المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات العمل دراسة مفاهيمية

Social responsibility and work ethics, a conceptual study

د.سالم يعقوب[1]* ط.د قواسمية العلمي[2]

[1] جامعة الوادي (الجزائر) yakoub.salem@yahoo.com

[2]جامعة الوادي (الجزائر) elgouasmia20@gmail.com

تاريخ الاستقبال: 2021/07/25؛ **تاريخ القبول**: 2021/09/26؛ **تاريخ النشر**: 2021/09/30

ملخص: تعتبر المسؤولية الاجتماعية احد الأهداف التي يسعى الأفراد و كذلك المنظمات الى محاولة تحقيقها ، نظرا للدور الكبير الذي تلعبه المسؤولية الاجتماعية سواء بالنسبة للأفراد او المنظمة او المجتمع ، حيث ان المسؤولية الاجتماعية ينظر إليها على أنها الالتزام الأخلاقي و التصرف المسؤول اتجاه أصحاب المصلحة ومن أهم الأطراف المستفيدة من برامج المسؤولية الاجتماعية نجد كل من الأفراد و المنظمات و المجتمع ، و نلاحظ بأنه حتى تتحقق المسؤولية الاجتماعية لابد على الأفراد و المنظمات من الاستنجاد و العمل بسلوك أخلاقي أثناء مزاولة المهام ، أي لابد عليهم من العمل وفق أخلاقيات الأعمال ، هذه الأخيرة التي لها أهمية كبيرة في زيادة كفاءة أداء العاملين وزيادة أداء المنظمة و سنتطرق في هذا المقال الى ماهية المسؤولية الاجتماعية من خلال تناول مفهوم المسؤولية الاجتماعية و الجذور التاريخية لها ، بالإضافة الى أهمية المسؤولية الاجتماعية و عناصرها و أهم أبعادها و أهم معايير قياس المسؤولية الاجتماعية و تناولنا في ختام هذا الجانب الاختلال الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية ،كما تطرقنا أيضا الى ماهية أخلاقيات الأعمال من خلال التطرق الى مفهومها و أهميتها و مصادرها و ماهي أهم مداخل أخلاقيات الأعمال ، ومن ثما تطرقنا في نهاية هذا الجانب الى نوعية العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال

الكلمات المفتاحية : المسؤولية الاجتماعية ، الاختلاق ، أخلاقيات الأعمال

Abstract:

Social responsibility is one of the goals that individuals as well as organizations strive to achieve , given the great role that social responsibility plays , whether for individuals organization or society , as social responsibility is seen as a moral obligation and responsible behavior towards stakeholders and one of the most important beneficiaries Among the social responsibility programs we find both individuals ,organizations and society ,and we note that in order for social responsibility to be achieved , individuals and organizations must seek help and work with ethical behavior during the performance of tasks , that is , they must work according to business ethics , the latter of which is of great importance in increasing the efficiency of the performance of employees and increasing the performance of the organization .

In this article , we will discuss what social responsibility by addressing the concept of social responsibility and its historical roots , in addition to the importance of social responsibility and its elements and the most important dimensions and the most important dimensions and the most important criteria for measuring social responsibility , and at the conclusion of this aspect we dealt with the moral imbalance of social responsibility , and we also touched on the nature of business ethics by addressing its concept and their importance and sources and what are the most important entrances to business ethics , and then we touched at the quality of the relationship between social responsibility and business ethics.

Keywords : social responsibility , ethics , business ethics

.

* المؤلف المرسل.

I- تمهيد:

تعد المسؤولية الاجتماعية هدف تسعى كافة الأطراف الى تحقيقه و ذلك بإتباع أفضل الطرق المناسبة الى تحقيقها ، ومن بين هذه الطرق نجد الاهتمام و العمل بأخلاقيات الأعمال ، هذه الأخيرة التي أصبحت موضوع يحظي باهتمام العديد من الباحثين نظرا للأهمية الكبيرة التي تلعبها سواء بالنسبة للعاملين او المنظمة او المجتمع ، ومن هذا المنطلق حاولنا في دراستنا هذه التطرق الى هذا الموضوع من خلال طرح التساؤلات التالية :

1\ ماهو المقصود بالمسؤولية الاجتماعية ؟

2\ ماذا نعني بمصطلح أخلاقيات الأعمال ؟

3\ هل توجد علاقة بين المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال ؟ وماهو نوع هذه العلاقة إن وجدت ؟

و قد هدفت هذه الدراسة الى الأهداف التالية :

1\ محاولة معرفة ماهية المسؤولية الاجتماعية .

2\ محاولة الكشف عن ماهية أخلاقيات الأعمال

3\ معرفة هل توجد هناك علاقة بين المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال

4\ معرفة نوعية العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال إن وجدت .

اولا : المسؤولية الاجتماعية :

1\ مفهوم المسؤولية الاجتماعية

: شهد مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات تغيرات جوهرية على مر الزمن، ولا يزال يتطور مع تطور المجتمع وتوقعاته. والقاسم المشترك بين أكثر التعاريف هي أن المسؤولية الاجتماعية مفهوم تدرج بموجبه المؤسسات الشواغل الاجتماعية والبيئية في السياسات والأنشطة الخاصة بأعمالها التجارية قصد تحسين أثرها في المجتمع .وفي ما يلي أمثلة لبعض التعاريف :

-عرف البنك الدولي للمسؤولية الاجتماعية لرجال الأعمال على أنها : التزام أصحاب المؤسسات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع المجتمع المحلي بهدف تحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم الاقتصاد ويخدم التنمية في آن واحد كما أن الدور التنموي الذي يقوم به القطاع الخاص يجب أن يكون مبادرة داخلية وقوة دفع ذاتية من داخل صناع القرار في المؤسسة (**فرحان،2010، ص 37**).

