

# Chapter 2

أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية “Business ethics and social responsibility”

Ethics: are beliefs about what's right and wrong or good and bad

الأخلاق هي المعتقدات حول ما هو صحيح أو خاطئ أو ما هو جيد أو سيء

Ethical behavior: is behavior that conforms to individual beliefs and social norms about what's right or what's good.

السلوك الأخلاقي هو السلوك الذي يتفق ويتلاءم مع المعتقدات الفردية والمعايير الاجتماعية حول ما هو جيد وصحيح . ( بمعنى التصرف المقبول لدى معتقدات الافراد ومعايير المجتمع )

Unethical behavior: is behavior that conforms to individual beliefs and social norm about what is defined as wrong and bad.

السلوك الغير أخلاقي هو السلوك الذي يتفق ويتلاءم مع المعتقدات الفردية والمعايير الاجتماعية حول ما هو خاطئ وسيء . ( بمعنى التصرف الغير مقبول لدى معتقدات الافراد ومعايير المجتمع )

Business ethics: the standards of behavior that guide individual managers in their work.

أخلاقيات العمل : مصطلح يستخدم غالباً للإشارة إلى السلوكيات الاخلاقية أو الغير أخلاقية من قبل الموظفين في سياق عملهم . ( بمعنى أنه ينص على كلا من السلوكيات الأخلاقية أو الغير أخلاقية التي تحدد إذا كان تصرف الموظف أخلاقي أم لا).

ما الذي يحدد السلوكيات الأخلاقية والسلوكيات الغير أخلاقية ؟

الأفراد ... والثقافة ( Individual and culture )

## Ambiguity, the law, Real word ( الغموض والقانون والعالم الحقيقي )

الغموض يعني أنه شيء ليس من السهولة تفسيره

وهنا المقصود به السلوك الغامض في العالم الحقيقي ( في حياتنا اليومية الحقيقية بشكل عام ) بمعنى أنه يصعب علينا تحديد إذا كان هذا السلوك أخلاقي أم غير أخلاقي فيصبح سلوك غامض يراه كل شخص حسب تفكيره فبعض الأشخاص يعتبرونه أخلاقي والبعض الآخر يعتبره غير أخلاقي .. ما علاقة ذلك في القانون ؟

السلوكيات التي تكون واضحة أنها غير أخلاقي يوجد لها عقوبات قانونية مثل السرقة فالكل هنا يتفق على أنها سلوك غير أخلاقي وبالتالي يوجد لها عقوبات رادعة ، على عكس السلوكيات التي يصعب معرفة مدى أخلاقيتها فيصعب وضع قوانين لها ، مثلا إذا حدث فقر في بلد ما ناتج عن إحصار وقام الناس بنهب محلات البقالة لشدة الجوع فتصرفهم هنا يعتبره البعض مقبول لأن حياتهم معرضة للخطر لشدة الجوع والبعض الآخر يعتبره غير أخلاقي لأنه يدخل ضمن السرقة فالجدال هنا يدخل في غموض .

## Individual value and morals ( code ) : القيم الفردية :

Each person's personal code of ethics is determined by a combination of factor like teacher or parents.

لكل شخص قيم ومعايير اخلاقية تحدد حسب عدة عوامل ، مثلا الأطفال يكتسبون القيم من الآباء والأمهات ، طلاب المدارس يكتسبون القيم من المعلمين ، فهذه البيئة التي يتواجد بها الشخص يتحدد لديه معايير وقيم بشكل غير مباشر أن هذا التصرف يجب علي فعله لأنه أخلاقي وهذا التصرف لا يجوز القيام به لأنه غير أخلاقي حسب العوامل المذكورة .

## Business and managerial ethics: الأخلاقيات الإدارية :

Managerial ethics: the standards of behavior that guide individual managers in their work.

الأخلاقيات الإدارية هي معايير السلوك التي توجه المديرين في عملهم.

ويوجد لهذه الأخلاقيات الادارية تصنيفات :

### 1) Behavior toward employee السلوك تجاه الموظفين

\*hiring and firing should be based sadly on the privacy to perform a job.

وهذا يشمل التوظيف والتفنيش على أساس القدرة على العمل ، إذا كان قادر يقوم بتوظيفه وإذا كان غير قادر يقوم بتفنيشه ولا يجوز أن يضع أهدافه الشخصية بتعيين أصدقاءه وهناك أناس أحق في هذه الوظيفة ، بمعنى أن يبتعد عن التمييز ( وعلى الرغم من أن التمييز يعتبر غير أخلاقي إلا أنه لا يوجد قوانين عقوبة لهذا التصرف لأنه في نهاية المطاف العمل ملك المدير ولا يحق للقانون التدخل في اختيار الموظفين.

