصحاب المصالح، فتلك العناصر يمكن اختصارها في الجدول الموالي:

جدول (1)
عناصر المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية

العنصر	بعض ما يجب أن تدركه المنظمة من دور اجتماعي وأخلاقي تجاهه
المالكون	- تحقيق أكبر الأرباح، تعظيم قيمة السهم، زيادة قيمة المؤسسة، رسم صورة محترمة للمؤسسة في المجتمع، سلامة الموقف القانوني والأخلاقي.
العاملون	- أجور ومرتبات مجزية، فرص ترقية متاحة وجيدة، تدريب وتطوير مستمر، ظروف عمل صحية مناسبة، عدالة وظيفية، مشاركة بالقرارات، خدمات وامتيازات أخرى.
الزبائن	- منتجات بأسعار مناسبة ونوعية جيدة، إعلان صادق وأمين، منتجات أمينة عند الاستعمال، التكفل بالأضرار إذا ما حدثت، التزام أخلاقي بعدم خرق قواعد العمل.
البيئة	- ربط الأداء البيئي برسالة المنظمة، تقليل المخاطر البيئية؛ - وجود مدونات أخلاقية خاصة بالبيئة؛ اشتراك ممثلي البيئة في مجلس الإدارة؛ مكافآت وحوافز للعاملين المتميزين بالأنشطة البيئية؛ - اشتراك ممثلي البيئة في مجلس الإدارة؛ ترشيد استهلاك الطاقة والمياه؛ معالجة المخلفات؛ حماية التنوع البيئي.
المجتمع المحلي	- دعم البنى التحتية؛ احترام العادات والتقاليد وعدم خرق القواعد العامة والسلوك؛ - محاربة الفساد الإداري والرشوة؛ دعم مؤسسات المجتمع المدني؛ دعم المراكز العلمية ومؤسسات التعليم.
الحكومة	- الالتزام بالتشريعات والقوانين الصادرة من الحكومة؛ تسديد الضرائب والرسوم بصدق؛ تعزيز سمعة الدولة في التعامل الخارجي؛ احترام مبدأ تكافؤ الفرص بالتوظيف؛ تعزيز جهود الدولة الصحية خصوصا فيما يتعلق بالأمراض المتوطنة.
الموردون	- استمرار التعامل العادل، أسعار عادلة ومقبولة للمواد.

المصدر: بليزاك عبد الحليم، السعيد بريكة، **العلاقة بين الحوكمة والمسؤولية الاجتماعية ودورها في تحقيق القدرة التنافسية للشركات**، مجلة الاقتصاد الصناعي، 13، ديسمبر 2017، ص ص 103، 104 **(بتصرف).**

كما تم تحديد عناصر المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية في جملة من القيم والمفاهيم والمتمثلة فيما يلي[13]:

- **الاهتمام:** ويقصد به الارتباط العاطفي بالجماعة التي ينتمي إليها الفرد، صغيرة أم كبيرة، ذلك الارتباط الحرص على استمرار تقدمها وتماسكها وبلوغها أهدافها، والخوف من أن تصاب بأي ظرف يؤدي إلى إضعافها أو تفككها.
- **الفهم:** ينقسم إلى شقين الأول فهم الفرد للجماعة والثاني فهم الفرد للمغزى الاجتماعي لأفعاله، ويقصد بالشق الأول فهم الفرد للجماعة، أي فهمه للجماعة في حالتها الحاضرة من ناحية، وفهم لمؤسساتها ومنظماتها وعاداتها وقيمها ووضعا الثقافي وتاريخها، أما الشق الثاني من الفهم وهو فهم الفرد للمغزى الاجتماعي لأفعاله، فالمقصود به أن يدرك الفرد أثار أفعاله وتصرفاته وقراراته على الجماعة، أي يفهم القيمة الاجتماعية لأي فعل أو تصرف اجتماعي يصدر عنه.

- **المشاركة:** يقصد بها اشتراك الفرد مع الأخرين في عمل ما يمليه الاهتمام وما يتطلبه الفهم من أعمال تساعد الجماعة في اشباع حاجاتها، وحل مشكلتها والوصول إلى أهدافها، وتحقيق ماهيتها والمحافظة على استمرارها.

فالمشاركة تتضمن ثلاثة جوانب هي[14]:

- **التقبل:** بمعنى تقبل الفرد للدور أو الأدوار الاجتماعية التي يقوم بها والملائمة له في إطار فهم كامل، بحيث يؤدي هذه الأدوار في ضوء المعايير المحددة لها.
- **التنفيذ:** أي المشاركة المنفذة الفعالة الايجابية والعمل مع الجماعة مسايرا ومنجزا في اهتمام وحرص ما تجمع عليه من سلوك في حدود إمكانات الفرد وقدراته.
- **التقييم:** أي المشاركة التقييمية النافذة المصححة الموجهة.

