

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة أكلبي محمد اولحاج - البويرة -

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية

وعلوم التسيير - قسم: علوم التسيير

الموضوع:

المسؤولية الاجتماعية للعاملين و إنجازاتهما على أخلاقيات العمل

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص: إدارة الأعمال

تحت إشراف:

الدكتورة وهابي كلثوم

من إعداد الطالبة:

بوعلام الله هاجر

لجنة المناقشة

د.الباز كلثوم رئيسة.

د. وهابي كلثوم مشرفة.

د. جلال أحمد مناقش.

السنة الجامعية: 202/2019

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على المسؤولية الاجتماعية للعاملين و انعكاساتها على أخلاقيات العمل، و ذلك من خلال الأبعاد التالية: المسؤولية الاجتماعية و المتمثلة في: (البعد الاقتصادي، البعد القانوني، البعد الأخلاقي، البعد الإنساني).

و لتحقيق أهداف البحث تم التطرق إلى أساسيات المسؤولية الاجتماعية من مفهوم، أهمية، مبادئ، أبعاد، مجالات، و كذلك أساسيات حول أخلاقيات العمل، و قد اعتمدنا في بحثنا على جمع المعلومات لإبراز أثر كل من المسؤولية الاجتماعية بأبعادها على تعزيز أخلاقيات العمل، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود علاقة تداخل بين المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات العمل. و كذا ضرورة إيمان المؤسسات بقضية المسؤولية الاجتماعية نحو أصحاب المصلحة الخاصة.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، أخلاقيات العمل.

Résumé :

Le but de cette étude est de connaître la responsabilité sociale des travailleurs et leur réflexion sur l'éthique d'affaire. Et cela à partir des dimensions suivante de la responsabilité sociale que représentée de (La dimension économique, la dimension légal, la dimension moral, la dimension humain). Et pour atteindre objectifs de cette recherche, on a brochage les bases de la responsabilité sociale de concept, l'importance, les principes, les dimensions, les domaines..... Et aussi les fondements de l'éthique d'affaire, et nous sommes appuyés sur nos recherches pour collecter des informations, pour souligner la contribution des deux la responsabilité sociale dans ses dimensions en promouvant l'éthique d'affaire, et l'étude a permis également d'obtenir un certain nombre de proposition dont les plus important sont : la relation de chevauchement entre la responsabilité sociale et l'éthique d'affaire. Et aussi la nécessité de la croyance intentionnelle sur la question de la responsabilité sociale vers les acteurs privés.

Mots clés : La responsabilité sociale, l'éthique d'affaire

كلمة شكر

نشكر الله عز وجل و نحمده كثيرا على نعمة التي وهبنا إياها و على إيمانه لنا في إتمام هذا العمل

المتواضع، و يسعدنا أن نتقدم بخالص شكرنا و امتناننا و فائق احترامنا إلى كل من أمدنا يد العون وساعدنا في إتمام هذا العمل.

و نخص بالذكر:

الدكتورة "وهايي كلثوم" حفظها الله و أطال في عمرها، لإشرافها على هذا البحث، و على ملاحظاتها القيمة و توجيهاتها السديدة و توصياتها الدقيقة و نصائحها القيمة.

كما نتقدم بأسمى معاني الشكر و العرفان إلى جميع أساتذة قسم علوم التسيير الذين منحوا لنا يد العون بنصائحهم و توجيهاتهم القيمة، و إلى كل من ساعدنا في إعداد هذا البحث سواء من الناحية العلمية أو المعنوية.

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

(وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون)

صدق الله العظيم

الهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك... ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك... ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك... ولا تطيب الجنة إلا برويتك الله جل جلالك.

إلى من بلغ الرسالة وادب الأمانة ونصح الأمة إلى نبي الرحمة ونور العالمين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم.

إلى من كلفه الله بالصيبة والوقار... إلى من علمني العطاء بدون انتظار إلى من أحمل اسمه بافتخار... أرجو من الله أن يرحمه ويغفر له ويدخله جنته إلى

" والدي العزيز".

إلى ملاكي في الحياة إلى معني الحنان والتفاني إلى بسمة الحياة وسر الوجود إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى الخلي الحبايب

" أمي الحبيبة".

إلى إخوتي وأخواتي... إلى من تحلوا بالإخاء وتميزوا بالوفاء والعطاء إلى ينابيع الصدق الصافي إلى من معهم سعة وبرفتهم تعلمت معاني الحياة الحلوة.

إلى كل من علمني حرفاً وأرشدني إلى الطريق السليم وهم أساتذتي المحترمين .

هاجر

فهرس

المحتويات

الصفحة	المحتوى
	ملخص الدراسة
	كلمة شكر
	إهداء
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
أ-خ	مقدمة عامة
01	الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للمسؤولية الاجتماعية
02	تمهيد
03	المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول المسؤولية الاجتماعية
03	المطلب الأول: مفهوم المسؤولية الاجتماعية
08	المطلب الثاني: مبادئ المسؤولية الاجتماعية و أبعادها
11	المبحث الثاني: مجالات المسؤولية الاجتماعية و عناصرها
11	المطلب الأول: مجالات المسؤولية الاجتماعية
13	المطلب الثاني: عناصر المسؤولية الاجتماعية
14	المبحث الثالث: عوامل نجاح المسؤولية الاجتماعية و معوقاتهما
14	المطلب الأول: عوامل نجاح المسؤولية الاجتماعية
16	المطلب الثاني: معوقات المسؤولية الاجتماعية
17	خلاصة الفصل
18	الفصل الثاني: أساسيات حول أخلاقيات العمل
19	تمهيد
20	المبحث الأول: أخلاقيات العمل بين الأهمية وأسباب الاهتمام به
20	المطلب الأول: مفهوم أخلاقيات العمل و أهميتها
25	المطلب الثاني: أسباب الاهتمام بأخلاقيات العمل و نطاق العمل بها
27	المبحث الثاني: مصادر أخلاقيات العمل و عناصرها
27	المطلب الأول: مصادر أخلاقيات العمل

32	المطلب الثاني: عناصر أخلاقيات العمل
33	المبحث الثالث: مستويات أخلاقيات العمل و نماذجها
33	المطلب الأول: مستويات أخلاقيات العمل
34	المطلب الثاني: نماذج أخلاقيات العمل
37	خلاصة الفصل
39	الفصل الثالث: ممارسة المسؤولية الاجتماعية في إطار أخلاقيات العمل
39	تمهيد
40	المبحث الأول: أدوات المسؤولية الاجتماعية و ممارستها في أخلاقيات العمل
40	المطلب الأول: أدوات تطبيق المسؤولية الاجتماعية في إطار أخلاقيات العمل
43	المطلب الثاني: ممارسة المسؤولية الاجتماعية في التدريب الأخلاقي
46	المبحث الثاني: علاقة المسؤولية الاجتماعية بأخلاقيات العمل
46	المطلب الأول: التداخل بين المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات العمل
52	خلاصة الفصل
53	خاتمة عامة
57	قائمة المراجع

قائمة الجداول

و الأشكال

قائمة الجدول

الصفحة	مـوان الجدول	الرقم
5	الجانب الاجتماعي و الاقتصادي للمؤسسة.	01
11	ملخص المنظورات الاجتماعية.	02
21	الفرق بين مصطلحي الأخلاق و الأخلاقيات.	03

قائمة الأشكال

الصفحة	محتوان الشكل	الرقم
10	هرم " carrol " للمسؤولية الاجتماعية.	01
17	الأداء الاقتصادي و الأداء الاجتماعي.	02
22	المفهوم الشمولي لأخلاقيات العمل.	03
28	مصادر أخلاقيات الإدارة.	04
31	المؤثرات الأساسية في السلوك الأخلاقي.	05
35	نموذج القرار الأخلاقي.	06
36	القوى التي تساهم في تشكيل السلوك الاخلاقي.	07
48	التداخل بين المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات العمل.	08
49	أبعاد الالتزام الأخلاقي للمؤسسات بالمسؤولية الاجتماعية.	09
50	مدى تدرج الالتزام وفق القانون و الأخلاق.	10

مقدمة

عامة

يشهد العالم اليوم تغيرات و تطورات مستمرة أدت إلى تغيير في بيئة عمل المنظمات و الاستراتيجيات التنظيمية لها ، إذ لم تعد تراهن المنظمة على بقائها بمراكزها المالية فحسب ولا برمجيتها، بل يفرض عليها أن تكون أكثر استجابة من السابق في مجال أدائها الاجتماعي و اهتمامها بالجانب الانساني، خاصة بعد تزايد فضائح الأخلاقيات و اتساع الانتقادات الموجهة للمنظمات، وفلسفة نظم الحكم الجديدة (حوكمة الشركات) والظواهر العالمية الجديدة من خصخصة و عولمة و تطور تكنولوجي، تطلب الوضع أن تتبنى المنظمات على اختلاف أنواعها أدوارا اجتماعية تحاول من خلالها تعزيز مشروعية وجودها و تطوير أدائها و تحسين سمعتها. وإذا كان الأمر كذلك فإن إدارات هذه المنظمات مطالبة بإيجاد الآليات المناسبة لدمج هذه الأدوار الاجتماعية مع الإشكالات الفعلية والواقعية التي يواجهها المجتمع بفئاته المختلفة.

ولقد تناما الالتزام الاجتماعي لدى المنظمات نتيجة للوعي الثقافي والتعليمي و ضغوط حركات و جمعيات حقوق الإنسان. و زيادة الضغوط من المجتمع على كيفية إدارة المنظمات لأعمالها نتيجة الوعي البيئي والإنساني، استطاعت الكثير من المؤسسات الاجتماعية تحميل الشركات مسؤولية تصرفاتها إتجاه البيئة و المجتمع حاضرا و مستقبلا.

و تعد المسؤولية الاجتماعية قرارا استراتيجيا تتبناه المنظمة و يتم تنفيذه و تفعيله بأنشطتها المختلفة، إذ تختلف المنظمات في مستويات تبنيها لهذه الأخيرة، و هذا التوجه يتطلب الالتزام بأخلاقيات العمل بها، فالمنظمة عليها أن تبحث على كل شيء يسير عملها بأن يتمشى و المعايير الأخلاقية في العمل، لذا تعالت الأصوات للمطالبة بالأخلاقيات بالرغم من أنها قبل عقود قليلة فقط لم تكن تولى اهتماما بمعايير الربح و الكفاءة، و لبلوغ هذه الغاية توجب على المنظمات تبني المسؤولية الاجتماعية لتعزيز مكانة أخلاقيات العمل.

و انطلاقا مما سبق ذكره و نظرا لأهمية موضوعي المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات العمل في المنظمة ، حاولنا صياغة إشكالية الدراسة على النحو التالي:

كيف تساهم المسؤولية الاجتماعية في تعزيز أخلاقيات العمل في المنظمات؟

و للإلمام بجميع النواحي التي تتضمنها هذه الإشكالية قمنا بطرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ✓ ما المقصود بالمسؤولية الاجتماعية؟ و ما هي أبعادها؟
- ✓ ما هي أخلاقيات العمل؟ و فيما تتمثل مصادرها؟
- ✓ هل تعد المسؤولية الاجتماعية عنصر مهما في المنظمة لتوفير أخلاقيات العمل؟
- ✓ هل هنالك علاقة بين المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات العمل.

فرضيات الدراسة :

قصد الإجابة على إشكالية البحث ، تم صياغة مجموعة من الفرضيات بغرض تحقيق أهداف الدراسة و هي كالتالي :

- للمسؤولية الاجتماعية بعد واحد اتجاه المستهلك .
- تكمن أهمية أخلاقيات الأعمال في تنمية قدرات العاملين بالمؤسسة و تعزيز مكانتها لدى زبائنهم و مجتمعاتهم.
- تسمح المسؤولية الاجتماعية بقياس فعالية أخلاقيات الأعمال
- هناك علاقة قوية بين المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات العمل .

أهداف الدراسة :

تهدف دراستنا إلى تحقيق مجموعة من الأهداف التي يمكن تلخيصها فيما يلي:

1. محاولة توضيح كيفية إدماج مبادئ و أساليب هذا المنهج الإداري الحديث داخل المنظمات بما يحقق الأهداف المرجوة من استخدامه .
2. الربط بين أثر تبني المسؤولية الاجتماعية ، وتطبيقاتها و استخداماتها للتوصل إلى نموذج جديد يساهم في بناء و تحسين أخلاقيات العمل للمنظمات وصولاً لتقديم بعض الاستنتاجات و التوصيات في هذا الشأن .
3. التعرف على أهمية المسؤولية الاجتماعية في المنظمات و مدى ادراكها لأهمية الالتزام بالأخلاق .

أهمية الدراسة :

تكمن أهمية هذه الدراسة العلمية في :

- ✓ التعرف بالمفهوم الشمولي للمسؤولية الاجتماعية و توعية الإدارات سواء في منظمات الأعمال أو القطاع الحكومي بأهمية تبني مزيد من المبادرات الاجتماعية التي تساهم في تطوير المجتمع ومعالجة مشاكله الإنسانية والبيئية والإقتصادية.
- ✓ تبيان العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال أهميتها في تعزيز أخلاقيات العمل.
- ✓ عرض عدد من أبعاد المسؤولية الاجتماعية للعاملين و أهمية الالتزام بها نظراً لمساهمتها في مجتمعاتهم و اتجاه مستهلكيها و بيئة عملها.

أسباب اختيار الموضوع :

من المؤكد أن اختيارنا لهذا الموضوع له جملة من الأسباب التي دفعتنا إلى اختياره و دراسته نذكر منها :

– أسباب شخصية : الاهتمام الشخصي بالمسؤولية الاجتماعية و المواضيع المتعلقة بها سواء ما تعلق بأخلاقيات الإدارة أو ما تعلق بأبعاد المسؤولية الاجتماعية ، التي تلقى اهتمام كبير لدى العديد من الكتاب و المهتمين بهذه المواضيع .

– أسباب موضوعية : تتمثل الدوافع الموضوعية فيما يلي :

1. ارتفاع مستوى المنافسة و انفتاح الأسواق العالمية.
2. انتشار مجالات التوعية في المجتمع و المبادرات الاجتماعية .
3. تعتبر المسؤولية الاجتماعية حقل من حقول التنمية الشاملة.

حدود الدراسة : تتمثل حدود الدراسة في :

1. الحدود الموضوعية :

اشتملت هذه الدراسة على تناول موضوع المسؤولية الاجتماعية و كذا أخلاقيات العمل و معرفة العلاقة التي تربطهما ببعضهما البعض في المنظمة .

2. الحدود الزمانية :

لقد طبقت هذه الدراسة خلال السداسي الثاني من السنة الدراسية 2020/2019.

منهج الدراسة :

لقد اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي تماشياً مع طبيعة الموضوع و من أجل الإجابة على التساؤلات السابقة من خلال جمع البيانات و المعلومات حول المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات العمل و كذا العلاقة بينهما ، و من ثم استخلاص النتائج .

أدوات الدراسة :

نظراً لطبيعة البحث ، فإن الأدوات التي سيتم استخدامها لعملية جمع المعلومات تتمثل في :

من الناحية النظرية اعتمدنا على كل من:

3. الاطلاع على العديد من الكتب في مختلف المكتبات .

4. دراسات سابقة " مذكرات ماجستير و دكتوراه " .
5. الملتقيات ،المقالات ، المنشورات ، المجالات ، التي تحمل معلومات تخص موضوع الدراسة
6. المواقع الإلكترونية

دراسات سابقة :

احتل موضوع المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات العمل اهتمام الكتاب و الباحثين في مجال الإدارة و يظهر ذلك جليا من خلال الإسهامات المقدمة في العديد من الأبحاث العلمية التي سنذكر منها مايلي :

1. دراسة "محمد فلاق"، تحت عنوان : مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحقيق ميزة تنافسية مستدامة في منظمات الأعمال، اطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة الشلف، 2014:هدفت هذه الدراسة إلى:

- التعرف على مدى تأثير تطبيق المسؤولية في تحقيق ميزة تنافسية مستدامة للمؤسسة، و ذلك من خلال صياغة اطار نظري على الأدبيات المعاصرة ذات العلاقة المباشرة بين المسؤولية الاجتماعية و بناء الميزة التنافسية المستدامة.
- و كذا التعرف على مستوى ادراك المسيرين في المؤسسات الاقتصادية الحاصلة على شهادة الايزو "9000" لمفهوم المسؤولية الاجتماعية.
- مناقشة طبيعة برامج المسؤولية التي تمارسها هذه المؤسسات و مدى تطبيقها لها.

و توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج كما يلي:

- هناك اختلاف في إدراك أفراد عينة الدراسة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، حيث تم تبني ثلاث مفاهيم رئيسية وهي المفهوم الأخلاقي، الخيري ، التطوعي و المفهوم الاجتماعي.
- احتلت مسائل الربط بين أنشطة المسؤولية الاجتماعية و الموقع التنافسي المكانة الأولى. حيث اعتبرت عينة الدراسة أن الأنشطة الاجتماعية نفسها يمكن أن تكون أنشطة مربحة مثل الأنشطة الاقتصادية.
- أظهرت الدراسة أن مستوى إدراك المسؤولية الاجتماعية كان متوسطا على العموم إلا أن هذا لا ينفي أن المؤسسات الاقتصادية لا تقوم بأنشطة في إطار مسؤولياتها الاجتماعية.

2. دراسة "صالح خويلدات" التي جاءت تحت عنوان : المسؤولية الاجتماعية لوظيفة التسويق، بدراسة تطبيقية لمؤسسة سونلغاز -ورقلة- مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة الجزائر 3 ، 2015-2016: حيث تهدف هذه الدراسة إلى:

- التركيز على بيان أهمية العلاقة بين التوجه التسويقي للمؤسسة و مدى تحملها للمسؤولية الاجتماعية وذلك بدراسة تطبيقية لمؤسسة سونلغاز -ورقلة- .

و من أهم النتائج التي خلصت إليها الدراسة ما يلي :

- يمكن أن تكون أنشطة المؤسسة مربحة تماما مثل الأنشطة الاقتصادية، حيث تساهم في تحسين سمعة المؤسسة و تحقق لها إنتاجية و ولاء أكبر للعاملين.
- تواجه المؤسسات في تعزيزها لأداء المسؤولية الاجتماعية عددا من المعوقات من أبرزها عدم وضوح مفهوم المسؤولية الاجتماعية و ضعف ثقافتها لدى العديد من المؤسسات.
- يمكن للتسويق الاجتماعي أن يغير من العادات الإنسانية السلبية في بعض المجتمعات مثل الاستهلاك غير الرشيد، تلوث البيئة... إلخ.

3. دراسة "لكبير إيمان" بعنوان: دور أخلاقيات الإدارة في تحقيق المسؤولية الاجتماعية دراسة تطبيقية لمؤسسة سونلغاز -أم البواقي-، مذكرة ماجستير كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة أم البواقي ، 2014-2015: حيث تهدف هذه الدراسة إلى :

- التعرف على واقع أخلاقيات الإدارة في المؤسسات
- مدى أدراكها لأهمية الأخلاق وذلك بدراسة تطبيقية لمؤسسة سونلغاز -أم البواقي-

و من أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة ما يلي :

4. وجود علاقة متداخلة بين أخلاقيات الإدارة و المسؤولية الاجتماعية.
5. هناك العديد من الأبعاد الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية اتجه المجتمع، المستهلكين، البيئة و العاملين إذ يجب على المؤسسات الانتباه إليها و الأخذ بها لأنها تحقق أهداف المؤسسة و تحسن صورتها في المجتمع.
6. توفر أخلاقيات الإدارة في المؤسسات يوطد جسور الثقة بين موظفيها و مختلف أصحاب المصالح.

هيكل الدراسة :

من أجل معالجتنا لهذا الموضوع قمنا بتقديم البحثلى ثلاث فصول نظرية، سبقته مقدمة عامة التي تم الذكر فيها كل من الاشكالية و الفرضيات كذا أهداف و أهمية الدراسة، حدود و منهج الدراسة، الدراسات السابقة و أخيرا هيكل البحث.

حيث يتكون **الفصل الأول** من ثلاث مباحث تم التطرق فيه إلى مفاهيم أساسية حول المسؤولية الاجتماعية و ذلك من خلال مطلبين بحيث يتم التعرض لمفهوم المسؤولية الاجتماعية و مبادئها و أبعادها أما المبحث الثاني فتناولنا فيه مختلف مجالاتها و عناصرها اما المبحث الثالث فتطرقنا الى و عوامل نجاح المسؤولية الاجتماعية و معوقاتهما.

أما **الفصل الثاني** تم التطرق فيه إلى أساسيات حول أخلاقيات العمل من خلال ثلاث مباحث تناولنا في الأول أخلاقيات العمل بين الأهمية و أسباب الاهتمام بها و تعرفنا على مفهوم و أهمية و أسباب الاهتمام ، أما المبحث الثاني فتطرقنا فيه الى مصادر و عناصر أخلاقيات العمل أما المبحث الثالث تكلمنا عن مستويات و نماذج أخلاقيات العمل.

و في **الفصل الثالث** فتناول ممارسات المسؤولية الاجتماعية في اطار أخلاقيات العمل ، ففي المبحث الأول تم تناول أدوات المسؤولية الاجتماعية وممارساتها في أخلاقيات العمل وفي المبحث الثاني عالجتنا العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات العمل.

و في الأخير تم تلخيص أهم ما جاء في المذكرة في **خاتمة عامة** تتضمن جملة من النتائج التي سيتم التوصل إليها، و كذلك أهم التوصيات، وأخيرا تقديم مقترحات ونقاط جديدة لبحوث مستقبلية ذات صلة وامتداد لموضوعنا.

الفصل الأول

الإطار المفاهيمي للمسؤولية

الاجتماعية

تمهيد :

عرفت نشاطات المؤسسة عدة تغيرات جوهرية لعبت دورا كبيرا في تغير النظرة السابقة لأهداف المؤسسة و خاصة بعد الخمسينات، حيث توجب على هذه الأخيرة الاهتمام أكثر بمواردها البشرية استجابة للمطالب الاجتماعية و في مقدمتها تحسين نوعية السلع و الخدمات المقدمة للمجتمع مع المحافظة على البيئة و الاستخدام الأمثل للموارد الطبيعية و مصادر الطاقة، و هذا ما أطلق عليه بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.

