المحاضرة التاسعة

الفصل الخامس : المسئولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال

مع تقلص دور الحكومات ف التنمية الاقتصادية والاجتماعية أصبح للقطاع الخاص دور كبير في المشاركة الجادة لإحداث التنمية ، كما أصبح الدور الاجتماع للشركات هو أيضاً استثمار يعود عليها بزيادة الربح والإنتاج وتقليل النزاعات والاختلافات بين الإدارة والعاملين فيها والمجتمعات التي تتعامل معها و يزيد أيضاً انتماء العاملين والمستفيدين إلى هذه الشركات ، كما أصبح قادة وأصحاب الشركات يرغبون في المشاركة الاجتماعية وينظرون إلى العملية الاقتصادية على أنها نشاط اجتماع ووطن وإنسان وليس عمليات معزولة عن أهداف المجتمعات والدول وتطلعاتها.

مفهوم المسئولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال

+ تعددت التعريفات للمسئولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال ، فرأى البعض أنها : التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم والمجتمع المحل لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة ويخدم التنمية في آن واحد .

+ بينما عرفها البعض بأنها " التزام منشأة الأعمال تجاه المجتمع الذي تعمل فيه وذلك عن طريق المساهمة بمجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية مثل محاربة الفقر وتحسين الخدمات الصحية ومكافحة التلوث وخلق فرص عمل وحل مشكلة الإسكان والمواصلات وغيرها.

أنماط المسئولية الاجتماعية

١-النمط الأول : المسؤولية الاقتصادية . جوهر هذا النمط أن منشآت الأعمال يجب أن تركز على هدف تحقيق الربح بغض النظر عن أية مساهمة اجتماعية وأن الأنشطة الاجتماعية ما هي إلا نواتج ثانوية لتعظيم الربح وذلك لأن المدراء ليسوا مالكين للأعمال التي يديرونها وإنما هم محترفون يمثلون مصالح المالكين وتكون مهمتهم إنجاز أعمالهم بأفضل طريقة ممكنة لتحقيق أعظم الأرباح للمالكين ، ومن ثم إذا ما قرروا إنفاق الأموال على الأهداف الاجتماعية فإنهم سوف يلحقون الخسائر بالمالكين وإذا أرادوا زيادة الأسعار لتعويض الإنفاق على الأنشطة الاجتماعية سوف يؤدي ذلك إلى تحميل المستهلك هذه الزيادة مما يترتب عليه إحجام المستهلكين عن شراء سلع وخدمات هذه المنشأة وبالتالي تضعف المنشأة وتتدهور.

٢-النمط الثاني : المسؤولية الاجتماعية . على عكس النمط السابق فإن هذا النمط يعرض المنشآت ومنظمات الأعمال كوحدات اجتماعية بدرجة كبيرة تضع المجتمع ومتطلباته نصب أعينها في جميع قراراتها وليس فقط التركيز على الربح ، ومع ذلك فإن هذه المنظمات تجد صعوبة كبيرة في موازنة متطلباتها الاقتصادية والتزاماتها في الاتجاه الاجتماعي تجاه المجتمع سواء على الصعيد الداخل أو على صعيد الأداء الخارج.

٣-النمط الثالث : الاقتصادي – الاجتماعي . يعتبر النمط الاقتصادي الاجتماعي لمنظمات الأعمال هو الأكثر توازناً حيث يقتضي هذا النمط أن منظمات الأعمال بجانب تحقيقها للربح لابد أن تضطلع بأدوار اجتماعية وتتحمل مسؤوليتها في تقديم ما كانت تضطلع به الحكومات تجاه المجتمعات والبيئة خاصة بعد اتساع عمليات الخصخصة إحلال القطاع الخاص محل القطاع العام وبعد أن أصبحت إدارات منظمات الأعمال لا تمثل مصالح المالكين فقط وإنما هناك جهات عديدة أخرى كالمجتمع ترتبط معها بالتزامات معينة. وبالتالي يعتبر هذا

