

تاريخ المراجعة: 2021/03/03

تاريخ الإرسال: 14/01/2021

تاريخ القبول: 2021/03/18

## دور المسؤولية الاجتماعية للمنظمات في دعم أخلاقيات العمل The role of social responsibility in supporting business ethics

زايد مراد<sup>1</sup>، ساولي تاسعديت<sup>2</sup>Zaid mourad <sup>1</sup>, Saouli tassaadit<sup>2</sup>جامعة الجزائر 3 (الجزائر) ، [zaidmourad895@gmail.com](mailto:zaidmourad895@gmail.com)<sup>1</sup>1 university alger 3, [zaidmourad895@gmail.com](mailto:zaidmourad895@gmail.com)جامعة الجزائر 3 <sup>2</sup> : [saouli.tassaadit@univ-alger3.dz](mailto:saouli.tassaadit@univ-alger3.dz)2 university alger 3, [saouli.tassaadit@univ-alger3.dz](mailto:saouli.tassaadit@univ-alger3.dz)

### الملخص:

تهدف هذه الدراسة الى تبيان العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الاعمال، من خلال ابراز دور المسؤولية الاجتماعية في دعم أخلاقيات الاعمال، حيث تعد المسؤولية الاجتماعية للمنظمات من أهم المقاييس التي تستخدم في الحكم على مدى تميز وتفوق المنظمات، وقد بدأت الشركات في العصر الحالي بالعمل على تعزيز برامج المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل في مختلف المجالات لا سيما في الإنتاج والعمليات، وذلك انطلاقا من الالتزام بالواجبات الاجتماعية والأخلاقية للمنظمات.

ونظرا لزيادة الوعي بأهمية الدور الاجتماعي والأخلاقي للمنظمات التي تسيطر على مقومات حياة الإنسان كافة، فقد فرض هذا الأمر على الشركات الموازنة بين الجوانب الاقتصادية المتمثلة بتحقيق الأرباح والجوانب الأخلاقية والاجتماعية تجاه البيئة التي تشكل الإطار الذي تعيش فيه المنظمات

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، وأخلاقيات الاعمال، الجوانب الأخلاقية.

تصنيفات JEL: J 5 . L2 . K31

**Abstract:**

This study aims to clarify the relationship between social responsibility and business ethics, by highlighting the role of social responsibility in supporting business ethics, as the social responsibility of organizations is one of the most important measures used in judging the extent of excellence and excellence of organizations, and companies in the current era have begun to work to enhance Social responsibility and work ethics programmes in various fields, especially in production and operations, based on commitment to the social and ethical duties of organizations.

Given the increased awareness of the importance of the social and ethical role of organizations that control all the elements of human life, this order imposed on companies a balance between the economic aspects represented in achieving profits and the ethical and social aspects towards the environment that constitute the framework in which the organizations live

**Key words:** social responsibility, business ethics, ethical and social aspects

JEL : J 5.L2 .K31

---

المؤلف المرسل: الاسم الكامل، الإيميل: [SAOULI.TASSAADIT@UNIV-ALGER3.DZ](mailto:SAOULI.TASSAADIT@UNIV-ALGER3.DZ)

**1. مقدمة:**

تشكل التحديات العالمية المعاصرة ومنها العولمة التي جعلت العديد من المنظمات تعيد تفكيرها وتزايد اهتمامها في ثقافتها ومواردها البشرية لكي تصبح أكثر استجابة من السابق في مجال ادائها الاجتماعي اذ ان الاستجابة الاجتماعية للمنظمة تتطلب منها انجاز أعمال مسؤولة تجاه الافراد العاملين والاطراف الاخرى في بيئتها الخارجية بهدف انجاز توقعات الاداء الاجتماعي للمجتمع بما في ذلك مسؤوليتها الاجتماعية بعامة وتجاه افرادها العاملين بخاصة. إن هذا التوجه سينعكس حتما على سلوكياتها واخلاقيات العمل.

فالمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل من أهم التحديات التي تعيشها المنظمات في العصر الحالي، حيث تتوقع المجتمعات أن تكون الأعمال التجارية للشركات مثالا

للمواطن الصالح وأن تعكس مدى استقامتها ضمن طيبا المقاييس الأخلاقية المقبولة في المجتمع، إذ يجب على المنظمات التي تسعى إلى تحسين سمعتها وصورتها أن توفق جميع أعمالها بشكل يحترم الجهات الخمس ذات العلاقة بعمل المنظمة وهم: الملاك وحاملو الأسهم، والموظفون، والعملاء والمجتمع.

**الإشكالية:**

لم تعد المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل تمثل ترفا فكريا بل أصبحت من أهم التحديات التي تواجه المنظمات في كيفية التصرف أخلاقيا تجاه البيئة التي تعيش فيها وتعمل على تحقيق التنمية المستدامة التي تلبى احتياجات الأجيال الحالية من الموارد الطبيعية مع مراعاة احتياجات الأجيال القادمة من هذه الموارد.