-كما عرفت الغرفة التجارية العالمية المسؤولية الاجتماعية على أنها : جميع المحاولات التي تساهم بها المؤسسة لتحقيق تنمية بسبب اعتبارات أخلاقية واجتماعية، وبالتالي فإن المسؤولية الاجتماعية تعتمد على مبادرات رجال الأعمال دون وجود إجراءات ملزمة قانونيا، ولذلك فإن المسؤولية الاجتماعية تتحقق من خلال الإقناع والتعليم.

-كما تعرفها منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية: على أنها التزام المؤسسة بالمساهمة في التنمية الاقتصادية، مع الحفاظ على البيئة والعمل مع العمال وعائلاتهم والمجتمع بشكل عام بهدف تحسين جودة الحياة لجميع هذه الأطراف.(**فرحان،2010، ص 38**).

بالإضافة إلى عدة اجتهادات هادفة لتعريف المسؤولية الاجتماعية منها:

عرف دوركر DURKER المسؤولية الاجتماعية على أنها: التزام المنشأة اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه . (**ضيافي،2010،ص21**).

أشار هولمز HOLMES إلى أن المسؤولية الاجتماعية "ما هي إلا التزام المنشأة اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه عن طريق المساهمة بمجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية مثل محاربة الفقر، تحسين الخدمة ومكافحة التلوث وخلق فرص عمل وحل مشكلة الإسكان والمواصلات وغيرها" **(فرحان، مرجع سابق، ص 39)**.

.باختصار يمكننا أن نتبنى من خلال ما سبق التعريف الإجرائي التالي :المسؤولية الاجتماعية هي الالتزام الأخلاقي والتصرف المسؤول تجاه أصحاب المصلحة ومن أهم الأطراف المستفيدة من برامج المسؤولية الاجتماعية نجد كلا من المجتمع والبيئة

II – الجذور التاريخية لمفهوم المسؤولية الاجتماعية :

نشأت فكرة المسؤولية الاجتماعية كنتيجة لمشكلات كثيرة وأزمات عديدة عرفتها منظمات الأعمال، ارتبطت أساسا بنظرة المنظمة لمصلحتها الذاتية على حساب مصلحة المجتمع الذي تنشط فيه، هذا بالموازاة مع ظهور ظروف جديدة ووعيا اجتماعيا وبيئيا جديدا ومفاهيم حديثة، تقوم في مجملها على مفهوم العطاء الاجتماعي الذي تطور بنمو احتياجات المجتمع ومدى تبني منظمات الأعمال لهذا الاتجاه الجديد عبر مراحل زمنية مختلفة، بدءا بظهور مسؤولية المؤسسة تجاه المجتمع، ثم مختلف، النظريات العلمية التي تطرقت لهذا الموضوع و أخيرا مصطلح المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال .ظهرت فكرة المسؤولية الاجتماعية عقب الثورة الصناعية وارتبط نشوؤها بقيام المشاريع الصناعية وما عاشته المنظمات في تلك الفترة من تقدم بفضل مختلف الاختراعات العلمية التي ساهمت بشكل كبير في تحقيق الهدف الأسمى للمنظمة المتمثل في تعظيم الأرباح، مستنزفة بذلك كل الموارد المتاحة طبيعية وبشرية حيث تم تشغيل الأطفال والنساء لساعات طويلة وفي ظروف عمل قاسية وأجور متدنية، مفترضة أن مسؤولية المنظمة تنحصر في إنتاج سلع وخدمات مفيدة للمجتمع فقط والتي من خلالها تحقق عوائد للمالكين .وقد ظلت هذه النظرة قائمة خلال القرن 19 والربع الأول من القرن 20 ،لكن مع تضخم حجم منظمات الأعمال وما رافق ذلك من أزمات اقتصادية واستغلال للأيدي العاملة وتدني الأجور وظهور التكتلات النقابية، برزت مرحلة جديدة كان من خلالها الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية الداخلية من جهة كمرحلة أولى ،تأمين السلامة والأمن في مكان العمل، تقليص ساعات العمل، الرعاية الصحية ...ثم المسؤولية الخارجية فيما بعد، الأمر الذي أدى بالضرورة إلى اتجاه المنظمات نحو الاهتمام المتزايد بالمسؤولية الاجتماعية الخارجية المرتبطة بالبيئة، الزبائن، المنافسين، الحكومة، الموردين... في هذا الصدد أشار "هنري جانت" إلى أن جمهور المواطنين يكونون على استعداد لخلق أجواء التعارض والتضاد، إذا أهملت إدارة الأعمال مسؤوليتها الاجتماعية تجاههم .مع تجاوز النظرة الضيقة للمنظمات الميكانيكية وبروز اتجاه جديد يدعو إلى توسيع مفهوم المسؤولية الاجتماعية وتبني هذه الفكرة، أصبحت منظمات الأعمال أكثر استيعابا للبيئة ومتغيراتها، وبذلك ظهرت مرحلة سميت بنوعية الحياة للفرد، مع محاولة عرض المزيد من السلع و الخدمات بما يتناسب مع الارتقاء النوعي الحاصل في مستوى الحياة التي يعيشها الأفراد، وبانتشار الوعي الاجتماعي في إطار المحيط الاقتصادي وبالتتابع المنطقي للتطور الحاصل لمفهوم المسؤولية الاجتماعية أصبح من الضروري إدماج فكرة المسؤولية الاجتماعية في السياسية العامة للمنظمة، ومن الملاحظ أن في مرحلة الاقتصاد المعرفي وثورة المعلومات أصبحت أغلب المنظمات الغربية تمتلك مدونات أخلاقية تؤطر النظرة الاجتماعية وجوانب تبنيها اتجاه مختلف أصحاب المصالح.(**الحمدي،2003، ص 40**).

