**بحث مقدم إلى الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية**

**يومي 14/15 فيفري 2012**

**كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير**

**جامعة بشار**

**عنوان المداخلة :المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين في إطار أخلاقيات الأعمال**

**من إعداد : عيشوش خيرة (أستاذة مساعدة جامعة بشار )**

**aichouchekhaira@gmail.com**

**كرزابي عبد ا للطيف ( أستاذ محاضر جامعة تلمسان )**

**kerzabi57@gmail.com**

**المحور الثاني : مناهج و أنماط المسؤولية الاجتماعية الشاملة**

**أولا : الإطار المنهجي للبحث**

**1 .مقدمة**

في عصر العولمة بدأت المنظمات تبحث عن نظم أكثر سرعة وتأثيرا ليس فقط على العولمة لكن على تأثير النمو الاقتصادي على البيئة الاجتماعية والطبيعية التي تعيش فيها ، فالمنظمات تعمل أكثر ولساعات أطول والسعي المتواصل فيما إذا كان التقدم الاقتصادي قد يحسن في نوعية حياة العمل في هذه المنظمات . والفكرة الأساسية التي يتم التركيز عليها لإعادة تشكيل الانسجام والتوافق بين العقلانية الاقتصادية والأخلاقيات من اجل الحصول على أخلاقيات الأعمال لا تزال تترك خارج نطاق التيار العام الذي تسير عليه المنظمات في العالم المتغير سريع التطور بتقنياته المتنوعة. فالمنظمة عليها أن تبحث عن كل شيء يحكمها ويسير عملها بان تنسجم والمعايير الأخلاقية في العمل خاصة في عالم العولمة إذ تهتم أخلاقيات الأعمال بالاعتبار الأساسي لمعنى وهدف الوجود الإنساني والمبادئ الأخلاقية التي تعتمد عليها الفعاليات الاقتصادية ، إذ أن هناك أبعادا عديدة للمسؤولية الاجتماعية تجاه الأفراد العاملين في المنظمة .

**2 .مشكلة البحث:**

تعتبر أخلاقيات الأعمال المرآة العاكسة لاقتصاد السوق فهو احد المؤشرات المهم والتي تعكس صحة وعافية الاقتصاد بصفة عامة والمنظمات بصفة خاصة ،و تعتبر أخلاقيات الأعمال قضية صعبة ومهمة في منظمات الأعمال التي ترتبط بالأداء الاجتماعي الذي بدوره يعطي مؤشرا عن مدى استجابة المنظمات اجتماعيا وما تنجزه من أعمال ذات مسؤولية اجتماعية تجاه أفرادها العاملين لذلك من الضروري النظر إلى الأخلاق كونها مبادئ معيارية و ليست نظرية أو فلسفة أو أسلوب يعطي وصفا لأحكام معينة فضلا عن أن صعوبة تحديد السلوك الصحيح والخاطئ أدى إلى ظهور مشكلة الأخلاق .

عليه يمكن طرح السؤال التالي للمشكلة البحثية :

هل تعتبر المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين ضمن البعد الأخلاقي للعمل في منظمات الأعمال.

**3 .أهمية البحث:**

تتجلى أهمية البحث في محاولة الربط ما بين المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين وأخلاقيات العمل من خلال تحليل إطار نظري ضمن أدبيات الإدارة في هذا المجال و تحديد تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية الذي يتمثل بتعظيم الربح ثم الاتجاه المتزايد نحو الدخل الاجتماعي و انتهاءا بتداخله مع مفهوم أخلاقيات الأعمال المفهوم الشامل والأوسع الذي ترتكز عليه المنظمات المعاصرة اليوم.

**4 .خطة البحث:**

من اجل الإجابة على الإشكالية المطروحة تم تقسيم البحث إلى الأقسام التالية:

**أولا**:الإطار المنهجي للدراسة نتطرق من خلاله إلى تصميم منهجية البحث:المقدمة ثم الإشكالية وأهمية البحث و في الأخير خطة البحث.

**ثانيا**: أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية ونتعرض من خلاله للمفاهيم المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات العمل ،وبعدها نتطرق إلى علاقة المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين بأخلاقيات الأعمال.

ثالثا: خاتمة )نتائج وتوصيات البحث(.