وبالتالي يمكن طرح التساؤل الرئيسي التالي:

**ما هو دور المسؤولية الاجتماعية لدعم أخلاقيات الاعمال في المنظمات؟**

**فرضيات البحث :**

من أجل الإجابة على إشكالية تم وضع الفرضيات التالية

- تعد المسؤولية الاجتماعية قرار استراتيجيا تتبناه المنظمة
- تعد المسؤولية الاجتماعية داعما أساسيا لأخلاقيات الاعمال
- هناك علاقة قوية بين المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال

**أهمية البحث :**

تأتي أهمية هذه الدراسة من كونها توضح مفهومي المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل كأحد مظاهر الضبط الاجتماعي لدى المنظمات، والتي تساعد على التكيف والتعايش مع البيئات التي تعمل وتعيش فيها ، حيث تعتبر أخلاقيات المهنة

والمسؤولية الاجتماعية من أهم المفاهيم الإدارية الحديثة التي لاقت في السنوات الأخيرة في عالم المؤسسات العامة والربحية والأهلية.

### أهداف البحث :

تهدف هذه الدراسة التعرف إلى:

1. تقديم معالم نظرية للمنظمات قيد البحث عن مفهوم اخلاقيات الادارة واخلاقيات العمل ومفهوم المسؤولية الاجتماعية .
2. ابراز عدد من ابعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين في اطار اخلاقيات العمل .
3. تحديد مدى التزام المسؤولية الاجتماعية بدعم أخلاقيات العمل .
4. توضيح أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل في مجال تصميم العمليات على أداء الأعمال.

## 2. الإطار المفاهيمي للمسؤولية الاجتماعية

### 1.2 تعريف المسؤولية الاجتماعية:

إن مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة قد تطور تطوراً واضحاً، حتى أصبح الآن مفهوماً شائعاً ومتداولاً وله تأثير فعال على قرارات وأنشطة مختلف المنظمات، والمسؤولية الاجتماعية عبارة عن سلسلة من التأثيرات المتتالية والمتبادلة بين المنظمة والمجتمع.

كما تعرف المسؤولية الاجتماعية بأنها تلك الأنشطة التي تقوم المنظمة بتنفيذها اختياريًا دون إلزام قانوني والتي تعني بإلزام المنظمة تجاه المجتمع.<sup>1</sup>

عرف drucker المسؤولية الاجتماعية بأنها: "التزام المنشأة تجاه المجتمع الذي تعمل

فيه".<sup>2</sup>

وعرفها الاتحاد الأوروبي بأنها: " مفهوم تقوم من خلاله الشركات بتضمين اعتبارات بيئية واجتماعية في أعمالها وفي تفاعلها نحو أصحاب مصالح بشكل تطوعي".<sup>3</sup>

أما Holms " فقد طرح وجهة نظره بشأن المسؤولية الاجتماعية واعتبرها: " التزام على منظمة الأعمال اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه، وذلك عن طريق المساهمة بمجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية مثل محاربة الفقر، وتحسين الخدمات الصحية، ومكافحة التلوث، وخلق فرص عمل، وحل مشكلة الإسكان والمواصلات وغيرها".<sup>4</sup>

أما فيليب كوتلرونسي لي يقدمان التعريف التالي: " المسؤولية الاجتماعية للمنظمات هي التزام بتحسين رفاهية المجتمع من خلال ممارسات أعمال اختيارية تقديرية ومساهمات لموارد المؤسسة".<sup>5</sup>

كما أورد كيث تعريفاً آخر: " أن فكرة المسؤولية الاجتماعية تركز على التزام متخذي القرارات بالقيام بنشاطات من شأنها حماية وتحسين المجتمع بشكل عام بالإضافة إلى تنمية وحماية مصالحهم الاجتماعية".<sup>6</sup>

كما تعرف منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية: " المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة على أنها التزام هذه الأخيرة بالمساهمة في التنمية الاقتصادية، مع الحفاظ على البيئة والعمل مع العمال وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع بشكل عام بهدف تحسين جودة الحياة لجميع هذه الأطراف".<sup>7</sup>

**جمعية الإداريين الأمريكيين** ترى بأن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة استجابة إدارة المؤسسات إلى التغيير في توقعات المستهلكين والاهتمام العام بالمجتمع والاستمرار بإنجاز المساهمات الفردية للأنشطة التجارية الهادفة إلى خلق الثورة الاقتصادية.<sup>8</sup>

كما عرفها **معهد الأمم المتحدة لبحوث التنمية الاجتماعية**: هي السلوك الأخلاقي لمؤسسة ما اتجاه المجتمع وتشمل سلوك الإدارة المسؤولة في تعاملها مع الأطراف المعنية، التي لها مصلحة شرعية في مؤسسة الأعمال وليس مجرد حاملي الأسهم.<sup>9</sup>

## 2.2 أهمية المسؤولية الاجتماعية :

من الصفات الهامة للشخصية السوية شعور الفرد بالمسؤولية في شتى صورها، سواء كانت مسؤولية نحو الأسرة، أو نحو المؤسسة التي يعمل بها، أو نحو زملائه وأصدقائه وجيرانه وغيرهم من الناس الذين يختلط بهم، أو نحو المجتمع عامة، أو نحو الإنسانية بأسرها، ولو شعر كل فرد في المجتمع بالمسؤولية نحو غيره من الناس الذين يكلف برعايتهم والعناية بهم، ونحو العمل الذي يقوم به، لتقدم المجتمع وارتقى وعم الخير جميع أفراد المجتمع، إن الشخص السوي يشعر بالمسؤولية الاجتماعية نحو غيره من الناس إلى مساعدة الآخرين وتقديم يد العون إليهم. وكان ، ولذلك فهو يميل دائما لأفرد أدلر "المعالج النفسي"، يهتم في علاجه لمرضاه بأن يوجههم إلى الاهتمام بالناس ومحاولة مساعدتهم وتقوية علاقته بأفراد المجتمع.<sup>10</sup>

### 3.2 مجالات المسؤولية الاجتماعية

يوجد العديد من المجالات للمسؤولية الاجتماعية التي تناولت مختلف الجوانب لدى أفراد المجتمع وستنطرق الى عدة تقسيمات لمجالات المسؤولية الاجتماعية.