و بغرض التعرف أكثر على هذين المفهومين تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث كما يلي:

- **المبحث الأول:** مفاهيم أساسية حول المسؤولية الاجتماعية.
- **المبحث الثاني:** مجالات المسؤولية الاجتماعية و عناصرها.
- **المبحث الثالث:** عوامل نجاح المسؤولية الاجتماعية و معوقاتها.

المبحث الأول : مفاهيم أساسية حول المسؤولية الاجتماعية

في بداية الخمسينات من القرن الماضي و مع التغيرات التي شهدتها نشاط المؤسسات، توجب على هذه الأخيرة ضرورة الالتزام بالعمل بشكل أخلاقي لتحقيق أهداف اجتماعية و اقتصادية مما يعكس نجاحها و تحسين أدائها المستقبلي، وهذا ما أطلق عليه المسؤولية الاجتماعية و كان الغرض من هذا المبحث تحديد مفهوم المسؤولية الاجتماعية و مبادئها و أهم خصائصها.

المطلب الأول: مفهوم المسؤولية الاجتماعية

في النصف الأول من القرن العشرين كان مصطلح المسؤولية الاجتماعية غير معروف بشكل واضح ، حيث تحاول المؤسسات جاهدة لتعظيم أرباحها و بشتى الوسائل و بدأت المؤسسات في إظهار مسؤولياتها الاجتماعية بشكل أكثر جدية في إدارة استراتيجياتها و تبني دور أساسيات اتجاه البيئة التي تعمل بها.

أولا : نشأة و تطور المسؤولية الاجتماعية : في محاولة تتبعنا لنضوج مفهوم المسؤولية الاجتماعية إلى ما هي عليه اليوم يمكننا أن نوجز أهم المراحل التي تشكل اطارا فكريا لتطورها فيما يلي :

● **البدایات المبكرة للمسؤولية الاجتماعية:** يرى البعض أن المسؤولية الاجتماعية هي مفهوم مرن يتماشى مع التطور و تعني استجابة اجتماعية لأشخاص مختلفين ، يتحدد مستوى و مدى هذه الاستجابة وفقا للزمان و المكان و مستوى الوعي، فكانت معابد قدماء المصريين (2000 سنة قبل الميلاد) تحوي صور و رسوم على جدرانها على أن المسؤولية الاجتماعية التطوعية ، المتمثلة في مساعدة الفقراء كانت موجودة لديهم و المعابد ذاتها تتلقى تلك المساعدات و التبرعات لتوزعها على الفقراء بمعرفة الكهنة.

كما تعتبر الحضارة اليونانية معاصرة للحضارة الفرعونية ، حيث كان اهتمام أغنياء اليونان قديما موجهة لرعاية أبناء السبيل و توفير الطعام و المأوى للغرباء و المحتاجين و العجيب أن خزينة الدولة نفسها كانت تقوم بالرعاية الاجتماعية لشعبها. أما الرومان فانقسم مجتمعهم إلى أشرف يملكون كل شيء و العامة الذين كانوا أتباع لهم لا يملكون حقوق ثم ظهرت المساواة و العمل التطوعي بتوزيع الأشراف القمح للفقراء¹.

¹محمد فلاق ، مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحقيق ميزة تنافسية مستدامة في منظمات الأعمال ، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة الشلف-الجزائر، 2014، ص 43.

و اهتمت الديانات السماوية من يهودية نصرانية و اسلام بالمسؤولية الاجتماعية و ظهرت الرعاية الاجتماعية في¹ اليهودية أن كثير من آيات العهد القديم تحدد نماذج لما نعرفه اليوم بالمسؤولية الاجتماعية. أما النصرانية جاءت مملكة للديانة اليهودية ، و اهتمت برعاية الأرملة و الأيتام ، و كان النصراني المسير يقدم أموالا للكنيسة لدعم المشاريع الطوعية المختلفة ، و في الإسلام كان دين شامل و جامع و مكمل لما سبقه ، و كانت آياته القرآنية تدعو إلى التكافل الاجتماعي و التعاون و البر. قال تعالى : {و تعاونوا على البر و التقوى و لا تعاونوا على الإثم و العدوان { سورة المائدة الآية 2 و قال تعالى : {لن تنالوا البر حتى تنفقوا مما تحبون و مما تنفقوا من شيء فإن الله به عليم { سورة ال عمران الآية 92.

• المسؤولية الاجتماعية من فجر المدرسة الكلاسيكية إلى عصر العولمة : و نجد العديد من المراحل منها:

1.2 مرحلة الثورة الاجتماعية 1800-1920: تميزت هذه المرحلة بوجود استغلال غير عقلاني لجهود العاملين و الموارد البشرية، و تم تشغيل الأطفال و النساء لساعات طويلة و في ظروف عمل قاسية و أجور متدنية ، و ركزت الادارة العلمية ل"فردريك تايلور" أنه لكل عامل طريقة أداء مناسبة من أجل تحسين انتاجية العاملين و اعتماد الحافز المادي لذلك، و هنا كان الوعي بالمسؤولية الاجتماعية بسيط تجسد في تحسين أجور العاملين².

2.2 مرحلة العلاقات الإنسانية 1920: جاءت بانتقاد موجه لهدف المؤسسات الأحادي الذي كان يتمثل في تعظيم الأرباح ، و الاستغلال و الأمان في العمل ، أي الاهتمام بالجانب الإنساني للعمال خاصة ، و هذا نتيجة للتجارب الشهيرة التي أجريت في مصانع "هو ثورن" لمعرفة تأثير الاهتمام بالعاملين و بظروف عملهم على الإنتاج و الإنتاجية ، و هنا كانت المسؤولية الاجتماعية هي تحقيق الربح للمؤسسة و العاملين أيضا ، و توسعت بعدها لتقيس المجتمع بإرساء قواعد و مبادئ³.

3.2 مرحلة نوعية الحياة: هذه المرحلة كانت في بداية 1960 و دعت الى ضرورة انتقال المسؤولية الاجتماعية إلى مرحلة أخرى استيعابا للبيئة و متغيراتها الواسعة ، بتقديم منتجات نوعية للفرد نتيجة للتقدم التكنولوجي و العلمي و النمو الاقتصادي في إطار صحة و سلامة العاملين و المستهلكين ، و نھيا عن التلوث البيئي .

كما يظهر في الشكل التالي:

¹ نفس المرجع السابق، ص 4، ص 5.

² سالم عبد الرزاق الرحالة ، المسؤولية الاجتماعية، دار الإعصار العلمي للنشر و التوزيع ، عمان-الأردن ، 2011 ، ص 58.

³ مرجع نفسه، ص 59.

الجدول رقم (1) : الجانب الاجتماعي والاقتصادي للمؤسسة .

الجانب الاقتصادي	مؤسسة وسط بين جانبيين	الجانب الاجتماعي
يركز على: - استغلال الموارد الطبيعية - الانتاج - العائد الاقتصادي (الأرباح) - مصلحة المؤسسة و المالكين - دور قليل للدولة	يركز على: - الانتاج و نوعية الحياة الاجتماعية - الاستغلال الامثل للموارد الطبيعية و التقليل من الضياع - العائد الاقتصادي و الاجتماعي	يركز على: - نوعية الحياة - المحافظة على الموارد الطبيعية - دور فاعل للدولة

المصدر: طاهر محسن منصور الغالي، صالح محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال، الأعمال و المجتمع، الطبعة الثانية دار وائل للنشر و التوزيع، عمان-الأردن، 2008، ص62.

- أسباب الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية: تعود أسباب الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية إلى بعدين هما:¹

1-3 البعد الكلي: يمثل المتغيرات الكلية و نذكر منها ما يلي:

- الكوارث و الفضائح الأخلاقية أو ما يسميه البعض ثمن التجاهل و التي نذكر منها على سبيل المثال ظاهرة الحراري فضائح الرشوة للشركات العالمية و المخالفات في حق الانسانية ، كارثة معمل "كاربا يد" في الهند التي أودت بحياة أكثر من 6000 شخص .
- الضغوط الشعبية و الحكومية و الدولية و تبرز من خلال التشريعات الداعية لحماية المستهلك و البيئة و العمل و الأمن و الدور الايجابي للمنظمات في تحقيق حقوق الإنسان.
- لقد ساهم التطور التكنولوجي في مجالات تقنية عديدة و حركات التشغيل و توفير البيئة المناسبة للاهتمام بجودة المنتجات و تنمية مهارات العاملين.

2-3 البعد الجزئي: بمعنى المتغيرات الخاصة بالمؤسسة في حد ذاتها و نذكر منها ما يلي :

- تغيير هدف المؤسسة من الاستجابة لمطالب المجتمع و الحفاظ على بقائها و بالتالي تحول هدفها إلى السعي لإشباع الحاجات الاجتماعية.

¹بشير بن عيسى، سعاد قوني، عادل عرقابي، المسؤولية الاجتماعية و الأداء الاجتماعي للمؤسسات الاقتصادية في اطار التنمية المستدامة، الملتقى الدولي الأول حول أداء و فعالية المنظمة في ظل التنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة المسيلة-الجزائر، يومي 11/10 نوفمبر 2009، ص 51-52.

• تغيير دور الإدارة لم تعد إدارة المؤسسة مسؤولة عن تحقيق رغبات و مصالح فئة واحدة فقط (الملاك) بل أصبحت مسؤولة عن تحقيق التوازن المستمرين بين مصالح العديد من الفئات مثل العملاء و الرأي العام و النقابات .

ثانيا : تعريف المسؤولية الاجتماعية: سوف نتطرق إلى التعريف لغة ، اصطلاحا و بعدها من قبل الباحثين و الأكاديميين.

1. لغة :تعرف المسؤولية في اللغة بأنها حال أو وصفة من يسأل عن أمر تقع عليه تبعته و يقال أنا بريء من مسؤولية هذا العمل¹.

2. اصطلاحا: تعرف بأنها استعداد الشخص الالتزام بعمل قام به و الاعتراف بأنه صاحبه و تحمل النتائج المترتبة عنه².

3. تعريف المسؤولية الاجتماعية من طرف الباحثين و الأكاديميين:

لقد أصدر العالم كارول مقالا عام 2010 يؤكد فيه إحصاء 35 تعريفا أكاديميا لعلماء الاقتصاد و الإدارة منذ نشأة هذا المصطلح و من بين هذه التعاريف نجد :

عرف "CARROL": المسؤولية الاجتماعية هي التزام المؤسسة بأن تضع نصب عينها خلال عملية صنع القرارات الآثار المترتبة عن هذه القرارات على النظام الاجتماعي الخارجي بطريقة تضمن إيجاد توازن بين مختلف الأرباح الاقتصادية المطلوبة و القواعد الاجتماعية المترتبة عن هذه القرارات³.

و في تعريف "HOLMES":عرفها بأنها الالتزام على منظمة الأعمال اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه عم طريق المساهمة بمجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية مثل محاربة الفقر، تحسين الخدمات الصحية و خلق فرص العمل.... الخ⁴.

4. تعريف المسؤولية الاجتماعية من طرف الهيئات و المنظمات الدولية :من أهم تعاريف الهيئات و المنظمات الدولية نجد:

¹أين منصور، المعجم لسان العرب ، دار النوادر، القاهرة، 1992، ص 468.

²وجيه السعد، مترجم، المعجم الموسوعي في علم النفس، وزارة الثقافة دمشق، سوريا ، 2000، ص 417.

³. طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات العمل الأعمال و المجتمع، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر و التوزيع، الاردن، 2008، ص 40.

⁴محمد الصريفي، المسؤولية الاجتماعية للإدارة، دار الوفاء لدينيا الطباعة و النشر، الاسكندرية-مصر، 2007، ص15.

- تعريف المنظمة العالمية للتقييس: " هي مسؤولية المؤسسة عن الآثار المترتبة لقراراتها و أنشطتها على المجتمع و البيئة عبر الشفافية و السلوك الأخلاقي المتناسق مع التنمية المستدامة و رفاة المجتمع¹.
- تعريف البنك الدولي : هي التزام المؤسسة بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيها و المجتمع المحلي و المجتمع ككل لتحسين مستوى المعيشة و بأسلوب يخدم التنمية في أن واحد².

انطلاقا من التعاريف السابقة نستنتج أن المسؤولية الاجتماعية هي الالتزام الأخلاقي و التصرف المسؤول اتجاه المجتمع و اتجاه مجموعة من الأهداف و هم أصحاب المصلحة، هذا ما يعكس أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية جاء ليفرز مكانة المؤسسات في المجتمع ككيان اقتصادي، اجتماعي و الذي ينعكس على نجاحها و تحسين أدائها المستقبلي، و ابراز مكانتها العملية في البيئة المحلية و الرقي بها عالميا.

ثالثا : أهمية المسؤولية الاجتماعية: هناك اتفاق عام بكون المسؤولة الاجتماعية مهمة و مفيدة تبرز أهميتها في تحقيق عدة مزايا بالنسبة للمجتمع و الدولة و المؤسسة كما يلي :

1. بالنسبة للمؤسسة: تتمثل الأهمية في:

- تحسين صورة المؤسسة في المجتمع و اكتسابها السمعة الطيبة بين مختلف أطراف المجتمع.
- الاستجابة الفعالة للمتغيرات الحاصلة في حاجات المجتمع.
- تحسين مناخ العمل السائد في المؤسسة و بعث روح التعاون و الترابط بين مختلف الأطراف³.

2. بالنسبة للمجتمع: تتمثل أهمية المسؤولية الاجتماعية بالنسبة للمجتمع في:

- تحقيق الاستقرار الاجتماعي بتوفير نوع من العدالة و سيادة مبدأ تكافؤ الفرص.
- زيادة الوعي بأهمية الاندماج التام بين المؤسسات و مختلف الفئات ذات المصالح المشتركة.
- زيادة التكافل الاجتماعي بين مختلف شرائح المجتمع.
- تحسين التنمية السياسية انطلاقا من زيادة التثقيف و الوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد و المؤسسات و هذا يساهم في زيادة المستوى الثقافي للمجتمع⁵.

3. بالنسبة للدولة: تتجلى الأهمية في:

¹ Olivier dubigeon, **piloter un développement**, 3eme édition, pearsoneducation, paris, France,2009,p13.

² روضة حديدي، سميحة حديدي، الالتزام في المسؤولية الاجتماعية لتوجه استراتيجي لاستدامة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة،مداخلة في الملتقى الوطني حول إشكالية استدامة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الجزائر ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة الوادي ، الجزائر ، يومي 6-7 ديسمبر 2017 ، ص3.

³ سمير سعيد بن سحنون، البعد الأخلاقي و الاجتماعي للتسويق، دار الخلدونية للنشر، الجزائر، 2015، ص48.

⁵ طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري، مرجع سبق ذكره، ص ص 52-53.

- تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل أداء مهامها و خدمتها الصحية و التعليمية و الثقافية و الاجتماعية الأخرى.
- الإسهام في التطور التكنولوجي و القضاء على البطالة.
- الإسهام في التطور التكنولوجي و القضاء على البطالة.
- تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المؤسسات بأهمية الالتزام بالمسؤولية البيئية¹.

المطلب الثاني: مبادئ المسؤولية الاجتماعية و أبعادها

قد تم تحديد مجموعة من المبادئ الاجتماعية و كذا جملة أبعاد رئيسية للمسؤولية الاجتماعية كما يلي:

أولاً: مبادئ المسؤولية الاجتماعية: من أجل إنجاح المسؤولية الاجتماعية لا بد أن تقوم على المبادئ الرئيسية التالية

1. مبدأ الامتثال القانوني: يتوجب على أي منظمة أن تمثل لجميع القوانين و التعليمات النافذة و الوعي بها و نشرها على نحو واضح في المنظمة مع ضرورة علم الأفراد العاملين بجميع تلك القوانين و العمل بها.
2. مبدأ احترام الاتفاقيات الدولية: يشير إلى ضرورة الأعمال لكافة الاتفاقيات و كل ما يتعلق بها من أنشطة مع تجنب كافة الأنشطة التي تتعارض و تلك الاتفاقيات.
3. احترام أصحاب المصالح: يوضح هذا المبدأ وجوب إدراك المنظمة لدى أهمية أصحاب المصالح و الاهتمام بمطالباتهم التي تتأثر بأنشطة المنظمة المعينة، هذا ما يتطلب تشخيص دقيق لواقع المنظمة داخليا و أصحاب المصالح لايجاد وسائل الاتصال و المشاركة معهم، فحقوق هؤلاء محمية بموجب القانون و العقود.
4. مبدأ المساءلة: يتوجب على المنظمات أن تخضع لقانون المساءلة للسلطات القانونية و ذلك بأن تكون مسؤولة أمامهم عن كل السياسات.
5. مبدأ الشفافية: يشير هذا المبدأ إلى ضرورة وضوح المنظمة أمام أصحاب المصالح التيتتعامل معهم، فيشمل كل ما يتعلق بميالكها الداخلية و سياستها و أنظمتها و مسؤولياتها و قراراتها و بقية المعلومات ذات الصلة بالتنمية الاجتماعية و التنمية المستدامة، و تركز المنظمات في تحقيق هذا المبدأ على تشجيع الاتصالات المتبادلة بين الأطراف في ظل وجود قنوات اتصال متبادلة و درجة من الانسجام و الثقة.

نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة و مسؤولية الأعمال في شركات الأعمال، الطبعة الثانية، دار الورق للنشر و التوزيع، عمان-الأردن، 2006، ص 196¹.

6. مبدأ الارتباط المجتمعي: تعمل المؤسسة في إطار هذا المبدأ على تعميق علاقات مفتوحة مع المجتمع الذي تتعامل معه ، كما يجب أن يتسم دور المؤسسة بالإيجابية و التعاون و المشاركة حينما يكون ممكنا في جعل المجتمع الأفضل للحياة و ممارسة الأعمال و كذا تقديم منتجات و خدمات ذات جودة¹.

ثانيا: أبعاد المسؤولية الاجتماعية: جعلت شمولية محتوى المسؤولية الاجتماعية من الباحثين ينظرون إلى جوهرها بأربعة رئيسية لم يختلف الباحثون في مضمونها و تباها العالم CARROLL أبعاد و تتمثل فيما يلي:²

1. البعد الاقتصادي: و يشير إلى قطاع الأعمال عليه الالتزام بأن يكون منتجا و مربحا، و يلبي الحاجات الاستهلاكية للمجتمع، حيث يستند هذا البعد إلى المنافسة و التطور التكنولوجي، و منها المنافسة العادلة التي تدعو إلى منع الاحتكار و عدم الاضرار بالمستهلكين، و احترام قواعد المنافسة و عدم إلحاق الضرر بالمنافسين من خلال إنتاج سلع و خدمات ذات قيمة و بتكلفة معقولة و نوعية جيدة للمجتمع، و يعتمد هذا البعد على وجهة النظر التي تركز فيها المؤسسة على هدف تعظيم الربح و أن المساهمة الاجتماعية لا تعد و كونها نتائج عرضية للبعد الاقتصادي.

2. البعد القانوني: و يستند هذا البعد إلى القوانين و التشريعات و أن اهتمام المنظمات بالمسؤولية الاجتماعية يتناول عدة مواضيع مثل حماية البيئة و المستهلك و المشاركة في حل المشاكل الاجتماعية العاكة و قد تولدت العديد من المشكلات المسببة لتلوث البيئة و الناتجة عن مخلفات و غيرها، حيث تتضمن المسؤولية القانونية في عدة عناصر تتمثل في قوانين حماية المستهلك من الغش و التزييف و تشمل أيضا حماية البيئة من التلوث، و منع الاستخدام غير المنظم للموارد و التخلص من الفضلات و تأمين السلامة و العدالة للأفراد من حيث عدم التمييز بينهم على أساس العرق أو الجنس أو الدين، و مساعدة الأفراد في حالات الإصابة و التقاعد و توفير العمل.

و يظهر كليا أن كل من البعدين الاقتصادي و القانوني ضروريان جدا و يشكلان قاعدة لبروز دور اجتماعي أكبر لاحقا من قبل ادارة المؤسسات.

3. البعد الأخلاقي: يهتم هذا البعد بقيام المؤسسات بما هو صحيح و عادل، و تجنب الضرر بالآخرين، كما تضمن المسؤولية الأخلاقية عدم انتهاك المؤسسة للمبادئ المتفق عليها و التي تحدد الصح و الخطأ عند توجيهها لأعمالها، و حتى تلتزم المؤسسات بالمسؤولية الاجتماعية بشكل كبير فعليها أن تعطي الأولوية للسلوك الأخلاقي، و كي تقوم المؤسسة بذلك ينبغي إبقاء أهمية كبيرة للأخلاق و تشجيع الأفراد لاتخاذ المسؤولية الأخلاقية بشكل أكثر جدية، و التركيز على الجماعة و احترام حقوق الإنسان و العادات و التقاليد السائدة في المجتمع و على هذا الأساس أصبحت

ميسون عبد الله، أحمد الشلمة، حميد الصراف، المسؤولية الاجتماعية مدخل لتحقيق التمييز التنظيمي، مجلة تكريت للعلوم الإدارية و الاقتصادية، كلية .

¹ الإدارة و الاقتصاد ، جامعة كريت ، المجلد 1- العدد 41 ، 2018 ، ص ص 87-88 .

² طاهر محسن منصور الغالي، وائل محمد صبيحي إدريس، الإدارة الإستراتيجية منظور منهجي متكامل، دار وائل للنشر، الأردن ، 2007 ص 424-

الجوانب الأخلاقية تعمل جنباً إلى جنب مع الجوانب القانونية لتتمكن المؤسسة من بناء علاقات طويلة الأمد مع أصحاب المصالح الأخرى.

4. البعد الإنساني (الخيري): تعتبر المسؤولية الخيرية أو الإنسانية لقطاع العمل مسؤولة اختيارية، و من الصعب الحكم على هذا البعد و التحقق منه، و هي جزء مهم من دور المؤسسات الذي يجب أن تلعبه على المستويات الوطنية و العالمية، و هي خدمة تلتزم بها المؤسسة طوعياً بتقديمها للمجتمع من خلال تحسين جوانب الحياة فيه و نوعيتها و المساهمة في حل مشاكله، و دعم قضاياها يستند هذا البعد على التبرعات و الهيئات و المساعدات الاجتماعية الخيرية التي تمنح للمجتمعات.