**ثانيا. أخلاقيات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية:**

1. **مفاهيم أخلاقيات الأعمال :**

**1.1 مفهوم أخلاقيات الأعمال:**

لو تتبعنا تطور الفكر الإداري في الوقت الحاضر نلاحظ المرحلة التي تتمثل بعصر المعرفة والمعلوماتية التي فيها احتلت المعلومات والاتصالات ونظم المعلومات والبرمجيات فضاء واسعا وتطبيقات مهمة في المنظمات المعاصرة , نرى أن هذه المرحلة ركزت من جانب آخر على المبادئ والقيم في تطوير أداء الأفراد العاملين إذا أصبح الفرد الآن أفضل مورد من موارد المنظمة وان نخبة كبيرة من بين هؤلاء الأفراد هم رأس مالي فكري )فكري(.

أن هذا العصر الذي يركز على الأهداف والقيم والأخلاقيات والمعرفة أصبح فيه الفرد يبني بناءا من الداخل روحيا وفكريا فهو الذي يتمثل بالمعارف والمهارات والقدرات والسلوك في إطار الثقافة المنظمية الذي فيه أصبح توجه المنظمات والمدراء نحو انتقالية جديدة تركز على أخلاقيات العمل من خلال السلوك الفردي و السلوك الخاص بالمنظمة , لذا يجب عليها مواكبة التغيير الذي يحصل في البيئة الخارجية .

إن الأخلاقيات في مكان الأعمال من وجهة نظر الفكر الإداري هي أن الأعمال الأخلاقية هي الأعمال الجديدة إذا ارتبط هذا المفهوم بالعديد من المواضيع والمهمات المنظمية كالإدارة والعاملين والعمل والقيادة والمديرين لأنها ترشد وتعزز السلوك الجيد والسلوك غير الجيد ويمكن ملاحظة إن المعضلة الأخلاقية تكمن في أن المدير أو المسؤول في العمل وحتى الفرد العامل يواجهون جميعا موقفا أو حالة معينة تتضمن تحديات أخلاقية معيارية أو ما يعتقد هؤلاء الأفراد.

تعد أخلاقيات العمل اليوم من الأمور المهمة لشغل الوظيفة في المنظمة إذ يتم التأكيد عليها من إدارتها لأنها تعد بمثابة الرقابة الذاتية للفرد لأنه يستطيع أن يميز بين الصواب والخطأ في سلوكه أثناء العمل. ولهذا يتم استقطاب الأفراد ذوي الأخلاقيات العالية للعمل في المنظمة على أساس أن هؤلاء الأفراد هم الذين يجلبون الأخلاقيات لها أو أن المنظمة تستمد أخلاقياتها من الأفراد العاملين فيها (Daft, 2003, 326).

لذا يمكن تعريف أخلاقيات العمل في المنظمة بأنها “ اتجاه الإدارة وتصرفها اتجاه موظفيها وزبائنها والمساهمين والمجتمع عامة وقوانين الدولة ذات العلاقات بتنظيم عمل الأفراد “ )الأونكتاد , 2001 , 194(.

فيما يرى (Schermerhon ,1996,48) بأن أخلاقيات الأعمال تمثل مبادئ مهمة للسلوك المرتبطة بمعايير السلوك الجيد أو الغير جيد أو السلوك الصحيح والسلوك الخطأ في تصرفات الأفراد والجماعة .أما Daft فيشير إلى أنها مجموعة المبادئ السلوكية والقيم التي تحكم سلوك الفرد أو الجماعة في التمييز بين الصواب والخطأ (Daft, 1997, 142).

إن مفهوم أخلاقيات العمل يشير إلى معرفة الخطأ والصواب في موقع العمل ومحاولة عمل ما هو صواب وجيد في المنتجات أو الخدمات التي تقدمها المنظمات تجاه ذوي العلاقة بالمنظمة من أصحاب المصالح. إن المنظمة تضع معايير إلى جانب المعايير الذاتية للأفراد والجماعات والتي تعمل جميعها كمحددات للسلوك تجاه مسؤوليات ووجبات العمل في المنظمة.

ومن بين التعاريف :» أنها معايير السلوك التي يسترشد بها المديرون عند اتخاذ قراراتهم أو ممارسة تصرفاتهم التنظيمية، والغرض منها يتمثل في تمكين الأفراد من المفاضلة والإختيار بين بدائل السلوك المختلفة .

