ISSN 1112 -7988 / E-ISSN 8627-2710 مجلة دراسات اقتصادية
المجلد: 22 العدد: 02 السنة: 2022 ص ص: 364–383

الاتصال المسؤول كآلية أخلاقية لتعزيز الأداء الاجتماعي لمنظمات الأعمال.

Responsible communication as an ethical mechanism to enhance the social performance of business organizations.

أحمد بن عمارة*، باجي مختار عنابة (الجزائر)، ahmedbenamara.contact@gmail.com

لامية مومن، باجي مختار عنابة (الجزائر)، Lamious23@hotmail.fr

تاريخ الارسال: 2022/11/12	تاريخ القبول: 2022/12/31	تاريخ النشر: 2022/12/31	المؤلف المرسل: أحمد بن عمارة

الملخص:

تجيب هذه الدراسة على أهم التحديات الراهنة للمؤسسات الاقتصادية والقائمة علي تبني أبعاد المسؤولية الاجتماعية (البعد الاقتصادي–الاجتماعي، والبيئي) وكيفية تجسيدها في أجندة المؤسسة من خلال نمط اتصالي حديث يسمي بالاتصال المسؤول، هذا الأخير الذي تركز رؤيته على الرسالة والوسائل وتقليل تأثيرات المؤسسة الاجتماعية والبيئية.

وقد توصلت الدراسة من خلال مراجعة الأدبيات النظرية باعتماد المنهج الوصفي التحليلي إلي مجموعة من النتائج أهمها أن **الاتصال المسؤول** كنمط اتصالي جديد يهدف إلي تحقيق التنمية المستدامة في المؤسسات، من خلال تبني برامج فعالة للمسؤولية الاجتماعية تهتم بمبادئ وقيم المجتمع وأخلاقيات العمل على مستوى الجمهور وبيئته.

الكلمات المفتاحية: الاتصال المسؤول، المسؤولية الاجتماعية، أخلاقيات العمل

Abstract:

This study answers the most important current challenges for economic institutions based on adopting the dimensions of social responsibility (the economic - social, and environmental dimension) and how to reflect them in the institution's agenda through a modern communication style called responsible communication, the latter whose vision focuses on the message and means and reduce the social and environmental effects of the institution .

Through a review of the theoretical literature by adopting the descriptive analytical approach, the study reached a set of results, the most important of which is that responsible communication as a new communication style aims to achieve sustainable development in institutions, by adopting effective programs for social responsibility concerned with the principles and values of society and work ethics at the level of the public and its environment.

Keywords: responsible communication, social responsibility, business ethics.

* المؤلف المرسل:أحمد بن عمارة

1. مقدمة:

إن ارتقاء العالم اليوم مرهون بمدى قدرة منظماته على تبني مبادئ أخلاقية اجتماعية ومجتمعية تحافظ على الأفراد والمحيط المتواجدين فيه، خاصة لما تشهده بيئة الأعمال من تطورات متسارعة على الصعيدين المحلي والدولي، مما يحتم على التنظيمات الاقتصادية مواكبة هذه التطورات من أجل تحقيق نموها الداخلي والخارجي، قصد تحسين أدائها وتحقيق أهدافها، حيث تحرص هذه المنظمات علي تبني أدوار اجتماعية هادفة ذات طابع أخلاقي من اجل تعزيز وجودها وتحسين صورتها الذهنية في المجتمع، تتجسد في تبني سلوك المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال قصد ضبط سلوك المؤسسات ووضع قواعد جديدة للعمل تحافظ علي الثروات الطبيعية والبشرية، خاصة في ظل بروز الاتصال المسؤول كمسعى استراتيجي جديد يهدف إلى تطبيق مفهوم المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال كدعامة لتحقيق التنمية المستدامة في المنظمات.

تتناول هذه الدراسة بالبحث موضوع المسؤولية المجتمعية للمنظمات وقضايا التنمية المستدامة، في ظل التحديات الراهنة، وهي بذلك تنطلق من الفروض التي وضعتها نظرية المسؤولية الاجتماعية، هذه النظرية التي جاءت علي أنقاض الاتجاه القائم علي تعظيم الأرباح بوصفه الهدف الأساس للمنظمة، حيث دحضت أسطورة **الإنسان آلة والبشر قطع غيار**، وغيرت من المبدأ القائم علي " **ما هو جيد للشركة فهو جيد للمجتمع**" وأرست بمفاهيم جديدة ومغايرة تماما عما كان في السابق فيما يخص دور المؤسسة وأهدافها، حيث أن منظمات الأعمال سواء كانت الصغيرة منها أو الكبيرة، تضع نصب عينها العديد من الأهداف التي تسعي لبلوغها، خاصة في ضل الأزمات، مما يتطلب الموازنة بين العاملين، الأول أن نضع درجة من الانسجام والتوافق فيما بين أهدافها وأهداف الأفراد العاملين فيها، والثاني وضع أهدافها بما ينسجم مع أهداف المجتمع، وقبوله لتلك الأهداف، إذ أن المنظمة ما هي إلا جزء صغير من المجتمع. كما أن الحاجة المستمرة للمنظمات في التعامل مع البيئة الخارجية لما تمثله من مصدر رئيسي في إمدادها بما تحتاجه من موارد وما تقدمه لها من فرص في البقاء.

وتعتبر المنظمات الاقتصادية، الأكثر تأهيلا لتحقيق مصالح الأطراف كافة داخل المجتمع وخارجها، بحيث يعول عليها المجتمع ويوليها أهمية خاصة، من خلال اهتمامها وفهمها ومشاركتها في تحسين نوعية الحياة داخل وخارج بيئتها، من خلال العمل المستمر علي تطوير العمل الاقتصادي، وتجسيد ثقافة أخلاقيات العمل الإداري، وخلق النموذج التفاعلي الاتصالي المؤسسي، مع الجمهور الداخلي وكذا الخارجي.

وبذلك تلعب المسؤولية الاجتماعية للمنظمة دورا مهما في تنميتها وتطويرها والحفاظ علي مكانتها ووجودها، من خلال تجاوز دور تحقيق الإرباح، إلي البحث عن خلق شرعية اجتماعية لها في النسيج الاجتماعي والذي يتجلي في الاتصال المسؤول.

1.1. طرح الإشكالية:

حيث –**سنحاول من خلال هذه الدراسة الإجابة علي الإشكال التالي:**

ما دور الاتصال المسؤول في تعزيز الأداء الاجتماعي لمنظمات الأعمال؟.

2.1. التساؤلات الفرعية:

وقد تمحورت تساؤلات الدراسة حول متغيرين اثنين هما" الاتصال و المسؤولية الاجتماعية"

-كيف يتم تجسيد الاتصال المسؤول في سياسة المنظمة؟

–كيف تساهم المسؤولية الاجتماعية في تطبيق أخلاقيات الإدارة في المنظمات؟

–ما واقع أخلاقيات الإدارة في منظمات الأعمال؟ وما هي الآليات الواجب اعتمادها لتحقيق المنظمة المواطنة؟

3.1. فرضيات الدراسة:

وللإجابة علي أسئلة الدراسة قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

-يتم تجسيد الاتصال المسؤول من خلال إدماج منهج التنمية المستدامة في أنشطة المنظمة الاقتصادية و من خلال مختلف إجراءات المسؤولية الاجتماعية والبيئية.

-تتجسد أخلاقيات الإدارة من خلال إعطاء مكان عادل للنقاش يعزز العدالة الاجتماعية لأصحاب المصالح والعمال.

-تفعيل الاتصال مع جماهير المنظمة يساهم في بناء المنظمة المواطنة كجزء من المجتمع الذي تنشط فيه تؤثر وتتأثر.

4.1. أهمية الدراسة:

-تكمن أهمية الدراسة في أهمية الموضوع في حد ذاته الذي يجمع بين التوجهات والرهانات الجديدة للمؤسسة في ظل التحديات البيئية، اذ أبدت المنظمات توجهات ملحوظة للاهتمام بهذا المجال وأصبح هذا التوجه مفروضا عليها في تفكيرها الاستراتيجي ورسالتها المسؤولة.

