**المسؤولية الاجتماعية والاخلاقية**

**محاضرة مقدمة الى طلبة مرحلة الدكتوراه**

**كلية العلوم السياحية**

**اعداد**

**أ.م.د.نوفل عبد الرضا الكلابي**

**المسؤولية الاجتماعية :** الالتزام الأخلاقي و التصرف المسئول تجاه مجموعة من الأطراف و هم أصحاب المصلحة، و من أهم الأطراف المستفيدة من برامج المسؤولية الاجتماعية نجد كلا من المجتمع و البيئة، و هذا يعكس أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية جاء ليعزز دور و مكانة المنظمات في المجتمع ليس فقط ككيان اقتصادي إنما أيضا ككيان اجتماعي يسهم في حل مشكلات المجتمع و الحفاظ على البيئة التي يعمل في إطارها.

**ويمكن تصنيف الأنشطة التي يقوم بها مدير الموارد البشرية وتأخذ طابع المسؤولية الاجتماعية تحت العناوين الاتية :**

1. المسؤولية الاجتماعية في الاختيار:

والمقصود بذلك أن يتحرى مدير الموارد البشرية عن المرشحين للعمل جيداً ويتأكد من موافقة مؤهلاتهم لمتطلبات الوظيفة، وذلك بهدف التخفيف من الضرر المتوقع حال عدم المطابقة، وألا يميل لاختيار المرشحين وفقاً لمعايير لا ترتبط بالوظيفة (قرابة، معرفة سابقة، اتصال من جهات عليا...).

1. المسؤولية الاجتماعية عن تعليم وتدريب العاملين:

المقصود هنا أن يتم مساعدة العاملين على صقل وتنمية مواهبهم لما فيه مصلحة لهم وللمنظمة، وبالتالي تعمد المنظمة إلى ترشيح العاملين للأنشطة التدريبية المختلفة التي تحسن قدراتهم المهنية، حتى لو لم يدرك العاملون أنفسهم أهمية ذلك.

1. المسؤولية الاجتماعية عن تنميــة العلاقــــات مع العامليـن:

بما أن العامل يقضي جزء كبير من يومه في العمل مع آخرين، فإنه مضطر للتواصل والتعاطي معهم بشكل دائم، لذا فإن تنمية العلاقات الإيجابية بين العاملين يرفع بعضاً من عبء الوظيفة عن كاهل العامل ويخلق شعوراً بالراحة والدفء حين تكون العلاقة مع الآخرين جيدة والعكس صحيح. لذا يجب أن تشمل خطط إدارة الموارد البشرية برامج خاصة لتنمية العلاقات الاجتماعية مثل المشاركة في اتخاذ القرارات وتحسين مزايا العمل، والتسلية والأنشطة الترفيهية وغيرها .

1. المسؤولية الاجتماعية عن تحقيق العدالة:

مهما كانت الظروف العملية مريحة ومربحة للعامل، فإن أدنى شعور بغياب العدالة في التعاطي مع العاملين، سوف يدفعه نحو سلوك غير مرغوب فيه، وسيخلق لديه دوافع سلبية تجاه الآخرين، لذا من مسؤولية إدارة الموارد البشرية المساهمة في تحقيق العدالة وعدم التمييز بين الأفراد المؤهلين لشغل الوظائف وفقا للنوع أو الدين أو اللون أو الأصول العرقية وغيرها، وإنما وفقاً لمعايير واضحة ومعلنة مرتبطة بالأداء والإنجاز.

1. المسؤولية الاجتماعية عن توفير بيئة عمل آمنة:

ويتم ذلك من خلال التصرفات التي تجعل من بيئة العمل مكانا آمنا من المخاطر الصحية والمهنية بالإضافة إلى النظافة وتوفير سبل الراحة للعامل، حتى يتمكن من أداء وظيفته على أكمل وجه.