من خلال التعاريف السابقة يمكن أن نستنتج :

* أخلاقيات أعمال هي مجموعة القواعد والسلوكيات والمدونات التي يفرضها مسيرو المؤسسة من خلال نظامهم الإداري.
* من الضروري أن يتبنى أفراد المؤسسة تلك الأخلاقيات.
* يجب أن تتجلى أخلاقيات الأعمال في تصرفات سلوكيات كل فرد سواء اتجاه المؤسسة أو اتجاه الأطراف المتعاملة معها.

**2.1 أهمية أخلاقيات الأعمال**

تكمن أهمية أخلاقيات الأعمال سواء بالنسبة للمؤسسة أو الأفراد الذين ينتمون إليها أو للأطراف ذات المصلحة في أنها تعد أمرا مهما في تقوية مدى الالتزام بمبادئ العمل الصحيح الذي بإمكانه توجيه المؤسسة نحو مفهوم أوسع يبرر وجودها .

وإذا أردنا الإشارة إلى أهمية أخلاقيات الأعمال فإننا سنحاول إيرادها في شكل نقاط على النحو التالي:

* تساعد مختلف الشرائح المكونة للموارد البشرية للمؤسسة بالالتزام بالأهداف المرسومة لهم بالاستناد إلى قيم المؤسسة التي تؤثر فيهم .
* تسهل عملية صنع القرار وتحقق احترام كل الأطراف سواء من داخل أو من خارج المؤسسة.
* تولد لدى العاملين الشعور بالثقة والفخر بالانتماء للمؤسسة.
* تعزيز سمعة المؤسسة على صعيد البيئة المحلية والإقليمية والدولية وهذا أيضا له مردود إيجابي على المؤسسة .
* إن الحصول على شهادات عالمية كشهادات الإيزو أو جوائز الجودة الشاملة يقترن بالالتزام من قبل المؤسسة بالعديد من المعايير الأخلاقية في إطار الإنتاج والتوزيع و الاعتراف بالخصوصيات والعمل الصادق والثقة المتبادلة ودقة وصحة المعلومات ،بعبارة أخرى الشهادة الدولية بالالتزام بالمعايير الفنية في الإنتاج تحمل في طياتها اعترافا بمضمون أخلاقي و اجتماعي مهم أظهرته منظمة الأعمال.

**3.1 مصادر أخلاقيات الأعمال :** تستمد أخلاقيات الأعمال مصادرها من ثلاثة أركان أساسية وهي (Daft,2003,49) :

* القوانين والتشريعات التي تتمثل بالمعايير القانونية الموثقة اذ تتحدد سلوكيات الأفراد والمنظمات والقيم الأخلاقية بتطبيق هذه القوانين.
* العمليات التربوية والاجتماعية والمعتقدات الدينية التي تستند على القيم المتبادلة والمشتركة بين الأفراد.
* الاعتقادات الشخصية للفرد التي من خلالها تتحدد المعايير المرتبطة بسلوك الفرد وحريته في التصرف المناسب وفقا لذلك.

 الشكل (1) مصادر أخلاقيات الأعمال

**المصدر** :من إعداد الباحثة بالاعتماد على مراجع سابقة.

**2. مفاهيم المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال**

شهد موضوع المسؤولية الاجتماعية في الفترة الأخيرة انتشارا واسعا، و اهتماما كبيرا من طرف كتاب الإدارة و الاقتصاد و من طرف رجال الأعمال على حد سواء.

* 1. **تعريف المسؤولية الاجتماعية**

من بين التعاريف المتعددة نجد :

* عرف البنك الدولي للمسؤولية الاجتماعية لرجال الأعمال على أنها : التزام أصحاب 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 .
* 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 فان المسؤولية الاجتماعية تتحقق من خلال الإقناع والتعليم.)شيخي،2007،4(.
* 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(Françoise et willard).

بالإضافة إلى عدة اجتهادات هادفة لتعريف المسؤولية الاجتماعية منها :

* عرف “Durker” المسؤولية الاجتماعية على أنها : التزام المنشأة اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه)الصيرفي،2007،15(.
* وقد أشار ‘’Holmes ‘’ إلى أن المسؤولية الاجتماعية :ماهي 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 )الصيرفي،2007،15(.

وباختصار لهذه التعاريف يمكن أن نتبنى التعريف الجامع التالي:

المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال هي الالتزام الأخلاقي والتصرف المسؤول تجاه 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 ليس فقط ككيان اقتصادي إنما أيضا ككيان اجتماعي يساهم في حل مشكلات المجتمع والحفاظ على البيئة التي يعمل في إطارها.