III–أهمية المسؤولية الاجتماعية :

هنالك وجهات نظر متعارضة حول تبني الشركات لمزيد من الدور الاجتماعي، وعلى العموم هناك اتفاق عام بكون المسؤولية الاجتماعية بحدود معينة تمثل عملية مهمة و مفيدة للمؤسسات في علاقاتها مع مجتمعاتنا لمواجهة الانتقادات والضغوط المفروضة عليها، ومن شأن الوفاء بالمسؤولية الاجتماعية تحقيق عدة مزايا بالنسبة للمجتمع والدولة والمؤسسة وأهمها :

3\1- بالنسبة للمؤسسة :

-تحسين صورة المؤسسة في المجتمع و خاصة لدى العملاء و العمال و خاصة إذا اعتبرنا أن المسؤولية تمثل مبادرات طوعية للمؤسسة اتجاه أطراف مباشرة أو غير مباشرة من وجود المؤسسة

-من شأن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تحسين مناخ ،كما تؤدي إلى بعث روح التعاون -و الترابط بين مختلف الأطراف

-تمثل المسؤولية الاجتماعية تجاوبا فعالا مع التغيرات الحاصلة في حاجات المجتمع ،كما أن هناك فوائد أخرى تتمثل في المردود المادي و الأداء المتطور من جراء تبني هذه المسؤولية

3\2- بالنسبة للمجتمع :

-الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفر نوع من العدالة و سيادة مبدأ تكافؤ الفرص وهو جوهر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة .

-تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمجتمع

-ازدياد الوعي بأهمية الاندماج التام بين المؤسسات ومختلف الفئات ذات المصالح. الارتقاء بالتنمية انطلاقا من زيادة التثقيف والوعي الاجتماعي لدى الأفراد، وهذا يساهم بالاستقرار السياسي والشعور بالعدالة الاجتماعية .

3\3- بالنسبة للدولة :

-تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل أداء مهامها وخدماتها الصحية والتعليمية والثقافية والاجتماعية الأخرى

-يؤدي الالتزام بالمسؤولية البيئية إلى تعظيم عوائد الدولة، بسبب وعي المؤسسات بأهمية المساهمة العادلة والصحيحة في تحمل التكاليف الاجتماعية .

-المساهمة في التطور التكنولوجي والقضاء على البطالة وغيرها من الآلات التي تجد الدولة الحديثة نفسها غير قادرة على القيام بأعبائها جميعا، بعيدا عن تحمل المؤسسات الاقتصادية الخاصة ودورها في هذا الإطار(**سهام،2018، ص13**).

4\ عناصر المسؤولية الاجتماعية

تتكوّن المسؤولية الاجتماعية من عناصر مترابطة ينمّي كل منها الآخر ويدعمه ويقوّيه ويتكامل معه، وهذه العناصر هي: الاهتمام والفهم، والمشاركة.

4\1 الاهتمام

ويتضمن الارتباط العاطفي بالجماعة وحرص الفرد على سلامتها وتماسكها واستمرارها وتحقيق أهدافها. وللاهتمام مستويات منها: الانفعال مع الجماعة، حيث يساير الفرد وبصورة آلية حالتها الانفعالية لمجرّد أنه يعتبر نفسه في قلب المسؤولية فيتعاون ويتفاعل بحماس تلقائياً مع الجماعة ويرى أن مسايرته لها موضوعية ومنطقية. أما الانفعال بالجماعة، فيحدث بصورة إرادية حيث يأتي تضامنه مع الجماعة بناء على قناعة ذاتية منه، فيجعل أهدافها محور اهتماماته ويتفاعل معها بصدق وشفافية... والتوحّد مع الجماعة، هو شعور الفرد بالوحدة المصيرية معها، والتأثر بها لدرجة أنه يرى في خَيْرها خَيْره وكأنها امتداد لنفسه، يسعى من أجل مصلحتها ويبذل كل جهده من أجل إعلاء مكانتها ويشعر بالفوز إن فازت أو بالأمن كلما خيّم عليها الأمن؛ والوطنية هي من أوضح نماذج التوحّد مع المجتمع. ويندرج الانتماء المتعقل في مستويات الاهتمام أيضاً، حيث تملأ الجماعة عقل الفرد ووجدانه وتصبح موضوع اهتمامه وتأمله، ويلتقي معها في تقارب فكري، ويغامر في سبيل الدفاع عن طموحاتها وأهدافها، وفي ذلك أحد أبعاد القوة لضمان التماسك والتكافل الجماعي.

2\4 الفهم

ويتضمن فهم الفرد للجماعة والقوى النفسية المؤثرة في أعضائها، وفهمه لدوافع السلوك الذي تنتهجه خدمة لأهدافها، وأيضاً، استيعابه للأسباب التي جعلته يتبنّى مواقفها... إن الفهم الصحيح يدعم مشاركة الفرد في القيام بمسؤولياته وهو أيضاً يشترط الالتزام بأخلاقيات المجتمع ومسايرة المعايير والاهتمامات الإجتماعية ومقاومة الضغوط وتنسيق الجهد الشخصي التعاوني، كما يشمل التقارب الفكري والمساهمة في المناقشة المتعقّلة وتحديد النقاط التي يجب اعتمادها للوصول الى الغاية التي تخدم المصلحة العامة... التعاطي العقلاني يجعلنا نواجه الأزمات مواجهة مسؤولة، وحين يكون استعدادنا لتحمل المسؤولية الإجتماعية معتمداً على القوى الذاتية (العقل والعاطفة والتكامل) و النفسية الخاصة به واتي حتما ستقوم بإعطاء نتائج مفيدة سواء للفرد او الجماعة و بالتي خدمة المصلحة العامة قبل كل شيء والفهم يعني إدراك الفرد للظروف المحيطة بالجماعة، ماضيها وحاضرها وقيمها واتجاهاتها، والأدوار المختلفة فيها. كما يقتضي تقدير المصلحة العامة والدفاع عن الوطن والعمل على رفع الوطن و المصلحة العامة و الخاصة وازدهاره.