و قد وصف "CARROLL" هذه الأبعاد بشكل هرمي فلا يمكن أن تتوقع من المؤسسات مبادرة خيرية إذا لم تتحمل مسؤوليتها الاقتصادية و القانونية اتجاه المجتمع الذي تنشط فيه.

الشكل رقم (1) هرم "CARROL" المسؤولية الاجتماعية



المصدر: طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات العمل، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان-الأردن، 2008، ص 83.

و فيما يلي يمكن تقديم بيان موجز لهذه المسؤوليات في الجدول التالي:

جدول رقم (2) : ملخص المنظورات الاجتماعية

المنظور	الوصف
المسؤولية الاقتصادية	انتاج سلع و خدمات ذات قيمة للمجتمع بغية تمكن المنظمة من تلبية مطالب الملاك (أصحاب الأسهم)
المسؤولية القانونية	القوانين التي يتوقع أن تحظى بالتزام الإدارة
المسؤولية الاخلاقية	الالتزام بالمعتقدات السائدة في المجتمع بشأن السلوك
المسؤولية التطوعية الخيرية	التزامات طوعية بشكل كلي تلتزم بها الشركة، كالإسهامات الخيرية، و تدريب العاطلين عن العمل، و مراكز الرعاية.

المصدر: وليد حميد الأميري، المسؤولية الاجتماعية للمصارف الخاصة في إطار العلاقة بين رأس المال الفكري و رأس المال التمويلي، دار اليازوري للنشر و التوزيع الأردن، 2018، ص 185

المبحث الثالث: مجالات المسؤولية الاجتماعية و عناصرها

هناك عدة مجالات للمسؤولية الاجتماعية و كذلك عناصرها هذا ما سنتطرق إليه في هذا المبحث.

المطلب الاول: مجالات المسؤولية الاجتماعية

تمارس المؤسسات عددا من المسؤوليات المترابطة و المتكاملة مع بعضها البعض لتشكل أخيرا مفهوم المسؤولية الاجتماعية، و تكمن مجالات تطبيقها في عدة عناصر نذكر منها :

1. المسؤولية اتجاه المجتمع: يعتبر المجتمع المحلي بالنسبة للمؤسسات شريحة مهمة، اذ تتطلع إلى تجسيد متانة العلاقة و تعزيزها، الأمر الذي يتطلب منها مضاعفة نشاطها تجاهه من خلال بذل الأنشطة و الخدمات لدفع النفع الاعم للمجتمع من جهة، و المساهمة في القضاء على المشكلات الاجتماعية من جهة أخرى، و من أهم الأنشطة الخاصة التفاعل مع المجتمع ما يلي¹:

- تقديم المنح و الهبات للجهات الخيرية و الاجتماعية.
- تمويل بعض الأنشطة و البرامج الثقافية و الترفيهية والرياضية التي تخدم المجتمع.
- تقديم الفرض الوظيفية لذوي الاحتياجات الخاصة، و كذا وضع برامج تدريبية للموظفين لرفع كفاءتهم و مستواهم الثقافي و المهني.

¹صالح خويلدات، المسؤولية الاجتماعية لوظيفة التسويق للمؤسسة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، غير منشورة، جامعة الجزائر 3- الجزائر، 2015-2016، ص ص 73-74

• مساعدة الأفراد في حالة الكوارث الطبيعية و الاجتماعية خاصة عند سقوط المنازل و حدوث حرائق... الخ.

2. المسؤولية اتجاه المستهلكين: من أهم أنشطة الأداء الاجتماعي التي تقدمها المؤسسات للزبائن و المستهلكين نذكر ما يلي:¹

- ❖ التحقق من ضمانات الجودة فيما تقدمه من منتجات و خدمات العناية بطرق التغليف و الحفاظ على جودة المنتج و سلامته، و سلامة المستهلك أيضا.
- ❖ التحكم و السيطرة على المواد التي تسبب ضرر بصحة المستهلكين، و منع استخدامها و ارشاد و نصح المستهلك و نوعيته.
- ❖ إضفاء الثقة على الأنشطة الإعلانية عما تقدمه من معلومات عن السلع للمستهلكين.

3. المسؤولية اتجاه الموظفين: تلتزم المؤسسة بتوفير خدمات لتحسين ظروف الموظفين و ذلك من خلال:

- ✓ وضع نظام الحوافز و المكافآت و نظام تأميني خاص بالمؤسسة مع الموظفين.²
- ✓ تحسين نوعية بيئة العمل و فترات راحة أطول و ساعات عمل أطول و ساعات عمل أقل مع ضمان الاستقرار الوظيفي.
- ✓ توفير البرامج التدريبية الكافية و اللازمة بالداخل و الخارج لتنمية مهارات الموظفين الفنية و الادارية.
- ✓ توفير وسائل النقل من أماكن العمل إلى السكن و العكس مع تقديم قروض للبرامج المخصصة للموظفين.
- ✓ تدعيم الاتصالات مع الموظفين، و توفير المعلومات الكاملة عن نوعية العمل و الأداء في سبيل خدمة الموظفين و المجتمع مما يزيد من الرضا الوظيفي.³

4. المسؤولية اتجاه البيئة: يقع على عاتق المؤسسات جزء كبير من المسؤولية في هذا المجال يشمل منع التلوث، و درء الأضرار بالبيئة الصادرة عن الإشعاعات نتيجة عمليات التلوث المائي و النفايات البيئية و غيرها من مصادر

التلوث، بالاهتمام بالصناعة النظيفة بيئيا و عملية تدوير و استرجاع بعض المواد و منع التلوث بمختلف مظاهره⁴ و عليه يوجد العديد من الأفراد و الفئات التي توجه إليها المؤسسات جهودها الاجتماعية، و من أهم هذه الأطراف

¹ سالم عبد الرزاق الرحالة، مرجع سبق ذكره، ص 158-159.

² أحمد فلاح الجعافرة، أثر أخلاقيات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية في المكونات ذات البعد الاستراتيجي للمصارف الأردنية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في الدراسات الادارية و المالية العامة، غير منشورة، جامعة عمان، الاردن، 2014-2015، ص 48

³ صالح خويلدات، مرجع سبق ذكره، ص 75.

⁴ أحمد فلاح الجعافرة، مرجع سبق ذكره ص 51.

الملاك و المساهمين. الموردون. المؤسسات الاجتماعية و الخيرية¹.....الخ.

المطلب الثاني: عناصر المسؤولية الاجتماعية:

تم تحديد عناصر المسؤولية الاجتماعية الثلاثة حيث ينتمي كل منها للآخر و يقويه كالآتي:

1. الفهم: و هو الفهم الراهن بين الفرد و جماعته، و الذي يدوره ينقسم إلى شقين، الأول فهم الفرد للجماعة و الثاني فهم الفرد للمغزى الاجتماعي لأفعاله، و يقصد بالشق الأول: فهم الفرد للجماعة في حالتها الحاضرة من ناحية و فهمه لمؤسساتها و منظماتها و عاداتها و وضعها الثقافي و تاريخها.

أما الشق الثاني من الفهم : هو فهم الفرد للمغزى الاجتماعي لأفعاله، فالمقصود به أن يدرك الفرد آثار أفعاله و تصرفاته و قراراته على الجماعة، أي يفهم القيمة الاجتماعية لأي فعل أو تصرف اجتماعي يصدر عنه.

2. الاهتمام: و يقصد به الارتباط العاطفي بالجماعة التي ينتمي إليها الفرد، صغيرة كانت أم كبيرة ذلك الارتباط الذي يخاطه الحرص على سلامة الجماعة و تمسكها و بلوغ أهدافها، حيث يحس الفرد أنه و الجماعة شيء واحد.

3. المشاركة: تعني تقبل الفرد للأدوار الاجتماعية التي يقوم بها، و يكون بإشراك الفرد مع الآخرين في عمل ما يمليه الاهتمام و ما تطلبه الفهم من أعمال تساعد الجماعة في إشباع حاجاتها و حل مشاكلها، و تحقيق أهدافها، و ضمان استمراريتها².

و يجب التأكيد على الترابط بين عناصر المسؤولية الاجتماعية الثلاثة لأن فهمه زاد اهتمامه، و كل من الفهم و الاهتمام ضروريان للمشاركة، و المشاركة نفسها تزيد من الاهتمام و التعميق في الفهم ولا يمكن أن تتحقق المسؤولية الاجتماعية عند الفرد إلا بتوفر عناصرها الثلاثة السابقة الذكر.

¹ أحمد فتحي، ذياب عوادة، ادارة الأعمال و وظائف المدير في المؤسسات المعاصرة، دار صفاء للنشر و التوزيع، الأردن، 2016، ص 149.

² محمد حسام الدين، المسؤولية الاجتماعية للصحافة، الطبعة الثالثة، الدار المصرية اللبنانية للنشر و التوزيع، القاهرة-مصر، 2016، ص 48-49.

المبحث الثالث: عوامل نجاح المسؤولية الاجتماعية و معوقاتها

يتطلب نجاح المسؤولية الاجتماعية و نجاعة تطبيقها في المؤسسات العديد من العوامل التي يجب إعدادها و تنظيمها قبل الإطلاق في البرنامج، كما توجد عدة عوامل تعيق هذا النجاح، هذا ما سنعرضه في هذا المطلب.

المطلب الأول: عوامل نجاح المسؤولية الاجتماعية:

توجد عدة عوامل تساعد على نجاح تطبيق المسؤولية الاجتماعية في مقدمتها ما يلي: ¹ :

- ضرورة إيمان المؤسسة بقضية المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع، و أنها أمر واجب على كل مؤسسة اتجاه الذي تعيش فيه، و تشاركه كل ظروفه، و تساهم في حل مشكلاته... الخ
- تزايد الضغوطات على المؤسسات من قبل المنظمات غير الحكومية (المدافعة عن حقوق العمال و عن البيئة... الخ)، هذا يستوجب اهتمام المؤسسات الاجتماعية لمسؤولياتها و اهتمامها بالجوانب الاجتماعية و الأخلاقية و البيئية.
- أن تقوم المؤسسة بتحديد رؤية واضحة نحو الدور الاجتماعي الذي تريد أن تتبناه و القضية الرئيسية التي ستهتم بالعمل على المساهمة في معالجتها و المبادرة التي ستقدمها للمجتمع.
- أن يصبح هذا النشاط رئيسيا في المؤسسة و توضع له المخططات المطلوبة تحقيقها تماما كما توضح مخططات المبيعات و غيرها من الأنشطة التجارية.
- يجب على المؤسسة أن تخصص مسؤولا متفرغا تفرغا كاملا لهذا النشاط، و تحدد أهدافه و يرتبط بالإدارة العليا و يمنح الصلاحيات المطلوبة و يكون دوره رئيسيا و فعالا على مستوى المؤسسة.
- الانطلاق في تطبيق هذه المشاريع يكون من خلال البدء في مشاريع ذات أهداف صغيرة و محدودة و تكبر مع مرور الوقت لتحقيق مشاريع و برامج كبيرة.
- الحرص على تقديم هذه المشاريع بأداء قوي و متميز و جودة عالية، و الحرص على الإعلان على البرامج الاجتماعية بعد انطلاقتها قبل ذلك.
- الحرص على أن تسعى هذه البرامج الاجتماعية على التنسيق و التعاون، مع ما هو موجود من برامج و أنشطة متشابهة حتى لا يتكرر الجهد و يضيع الوقت و المال في برامج قائمة مع التأكيد على أن الاحتياج لهذه البرامج كبير جدا.

¹ حسين عبد المطلب الأسرج، المسؤولية الاجتماعية للشركات و التحديات و الأفق من أجل التنمية في الدول العربية، مجلة الكويت الاقتصادية ،

- كل مؤسسة صغيرة كانت أم كبيرة قادرة على أن تقدم شيئاً للمجتمع و لمن حولها و ليس المهم حجم المؤسسة بل المهم هو البرنامج الذي تقدمه و أن كل شيء يدخل في إطار هذا البرنامج مهم و يمكن الاستفادة منه مهما كان حجمه.

المطلب الثاني: المعوقات التي تمنع ممارسة المسؤولية الاجتماعية:

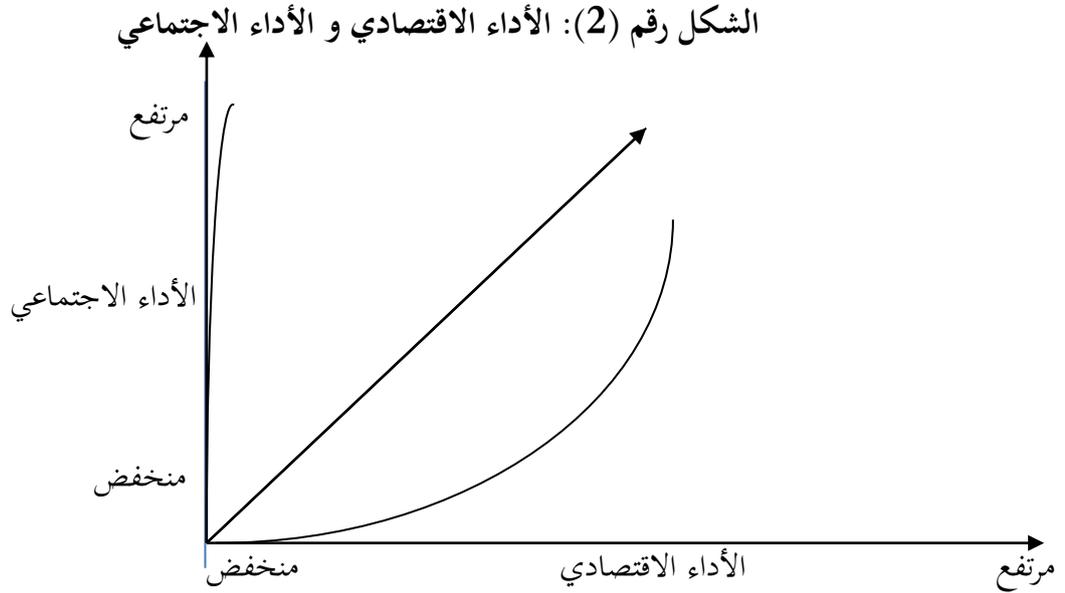
- كما توجد عوامل تساعد على نجاح تطبيق المسؤولية الاجتماعية توجد أسباب عديدة تعوق انتشارها نذكر منها
- عدم توفر الخبرات و المهارات الضرورية للمؤسسة التي يمكنها من النهوض بالدور الاجتماعي و ممارسة الأمور الأخلاقية و القانونية.
 - عدم وجود اتصال فعال من قبل الإدارات مع الجمهور.
 - الالتزام بنشاطات محددة تنص عليها القوانين و الأنظمة.
 - نقص الموارد المالية التي تمنع المؤسسة من الإسهام في نشاطات المسؤولية الاجتماعية.
 - تبني دور اجتماعي أكبر من المسؤولية.
 - خرق قاعدة تعظيم الأرباح التي هي جوهر المؤسسات، إذن فالنظرة القائمة هي أن المسؤولية الأولى و الأساسية للمؤسسات هي تحقيق الثروة و تعظيم الأرباح، فالمؤسسة هذه وجدت أساساً لخلق الثروة و تعظيم الأرباح¹.
 - صعوبة المساءلة القانونية و المحاسبة عن الأنشطة الاجتماعية و التي ترجع هذه الصعوبة إلى عدم وجود معايير مطورة لقياس الأداء الاجتماعي
 - غياب التنظيم لجهود معظم المؤسسات فالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات حتى تكون فعالة فإنها بحاجة إلى أن تأخذ شكلاً تنظيمياً مهيكلًا ، مبني على خطة و له أهداف.
 - عدم وجود ثقافة المسؤولية الاجتماعية لدى المؤسسة فمن الملاحظ أن المؤسسات التي تبني المسؤولية الاجتماعية قليلة جدا مقارنة بالمؤسسات الناشطة².
 - صعوبة الجمع بين العمل المربح و عمل المؤسسة المتجاوب اجتماعي.
 - لا توجد جهة عليا رسمية من الجمهور يمكن أن تتابع مدى الانجاز المتحقق.
 - وضع وجود جملة عوامل تساعد على نجاح المسؤولية الاجتماعية و كذلك هذا لا يمنع من وجود عدة أسباب تعيق نجاح هذه الأخيرة و في إطار سعي المؤسسات إلى الموازنة بين أدائها الاقتصادي و الاجتماعي، و

¹ شريف سليمان عبد الله، دور منظمات الأعمال في دعم و تنمية المسؤولية الاجتماعية، المجلة العلمية للاقتصاد، مقال متوفر على الموقع:

<http://www.al-sharq.com/details/17934> اطع عليه يوم 2020/03/30، 15:30.

² أم كلثوم جامعي، سمير عبد العزيز، الركائز الأساسية لنجاح المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال، مداخلة مقدمة إلى الملتقى الوطني الثالث حول منظمات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار، يومي 14-15 فيفري 2014، ص5

محاولتها أن تكون فاعلة و مساهمة في المجتمع و تطويره و معالجة قضاياها حسب قدرتها، و جاءت صيغة الموازنة بين هذين الدورين على النحو الذي يوضحه الشكل التالي:



المصدر: ظاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري، مرجع سبق ذكره، ص 75.

و هذا ما نلاحظه من الشكل أنه هناك مدخلا وسيطا يحاول أن يجعل المؤسسة نظاما مفتوحا على المجتمع و من خلاله تجد المؤسسة صيغة معقولة للموازنة بين الدور الاقتصادي و الاجتماعي الذي يجب أن تتبناه.

خلاصة الفصل:

على ضوء ما سبق يمكن القول أن المسؤولية الاجتماعية نمت و تطورت كنتيجة طبيعية لإخفاق الأعمال في الاستجابة لاحتياجات بيئتها الاجتماعية و لمصالح الأطراف الأخرى فيها. فهي نتاج المشكلات الكثيرة و الأزمات العديدة التي ارتبطت بجرية الأعمال و نظرتها الضيقة لمصلحتها الذاتية على حساب المجتمع الذي تعمل فيه. لهذا لم يكن ممكنا الاستمرار بجرية الأعمال خاصة بعد أن بدأت شركات الأعمال تواجه ظروفًا جديدة و وعيًا اجتماعيًا و بيئيًا و مفاهيم جديدة تقوم على المسؤولية الاجتماعية ، و نستنتج أن المسؤولية الاجتماعية هي الالتزام الأخلاقي و التصرف المسؤول اتجاه المجتمع و اتجاه أصحاب المصالح، و مع ترسيخ و انتشار مفهوم المسؤولية الاجتماعية، أصبح من الصعب على الشركات الكبيرة التغاضي عن دورها التنموي و إحساسها بالمسؤولية الاجتماعية داخل المجتمع. و أهمية هذه المشاركة الاجتماعية لا تكمن فقط في مجرد الشعور بالمسؤولية و إنما أصبحت أمرًا ضروريًا لكسب تعاطف المجتمع و احترامه و بالتالي ضمان النجاح و الإقبال من الجماهير.

الفصل الثاني

أساسيات حول أخلاقيات العمل

تمهيد:

أصبحت "أخلاقيات العمل" تشكل جزءاً رئيسياً من صناعة النمو في المنظمات، عقب ذلك القدر الهائل من الفضائح والتجاوزات واتساع دائرة الجرائم والفساد الإداري خاصة جرائم الاختلاس والرشوة واستغلال النفوذ التي تشهدها المنظمات على مستوى العالم وحاجة المجتمعات إلى وجود معايير وأخلاقيات عمل أكثر رقياً، وضرورة تحديد علاقاتها بالعاملين والعملاء والمؤسسات والجمهور، فضلاً عن مراجعة المفاهيم الخاصة بأهداف المنظمات، ويعكس النمو بأهمية أخلاقيات الأعمال تحولاً حاسماً في الرأي العام بشأن المسؤولية الأخلاقية للمؤسسات.

و سنتناول في هذا الفصل المباحث التالية:

- المبحث الأول: أخلاقيات العمل بين الأهمية و نطاق عملها
- المبحث الثاني: مصادر أخلاقيات العمل عناصرها
- المبحث الثالث: مستويات أخلاقيات العمل و نماذجها

المبحث الأول: أخلاقيات عمل بين الأهمية و أسباب الاهتمام بها

حظي موضوع أخلاقيات الأعمال باهتمام متزايد في السنوات الأخيرة خاصة و أن المؤسسات كانت تهتم بتحقيق الربح و الكفاءة و زيادة عوائدها المالية ، إذ أصبحت اليوم تتناسق لإصدار مدونات أخلاقية و تعيد صياغة أهدافها و سياستها بطريقة تبرز فيها المسؤولية الأخلاقية للمنظمة.

و سنتطرق في هذا المبحث أولا لمفهوم أخلاقيات العمل و أهميتها و أسباب الاهتمام بها و مختلف مصادرها و عناصرها، و أخيرا مستويات و نماذج أخلاقيات العمل.

المطلب الأول: مفهوم أخلاقيات العمل و أهميتها

يتناول هذا المطلب مفهوم أخلاقيات العمل و أهميتها و قبل التطرق لهذا المفهوم ستقدم تعريفا لمصطلحات ذات علاقة بالمفهوم.

أولا: تعريف الأخلاق و الأخلاقيات: سنحاول الامام بتعريف كل من الأخلاق و الأخلاقيات

تعرف الأخلاق "Moral": تشير القراءات اللغوية لمصطلح الأخلاق بأنها مفرد الخلق،

و الخلق هو: الطبع و الدينو السلوك السليم و المروءة¹.

أما الخلق اصطلاحا فهو قوة راسخة تنزع إلى اختيار ما هو خير أو اختيار ما هو شر².

و الخلق عموما صفة نفسية ذاتية لا شيء خارجي، أما المظهر الخارجي للخلق فبدعي السلوك و المعاملة

و توجد عدة تعاريف للأخلاق من طرف العلماء نذكر منها على سبيل الذكر و ليس الحصر:

تعريف **Robbinsand decenzo**: الأخلاق على أنها مجموعة القواعد و المبادئ التي تحدد ما هو السلوك

الصحيح و ما هو السلوك الخاطيء³.

¹ ابن منظور، مرجع سبق ذكره، ص 459.