 **2.2 أسباب تطورها**:)حنفي ،قرصيا قص ،2000،459(

* الظلم الذي أصاب المستهلك و انتهاك حقوقه في السوق جراء التلاعب والغش في البضائع والتلاعب في الأسعار، وحجب المعلومات الصحيحة عنه والتي تخص المنتجات وتقديم خدمات ما بعد البيع.
* التهديدات التي تنال من سلامة وصحة العاملين جراء أماكن العمل غير الآمنة أو الموارد المستخدمة في الإنتاج.
* التلوث البيئي والذي تزايد جراء العمليات الصناعية وما تبقى من فضلات ومخلفات الإنتاج.
* محدودية الاهتمام بالارتقاء لنوعية أجواء العمل والتي تمثلت بضعف المهارات لدى العاملين ومحدودية تكوينها وتطويرها على المدى الطويل ،وسوء العلاقات الإنسانية ،واتساع نطاق المشاركة في القرارات المتخذة .فضلا عن التمييز في توظيف الأفراد سواء على أساس الجنس العمر أو المذهب أو بسبب المحسوبية والوساطة .
* الشكوك الكثيرة التي تعتري أعمال العديد من الشركات الكبيرة وخصوصا فيما يتعلق بالرشاوى لتسهيل حصولها على العقود الكبيرة لتنفيذ الأعمال مثلا.
* الفساد الكبير الذي أصاب نوعية حياة الأفراد في بعض جوانبها والتي تمثلت بخصائص وسلوك العامة من الأفراد وبشكل خاص أبناء المدن وما رافقها من تنصل لمنظمات الأعمال من مسؤوليتها المختلفة تجاه المجتمع.

**2.3 أهمية المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال:**

المكاسب التي تجنيها منظمات الأعمال من برامج المسؤولية الاجتماعية هي ذاتها تعتبر الحجج المؤيدة لممارسة المسؤولية الاجتماعية وتتمثل فيما يلي)البكري،2001، 52- 53 (:

* تعمل المسؤولية الاجتماعية على تحسين وتطوير صورة المنظمة أمام المجتمع .
* تمثل المسؤولية الاجتماعية الحالة الأفضل للمستثمرين وذلك عن طريق رفع قيمة الأسهم في الأمد الطويل ،لما تحظى به منظمة الأعمال من ثقة لدى المجتمع ، وما تقوم به للحد من المخاطر التي يمكن أن تتعرض لها مستقبلا.
* القوانين والتشريعات لا يمكن أن تستوعب كل التفاصيل المرتبطة في المجتمع ،ولكن بوجود المسؤولية الاجتماعية في الأعمال فإنها ستمثل قانونا اجتماعيا.
* إن لم تقم منظمات الأعمال بمهامها في تحقيق المسؤولية الاجتماعية ومساعدة المجتمع في معالجة وحل المشكلات التي يعاني منها فإنها يمكن أن تفقد الكثير من قوتها التأثيرية في المجتمع.
* الوقاية من المشكلة أفضل من علاجها، لذلك من المناسب ترك المنظمات لتعمل في المجتمع لتجنب المشكلات قبل أن تتفاقم ويصعب علاجها.

**4.2 ارتباط المسؤولية الاجتماعية بنظرية أصحاب المصلحة:**

**1.4.2 مفهوم أصحاب المصلحة :**

أصحاب المصلحة هم الأفراد أو المجموعات أو المنظمات التي لها اهتمام بأداء ونجاح المنظمة مثل الزبائن أو المالكين أو العالمين في المنظمة أو الموردين أو الدائنين أو الاتحادات أو الشركات أو المجتمع ،ويعرف أيضا صاحب المصلحة بأنه كل فرد أو جماعة يؤثر أو يتأثر بتحقيق المنظمة لأهدافها أو أي شخص أو جماعة أو منظمة يمكن أن تؤثر في الموارد والخدمات أو تتأثر بأنشطة هذه الخدمات أو له ما له مصلحة فيها أو يتوقع منها شيء ما .

و في هذا السياق فقد جرى التمييز بين فئتين من أصحاب المصلحة:

* الذين لهم رأس مال مستثمر في المنظمة .
* الذين لهم استثمار لا يأخذ شكل رأسمال بل اهتمام و مصلحة في المنظمة.