3\4 المشاركة :

المشاركة مسؤولية وهي الأرضية الأساسية لحياة اجتماعية مشرقة مستقرة. تُظهر المشاركة قدر الفرد وقدرته على القيام بواجباته وتحمّل مسؤولياته بضمير حي وروحية صافية، وإرادة ثابتة، والمقصود هنا مشاركة الفرد في أعمالٍ تساعد في تحقيق الهدف الاجتماعي حين يكون مؤهلاً اجتماعيا لذلك، ولها ثلاثة جوانب: أولها، التقبل، أي تقبّل الفرد للدور أو الأدوار الاجتماعية التي يقوم بها والملائمة له في إطار ممارسة سليمة. وثانيها، التنفيذ، حيث ينفذ الفرد العمل وينجزه باهتمام وحرص ليحصل على النتيجة التي ترضيه وترضي الآخرين وتخدم الهدف ،وثالث هذه الجوانب التي تدخل في عملية مشاركة الأفراد في أعمال تساعد على تحقيق الهدف هي عملية التقييم ولهما أهمية. وتلعب الثقافة دوراً في مجال المشاركة الإجتماعية، فالثقافة هي همزة الوصل بين الفرد والواقع الاجتماعي. منها نتعلّم أصول العلاقات الإنسانية ونستدلّ على سبل التعايش الإنساني والاجتماعي السليم.(**سهام،2018، ص 14**).

5 –معايير قياس المسؤولية الإجتماعية :

هناك أربعة معايير أساسية يتم من خلالها تقييم المسؤولية الإجتماعية :

معيار الأداء الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة :

و يشمل جميع تكاليف الأداء بخلاف الأجر الأساسي الذي تقدمه المؤسسة للعاملين فيها بغض النظر عن مواقعهم التنظيمية أو نوع أو طبيعة أعمالهم انتماء العاملين و تقوم المؤسسة بالالتزام بتوفير كافة العوامل اللازمة لخلق و تعميق حالة الولاء و كالاهتمام بحالتهم الصحية و تدريبهم وتحسين وضعهم الثقافي و الاهتمام بمستقبلهم عند انتهاء فترة خدماتهم وما إلى ذلك .

معيار الأداء الاجتماعي لحماية البيئة:

و يشمل كافة تكاليف الأداء الاجتماعي المضحى بها لحماية أفراد المجتمع المحيط الذي تعمل المؤسسة داخل نطاقه الجغرافي حيث تحاول جاهدة رد الأضرار عن البيئة المحيطة و المتولدة من أنشطتها الصناعية، وهذه تشمل على تكاليف حماية تلوث الهواء والبيئة البحرية والمزروعات والأعشاب الطبيعية وتلوث المياه و ما إلى ذلك .

معيار الأداء الاجتماعي للمجتمع :

و يتضمن كافة تكاليف الأداء التي تهدف إلى إسهامات المؤسسة في خدمة المجتمع مشتملة بذلك على التبرعات و المساهمات للمؤسسات التعليمية والثقافية والرياضية و الخيرية ثم تكاليف الإسهامات في برامج التعليم و التدريب الاجتماعي و مشاريع التوعية الإجتماعية .

معيار الأداء الاجتماعي لتطوير الإنتاج :

و تشمل كافة تكاليف الأداء التي تنصب في خدمة المستهلكين حيث تتضمن تكاليف الرقابة على جودة الإنتاج وتكاليف البحث و التطوير ثم تكاليف ضمانات المتابعة ما بعد البيع وتدريب وتطوير العاملين و غيرها من الخدمات التي تحقق حالة الرضا عن المنافع المتأتية من المنتجات و الخدمات المقدمة إلى المستهلكين.(**فريدة،2011،ص ص 8–9**).

6- أبعاد المسؤولية الاجتماعية :

تتمثل أبعاد المسؤولية في أربعة 04 أبعاد و هي كما يلي :

1\ المسؤولية الاقتصادية :

أي العمل بكفاءة و فعالية لتحقيق الأرباح و التي تعتبر المسؤولية الأولى للمؤسسات من خلال تقديم سلع و خدمات مطلوبة و مرغوبة من طرف الزبائن ، و ترقية الأداء و تحسين وضعها التنافسي ، و تعتبر القاعدة التي تستند عليها باقي المسؤوليات

2\ المسؤولية القانونية :

أي احترام القوانين و جعلها قاعدة العمل الأساسية ، مثل قوانين حماية العاملين و المستهلك و المنافسة و التجارة و الحماية البيئية ..، و يرى الباحثون أن المسؤولية الاقتصادية و القانونية ضروريتان لتشكل القاعدة الأساسية لبروز الدور الاجتماعي الأكبر في المستويين الآخرين

3\ المسؤولية الأخلاقية :