² شوقي ناجي جواد، المرجع المتكامل في ادارة الأعمال، الطبعة الثانية، دار الحامد للنشر و التوزيع، عمان-الأردن، 2015، ص 133.

³ Robins stephen et coutler mary, management, theditionpremiticehall, new jarsey, U.S.A, 2006, p 153.

و يعكس هذا المفهوم الأخلاق المثالية " EdealEthics " و التي تتجسد في مقولة " Devey " الشهيرة : اذا سرق جاري فإنني سارق أيضا¹.

و تعرف الأخلاقيات " Ethics " : بأنها معتقدات الفرد الشخصية حول ما إذا كان السلوك أو العمل الذي بممارسة الفرد الذي يتخذه صحيح أم خطأ².

و عرفها كذلك **Rue et Boyors** : الأخلاقيات هي معايير و مبادئ بحكم سلوك الفرد³ من خلال ما سبق ذكره يمكن القول أن الأخلاقيات هي التي يتصف بها الفرد و هي المسؤولة عن سلوكياته و تصرفاته اتجاه المواقف التي يتعرض عليها في ظل الظروف التي يمر بها و التي تتفاعل مع مجموعة المبادئ و القيم التي يحملها و بعد تطرقنا لهذين المصطلحين توصلنا إلى أن هناك فرق بينهما و الأخلاقيات هي محاولة منظمة غير استخدام القواعد التي ينبغي أن تحكم السلوك البشري يمكن توضيح هذا الفرق في الجدول التالي :

الجدول رقم (3): الفرق بين مصطلحي الأخلاق و الأخلاقيات

الأخلاق	الأخلاقيات
-قيم و معايير شاملة و مشتركة بين جميع الناس.	-قيم و معايير خاصة و فردية.
-معايير الأخلاق اجبارية على الجميع.	-وضع معايير الأخلاقيات بما يتوافق مع الأهداف المرسومة.
-يتم تعلمها في مراحل مبكرة من حياة الفرد.	-يتم اكتسابها في مراحل متقدمة عند الانضمام لمجتمع ما.
-الجيد هو كل ما يتوافق مع المعايير الأخلاقية.	-الجيد هو كل ما يعتبر جيدا.
-البحث عن الكمال و الأمثلة.	-البحث عن السعادة.

المصدر : نسيمه خدير، أخلاقيات الأعمال و تأثيرها على رضا الزبون، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية غير منشورة، جامعة بومرداس، الجزائر 2010-2011، ص 13.

¹أحمد علي صالح زكريا الدوري، إدارة الأعمال الدولية منظور سلوكي استراتيجي، دار البازوري للنشر و التوزيع، الأردن، 2009، ص، 432.

²Barry norman, ethics, westlagayette,in, purdueuniversitypress, 2004.p67

³زكريا الدوري و آخرون، مبادئ و مداخل الادارة و وظائفها في القرن الحادي و العشرون، دار البازوري للنشر و التوزيع، الأردن، 2010، ص 286..

ثانياً: تعريف أخلاقيات العمل: إن وضع تعريف واضح و محدد لأخلاقيات الأعمال يعد أمر في غاية الصعوبة لأنه يتمركز على معايير بحكم سلوك الفرد في بيئات عمل مختلفة و من بين ما جاء من تعاريف في هذا الاطار نذكر :
تعريف **Woller**:" أن أخلاقيات الأعمال هي الالتزام بالقيم الأخلاقية و الاستقامة و الامانة و الصدق و الثقة في العمل¹.

و في تعريف آخر " هي معايير السلوك التي تقود المدراء و توجههم في عملهم و هكذا فأخلاقيات العمل تؤثر على عمل المدراء بطرق مختلفة يمكن أن تشير إلى ثلاث مجالات أساسية و هي:

- كيف يتعامل المنظمة العاميين فيها فيما يتعلق بالتعاقد معهم أو تسريحهم من العمل و كذا الرواتب و الأجور و ظروف العمل و احترام خصوصية العاملين.
- كيف يتعامل العاملون أو الموظفون في المنظمة، حيث تبرزها الكثير من الإشكاليات المتعلقة بما يعرف بتضارب المصالح و كذا النزاهة و حماية أسرار العمل.
- كيف يتعامل المنظمة و العاملون مع الأطراف الأخرى، هنا يتجسد السلوك الأخلاقي بالتعامل مع أطراف أخرى يأتي في مقدمتهم المستهلكون و المنافسون و غيرها².

و يعرفها آخرون أنها المبادئ في السلوك الانساني و التي تستخدم للحكم أو السيطرة على سلوك الأفراد³.
و يرى البعض أن أخلاقيات العمل هي مجموعة مبادئ و معايير و أسباب يجب أن تغطي تصرفات منظمات الأعمال سواء على المستوى الفردي أو الجماعي⁴.
و تعرف أنها تحليل وسائل تطبيق المعايير الأخلاقية للأفراد في اقراراتهم الملموسة المتخذة داخل المؤسسة و التي تؤثر على قرارات الجماعات و الجهات الفاعلة أو على المنظمة عموماً⁵
و في ضوء ما تقدم من تعاريف لأخلاقيات العمل نجد أن معظمها يركز أو تتفق مجموعة من النقاط نذكر منها:

- ✓ أنها مبادئ تحدد سلوك الأفراد في المؤسسة.
- ✓ هذا السلوك الأخلاقي مستمد من الدين و البيئة الاجتماعية .

¹Woller, **Business et hics society and AdamSmith, someibservation on the libéral business ethos** journal of socio, economics, vol25,n8,2006,p315.

²طاهر مهدي محسن العامري، طاهر محسن منصور الغالي، **الادارة و الأعمال**، دار وائل للنشر و التوزيع، الأردن، 2008، ص ص 82-83.

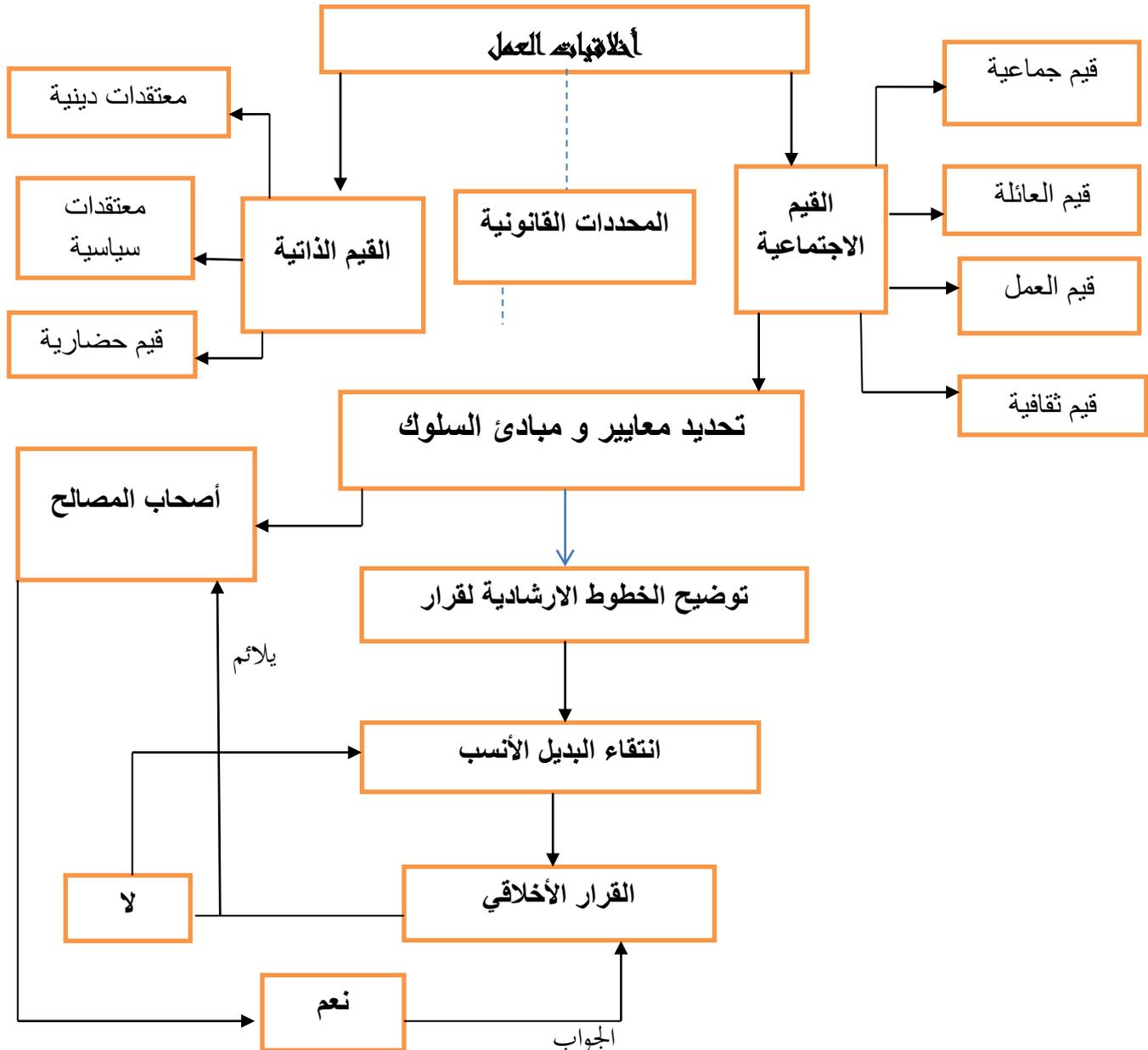
³جبرائيل كحالة، **ادارة المنظمات الأعمال**، التحديات العالمية المعاصرة، الجزء الخامس، المجتمع العربي للنشر و التوزيع، عمان، الأردن 2014، ص 167.

⁴وليام هشوا، **أخلاقيات منظمات الأعمال**، دار الفجر للنشر و التوزيع، مصر، 2005، ص 07.

⁵تامر ياسر البكري، **التسويق و المسؤولية الاجتماعية**، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان-الأردن، 2009، ص 108.

و من خلال ما تقدم ذكره يمكننا حصر تعريف شامل لأخلاقيات العمل بأنها: نظام مكون من مجموعة القواعد و الأسس و القيم المستمدة من الدين و البيئة الاجتماعية و التي تكون مطلوبة في سلوك العاملين في العمل الإداري لتحقيق كفاءة المنظمة من ربحية و رضا أصحاب المصلحة و تحقيق المصلحة العامة .
و يجسد الشكل التالي المفهوم الشمولي لأخلاقيات الأعمال على النحو التالي :

الشكل رقم (3) : المفهوم الشمولي لأخلاقيات العمل.



المصدر: زكريا الدوري، مبادئ و مداخل الإدارة و وظائفها في القرن الحادي و العشرين، دار اليازوري العلمية للتوزيع و النشر، عمان-الأردن، 2010، ص 435.

يعد الميثاق الأخلاقي لأي مؤسسة مهما باعتبارها و يضم القواعد المرشدة لممارسة مهمة ما للارتقاء بمثليتها، و تدعيم رسالتها، و رغم أهميته في تحديد الممارسات و الأولويات داخل مهنة معينة إلا أننا لا نفرضه بالإكراه و لكن بالالتزام و الطريقة الوحيدة للحكم على مهن معينة هو سلوك أعضاء تلك المهنة إزاءها و الحفاظ على القيم و الاحترام و الكفاءة و الكرامة¹.

ثالثاً: أهمية أخلاقيات العمل: تكمن أهمية أخلاقيات العمل سواء بالنسبة للمؤسسة أو الأفراد الذين ينتمون إليها أو الأطراف ذات المصلحة فيما يلي:

- تعزيز سمعة المستوى على صعيد البيئة المحلية و الإقليمية و الدولية أيضا و له مردود ايجابي لها².
- تسهيل عملية صنع القرارات و تحقيق الاحترام من كل الأفراد سواء من الداخل أو الخارج.
- حصول المؤسسة على شهادات و اعترافات داخلية و خارجية تحمل في طياتها اعترافا بمضمون أخلاقي و اجتماعي يعطي لها مصداقية عالية مثل: ايزو 9000 أو ايزو 4000³.
- تنظيم وضبط السعي وراء المصلحة الشخصية و ترسيخ السلوك الأخلاقي الجيد و تولد الشعور بالثقة لدى العاملين و الانتماء للمؤسسة.

¹ أحمد محمود، حبيب البوتي، أخلاقيات الأعمال و أثرها على تقليل الفساد الاداري، مقال متاح على الموقع الالكتروني.

² فطيمة الزهرة بريطل، رزيقة رحمون، واقع أخلاقيات الأعمال في تسيير الموارد البشرية بالمؤسسة، الملتقى الوطني الثالث حول تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة - الجزائر، 25 جوان 2014، ص7.

³ طاهر محسن، منصور الغالي، ادارة و استراتيجية منظمات الأعمال المتوسطة و الصغيرة، دار وائل للنشر و التوزيع، الاردن، 2009، ص 105.

المطلب الثاني: أسباب الاهتمام بأخلاقيات العمل و نطاق العمل بها

حظي مفهوم أخلاقيات العمل باهتمام واسع على نحو واضح لأسباب متعددة و تعددت مجالات تطبيقاتها هذا ما سنعرضه في هذا المطلب.

أولاً: أسباب الاهتمام بأخلاقيات العمل: جاء الاهتمام بأخلاقيات العمل للأسباب التالية:¹

1. التحول في مفاهيم الكفاءة و أهداف المؤسسات: لقد تحول هدف و كفاءة المؤسسات إذ لم يعد الربح هدفا لها و مؤشر لنجاحها و كفاءتها لأن الكثير من الشركات عرفت انهيار مثل: "شركة انزون" التي رغم أنها من أكبر الشركات إلا أنها لم تتخذ من أخلاقيات العمل هدفاً أو مؤشراً لنجاحها و أساساً لاستمراريتها.

2. تعقد و تداخل المصالح في المؤسسات: إستراتيجية العمل الصحيحة التي تقود إلى التميز و التفوق تقتضي أن يهتم المدراء بمصالح الآخرين و منهم العاملون كما لو كانوا يهتمون بمصالح المساهمين مما يخلق مصلحة واضحة لنجاح العاملين في المؤسسة و منه نجاح المؤسسة و يزيد ثقتهم في الإدارة فيجب أن يكون المدراء مسؤولون عن العاملين و المساهمين على حد سواء و منه تحقيق معدلات نمو عالية.

3. البحث عن انتاج ما هو مفيد للبشر و تحسين نوعية الحياة: و هذا من أجل إقناع المؤسسات بتطوير المنتجات التي تساعد على تحسين جودة الحياة بطريقة واضحة و التخلي على إنتاج منتجات التي يمكن الاستغناء عنها و التي تضر البيئة و المجتمع.

4. الاهتمام بالتعليم و التدريب: لأن التطور الأوسع في مجال أخلاقيات العمل نجده في مجال التعليم و التدريب ففي الدول المتقدمة أخذت هذه المادة تدرس و تصدر فيها الكتب المتخصصة و المنهجية على نطاق واسع.

5. إرساء مبادئ الإدارة السليمة: الدارة السليمة هي التي تحدد القواعد المتعلقة بكيفية اتخاذ القرارات و الشفافية و الافصاح عنها للمستثمرين.

6. الالتزام بروح القانون و أهمية البعد الاجتماعي: تؤدي الرؤية الضيقة لأخلاقيات العمل التي تقصر دور مشروعات العمل على مجرد تحقيق الأرباح ضمن إطار قواعد السوق إلى تجاهل ممارسات العمل الضارة بسبب الالتزام الحرفي بنصوص القانون و تجاهل القانون.

¹Mary Gentile, international business managers for the future, electronic of the us département of state, fiburay, 2005,p p 50,51.

7. العولمة و أخلاقيات العمل : لأنه من الصعب إخفاء الانتهاكات و الممارسات غير الأخلاقية، و مع حلول عصر البريد الالكتروني و الانترنت التي جعلت المخالفات التي ترتكبها المؤسسات أكثر شيوعا مما فتح الباب أمام المنظمات الحكومية و غير الحكومية منها لتعزيز و ترسيخ المبادئ و القوانين الأخلاقية التي يجب أن تتحلى بها كل مؤسسة.

ثانيا: أنماط سلوكيات أخلاقيات العمل: هناك مجموعة من أنماط السلوكيات التي تكون موجودة في العمل منها السلبي و الايجابي و هي على النحو التالي¹:

- ✓ نقل الإنشاءات بين مجموعات العمل.
- ✓ التعامل مع التغييرات الايجابية.
- ✓ حل المشاكل المشتركة بين الاخرين.
- ✓ التقليل من المحسوبية و التعالي في محيط العمل.
- ✓ الالتزام بمواعيد انجاز المهام.
- ✓ الاتصال من خلال القنوات السليمة.
- ✓ مشاركة الزملاء و التعاون و معهم في انجاز مهامهم.
- ✓ دعم الأفكار و المقترحات الجديدة.
- ✓ تنفيذ السياسة و الإجراءات الوظيفية.

ثالثا: نطاق أخلاقيات العمل: امتنع نطاق أخلاقيات العمل و ما زال التطور محدود في مجال تطبيق أخلاقيات العمل في المؤسسات، مع ما تمثله هذه التطبيقات من مواقف أخلاقية تعزز الثقة من جهة و ما ينجم عن التصرفات الأخلاقية من نتائج سلبية و مكلفة في تدهور سمعة المؤسسات بسبب الدعاوي الفضائية و الغرامات المالية من جهة ثانية، فإذا الهدف من تطبيق الأخلاقيات هو إعلام المدراء و أصحاب المصالح بما هم مسموح به و مستقيم من الناحية الأخلاقية بهدف التحقق بصفة خاصة من أن العمليات و الإجراءات المستخدمة في الوصول إلى قرارات العمل و تنفيذها بطريقة صحيحة و موافقة للجوانب الأخلاقية، و تضم الأخلاقيات مفاهيم متعددة لأداء مهام بما في ذلك المهام المنفصلة عن نتائجها، و على الرغم من ذلك و من غير الممكن أن يتم فصل المهام عن نتائجها في العمل و في الحقيقة تتمثل مهمة الأخلاقيات في المؤسسة بشكل صحيح، و من ثم تعد الأخلاقيات المرتبطة بالنتائج و الأخلاق المرتبطة بالمهام على قدر كبير من الأهمية بالنسبة للعمل².

¹ بلال خلف السكارنة، أخلاقيات الادارة، الطبعة الثالثة، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، عمان-الأردن، 2013، ص، 21.

² طرمول أمينة، أثر تطبيق دليل أخلاقيات المهنة و العاملين في المؤسسة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم، الجزائر، 2018/2019، ص 18

المبحث الثاني : مصادر أخلاقيات العمل و عناصرها

إذا كانت الأخلاق تشير إلى النظام القيمي و المعايير الأخلاقية التي يستند لها المدبرون في قراراتهم المختلفة فهذه الأخلاق تقوم على جملة مبادئ و معايير لها أبعاد و مصادر و عناصر.

المطلب الأول: مصادر أخلاقيات العمل

قبل التطرق الى مصادر أخلاقيات العمل نعرض على معايير أخلاقيات العمل و مبادئه .

أولاً: معايير (أبعاد) أخلاقيات الأعمال: لأخلاقيات الأعمال أبعاد نذكر منها¹.

1. الإستقلالية و الموضوعية: و تعني أن كل العاطلين في المؤسسات و محايدين و بعيدين عن أي تأثيرات جانبية، و يتمتعون باستقلال فكري في جميع ما يتعلق بأعمالهم و ألا يكون أي مصالح متعارضة، و أن يتجنبوا أي علاقات قد تبدو أنها تفقدتهم موضوعيتهم و استقلالهم عند القيام بأعمالهم.

2. الأمانة و الاستقامة: و هي التجرد من الانحياز للمصلحة الشخصية و أن يكون العاملين في المؤسسات محل ثقة العمل و يحفظوا أسرارهم .

3. النزاهة و الشفافية: و تعني أن يتصف العاملين في المؤسسات بالعدل و إن يتحلوا عند قيامهم بعملهم بالنزاهة و العفة و الصدق في أدائهم و لواجباتهم، و أن يتجردوا من المصالح الشخصية، كما ينبغي على العاملين أن لا يضيعوا أنفسهم في مواقف تؤثر على حياتهم و تجعلهم يقعون تحت تأثير الغير.

ثانياً: مبادئ أخلاقيات العمل: هناك مبادئ إنسانية و أخلاقية يتبعها الإنسان في حياته اليومية و حتى في ممارسته الإدارية من أهمها²:

- **الصدق:** له أثر كبير على سلوك و علاقة العامل مع غيره سواء زملاءه أو رؤسائه و هو طريق للبر و التقوى و الفلاح.
- **الإخلاص:** يمثل جميع الأمور و جميع أعمالنا في البداية إخلاص، فعلى العامل أن ينوي الإخلاص أثناء بداية عمله لأن من صلحت نيته صلح عمله.
- **العدل و الأمانة:** فالأمانة تتمثل في الملاحظة على حقوق و مصالح العمل و الالتزام بأوقات العمل الرسمية و لا يستعمل مصلحة الشخصية على حساب عمله، أما العدل يتمثل أيضاً في الأقوال و الأفعال و في

¹ خالد عطا الله الطراوية، محمد منصور أبو جليل، أثر أخلاقيات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية، مداخلة بالمؤتمر الدولي الثاني، كلية ادارة الأعمال، جامعة مونة-الأردن، يومي 23-24 أبريل 2013، ص 03.

² فاطمة عبد الرقيب، ناضل محمد، أخلاقيات العمل، شبكة الألوكة، قسم الكتب:

www.alukah.net ، أطلع عليه تاريخ 06-04-2020، على الساعة 15:00، صص 15-16.

تعاملاته الوظيفية و لها عدة جوانب في العمل منها تعامل الرئيس مع مرؤوسيه و تعامل المرؤوسون فيما بينهم في اطار عمل محدد.

● **الكفاءة:** و هي أن يكون الموظف ملما بما تتطلبه وظيفته، و لديه خبرة و مهارة لتأدية مهامه على أكمل وجه و النجاح و التقدم في عمله.

حسن التعامل: تلتف الموظف و تخلقه بحسن المعاملة مع رئيسه، و زملائه و رفقة بالمستفيدين دليل على حسن المعاملة ما يعطي انطبعا على نجاح منظمته و كذلك سمعتها المهنية الحسنة.