وقد قسم الحارثي مجالات المسؤولية الاجتماعية الى الاتي :

- مسؤولية الفرد تجاه نفسه: وهي تشمل تحمله لأعباء وضروريات الحياة، كالأكل والنوم وغيرها من الدوافع الفطرية، كذلك صيانة الفرد ذاته وسمعته وتحمله المسؤولية نحوها .
- مسؤولية الفرد تجاه الأسرة وتشمل: الأب، الأم، الإخوة، الزوجة والأطفال، وبقية العائلة .
- مسؤولية الفرد تجاه الجيران .
- مسؤولية الفرد تجاه القبيلة والحي والمدينة .
- مسؤولية الفرد تجاه الزملاء والأصدقاء .

- مسؤولية الفرد تجاه الوطن .
- مسؤولية الفرد تجاه العالم والكون: وهي تشمل عمارة الأرض، والاهتمام والرفق بالحيوان<sup>11</sup>.

## 4.2 عناصر المسؤولية الاجتماعية

تتكون المسؤولية الاجتماعية من عدة عناصر، كما موضحة فيما يلي:

- **الاهتمام:** ويقصد به الارتباط العاطفي بالجماعة التي ينتمي إليها الفرد، صغيراً أم كبيراً والذي يخالطه الحرص على استمرار تقدم الجماعة وتماسكها وبلوغها أهدافها، والخوف من أن تصاب بأي ظرف يؤدي إلى إضعافها أو تفككها.
- **الفهم:** وينقسم إلى شقين، الأول: فهم الفرد للجماعة، أي فهمه للجماعة في حالتها الحاضرة من ناحية، وفهم لمؤسساتها ومنظماتها وعاداتها وقيمها ووضعها الثقافي وتاريخها، وأما الشق الثاني، وهو فهم الفرد للمغزى الاجتماعي لأفعاله، فالمقصود به أن يدرك الفرد آثار أفعاله وتصرفاته وقراراته على الجماعة، أي يفهم القيمة الاجتماعية لأي فعل أو تصرف اجتماعي يصدر عنه
- **المشاركة:** ويقصد بها اشتراك الفرد مع الآخرين في عمل ما يمليه الاهتمام وما يتطلبه الفهم من أعمال تساعد الجماعة في إشباع حاجاتها، وحل مشكلاتها، والوصول إلى أهدافها، وتحقيق رفاهيتها، والمحافظة على استمرارها<sup>12</sup>.

## 3. مفهوم أخلاقيات الأعمال

1.3 تعريف اخلاقيات الاعمال: أما أخلاقيات الأعمال فهي توجه الإدارة في

منظمة الأعمال وتصرفاتها وسلوكياتها تجاه المشاركون ويشير البعض إلى أخلاقيات الأعمال بأنها كل ما يتعلق بالعدالة والمساواة في توقعات المجتمع والمنافسة النزيهة والإعلان والعلاقات العامة والمسؤولية الاجتماعية وحرية الزبائن والتصرفات السليمة في البيئة المحلية والدولية) .

ويذهب البعض إلى أبعد من ذلك ليحدد الهدف الأساس من الاهتمام بأخلاقيات الأعمال بأنه ليس فقط تعلم الفرق بين الصواب والخطأ ، بل يمتد لتوفير الأدوات التي يتعامل بها الأفراد مع التعقيدات الأخلاقية ، أي في الاعتبار والتفكير بالتداعيات الأخلاقية الخاصة بالقرارات الاستراتيجية

إن الأخلاقيات في كل مجتمع هي نتاج تطور تاريخي طويل، لهذا فهي ضرورية في تكوين المجتمع والمحافظة على استقراره وحياته الاجتماعية، ويمكن حصر مصادر أخلاقيات كل مجتمع في المعتقدات الدينية وتاريخ المجتمع وخبراته، وتقاليده وثقافته الوطنية، والقبيلة والعشيرة والعائلة والجماعات المرجعية وخبرة العملية التعليمية<sup>13</sup>.

أما (Ivacevitch) فيرى أن أخلاقيات الأعمال تمثل خطوطا توجيهية للمديرين في صنع القرار، وإن أهميتها تزداد بالتناسب مع آثار ونتائج القرار، فكلما كان نشاط المدير أكثر تأثيرا في الآخرين كلما ازدادت أخلاقيات ذلك المدير<sup>14</sup>.

وفقا لما سبق يمكن استخلاص التعريف الآتي لأخلاقيات الأعمال فهي: نظام مكون من مجموعة من القواعد والأسس والقيم المستمدة من الدين والبيئة الاجتماعية والتي تكون مطلوبة في سلوك العاملين في العمل الإداري، وتتعلق بالتمييز بين ما هو صحيح وما هو خطأ وما هو مرغوب وما هو غير مرغوب، بهدف تحقيق المصلحة العامة.