\*wages and working conditions الأجور وظروف العمل

هنا يمكن للقانون أن يتدخل إذا قصر المدير بحق أجر الموظف ، أو لم يوفر له ظروف العمل المناسبة ولكنها تبقى مجال للجدل بمعنى أنه قد يقوم المدير بدفع أجر أقل للعامل ولكن يقوم العامل بتقبل المبلغ ولا يحاكم المدير حتى لا يفقد وظيفته ، فالبعض يعتبر هذا التصرف سلوك ذكي من المدير ولكن لا شك أنه غير أخلاقي.

### 2) Behavior toward the organization السلوك تجاه المنظمة أو الشركة نفسها

هذا السلوك يشمل السرية والأمانة وتضارب المصالح

السرية تعني التحفظ بأسرار وخصوصيات الشركة فمثلا شركة الملابس التي تقوم بتصميم ملابس خاصة لم يتم عرضها على السوق فقد يقوم المدير بتسريب هذه التصميمات للشركات المنافسة مقابل مبالغ مادية ، لذا بعض الشركات المعرضة لهذه الحالات مثل ( الملابس والبرمجيات ) لديها ضمانات safeguards لحماية أسرار الشركة وعدم تسربها للشركات المنافسة.

الأمانة مثلا قد يلجأ بعض المدراء إلى سرقة الامدادات stealing supplies ( البضاعة التي يتم شراؤها من الموردين او البائعين) لصالح أموالهم الشخصية مثلا شركة اشترت 100 طاولة قام المدير بأخذ طاولتين لبيته ^^ ..

النوع الثاني من التصرفات هو زيادة حساب مصاريف الشركة لصالح أموالهم الشخصية

( padding expenses account ) بمعنى أنهم يضعون في حسابات الشركة أنه تم دفع مصاريف 1000 دولار مثلا لمصاريف الكهرباء ولكنها تكون وهمية ويأخذون هذه الأموال لجيباتهم ^^ ..

النوع الثالث من التصرفات هو استخدام هواتف الشركة من أجل إجراء مكالمات شخصية طويلة وهذه تقريبا الكل بسويها وراح نسويها بس نتخرج ونصير مدراء ^^ ..

### 3) Behavior toward other economic agents السلوك تجاه الوكلاء الاقتصاديين الآخرين

الوكلاء الاقتصاديين مثل (الموردين / البائعين ، المنافسين ، الزبائن ، النقابات unions ، المساهمين stockholder ، التجار dealers ) .

مثلا سلوكه تجاه المساهمين ، المساهمين أصحاب الأسهم في الشركة أي أصحاب رأس المال الذين قاموا بتعيينه كمدير لشركتهم ، قد يلجأ المدير إلى تزوير التقارير المالية التي ترفع إليهم على أساس أن الشركة تربح ولكنه فعلياً يستخدمها في أمواله الشخصية وحساب الديون كبير .

#### تقييم السلوك الأخلاقي Assessing ethical behavior

المقصود هنا هو أن هنالك عدة نقاط يتم تتبعها لمعرفة إذا كان النشاط التجاري الذي ستقوم به الشركة أخلاقي أم لا :

the step set a simplified course for applying ethical judgments to situation that may arise during the course of business activities:

- 1- Gather the relevant factual information ( جمع المعلومات المتعلقة بهذا النشاط التجاري ذات الصلة )
- 2- Analyze the fact to determine the most appropriate moral value ( تحليل الحقائق التي توصلنا إليها من المعلومات لتحديد القيم الأخلاقية الأنسب )
- 3- Make an ethical judgment based on the rightness or wrongness of the proposed activity or policy ( إصدار حكم أخلاقي يستند إلى حق أو خطأ النشاط التجاري أو السياسة المقترحة . )

إصدار حكم أخلاقي يستند إلى حق أو خطأ النشاط التجاري أو السياسة المقترحة.

عشان الشركة تريح حالها من التعقيد هذا ^^ ..

Ethical form : four forms into a model of ethical judgment making.