وبالتالي فإنه على منظمات الأعمال تشخيص كل صاحب مصلحة من ذوي العلاقة وتوضيح و تحديد الكيفية التي يتم التعامل من خلالها معهم )صبحي أحمد،11-12(.

الشكل الموالي يوضح أصحاب المصلحة في المنظمة:

**الشكل (2) : أصحاب المصالح أو المستفيدون من وجود منظمات الأعمال**

**المصدر** : طاهر محسن منصور الغالبي وصالح مهدي محسن العامري،الإدارة و الأعمال،دار وائل للنشر ،عمان الطبعة الثانية ،2008 ،ص 95.

**2.4.2 المسؤولية الاجتماعية تجاه أهم أصحاب المصلحة في منظمات الأعمال**

يجب أن تلتزم منظمات الأعمال بممارسة عدد من المسؤوليات الاجتماعية تجاه كل أصحاب المصلحة ،خصوصا الذين تربطهم بها مصالح مباشرة ويؤثرون ويتأثرون بنشاطاتها ،فيما يلي نذكر بعض الأبعاد التي يجب أن تشملها الممارسات المسئولة لمنظمات الأعمال )الحوري وآخرون،2009،7(:

* **المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع المحلي :**يعتبر المجتمع المحلي بالنسبة لمنظمات الأعمال شريحة مهمة إذ تتطلع إلى تجسيد متانة العلاقات معه وتعزيزها ،الأمر الذي يتطلب منها مضاعفة نشاطاتها تجاهه ، من خلال بذل المزيد من الرفاهية العامة ،والتي تشمل :المساهمة في دعم البنية التحتية ،إنشاء الجسور والحدائق ،المساهمة في الحد من مشكلة البطالة ،دعم بعض الأنشطة الرياضية والترفيهية،احترام العادات والتقاليد ،دعم مؤسسات المجتمع المدني ،تقديم العون لذوي الاحتياجات الخاصة ،الدعم المتواصل للمراكز الصحية والعلمية ،رعاية الأعمال الخيرية.
* **المسؤولية الاجتماعية تجاه الزبائن :** تتمثل في تقديم المنتجات بأسعار ونوعية مناسبة، الإعلان الصادق، وتقديم منتجات آمنة ،تقديم إرشادات واضحة بشأن المنتج واستخداماته ،التزام المنظمات بمعالجة الأضرار التي تحدث بعد البيع ،والتزام بالتطوير المستمر للمنتجات ،والتزام بعد خرق قاعدة العمل مثل الاحتكار.
* **المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة :** حماية البيئة من الأضرار الناتجة عن نشاط المنظمة ،المساهمة في حملات البيئة والحفاظ على الموارد الطبيعية ،تبني سياسة بيئية رشيدة.
* **المسؤولية الاجتماعية تجاه المساهمين :**تعظيم قيمة السهم وتحقيق أقصى ربح ممكن، حماية أصول المنظمة،الحق في الحصول على المعلومات الكافية عن أداء المنظمة ، التعامل العادل مع المساهمين من دون أي تمييز ،إشراك المساهمين في القرارات الهامة للمنظمة.
* **المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين :** وتتضمن احترام قوانين العمل ،وضمان حق العامل في التدريب والتكوين المستمر،وحقوقه النقابية،وإشراكه في اتخاذ القرارات،تحقيق الأمن الوظيفي والأمن من حوادث العمل، إصدار مدونة لسلوك و أخلاقيات المهنة لضبط سلوك العاملين،منح مكافآت وحوافز الأفراد العاملين وفق مبدأ كفاءة وجدارة العاملين،توزيع حصة على العاملين من الأرباح السنوية.

 **3 المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل :**

أشار (Kirrane) إلى انه هناك تماثل بين أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية إذ أن حركة المسؤولية الاجتماعية ما هي إلا إحدى جوانب منهج شامل من أخلاقيات العمل (Kirrane, 1990, 53) .

أما (Daft) فقد أوضح بان الأخلاقيات تتعلق بالقيم الداخلية والتي هي جزءاً من 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 (سلبي أو ايجابي) على الآخرين (Daft, 2003, 139) . في حين وصف (Weihrich and Koontz) أخلاقيات العمل بأنها كل ما يتعلق بالعدالة وبعض النواحي مثل توقعات المجتمع والمنافسة بنزاهة والإعلان والعلاقات العامة والمسؤولية الاجتماعية (Weihrich and Koontz, 1993, 70) .