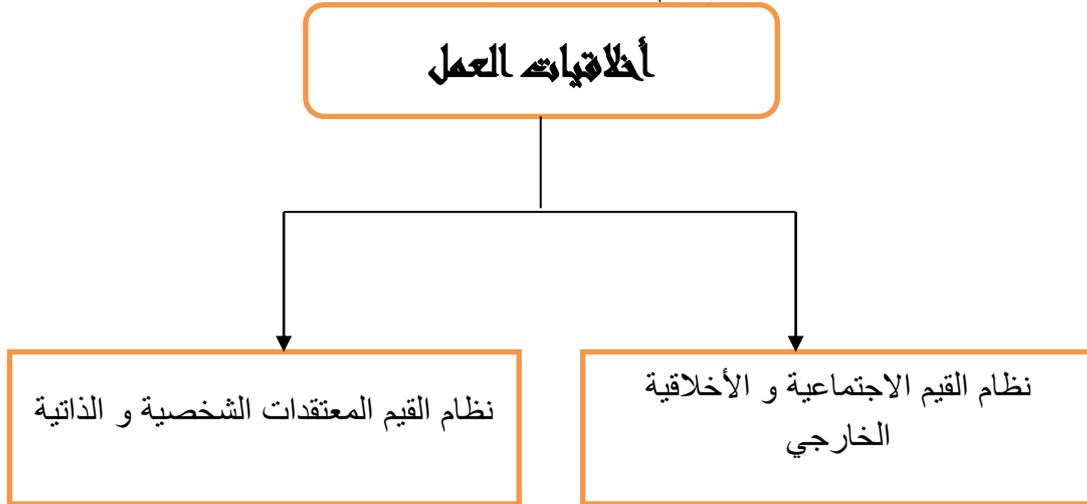
من أهم خصائص السلوك الإنساني أنه مسبب و هادف و مدفوع، فهو لا يأتي من فراغ حيث تقف عدة عوامل ورائه، و لذا فإن التعرف على مصادر السلوك الأخلاقي و دراستها و تحليلها و توظيفها بشكل سليم لصالح المؤسسة أمر في غاية الأهمية، و تستند أخلاقيات العمل إلى ركنين أساسيين هما¹:

- نظام القيم الاجتماعية و الأخلاقية و الأعراف و التقاليد السائدة في المجتمع.
- نظام القيم الذاتية المرتبطة بالشخصية و المعتقدات التي تؤمن بها المنظمة و كذلك خبرتها السابقة.

و الشكل التالي يوضح ذلك:

¹محمد عبد الفتاح باغي، الأخلاقيات في الادارة، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان-الأردن، 2012، ص 106.

الشكل رقم (4) : مصادر أخلاقيات الادارة



القيم الشخصية الذاتية و الفطرية.
المعتقدات الدينية و المذهبية.
الخبرة السابقة و المستوى العلمي.
الخصوصية الفردية.

✓ الثقافة السائدة في المجتمع.
✓ قيم الجماعة.
✓ قيم العائلة.
✓ قيم العمل.

المصدر: بلال خلف السكارنة، أخلاقيات الإدارة، الطبعة الثالثة، دار الميسرة للنشر، عمان-الأردن، 2013، ص 57.

إن ما يمثل مصادر أخلاقيات العمل بشكل مؤثرات فعلية في السلوك الأخلاقي للأعمال، و يمكن إجمال هذه المؤثرات في المجموعات الثلاثة الآتي ذكرها:

1. الفرد (الأخلاق الشخصية): إن الفرد كمدير أو موظف هو أساس السلوك الأخلاقي للأعمال، و إن سلوك هذا الفرد يتأثر بمجموعة من العوامل بعضها بتكوينه العائلي أو الشخصي أو بنظامه القيمي، و البعض يتشكل عبر مؤثرات أخرى¹.

✓ **الدين:** تأمر الأديان السماوية الإنسان بالتقوى و طاعة الله و حسن المعاملة و هذا بطبيعة الحال ينعكس على أخلاقيات أي عامل في مجال عمله، إن القرآن الكريم و الكتب السماوية الأخرى و التي تعد المنبع الأول للقيم الأخلاقية التي يسترشد بها الإنسان الواعي، فضلا عن السنة النبوية لسيد المرسلين " محمد صلى الله عليه و سلم" و هي أساس الأخلاق، فنجد أن هناك عدة أحاديث تحث على إتقان العمل و زرع القيم الحميدة في الأفراد و حث على النزاهة في التعامل مع الآخرين²، أما من جهة أخرى فإنه المصدر الحقيقي للمسؤولية الشخصية و التي تنبع منها الرقابة الذاتية، و كثيرا ما تدرس الأخلاق باسم الدين و يدافع الدين

¹ طاهر محسن منصور الغالي، مرجع سبق ذكره، ص 105.

² مصطفى كامل، ادارة الأعمال الدولية، مؤسسة لورد العالمية للشؤون الجامعية، البحرين، 2006، ص، ص436-439.

نفسه عن الأخلاق، و يكاد مدلول إحدى الكلمتين يتطابق مع مدلول الكلمة الأخرى في بعض المواقف ك: معاملات البيع و الشراء، إبرام العقود، تحريم الرشوة، تجنب الغش... الخ¹.

✓ **العائلة:** تعد العائلة (الأسرة) أحد المؤثرات البيئية التي تساعد على تكوين سلوك الفرد، فهي تمثل المصدر الأول للمعلومات التي يحصل عليها، فإن المبادئ و القيم الاجتماعية التي تحدد مسيرة الفرد إنما يتعلمها من العائلة التي ترعرع في ظلها، حيث ينقل الإنسان سلوكه الذي ورثه عن أسرته إلى التنظيم (المؤسسة) و هذا السلوك يعبر عن واقع بيئته المعاشة و ظروف حياته المادية².

✓ **المؤسسات التعليمية و الخبرة السابقة و المكتسبة:** تستطيع هذه المؤسسات أن تلعب دورا مهما في إعداد الطلبة للدخول إلى المجال الوظيفي، حيث يستطيع توجيههم و توعيتهم و تدريبهم بعض المسافات في الدين و الأخلاق و العلاقات العامة حتى تنجح في تنمية سلوكياتهم الايجابية اتجاه المؤسسة و الانتماء و الاخلاص³.

2. المنظمة: تعد منظمة الأعمال المؤثر أو المتأثر بالسلوك الأخلاقي أو اللاأخلاقي الذي يمارسه المديرون و العاملون فيها، و بمجمل هذه التأثيرات تتولد قوة تشد السلوك و تدفعه باتجاه قد يغير أو يضعف العمل بأخلاقيات الأعمال و من السياسات المتبعة نجد:

- **الثقافة التنظيمية:** و هي في حقيقتها مجموعة المفاهيم و المعتقدات و القيم الراسخة و الطقوس و الشعائر ذات الدلالات المهمة، و يعبر عنها أنها طريقة عمل الأشياء المتعلقة بالمؤسسة و من أهمها، و تكمن فائدتها أنها مرجعية للعاملين و مرشدة للسلوك الملائم⁴.
- **المدونات الأخلاقية:** وثيقة رسمية تعبر عن القيم الأساسية للمؤسسة و القواعد الأخلاقية التي من المتوقع أن يتبعها العاملون، فهي تتضمن على الأقل مجموعة القيم و المبادئ المرتبطة بالسلوكيات المقبولة و المرغوبة أو السلوكيات الخاطئة و غير المرغوبة داخل المؤسسة أو بتعاملها مع الأطراف الأخرى⁵.
- **سلوك المديرين و المشرفين و الزملاء:** يكون الأشخاص الذين يقتدي به الفرد و يتخذ منهم نموذجا يهتدى به تأثيرات واضحة في أخلاقه في ميدان العمل، حيث نجد أن الزملاء يؤثرون إلى حد كبير في تكوين أخلاق الفرد و أهدافه و رغباته، و لذلك يقول "الرسول صلى الله عليه و سلم": المرء على دين خليله فلينظر أحدكم من يخلل".

¹ محمد عبد الفتاح باغي، مرجع سبق ذكره، ص 22.

² إبراهيم الغمري، السلوك الإنساني، الطبعة الرابعة، دار الجامعات المصرية، الإسكندرية-مصر، 2008، ص 66.

³ بلال خلف السكارنة، مرجع سبق ذكره، ص ص 58-60.

⁴ طاهر مجسن منصور الغالي، طاهر مهدي محسن العامري، مرجع سبق ذكره، ص 87.

⁵ سعد علي العنتري، الفكر التنظيمي في ادارة الأعمال، دار الوراق للنشر، عمان -الأردن، 2012، ص 207.

3. البيئة الخارجية: إن الإنسان كائن خارجي بفطرته و طبيعته، و لا يستطيع ان يعتزل الناس و يعيش وحيدا فجنده يتأثر بمجموعة من العوامل الخارجية التي تتحكم في أخلاقه¹، و من ضمنها نجد:

✓ التشريعات و القوانين الحكومية: المقصود هنا بالتشريعات هي الدولية و كافة القوانين المنبثقة منها و كذلك الأنظمة التي تتبع من المصادر الرئيسية التي تتحكم في تسيير الادارة في المنظمات و كذلك اللوائح على مختلف أنواعها².

✓ الأعراف و التقاليد الاجتماعية: تحتوي على مجموعة القيم و العادات و التقاليد و الأعراف التي اكتسبت قوة القانون في ضبط السلوك الفردي اتجاه العديد من القضايا، و هي بالتالي تعد من أهم مصادر أخلاقيات العمل المؤثرة في السلوك و تلعب دورا مهما لدى الأفراد من حيث الاستقامة و الالتزام بالقواعد الاخلاقية المجتمعية.

✓ جماعات الضغط المدني: بالإضافة إلى المصادر السابقة الذكر تشكل جماعات الضغط بجميع أشكالها مصدرا مهما لقواعد السلوك الأخلاقي للعاملين في منظمات الأعمال و لها تأثيرا كبيرا في قواعد العمل و القوانين، و قد تنظر بشكل رسمي لتعزيز اتجاهات و أخلاقيات معينة تسترشد بها الإدارة عند اتخاذ قراراتها، و من أبرز جماعات الضغط نجد: نقابات العمال و جمعيات حماية المستهلك، جمعيات الدفاع عن حقوق المرأة، جمعيات البيئة... الخ³.

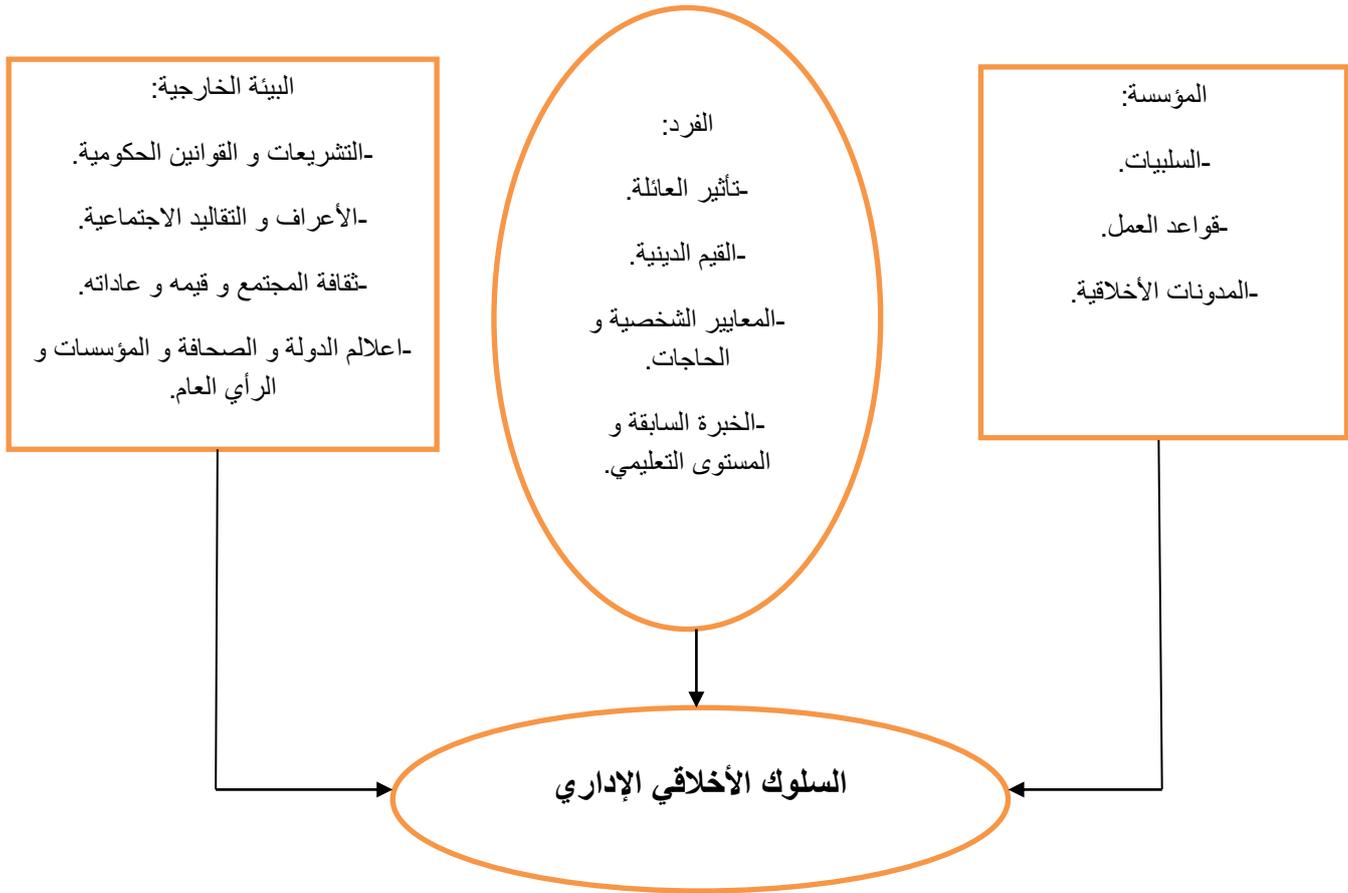
و الشكل التالي يوضح اختصارا لهذه المؤثرات في السلوك الأخلاقي كالاتي

¹ جبرائيل كحالة، مرجع سبق ذكره، ص 82.

² محمد عبد الفتاح باغي، مرجع سبق ذكره، ص 120.

³ بلال خلف السكارنة، مرجع سبق ذكره، ص 62-64.

الشكل رقم (5) : المؤثرات الأساسية في السلوك الأخلاقي



المصدر: طاهر محسن الغالي، ادارة و استراتيجية منظمات الأعمال المتوسطة و الصغيرة، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان -

الأردن، 2009، ص106

المطلب الثاني: عناصر أخلاقيات العمل

تتمثل عناصر أخلاقيات العمل فيما يلي:¹

1. النسيج الثقافي: بعد ظهور الثقافة التنظيمية في الإدارة في أواخر الثلاثينات من القرن الماضي و تزايد الاهتمام بها في مرحلة الخمسينات، و بعد النسيج الثقافي في بناء ذو مستويين من الخصائص الملحوظة و غير الملحوظة الأولى بنماذج السلوك و الرموز و اللغة و الأساطير، وهذا الوصف النسيج الثقافي يوجد أعضاء المنظمة لمعالجة المشكلات العالقة بتكيفها الخارجي و توازنها الداخلي، و ثقافة المنظمة واحدة من أهم القوى في تكوين أخلاقيات العمل في المنظمة.

2. أخلاق الفرد: ليست للنظريات و المبادئ العلمية وحدها تؤثر في السلوك، إذ أن للقيم و العادات دور لا يستهان به في توجيه السلوك، فالقيم هي القاعدة التي يتشكل منها سلوك الفرد لذلك فإن العلاقة بين القيم و الأخلاقيات علاقة عميقة و وثيقة و منها ينجم السلوك سواء كان أخلاقي أو غير أخلاقي.

3. أنظمة المنظمة: إن التركيب و السياسات و الأنظمة و مجموعة المبادئ الأخلاقية و نظم المكافأة و الاختبار و التدريب، تشكل مجملها واحدة من القوى المساهمة في تشكل أخلاقيات العمل و التي من شأنها أن تواجه السلوك باتجاه معين و أن لكل نظام من أنظمة المنظمة تأثيراً على طبيعة سلوك العاملين، و بمجمل هذه التأثيرات تتولد قوة و تشد السلوك و تدفعه بالاتجاه الذي يعزز أو يضعف العمل بأخلاقيات العمل.

4. الجمهور: الأنظمة الحكومية و الزبائن و الجماعات المستفيدة و قوى السوق تشكل مجملها القوة الرابعة التي تساهم في تكوين أخلاقيات العمل و توجيهها باتجاه معين دون غيرها سيما في عالم اليوم الذي يتصف بازدياد المنافسة و تحول الأسواق و التطور التكنولوجي، و الذي رافق هذه التطورات زيادة الفضائح الأخلاقية نتيجة قيام رجال الأعمال على الربح و إهمال المسؤولية الاجتماعية، مما فسح المجال لتدخل الدولة بحماية المستهلك و لا تسقط من حساباتها مصلحة جميع الأطراف.

¹عبد اللطيف أسار فخري، أثر أخلاقيات الوظيفة في تقليل من فرص الفساد الإداري في المنظمات الحكومية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد.

29، العراق، ص ص 15-16.

المبحث الثالث: مستويات أخلاقيات العمل و نماذجها

تحدد مستويات النتائج الأخلاقية التي تتعلق بالأعمال داخل و خارج المؤسسة في ثلاثة مستويات، اما نماذجها التي تساعد على فهم السلوك الأخلاقي ذاته فتعددت مجموعاتها هذا ما سنعرضه في هذا المطلب.

المطلب الاول: مستويات أخلاقيات العمل

يمكننا حصر مستويات أخلاقيات العمل في ثلاث مستويات و هي:¹

1. **المستوى الفردي:** و هو ما يتعلق بسلوك و أفعال الأفراد في المؤسسة إذا كانت ممزوجة بالقيم الأخلاقية و كيف يؤدون أعمالهم و تصرفاتهم اتجاه الزملاء، و يأخذ بالحسبان عند المستوى الفردي ظروف العمل المحيطة بأفراد المؤسسة مناسبة و محفزة.
2. **المستوى العام:** توجد نقطة خلاف حول دور الأعمال في تنظيم المجتمع على الصعيد الدولي و المحلي، و أغلبها يتعلق بتقديم الفوائد النسبية للاختلاف في النظم الاجتماعية و السياسية مثل الاقتصاد الحر و الغرض الذي يتوقع من المشروع الاقتصادي أن يقوم به، و اختلاف ترتيبات إدارة المؤسسة من بلد إلى آخر يعكس التركيز على مثل هذه النتائج، لذلك فإن أول ما تقوم به المؤسسة هو تحديد الموقف الأخلاقي الواسع الذي ستقوم به و علاقته بهيكل إدارة المؤسسة من خلاله تستطيع أن تعمل.
3. **مستوى المسؤولية الاجتماعية:** و هو ما يتعلق بالنتائج و القضايا التي تواجه كيانات المؤسسة عند صياغة و تطبيق الإستراتيجية و هو الذي يتعلق بالمدى الذي يجب أن تقوم به المؤسسة بتوفير أقل مستوى ممكن من الالتزامات من خلال إدارة المؤسسة، و كيف يمكن لذلك أن يؤثر على استمالة الطلب لأصحاب المصالح المختلفة.

¹ زكريا الدوري و آخرون، مرجع سبق ذكره، ص ص 302-303.

المطلب الثاني: نماذج أخلاقيات العمل

من أجل فهم السلوك الأخلاقي لابد من تحديد العوامل المؤثرة به في اتخاذ القرارات من قبل الأفراد و المؤسسات عموماً، وضعت مجموعة نماذج من طرف الباحثين نذكر منها:

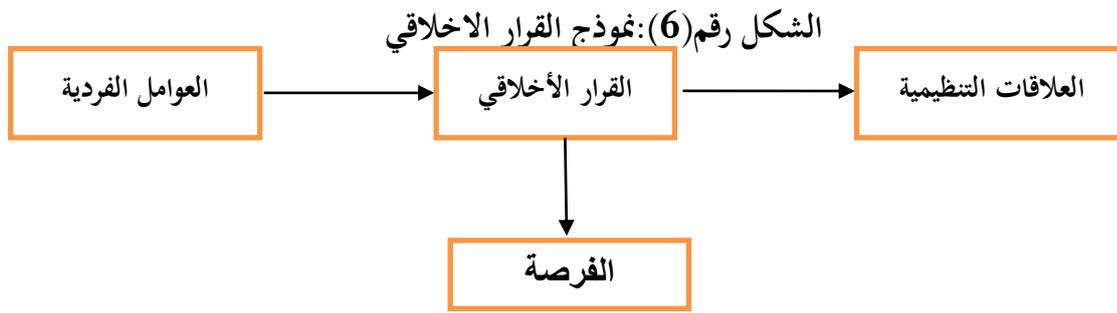
1. نموذج Jay and Griffin (1992): وفقاً لهذا النموذج هناك ثلاث عوامل:

- ✓ التأثير القانوني: القيود القانونية تحدد سلوكيات الأفراد و تكبح السلوك السيء و تعزز السلوك الحسن.
- ✓ العوامل التنظيمية: يمكن أن تؤدي دوراً في تحديد السلوك الأخلاقي عند الأفراد.
- ✓ العوامل الفردية: يأتي الأفراد من المؤسسات حاملين حزمة من العوامل المؤثرة في تحديد الأخلاق معهم، و هي القدرة على تحديد السلوك السيء و السلوك الحسن و ذلك من خلال القيم و المعتقدات.