حيث هناك ترابط وتكامل بين عناصر المسؤولية الاجتماعية (الاهتمام، الفهم، المشاركة) لأن كل منها ينمي الأخر ويدعمه، فالاهتمام يحرك الفرد إلى الفهم ضروري للمشاركة، والمشاركة نفسها تزيد من الاهتمام وتعمق من الفهم، ولا يمكن أن تحقق المسؤولية الاجتماعية عند الفرد إلا بتوفر عناصرها الثلاثة.

2-5 أركان المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية:

تمثل أركان المسؤولية الاجتماعية البنية المتحركة الفاعلة المؤثرة، حيث تم تحديد تلك الأركان في ثلاث عناصر أساسية وهي:

- **الرعاية:** وهي " موزعة بين الجماعات بلا استثناء لكل عضو من أعضائها نصيبه منها مهما كان وضعه الاجتماعي، وإذا كانت المساواة في إعطاء الحقوق تكريما للإنسان فإن المساواة في المسؤولية تكريم أكبر لأن الاضطلاع بالمسؤولية وتحمل تبعاتها قدرة أعلى من أخذ الحقوق[15] ."
- **الهداية:** حيث أنها "مسؤولة ونصح واصرار عليها وهي مسؤولية نهي عن المنكر وأمر بالمعروف والأخذ على أيدي المفسدين الذين يضرون الجماعة[16]."
- **الاتقان:** تتجلى مسؤولية الاتقان في أنه " إذا عمل أحدنا عملا أن يتقنه وأن يحسنه في كافة أنشطة الحياة، عملا وتعلما وتعليما ويتطلب الاتقان النظام والانتظام وبذل أقصى جهد ممكن[17] ."

2-6 السلوكيات الأربعة لمنظمة الأعمال تجاه مسؤوليتها الاجتماعية والأخلاقية:

هناك أربعة معاني للمسؤولية الاجتماعية، تصور هذا المفهوم كخط على أحد طرفيه يقع مفهوم الالتزام الاجتماعي والذي يعني سلوك المنظمة الذي يعني السلوك الذي ترغب في بلوغه المجموعات ذات المصلحة المباشرة في عمل المنظمة، الطرف الذي يليه وهو الاستجابة والذي يعكس أنماط التصرفات التنظيمية التي تستند إلى المبادرة والوقاية والمشاركة الفعالة في القضايا والاهتمامات الاجتماعية وفي أقصى طرف الخط يقع المعنى الرابع وهو الاعتراض الاجتماعي.

2-6-1 المسؤولية الاجتماعية كالتزام اجتماعي: تمتلك المنظمة سلوكا اجتماعيا مسؤولا عندما تسعى الى تحقيق أهدافها الربحية وغير الربحية في إطار القيود التي فرضها المجتمع، ونظرا لأن المجتمع يدعم منظمات الأعمال من خلال السماح لها بالتواجد، فان هذه الأخيرة تتعهد بالالتزام بدفع مقابل هذا الدعم من خلال تحقيق الربحية، وبذلك فان السلوك المشروع لتحقيق الربحية هو سلوك اجتماعي، في حين السلوكيات غير القانونية وغير المشروعة هي سلوكيات غير مسؤولة اجتماعيا، ويقدم مؤيدو هذا المفهوم أربع مبررات وهي[18]:

- المنظمات مسؤولة أمام حملة الأسهم والملاك، فعليها حماية مصالحهم بتحقيق الربح.
- يجب أن تحدد الأنشطة التي تعكس المسؤولية الاجتماعية في ضوء القانوني والسياسة العامة، والسلطات العمومية هي التي تحدد طبيعة التحسينات الاجتماعية وتقييم استفادة المجتمع منها.
- إذا قامت الادارة بصرف الأرباح على الأنشطة الاجتماعية، فهذا يعني إساءة استخدام سلطتها لأن ذلك يحرم جملة الأسهم حقوقهم في الأرباح وانفاقها بدلا من ذلك على الأنشطة الاجتماعية.
- قد تتسبب التكلفة المالية للأنشطة الاجتماعية في ارتفاع الأسعار فيتحمل المستهلك ذلك.