- نجاح المنظمات لا يرتبط بشرعيتها الاقتصادية فحسب، بل أيضا بشرعيتها الأخلاقية والاجتماعية والبيئية، هذه المتغيرات فرضت نموذج اتصالي جديد يعرف بالاتصال المسؤول، وهنا تتجسد أهمية هذه الدراسة في استطلاع توجهات المؤسسات الراهنة.

5.1. أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلي تحليل مفهوم الاتصال المسؤول كمقاربة جديدة في حقل الاتصال في التنظيمات تهدف إلي تفعيل التنمية المستدامة بمختلف أبعادها البيئية والاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية، كما تتطرق الدراسة إلي دور الاتصال المسؤول في بناء أسس المؤسسة المواطنة.

وكذا التعرف علي مستويات عمل الاتصال المسؤول في تجسيد البعد الأخلاقي اتجاه الجمهور الداخلي، الجمهور الخارجي ، البيئة.

-التعرف علي الدور المحوري لأخلاقيات الإدارة في منظمات الأعمال.

-الكشف علي العلاقة التي تربط بين أخلاقيات الإدارة والمسؤولية الاجتماعية والحوكمة.

6.1. منهجية الدراسة:

وتندرج هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية، حيث قمنا بجمع المعطيات والبيانات حول الموضوع المدروس وربطها بمتغيرات البحث المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية والاتصال.

7.1. الدراسات السابقة

–دراسة: خامرة الطاهر، بعنوان:"المسؤولية الاجتماعية والبيئية مدخل لمساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة"–حالة سونطراك–، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماجستير، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2007، وقد خلص الباحث أن للمسؤولية الاجتماعية مؤشرا هاما لتحقيق العدالة الاجتماعية والأخلاقية مع جماهير المنظمة من جهة، وتجسيد أبعاد التنمية المستدامة القائمة علي تحقيق النمو الاقتصادي والحماية البيئية والامتياز الأخلاقي.

–دراسة:مهري أمال، بعنوان:"التوجه من الإعلام البيئي إلى الاتصال المسؤول في إطار التنمية المستدامة لدى المؤسسة الاقتصادية"، مجلة العلوم الإجتماعية، العدد 19، ديسمبر 2014، وتوصل الباحث إلي ضرورة إدماج الاتصال المسؤول في الإستراتجية الاتصالية للمنظمات الجزائرية خاصة وذلك لدور هذا الأخير في بناء هوية أخلاقية للمؤسسة في أذهان الجماهير من خلال تحسين سمعة المؤسسة، تحفيز العمال وحمايتهم، وتحقيق فعالية لرسالة المنظمة.

انطلاقا من هذه الدراسات كان هذا المقال الذي تميز عن الدراسات السابقة بمناقشة أهمية ودور الاتصال المسؤول في تعزيز الأداء الاجتماعي والبعد الأخلاقي في رسالة المنظمة وجعلها مصدرا جديدا لنشر قيم اجتماعية تخدم البيئة وجماهيرها.

8.1. خطة الدراسة

ومن هذا المنطلق نحاول من خلال هذه الدراسة معرفة دور الاتصال المسؤول في تطبيق مبادئ الإدارة الأخلاقية علي جميع مستويات المنظمة، انطلاقا من ثلاث محاور أساسية، حيث تناولنا في المحور الأول المسؤولية الاجتماعية في المنظمات ثم تطرقنا في المحور الثاني إلي أخلاقيات الإدارة في المنظمات، ثم إستراتجية الاتصال المسؤول في تجسيد أخلاقيات الإدارة اتجاه البيئة والجماهير وأصحاب المصالح في المحور الثالث، فضلا عن المقدمة والخاتمة.

2– مدخل نظري للبنائية الوظيفية:

2–1–الخلفية المعرفية:

إن فكرة البناء لمجتمع ما كمصدر لاستقراره لا تعد جديدة كفلسفة اجتماعية، "فأفلاطون" في جمهوريته يطرح القياس بين المجتمع والكائن العضوي، فكلاهما يعني نظاما من أجزاء مترابطة في توازن ديناميكي.وفي المجتمع المثالي الذي وصفه **أفلاطون** تقوم كل فئة من المشاركين في هيكل اجتماعي بانجاز الأنشطة التي تساهم في تحقيق التناسق الاجتماعي العام. (مكاوي و السيد، 2003، صفحة 123)

وقد وجدت أسس الاتجاه البنائي الوظيفي ليشكل أحد الاتجاهات النظرية في دراسات علم الاجتماع بشكل عام مصاحبا للأحداث التي أتت بها الثورة الفرنسية لتتحدى التصورات العقلانية التي بنيت عليها فلسفة التنوير وتحليلها للنظم والمؤسسات التقليدية والتي أوجدت الروابط الاجتماعية اللازمة لقيام المجتمع.كما جاء هذا الاتجاه مصاحبا للتحولات والتعديلات على الاتجاه الوضعي السوسيولوجي في القرن (19)،وخاصة في فترة ما بعد الثورة الفرنسية حيث عارض هذا الاتجاه البنائي الوظيفي منذ بدايته النزعة الفردية التي تميزت بها فلسفات التنوير.

وقد طور أوائل علماء الاجتماع المعاصرين مثل "**دوركايم**" هذا التوجه في نهاية القرن (19) وأصبحت فكرة أن المجتمع نظام ديناميكي من الأنشطة المتكررة فكرة هامة أيضا في تحليل المجتمعات البدائية من جانب علماء (الأنثروبولوجيا) أمثال"**مالينوفسكي**" وبعده "**راد كليف براون**".واستمرت مجموعة الافتراضات الخاصة بالمذهب البنائي الوظيفي تلعب دورا مهما في تطور مناقشات علم الاجتماع الحديث من خلال كتابات"**روبرت ميرتون**" و"**تالكوت بارسونز**" وغيرهما. (أبو شنب، 2005، صفحة 73)

2-2- مفهوم البنائية الوظيفية وفروضها:

تقوم هذه النظرية على إن تنظيم المجتمع وبنائه هو ضمان استقراره، وذلك نظرا لتوزيع الوظائف بين عناصر هذا التنظيم بشكل متوازن، يحقق الاعتماد المتبادل بين هذه العناصر.

فالبنائية تشير إلى تحديد عناصر التنظيم والعلاقات التي تقوم بين هذه العناصر والوظيفة تحدد الدوار التي يقوم بها كل عنصر في علاقته بالتنظيم الكلي ،وهو مدي مساهمة العنصر في النشاط الاجتماعي الكلي، ويتحقق الثبات والاتزان من خلال توزيع الأدوار على العناصر في شكل متكامل وثابت.

ويمكن تحديد مفهوم البنائية الوظيفية من خلال أهم المفاهيم والعناصر التي تنطوي عليها وهي :(مكاوي و السيد، 2003، صفحة 124)

2-2-1 -البناء والنسق:ويعتبر **بارسونز** مفهوم (النسق) أكثر شمولا وقدرة على وصف الفعل الاجتماعي وتفسيره من مفهوم (البناء)، فالفعل الاجتماعي بوصفه ديناميا، لا يمكن تحليله كبنية فقط (فهي لا تتعدي حدود وصف إستاتيكية الفعل)، وإنما يجب لفت الانتباه بالإضافة إلي حركية الفعل ووظيفته.ويشير مفهوم المكانة في لغة **بارسونز** التحليلية للنسق الاجتماعي إلى موقع الفاعل في نسق علاقة اجتماعية معينة منظور إليها كبناء.

2-2-2-الوظيفة:إن احدي الأفكار المهمة والرئيسية في دراسة الأنظمة الاجتماعية تتعلق بوظيفة بعض الظواهر الخاصة المتكررة(مجموعة من الأعمال والأنشطة) داخل نظام اجتماعي ،أي بالوظيفة داخل نظام اجتماعي مستقر ،في أعماله وأنشطته،في هذا الإطار يصبح لكلمة وظيفة معني قريب جدا من معني النتيجة، ضمن هذا السياق،يمكن اعتبار أن ثمة حاجة اجتماعية أو اقتصادية أو نفسية أو مشاعرية ،في أن تقوم الأطراف بالوظائف والأدوار الاجتماعية المنوطة بها بشكل صحيح ،لكي لا يتعرض استقرار النظام للخطر.