2. نموذج Ferrell (2001) : يقدم هذا النموذج تفسير العوامل التي تؤثر في عملية اتخاذ القرار الاخلاقي:

- العوامل الفردية: هي قيم الفرد و اتجاهاتهم و معتقداتهم التي يؤمنون بها، التي من خلالها يتم اتخاذ قراراتهم و تحديد ما هو صحيح و خطأ.
- العلاقات التنظيمية: و هي العلاقات القائمة بين الأفراد في المؤسسة التي تجمعهم بها ثقافتها التنظيمية و التي تعطي هوية المؤسسة.
- الفرصة: هي مجموعة الظروف التي يحتمل أن تؤدي إلى المنافع أو التقليل من القيود بالنسبة للمؤسسة على سبيل المثال إذا كانت هناك فرصة للقيام بعمل غير أخلاقي ينجم عنه زيادة في المبيعات و ثم مكافأة القائم بهذا العمل فإن هذا سيكون حافز التكرار، و وفقاً لهذا النموذج فإن العوامل الفردية و العلاقات الفردية من الفرصة¹. و الشكل التالي يوضح ذلك

¹ أمينة بودراع، دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة مسيلة-الجزائر ، 2014-2015 ، ص ص 36-37



Source : Laimaabromatyé,serekiémé,thelevels of marketingthics,vilinusuniversity, 2005, p p 6-7.

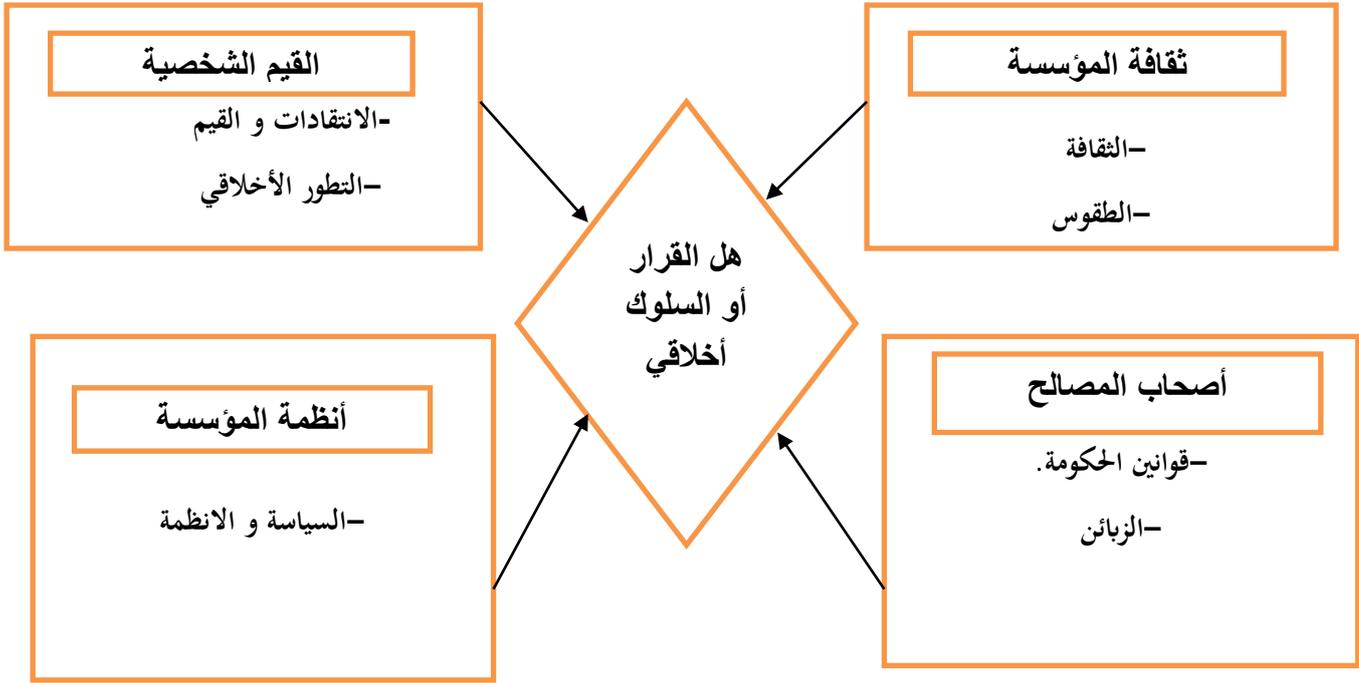
3. نموذج Daft: أشار إلى أن هناك أربع قوى تساهم في تشكيل السلوك الأخلاقي و هي:

- ✓ القيم الشخصية : و هي مجموعة القيم و المعتقدات التي تؤمن بها.
- ✓ ثقافة المؤسسة: هي عبارة عن مجموعة الأعراف و القيم و المبادئ التي يشترك بها الأفراد في المؤسسة.
- ✓ أنظمة المؤسسة: وهي السياسات و الإجراءات التي تتبعها المؤسسة لإدارة شؤونها كالمدونات الأخلاقية.
- ✓ أصحاب المصالح: و هي الأطراف التي تأثرت بالقرارات مثل: الزبائن، البيئة.... الخ¹.

و الشكل التالي يوضح ذلك.

¹زكريا مطلق الدوري، أحمد علي صالح، ادارة التمكين و اقتصاديات الثقة، دار البازوري للنشر و التوزيع، عمان-الأردن، 2012، ص 258-259.

الشكل رقم (7): القوى التي تساهم في تشكيل السلوك الأخلاقي



المصدر: زكريا مطلق الدوري، أحمد علي صالح، ادارة التمكين و اقتصاديات الثقة، دار البازوري للنشر و التوزيع، عمان-الأردن، 2012، ص ص 258-259.

رابعاً: العوامل المؤدية إلى الاختيارات الأخلاقية في منظمات الأعمال: بعد أن تطرقنا إلى مفهوم أخلاقيات العمل و أساسياتها تلقي النظر إلى العوامل المؤدية إلى الاختيارات الأخلاقية في منظمات الأعمال ضرورة حتمية و التي نذكر منها¹:

1. تقبل الرشاوي التي تعتبر من أخطر التطورات عبر الأخلاقية للمؤسسات خاصة العمومية منها.
2. تضارب المصالح و نقصد به ترجيح المصلحة الخاصة على المصلحة العامة للمنظمة عموماً.
3. الضغوط التي يفرضها المديرين على المؤسسة ليستثمر في مناصبهم.
4. وجود مجلس ادارة ضعيف تمزقه الخلافات و الصراعات.

¹إلهام يحاوي، ليلي بوحديد، الالتزام بأخلاقيات العمل لتنفيذ المسؤولية الاجتماعية بالمؤسسة، الملتقى الوطني الثالث حول تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة-الجزائر، يومي 25-26 فيفري 2014، ص5

خلاصة الفصل:

تبين من خلال الفصل أن هناك عديداً من الأسباب قد دفعت العالم إلى الاهتمام بأخلاقيات الأعمال وحدث تحول في مفاهيم الكفاءة وأهداف المنظمات وأصبح الهدف الأخلاقي جنباً إلى جنب مع هدف تعظيم الربح حيث يلتقي الجانب المادي مع الجانب الروحي المشكّل لطبيعة الإنسان.

وأصبح الاهتمام لا يقتصر فقط على المساهمين بل تعداه إلى العاملين وأطراف التعامل في المجتمع بوجه عام، إلا أنه و على الرغم من بروز العديد من الأدبيات والتطورات في مجال الاهتمام بأخلاقيات الأعمال حسبما سلف ذكره، إلا أن تطبيقات أخلاقيات الأعمال في المنظمات مازال محدوداً.

الفصل الثالث

ممارسة المسؤولية الاجتماعية

في إطار أخلاقيات العمل

تمهيد:

مما لا شك أن هناك علاقة قوية بين المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات العمل، و أن هذه العلاقة في أكثر الأحيان أدت إلى الارتباط و التداخل بين الاثنين حيث أن الحديث عن أحدهما يربط بشكل صريح أو ضمني بالحديث عن الأخرى، إذ تقتضي الضرورة الربط بين متغيرات الأولى بالثانية، فشملت دراستنا في هذا الفصل التعرف على أدوات تطبيق المسؤولية الاجتماعية في إطار أخلاقيات العمل ومنه الوصول إلى ممارسات هذه الأخيرة في التدريب الأخلاقي.

و تناولنا في هذا الفصل المباحث التالية:

- المبحث الاول: أدوات المسؤولية الاجتماعية و ممارساتها في أخلاقيات العمل
- المبحث الثاني: علاقة المسؤولية الاجتماعية بأخلاقيات العمل

المبحث الثالث: أدوات المسؤولية الاجتماعية و ممارستها في أخلاقيات العمل

تلجأ المؤسسة إلى جملة من الأدوات لإدماج المسؤولية الاجتماعية، و تكون عادة صادرة عن بعض الهيئات الدولية للتقييس أو بعض الجمعيات إذ تظهر العلاقة بين هذه الأدوات و أخلاقيات العمل في المؤسسة ، كما تظهر كذلك الممارسات في التدريب الاخلاقي.

المطلب الأول: أدوات تطبيق المسؤولية الاجتماعية في إطار أخلاقيات العمل

يمكن أن تظهر السلوكيات الأخلاقية للعاملين بفعل تزايد تطبيق أدوات المسؤولية الاجتماعية و الاعتماد عليها من خلال:

أولاً: الميثاق العالمي : تم في عام 1999 الاقتراح الأول للميثاق العالمي للمسؤولية من قبل الأمين العام للأمم المتحدة السيد: كوفي عنان في خطابه أمام المنتدى الاقتصادي العالمي، في حين أطلق عليه الميثاق بمراحلته النهائية من قبل الأمم المتحدة بنيويورك في 26 جوان 2000¹.

و هو عبارة عن مبادرة مواطنة طوعية متعلقة بالمؤسسات تعرض تسهيلا و تعهدا من خلال عدة آليات (سياسة الحوار، المعرفة، مشاريع الشراكة)، كما يعتمد هذا الميثاق على المسؤولية الاجتماعية العامة بما في ذلك شفافية المؤسسات، القوى العاملة و المجتمع المدني للبدء و المشاركة في الأداء الجوهري المتعلق بمتابعة المبادئ التي يستند عليها الميثاق و هي مبادئ في إطار أخلاقيات العمل تتمثل في:

1. **حقوق الإنسان:** من خلال دعم حماية حقوق الإنسان المتعلقة دوليا و احترامها و التأكد من عدم الاشتراك في أي انتهاك لحقوق الإنسان.
2. **العمل:** يعني العمل على الإلغاء الفعلي لحماية الأطفال، إزالة التمييز فيما يتعلق بالموظفين و التوظيف و إزالة كل أشكال العنف و العمل الجبري بالإضافة إلى احترام حرية تكوين الجمعيات و الاعتراف الفعلي بالحقوق في المساواة الجماعية.
3. **البيئة:** من خلال القيام بالمبادرات من أجل توسيع نطاق المسؤولية عن البيئة و التشجيع على تطوير التكنولوجيا غير الضارة بالبيئة و نشرها.
4. **مكافحة الفساد:** بالعمل ضد كل أشكال الفساد و العمل على محاربة الرشوة و الابتزاز².

¹الكبير إيمان، دور أخلاقيات الإدارة في تحقيق المسؤولية الاجتماعية، مذكرة ماجستير، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة ام البواقي-الجزائر ، 2014-2015 ، ص56
²حسين عبد المطلب الأسرج، مرجع سبق ذكره، ص ص، 70-71.

ثانيا: **المسؤولية الاجتماعية إيزو 26000**: هي عبارة عن مواصفات عالمية تقدم الارشادات العامة للمبادئ الأساسية للمسؤولية الاجتماعية إيزو 26000 و المواضيع و القضايا المرتبطة بها، كما أنها تتطرق للوسائل التي تمكن المؤسسات من إدخال مفهوم المسؤولية الاجتماعية ضمن اطار استراتيجياتها و ممارستها، و هي مواصفة اختيارية صادرة عن المنظمة العالمية للتقييس ISO بشكل نهائي في ديسمبر 2008، و تم التأجيل إلى غاية سبتمبر 2010¹ و تم إعدادها هذه المواصفة من خلال مجموعة عمل مكونة من لجنتين داخليتين تابعة للأيزو لجنة هي لجنة Le sagar و هي لجنة سياسة المستهلك التابعة لمنظمة الأيزو، و Le copolco استثمارية حول المسؤولية الاجتماعية بالإضافة إلى مشاركة 400 خبير من 80 بلد من جميع قطاعات المجتمع يمثلون المستهلكون، العمل، الحكومات، الصناعيين.

و تهدف هذه المواصفة إلى تعميم مبدأ العدالة الاجتماعية و الاقتصادية ضمن معايير أخلاقية عالمية تحترم الحقوق و الواجبات من خلال مشاركة جميع القطاعات، كما تهدف إلى التوصل إلى فهم مشترك لمبادئ أو ممارسات المسؤولية الاجتماعية في إطار الالتزام بالسلوك الاخلاقي للعمل و بأسلوب مسؤول اجتماعيا². و من الواضح أن توجه منظمة الأيزو نحو إعداد مواصفات بمشاركة مدروسة يكسبها أهمية و اجماعا دوليين ما يستوجب على المؤسسات الاطلاع عليها و العمل بمنظومها و تتضمن المواصفة مقدمة و سبعة بنود و عدة ملاحق و هي تصب في إطار أخلاقيات العمل و هي:³

- **الحكومة التنظيمية**: و تشمل الشكوى القانونية، المحاسبية، الشفافية، السلوك أو التصرف الأخلاقي.
- **الحقوق الإنسانية**: و تشمل الحقوق الرئيسة في العمل، الحقوق المدنية و السياسية، الحقوق الاجتماعية و الاقتصادية.
- **ممارسات العمل**: التوظيف، أحوال العمل و الحماية الاجتماعية، الصحة و السلامة في العمل.
- **البيئة**: و تشمل تدعيم و تحفيز الاستهلاك و الإنتاج المستدام، تعظيم قيمة الخدمات الايكولوجية.
- **ممارسات التشغيل العادلة**: محاربة الفساد، احترام حقوق الملكية،
- **قضايا المستهلك**: حماية صحة و سلامة المستهلكين، وجود نظام لإرجاع و استبدال المنتجات، تقديم سلعة نافعة.

¹الكبير إيمان، مرجع سبق ذكره، ص 57.

²وهيئة مقدم، مداخلة حول تحسين الأداء البيئي و الاجتماعي للمؤسسات الصناعية من خلال تبني المواصفة الدولية أيزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية، المنتدى الوطني حول الاستراتيجية الصناعية الجديدة في الجزائر، الاستمرارية....أم القطعة، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم-الجزائر، 23-24 أبريل 2012، ص5

³مدحت محمد ابو النصر، المسؤولية الاجتماعية للشركات و المنظمات المواصفة القياسية إيزو26000، المجموعة العربية للتدريب و النشر، بدون بلد نشر، 2015، ص ص 32-33

- التنمية الاجتماعية: الاهتمام بقضايا المجتمع المحلي، المساهمة في أنشطة المجتمع و في تحفي التنمية الاقتصادية.

ثالثا: مبادرة الإبلاغ العالمي « GRI » The Global Reporting Initiative

و تسمى أيضا بالمبادرة العالمية لإعداد التقارير، تم اطلاقها من طرف ائتلاف الاقتصاديات البيئية هدفها هو المسؤولية الاجتماعية و التنمية LeGeres و برنامج الأمم المتحدة لحماية البيئة PNUe المساعدة في التفكير في المستدامة بخصوص البعد الاجتماعي من خلال إدماج المؤشرات الاجتماعية في التقارير السنوية للمؤسسات حول التنمية و المسؤولية الاجتماعية.

إن أساس هذه المبادرة هو وضع الخطوط الأساسية لصياغة تقارير التنمية المستدامة من طرف و الذي تم وضعه من طرف منظمة الأمم المتحدة سنة 1997 و الذي محتواه أن تقدم المؤسسات تقريرا موحدًا على التنمية المستدامة و الذي من خلاله يتم معالجة GRI من طرف المؤسسات تسمى المسائل البيئية، الاجتماعية، الاقتصادية، و تركز مبادرة الإبلاغ العالمية على ثلاثة أركان تصب في مفهوم أخلاقيات العمل و هي:

❖ **الركن الاقتصادي:** و يشمل الأبحاث و التطوير و الانتاجية و الاستثمار في العنصر البشري.

❖ **الركن البيئي:** و يشمل تأثير أنشطة المؤسسات على الأرض، الصحة، الهواء، التنوع الحيوي.

❖ **الركن الاجتماعي:** حيث يتضمن الإفصاح على المعلومات حول مراعاة حقوق الانسان في أماكن العمل من صحة و أمان.

فهي تجسد السلوك الأخلاقي الذي يمكنه السيطرة على سلوك الأفراد و الجماعات في منظمات المتلقى الوطني حول الأعمال¹.

رابعا: معيار المساءلة الاجتماعية SA800:

هو عبارة عن معيار دولي يشجع المؤسسات على تطوير ممارسات مقبولة SA معيار 8000 اجتماعيا و الحفاظ على تطبيقها في أماكن العمل، ثم الإعلان عنه في أكتوبر 1997 من طرف معهد و هو منظمة أمريكية CEP التابع لمجلس أولويات الحقوق الاقتصادية SAI المساءلة الاجتماعية مختصة في تحليل الممارسات الإدارية و البيئية للمؤسسات الأمريكية²، في الأساس على الاتفاقات العالمية لمنظمة العمل الدولية والإعلان العالمي لحقوق الإنسان و اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأطفال. SA 8000 يستند معيار مع بعض المتطلبات المتمثلة في ثمانية فصول تصب

¹عمر فرحاتي، مداخلة تحت عنوان الالتزام في المسؤولية الاجتماعية لتوجه استراتيجي لاستدامة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة المتلقى الوطني حول اشكالية استدامة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة حمة لخضر، الوادي، 06-07 ديسمبر 2017، ص 03.

²كبير إيمان، مرجع سبق ذكره، ص 59.

في إطار أخلاقيات العمل و هي : عمالة الأطفال، العمل الإجباري، الصحة و السلامة المهنية، الحرية النقابية و المفاوضات الجماعية، التمييز، التعويض، الأجر الأدنى، ساعات العمل و التكوين².

يمكن تطبيق معيار SA 8000 على أية مؤسسة بأي حجم في مختلف أرجاء العالم و لهذا فإن

SAI قامت بإعطاء تراخيص لبعض مكاتب التدقيق و المراجعة العالمية لإعطاء الاعتماد بعد القيام بعملية التقييم و القيام ببعض الاختيارات، و من الامتيازات التي تظهر الالتزامات الأخلاقية نذكر:

✓ تحسين ظروف العمل و التقليل من حوادث العمل.

✓ دعم رؤية المؤسسة و بناء و تقوية ولاء الموظفين و العملاء و أصحاب المصلحة

✓ إتاحة الفرصة لإظهار المحاسبة بشكل صحيح عند التقدم بطلب الحصول على التعاقدات الدولية و كذلك التعامل مع الموظفين بشكل أخلاقي¹.

المطلب الثاني: ممارسات المسؤولية الاجتماعية في التدريب الأخلاقي

إن أخلاقيات العمل ضرورة إدارية، هذا ما يظهر من خلال عدة علاقات داخل المؤسسة و خارجها في إطار مسؤوليتها الاجتماعية اتجاه المجتمع الذي تنشط فيه، فالتعامل بالأخلاق الفاضلة يولد الثقة داخل المؤسسة و مع متعاملاتها.

أولا : مفهوم التدريب الأخلاقي: يعرف التدريب الأخلاقي بأنه "إعداد برامج تخص تدريب العاملين على معرفة مختلف الجوانب الأخلاقية في القرار الإداري و كيفية تمييز المواقف الأخلاقية من غيرها"².

كما يعرف بأنه "برنامج تدريبي يهدف إلى مساعدة الأفراد على معرفة مختلف الجوانب الأخلاقية في قراراتهم".

كما يمكن تعريف التدريب الأخلاقي بأنه "البرنامج الأخلاقي الذي يساعد الأفراد على دمج المعايير الأخلاقية العالية في سلوكهم و تصرفاتهم اليومية، و يظهر في منظمات الأعمال في شكل لوائح مكتوبة تسمى المدونات الأخلاقية"

ثانيا: أهمية التدريب الأخلاقي: تزداد أهمية التدريب الأخلاقي في تركيز منظمات الأعمال على الإصلاح الإداري، و لأنه يوفر نخبة إدارية قيادية واعية و ملتزمة مما ييسر تأثيرها المباشر على التزام و انضباط الآخرين مما يعملون تحت سلطتهم و هذا يؤدي بدوره إلى التزام الجهاز الإداري بأكمله بالنظم الأخلاقية و منه ابراز السلوك الأخلاقي و التصرف المسؤول³.

¹عمر بوسلامي، دور الابداع التكنولوجي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية غير منشورة ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة سطيف-الجزائر، 2012-2013 ، ص 66

²طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري، مرجع سبق ذكره، ص156

³حاس إيمان، غيات فاطمة الزهراء، أخلاقيات العمل في المؤسسة العمومية و الرقابة عليها من منظور اسلامي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، غير منشورة، تخصص تسيير ادارة الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة تلمسان،-الجزائر، 2015/2016، ص 62.

ثالثا: خطوات برنامج التدريب الأخلاقي: تتمثل خطوات تنفيذ برنامج التدريب الأخلاقي في¹:

- زيادة الوعي الأخلاقي و التحليل الاخلاقي للمشكلات.
- تعميق الخدمة العامة و النفع الاجتماعي.
- تأسيس قيم اجتماعية تزيد من مشاركة و انتاجية قوة العمل مع انشاء آليات لرعايتها و ازدهارها.
- أداة تشكيل و صياغة قيم و طرق سلوك العاملين.
- إيجاد أدوات الضبط الإداري و التصرف المسؤول.

رابعا: متطلبات نجاح التدريب الأخلاقي: يتطلب نجاح التدريب الأخلاقي في متطلبات عديدة منها²:

- ❖ توفر وعي مساند و تأييد قيادة الدولة و مساندتها هذا الأمر.
- ❖ وجود نظام تعليمي يستجيب لمتطلبات الإدارة و البيئة.
- ❖ توجيه مواد كافية لعملية التدريب الأخلاقي

خامسا: مظاهر المسؤولية الاجتماعية في التدريب الأخلاقي

يظهر الالتزام الأخلاقي و التصرف المسؤول في التدريب الأخلاقي كضرورة إدارية في تعزيز أخلاقيات العمل في

الجوانب التالية:

1. العلاقة بين العاملين و الإدارة: إن المنظمة قائمة على ضوابط و جزائيات تجعل الموظفين يلتزمون بها و يتبعون أخلاقيات العمل المنصوصة في ميثاق المنظمة، كما تكون عقوبة لكل من يخالفها و من الأمور المعروفة أن الثقة بين العاملين و الإدارة لها علاقة مباشرة بزيادة إنتاجية العمل إضافة إلى التحفيز التي تقدمها المنظمة للعاملين لتطوير مهامهم و الإبداع و زيادة الكفاءة و الوفاء بوعودها مع الموظفين مما يزيد ثقة العاملين بالإدارة. و كمقارنة ففي حالة الإدارة الملتزمة أخلاقيا نجد ان وعود المديرين للعاملين مصدقة بينما في الإدارة غير الملتزمة بأخلاقيات العمل نجد أن وعود المديرين غير مصدقة، بل يكون الشك مهيمنا على العلاقة و الإدارة³.