ويمكن القول أن أخلاقيات العمل هي الإطار الشامل الذي يحكم التصرفات والأفعال تجاه شيء ما ، وتوضح ما هو مقبول أو صحيح وما هو مرفوض أو خاطئ بشكل نسبي في ضوء المعايير السائدة في المجتمع بحكم العرف والقانون ، والذي تلعب فيه ثقافة المنظمة والقيم وأنظمة المنظمة وأصحاب المصالح دورا أساسيا في تحديده (المعاضيدي ، 2005 ، 6) .

وهذا ما ينسحب على مفهوم المسؤوليات الأخلاقية والمتميزة ، فالمسؤوليات الأخلاقية تشمل سلوكا متوقعا يتجاوز الالتزامات القانونية والمسؤوليات المتميزة تشمل سلوكيات محددة سابقة للفعل لحماية رفاهية المكونات الرئيسية . فإدراك المسؤوليات الأخلاقية والمتميزة للأعمال ليس لديها التزامات بيئية وقانونية فالأعمال ليست مسؤولة فقط عن مالكيها ولكن عن موظفيها وزبائنها والمجتمع بشكل عام ، إضافة إلى مجاميع أخرى ونتيجة لذلك فان زيادة الأرباح يجب أن تكون الهدف الوحيد للأعمال ويجب أن تسود القناعة بان الأموال المحولة إلى أفعال اجتماعية في المدى القصير سينتج عنها تحسينات في المجتمع تجعل من السهل بقاء الأعمال والتمتع بالأرباح طويلة الأمد (Dedeian, 1993, 113) .

نستنتج من خلال ما تقدم أن هناك علاقة متداخلة بين المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل إذ أن أولوية الكفاءة في تعظيم موارد المنظمة من أرباح 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 ممارسة شكل من أشكال المسؤولية الاجتماعية منذ الثورة الصناعية وبدايات القرن العشرين داخل المصانع ومن خلال الاهتمام بظروف وبيئة العمل ونوعيتها وهكذا وبعد السبعينات أصبح للمسؤولية الاجتماعية بعد أخلاقي جعلها تتداخل مع أخلاقيات الإدارة عموما .والشكل التالي يوضح أبعاد هذا التداخل (نجم ، 2000 ، 147) .

 **الشكل (3) التداخل بين المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الإدارة**

المسؤولية

الاجتماعية

اخلاقيات الادارة وتوجه منظمات الاعمال

بدايات مفهوم المسؤولية الاجتماعية يعظم الربح (الكفاءة)

1960

1970

بيئة المنظمة

**المصدر** بتصرف الباحثة : نجم ، نجم عبود (2000) ، أخلاقيات الإدارة في عالم متغير ، الطبعة الأولى ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، سلسلة بحوث ودراسات ، القاهرة ، p. 147 .

ويؤكد (الطه) أن الأخلاقيات في السلوك العام للإفراد في المنظمة تعمل على دعم المسؤولية الاجتماعية كما تمثل الأساس لتطور مفاهيم جديدة لأخلاقيات الإدارة التي تطورت بدورها فيما بعد . فالمسؤولية الاجتماعية ، التي تتمثل ببعد رسمي ضمن القانون من جانب يكون لها بعد آخر أخلاقي من جانب آخر يتمثل في الالتزام بالمبادرات الاجتماعية الطوعية التي تعبر عن النزعات الأخلاقية أكثر من الامتثال لقانون مفروض (الطه ، 2002 ،36-32) .

استنادا إلى ما تقدم يمكن اقتراح عدد من أبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه الأفراد العاملين في المنظمة وفي إطار أخلاقيات العمل :