2-2-3-الخلل الوظيفي: يستند مفهوم الخلل الوظيفي إلي النقد الذي وجهه **ميرتون** إلي مقولة الوحدة الوظيفية ،حيث أن العناصر الاجتماعية والثقافية لا تكون بالضرورة وظيفية لكل مكونات النسق وإنما تختلف درجات وظيفتها من مستوي إلي أخر، إن الأديان مثلا كعامل من عوامل التكامل قد تصبح غير وظيفية في مجتمعات متعددة الأديان،والدين في هذه الحالة يتعرض لخلل في الوظيفية.

ولا شك أن التحقق من تأدية او عدم تأدية (الخلل الوظيفي) كل نظام جزئي وظائفه داخل نطاق المجتمع الكلي، ومدي تأثير ذلك علي استقرار أو عدم استقرار النظام الاجتماعي الجزئي والكلي،يجب أن يخضع لدراسات علمية تؤكد أو تنفي وجود الخلل الوظيفي.

2-2-4-البدائل الوظيفية:إذا كان مفهوم الخلل الوظيفي يعبر عن جزء من حقيقة مفادها أن بعض العناصر يمكن أن تكون وظيفية ضمن نسق ما، فان مفهوم البدائل الوظيفية يعبر عن الجزء الثاني الذي مفاده ان الوظيفة-ونظرا إلي كونها حيوية لا يمكن الاستغناء عنها- فانه من الممكن القيام بها بواسطة إطراف عدة تتبادل هذه الوظيفة .ويمكن لعنصر واحد أن تكون له عدة وظائف ،ويمكن كذلك انجاز وظيفة من عدة أطراف. (مهنا، 2002، صفحة 22)

واستنادا إلي ما سبق يمكن تلخيص الفكر البنائي الوظيفي في النقاط الآتية:

*يتكون البناء الاجتماعي من مجموعة أنظمة مترابطة ببعضها البعض بنائيا ووظيفيا.

*يتكون النظام من مجموعة انساق.

*يتكون النسق من مجموعة أنماط.

*لكل نظام، نسق، نمط حاجات اجتماعية تعكس وظائفه ومن خلالها تكامله وتكافله الاجتماعي.

*تأكيده علي التوازن الاجتماعي .

* يدرس الكل ليصل إلي الجزء. (مهنا، 2002، صفحة 22)

وبالتالي فدراسة الاتصال المسؤول انطلاقا من فروض هذه النظرية يسمح لنا في القاء الضوء علي الجانب الوظيفي للمؤسسّسة كنسق فرعي، يقوم بوظائف محددة اتجاه المجتمع باعتباره نسق كلي.

3-المسؤولية الاجتماعية في المنظمات

إن المتتبع لتطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية يستطيع أن يلمس تغييرات مهمة وإضافات نوعية، أدت إلي إثراء هذا المفهوم عبر الزمن، فوضع حد فاصل بين فترات زمنية لغرض تأشير مراحل دقيقة لتطور المفهوم غير ممكن وذلك لتداخل الأحداث وتأثيراتها المتبادلة، وبالتالي فان محاولتنا لتتبع نضوج مفهوم المسؤولية الاجتماعية علي ما هي عليه اليوم هي رصد لأبرز حالات الانتقال بالمفهوم من الحالة الآنية العملياتية إلي الاستجابة الإستراتجية ومن الجزئية الضيقة إلي الشمولية الواسعة.

3-1 تعريف المسؤولية الاجتماعية

-**عرف البنك الدولي** المسؤولية الاجتماعية لرجال الأعمال علي أنها:"التزام أصحاب المؤسسات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع المجتمع المحلي بهدف تحسين مستوي 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. (عمر، 2022، صفحة 88)

-**كما عرفت الغرفة التجارية العالمية** المسؤولية الاجتماعية علي أنها: جميع المحاولات التي تساهم بها المؤسسة لتحقيق تنمية مستدامة بسبب اعتبارات أخلاقية واجتماعية، وبالتالي فان المسؤولية الاجتماعية تعتمد علي مبادرات رجال الأعمال دون وجود إجراءات ملزمة قانونيا، ولذلك فان المسؤولية الاجتماعية تتحقق من خلال الإقناع والتعليم. (الغالي الطاهر و محسن العامري، 2005، صفحة 82)

-**كما تعرفها منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية** : علي أنها التزام المؤسسة بالمساهمة في التنمية الاقتصادية، مع الحفاظ علي البيئة والعمل مع العمال وعائلاتهم والمجتمع بشكل عام بهدف تحسين جودة الحياة لجميع هذه الأطراف وهناك اجتهادات متفرقة تهدف إلي تعريف المسؤولية الاجتماعية منها: عرف **دروكر** المسؤولية الاجتماعية على أنها: "التزام المنشأة اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه" .

وأشار **هولمز** الي أن المسؤولية الاجتماعية " ما هي إلا التزام المنشاة 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 وغيره. (الصيرفي، 2007، صفحة 45)

ومن خلال ما سبق يمكن تلخيص مفهوم المسؤولية الاجتماعية علي أنها:

"المسؤولية الاجتماعية في المنظمات هي الالتزام الأخلاقي والتصرف المسؤول اتجاه مجموعة من الأطراف وهم أصحاب المصلحة ، ومن أهم الأطراف المستفيدة من برامج المسؤولية الاجتماعية نجد كلا من المجتمع والبيئة ، وهذا يعكس أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية جاء ليعزز دور ومكانة المنظمات في المجتمع ككيان اجتماعي يساهم في حل مشكلات المجتمع والحفاظ علي البيئة التي يعمل في إطارها".

3-2-أهمية المسؤولية الاجتماعية في المنظمات.

هنالك وجهات نظر متعارضة حول تبني المنظمات لمزيد من الدور الاجتماعي، وعلى العموم هناك اتفاق عام بكون المسؤولية الاجتماعية بحدود معينة تمثل عملية مهمة ومفيدة للمؤسسات في علاقاتها مع مجتمعاتنا لمواجهة الانتقادات والضغوط المفروضة عليها، ومن شأن الوفاء بالمسؤولية الاجتماعية تحقيق عدة مزايا بالنسبة للمجتمع والدولة والمؤسسة وأهمها: (الصيرفي، 2007، صفحة 111)

1.2.3-بالنسبة للمنظمة:

-تحسين صورة المنظمة في المجتمع وخاصة لدي العملاء والعمال وخاصة إذا اعتبرنا أن المسؤولية تمثل مبادرات طوعية لها اتجاه أطراف مباشرة أو غير مباشرة من وجود المنظمة.

-من شأن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للمنظمة، تحسين المناخ بين الجمهور الداخلي، كما تؤدي إلى بعث روح التعاون والترابط بين مختلف الأطراف.

- تجسد المسؤولية الاجتماعية تجاوبا فعالا مع التغيرات الحاصلة في حاجات المجتمع، كما أن هناك فوائد أخرى تتمثل في المردود المادي والأداء المتطور من جراء تبني هذه المسؤولية (خامرة، 2007، صفحة 114).

2.2.3-بالنسبة للمجتمع:

-الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفر نوع من العدالة وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص وهو جوهر المسؤولية الاجتماعية للمنظمة.

-إزدياد الوعي بأهمية الاندماج التام بين المنظمات ومختلف الفئات ذات المصالح.

-الارتقاء بالتنمية انطلاقا من زيادة التثقيف والوعي الاجتماعي لدى الأفراد، وهذا يساهم بالاستقرار السياسي والشعور بالعدالة الاجتماعية.

-تحقيق التنمية الاجتماعية من خلال مسايرة قضايا المجتمع، وتشجيع مختلف المصالح والمنظمات علي تحديد مسؤولياتها الاجتماعية. (البكري، 2001، صفحة 85)

مثلا ما فعلته شركة –**ديتول**- في ظل جائحة كورونا، بتخفيض سعر منتجاتها إلى النصف (50 بالمائة) حتى يتسنى للجميع الطبقات الحصول على مواد التنظيف والتي زاد عليه الطلب في ظل جائحة كورونا.

