

المحاضرة العاشرة: أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية

أولاً: مفهوم المسؤولية الاجتماعية

يتضمن مفهوم المسؤولية الاجتماعية ضرورة تسليم المنظمات، عند تقييم قراراتها من المنظور الأخلاقي، باتخاذ ما يصب في مصلحة رفاهية المجتمع ككل وتنمية وتطوير البيئة.

قدمت الهيئات والمنظمات الدولية العديد من التعاريف للمسؤولية الاجتماعية حيث عرفها مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة على أنها: إدارة الشركة بأسلوب يتلاءم مع أو يفوق تطلعات المجتمع فيما يتعلق بسلوكها الأخلاقي والقانوني والتجاري، كما عرفتها هيئة الأمم المتحدة على أنها: ممارسة الأعمال والأنشطة التجارية بطريقة تساهم في التنمية المستدامة، صحة ورفاهية المجتمع، مع مراعاة توقعات أصحاب المصالح. تعرف كذلك على أنها التزام المؤسسة اتجاه القضايا الاجتماعية والبيئية بشكل طوعي دون وجود قوانين تلزمها بذلك. كما عرفها دافت: هي واجب إدارة الشركة الأساسي في اتخاذ القرارات والأفعال التي تؤدي إلى تحقيق رفاهية المجتمع، مما يجعلها واجبا والتزاما من الشركات اتجاه المجتمع المحلي.

وعليه فالمسؤولية الاجتماعية بالتعريف تمثل الالتزام الأخلاقي والتصرف المسؤول تجاه مجموعة من الأطراف ذات المصلحة. بمعنى ممارسة برامج المسؤولية الاجتماعية اتجاه كل من: الزبائن، الموردين، المجتمع، البيئة وكل من له علاقة مباشرة أو غير مباشرة مع المنظمة.

ثانياً: أسباب تبني المسؤولية الاجتماعية

من أهم الدوافع التي تدفع الشركات لتبني هذا المفهوم:

- اعتبار معايير الاستثمار المجتمعي أخلاقية بالدرجة الأولى وتتصل بالأداء بعيد المدى للمؤسسات؛
- تزايد وعي المستثمرين والعملاء الذين أصبحوا يفضلون المنتجات والخدمات التي تقدمها شركات تهتم بالمسؤولية المجتمعية؛
- تهيئة مناخ عمل إبداعي للعاملين من خلال نشر القيم الإنسانية، مما يتيح فرص الارتقاء الوظيفي وتطوير الأداء المؤسسي؛
- التغيير المناخي، والذي يُعد المحرك الأكبر للنمو في صناعة المسؤولية المجتمعية للمؤسسات.

ثالثاً: أبعاد المسؤولية الأخلاقية

إن التطور الذي عرفته المسؤولية الاجتماعية في مفهومها وتكييفه مع مختلف السياقات والمجالات، أدى إلى اختلاف الباحثين في تحديد أبعادها. حيث تم تقديم العديد من النماذج النظرية التي توضح أبعاد المسؤولية الاجتماعية، من أهمها نموذج كارول.

➤ نموذج كارول (Carroll's Model) :

يعتبر نموذج كارول أحد أكثر الأطر النظرية واستخداماً لشرح وتحديد أبعاد المسؤولية الاجتماعية. حيث يضم أربعة أبعاد كما يوضحه الشكل

الشكل رقم 01: هرم كارول للمسؤولية الاجتماعية



من هرم كارول يمكن تحديد الأبعاد التالية:

-المسؤولية الاقتصادية (البعد الاقتصادي): يشير إلى التزام المؤسسة بالاستخدام الكامل والأمثل لمواردها وتحقيق أرباح مستدامة وضمان النمو الاقتصادي.

-المسؤولية القانونية (البعد القانوني): يركز على التزام الشركة بالقوانين واللوائح الحكومية في جميع جوانب العمل، بما في ذلك حقوق العمال وحماية المستهلكين.

-المسؤولية الأخلاقية (البعد الأخلاقي): يتعلق باتباع الشركة لمبادئ الأخلاق والنزاهة في أنشطتها وتعاملاتها.

-المسؤولية الخيرية (البعد الخيري): تشير إلى جهود الشركة في تقديم الدعم المالي أو العيني أو المعنوي للمجتمع من خلال التبرعات، دعم الجمعيات الخيرية، ورعاية المشاريع الاجتماعية والتنمية. ومن أبرز الأمثلة على العمل الخيري نجد تبرعات شركة "جوجل" لمشاريع التعليم في المناطق النائية أو تبرعات شركة "مايكروسوفت" للمشاريع التكنولوجية في الدول النامية.