و تتمثل في الالتزام بالسلوك الأخلاقي المستوعب للجوانب القيمة و المعتقدات في المجتمع التي تعمل فيه و الالتزام بكل ماهو صحيح وعدم الاضرار بالفئات الاخرى من اجل ضمان سيادة مفاهيم العدالة و النزاهة و الاستقامة و الاخلاص في العمل و المجتمع

4\ المسؤولية الخيرية :

و تتمثل في مساهمة المؤسسة في برامج للارتقاء و تحسين نوعية الحياة ، فهي تمثل مبادرات طوعية غير ملزمة ، حيث تتصرف من خلالها المؤسسة كمواطن صالح يساهم في رفاهية المجتمع ، و تمثل أسمى أنواع و أبعاد المسؤولية الاجتماعية (**نجم عبود، 2006، ص17**)

6- الاختلال الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية :

وهي حالة من عدم السواء في أخلاقية المسؤولية الإجتماعية وحالة من العطب والخلل، ولها مظاهرها التالية :

1\لدى الفرد والجماعة وهي كما يلي :

ومن مظاهر الاختلال الأخلاقي للمسؤولية الإجتماعية عند الفرد :

التهاون: وهو فتور في همة العمل وإرادته على غير الوجه الذي ينبغي أن يكون عليه من الدقة والتمام والإتقان ، وهو دليل على وهن البنيان النفسي الأخلاقي في الشخصية .

اللامبالاة : وهي برود يعتري الجهاز التوقعي التحسبي عند الإنسان كما يصيب سائر الأجهزة النفسية بما يشبه التجمد .

العزلة : ويقصد بها العزلة النفسية وهي أن يكون الفرد في الجماعة حاضرا فيها معدودا من أعضائها ولكنه غائب عنها، إنه في عزلة من صنعه واختياره ، وهي موقف لا انتماء الى الجماعة و اغتراب عن معاييرها و قيمها

ومن مظاهر الاختلال الأخلاقي للمسؤولية الإجتماعية عند الجماعة :

التشكك: وهو توجس وتردد في تفسير الأحداث والظواهر، وفي تقدير قيمة الأشخاص والأشياء، وهو دليل على فوضى الاختيار ، ووهن الإلزام، وتزعزع الثقة .

التفكك: ويتجلى هذا التفكك الاجتماعي فيما يقع بين الأفراد من تنازع وتفرق ، وهذا التفكك مظهر بالغ الوضوح لوهن وضعف المشاركة القائمة على الفهم والاهتمام

السلب الغائب : وهو موقف يغلب عليه التراجع والانحدار والتخلي عن المسؤولية تجاه الحياة، إحساس بلا معنى بالضياع والإحباط، كما يغيب معه الإحساس بالواجب و الزامه .

الفرار من المسؤولية : وهو التخلي عن المسؤولية وعلان عن عدم قدرة الجماعة و الفرد عن تحمل اعبائها .

ومن أهم العوامل الاجتماعية التي تؤدي إلى الاختلال الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية مايلي :

اضطراب المعيار : المعيار الإجتماعي هو الذي يعين الوجهة، ويحدد القيمة، وضوحه واستقراره ضرورة لسلامة أدائه لوظائفه الإجتماعية والحيوية، ويسهل الإحتكام إليه والإلتزام به و . اضطراب هذا المعيار ِ يؤدي إلى إ نهيار الفهم وتشوش الإختيار وتعطل الإلتزام، كما يؤدي إلى إهتزاز في ثقة الفرد وطمأنينته، وبذلك تضعف وتعتل أخلاقية المسؤولية الإجتماعية .

تكبيل الحرية: إن انتفاء الحرية تكبيلاً أو تضليلاً هو إختلال لأخلاقية المسؤولية الإجتماعية، إما بإنتفائها أو سقوطها، أو الفرار منها والتخلي عنها، فلا مسؤولية بدون حرية .

إرتباك الإقتصاد: إرتباك الإقتصاد وتعرضه للفوضى، وعدم وضوح الفلسفة الإقتصادية، يؤدي إلى إختلال في توزيع الموارد وعائد العمل والى الظلم الإجتماعي، وينعدم بذلك الإطمئنان النفسي والثقة في الحاضر والمستقبل، وينعكس ذلك على سلامة أخلاقية المسؤولية الإجتماعية، بل وعلى السلامة الأخلاقية والنفسية في عمومها .

عبث السياسة : وهو عبث بالسلطة أي بالقوة المنظمة للعلاقات بين الحاكم والشعب، أو بين الدولة والفرد، ومن مظاهره نزعة الإستبداد والتسيد والإستئثار بالسلطة، والتوجيه الشاذ مما يصنع نموذج أخلاقيا سيئا أمام المجتمع ويشوش معاييره، ويجعل عملية الفهم والإختيار الحر صعبة ويعيق العمل المشارك ويدمر إتجاه الالتزام بالواجب . (**نجم عبود، 2006، ص19**)

ثانيا : أخلاقيات الأعمال :

1\ تعريف أخلاقيات الأعمال :

تشير أخلاقيات الأعمال الى مجموعة من المبادئ تدور حول أربعة -04- محاور رئيسية هي القيام بالأعمال الهادفة ، و عدم إلحاق الضرر بالآخرين ، و عدو الخداع في أي تعاملات ، و عدم التحيز في القيام بأي ممارسات تهدف لخدمة صالح طرف معين دون الطرف الأخر ، فإذا تميز أي نشط في مجتمع بهذه الخصائص يمكن في هذه الحالة الحكم بأخلاقيات هذا النشاط . (**سهام،2018، ص 20**)

بمعنى أن أخلاقيات الأعمال هي القيم التي ترشد الأفراد في تعاملاتهم مع الآخرين وفي التمييز بين الجيد و السيء و عدم التحيز بالإضافة الى تجنب الضرر بالآخرين .