3.2.3-بالنسبة للدولة:

-تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل أداء مهامها وخدماتها الصحية، الاجتماعية، الثقافية الأخرى.

-يؤدي الالتزام بالمسؤولية البيئية إلى تعظيم عوائد الدولة، بسبب وعي المنظمات بأهمية المساهمة العادلة والصحيحة في تحمل التكاليف الاجتماعية، ونذكر بذلك **مثال** ما قامت به الشركة السويدية **IKEA** وهي منظمة رائدة في صنع الأثاث، حيث وضعت برنامج تشجير سنوي يقتضي زراعة شجرة لكل شجرة مقطوعة، وهذا ما جعل عملية التنمية مستدامة، وعملية الإنتاج مستمرة، بل ساهم هذا الخيار في تطوير وتحسين صورتها، وتسابق العديد من الجهات من أجل التعامل معها.

-المساهمة في التطور التكنولوجي والقضاء على البطالة تماشيا مع مبدأ ما هو جيد للمجتمع جيد للشركة من جهة، واحترام كرامة العاملين وتحقيق رضاهم باعتبارهم الشريك الأول والسفير المهم للمنظمة أمام جمهورها الخارجي. (خامرة، 2007، صفحة 88).

3-3-أسباب لجوء منظمات الأعمال للمسؤولية الاجتماعية.

يعتقد الكثير من الباحثين أن المسؤولية الاجتماعية هي بمثابة رد اعتبار من قبل المنظمات بعد أن أصبحت في وضع غير ملائم واهتزت صورتها في أذهان أفراد مجتمعها، فإذا ما تعارضت أهداف المنظمة مع أهداف المجتمع، فالأولوية تكون للمجتمع قياسا للمنظمة، علي اعتبار أن هذه الأخيرة جزء لا يتجزأ من المجتمع الذي تنشط فيه، لذا يتوقع منها أن تلعب دورا كبيرا في تحقيق أهدافه.

وتجدر الإشارة هنا إلى أن الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية من قبل المنظمات لا يعني تخليها عن مسؤوليتها في تحقيق الربح فالأرباح على المستوى البعيد يمكن أن تزداد من خلال تبني المنظمة دورا اجتماعيا أكبر، فبعض المنظمات أخذت جانبا من هذا الاعتدال من خلال تبنيها لمفهوم وممارسة المراجعة الاجتماعية، ثم إن الدور الاجتماعي الذي تتبناه هذه المنظمات يعزز من ميزتها التنافسية التي تسعى إلى تحقيقها، وبالتالي ستكون صورتها العامة أفضل وسط مجتمعها، هذا إضافة للتأثيرات السلبية الجانبية التي تسببت فيها المنظمات بفعل التطور الصناعي والتوسع في مجالات الخدمة المختلفة وزيادة الميل للاستهلاك، فأصبح من المهم والضروري أن تساهم المنظمات بتخصيص بعض عوائدها لتقليل الآثار السلبية وبالتالي التخفيف على الدولة التي لا تستطيع وحدها مكافحة هذه الآثار، نظرا لمحدودية مواردها وإمكانياتها .(البكري، 2001، صفحة 85)

ثم إن تبني المنظمات لمبدأ المسؤولية الاجتماعية يعمل إلى حد كبير على التقليل من إجراءات الحكومة وقوانينها المتعلقة بالتدخل في شؤون الأعمال التي تقيد من حرية المنافسة وازدهار الأعمال وتضع المنظمات في موضع تنافسي ضعيف أمام منظمات أخرى. بمعني أن المسؤولية الاجتماعية تعطي الشرعية المجتمعية للمؤسسة داخل المجتمع الذي تنشط فيه، فتصبح بذلك مصدرا للقيم اجتماعية جديدة.

ولعل تعرض المنظمات للازمات وصدمات اجتماعية، متعاقبة جعل هذه الأخيرة تلجأ إلي المسؤولية الاجتماعية كغطاء فعال حتى لا تهتز صورتها أمام جمهورها الداخلي والخارجي.

مثال:مبادرة شجرة لكل طالب والتي أطلقتها جامعة المسيلة من اجل غرس 37000 ألف شجرة كأول مبادرة في إطار المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع. وهذا في ظل الضرر الذي لحق الثروة الغابية من حرائق، وبالتالي فان الجامعة تحملت مسؤولية هذا الضرر كتعويض للمجتمع وحماية البيئة من جهة. و التشجيع علي التنمية المستدامة من جهة أخري.

ويرى الباحثون أن التنمية المستدامة لا تتحقق إلا من خلال تطبيق أبعاد المسؤولية المجتمعية، ففي عام 1987ضمّت اللجنة العالمية للبيئة والتنمية WCED في تقريرها، تعريفها الشهير للتنمية المستدامة: " التنمية التي تلبي احتياجات الحاضر دون

المساس بقدرة الأجيال المقبلة على تلبية احتياجاتها الخاصة"، أي تنمية الحاضر دون رهن المستقبل، وهذا يجسد أخلاقيات المنظمة في الحفاظ علي مستقبل الأجيال من خلال مجموعة من الأبعاد الأساسية للتنمية المستدامة والتي تتداخل مع أبعاد المسؤولية المجتمعية. (بن عون، 2010-2011، صفحة 179)

3-4-أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة:

تتضمن المسؤولية الاجتماعية عدة أبعاد منها البعد الاقتصادي، القانوني، الإنساني، الأخلاقي و البيئي، وتتركز في بعض المجالات خاصة العمل الاجتماعي، مكافحة الفساد، التنمية البشرية، التشغيل والمحافظة علي البيئة، وتستند المسؤولية الاجتماعية للمنظمات إلى نظرية أصحاب المصالح، التي تنص علي أن الهدف الأساسي لرأس المال يتمثل في توليد وتعظيم القيمة لكل أصحاب المصالح من حملة أسهم، شركاء، موردين، موزعين، عملاء وأيضا العاملين، وأسرهم و البيئة المحيطة والمجتمع المحلي و المجتمع ككل. (السكارنة، 2019، صفحة 20).

وفي هذا السياق تذكر بعض المراجع(Harris:2003) أن هناك ثلاثة أبعاد للتنمية المستدامة تشترك فيها مع المسؤولية المجتمعية.

-**البعد الاقتصادي أو الجدوى الاقتصادية**: يجب أن يكون النظام المستدام قادرا على إنتاج السلع والخدمات على أساس مستمر، للحفاظ علي مستويات معقولة من المؤشرات الاقتصادية الكبرى، وتجنب الاختلالات القطاعية المتطرفة التي تلحق ضررا بالإنتاج الزراعي أو الصناعي.

-**البعد البيئي أو حماية الطبيعة**: يجب أن يحافظ النظام على موارده الأساسية وتجنب الاستغلال المفرط للموارد الطبيعية المتجددة أو غير المتجددة، وهذا يشمل الحفاظ علي التنوع البيولوجي، استقرار الغلاف الجوي ووظائف النظم الايكولوجية الأخرى الغير مصنفة عادة في الموارد الاقتصادية.

البعد الاجتماعي أو المقبولية الاجتماعية: يجب أن يحافظ النظام المستدام علي العدالة التوزيعية وإعتمادات كافية للخدمات الاجتماعية، بما في ذلك الصحة والتربية والمساواة بين الناس، واحترام الأقليات، والمسائلة السياسة والمشاركة.

4-الإطار المفاهيمي للأخلاقيات العمل

4-1: تعريف أخلاقيات العمل

يعرفها الباحثون بأنها المبادئ والمعايير التي تعتبر أساسا للسلوك المستحب، من أفراد العمل ويتعهد أفراده بالالتزام بها.