### 2.3 أهمية وأهداف أخلاقيات المهنة :

#### • أهمية أخلاقيات المهنة :

لا يكتمل سير الحياة الإنسانية بانتظام إلا بضوابط سلوكية تنظم علاقة الناس فيما بينهم وتمثل الأخلاق أهم الضوابط التي حثت عليها التشريعات السماوية، والأخلاق تعد بمثابة دعامة أولى لحفظ الأمم والمجتمعات وضمن سيرها، والحكم على أية حضارة ومدى تقدمها أو تدهورها هو حكم على مدى التزامها بالأخلاق الفاضلة أو عدمه، كما أنها أساس لصالح جميع الأعمال والعبادات التي يقوم بها الفرد لتحقيق له السعادة في الدنيا والآخرة .

وقد وضح الغالبي و العامري أن أهمية وفوائد الأخلاق في مجال العمل هي:

- أن المنظمة قد تتكلف الكثير نتيجة تجاهلها الالتزام بالمعايير الأخلاقية وبالتالي يأتي التصرف الأخلاقي ليضع المنظمة في مواجهة الكثير من الدعاوي القضائية وغيرها .
- تعزيز سمعة المنظمة على صعيد البيئة المحلية والإقليمية والدولية وهذا له مردود ايجابي على المنظمة .
- الحصول على شهادات عالمية وامتيازات خاصة، ويقترن بالترام المنظمة بالعديد من المعايير الاخلاقية في إطار الإنتاج والتوزيع والاستخدام والاعتراف بالخصوصيات والعمل الصادق والثقة المتبادلة ودقة وصحة المعلومات.<sup>15</sup>

#### • أهداف أخلاقيات المهنة :

- أما أهداف الالتزام بأخلاقيات المهنة كما أوردها مقدم كما يلي :
- ضبط السلوك المهني الشخصي الذي يجب أن يتحلى به المؤمنون على مصالح الدولة .
- فهم الواجبات المهنية والتذكير بنظام الجزاءات الإيجابية والسلبية كوسيلة من الوسائل الناجحة لتفادي بعض المظاهر المسلكية المحظورة .

- ضمان التوازن بين الأحكام الأخلاقية وضرورة المحافظة على حريات وحقوق الموظفين والعاملين .

- إزالة الطابع التسلسلي الذي يمكن أن تتصف به إدارة ما.<sup>16</sup>

### 3.3 العوامل المؤثرة في الأخلاقيات المهنية في المنظمات :

هناك العديد من العوامل التي يصعب حصرها في تأثيرها على الأخلاقيات المهنية في المنظمات، وذلك أن الإدارة لا تعمل في فراغ وإنما تعمل في وسط إجتماعي، وتتأثر بالعوامل السياسية والاقتصادية، والحضارية للدولة التي تعمل بها، والموظف في الوقت نفسه هو المواطن الذي يعيش في بيئة المنظمة وينقل إليها القيم والعادات السائدة في مجتمعه، ويبقى لتلك العوامل داخل المنظمات، رغم وجود القوانين واللوائح التي تقوم بدورها في الحد من أثرها في سلوك الموظف في المنظمة.

ولعل من أهم العوامل التي لها الأثر الواضح في الأخلاقيات المهنية في المنظمات ما يأتي :

- **البيئة الاجتماعية :** يمكن تعريف البيئة الاجتماعية بأنها البيئة التي تجمع بين المنزل، والحى، والعمل، والمجتمع الذي يعيش فيه الفرد، وما يسودها من تقاليد، وعادات، ومعتقدات، وأحوال اقتصادية، واجتماعية، وسياسية، والتي تساهم مساهمة كبيرة في تشكيل سلوك الفرد وتكوين اتجاهاته، إذ تنمو هذه الاتجاهات والممارسات السلوكية وتتطور بتطور مراحل النمو التي يمر بها الفرد، من واقع ما يعايشه في البيئة.<sup>17</sup>

ولهذا نجد أن البيئة الاجتماعية تساهم بشكل مباشر وفاعل في عملية التنشئة الاجتماعية، من خلال تنمية وتطوير السلوك الإنساني، وتساعد الفرد على أن يكون أكثر إدراكاً للناس والأشياء، وتكسبه معرفة لغيره وبنفسه، وكذلك تنمي لديه الكثير من الأحاسيس كالخوف، والعاطفة، ومشاعر الاحترام تجاه الوالدين.

• **البيئة الاقتصادية:** تلعب الأوضاع الاقتصادية في المجتمع الذي يعيش فيه الموظف من غنى، وفقر، وارتفاع مستوى المعيشة مقابل تدني مستوى الرواتب والأجور دورا كبيرا في تكوين الأخلاقيات الوظيفية من مبادئ واتجاهات وسلوك، كما أنها تؤدي إلى نشوء طبقات اقتصادية متعددة داخل المجتمع واتجاهات الواحد.

• **البيئة السياسية:** مهم في تكوين اتجاهاته دورا لا شك أن البيئة السياسية التي يعيش الموظف العام في ظلها، تلعب أنماط سلوكه، ويقصد بالبيئة السياسية، المناخ السياسي الذي يعيشه المجتمع، كشكل النظام السياسي، ومدى تمتع الأفراد بحرية التعبير ونمط الحكم السائد.