كما تعرف أيضا أخلاقيات الأعمال بأنها : عبارة عن مجموعة من المعايير و المبادئ التي تهيمن على السلوك الاداري و المتعلقة بما هو صحيح وماهو خطأ . (**العامري، 2008، ص 30**).

و هذا ما يمكننا بان نفسر بان أخلاقيات العمل هي عبارة عن مبادئ يعتمد عليها الأشخاص من اجل التفرقة بين ماهو صواب ، وماهو غير صواب من اجل اتخاذ القرار الصحيح و المناسب وفي الوقت المناسب مما يؤدي الى تحقيق الأهداف المرجوة من القيام بهذه الأعمال و بالتالي أهداف المنظمة .

كما تعرف أخلاقيات الأعمال بأنها : عبارة عن مبادئ او قواعد محددة يجب احترامها ، و يمكن تعريفها أيضا بأنها تحليل وسائل تطبيق المعايير الأخلاقية للأفراد في قراراتهم الملموسة المتخذة داخل المنظمة و التي تؤثر على قرارات الجهات الفاعلة من عاملين و إداريين او على المنظمة عموما .

ومن التعاريف السابقة نستنتج أن أخلاقيات الأعمال :

- تشير الى معايير السلوك الأخلاقي التي توجه المدراء في عملهم و تؤثر على قراراتهم
- يجب على الأفراد أن يتبنوا تلك الأخلاقيات

وفي الأخير يمكن القول أن المنظمة الأخلاقية : هي المنظمة التي تناضل من اجل إتباع المبادئ الأخلاقية و تهدف الى تحقيق النجاح ضمن المعايير الأخلاقية ، ونتيجة لذلك فان المديرين الأخلاقيين يحاولون تحقيق أهداف المنظمة المرتبطة بالربح و إتباع السلوك القانوني و الأخلاقي في أن واحد ، حيث يكون شعار هذا النوع من المنظمات " هل ماتقوم به المنظمة عادل بالنسبة لها و لجميع الأطراف المتعاملين معها . (**العامري، 2008، ص 33**)

- **التعريف الإجرائي لأخلاقيات الأعمال**

يمكن أن نعرف أخلاقيات الأعمال بأنه عبارة عن مجموعة من القيم و المبادئ الأخلاقية التي يجب أن يتصف بها الأفراد العاملين في المنظمة من اجل العمل على تحقيق أهداف المنظمة و أهدافهم معا في نفس الوقت

2\ أهمية أخلاقيات الأعمال :

إن الالتزام بالمبادئ و السلوك الأخلاقي ، سواء على صعيد الفرد في الوظيفة او في مهنة معينة او في منظمات الأعمال ، يعتبر ذو أهمية بالغة لمختلف شرائح المجتمع ، حيث أن هذا الأمر يقوى الالتزام بمبادئ العمل الصحيح و العمل الصادق ، ويبعد المنظمة عن أن ترى مصالحها بمنظور ضيق او شخصي لا يستوعب غير معايير محددة تتجسد في الاعتبارات المالية التي تحقق لها فوائد على المدى القصير و لكنها ستكون بالتأكيد ذات اثر سلبي في الأمد الطويل .

و يمكن إبراز أهمية أخلاقيات الأعمال في منظمات الأعمال كما يلي :

1\ لا يمكن القبول بالمنظور التقليدي للعمل و الذي يرى تعارضا بين تحقيق مصالح منظمة الأعمال المتمثلة في الربح المادي ، وبين الالتزام بالمعايير الأخلاقية ، ففي إطار المنظور الحديث نجد ارتباطا ايجابيا بين الالتزام الأخلاقي و المردود المثالي الذي تحققه المنظمة وان لم يكن ذلك على المدى القصير و لكنها ستكون بالتأكيد ذات اثر سلبي في المدى الطويل

2\ قد تتكلف منظمات الأعمال كثيرا نتيجة تجاهلها الالتزام بالمعايير الأخلاقية في نشاطها ، وهنا يأتي التصرف الأخلاقي ليضع المنظمة في مواجهة الكثير من الدعاوى القضائية .

3\ تعزيز و تقوية سمعة و مكانة المنظمة على مستوى البيئة المحلية و البيئة الإقليمية و البيئة الدولية و هذا أيضا له مردود ايجابي على المنظمة .

4\ تساهم في توليد مشاعر الثقة بالنفس لدى العاملين و كذلك مشاعر الفخر و الاعتزاز بالانتماء لهذه المنظمة التي تعتمد على المعايير الأخلاقية .

5\ ان الحصول على شهادات عالمية يقترن بالتزام المنظمة بالعديد من المعايير الأخلاقية في إطار الإنتاج و التوزيع و الاستهلاك و الاستخدام و الاعتراف بالخصوصيات و العمل الصادق و الثقة المتبادلة و دقة و صحة المعلومة .(**محمد الحسن،2014، ص 25**).

3\ مصادر أخلاقيات العمل :

إن مصادر أخلاقيات الأعمال كما يشير إليها Dafi بشكل عام هي ثلاثة -03- مصادر وهي :

1\ القوانين و التشريعات التي تتمثل بالمعايير القانونية الموثقة ، إذ تتحدد سلوكيات الأفراد و المنظمات و القيم الأخلاقية بتطبيق هذه القوانين و التشريعات

2\ العمليات التربوية و العمليات الاجتماعية و العادات و التقاليد و المعتقدات الدينية التي تستند على القيم المتبادلة و المشتركة بين الأفراد .