كما تعرف على أنها قواعد عامة للآداب والسلوك الاجتماعي في محيط المهنة حددتها ألواح وقوانين المنظمة لمزاولة هذه المهنة، ومخالفتها أو عدم مراعاتها يعرض صاحبها للنفور والنبذ من الأعضاء الآخرين بل يصل إلي حد توقيع الجزاء والعقوبة عليه في بعض الأحيان. (السكارنة، 2019، صفحة 22)

"وهي المبادئ والمعايير التي تعد مرجعا للسلوك المطلوب لأفراد المهنة الواحدة و التي يعتمد عليها المجتمع في تقييم أدائهم إيجابا أو سلبا."

كما تعرف على أنها: 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. (بوشريبة، 2022، صفحة 38)

ولا يمكن فصل أخلاقيات العمل علي الأخلاق العامة للفرد، بل يجب على الفرد أن يتعامل مع مشاكل العمل من منطلق المعايير الأخلاقية العامة التي يؤمن بها ومن هذه القيم نجد: الأمانة-العدل-إطاعة النظم-الرحمة-إحترام الآخرين-الولاء-المساعدة والتعاون-التحكم في النفس-الصدق والشجاعة.

وقد قال صل الله عليه وسلم"إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق"

ويمكن أن نلخص أخلاق العمل بأنها: **"الأخلاق التي يجب توافرها في العامل، وصاحب العمل على حد سواء".**

4-2: مصادر الأخلاقيات في منظمات الأعمال

إذا كانت الأخلاق تشير إلي النظامي ألقيمي والمعايير الأخلاقية التي يستند لها المديرون في قراراتهم المختلفة اخذين بنظر الاعتبار ما هو صح أو خطا فإن ما نريد أن تأكد عليه هنا هو أن الأخلاق لدي هؤلاء المديرين تتجسد بسلوكيات أخلاقية تراعي عدم خرق القواعد والمعايير والمعتقدات في المجتمع من جانب وكذلك القوانين والمدونات الأخلاقية المعمول بها من جانب أخر، بل أننا نأمل من السلوك الأخلاقي أن يتجاوز ما مطلوب رسميا منه كنتائج إيجابية إلى ما هو ابعد في إطار تحمل مسؤولية اجتماعية كبيرة لمنظمة الأعمال تجاه الفئات المختلفة، وبشكل عام يمكن أن تستند أخلاقيات الأعمال إلى ركنين أساسين: (السكارنة، 2019، صفحة 87)

الأول: نظام القيم الاجتماعي والأخلاقي والأعراف والتقاليد السائدة في المجتمع.

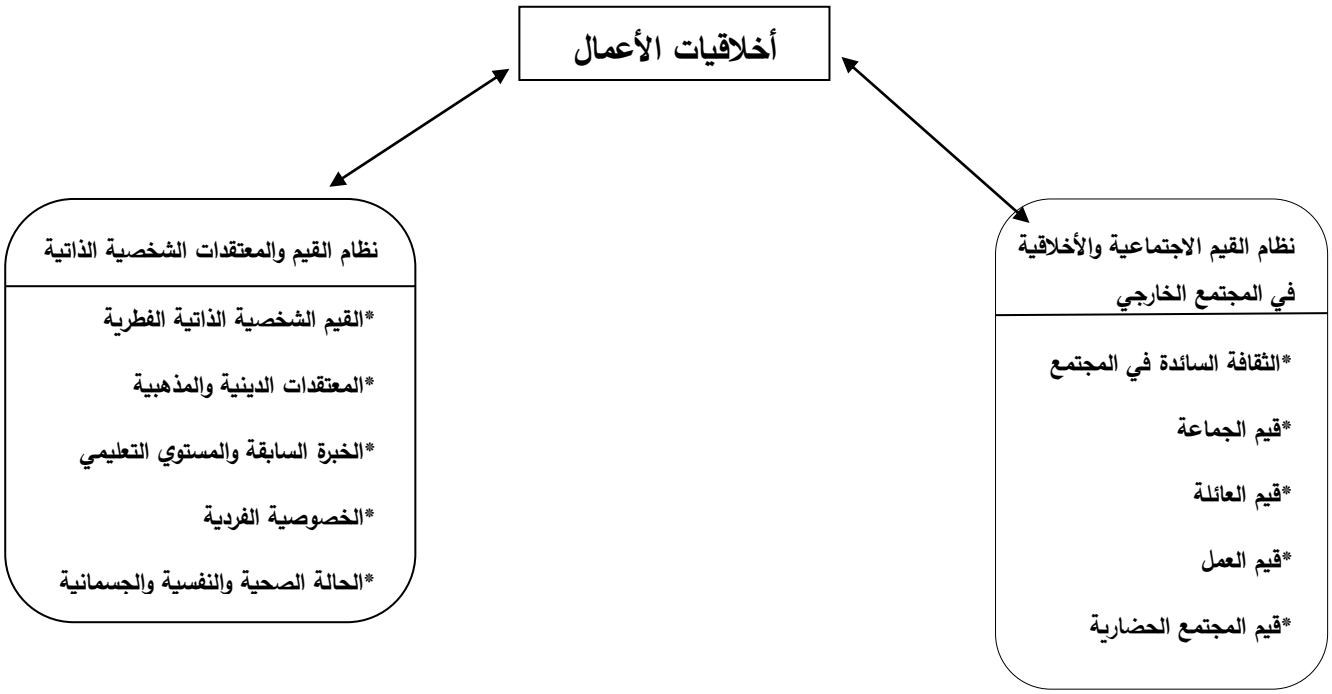
الثاني: النظام ألقيمي الذاتي المرتبط بالشخصية والمعتقدات التي تؤمن بها وكذلك خبرتها السابقة.

وترتبط أخلاقيات العمل ارتباط وثيق بالمسؤولية الاجتماعية، فالموظفين العاملين في الشركات التي تتبني معايير الحوكمة والمسؤولية المجتمعية في كافة عملياتها يحضون بتقدير واحترام المجتمع النابع من احترامهم للثقافة المؤسسية، التي يتبنونها مما يخلق بيئة عمل ايجابية تحفز علي الإبداع وتنمي الولاء المؤسسي، ويرفع نسبة الإنتاجية في العمل، وهذا يحقق جزء من الرضا الوظيفي للجمهور الداخلي. (عمر، 2022، صفحة 172)

وعلى اعتبار أن العنصر البشري هو النواة التي تحرك العمل داخل المنظمة، فان كل المنظمات مهما كان نشاطها تنير طريق العامل من خلال إعطائه امتيازات وتحفيزات تدفعه إلى بذل جهود مضاعفة أثناء العمل، حيث عملية تقييم أدائه تركز بشكل كبير علي تحسين وظيفة الاتصال وتركز أيضا علي تطوير أدائه، الأمر الذي يجعله راضيا، وهذا ما يتوافق مع الأداء الأخلاقي للمنظمة .

فأداء العامل يجب أن تتطابق نتائجه مع الأهداف الموضوعة والمعايير المحددة لتقييمه، فالاتصال قيمة أخلاقية واضحة تكمن في جعل الموظفين يتفاعلون ويتبادلون المعلومات والآراء حول أداء المهام المختلفة، كما يساهم في توفير المعلومات في الوقت والمكان المناسب باستعمال وسائل الاتصال الجيدة.

ويمكن توضيح ذلك من خلال المخطط التالي:



المصدر: عدوان ناصر دادي، 2004، ص139

5-الإطار المفاهيمي للاتصال المسؤول في المنظمات

يعتبر الاتصال المسؤول نقطة الالتقاء بين حقل التنمية المستدامة وحقل الاتصال وتركز رؤية هذا النمط الاتصالي الجديد علي المحتوي والوسائل وتقليل تأثيرات المؤسسة الاجتماعية والبيئية ودمج المنظمة في المحيط الاجتماعي وإعطائها الشرعية الأخلاقية المبنية علي أساس الحوار والشفافية والترويج للقيم البيئة الاجتماعية والمجتمعية ونشر الأخلاق في المجال التنظيمي.

في ظل المنتظرات الجديدة للأطراف ذوي العلاقة ومختلف ضغوطاتهم على المنظمات الاقتصادية، ظهر الاتصال المسؤول في مواجهة المشاكل الاجتماعية والبيئية المرتبطة بأنشطة المؤسسات الاقتصادية، بظهور المسؤولية الاجتماعية والبيئية ليعبر عن توجيهات تطبيق التنمية المستدامة بالمؤسسات الاقتصادية .