¹تقارري مريم، مداخلة حول اشكالية الالتزام باخلاقيات العمل للحد من الفساد،الملتقى الوطني حول كميّة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي و الاداري

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة 8 ماي 1945 قلمة-الجزائر ، يومي 16-17 فيفري 2015 ، ص 20

²رشيدة كبور، مداخلة حول : المفاهيم المتعلقة بأخلاقيات العمل و مسؤولية كل طرف فيها، اليوم الدراسي الأول حول أخلاقيات العمل

و دور الهيئة الوطنية للوقاية من الفساد و مكافحته في تعزيزها، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة الجزائر3-الجزائر، يومي 06-07

ديسمبر 2017، ص، 08.

³بلال خلف السكارنة، مرجع سبق ذكره، ص 70.

2. العلاقة مع العاملين: إن انتشار الأخلاق داخل المؤسسة و بين العاملين كالصدق و الأمانة و التعاون و الاحترام قد يؤدي إلى تفجير طاقاتهم للعمل بينما عندما تكون ثقافة الخداع و النفاق و الإساءة للزملاء فأن كل عامل يتعاون بقدر ضئيل مع زميله فتتعدم الثقة و يكثر الكذب في التقارير .

كما أن التحلي بالأخلاق هو أمر يجب على كل شخص و لكن إدارة المؤسسة تعتمد على مدى التزام العاملين بأخلاقيات العمل بناء قناعتهم الشخصية بل هي بحاجة لأن تلتزمهم بذلك كجزء من متطلبات العمل، كما أنه يجب التعامل مع كل أمر يخص أخلاقيات العمل بكل شدة مهما كانت رتبة الشخص المخالف فالحرص على أخلاقيات العمل هو أمر أخلاقي و ديني و إداري و اجتماعي يظهر التزام الفرد المسؤول¹.

3. العلاقة مع الموردون: عندما تتعامل المؤسسة مع الموردون بأسلوب أخلاقي فإنهم يفضلون استمرار علاقاتهم مع هذه المؤسسة مع بناء علاقة مبنية على الثقة و الاحترام و تدوم مدة طويلة، أما عندما تتعامل المؤسسة بأسلوب غير أخلاقي كأن تغير سداد مستحقاتهم بغير حق أو تعطيتهم وعودا كاذبة أو لا تحاول التعاون معهم، فالمراد لا يضمن أن تتعامل معه المؤسسة مرة أخرى فيحاول الحصول على أقل مقابل للمعاملة الحالية و يحاول أن يقدم الخدمة بأقل تكلفة و هو ما قد ينتج عنه انخفاض الجودة لأنه يكثر لرضا تلك المؤسسة عنه على المدى البعيد لأن علاقته بها لا تمتد لوقت طويل ، فعلاقة تعاون المؤسسة مع المورد قد تسهل عليها أن تطلب ما تريد تطوير المنتج، تقليل وقت التوريد، تطوير طريقة العمل لدى الموردين و هنا يظهر الالتزام الأخلاقي و التصرف المسؤول.

4. العلاقة مع العملاء: عندما تكون المؤسسة صادقة و أمينة و ملتزمة و مسؤولة في تعاملها مع العملاء فإنهم سيفضلون شراء منتجاتها لأن لديهم ثقة هذه المؤسسة، إن ثقة العملاء في وعود المؤسسة سيزيد إنتاجها و ذلك لأن المواصفات المكتوبة على المنتج حقيقية و لا يحتاجون إلى التأكد منها².

5. العلاقة مع المستثمرين: عندما يفكر المستثمر في شراء أسهم شركة فإنه يدرس موقفها المالي من حيث المكسب و الخسارة و غير ذلك، لأن الشركة التي تتميز بأخلاقيات العمل ستكون قوائمها المالية حقيقية و صادقة و بالتالي يستطيع الاعتماد عليها، أما الشركة التي تتميز بخداع الموردين و العملاء فستقدم لهم بيانات كاذبة و بالتالي أخلاقيات العمل تؤثر بشكل كبير على فرص جذب المستثمرين.

6. العلاقة مع المنافسين: عندما تتمتع شركة بسمعة طيبة من ناحية أخلاقيات العمل و التعامل فإنه يمكنها التعاون مع المنافسين فيما يحقق مصلحة مشتركة، و هذا التعاون لا يمكنها تحقيقه عندما تكون المؤسسة لا تتميز بالمحافظة

¹ نفس المرجع أعلاه ، ص 71.

² وليد خلف الله دياب، اخلاقيات ممارسات العلاقات العامة، دار اليازوري للنشر و التوزيع، الاردن، 2014، ص 53.

على أخلاقيات العمل في إطار مسؤولياتها الاجتماعية لأن المنافسون سيقبلون أي مبادرة للتعاون بالشك و الحذر، و بالتالي تخسر المؤسسة كل فرص التعاون المفيد مع المنافسين¹.

المبحث الثاني: علاقة المسؤولية الاجتماعية بأخلاقيات العمل

تقتضي الضرورة وجود علاقة ايجابية بين أخلاقيات العمل و المسؤولية الاجتماعية، حيث تتبنى المؤسسات مسؤولياتها الاجتماعية في إطار تعزيز نطاق أخلاقيات العمل بها، و يبدو على الصعيد الفردي أن الميل إلى الجانب الأخلاقي و الاهتمام بالسلوكيات الأخلاقية قد سبق كثيرا جانب التفكير بتحمل المسؤولية الاجتماعية، و في هذا الإطار فإن المسؤولية الاجتماعية تطورت في المؤسسات، و ليس في إطار تفكير جديد و مجرد و مباشر لرؤية أخلاقيات للعمل و تطورها².

المطلب الاول : التداخل بين المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات العمل

في البدء لابد من التأكيد على أن أخلاقيات العمل فرعا أسبق لدى الأفراد في المجتمع من مسؤولياتهم الاجتماعية و هي أيضا أسبق لدى الأفراد في المؤسسات من المسؤولية الاجتماعية، فوصية (لا تسرق) كانت في الماضي و ظلت في الحاضر، في حين أن الكثير من المفاهيم و مواقف المسؤولية الاجتماعية البيئية (لا تلوث البيئة) التي تمثل موقفا اجتماعيا و وعيا جديدا و مسؤولية اجتماعية جديدة.

و أشار (Kirrane) إلى هناك تماثل بين أخلاقيات العمل و المسؤولية الاجتماعية إذ أن حركة المسؤولية الاجتماعية ما هي إلا إحدى جوانب منهج شامل من أخلاقيات العمل. فقد أوضح بأن الأخلاقيات تتعلق بالقيم الداخلية و التي هي جزءا من البيئة الثقافية للمنظمة و أيضا بأشكال القرارات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية و ذلك ما يتصل بالبيئة الخارجية، إذ أن المسألة الأخلاقية تؤثر على تصرفات الفرد أو المجموعة أو المنظمة بشكل سلبى أو ايجابى . و يمكن القول أن أخلاقيات العمل هي الإطار الشامل الذي يحكم التصرفات و الأفعال اتجاه شيء ما، و توضح ما هو مقبول أو صحيح و ما هو مفروض أو خاطئ بشكل نسبي في ضوء المعايير السائدة في المجتمع بحكم العرف و القانون، و الذي تلعب فيه الثقافة التنظيمية و القيم و أنظمة المنظمة و أصحاب المصالح دورا أساسيا في تحديده، و هذا ما ينسجم على مفهوم المسؤولية الأخلاقية و المتميزة، فالمسؤوليات الأخلاقية تشمل سلوكا متوقعا يتجاوز الالتزامات القانونية و المسؤوليات المتميزة تشمل سلوكا متوقعا لا يتجاوز الالتزامات القانونية و المسؤوليات المتميزة تشمل سلوكيات محددة سابقة للفعل لحماية رفاهية المكونات الرئيسية، فإن إدراك المسؤولية الأخلاقية للعمل ليس لديها التزامات بيئية و قانونية، فالأعمال ليست مسؤولة فقط عن مالكيها و لكن عن موظفيها و زبائنها و المجتمع بشكل عام، إضافة إلى مجاميع أخرى و نتيجة لذلك فإن زيادة الأرباح يجب أن تكون الهدف الوحيد للأعمال و

¹مرجع سبق ذكره ، ص 62.

²نجم عبود نجم، مرجع سبق ذكره، ص 216.

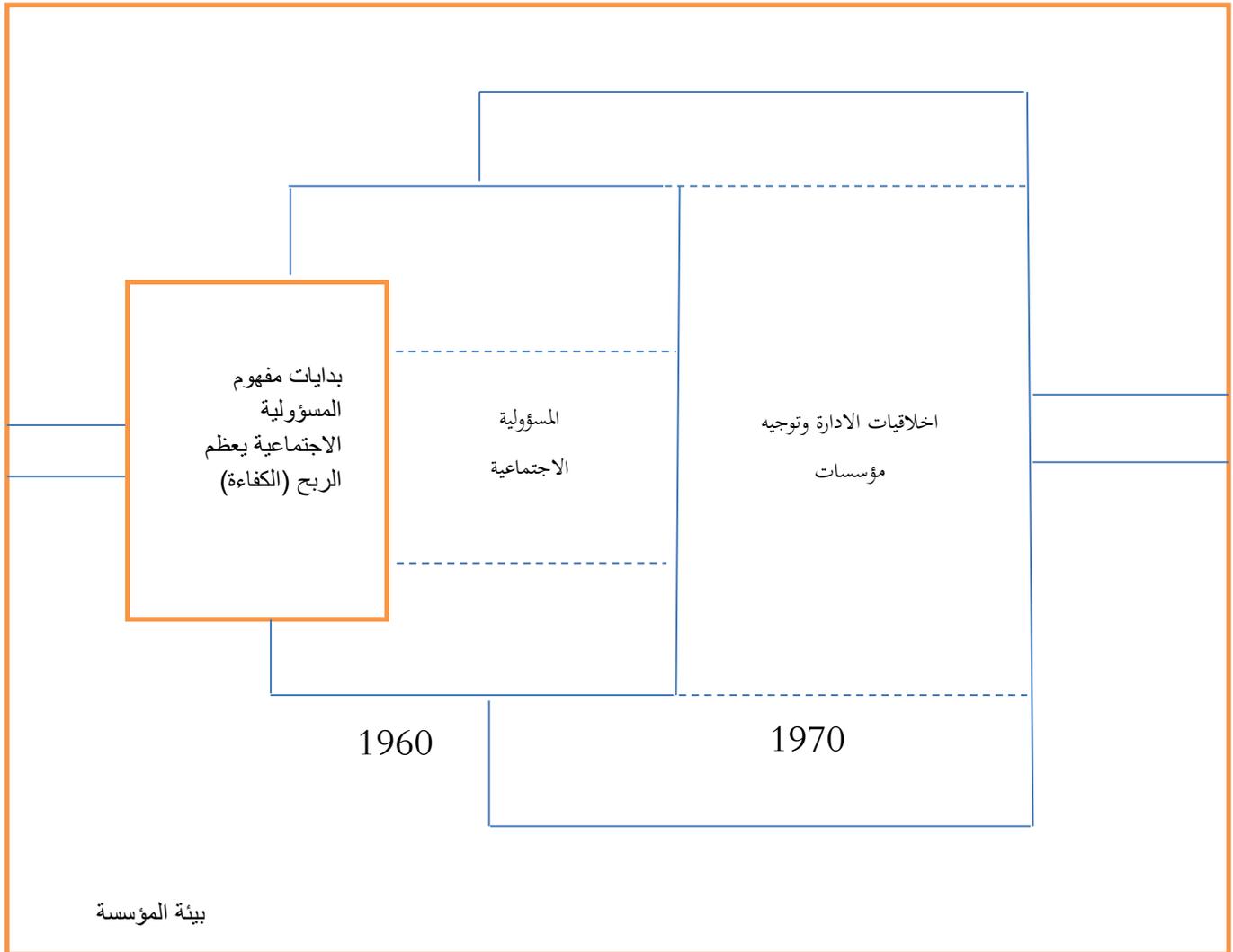
يجب ان تسود القناعة بأن الاموال المحلولة إلى أفعال اجتماعية في المدى القصير سينتج عنها تحسينات في المجتمع تجعل من السهل بقاء الأعمال و التمتع بأرباح طويلة الأمد.

نستنتج من خلال ما تقدم ان هناك علاقة متداخلة بين المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات العمل إذ أن أولوية الكفاءة في تعظيم موارد المنظمة من أرباح و ما شابه ذلك كانت في المرحلة الأولى و لغاية ستينات القرن العشرين في حين نرى أن المرحلة الثانية كان التركيز على المسؤولية الاجتماعية في الأدبيات النظرية إلى جانب التأكيد على الكفاءة خلال سنوات السبعينات و من ثم الانتقال و التحرك إلى التركيز على أخلاقيات العمل في ادارة المؤسسات إلى جانب المسؤولية الاجتماعية و الكفاءة.

إذن يمكن القول أن هناك تداخل كبير بين المفاهيم و بالتحديد بدايات ممارسة شكل من أشكال المسؤولية الاجتماعية منذ الثورة الصناعية و بدايات القرن العشرين داخل المصانع و من خلال الاهتمام بظروف و بيئة العمل و نوعيتها و هكذا و بعد التسعينات أصبح للمسؤولية الاجتماعية بعد أخلاقي جعلها تتداخل مع أخلاقيات العمل في إدارة المؤسسات عموماً¹. و الشكل التالي يوضح أبعاد هذا التداخل

¹نجم عبود نجم، مرجع سبق ذكره، ص ص 11-12.

الشكل رقم (8): التداخل بين المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات العمل



المصدر: نجم عبود نجم، أخلاقيات الادارة في عالم متغير، الطبعة الأولى، المنظمة العربية للتنمية الادارية، سلسلة بحوث و دراسات، القاهرة، 2000، ص. 147.

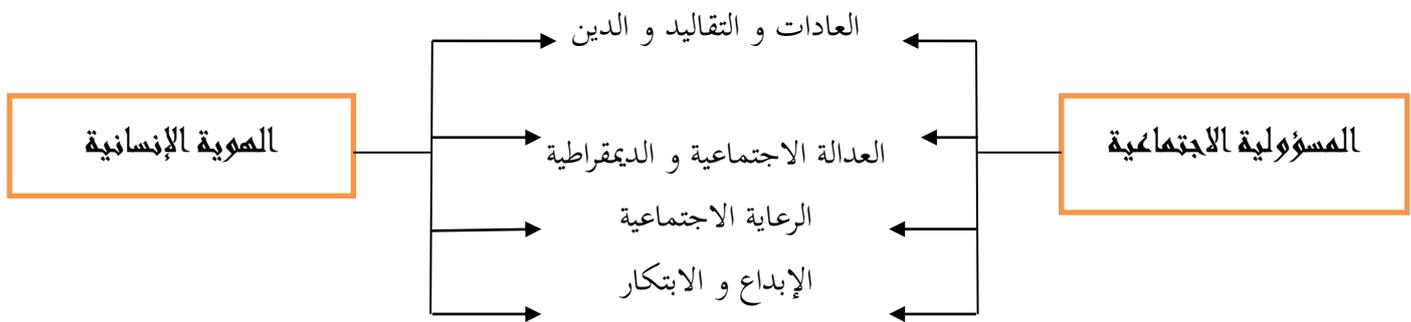
إن الأخلاقيات في السلوك العام للأفراد في المنظمة تعمل على دعم المسؤولية الاجتماعية كما تمثل الأساس لتطور مفاهيم جديدة لأخلاقيات العمل التي تطورت بدورها فيما بعد فالمسؤولية الاجتماعية التي تتمثل ببعدها ضمن القانون من جانب ليكون لها بعد آخر يتمثل في الالتزام بالمبادرة الاجتماعية الطوعية التي تعبر عن النزاعات الاخلاقية أكثر من الامتثال لقانون مفروض¹ و في هذا السياق يمكن ان نجد المؤسسات ذات توجه اجتماعي و التزام أخلاقي عالي و في هذه الحالة فإن المؤسسة منسجمة في طبيعة طرحها و التزاماتها الاجتماعية مع مجمل الجوانب الأخلاقية القانونية منها و غير القانونية، كذلك قد نحدد مؤسسات أخرى في الجانب المعاكس هذا الموقف.

¹ليث سعد الله حسين، ريم سعد الجميل، المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين و انعكاساتها على أخلاقيات العمل، اطروحة دكتوراه كلية الادارة و الاقتصاد، جامعة الموصل، العراق، 2017-2018، ص 06.

بكون هذه المؤسسات غير ملتزمة أخلاقيا و غير مبادرة في أن تبني أي مسؤولية اجتماعية اتجاه مختلف الأطراف و تبقى الحالات الأخرى من المؤسسات قد نجد من يلتزم بمسؤولية كبيرة، لكنها أقل التزاما بالجوانب الأخلاقية و السلوكية المقبولة في قراراتها حتى قد يصل الأمر إلى البعض منها إلى تمويل هذه الالتزامات بما تحصل عليه من عوائد ناتجة عن سلوكيات غير أخلاقية، أما الحالات الأخرى و التي المؤسسات ملتزمة أخلاقية بمحدود كبيرة لكنها تحجم عن تبني دورا اجتماعيا أكبر لأسباب عديدة إلا ما يفرضه القانون¹.

و الشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم(9): أبعاد الالتزام الأخلاقي في المؤسسات بالمسؤولية الاجتماعية



المصدر: زكريا الدوري و اخرون، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات و الشركات بين المقاربات النظرية و الممارسات التطبيقية، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية و السياسية و الاقتصادية، برلين-ألمانيا، 2019، ص 119.

و من هنا يمكن القول أن المسؤولية الاجتماعية يمكن أن تكون بشقين الأول يتمثل بالبعد الرسمي و المفروض بقوة القانون، و هنا لا يمكن تجاهله لأن المؤسسة ستعرض نفسها لمساءلة قانونية تكلفها الكثير، أما الثاني فهو بعد اخلاقي يتمثل بالالتزام بالمبادرات الطوعية في الجانب الاجتماعي و هذه تعبر عن نزاعات أخلاقية تتجاوز جانب الالتزام بما يفرضه القانون، و في هذا الاطار فإننا لا نتفق نظريا بوجود مؤسسات غير ملتزمة أخلاقيا تتابع باهتمام كبير و التزام عال بجوانب المسؤولية الاجتماعية رغم أن هذا الأمر موجود في واقع الحياة العملية، لكن هذا الوجود هو وجود عابر و مؤقت و تبرره المؤسسة بعدم وضوح الرؤية الأخلاقية في بعض من قراراتها و سلوكياتها الادارية، و من جهة أخرى لا بد من التفكير بما أشرنا إليه من أرباح أو تمويل مشروع مقبول أخلاقيا و قانونيا و دينيا.

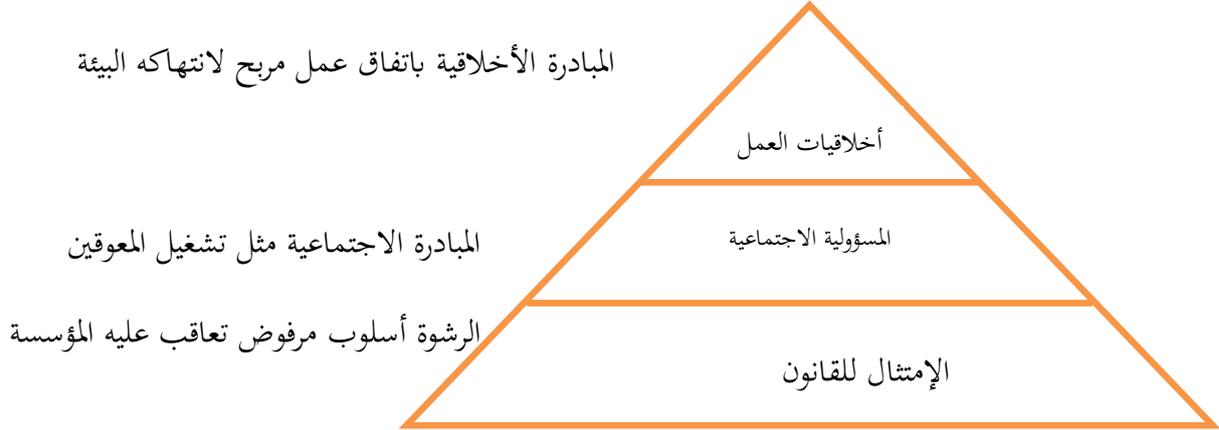
بحيث يوجد تداخل بين الاطار القانوني للعمل و الذي يحمل جوانب الوضوح للتعليمات و الاجراءات القانونية و الابتعاد عن كل ما يوقع المؤسسة في إشكالات اتجاه أطراف أخرى بحكم القانون و يمثل هذا الامتثال للقانون للحد الأدنى من الالتزام و الذي يمكن تجاوزه، في حين أن المسؤولية الاجتماعية تمثل التزاما أوسع فهي مجموعة كبيرة من

¹زكريا الدوري و اخرون، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات و الشركات بين المقاربات النظرية و الممارسات التطبيقية ، المركز الديمقراطي العربي.

للدراستات الاستراتيجية و السياسية و الاقتصادية ، برلين-ألمانيا ، 2019 ، ص ص 118-119

المبادرات اتجاه مختلف الأطراف لغرض خلق تصور جماعي للعمل و تبادل المصالح بعيدا عن الاهتمام بمصلحة المؤسسة لوحدها، أما الأخلاقيات فهي التزام أوسع أو أعلى لكونها ترتبط بقيم و مثل عليها يفترض أن لا تخرقها المؤسسة حتى لو كانت لا تقع بمساءلة قانونية، لكنها ستقع بالتأكيد حيال موقف أخلاقي غير سليم لذلك تبادر المؤسسة إلى إيقاف عمل مريح لانتهاكه لخصوصيات معينة أو تلوينته للبيئة أو غير ذلك¹ . و هذا ما يوضحه الشكل التالي.