رابعاً: معوقات تطبيق المسؤولية الاجتماعية

هناك عدة معوقات تحول دون ممارسة المؤسسات لدورها الاجتماعي، وتصنف كما يلي:

أ. المعوقات الإدارية

- عدم وجود إدارة للعلاقات العامة في بعض الشركات؛
- نقص الخبرة لدى المسؤولين في الإدارات والأقسام فيما يتعلق بالأمور الاجتماعية والأخلاقية؛
- ضعف الإحساس بالمسؤولية الاجتماعية المرتبط بفلسفة الإدارة العليا؛
- إهمال إشراك المستويات الإدارية الأخرى في اتخاذ القرارات الإستراتيجية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية؛
- عدم وجود اتصال فاعل بين الإدارات والجمهور.

ب. المعوقات القانونية

- الاكتفاء بالالتزام بالنشاطات التي تنص عليها القوانين والأنظمة فقط؛
- غياب الصيانة السياسية الاجتماعية الأخلاقية كجزء من التخطيط الاستراتيجي؛
- عدم وضع دستور اجتماعي أخلاقي في المنظمات؛
- عدم احترام التشريعات سعياً وراء المكاسب المادية، مع المراهنه على عدم اكتشاف المخالفة أو عدم الإدانة؛
- الاعتقاد بأن المسؤولية الاجتماعية هي التزام أخلاقي اختياري للمديرين لم تفرضه القوانين بصرامة، مما أدى لضعف الاهتمام بها؛

ت. المعوقات المالية

- التركيز على هدف تعظيم الأرباح فقط؛
- الاعتقاد بأن المسؤولية الاجتماعية تخفض الأرباح وتضعف القدرة على المنافسة الدولية؛
- نقص الموارد المالية المخصصة للنشاطات الاجتماعية؛
- صعوبة الجمع بين العمل المريح وعمل الشركة المتجاوبة اجتماعيا.

خامسا: علاقة أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية

توجد علاقة قوية وتداخل كبير بين المفهومين، حيث يرتبط الحديث عن أحدهما بالآخر صراحة أو ضمنا؛ تعتبر الأخلاق نزوعا أسبق لدى الأفراد والشركات من مفهوم المسؤولية الاجتماعية؛ فالمبادئ الأخلاقية (مثل "لا تسرق") قديمة، بينما مفاهيم المسؤولية الاجتماعية (مثل "لا تلوث البيئة") ترتبط بتطورات حديثة؛ مفهوم المسؤولية الاجتماعية هو وليد المصلحة الذاتية المتنورة وليس نتاجاً مباشراً لرؤية أخلاقية صرفة، حيث اكتشفت الشركات أن التركيز على الربح وحده (الكفاءة) بأبعاده السلبية سيكون أكثر تكلفة من النموذج الاقتصادي الاجتماعي المتوازن؛

يرتبط الفساد الإداري بتدني مستويات أخلاقيات الأعمال، وهو ما دفع الاقتصادي "أمارتيا سان" للتأكيد على الربط بين الاقتصاد والأخلاق؛

وعليه يمكن القول المسؤولية الاجتماعية هي مبدأ من مبادئ أخلاقيات العمل، والالتزام بهما يؤدي للحد من الفساد الإداري، مما يجعل المفاهيم الثلاثة (المسؤولية الاجتماعية، أخلاقيات العمل، محاربة الفساد) في حالة تكامل تام.

سادسا: علاقة أخلاقيات الأعمال، الحوكمة والمسؤولية الاجتماعية

تعتبر المسؤولية الاجتماعية، الحوكمة، وأخلاقيات الأعمال مفاهيم مترابطة تساهم في بناء مؤسسات مستدامة وشفافة ومسؤولة. تعتبر أخلاقيات الأعمال كأساس نظري، بينما توفر الحوكمة الرشيدة الإطار التنظيمي، وتطبق المسؤولية الاجتماعية هذه القيم والمبادئ في سياق عملي. تعزز هذه العلاقة التكاملية من قدرة الشركات على تحقيق النجاح المستدام وتلبية توقعات جميع أصحاب المصلحة. حيث توفر أخلاقيات الأعمال الأساس الذي تستند إليه كل من الحوكمة والمسؤولية الاجتماعية. فالحوكمة إطار تنظيمي يضمن أن الشركة تلتزم بالمعايير القانونية والأخلاقية. يساعد هذا الإطار في تنفيذ مبادرات المسؤولية الاجتماعية بفعالية، مع التزام الشركة بالقيم الأخلاقية في جميع أنشطتها.