وكذلك مدة فعالية الرقابة (إدارية، تشريعية، سياسية، شعبية) على أنماط السلوك الإداري للموظف العام بحيث تحفز السلوك الإداري الأخلاقي، وتردع أو تعاقب السلوك الإداري اللاأخلاقي.<sup>18</sup>

ومما سبق يتضح للباحث أن البيئة المحيطة بالموظف لها التأثير الأكبر على سلوكه وأخلاقياته داخل عمله وفي الوظيفة العامة ناهيك عن التربية والتنشئة، فمثلا إذا نشأ الموظف في بيئة متسيبة يولد لدى الموظف التسبب والعمل داخل المنظمة دون ادنى مسؤولية وبعيدا عن أخلاقيات المهنة داخل المنظمة، والعكس صحيح تماما.

### 4.3 مستويات أخلاقيات الأعمال

تؤثر الأعمال التي تقوم بها المنظمات بالمنظمات الأخرى، وتتأثر أيضا بالأفراد في داخل المنظمة، فضلا عن زبائنهم، لذا فإن المنظمات تواجه مختلف المعضلات الأخلاقية في أعمالها وتظهر هذه المعضلات في ثلاثة مستويات هي:

أ . **على المستوى الفردي:** ففي المستوى الفردي يتركز موضوع أخلاقيات على أنشطة الأفراد في المستوى الوظيفي إذا كانت ممزوجة بالقيم الأخلاقية، والكيفية التي يؤدونها

أعمالهم، وتصرفاتهم اتجاه مدرائهم وزملائهم فضلا عن زبائن المنظمة، وعند هذا المستوى يؤخذ بالحسبان ظروف العمل المحيطة بأفراد المنظمة وفيما إذا كانت مناسبة ومحفزة للعمل.

ب . **على المستوى التنظيمي**: أما في المستوى التنظيمي فيؤخذ في الاعتبار ما تقوم به المنظمات من أنشطة بشكل عام، إذ تكون المنظمات مسؤولة عما تقوم به من أعمال سواء اتجاه المنظمات الأخرى أو تجاه أفرادها، وعليها أن تتحمل العواقب المترتبة عن تلك الأعمال، فإلى جانب الكيان القانوني الذي تتمتع به المنظمة فإن لها كيان معنويا أو أخلاقيا، يجعلها مسؤولة عما تقوم به من أعمال بشكل قانوني وأخلاقي معا، وفي حالة السلوك الغير الأخلاقي لبعض الأفراد في المنظمة ينبغي عليها أن تتخذ الإجراءات القانونية فضلا عن الأخلاقية في قراراتها.

ج . **على المستوى الاقتصادي**: وفي هذا المستوى تظهر أخلاقيات الأعمال لتشمل ما تقوم به المنظمات من أعمال تؤثر في الظروف الاقتصادية والاجتماعية المحيطة بها، وفيما إذا كانت الأخلاقيات مندمجة في أعمال المنظمات.

#### 4. المسؤولية الاجتماعية كأساس للأخلاقيات في منظمات الأعمال

##### 1.4 العلاقة بين أخلاقيات المهنة وأخلاقيات الأعمال

هناك علاقة قوية بين المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، وفي أكثر الأحيان أدت هذه العلاقة إلى التداخل والربط بين المفهومين، إذ أن الحديث عن إحداها يرتبط بشكل ضمني أو صريح بالحديث عن الأخرى، فما طبيعة العلاقة بينهما؟ أهى علاقة تطابق أم تكامل؟ وما علاقة كل مفهوم بالكفاءة كمحدد أساسي للأعمال؟ وبالقانون كحد أدنى أخلاقي اجتماعي مطلوب من المجتمع وعلى شركات الأعمال التقيد به.

### • المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الإنتاج والتسويق

ويمكن التعرض إلى هذه المسؤولية والأخلاقيات لهذين الوظيفتين على مستوى المنظمات المختلفة على الشكل الآتي:

- **في مجال الإنتاج:** من خلال إنتاج السلع والخدمات من طرف المنظمة يستطيع المستهلك أو الزبون إرضاء رغباته وتطلعاته، وبناء علاقة ثقة بينه وبين المنظمة، وبين المنظمة ومختلف فئات المجتمع.

أصبحت القرارات المتخذة في المنظمات ذات انعكاس كبير على مستقبلها بشكل شامل، وعلى حياة المواطنين، فلم تعد إدارة الإنتاج دائرة مغلقة تنشط في إطار آليات فنية وتكنولوجية، بمعزل عن الظاهرة السلوكية التي تجسد العلاقة مع الأطراف الأخرى، بل أصبحت حلقة الربط التي تعبر من خلالها العديد من مظاهر العلاقة مع فئات المجتمع المختلفة، كجمعيات المدافعين عن حقوق المستهلك، والدفاع عن البيئة من التلوث، وكذلك الدولة بواسطة تنظيماتها وقوانينها المختلفة، خاصة في مجال استخدام الموارد المختلفة واختيار مراكز إنشاء الوحدات والمصانع الإنتاجية، وكذلك التشريعات المتعلقة بجودة الإنتاج وشكله ومواصفاته، وظروف وحوادث العمل الناتجة بسبب التكنولوجيا وغيرها من الرهانات والأخطار<sup>19</sup>.