الشكل رقم (10):مدى تدرج الالتزام وفق القانون و الأخلاق



المصدر: نجم عبود نجم، مرجع سبق ذكره، ص 228

و يعمل المفهومان بشكل مترابط مع بعضهما حيث تعد الأخلاقيات أحد المرتكزات الأساسية للمسؤولية الاجتماعية، حيث يتطلب الأمر من المؤسسات أن لا تجعل من المسؤولية الاجتماعية و السلوك الأخلاقي في إطار منهج يتجاوز مع القضايا المطروحة كرد فعل عليها، بل يفترض أن تكون الأخلاق و المسؤولية الاجتماعية قاعدة أساسية و مكون مهم من مفردات استراتيجية الأعمال و أن تأخذ بعين الاعتبار قراراتها المهمة، و لغرض تأصيل مفهوم المسؤولية الاجتماعية و تجسيده في عملية صنع القرار اليومي و جعله إطار أو سياسة عامة للمؤسسة، فإن هناك طريقا وحيدا لذلك و هو تضمين المتعلقات الأخلاقية في استراتيجية الأعمال للمؤسسة.

و استنادا إلى ما تقدم يمكن حصر عدد من أبعاد المسؤولية الاجتماعية اتجاه الأفراد العاملين في المنظمة و في إطار أخلاقيات العمل و هي:²

- منح مكافآت و حوافز للأفراد العاملين وفق مبدأ كفاءة و جدارة العاملين.

¹ طاهلر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري، مرجع سبق ذكره، ص 230.

² ليث سعد الله حسين، ريم سعد الجميل، مرجع سبق ذكره، ص 07.

- إعداد و تنفيذ برامج توعية للأفراد العاملين تتضمن المعايير المهمة المعتمدة على المستوى الاجتماعي و البيئي و الأمان في العمل.
- إعداد سياسة تمنع الأفراد من تسريبهم للمعلومات المهمة أو التربة الخاصة بأعمال المنظمة خاصة الأفراد العاملين في مجال الحاسوب و تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات.
- العمل على رفع الروح المعنوية للعاملين و بث روح التعاون و الدافع و الحافز بينهم.
- الالتزام بإنجاز و تكامل الأعمال في المؤسسة خاصة فيما يتعلق باستخدام الافراد كبار السن و الأطفال و محاولة عدم تركهم للعمل.
- المحافظة على حقوق العاملين داخل المؤسسات باعتبارهم جزء من البعد الاجتماعي.
- اعتماد برامج و نماذج للسلوك الأخلاقي لمعالجة ممارسات العاملين ذات العلاقة بالاعتبارات الشخصية كالنزاهة، التحيز، المحاباة.
- التزام المؤسسة بتطبيق القانون و التعليمات الخاصة بالعمل و تنفيذها بعدالة على الأفراد العاملين باعتبارها تحقق المصلحة العامة و الخاصة.

خلاصة الفصل:

من خلال ما سبق نستنتج أن موضوع المسؤولية الاجتماعية و الجوانب الأخلاقية يحتل أهمية كبيرة في الوقت الحاضر، خاصة مع اتساع تأثير المؤسسات و زيادة النقد الموجه لها في جوانب ترتبط بمشروعية عملها و آليات، و مع تزايد دور المؤسسات في المجتمع المدني و جماعات الضغط أصبحت هذه الأخيرة ملزمة بتعزيز أدائها الاجتماعي و النظر إلى أخلاقيات العمل على أنها أحد مصادر التمويل السلوكي الذي ستعود عليه بربح اجتماعي.

و كذلك تطبيق أدوات المسؤولية الاجتماعية في إطار أخلاقيات العمل و ممارسات المسؤولية الاجتماعية في التدريب الأخلاقي.

خاتمة

عامّة

لقد نمت و تطورت المسؤولية الاجتماعية كنتيجة طبيعية لإنفاق الأعمال في الاستجابة لاحتياجات بيئتها الاجتماعية و لمصالح الأطراف الأخرى فيها، فهي نتائج المشكلات و الأزمات العديدة و حتى الفضائح التي شهدتها بيئة الأعمال لحرية العمل و نظرتها الضيقة لمصلحتها الذاتية على حساب مصلحة المجتمع الذي تعمل فيه ، لهذا لم يكن ممكنا الاستمرار بحرية الأعمال خاصة بعد أن بدأت المنظمات تواجه ظروفًا جديدة و وعيا اجتماعيا و بيئيا و مفاهيم جديدة تقوم على المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال من أجل تحقيق المصلحة العامة.

كما أن التزام المؤسسة بالأداء الاجتماعي يمثل الخيار الأفضل لنجاحها في بيئتها، بمعنى نجاح أي مؤسسة اليوم لا يقاس بمدى ما تحقّقه من أهداف اقتصادية فقط بل ما تحقّقه من إنجاز على كل من المستوى الاقتصادي و الاجتماعي، فالمؤسسات اليوم مدعوة إلى تنظيم أعمالها وفقا للرؤى الأخلاقية و إعادة تشكيل ثقافتها وفقا للقيم الأخلاقية، و كذلك تعزيز السلوك الأخلاقي لأفرادها من جهة و من جهة أخرى تحمل جزء من مسؤولياتها لتعم الثقة بين الأطراف.

و من خلال بحثنا هذا يمكن القول أن المسؤولية الاجتماعية وجدت تطبيقها في المجال الاقتصادي و ذلك من خلال أدائها الاجتماعي و المنفعة المحققة للمجتمع، و المساهمة في التنمية الاجتماعية.

نتائج الدراسة

فمن خلال دراستنا لموضوعنا من جانبه النظري استخلصنا جملة من النتائج يمكننا تلخيصها فيما يلي:

- هناك تعاريف عديدة للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات يختلف في التعابير لكنها متقاربة في المضمون، فهي بذلك الالتزام الأخلاقي و التصرف المسؤول للمؤسسة تجاه المجتمع و اتجاه أصحاب المصالح المختلفة.
- للمؤسسة الاجتماعية أهمية كبيرة سواء على المستوى الداخلي للمؤسسة الذي يضم موظفيها أو على المستوى الخارجي الذي يضم المجتمع و الدولة
- للمسؤولية الاجتماعية قرارا استراتيجيا تتبناه المؤسسة يعود عليها بأهداف اقتصادية، اجتماعية، قانونية، أخلاقية، انسانية....
- يعد مفهوم أخلاقيات العمل من المفاهيم التي نالت اهتمام معظم المؤسسات المعاصرة اليوم لأن الاهتمام بالموارد البشري أصبح المرتكز الأساسي لنجاح المؤسسات و تحقيق أهدافها، فضلا عن الاهتمام بمفهوم المسؤولية الاجتماعية التي كانت تعبر في الماضي عن تحقيق الربح، أما في الوقت الحاضر اقترن المفهوم بالجانب الاجتماعي للمؤسسة.
- توفر أخلاقيات العمل في المؤسسة بخلق الثقة المطلقة بين الموظفين و مختلف أصحاب المصالح.

- وجود علاقة تداخل بين المسؤولية الاجتماعية و اخلاقيات العمل.

إختبار الفرضيات

ومن خلال هذه النتائج التي توصلنا اليها سنقوم بالتأكد أو نفي الفرضيات المقترحة للدراسة:

- هناك العديد من الأبعاد الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية اتجه المجتمع، المستهلك، الموظفين و البيئة، إذ يجب على المؤسسات الانتباه اليها و الأخذ بها لأنها تحقق أهداف المؤسسة و تحسن صورتها في المجتمع. وهذا ما ينفي صحة الفرضية الأولى.
- تكمن أهمية أخلاقيات الأعمال في تنمية إدارة العاملين بالمؤسسة و تعزيز مكانتها لدى زبائنها و مجتمعها لأن أخلاقيات العمل ما هي إلا نظام مكون من مجموعة من القواعد و الأسس المستمدة من الدين و البيئة الاجتماعية و التي تكون مطلوبة في سلوك العاملين في العمل الإداري لتحقيق كفاءة المنظمة و تعزيز سمعتها على الصعيد البيئي المحلي و الإقليمي و الدولة أيضا، و هذا ما يؤكد صحة الفرضية الثانية.
- تسمح المسؤولية الاجتماعية بقياس فعالية أخلاقيات العمل لأن حركة المسؤولية الاجتماعية ما هي إلا إحدى جوانب منهج شامل من أخلاقيات العمل، و هذا ما يثبت صحة الفرضية الثالثة.
- هناك علاقة قوية بين المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الإدارة. و أن هذه العلاقة في أكثر الأحيان أدت إلى الربط و التداخل بين الاثنين حيث أن الحديث عن إحداهما يرتبط بشكل صريح أو ضمني بالحديث عن الأخرى، و هذا ما يؤكد صحة الفرضية الرابعة.

الإستنتاجات

من خلال الدراسة التي قمنا بها و بعد تحصيل النتائج التي توصلنا إليها يمكننا أن نقترح جملة من الإقتراحات و التي تعتبر بمثابة ركائز يمكن أن تستند عليها المؤسسات بصفة عامة لنجاح تطبيق مسؤولياتها الاجتماعية و التي تعود بالنفع عليها، و هذه الركائز تتمثل فيما يلي:

- ضرورة إيمان المؤسسات بقضية المسؤولية الاجتماعية نحو أصحاب المصلحة خاصة.
- ضرورة فهم و دراسة العناصر المكونة للمبادئ الأخلاقية و المسؤولية الاجتماعية، باعتبار ذلك أحد أهم المرتكزات لضمان نجاح المؤسسات خاصة في ظل المنافسة.

- تعزيز أخلاقيات الإدارة من خلال دمج قضاياهم بالنظام المتبع من طرف المؤسسة في مجال: التوظيف، الترفيه، المكافآت... الخ، و كذا الترويج لأهميتها داخليا من خلال وضع برامج التدريب، التكوين، المحاضرات... الخ.
- أهمية الاطلاع على تجارب المؤسسات الرائدة في مجال المسؤولية الاجتماعية و التعرف على برامجها من أجل الاستفادة منها.
- ضرورة قيام المؤسسات ببناء ثقافة تنظيمية تقوم على مبادئ و أسس المسؤولية الاجتماعية.
- تقديم الدولة امتيازات إضافية لصالح المؤسسات التي تتبنى المسؤولية الاجتماعية.
- إنشاء ميثاق أخلاقي ذو بعد اجتماعي في المؤسسات، يلتزم به الأفراد في المؤسسة على مختلف مستوياتهم الوظيفية.

أفاق البحث

من أجل توسيع نطاق البحث العلمي المستمر ، وبعد الدراسة و البحوث التي قمنا بها نقترح بعض الأفاق التي تصلح لأن تكون إشكاليات للبحوث المستقبلية:

- دور سياسات و برامج المسؤولية الاجتماعية في تفعيل أخلاقيات العمل.
- دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسات.
- دور تبني مبادئ المسؤولية الاجتماعية في خلق ثقافة تنظيمية.
- أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على ربحية المؤسسة.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

• الكتب

1. أحمد علي صالح و زكريا الدوري، إدارة الأعمال الدولية منظور سلوكي استراتيجي، دار البازوري للنشر و التوزيع، الأردن، 2010.
2. أحمد فتحي، دياب عوادة، إدارة الأعمال و وظائف المدير في المؤسسات المعاصرة، دار صفاء للنشر و التوزيع، الأردن، 2016.
3. ابراهيم العمري، السلوك الإنساني، الطبعة الرابعة، دار الجامعات المصرية، الإسكندرية، مصر، 2008.
4. بلال خلف السكارنة، أخلاقيات الإدارة، الطبعة الثالثة، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، عمان، الأردن، 2013.
5. تامر ياسر البكري، التسويق و المسؤولية الاجتماعية، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2009.
6. جبرائيل كحائلة، إدارة منظمات الأعمال و التحديات العالمية المعاصرة، الجزء الخامس، المجتمع العربي للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2014.
7. زكريا الدوري و آخرون، مبادئ و مداخل الإدارة و وظائفها في القرن الحادي و العشرون، دار اليازوري للنشر و التوزيع، الأردن، 2010.
8. زكريا الدوري و آخرون، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات و الشركات بين المقاربات النظرية و الممارسات التطبيقية، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية و السياسية و الاقتصادية، برلين، ألمانيا، 2019.
9. زكريا مطلق الدوري، أحمد علي صالح، إدارة التمكين و اقتصاديات الثقة، دار البازوري للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2012.
10. سالم عبد الرزاق الرحاحلة، المسؤولية الاجتماعية، دار الإعصار العلمي للنشر و التوزيع، عمان، الاردن، 2011.
11. سعد علي العنتري، السلوك الإنساني، الطبعة الرابعة، دار الجامعات المصرية، الإسكندرية، مصر، 2008.
12. سمير سعيد بن سحنون، البعد الأخلاقي و الاجتماعي للتسويق، دار الخلدونية للنشر، الجزائر، 2015.

13. شوقي ناجي جواد، المرجع المتكامل في إدارة الأعمال، الطبعة الثانية، دار الحامد للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2015.
14. طاهر محسن منصور الغالي، إدارة و إستراتيجية منظمات الأعمال المتوسطة و الصغيرة، دار وائل للنشر و التوزيع، الأردن، 2009.
15. طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات العمل، الأعمال و المجتمع، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر و التوزيع، الأردن، 2008.
16. طاهر مهدي محسن العامري، طاهر محسن منصور الغالي، الإدارة و الأعمال، دار وائل للنشر و التوزيع، الأردن، 2008.
17. طاهر محسن منصور الغالي، وائل محمد صبيحي إدريس، الإدارة الإستراتيجية، منظور منهجي متكامل، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2007.
- 18- محمد الصريفي، المسؤولية الاجتماعية للإدارة، دار الوفاء لندنيا الطباعة و النشر، الإسكندرية، مصر، 2007.
19. محمد حسام الدين، المسؤولية الاجتماعية للصحافة، الطبعة الثالثة، الدار المصرية اللبنانية للنشر و التوزيع، القاهرة، مصر، 2016.
20. محمد عبد الفتاح باغي، الأخلاقيات في الإدارة، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2012.
21. مدحت محمد أبو النصر، المسؤولية الاجتماعية للشركات و المنظمات، المواصفات القياسية ايزو 26000 المجموعة العربية للتدريب و النشر، بدون بلد نشر، 2015.
22. مصطفى كامل، إدارة الأعمال الدولية، مؤسسة الورد العالمية للشؤون الجامعية، البحرين، 2006.
23. نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة و مسؤولية الأعمال في شركات الأعمال، الطبعة الثانية، دار الورق للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2006.
24. وليد خلف الله دياب، أخلاقيات ممارسات العلاقات العامة، دار الباوزري للنشر و التوزيع، الأردن، 2014.
25. وليام هشاو، أخلاقيات منظمات الأعمال، دار الفجر للنشر و التوزيع، مصر، 2005.

• الأطروحات و المذكرات

1. أحمد فلاح الجعافرة ، أثر أخلاقيات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية في المكونات ذات البعد الاستراتيجي للمصارف الأردنية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في الدراسات الإدارية و المالية العامة، غير منشورة، جامعة عمان،الأردن ، 2014-2015.
2. أمينة بودراع، دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة مسيلة ، الجزائر، 2014-2015.
3. أمينة طرمول، أثر تطبيق دليل أخلاقيات المهنة و العاملين في المؤسسة،رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، الجزائر، 2018-2019.
4. إيمان حاسي، فاطمة الزهراء غيات، أخلاقيات العمل في المؤسسة العمومية و الرقابة عليها من منظور إسلامي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، غير منشورة، تخصص تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة تلمسان، الجزائر، 2015-2016.
5. إيمان لكبير، دور أخلاقيات الإدارة في تحقيق المسؤولية الاجتماعية، مذكرة ماجستير ، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة أم البواقي-الجزائر،2014-2015
6. صالح خويلدات،المسؤولية الاجتماعية لوظيفة التسويق بالمؤسسة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية،كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة الجزائر2015،3-2016.
7. عمر بوسلامي، دور الإبداع التكنولوجي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، غير منشورة ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة سطيف-الجزائر،2012-2013
8. ليث سعد الله،حسين ريم سعد الله،المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين و انعكاساتها على أخلاقيات العمل، أطروحة دكتوراه، كلية الإدارة و الإقتصاد، جامعة الموصل-العراق،2017-2018.

9. محمد فلاق، مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحقيق ميزة تنافسية مستدامة في المنظمات، أطروحة دكتوراه، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة الشلف-الجزائر، 2014-2015.

• المجالات

1. حسين عبد المطلب الأسرج، المسؤولية الاجتماعية للشركات و التحديات و الأفاق من أجل التنمية في الدول العربية، مجلة الكويت الاقتصادية، العدد 23، 2016.
2. عبد الطيف أسار فخري، أثر أخلاقيات الوظيفة في تقليل من فرص الفساد الإداري في المنظمات الحكومية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 29، العراق، 2014.
3. ميسون عبد الله، أحمد الشملة، حميد الصراف، المسؤولية الاجتماعية مدخل لتحقيق التميز التنظيمي، مجلة تكريت للعلوم الإدارية و الاقتصادية، كلية الإدارة و الإقتصاد، جامعة كريت، المجلد 1، العدد 41، 2018.

• المنتقيات و الأيام الدراسية

1. إلهام يحياوي، ليلي بوحديد، الالتزام بأخلاقيات العمل لتفعيل المسؤولية الاجتماعية بالمؤسسة، الملتقى الوطني الثالث حول تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة-الجزائر، يومي 24-25 فيفري 2014.
2. بشير بن عيسى، سعاد قوقي، عادل عرقاني، المسؤولية الاجتماعية و الأداء الاجتماعي للمؤسسات الاقتصادية في إطار التنمية المستدامة، الملتقى الدولي الأول حول أداء و فعالية المنظمة في ظل التنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة المسيلة-الجزائر، يومي 10-11 نوفمبر 2009.
3. خالد عطا الله الطراوية، محمد منصور ابو جلال، أثر أخلاقيات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية، مداخلة مقدمة إلى المؤتمر الدولي الثاني، كلية إدارة الأعمال، جامعة مونة-الأردن، 23-24 أبريل 2013.

4. روضة حديدي، سميحة حديدي، الالتزام في المسؤولية الاجتماعية لتوجه استراتيجي لاستدامة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، الملتقى الوطني حول إشكالية استدامة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة الوادي-الجزائر، يومي 06-07 ديسمبر 2017
5. رشيدة كبور، مداخلة حول المفاهيم المتعلقة بأخلاقيات العمل و مسؤولية كل طرف فيها، اليوم الدراسي الأول حول أخلاقيات العمل و دور الهيئة الوطنية للرقابة من الفساد و مكافحته في تعزيزها، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة الجزائر 3-الجزائر، يومي 06-07 ديسمبر 2017
6. عمر فرحاني، الالتزام في المسؤولية الاجتماعية لتوجه استراتيجي لاستدامة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، الملتقى الوطني حول إشكالية استدامة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة الوادي-الجزائر، يومي 06-07 ديسمبر 2017
7. مريم قراري، إشكالية الالتزام بأخلاقيات العمل للحد من الفساد، مداخلة مقدمة إلى الملتقى الوطني حول كمية الشركات كآلية للحد من الفساد المالي و الإداري، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة 8ماي1945، قالمة-الجزائر، يومي 16-17 فيفري 2015
8. فطيمة الزهرة برطيل، رزيقة رحمون، واقع أخلاقيات الأعمال في تسيير الموارد البشرية بالمؤسسة، الملتقى الوطني الثالث حول تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة-الجزائر، 25 جوان 2014.
- 9- وهيبة مقدم، تحسين الأداء البيئي و الاجتماعي للمؤسسات الصناعية من خلال تبني المواصفة الدولية الايزو "26000" للمسؤولية الاجتماعية، مداخلة مقدمة إلى الملتقى الوطني حول الاستراتيجية الصناعية الجديدة في الجزائر، الإستمرارية...أم القطعية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم-الجزائر، يومي 23-24 أفريل 2012.
10. أم كلثوم جامعي، سمير عيد العزيز، الركائز الأساسية لنجاح المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال، مداخلة مقدمة إلى الملتقى الوطني الثالث حول منظمات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار-الجزائر، يومي 14-15 فيفري 2014.

• معاجم و قواميس

1. ابن منظور، المعجم لسان العرب، دار النوادر ،القاهرة ،مصر،1992

2. وجيه السعد، مترجم، المعجم الموسوعي في علم النفس، وزارة الثقافة، دمشق، سوريا، 2000

ثانيا:مراجع باللغة الأجنبية:

- Banynoman ,ethics,westlagavette,inpurdueniversity press,2004
- Olivier dirigeons ,piloter undéveloppement, 3eme édition,pearson education,paris,France,2009
- Robins stephen et Coutlermary ,managment the divionpremitical,newjarsey,U.S.A .2006
- woller,business ethics society and adamsmithsome observation on the liberal business ethisjournarill of science economics,vol25,n8,2006.
- Mary gentile, international business managers for the futur,electronic of the us,departement of state,fibrury 2005

ثالثا: مواقع الانترنت

✓ فاطمة عبد الرقيب، ناضل محمد، أخلاقيات العمل، شبكة الألوكة ق، قسم الكتب : اطلع عليه بتاريخ 06-04-2020 على الساعة 15:00 متوفر على الموقع: www.alukah.net

✓ شريف سليمان عبد الله، دور منظمات الاعمال في دعم و تنمية المسؤولية الاجتماعية، المجلة العلمية الاقتصادية للاقتصاد، موقع المجالات العلمية للاقتصاد،اطلع عليه بتاريخ: 30-03-2020، على الساعة 15:30 متوفر على الموقع:www.al-sharq.com

✓ أحمد محمود ،حبيب البوتي، أخلاقيات الأعمال و أثرها في تقليل الفساد الإداري، مقال متاح أطلع عليه بتاريخ 05-04-2020 على الساعة 15:00 متوفر على الموقع -www.nazaha-iq/conf7-esocus.pdf