2-6-2 المسؤولية الاجتماعية كرد فعل اجتماعي: وفقا لهذا النمط فان المنظمات تتأثر بالمناخ الاجتماعي السائد وقوي الضغط الاجتماعي، فلا يكفي أن تقدم السلع والخدمات ضمن مسؤولياتهم في تحقيق الربح لصالح حملة الأسهم، أو العمل في ظل القانون الذي يمثل الحد الأدنى المقبول اجتماعيا، إنما هي مسؤولة عن الاستجابة والمشاركة الطوعية في معالجة المشكلات الناجمة عن أنشطتها، لكي لا تكون المنظمة مسؤولة اجتماعيا، فهي إذن تتجاوز الحد الأدنى القانوني إلى ما هو مطلوب اجتماعيا كرد فعل لضغوط الجماعة المحلية وأصحاب المصالح من غير حملة الأسهم.

2-6-3 المسؤولية الاجتماعية كاستجابة اجتماعية: يرتكز مفهوم المسؤولية الاجتماعية في النمطين السابقين على اعتبارها نشاط علاجي لإزالة الأنشطة غير المقبولة قانونا (الالتزام الاجتماعي) والقيام بردود الفعل الضرورية كما تفرضها جماعات الضغط وأصحاب المصلحة المباشرة من غير حملة الأسهم (رد الفعل الاجتماعي) لكن هذا النمط الحديث للمسؤولية الاجتماعية يجعل المنظمات ذات حس اجتماعي توقعي وقائي من خلال الاستجابة الايجابية الطوعية للمشاركة في معالجة المشكلات الاجتماعية، سواء نجمت هذه المشكلات عن المنظمة أولا، ومن المتوقع أن يشهد هذا الاتجاه الايجابي تطور متزايدا في الفترة القادمة.

2-6-4 الاعتراض الاجتماعي: وهو المعنى السلبي للمسؤولية الاجتماعية والذي يعنى أن المنظمة تبذل أدنى حد ممكن لحل المشكلات الاجتماعية والبيئية فعندما يعبرون الخط القانوني أو الأخلاقي الذي يفصل بين الممارسات المقبولة وغير المقبولة فان استجابتهم تتمثل في إنكار أو تغطية تصرفاتهم.

7-2 علاقة المسؤولية الاجتماعية بالمسؤولية الأخلاقية:

المسؤولية الاجتماعية تتكون من شقين، الأول يتمثل في البعد الرسمي والمفروض بقوة القانون، وهذا لا يمكن تجاهله لأن المنظمة ستعرض نفسها لمساءلة قانونية تكلفها الكثير، أما الشق الثاني فهو بعد أخلاقي يتمثل بالالتزام والمبادرات الطوعية في الجانب الاجتماعي وهذه تعبر عن نزعات أخلاقية تتجاوز جانب الالتزام بما يفرضه القانون، وفي هذا الاطار فإنه ليس هناك اتفاق نظري بوجود منظمات غير ملتزمة أخلاقيا تتابع باهتمام كبير والتزام عال بجوانب المسؤولية الاجتماعية رغم أن هذا الأمر موجود في واقع الحياة العملية، لكن هذا الوجود هو وجود عابر ومؤقت وتبرره المنظمة بعدم وضوح الرؤية الأخلاقية في بعض من قراراتها وسلوكياتها الإدارية، ومن جهة أخرى لا بد من التفكير في مشروعية الربح، بمعنى أن يكون تمويل الأنشطة الاجتماعية من أرباح أو تمويل مشروع مقبول أخلاقيا وقانونيا ودينيا.

3- الخـاتمـة :

حاولنا من خلال هذا البحث التعرف على مفهوم المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية، ولقد استخلصنا جملة من النتائج نلخصها فيما يلي:

المسؤولية الاجتماعية هي التزام أخلاقي بين منظمات الأعمال ومختلف المتعاملين معها، سواء كانوا عملاء، مساهمين، أو عمال، حيث تسعى المنظمة من خلاله إلى تقوية الروابط بينها وبين المجتمع الذي تنشط فيه. وتتضمن المسؤولية الاجتماعية جانبين مترابطين ومتكاملين؛ يتمثل الأول يتمثل في البعد الرسمي والمفروض بقوة القانون، أما الجانب الثاني فهو بعد أخلاقي يتمثل بالالتزام والمبادرات الطوعية في الجانب الاجتماعي وهذه تعبر عن نزعات أخلاقية تتجاوز جانب الالتزام بما يفرضه القانون.