- **في مجال التسويق:** في ظل المنافسة تحوّل مركز الثقل والاهتمام من الإنتاج إلى التسويق ومن المنتج إلى الزبون، كما يعتبر التسويق حلقة الوصل بين المستهلك والمنظمة، إن التسويق يعبر عن عمليات متجددة تقوم بها منظمات الأعمال، ويحدث من خلالها تكامل بين منتجاتها مع سلوكيات وأهداف وقيم المجتمع، فقد تم التركيز على حتمية أن تكون القرارات المتعلقة بالتسويق متناسبة مع قيم المستهلك ومتطلبات المجتمع، حيث تستطيع المنظمات تحقيق رغبات وحاجات المستهلكين بما ينسجم مع مصالحها بكونها منظمات أعمال هادفة للربح<sup>20</sup>.

إننا نجد أيضا في أن التسويق الاجتماعي تتعكس فيه آليات وأفكار ذات منحى اجتماعي يجسدها المدراء والمسكرون ويمارسونها في مختلف أوجه النشاط التسويقي في منظماتهم. إن النشاط التسويقي بشكل عام بمفهومه الحديث يحاول الموازنة لمصالح الفئات المختلفة في المجتمع كمستهلكين مباشرين يشبعون احتياجاتهم الإنسانية وكفئات مختلفة في المجتمع لها مصلحة مباشرة وغير مباشرة من وجود منظمات الأعمال، وكذلك كمنظمات أعمال تهدف إلى تحقيق مصالحها من خلال أهداف كثيرة متطورة ومتجددة يبقى هدف الربح ضمن أهم الأهداف بينها.

ويمكن توضيح مجال التمييز بين أخلاقيات الأعمال وأخلاقيات المهنة فيما يلي:

أ. مفهوم أخلاقيات الأعمال أوسع من أخلاقيات المهنة الإدارية، فهي مجال يعني أخلاقيات الشركة بوصف الشركة شخصية اعتبارية وليس شخصا طبيعيا كالمدير، وتعني أيضا أخلاقيات الأعمال بوصف العمال قطاعا متميزا عن بقية القطاعات.

ب. إن أخلاقيات الأعمال ترتبط بمصلحة الشركة وهي أوسع من أخلاقيات المهنة التي ترتبط بمهنة واحدة وأعضائها، وعلى صعيد المجال فإن أخلاقيات الأعمال تعطي مجالا واسعا من الاختصاصات والمهن والوظائف والأنشطة، وفي حالة الشركات العالمية أو المتعددة الجنسيات، فإن مجالها يغطي مناطق جغرافية واسعة وثقافات وبيئات متنوعة وبالتالي أخلاقيات متباينة نسبيا، لا بد من مراعاتها في صياغة القيم والمعايير الأخلاقية المهنية المشتركة للشركة، وهذا ما لا نجده في الأخلاقيات المهنية التي تتعلق بمجال واحد من المهن أو الأنشطة، تكون في الكثير من الأحيان محلية<sup>21</sup>.

ج. إن أخلاقيات الأعمال تتميز بالشمولية لكل الاختصاصات والمهن والنشطة ذات العلاقة بأعمالها، وذلك عكس أخلاقيات المهنة التي تسعى إلى تأكيد استقلالها وتميزها عن باقي المهن الأخرى.

د. إن مدونة أخلاقيات الأعمال في الشركات تسعى للاستجابة لحاجات وتطلعات جميع الزبائن في جميع المناطق التي تنشط بها ، وليس زبائن مهنة معينة في البلد .فمثلا تشير مدونة أخلاقيات شركة الأمريكية بالنص:"إننا نعتقد أن مسؤوليتنا الأولى هي إزاء الأطباء والممرضات، والمرضى والأمهات وجميع الآخرين الذين يستخدمون منتجاتنا وخدماتنا ه. إن مدونة أخلاقيات الأعمال تتجه إلى كافة أفراد الشركة وإن كانت داخل أو خارج البلد، بينما تتجه أخلاقيات الأعمال في الشركة تجعل المديرين في ظروف أفضل للالتزام بأخلاقيات المهنة الإدارية، كما أن أخلاقيات المهنة تساهم في دور الموقف الأخلاقي لمديرين لكي يساهموا في تطوير أخلاقيات العمال وإصدار مدونات الخلاق في شركتهم والالتزام بها.<sup>22</sup>

#### 2.4 دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الإجتماعية

ان الممارسة الاخلاقية في المنظمات كانت أسبق لدى الأفراد من ممارسة المسؤولية الاجتماعية، حيث اهتم الأفراد بتجنب الرشوة والغش والسرقة في معاملاتهم ونشاطاتهم في الماضي وظلت حتى وقتنا الحاضر، في حين أن الكثير من المفاهيم الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية ارتبطت بالتطورات الحديثة في المجتمع، كما هو الحال في الدعوات المتمثلة في مسؤولية المنظمات اتجاه حماية متلقي الخدمة ، والمسؤولية اتجاه البيئة حيث أن المفاهيم وغيرها أصبحت تمثل موقفا اجتماعيا.<sup>23</sup>

لقد أشار الغالبي والعامري إلى انه هناك تماثل بين أخلاقيات المهنة والمسؤولية الاجتماعية إذ أن حركة المسؤولية الاجتماعية ما هي إلا إحدى جوانب منهج شامل من أخلاقيات العمل<sup>24</sup>.