5-1: تعريف الاتصال المسؤول

يعرف **الاتصال المسؤول**" الاتصال الذي يأخذ بعين الاعتبار الجوانب البيئية والاجتماعية والمجتمعية في الرسائل، وطرق نقل الرسائل الاتصالية التي توجهها المؤسسة الاقتصادية للإطراف ذوي العلاقة بها والتي تعكس التزامها تجاههم". ويشمل الاتصال المسؤول نقطتين أساسيتين: (مهري و درير، 2022، صفحة 91)

-من جهة يتعلق بالاتصال بطريقة مسؤولة، بما في ذلك الأخذ بعين الاعتبار المستقبلين للاتصال الذين تستهدفهم المنظمة بهذه النشاطات الاتصالية" الأطراف ذوي العلاقة.

- يتعلق بالاتصال حول المواضيع المسؤولة التي تتوجه لتكون محترمة للجوانب الاجتماعية والبيئية، وتكون صادقة وتعكس حقائق واضحة وفي هذا الإطار تستعمل المؤسسة الإعلان بما لديه من تأثير كبير على المجتمع لغايات ايجابية من منطق فعالية المنظمة.

فالاتصال المسؤول لا ينحصر فقط في الإعلان بل يتعلق بجميع أشكال الاتصال المختلفة، من منتجات، خدمات، اتصال داخلي، اتصال خارجي...و في وسائل الإعلام وخارج وسائل الإعلام، حيث يستعمل مختلف قنوات الاتصال بما في ذلك مجموعة الوسائل الرقمية "كمواقع الانترنت، الشبكات الاجتماعية، المدونات.." (أبو شنب، 2005، صفحة 92)

ويعرف الاتصال المسؤول" الاستعمال الاستراتيجي والمخطط للعمليات والأنشطة الاتصالية من اجل النقل الفعال للسياسة البيئية الموضوعة لمشاركة الجمهور في وضع المشاريع الموجهة نحو تحقيق الاستدامة البيئية".

ويعرف أيضا" بأنه الاتصال الذي يعكس عملية تفاعل ومشاركة بين المؤسسة وجميع الأطراف ذوي العلاقة بها، سواء في محيط المؤسسة الداخلي أو محيط المؤسسة الخارجي كالعمال، المستهلكين، الموردين، المساهمين، ومنظمات المجتمع المدني". (مهري و درير، 2022، صفحة 100)

فالاتصال المسؤول: هو عبارة عن نمط اتصالي خاص موجه للأطراف ذوي العلاقة يهدف إلى تحقيق التنمية المستدامة في المؤسسات الاقتصادية من خلال تحقيق التفاعل الاتصالي وإحداث التغيير في محيط عمله.

5-2: إستراتجية الاتصال المسؤول في منظمات الأعمال.

1.2.5-تجسيد النهج التشاركي مع الجماهير(المقاربة التشاركية)

حيث أصبح النهج التشاركي في نهاية الثمانينات من القرن الماضي سمة رئيسية في مجال تطبيقات الاتصال من اجل التنمية المستدامة، حيث تم تصور الاتصال التنموي بوصفة الاستخدام المخطط والمشاركتي لوسائل الاتصال ومناهجه التي تسهل تبادل المعارف والمعلومات والمشاركة الفعلية في تغيير المواقف والممارسات التي تهدف إلي تحقيق الأهداف الإنمائية المتفق عليها بين جميع أصحاب المصالح.

والاتصال المسؤول يتعلق بالتواصل المعلوماتي والمشاركة الفعلية، وهو يأخذ في الاعتبار احتياجات وقدرات جميع الأطراف المعنية من خلال استخدام متكامل وتشاركي، وهو يستجيب لثلاث وظائف رئيسية هي:

-تسهيل المشاركة: إعطاء الفرصة لمختلف الجهات المعنية للانخراط في عملية صنع القرار.

-جعل المعلومات مفهومة وذات معني: وهو يتضمن شرح ونقل المعلومات للأغراض التدريب، تبادل الخبرات، وتبادل الدراية والتكنولوجيا.

-تشجيع قبول السياسات العامة: على اعتبار أنّ الاتصال المسؤول عملية اجتماعية لا تقتصر على وسائل الإعلام أو على الرسائل، ولكن تتعداها للتفاعل في شبكة من العلاقات الاجتماعية. (بومعيزة، 2005-2006، صفحة 119)

هناك شروط داخلية يجب أن تتوفر في المنظمات حتّى تستطيع هذه الأخيرة القيام بمسؤولياتها المجتمعية أهمها:

2.2.5-: أن تتبني المنظمة المفهوم الحديث لها ككيان مستقل

فالمنظمة ليست مؤسسة ربحية محصنة فحسب بل هي مؤسسة تخدم المجتمع بقيامها بنشاطات تعليمية وتربوية وتثقيفية وبحثية وبيئية، وإنتاجية وغير ذلك من أغراض تخدم المجتمع، (الربيعي، 2007، صفحة 257) وبالتالي فمهام منظمات الأعمال تتجاوز أدوار الإنتاج والتحصيل إلي أدوار اجتماعية وخدماتية أخرى، تساهم في الارتقاء بالمجتمع وتنميته، و تحقيق المواطنة من خلال المسؤولية الاجتماعية ، ومن أهم الأمثلة التي تجسد هذا المبدأ، تقديم خدمات صحية لمنسوبيها وبرامج وقائية خاصة للعاملين، وخدمات رياضية واستشارية وغيرها.

مثلا قام اتحاد ماركيز عام 2020 بتحديث برنامج يتكون من 15 مبدأ منها: حظر الصورة النمطية والتمييز علي أساس الجنسين. (عدوان، 2004، صفحة 45)

وعليه فوجود قسم دائم لادارة ومعالجة القضايا المتعلقة بالمجتمع والبيئة والجمهور يساهم في تحقيق التكامل بين عمليات التخطيط التي تشمل المنظمة ككل والمرتبطة بشكل خاص مع الأهداف الاجتماعية التي تسعى لتحقيقها، ولكي يتحقق الاداء المتوقع والمطلوب من هذا القسم فأنه يتوجب (capron & Lanoizelée, 2007 p 46):

-أن يكون عاى إتصال وتماس مباشر مع بقية الاقسام الرئيسية الأخرى في المنظمة والمرتبطة بالادارة العليا.

-إسناده بالعاملين الاكفاء والمتخصصين في مجال التخطيط والبحث والتطوير، من ذوي الاختصاص في مجال التعامل مع المجتمع.

-اعتبار البرامج والخطط المرتبطة بالمسؤولية التي تحددها الادارة العليا للمنظمة منهاجا " تنفيذيا" لاداء القسم.

-إختيار الاهداف و ترتيبها حسب أولوياتها و بما يتناسب مع المجالات التي اختارتها المنظمة في تنفيذ رسالتها المسؤولة التي تأخذ في عين الاعتبار العناصر الداخلية والخارجية للمنظمة والمؤشرة في إعداد الخطة.

– توفير مستلزمات العمل وخصوصا"تلك المتعلقة بتكنولوجيات الاتصال مع المجتمع".

3.2.5–إضفاء الطابع الإنساني علي العمل في المنظمة.

يعتبر اعتماد التواصل "المسؤول" طريقة ممتازة لتعزيز الإجراءات الملموسة للشركة، حيث تساعد هذه الإستراتجية في إنشاء رابط مع جمهورها للإضفاء الطابع الإنساني علي علامتها التجارية، من خلال تعزيز الإعلانات الخضراء والإعلانات الأخلاقية، التي تسير في اتجاه المبادئ الأساسية للتنمية المستدامة، ويتجسد الطابع الإنساني من خلال الرسالة التي تسعى المنظمة نحو بلوغها، والمتمثلة في تحقيق السلامة و الأمان للجمهور والمساهمة في إيصال الأفراد لنوعية الحياة التي يطمحون إليها .

4.2.5–اختيار الوسائل المناسبة لتجسيد أهداف المنظمة.