يوجد أربع قواعد إذا اتبعناها سيكون النشاط التجاري أو السياسة المقترح تنفيذها أو القرار المقترح إتخاذه أخلاقي دائما : ( الفائدة utility ، الحقوق rights ، العدالة justice ، العناية caring )

هل يقوم بتحقيق منافع عادلة للأطراف ذات العلاقة ؟

هل يحترم حقوق جميع الأطراف ؟

هل يتفق مع ما هو عادل ؟

هل يتفق مع مسؤولياتهم في الاحترام بينهم ( العناية في بعضهم البعض ) أو مسؤولياتهم تجاه بعضهم ؟

هنالك طريقتين لإضفاء الطابع الرسمي على التزام المدير بممارسات الأعمال الاخلاقية ( ليبقى دائما ضمن هذا النطاق )

Two of the most common approaches to formalizing top management commitment to ethical business practice:

- 1) Adopting written codes أي اعتماد أخلاقيات مكتوبة ( مثلا نطبعها على ورقة ونعلقها في مكتبة يتصفح ويتمس فيها ^^ )
- 2) Instituting ethics programs وضع برامج الأخلاقيات ( ممكن نعقد برامج ودورات أخلاقية )

**Social responsibility:** the attempts of a business to balance its commitments to group and individual in its environment, including customers, other business, employee, investors, and local communities.

المسؤولية الاجتماعية : محاولات الشركة التجارية في تحقيق التوازن بين التزاماتها تجاه المجموعات والأفراد في بيئتها ( العملاء والمستهلكين وموظفي الشركة والمستثمرين والمجتمعات المحلية ) .

هؤلاء الافراد الذين يكونون في بيئة الشركة يطلق عليهم organizational stakeholder بمعنى أصحاب المصلحة أي أنهم يتأثرون مباشرة بممارسات الشركة ولهم مصلحة بأدائها .

Organizational stakeholder: those group, individual, and organizations that are directly affected by the practice of an organization and who therefore have a stake in its performance.

"يجب التمييز بين stakeholder و stockholder

في حرف o تعني مالكي الاسهم أي مالكي رؤوس الأموال في الشركة الذين يقومون بتعيين المدير  
في حرف a تعني أصحاب المصلحة وتشمل المستهلكين والمنافسين وغيرهم

The stakeholder responsibility: أي مسؤولية الشركة تجاه أصحاب المصلحة:

الزبون : توفير سعر عادل له والالتزام بمواعيد تسليم المنتجات إليه وتوفير نوعية بضاعة جيدة  
الموظف : تعامل بنزاهة وعدم التمييز واحترام كرامتهم واحتياجاتهم ( هنا مسؤولية الشركة تجاههم سابقاً  
تحدثنا عن مسؤولية المدير تجاههم )  
الموردين : يجب إقامة علاقات جيدة مع الموردين /البائعين من أجل خفض الأسعار  
المستثمرين : يجب حماية حقوقهم والحرص على زيادة أموالهم المستثمرة داخل الشركة وزيادة أرباحهم  
المجتمعات المحلية والدولية : أي مشاركة الشركة في البرامج المحلية local programs ومشاركتها في  
البرامج الخيرية charitable programs ، والتقليل من أثرها السلبي على المجتمعات

مجالات المسؤولية الاجتماعية (بمعنى مسؤولية الشركة تجاه المجتمع :  
Area of social responsibility: ، هنا لا نتحدث عن مسؤوليتها فقط بل مجالات مسؤوليتها)

### 1) Responsibility toward the environment

بمعنى مجالات مسؤوليتها تجاه البيئة .. الكل يتفق أن مسؤوليتها هي حماية البيئة ولكن من ناحية أي  
مجالات؟ من ناحية تلوث الهواء ، تلوث الماء ، تلوث الأرض

\*المقصود بتلوث الهواء air pollution

Air pollution: results when several factor combine to lower air quality

يحدث عندما تندمج مجموعة عوامل تؤدي إلى تقليل جودة الهواء ..

وتسبب حدوث مطر حمضي acid rain

للتقليل من تلوث الهواء قامت أمريكا الشمالية بإنشاء اتفاقية التجارة الحرة التي تشمل أحكام أو ضوابط صارمة تدعو إلى زيادة الرقابة على تلوث الهواء ، وخاصة استهداف المناطق (أي زيادة رقابة المناطق) التي تؤثر على أكثر من موطن

NAFTA: North American Free Trade Agreement

-agreement includes provisions that call for increased controls on air pollution, especially targeting areas that affect more than one member nation.

\*المقصود بتلوث المياه water pollution

Water pollution: water polluted primarily from chemical and waste dumping

المياه الملوثة في المقام الأول (السبب الرئيسية لتلوثها) من النفايات الكيميائية والنفايات.