1. تقوم المنظمة بتوفير الخدمات للعاملين كالنقل والإطعام والإسكان والخدمات
الصحية .
2. العمل على اعتماد سياسة معينة في إدارة المنظمة لمشاركة العاملين في أرباح المنظمة .
3. من مسؤولية المنظمة الصناعية الاهتمام بتعويضات العاملين مقابل إصابات للعمل أو الأمراض المهنية .
4. تعمل المنظمة على تكريم وتحفيز الأفراد العاملين المتفوقين والمبدعين في العمل .
5. إعداد وتنفيذ برامج توعية للإفراد العاملين تتضمن المعايير المهمة المعتمدة على المستوى الاجتماعي والبيئي والأمان في العمل .
6. الحفاظ على الأفراد العاملين ومنع تسربهم لتقليل البطالة والحد من مشكلات الغيابات ودوران العمل وحوادث العمل .
7. العمل على رفع الروح المعنوية للعاملين وبث روح التعاون والدافع والحافز بينهم .
8. اعتماد سياسة إدارية تسمح للأفراد العاملين من المشاركة في عمليات صنع القرار .
9. إتاحة فرصة لتشغيل الشباب خاصة أولئك المتخرجين من المدارس المحلية والعمل على رفع قدراتهم ومساهمتهم في المجتمع.
10. إتاحة الفرص المتساوية للأفراد العاملين بشأن تعيين والمعوقين وتدريبهم ومنحهم فرص التقدم في المنظمة.
11. محاولة المنظمة لوضع إجراءات معينة للحد من استخدام الأفراد العاملين لموارد المنظمة المختلفة واستخداماتها لأغراض شخصية .
12. اعتماد برنامج أو نموذج للسلوك الأخلاقي لمعالجة ممارسات العاملين ذات العلاقة بالاعتبارات الشخصية كالنزاهة والتحيز والمحاباة ...
13. التزام المنظمة بتطبيق القوانين والتعليمات الخاصة بالعمل وتنفيذها بعدالة على الأفراد العاملين وإقناعهم بذلك من خلال تفسير وتوضيح القوانين والتعليمات كونها تحقق مصالحهم.

ثاثا :خاتمة ) نتائج وتوصيات البحث(

 في ختام هذه الدراسة التي تعرضت لموضوع المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين في إطار أخلاقيات الأعمال استخلصنا النتائج التالية :

1. يعد مفهوم أخلاقيات العمل من المفاهيم التي نالت اهتمام معظم المنظمات المعاصرة اليوم لان الاهتمام بالعنصر البشري أصبح المرتكز الأساسي لنجاح المنظمات وتحقيق أهدافها فضلا عن الاهتمام بمفهوم آخر ألا وهو المسؤولية الاجتماعية التي كانت تعبر في الماضي خلال فترة الستينات عن تعظيم الربح أما في الوقت الحاضر أصبح المفهوم يقترن مع الجانب الاجتماعي للمنظمة .
2. هنالك العديد من الأبعاد الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين إذ يجب على المنظمات الانتباه إليها والأخذ بها لأنها تحقق أهداف العاملين وتزيد من ولائهم واهتمامهم بالمنظمة التي يعملون فيها وفي نفس الوقت فهي تحقق أهداف المنظمة التي تعمل في ظل المنافسة وتحديات البيئة ومن أهمها العولمة .
3. هناك العديد من السياسات والبرامج التي يمكن أن تتوجه بها منظمات الأعمال لممارسة المسؤولية الاجتماعية للعاملين فهي قد تشمل التكوين والتدريب،تحسين ظروف العمل ،برامج تحسين نوعية الحياة ،أنشطة حماية البيئة،إصدار مدونات السلوك و أخلاقيات الأعمال،احترام قوانين العمل .

 **التوصيات:**

استنادا إلى ما تقدم من استنتاجات بحثية يمكن صياغة عدد من التوصيات وفق الآتي:

1. ضرورة اهتمام المنظمات بأبعاد المسؤولية الاجتماعية وأبعاد أخلاقيات العمل ضمن إطار ثقافة المنظمة من خلال إنشاء وحدات متخصصة للمسؤولية الاجتماعية بشكل عام وتجاه العاملين بشكل خاص .
2. كذلك من الضروري وضع خطة متكاملة لثقافة المنظمة التي يمكن أن تنتهجها المنظمة لكي تستطيع تطبيق وممارسة أبعاد المسؤولية من جانب وأبعاد أخلاقيات العمل من جانب آخر.
3. يجب أن تتبع المنظمة عدد من المعايير العالمية للأخلاقيات في الإدارة والعمل على ممارستها مع اعتماد فلسفة المقارنة المرجعية لكي تتمكن كل منظمة من بناء نظام متكامل لأخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية مع تطبيق برامج خاصة بثقافة المنظمة .
4. يجب أن تسعى المنظمات إلى منع تسرب أفرادها العاملين من خلال علاج مشكلات الغياب وتخفيض نسب دوران العمل ومعدلات إصابات العمل.
5. ضرورة تزايد سعي المشرفين والمديرين في المنظمات على بث روح التعاون ورفع الروح المعنوية للأفراد العاملين وحثهم على المزيد من العمل وممارسة سلوك أفضل تجاه عملهم مع مراعاة تقدمهم في العمل ومنحهم فرص أفضل لتطوير مهاراتهم وخبراتهم.
6. ضرورة التزام المنظمة بتطبيق العديد من القواعد الخاصة بأخلاقيات العمل كتسريب المعلومات وعلاج السلوكيات السلبية للعاملين وتطبيق الإجراءات العادلة في تنفيذ القوانين والتعليمات الخاصة بالعاملين والعمل فضلا عن المحافظة على حقوق العاملين وخاصة مكانتهم وسمعتهم وولائهم للمنظمة لأنها جزء من المجتمع .