يكون ذلك من خلال تحقيق فعالية اكبر للحملات الاتصالية بفضل استهداف رسائل أكثر تناسقا ووسائل أكثر تكيفا تحث على الإبداع وينتج عنها اكبر قدر من الوفاء والأمانة بفضل ثقة الأطراف ذوي العلاقة بالمنظمة الذين انخرطوا في قيمها.

فمن المبادئ الأساسية للاتصال المسؤول هي اختيار وسائل النشر التي تتكيف مع البيئة، خصوصا من خلال اختيار الدعائم وطرق الإنتاج.

مثل آلية العمل عن بعد: حيث استحدثت في منظمات الأعمال من أجل الحفاظ علي صحة الفرد في ضل جائحة كورونا والتقليل من مخاطر إصابة الفرد بالفيروس، حيث قامت مختلف التنظيمات بتطبيق نظام العمل عن بعد كآلية فعالة تعمل من خلالها علي استمرارية البرامج التكوينية، مع الحفاظ علي صحة العامل، وهذا يدخل في إطار دور المسؤولية الاجتماعية في إدارة أزمة كورونا على المستوي التنظيمي، وكذا التسويق الالكتروني للحفاظ علي صحة المستهلك.

5.2.5–تحفيز العمال كعملية أخلاقية تساعد علي تحقيق الأهداف: يجب علينا تسطير الجانب الايجابي الذي نستطيع رؤيته من خلال وضع مكان للإستراتجية الاتصال المسؤول بداخل المنظمة، وهذا ما يسمح بتحفيز ودمج فريق العمل بإعطائهم جميع الايجابيات التي تتعلق بمسار المنظمة لتطبيق التنمية المستدامة قصديا. (مهري و درير، 2022، صفحة 92)

6.2.5–تجسيد مبدأ الشفافية مع الجمهور الخارجي

من خلال نشر الوعي الاجتماعي والبيئي لدى الأفراد ويكون ذلك برفع مستويات المعرفة بالقضايا البيئية والاجتماعية لدى قطاعات الجمهور المختلفة، كما يساهم في زيادة تفاعل المجتمع مع بيئته، واجتناب التضليل من خلال نقل المعلومات والبيانات والإحصائيات عن مختلف المشاكل البيئية والاجتماعية في المحيط الذي تشغله منظمات الأعمال للجمهور المسؤول عن هذه العلاقة. (بن عون، 2010-2011، صفحة 111)

5-3- فوائد تبني المنظمات للاتصال المسؤول

لتحقيق تكامل المسؤولية الاجتماعية مع قراراتها وأنشطتها، يمكن لمنظمات الأعمال تحقيق فوائد هامة مثل:

-تشجيع عملية اتخاذ القرارات على أساس فهم مطور لتطلعات المجتمع، والفرص المرتبطة بالمسؤولية الاجتماعية ومخاطر عدم تحمل المسؤولية المجتمعية.

-تحسين ممارسات إدارة المخاطر، من خلال مسايرة حياة الأزمة، مثل تفعيل الملتقيات والندوات التكوين عن بعد في ظل أزمة كورنا، كبديل فعال للتعليم والتوعية .

-تعزيز سمعة المنظمة، وتشجيع وإعطاء ثقة للجمهور اتجاه هذه الأخيرة، من خلال الأدوار الاجتماعية والبيئية التي تقوم بها (gerard & armand, 2011 p 5).

-تحسين تنظيم العلاقة مع الأطراف المعنية، مثل مصالح الصحة، محافظة الغابات، سونلغاز.. وغيرها

-تعزيز ولاء الموظفين وروحهم المعنوية، وتحسين سلامة وصحة العاملين من الجنسين، والتأثير الايجابي للمنظمة علي الموظفين وتحفيزهم، من خلال الخرجات العلمية ومنح الدراسة للخارج وغيرها.

- تحسين إعتمادية ونزاهة المعاملات من خلال المشاركة السياسية المسؤولة، والمنافسة العادلة، وانعدام الفساد من خلال خلق ترابط وثقة بين العامل و المسؤول والإدارة.

-المساهمة في حيوية المنظمة علي ألمدي الطويل عن طريق تعزيز إستدامة الموارد الطبيعية والخدمات البيئية مثل المساهمة في عملية التشجير، محاربة التبذير، الرياضة.

-تعزيز سمعة وصورة المنظمة كعنصر فاعل في تغير المجتمع نحو الأفضل. مثل محاربة الجريمة، الهجرة غير الشرعية، الجريمة المنظمة، الإدمان، البروتوكول الصحي .(عمر، 2022، صفحة 37)

-وضع إستراتجية إعلامية -تربوية -اتصالية من اجل تثقيف الجمهور، تعزيز اتخاذ قرار المشاركة الاجتماعية، والتشجيع علي تغيير السلوكيات، لان جزءا كبيرا من المشاكل البيئية تعود إلى سلوكيات فردية وجماعية ضارة بالبيئة، وتتضمن هذه الإستراتجية أيضا تكوين المكونين في مجال التربية والإعلام والاتصال في مجموعات مستهدفة مسبقا، لخلق التآزر وروح المبادرة الهادفة بين الجمهور.

-كما تستوجب التنمية المستدامة تحديد خطط الاتصال علي المستويات الإقليمية، الاستغلال المحلي للتقنيات الجديدة للإعلام والاتصال من خلال إنشاء مواقع ويب مثلا، وتطوير وسائل الإعلام التقليدية، فضلا عن دعم وتطوير التربية في المدارس الرسمية والخاصة والمسجدية ووسائل الإعلام المجتمعية (الجوارية). (دليو، 2022، صفحة 37)

-يعتبر الوقت موردا أساسيا للاتصال المسؤول: فالبحث عن سلوكيات جديدة تتعلق بالبيئة وتبنيها من طرف الجماهير يتطلب بعض الوقت من اجل بلورتها.

-يقوم بتسليط الضوء باستمرار علي دور عالم التربية، إذ من خلال التربية سيشكل سلوك موالي المستقبل.

فالاتصال المسؤول أضاف لرسالة المنظمة لمسة التصميم، التنفيذ، والسيطرة على البرامج التي تبحث نحو زيادة قبول الافكار الاجتماعية كأسباب أو كتطبيق في المجموعات المستهدفة، ومستخدمة تجزئة السوق، بحوث المستهلك، مفهوم التطوير، الاتصالات، اليسر، التحفيز، ونظرية التغيير لتعظيم استجابة المجموعة المستهدفة".

-يساهم في تطوير الموارد البشرية وتحقيق التنمية المستدامة، وبناء المؤسسة المواطنة كما يبينه الشكل التالي:

المصدر: (مهري أ.، 2014، صفحة 260)

6-الخـــــــــاتمة

مما تقدم يتضح لا أن المسؤولية الاجتماعية ليست تبرع وإنما هي رد فضل المجتمع علي المؤسسة وعدم تقدير الشركات لهذا المجال يؤدي إلى فشلها للان المجتمع يعرف المؤسسات التي تقوم بأدوارها اتجاهه وتعطيه أكثر.

عن النعمان بن بشير رضي الله عنهما عن النبي صلى الله عليه وسلم قال: "مثل القائم على حدود الله و الواقع فيها ،كمثل قوم استهموا على سفينة، فأصاب بعضهم أعلاها وبعضهم أسفلها ،فكان الذين في أسفلها إذا استقوا من الماء مروا على من فوقهم فقالوا : لو أنا خرقنا في نصيبنا خرقا ولم نؤذ من فوقنا، فان يتركوهم وما أرادوا هلكوا جميعا، وان أخذوا على أيديهم نجوا ،ونجوا جميعا"

ويبين الحديث أن بناء المجتمع و أمنه وسلامته مسؤولية اجتماعية مشتركة تقع على عاتق الجميع من أفراد ومنظمات وشركات.

فالمسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة وجهان للورقة واحدة، في كتاب واحد يحمل عنوان الاتصال المسؤول، هذا الأخير لا تقتصر وظيفته علي ربط المنظمة (كنسق فرعي) بالمجتمع (كنسق كلي) بل تتعداها إلي جعل هذه الأخيرة مصدرا لقيم جديدة، فالاتصال المسؤول يعمل على إعطاء الشرعية المجتمعية للمؤسسة من خلال إلزامها باحترام البعد البيئي والأخلاقي لكل المتعاملين معها، باعتبار أن العامل الاتصالي رهان يواجه المؤسسة المواطنة.

1.6.اختبار الفرضيات

من خلال الدراسة التي قمنا بها توصلنا إلي ما يلي:

تأكيد الفرضية الأولي: حيث أن الاتصال المسؤول يجسد التزام المنظمة بتوجه التنمية المستدامة واحترام التزامها، من خلال تطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية والبيئية في رسالة المنظمة، وتبني نظم الإدارة البيئية لضمان إستمراريتها نظرا لانعكاس ذلك علي أدائها الاقتصادي.

تأكيد الفرضية الثانية:حيث أن للاتصال دور إقناعي، دور معرفي، دور تأثيري، في قرارات الجمهور و حتى الصورة الذهنية التي يشكلها عن المؤسسة، فالعلامة الأخلاقية هي الرسالة الاتصالية الإقناعية المسؤولة التي يمكن للمؤسسة استغلالها لتعزيز صورتها المستدامة، ويكون ذلك من خلال دمج الجمهور الداخلي في إستراتجية المؤسسة وإعطائهم جميع الايجابيات التي تتعلق بمسار المنظمة وأهدافها.

تأكيد الفرضية الثالثة: حيث أن استراتجيات الاتصال تضع ضمن أهدافها التواصل مع كل الأطراف ذوي العلاقة بالمنظمة وإيصال رسالة المنظمة لهم قصد الحفاظ علي النسيج الاجتماعي للمجتمع، وتحقيق التوازن بين المصلحة الخاصة للمؤسسات ومصالح المجتمع والبيئة التي تنشط فيها، فالاتصال المسؤول يلعب دورا أساسيا في تعزيز إستراتجية المنظمة المستدامة بالتركيز علي مواطنة المنظمات واحترامها لجماهيرها من جهة والبيئة من جهة أخري.

2.6.نتائج الدراسة:

من خلال الدراسة توصلنا إلي جملة من النتائج أهمها:

أن الاتصال المسؤول يعتبر من أهم الأدوات التي تساهم في تطبيق أخلاقيات الأعمال كممارسة، حيث يعمل الاتصال في هذا السياق علي تجسيد التزام المنظمة مهما كان نشاطها، بمختلف إجراءات تطبيق المسؤولية الاجتماعية والبيئية، من خلال نقل وتوضيح نتائج أدائها الاجتماعي والبيئي باستعمال مختلف أدوات ووسائل الاتصال لتحسين صورتها لدى الجماهير التي تتعامل معها، وتقريب وجهات النظر بينهم، وذلك لتخفيف ضغوطاتهم علي المنظمة التي وجدت نفسها ملزمة على الاتصال معهم بإتباع سياسة اتصالية يجسدها الاتصال المسؤول.

-فالمنظمات اليوم لم تصبح مطالبة بتحقيق الرهانات الاقتصادية فقط بل تعدي ذلك إلي أنها أصبحت مطالبة بضرورة الحفاظ علي بيئتها والجماهير التي تنشط في هذه البيئة، سواء تعلق الأمر بالجمهور الداخلي والذي يعتبر صورة المؤسسة الحقيقية، أو مع الجمهور الخارجي من أصحاب المصالح والمستهلكين والزبائن والذين يمثلون سمعة المؤسسة في محيطها، وهذا ما جسّده الاتصال المسؤول كنمط اتصالي حديث يركز رؤيته علي المحتوي والوسائل وتقليل تأثيرات المنظمة الاجتماعية والبيئية وإعطائها الشرعية الأخلاقية المبنية علي أساس الحوار والشفافية.

3.6.الاقتراحات:

-ضرورة الاهتمام بأنماط الاتصال بشكل عام والاتصال المسؤول بشكل خاص في المنظمات وإدماجه ضمن إستراتجية المؤسسة.

-تطبيق ممارسات الاتصال المسؤول القائمة علي تطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة في رسالة المنظمة.

-ضرورة إدماج توجهات العمال في تسيير المنظمة باعتبارهم جزء منها وشرط فعال لنجاحها باعتماد الاتصال المسؤول القائم علي مشاركة الجماهير في عملية اتخاذ القرارات.

-ضرورة تطبيق المسؤولية الاجتماعية والبيئية في أنشطة التنظيمات الاقتصادية الجزائرية نظرا لدورها في تحقيق صورة ذهنية ايجابية اتجاه هذه الأخيرة.

-الاتصال المسؤول ركن من أركان تحقيق المنظمة المواطنة.

-حتمية تجسيد الاتصال المسؤول في رسالة المنظمة قصد الاستثمار في رأس المال البشري وناهليه حتى يواكب كل التغيرات و الأزمات التي تحدث في محيط المنظمة.

-إلزامية وضع الاتصال المسؤول في إستراتجية المنظمة، لما له من تأثير مباشر على مردود الموظفين والجمهور الداخلي في تحسين أدائهم وتحفيزهم، وجعلهم كشريك استراتيجي قصد تحقيق أهداف المنظمة.

7. قائمة المراجع:

1.7. قائمة المراجع باللغة العربية:

-أبو شنب جمال، 2005، **الاتصال والمجتمع (المفاهيم والقضايا و النظرية)**، دار المعرفة الجامعية، مصر

-البكري ثامر ياسر، 2001، **التسويق والمسؤولية الاجتماعية**، دار وائل للنشر، مصر.

-الربيعي سعيد،2007، **التعليم العالي في عصر المعرفة، التغيرات والتحديات**، دار الشروق، الاردن.

-السيد عمر يحي، 2022، **بناء السمعة المؤسسية**، الطبعة الأولى، دار الأصالة للنشر والتوزيع، تركيا.

-الصيرفي محمد، 2007، **المسؤولية الاجتماعية للإدارة**، الطبعة الأولي، دار الوفاء، مصر.

-الغالي طاهر محسن منصور، العامري صالح مهدي محسن، 2005، **المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال**، دار وائل للنشر،الأردن.

- بوشرية محمد، 2022، **الدليل في مبادئ تسيير المؤسسات**، الطبعة الأولى، دار ألفا للنشر، الجزائر.

- عدوان ناصر دادي، 2004، **الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية، دراسة نظرية وتطبيقية**، دار المحمدية العامة، الجزائر.

- مهري شفيقة، درير جمال ، 2022، رهانات الاتصال الحديثة في المؤسسة الجزائرية بين النظرية والتطبيق، الطبعة الأولي، قسنطينة، ألفا للوثائق.

- مهنا فريال، 2002، **علوم الاتصال والمجتمعات الرقمية**، ط1، دار الفكر، سوريا.

- مكاوي حسن عماد، السيد ليلي حسين، 2003، **الاتصال ونظرياته المعاصرة**، ط1، الدار المصرية اللبنانية، مصر.

الأطروحات والرسائل

– بن عون مني، (2010)، مساهمة الاتصال الداخلي في تجسيد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات ، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، قسم علوم الإعلام والاتصال، جامعة باجي مختار عنابة، الجزائر.

– الطاهر خامرة، 2007، **المسؤولية البيئية والاجتماعية :مدخل لمساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة، حالة سونطراك**،كلية العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة ، الجزائر.

المقالات:

–مهري أمال، 2014، التوجه من الإعلام البيئي إلى الاتصال المسؤول في إطار التنمية المستدامة لد المؤسسة الاقتصادية، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 19، ص88.

– دليو فضيل ، 2022، المؤسسات الايكولوجية والتكنولوجيات البيئية، مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات،المجلد10، العدد01، ص 37-48

2.7.قائمة المراجع باللغة الأجنبية:

- Gerard noel , Loic Armand , communication responsable des entreprisèes , Guide pratique (MEDEF) , paris , 2011 , p 5-6.
-Michel capron , Francoise quairel-lanoizelee , la responsabilite sociale d entreprise , la decouverte abel-havelacque paris , 2007 , p46.