أما (Daft 2003) فقد أوضح بأن الأخلاقيات تتعلق بالقيم الداخلية والتي هي من جزء البيئة الثقافية للمنظمة وأيضا بأشكال القرارات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية وذلك

بما يتصل بالبيئة الخارجية، إذ أن المسألة الأخلاقية تؤثر على تصرفات الفرد أو المجموعة أو المنظمة بشكل (سلبى أو ايجابى) على الآخرين.<sup>25</sup>

نستنتج من خلال ما تقدم أن هناك علاقة متداخلة بين المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات المهنة إذ أن أولوية الكفاءة في تعظيم موارد المنظمة من تقديم خدمة أفضل وما شابه ذلك كانت في المرحلة الأولى ولغاية ستينات القرن العشرين في حين نرى أن المرحلة الثانية كان التركيز على المسؤولية الاجتماعية في الأدبيات الإدارية إلى جانب التأكيد على الكفاءة خلال سنوات السبعينات ومن ثم الانتقال أو التحرك إلى التركيز على أخلاقيات الإدارة إلى جانب المسؤولية الاجتماعية والكفاءة . إذن يمكن القول أن هنالك تداخل كبير بين المفاهيم وبالتحديد بدايات ممارسات شكل من أشكال المسؤولية الاجتماعية منذ الثورة الصناعية وبدايات القرن العشرين داخل المصانع ومن خلال الإهتمام بظروف وبيئة العمل ونوعيتها وهكذا وبعد السبعينات أصبح للمسؤولية الاجتماعية بعد أخلاقي جعلها تتداخل مع أخلاقيات الإدارة عموماً.<sup>26</sup>

### 3.4 خطوات المسؤولية الاجتماعية تجاه الأفراد العاملين في المنظمة وفي إطار أخلاقيات الأعمال:

ويقترح خيرة وعبد اللطيف عدد من خطوات المسؤولية الاجتماعية تجاه الأفراد العاملين في المنظمة وفي إطار أخلاقيات الأعمال وهي كالتالي<sup>27</sup> :

- تقوم المنظمة بتوفير الخدمات للعاملين كالنقل والإطعام والخدمات الصحية.
- العمل على اعتماد سياسة معينة في إدارة المنظمة لمشاركة العاملين فيها للإدارة في بعض القرارات الخاصة بهم .

- من مسؤولية المنظمة الإهتمام بتعويضات العاملين مقابل إصابات للعمل أو الأمراض المهنية .
- تعمل المنظمة على تكريم وتحفيز الأفراد العاملين المتفوقين والمبدعين في العمل
- إعداد وتنفيذ برامج توعية للإفراد العاملين تتضمن المعايير المهمة المعتمدة على المستوى الاجتماعي والبيئي والأمان في العمل .
- الحفاظ على الأفراد العاملين ومنع تسريحهم لتقليل البطالة والحد من مشكلات الغيابات ودوران العمل وحوادث العمل .
- العمل على رفع الروح المعنوية للعاملين وحث روح التعاون والدافع والحافز بينهم .
- اعتماد سياسة إدارية تسمح للأفراد العاملين من المشاركة في عمليات صنع القرار
- إتاحة فرصة لتشغيل الشباب خاصة أولئك المتخرجين من المدارس المحلية والعمل على رفع قدراتهم ومساهماتهم في المجتمع.
- إتاحة الفرص المتساوية للأفراد العاملين بشأن تعيين الأفراد المعاقين وتدريبهم ومنحهم فرص التقدم في المنظمة.
- محاولة المنظمة لوضع إجراءات معينة للحد من استخدام الأفراد العاملين لموارد المنظمة المختلفة واستخداماتها لأغراض شخصية.
- إعتداد برنامج أو نموذج للسلوك الأخلاقي لمعالجة ممارسات العاملين ذات العلاقة بالإعتبارات الشخصية كالنزاهة والتحيز والمحابة.
- التزام المنظمة بتطبيق القوانين والتعليمات الخاصة بالعمل وتنفيذها بعدالة على الأفراد العاملين واقناعهم بذلك من خلال تفسير وتوضيح القوانين والتعليمات كونها تحقق مصالحهم.
- وعليه فإهتمام المدير بإدارة السلوك الأخلاقي والمسؤولية الاجتماعية في منظمته، يعطيه التزام يفوق توقعاته التي يتحملها من أجل الإهتمام بالمجتمع

وتحقيق الرفاهية له، وذلك عن طريق الموازنة بين مصلحته الذاتية ومصلحة المجتمع، والتخطيط الجيد، حتى يستطيع معرفة حجم الاستثمارات المتحصل عليها من خلال إدارته للسلوك الأخلاقي والمسؤولية الاجتماعية داخل منظمته.

### الخاتمة

ومما يسبق يمكن القول أن هناك ترابط كبير بين أخلاقيات المهنة وتنفيذها والعمل بها بالشكل المطلوب وبين تعزيز المسؤولية الاجتماعية ودعم اخلاقيات الاعمال، بحيث تكون هناك ضوابط ولوائح تحكم العمل وتحكم العاملين في أي منظمة وتوضح سياسة المنظمة ، ويمكن القول بأن لتوضيح السياسة والرؤية التي تتبعها المنظمة دور كبير في تعزيز العمل بأخلاقيات المهنة والعمل بعكس أخلاقيات المهنة،

تعد أخلاقيات الأعمال من أساسيات النجاح لأنها تعكس ثقة المنظمة بموظفيها وأجهزتها، وكذلك ثقة المجتمع الذي تعمل في خدمته ، فالالتزام بالأخلاقيات سوف يقود إلى تطوير العاملين ويعكس الاهتمام الذي يوليه هؤلاء العاملين للالتزام بعناصر أخلاقيات المهنة ،حيث إن عدم الالتزام سوف يؤثر بشكل مباشر على سمعة المنظمة .