 **المراجع :**

1. الاونكتاد (2001) ، السياسات العامة للاعمال وهياكل التنظيم الاساسية ، **المنهج الدولي لمؤتمر الامم المتحدة للتجارة والتنمية** ، المجمع العربي للمحاسبين القانونيين، عمان ، الاردن.
2. تامر ياسر البكري(1200)،**التسويق والمسؤولية الاجتماعية**،دار الوائل للنشر ،الطبعة الأولى، الأردن.
3. شيخي محمد ،خامرة السعيد(7200)،**المسؤولية الاجتماعية أداة للاتصال والتسويق في المؤسسة الاقتصادية،** الملتقى الدولي **.**
4. طاهر محسن منصور الغالبي وصالح مهدي محسن العامري(2008)،**الإدارة و الأعمال**،دار وائل للنشر ،عمان الطبعة الثانية.
5. الطه شهاب محمد محمود (2002) ، **المسؤولية الاجتماعية والاخلاقية للمنظمات الانتاجية في توفير مبدأ حماية المستخدم بالتطبيق على مجموعة من المنظمات
العراقية** ، رسالة ماجستير (غير منشورة) ، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة الموصل .
6. عبد الغفار حنفي، رسمية قرصيا قص(2000)، **أساسيات الإدارة وبيئة الأعمال**، مؤسسة شباب الجامعة.
7. فاتح عبد القادر الحوري وممدوح الزيادات وهايل عبابنة،**إدارة الصورة الذهنية للمنظمات الأردنية في إطار واقع المسؤولية الاجتماعية ،**دراسة ميدانية في شركة الاتصالات الخلوية الأردنية،بحث علمي مقدم إلى المؤتمر العلمي الثالث لكلة الاقتصاد والعلوم الإدارية ،جامعة الأردن للعلوم التطبيقية الخاصة،تحت عنوان :إدارة منظمات الأعمال،27- 29 أفريل 2009.
8. قتيبة صبحي أحمد الخيرو،**علاقة إدارة المخاطر بأصحاب المصلحة في المنظمة**،دراسة استطلاعية لأراء عينة من أصحاب المصلحة في فندق فلسطين مريديان،بحث مقدم إلى قسم إدارة الأعمال ،كلية الإدارة والاقتصاد ،جامعة المستنصرية،بغداد ،بدون ذكر السنة.
9. محمد الصيرفي)2007(،**المسؤولية الاجتماعية للإدارة**،دار الوفاء لدينا الطباعة والنشر ، الطبعة الأولى ،مصر.
10. المعاضيدي محمد عصام احمد (2005) ، **اثر اخلاقيات العمل في تعزيز ادارة المعرفة" ، دراسة لآراء عينة من تدريسيي جامعة الموصل ،** رسالة ماجستير (غير منشورة) ، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة الموصل .
11. نجم نجم عبود (2000) ، **اخلاقيات الادارة في عالم متغير** ، الطبعة الاولى ، المنظمة العربية للتنمية الادارية ، سلسلة بحوث ودراسات ، القاهرة ، جمهورية مصر العربية .
12. Bedeian, Arthur G., (1993), **Management**, New York: Harcourt Brace Jovanovich.
13. Daft, Richard L., (1997), **Management**, 4th ed. Dryden Press, Orlando, USA.
14. Daft, Richard L., (2003), **Management**, South–Western & College Publishing Co., Canada.
15. Marie Françoise Cynnand et Frédérique willard , **Management Environnementale .**
16. Schermerhorn, John R. (1996), **Management and Organizational Behavior**, Prentice Hall Inc., New Jersey, USA.
17. Weihrich, Heinz and Koontz, Harold, (1993), **Management:
A Global Perspective**, International Edition, McGraw Hill Inc., New York, USA.
18. www .csrkuwait.com.