1. المسؤولية الاجتماعية عن تعزيز حس المسؤولية لدى العاملين:

إن القيام بأنشطة تعكس الاهتمام بقضايا ومشكلات المجتمع مثل تقديم التبرعات والمشاركة في الأعمال الخيرية والمساهمة في الأنشطة المجتمعية دون مقابل يعزز روح المسؤولية لدى الفرد، وبالتالي يعزز روح التكافل والتعاون في المجتمع، وهذه من مسؤوليات مدير الموارد البشرية.

1. المسؤولية الاجتماعية عن إيجاد التوازن لدى العاملين:

لا شك أنه كلما تقدمنا في الزمن زادت الضغوط والمتطلبات الإنتاجية وحجم الأداء المطلوب كماً ونوعاً، وهذا يفرض على رؤساء العمل، والعاملين تقديم جهود أكبر ولمدة أطول بهدف اللحاق بحركة السوق، وهذا يفرض على العاملين أحياناً تقديم وقت أطول في العمل على حساب الحياة الخاصة، وبالتالي يؤدي إلى عدم التوازن في الحياة الاجتماعية للعاملين، لذلك فإن أحد أدوار مدير الموارد البشرية التأكد من وجود التوازن المطلوب في حياة العاملين للحفاظ عليهم وحمايتهم.

**استراتيجيات التعامل مع المسؤولية الاجتماعية**

يتمحور الأداء الاجتماعي للمنظمة حول أربعة مواقف أو استراتيجيات تتمثل فيما يأتي :

1. **إستراتيجية الممانعة أو عدم التبني:** و تعرض هذه الإستراتيجية اهتماما بالأولويات الاقتصادية لمنظمات الأعمال دون تبني أي دور اجتماعي لأنه يقع خارج نطاق مصالحها التي يجب أن تتركز على تعظيم الربح و العوائد الأخرى.
2. **الإستراتيجية الدفاعية**: و تعني القيام بدور اجتماعي محدود جدا بما يتطابق مع المتطلبات القانونية المفروضة فقط، و هو لحماية المنظمة من الانتقادات و بالحد الأدنى، و يقع هذا الدور ضمن المتطلبات الخاصة بالمنافسة و ضغوط الناشطين في مجال البيئة.
3. **إستراتيجية التكيف**: تخطو المنظمة في هذه الإستراتيجية خطوة متقدمة باتجاه المساهمة بالأنشطة الاجتماعية من خلال تبني الإنفاق في الجوانب المرتبطة بالمتطلبات الأخلاقية و القانونية إضافة إلى الاقتصادية، حيث يكون لها دور اجتماعي واضح من خلال التفاعل مع الأعراف و القيم و توقعات المجتمع.
4. **إستراتيجية المبادرة التطوعية**: تأخذ الإدارة هنا زمام المبادرة في الأنشطة الاجتماعية و ذلك بالاستجابة للكثير من المتطلبات الاجتماعية وفقا لتقديرات المدراء بما يتناسب مع المواقف المختلفة، تتميز هذه الإستراتيجية بان الأداء الشامل لمنظمة الأعمال يأخذ دائما في الاعتبار أن لا تكون القرارات المتخذة أو التصرفات ذات أثر معاكس لتطلعات المجتمع و مصلحته.

**ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية**

1. توفر المنظمة الخدمات للعاملين كالنقل والإطعام والإسكان والخدمات الصحية.
2. العمل على اعتماد سياسة معينة في إدارة المنظمة لمشاركة العاملين في أرباح المنظمة.
3. منح مكافآت وحوافز الأفراد العاملين وفق مبدأ كفاءة وجدارة العاملين.
4. من مسؤولية المنظمة الصناعية الاهتمام بتعويضات العاملين مقابل إصابات للعمل أو الأمراض المهنية.
5. تعمل المنظمة على تكريم وتحفيز الأفراد العاملين المتفوقين والمبدعين في العمل.
6. إعداد وتنفيذ برامج توعية للأفراد العاملين تتضمن المعايير المهمة المعتمدة على المستوى الاجتماعي والبيئي والأمان في العمل.
7. اعتماد برامج أو سياسة معينة لإيجاد فرص لانجاز أعمال صغيرة للأفراد العاملين.
8. الحفاظ على الأفراد العاملين ومنع تسربهم لتقليل البطالة والحد من مشكلات الغيابات ودوران العمل وحوادث العمل .
9. إعداد سياسة تمنع الأفراد العاملين من تسريبهم للمعلومات المهمة أو السرية الخاصة بأعمال المنظمة خاصة الأفراد العاملين في مجال الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
10. العمل على رفع الروح المعنوية للعاملين وبث روح التعاون والدافع والحافز بينهم.
11. اعتماد سياسة إدارية تسمح للأفراد العاملين من المشاركة في عمليات صنع القرار.
12. إتاحة فرصة لتشغيل الشباب خاصة أولئك المتخرجين من المدارس المحلية والعمل على رفع قدراتهم ومساهمتهم في المجتمع.
13. إتاحة الفرص المتساوية للأفراد العاملين بشأن تعيين والمعوقين وتدريبهم ومنحهم فرص التقدم في المنظمة.
14. محاولة المنظمة لوضع إجراءات معينة للحد من استخدام الأفراد العاملين لموارد المنظمة المختلفة واستخداماتها لأغراض شخصية .
15. اعتماد برنامج أو أنموذج للسلوك الأخلاقي لمعالجة ممارسات العاملين ذات العلاقة بالاعتبارات الشخصية كالنزاهة والتحيز والمحاباة...
16. التزام المنظمة بتطبيق القوانين والتعليمات الخاصة بالعمل وتنفيذها بعدالة على الأفراد العاملين وإقناعهم بذلك من خلال تفسير وتوضيح القوانين والتعليمات كونها تحقق مصالحهم.
17. متابعة الأفراد العاملين فيما يتعلق بكل ممارسات حول عقد اتفاقيات غير مشروعة أو غير واضحة بالنسبة للمنظمة.
18. المحافظة على حقوق الأفراد العاملين في المنظمة بعدهم جزء من المجتمع.
19. متابعة كل ما يتعلق بالممارسات المالية الغير مشروعة التي تتم من قبل الأفراد العاملين.
20. الالتزام بانجاز وتكامل الأعمال في المنظمة خاصة فيما يتعلق باستخدام الأفراد كبار السن والنساء و الأطفال ومحاولة عدم تركهم للعمل .

اخلاقيات الاعمال : تعد اخلاقيات العمل اليوم من الامور المهمة لشغل الوظيفة في المنظمة اذ يتم التأكيد عليها من اداراتها لانها تعد بمثابة الرقابة الذاتية للفرد لانه يستطيع ان يميز بين الصواب والخطأ في سلوكه اثناء العمل . ولهذا يتم استقطاب الافراد ذوي الاخلاقيات العالية للعمل في المنظمة على اساس ان هؤلاء الافراد هم الذين يجلبون الاخلاقيات لها او ان المنظمة تستمد اخلاقياتها من الافراد العاملين فيها .

لذا فان قياس الالتزام باخلاقيات العمل من خلال مدى ميل المنظمة وافرادها العاملين نحو الالتزام بالقوانين والانظمة المعمول بها مثال ذلك اتاحة فرصة متساوية للعاملين ، الالتزام بالقوانين والانظمة والرشوة واي مدفوعات او مقبوضات غير قانونية .

**أن تطور مفهوم الأخلاق في مجال الأعمال قد نحى منحيين :**

الأول وفيه تم الاهتمام بالمعايير والقيم الأخلاقية للأهداف و الغايات المعلنة من قبل منظمات الأعمال بمعنى هل أن هذه الأهداف تأخذ بنظر الاعتبار مصالح جميع الأطراف ولا تخرق القواعد العامة والناموس الأخلاقي للمجتمع

وضمن نفس المنحى يمكن أن يكون المبدأ الميكافيلي ( الغاية تبرر الوسيلة)

هو السائد بحيث تستخدم وسائل وأساليب وطرق غير أخلاقية وغير مشروعة في تحقيق أهداف مشروعة وأخلاقية وصحيحة.