3\ الاعتقادات الشخصية للفرد التي من خلالها تتحدد المعايير المرتبطة بسلوك الفرد و حريته في التصرف المناسب وفقا لهذه الاعتقادات الشخصية .(**فطيمة الزهراء،2015، ص ص 8-9**).

4\ مداخل أخلاقيات الأعمال : (نجم عبود، 2006، ص ص40-41)

يطرح الباحثون و الفلاسفة مداخل مختلفة لتفسير السلوك الأخلاقي ، حيث أن المدير قد يلجأ الى مدخل واحد او توليفة منها عند اتخاذ قرارات يثار في إطارها مواقف أخلاقية مختلفة ، وهذه المداخل هي :

- مدخل الفردية (الشخصية) :

إن السلوك الأخلاقي المقبول وفق هذا المدخل يقوم على أساس القدرة على تعظيم مصلحة الفرد بذاته على المدى البعيد ، فالشخص الذي يقوم بسلوك غير أخلاقي على المدى القصير ، لن ينجح على المدى البعيد بسب أن العمل في المدى القصير ليس أخلاقي .

- مدخل النفعية :

بموجب هذا المدخل فان السلوك يعتبر أخلاقيا اذا تحقق من هذا السلوك اكبر فائدة لأكبر عدد من الناس ، ولاكبر عدد من منظمات الأعمال ، فان بعض المديرين ممن يؤثر هذا المدخل في قراراتهم قد يبررون تسريح نسبة معينة من العاملين بسبب ظروف السوق للاحتفاظ بالنسبة الأكبر الباقية من الموارد البشرية ، إن العواقب الناجمة من القرار يفترض أن تقدم اكبر منفعة لأكبر عدد من العاملين و الأطراف الأخرى .

-مدخل الحقوق :

ان السلوك يعتبر أخلاقيا وفق هذا المدخل إذا احترم و حافظ على الحقوق الأساسية للأفراد ، في إطار منظمات الأعمال فان القرار الأخلاقي هو الذي يحافظ و يحترم حقوق المتأثرين به ، إن الحقوق الأساسية تتضمن حقوق الإنسان في الحرية ، الرأي و المعتقد و المعاملة الإنسانية و العمل و الصحة و الأمان ، وقد توسعت هذه الحقوق و تطورت عبر الزمن حيث تم وضع القوانين و المبادئ اللازمة و الضرورية لذلك .

مدخل العدالة :

وفق هذا المدخل فالسلوك الأخلاقي هو ذلك السلوك الذي يستند الى معاملة الآخرين بحيادية و استقامة و عدالة ، اعتمادا على مجموعة قواعد قانونية واضحة و معروفة ، و في إطار منظمات الأعمال فان الحكم على القرار يستند الى مقدار و درجة عدالته و مساواته و استقامته بين الجميع دون تمييز لقواعد غير مقبولة .

5\ العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية و ا أخلاقيات الأعمال :

إن الحديث عن المسؤولية الاجتماعية يرتبط بشكل صريح او ضمني بالحديث عن أخلاقيات الأعمال ، حيث لاشك في أن هناك علاقة قوية بينهما ، ولكن مانوع هذه العلاقة بينهما ؟

لقد أشار Kirrane الى انه هناك تماثل بين أخلاقيات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية إذ أن حركة المسؤولية الاجتماعية ما هي إلا إحدى جوانب منهج شامل من أخلاقيات الأعمال ، أما Daft فقد أوضح بان الأخلاقيات تتعلق بالقيم الداخلية و التي هي جزء من البيئة الثقافية للمنظمة وأيضا بأشكال القرارات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية و ذلك بما يتصل بالبيئة الخارجية ، إذ أن المسألة الأخلاقية تؤثر على تصرفات الفرد او المجموعة او المنظمة بشكل سلبي او ايجابي على الآخرين ، في حين وصف Weihrich and Koontz اخلاقيات الأعمال بأنها كل ما يتعلق بالعدالة و بعض النواحي مثل توقعات المجتمع و المنافسة بنزاهة و الإعلان و العلاقات العامة و المسؤولية الاجتماعية .

و يمكن القول أن أخلاقيات الأعمال هي الإطار الشامل الذي يحكم التصرفات و الأفعال تجاه شيء ما ، و توضح ماهو مقبول او صحيح وماهو مرفوض او خاطئ بشكل نسبي في ضوء المعايير السائدة في المجتمع بحكم العرف و القانون ، والذي تلعب فيه الثقافة التنظيمية و القيم و الإجراءات التنظيمية و أصحاب المصالح دورا أساسيا في تحديده ، وهذا ما ينسحب على مفهوم المسؤوليات الاجتماعية ، فالمسؤوليات الاجتماعية تشمل سلوكا متوقعا يتجاوز الالتزامات القانونية و المسؤوليات المتميزة تشمل سلوكيات محددة سابقة للفعل لحماية رفاهية المكونات الأساسية ، فإدراك المسؤوليات الاجتماعية للأعمال ليس لديها التزامات بيئة و قانونية فالأعمال ليست مسؤولة فقط عن مالكيها ولكن عن موظفيها وزبائنها و المجتمع بشكل عام ، إضافة الى مجاميع أخرى و نتيجة لذلك فان زيادة الأرباح يجب أن تكون الهدف الوحيد للأعمال و يجب أن تسود القناعة بان الأموال المحولة الى أفعال اجتماعية في المدى القصير سينتج عنها تحسينات في المجتمع تجعل من السهل بقاء الأعمال و التمتع بأرباح طويلة المدى .