النموذج الأكثر توازناً فلا هو كالنموذج الأول الذي يظهر منظمات الأعمال التي لا هم لها سوى مزيد من تحقيق الأرباح حتى لو كان على حساب العاملين والمجتمع ، ولا هو كالنموذج الثاني الذي تتبناه الدولة والتي تظهر منشآتها وكأنها خلايا اجتماعية تهدف إلى تقديم المزيد من الخدمات إلى المجتمع حتى لو كان ذلك على حساب أدائه الاقتصادي وتحملها إلى الكثير من الخسائر.

عناصر المسئولية الاجتماعية

١-المالكون : تتمثل المسئولية الاجتماعية للمنظمة تجاه المالكون في تحقيق أكبر قدر ممكن من الربح وتعظيم قيمة السهم والمنظمة ككل ورسم صورة محترمة للمنظمة وحماية أصولها وزيادة حجم المبيعات.

٢-العاملون : تظهر مسؤولية المنظمة الاجتماعية تجاه العاملون في منحهم رواتب وأجور مجزية وإتاحة فرص الترقية لهم وتدريبهم وتطويرهم بصورة مستمرة وإيجاد نوع من العدالة في الوظيفة وتهيئة ظروف عمل مناسبة وتوفير رعاية صحية للعاملين ومنحهم إجازات مدفوعة فضلا عن إيجاد سكن مناسب ووسيلة نقل ملائمة.

٣-العملاء : تلتزم المنظمة بأن تقدم للعملاء أو الزبائن في إطار مسؤوليتها الاجتماعية منتجات بنوعية جيدة وبأسعار مناسبة وذات جودة عالية والصدق في الإعلانات وتقديم منتجات آمنة عند الاستعمال وتقديم إرشادات للعمل بشأن الاستخدام الأمثل للمنتج وكيفية التخلص منه أو من بقاياه بعد الاستعمال.

٤-المنافسون : تلتزم المنظمة مع منافسيها بأن تكون المنافسة عادلة ونزيهة وأن تكون معلوماتها صادقة وأمينة وألا تقوم بسحب العاملين من المنظمات المنافسة بوسائل غير نزيهة.

٥-المجتمع : تلتزم المنظمة من خلال مسؤوليتها الاجتماعية بالمساهمة في دعم البنية التحتية للمجتمع من مياه وكهرباء وصرف صحي وتعليم وصحة ونقل ومواصلات ، وتقوم بتوظيف ذوي الاحتياجات الخاصة وخلق فرص عمل جديدة ودعم الأنشطة الاجتماعية والمساهمة في حالة الطوارئ والكوارث ، والصدق في التعامل واحترام العادات والأعراف والتقاليد السائدة ف المجتمع.

٦-البيئة : تقوم المنظمة في إطار مسؤوليتها الاجتماعية تجاه البيئة بالحد من تلوث الماء والهواء والتربة والاستخدام الأمثل والعادل للموارد الطبيعية وتطوير هذه الموارد وصيانتها فضلاً عن التشجير وزيادة المساحات الخضراء والمنتجات غير الضارة.

٧-الحكومة : تلتزم المنظمة ف مواجهة الحكومة بالالتزام بالقوانين أو الأنظمة واللوائح الصادرة من الحكومة واحترام مبدأ تكافؤ الفرص في الوظيفة وتسديد الالتزامات الضريبية والرسوم وعدم التهرب منها والمساهمة في الإنفاق على البحث والتطوير والقضاء على البطالة والمساعدة في إعادة التأهيل والتدريب.

٨- **جماعات الضغط ف المجتمع** : تلتزم المنظمة بالتعامل الجيد مع جمعيات حماية المستهلك واحترام أنشطة جماعات حماية البيئة واحترام دور النقابات العمالية والتعامل الجيد معها والتعامل الصادق مع الأجهزة الرقابية والصحافة.