أما المنحى الثاني هو أن تشمل المعايير الأخلاقية والسلوكية الصحيحة بالإضافة إلى الغايات و الأهداف و الوسائل المستخدمة لبلوغ هذه الأهداف .

ان اخلاقيات العمل هي الاطار الشامل الذي يحكم التصرفات والافعال تجاه شيء ما ، وتوضح ما هو مقبول او صحيح وما هو مرفوض او خاطئ بشكل نسبي في ضوء المعايير السائدة في المجتمع بحكم العرف والقانون ، والذي تلعب فيه الثقافة المنظمية والقيم وانظمة المنظمة واصحاب المصالح دورا اساسيا في تحديده .

**اما مصادر اخلاقيات العمل وبشكل عام فهي:**

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

**غالبا ما يطور الفرد مقاييس أخلاقية في ثلاثة مراحل :**

**المرحلة الأولى : ما قبل التمسك بالتقاليد والعرف:**

 وفي هذه المرحلة يكون الفرد يبحث عن مصلحته الشخصية. ويتبع القواعد فقط خوفا من العقاب أو آملا في المكافأة. في هذه المرحلة يركز الفرد على حاجته ورغباته عند اتخاذ أي قرار وتأتي طاعة القواعد فقط خشية العقاب أو طمعا في فائدة ما.

**المرحلة الثانية: التمسك بالتقاليد والعرف:**

 وفيها يضع الفرد مصالح وتوقعات الآخرين موضع اعتبار عند اتخاذ أي قرار. أي إن القواعد تتبع لأنها جزء من انتمائه للجماعة والتزامه تجاه العائلة وزملاء العمل والمنشأة. إن توقعات هذه المجموعات تؤثر على كيفية الاختيار بين ما هو مقبول وما هو غير مقبول في مواقف معينة. ولكن طبعا الاهتمام بالذات بالتقاليد يستمر في اتخاذ القرارات.

**المرحلة الأخيرة: بعد الالتزام بالتقاليد :**

وفيها يتبع الفرد المبادئ الشخصية التي تحتوي على القواعد الأخلاقية. وفيها يضع الفرد مصالحه ومصالح الجماعة والمجتمع في الاعتبار عند اتخاذ أي قرار. وهذه المرحلة تمثل أعلى مستوى من الأخلاق والسلوك الأخلاقي. يستطيع الفرد هنا أن يتحرك بعيدا عن مصالحه الشخصية البحتة ويضع الصالح العام للمجتمع في الحساب. والفرد في هذه المرحلة قد نمى المبادئ الأخلاقية التي تحدد ما هو الصواب وما هو الخطأ ويمكنه أن يطبق هذه المبادئ في مواقف متنوعة. إن مراحل تطور السلوك الأخلاقي لدي الفرد تتحدد بعوامل كثيرة ومنها العائلة، التعليم، الثقافة، الخلفية الدينية كما أن الخبرات السابقة تساعد على تشكيل ردود الأفعال في المواقف المختلفة.

**عناصر أخلاقيات العمل والمسئولية الاجتماعية : الفرد، المنشأة، القانون والمجتمع.**

**وتحدث أخلاقيات العمل على أربعة مستويات :**

**الوعي الأخلاقي - التفكير الأخلاقي – التصرف الأخلاقي – والقيادة الأخلاقية. ولو اختفت واحدة من تلك العناصر فإن المناخ الأخلاقي في المنشأة سيضعف.**

**بعض أسباب الانهيارات الأخلاقية للشركات و المؤسسات :**

1. الضغوط التي يفرضها بعض المديرين على الشركة ليستمروا في مناصبهم.
2. الخوف والصمت إزاء تجاوزات الكبار في المؤسسة.
3. وجود مجلس إدارة ضعيف تمزقه الخلافات والصراعات.
4. الاعتقاد بأن حسن أداء بعض المهام يستلزم أحيانا اتخاذ أساليب غير أخلاقية.