وبالتالي فانه توجد علاقة متداخلة بين المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال إذ أن أولوية الكفاءة في تعظيم موارد المنظمة من أرباح وما شابه ذلك كانت في المرحلة الأولى و لغاية ستينيات القرن العشرين في حين نرى أن المرحلة الثانية كان التركيز على المسؤولية الاجتماعية في الأدبيات الإدارية الى جانب التأكيد على الكفاءة خلال سنوات السبعينيات ومن ثم الانتقال او التحرك الى التركيز على أخلاقيات الأعمال الى جانب المسؤولية الاجتماعية و الكفاءة .

ومنه يمكن القول أن هناك تداخل كبير بين المفاهيم و بالتحديد بدايات ممارسة شكل من أشكال المسؤولية الاجتماعية منذ الثورة الصناعية و بدايات القرن العشرين داخل المصانع ومن خلال الاهتمام بظروف و بيئة العمل ونوعيتها ، وهكذا وبعد السبعينيات أصبح للمسؤولية الاجتماعية بعد أخلاقي جعلها تتداخل مع أخلاقيات الأعمال عموما .(**ادوارد،2017، ص 26**).

IV- الخلاصة:

لقد أصبح مصطلح أخلاقيات الأعمال يحظى بمكانة كبيرة في جل المنظمات و المؤسسات ، وهذا راجع الى معرفتهم لدوره و أهميته الكبيرة في تحقيق رضا العاملين وزيادة ادائهم وبالتالي زيادة أداء المنظمة أو المؤسسة ، لذلك قام مسؤولي هذه المنظمات بالتوجه نحو العمل وفق أخلاقيات الأعمال في منظماتهم

وقد توصلت هذه الدراسة الى النتائج التالية :

1\ المسؤولية الاجتماعية : التزام أصحاب المؤسسات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع المجتمع المحلي بهدف تحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم الاقتصاد ويخدم التنمية في آن واحد كما أن الدور التنموي الذي يقوم به القطاع الخاص يجب أن يكون مبادرة داخلية وقوة دفع ذاتية من داخل صناع القرار في المؤسسة ، وللمسؤولية الاجتماعية أهمية كبيرة سواء بالنسبة للفرد او المنظمة او المجتمع .

2\ أخلاقيات الأعمال : عبارة عن مبادئ او قواعد محددة يجب احترامها ، و يمكن تعريفها أيضا بأنها تحليل وسائل تطبيق المعايير الأخلاقية للأفراد في قراراتهم الملموسة المتخذة داخل المنظمة و التي تؤثر على قرارات الجهات الفاعلة او على المنظمة عموما . و

لأخلاقيات الأعمال أهمية كبيرة في المنظمة وفي تحقيق المسؤولية الاجتماعية ولذلك وجب على إدارة المنظمات و المؤسسات العمل على انتهاج أخلاقيات الأعمال أثناء نشاط المنظمة .

3\ نعم توجد هناك علاقة بين المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال

4\ العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال هي علاقة متداخلة بين المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال إذ أن أولوية الكفاءة في تعظيم موارد المنظمة من أرباح وما شابه ذلك كانت في المرحلة الأولى و لغاية ستينيات القرن العشرين في حين نرى أن المرحلة الثانية كان التركيز على المسؤولية الاجتماعية في الأدبيات الإدارية الى جانب التأكيد على الكفاءة خلال سنوات السبعينيات ومن ثم الانتقال او التحرك الى التركيز على أخلاقيات الأعمال الى جانب المسؤولية الاجتماعية و الكفاءة .

– الإحالات والمراجع:

– علاء فرحان، طالب و آخرون ،(2010). فلسفة التسويق الأخضر ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، عمان، الاردن.

– ضيافي، نوال، (2010).المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة و الموارد البشرية ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير ، كلية علوم الاقتصاد و علوم التسيير ، جامعة ابوبكر بلقايد ، تلمسان ، الجزائر.

– فؤاد حسين ،مُحَّد الحمدي،(2003). الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات و انعكاساتها على رضا المستهلك ، أطروحة دكتوراه ، الجامعة المستنصرية ، بغداد ،العراق.

– عجاس ،سهام،(2018).المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة كمدخل أساسي لتجسيد التنمية المستدامة ازاء العاملين ، مجلة روافد ، المجلد 02 ، العدد 02 .

– ويلية، فريدة ،(2011). دور الميزانية الاجتماعية في تسيير الموارد البشرية ، دراسة حالة مؤسسة نفطال ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة منتوري ، قسنطينة، الجزائر.

– نجم عبود، نجم ،(2006). أخلاقيات الإدارة و مسؤولية الأعمال في شركات الأعمال ، ط1 ، الوراق للنشر و التوزيع .

– صالح ،العامري ، منصور ،الغالبي ،(2008). المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال ، الأعمال و المجتمع ، ط1،دار وائل للنشر

– بوبكر، مُحَّد الحسن ،(2013-2014). دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المنظمة ، دراسة حالة مؤسسة نفطال باتنة ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة مُحَّد خيضر ، بسكرة ،الجزائر.

– بريطل، فطيمة الزهراء،(2015). رحمون رزيقة ، واقع أخلاقيات الأعمال في تسيير الموارد البشرية بالمؤسسات الاقتصادية ، العدد 02، المجلد 04 ، مجلة الاقتصاديات المالية البنكية و إدارة الأعمال.

– خالد عطا الله،(2013). الطراونة ، اثر أخلاقيات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية ، دراسة ميدانية في الشركات الصناعية ، الأردن .

– نشأت ،ادوارد ناشد ،(2017). انعكاسات أخلاقيات الأعمال المصرفية على المسؤولية المجتمعية، العدد 03،المجلد 02، مجلة التنمية و الاستشراف للبحوث و الدراسات .