قائمة المراجع :

<sup>1</sup> محمد محمود عبد الحميد، الإفصاح عن المعلومات الاجتماعية ي القوائم المالية المنشورة،

المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، جامعة عين شمس، 1984 ، ص241

<sup>2</sup> صالح السحيباني، المسؤولية الاجتماعية ودورها في مشاركة القطاع الخاص في التنمية حاله

تطبيقية على المملكة العربية السعودية، المؤتمر الدولي حول "القطاع الخاص في التنمية: تقييم

استشراف" بيروت، لبنان ،23-25 مارس 2009.

- <sup>3</sup> المعهد العربي للتخطيط، المسؤولية الاجتماعية للشركات، مجلة العدد تسعون، الكويت، 2002
- <sup>4</sup> لسكراته بلال خلف، أخلاقيات العمل، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2009، ص163.
- <sup>5</sup> كوتلر فيليب، لي نسي، المسؤولية الاجتماعية للشركات، ترجمة: علا أحمد إصلاح، الطبعة الأولى، الدار الدولية للاستثمارات الثقافية، القاهرة، 2011، ص9.
- <sup>6</sup> كامل محمد المغربي، الإدارة ( أصالة المبادئ ووظائف المنشأة مع حداثة وتحديات القرن الحادي والعشرين)، دار الفكر، الطبعة 1، الأردن، 2007، ص 511.
- <sup>7</sup> Marie-françoise GUYONNAUD et Frédérique WILLARD, **Du management environnemental au développement durable des entreprises**, France : ADEME, Mars 2004, P 05
- <sup>8</sup> يوسفات علي و بدوي عبد الحميد، مدى تبني عناصر المسؤولية الاجتماعية في شركة سونلغاز من وجهة نظر المستخدمين ، ملتقى حول منظمات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار ،يومي 15-14 فيفري، 2012، ص05.
- <sup>9</sup> مولاي لخضر عبد الرازق وآخرون ، (دوافع تبني منظمات الأعمال أبعاد المسؤولية الاجتماعية و الأخلاقية كمعيار لقياس الأداء الإجتماعي ) الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية جامعة بشار . ، 2010، ص 2.
- <sup>10</sup> نجاتي، محمد عثمان ، الحديث النبوي وعلم النفس، دار الشروق، بيروت، 2002، ص54.
- <sup>11</sup> الحارثي، زيد، المسؤولية الشخصية الاجتماعية لدى عينة من الشباب السعودي بالمنطقة الغربية وعلاقتها ببعض المتغيرات، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قطر، دولة قطر. 1995.
- <sup>12</sup> عثمان، سيد أحمد .المسؤولية الاجتماعية والشخصية المسلمة – دراسة نفسية تربوية، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة1986.
- <sup>13</sup> Thomas Donald Son, valves in tension: Etics away frome, HBR, vol (74), n° (5), P: 52.
- <sup>14</sup> J.M. Ivncevitch, Management: Principales fonction, Richrd Dirwin, Inc, P: 655.
- <sup>15</sup> لغالبي، طاهر محسن، العامري، صالح مهدي ، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، ط1 ، عمان، دار وائل للنشر 2005 .

- <sup>16</sup> مقدم، سعيد ، أخلاقيات الوظيفة العمومية، دراسة نظرية تطبيقية، ط1 الجزائر، دار الأمة للطباعة والترجمة والنشر، 1997
- <sup>17</sup> ياغي، محمد عبد الفتاح ، الأخلاقيات فى الإدارة، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع، 2012.
- <sup>18</sup> زويلف، مهدي حسن؛ واللوزي، سليمان أحمد . التنمية الإدارية والدول النامية الطبعة الأولى، الأردن :دار مجدلاوي، 1993.
- <sup>19</sup> Slack, Niegle, Opérations Management , 3ed, Pitman Publishing, New York 2004, P763
- <sup>20</sup> نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة، الأردن، 2006، ص375
- <sup>21</sup> نجم، عبود نجم، نفس المرجع ، ص27
- <sup>22</sup>
- <sup>23</sup> نجم عبود ، اخلاقيات الادارة في عالم متغير ، الطبعة الاولى ، المنظمة العربية للتنمية الادارية ، سلسلة بحوث ودراسات ، القاهرة ، جمهورية مصر العربية. 2000. ص 30
- <sup>24</sup> الغالبي، طاهر محسن، العامري، صالح مهدي، المسؤولية الاجتماعية واخلاقيات الأعمال، ط1 ، عمان، دار وائل للنشر، 2005.
- <sup>25</sup> Daft, R. L., (2003), Management, South-Western & College Publishing Co., Canada.
- <sup>26</sup> نجم عبود ، اخلاقيات الادارة في عالم متغير، مرجع سبق ذكره ، ص 33
- <sup>27</sup> خيري، عشوش، عبداللطيف، كرزابي. المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين في إطار أخلاقيات العمل، الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، يومي 14-15 فبراير، جامعة بشار، الجزائر، 2012.