فمفهوم المسؤولية الاجتماعية جاء ليعزز دور المنظمات ويغير نظرتها الضيقة لمصلحتها الذاتية على حساب المجتمع الذي تعمل فيه، لتتحمل المسؤولية الناجمة عن النشاطات التي تقوم بها على البيئة. وقد زاد اهتمام المنظمات بمسؤوليتها الاجتماعية والأخلاقية نتيجة لزيادة الضغوط وتنامي الوعي الاجتماعي والبيئي من جهة، ولما لها من أثر على تحسين سمعتها وصورتها والذي ينعكس بدوره على نجاحها وتحسين أدائها المستقبلي ومساهمتها في تحقيق التنمية المستدامة. ولتحقيق ذلك على منظمات الأعمال أن تتبنى مبادئ وقيم المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية في جميع قراراتها وأنشطتها المختلفة.

الهوامش والمراجع:

[1] عياض، محمد عادل، 2005، ***المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة، مدخل لمساهمة منظمات الأعمال في الاقتصاد التضامني***، ملتقى الاقتصاد التضامني، جامعة تلمسان، 02/12، ص 258.

[2] الخفاجي، نعمة عباس و الغالبي، طاهر محسن، ***قراءات في الفكر الاداري المعاصر***، دار اليازوري العلمية (بحوث ودراسات)، 2006، ص، ص127-128.

[3] زيارة، فريد فهمي، ***منظمات الأعمال: مدخل معاصر***، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2009، ص 266.

[4] بورحلة، علال، ***تحليل المنظمات***، مكتبة الرشاد للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2006، ص 80.

[5] طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، ***الإدارة والأعمال***، دار وائل للنشر والتوزيع، 2007.

[6] Michel capron, « ***L'économie éthique privée :la responsabilité des Entreprise à l'épreuve de l'humanisation de la mondialisation*** », programme Inter discipline éthique de l'économie, N07, Université de Paris 12,saint dénis, P11.

[7] تقرير العقد الاقتصادي والاجتماعي بالجزائر، 2006.

[8] نجم، عبود نجم، ***أخلاقيات علم الادارة في عالم متغير***، بدون طبعة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية (بحوث ودراسات)، 2006، ص، ص127-128.

[9] زروقي، يحي، **أخلاقيات الأعمال والفساد الاداري للموظف العام دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية تلمسان**، أطروحة الدكتوراه، تخصص تسيير، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، 2017/2016، ص 42.

[10] http://www.managementhelp.org/ethies/ethxdge.htm 17 :07 16/08/2019

[11] الحمدي، فؤاد حسين محمد ، **الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وانعكاساتها على رضا المستهلك**، أطروحة دكتوراه، الجامعة المستنصرية، بغداد، 2004/2003، ص ص35-36.

[12] عريوة، محاد، **دور الأداء المتوازن في قياس وتقييم الأداء المستدام بالمؤسسات المتوسطة للصناعات الغذائية**، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2011، ص ص 55-56.

[13] عبد القادر، ميسون محمد، **التفكير الأخلاقي وعلاقته بالمسؤولية الاجتماعية وبعض التغيرات**، رسالة ماجستير، كلية التربية وعلم النفس، الجامعة الاسلامية، غزة، 2009.

[14] بن الشيخ، عياش، **المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بسلوك المخاطرة لدى السائقين-دراسة ميدانية على عينة من السائقين بالجزائر العاصمة**، رسالة ماجستير، قسم علم النفس، جامعة الجزائر، 2008/2007، ص 46.

[15] جميل، محمد قاسم، **فعالية برامج ارشادي لتنمية المسؤولية الاجتماعية لدى طلاب المرحلة الثانوية**، رسالة ماجستير، قسم علم النفس، الجامعة الاسلامية، غزة، 2008/2007، ص 21.

[16] محمد ، حسام الدين، **المسؤولية الاجتماعية للصحافة**، الدار المصرية اللبنانية ، القاهرة، 2003، ص27.

[17] جميل ، محمد قاسم، مرجع سبق ذكره، ص21.

[18] نجم، عبود نجم، **أخلاقيات الادارة ومسؤولية الأعمال**، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص 201.

[19]بلقايد، محمد جواد و سعيداني، محمد، أشكال المسؤولية الاجتماعية الممارسة على المورد البشري في الشركات -دراسة حالة ثلاث شركات عربية، ***مجلة اقتصاديات المال والأعمال***، العدد السادس، جوان، 2018، ص497.

[20]بليزاك، عبد الحليم و بريكة، السعيد، العلاقة بين الحوكمة والمسؤولية الاجتماعية ودورها في تحقيق القدرة التنافسية للشركات، ***مجلة الاقتصاد الصناعي***، 13، ديسمبر 2017، ص ص 103، 104.