Dumping بمعنى رمي النفايات في المياه

للتقليل من تلوث المياه يجب سن تشريعات جديدة (legislation) وزيادة الوعي (increasing awareness) وبالتالي يؤدي إلى تحسين نوعية المياه في بعض المناطق

\*تلوث الأرض land pollution

كيف نستعيد نوعية الأراضي التي تلوثت وتضررت بالفعل؟

(1) التخلص من النفايات السامة toxic waste disposal

النفايات السامة مشكلة مثيرة للجدل في مجال تلوث الأراضي .. ويقصد بها

Toxic wastes: are dangerous chemical or radioactive by-products of manufacturing processes.

هي مواد كيميائية خطيرة أو مشعة ، تكون من منتجات عمليات التصنيع

(2) إعادة التدوير recycling

وهي مشكلة مثيرة للجدل في مجال تلوث الأراضي أيضا .. فما المقصود بها؟

Recycling : the reconversion of waste materials into useful product

إعادة تدوير النفايات إلى منتجات مفيدة

## 2)responsibility toward customers

أي مجالات مسؤولية الشركة تجاه المستهلك / الكل يتفق أن الشركة يجب أن تكون عادلة مع المستهلك من حيث أسعار المنتجات وغيرها .. ولكن هل يوجد شيء يجبر الشركة على احترام مسؤوليتها تجاه المستهلك؟

يوجد ال FTC وهي لجنة لها علاقة بالتجارة تقوم بتنظيم الاعلانات والتسعير وتفرض عقوبات على المخالفين من الشركات ، وتجبر شركات الادوية والمواد الغذائية وضع العلامات ( الارشادات ) على المنتجات لمصلحة المستهلك.

ما هي المجالات التي تدخل ضمن مسؤولية الشركة تجاه المستهلك ؟

(1) التسويق الاخضر ( منتجات صديقة للبيئة ) green marketing

Green marketing : the marketing of environmentally friendly goods

(2) النزعة الاستهلاكية consumerism

Consumerism : form of social activism dedicated to protecting the rights of consumers in their dealing with business

أي أنها شكل من أشكال الانشطة الاجتماعية لحماية حقوق المستهلكين في تعاملهم مع الشركات

(3)التسعير غير العادل unfair pricing

المنافسة بين الشركات قد تؤدي الى التسعير غير العادل ( تواطؤ collusion )

Collusion : occurs when two or more firms collaborate on such wrongful acts as price fixing.

يحدث التواطؤ عندما تتعاون شركتين أو أكثر على أفعال غير مشروعة مثل تحديد الأسعار

مثلا 3 شركات تقوم بتصنيع الحليب .. تتفق شركتين على الشركة الثالثة حتى تلحق لها الخسائر ويتم اغلاقها

مثلا ال3 شركات تقوم ببيع الحليب ب\$10 فيتفقوا على خفض السعر إلى \$5 حتى يجذبوا الزبائن وتفقد

الشركة الثالثة استثماريتها ..

(4)الأخلاق في الاعلانات ethics in advertising

في مجال الابتعاد عن الدعايات الغير أخلاقية مثل الترويج للأسلحة النارية firearms أو الترويج لمنتجات

التبغ tobacco products

### 3)responsibility toward employee

مسؤولية الشركة تجاه الموظفين / الكل يتفق مع ضرورة ابتعاد الشركة عن العنصرية والتفريق بين اللون أو العرق أو الدين .. وتوفير ظروف عمل مناسبة وأمنة وفي المقابل يحق لها أن يكون الموظف أمين لسر عملها ولكن هنالك حالة خاصة يكون فيها الموظف مطالب بالتبليغ عن الشركة إذا كان عملها مخالف للقوانين ولا يعتبر إفشاء سر الشركة هنا عمل غير أخلاقي .

Ethical Commitments: the special case of whistle blower

Whistle blower: an employee who discovers and tries to put an end to a company's unethical, illegal, or socially irresponsible actions by publicizing them.

عبارة عن موظف يكتشف ويحاول وضع حد لإجراءات الشركة غير الأخلاقية أو غير القانونية أو الاجتماعية غير المسؤولة عن طريق نشرها.

ولكن لسوء الحظ عددهم قليل لأنه من الصعب أن يجازف الموظف بعمله لأنه في المقابل سيتم طرده من العمل ، وفي حال لم يتم طردهم سيتم فقدان الثقة فيهم من قبل المدراء .

### 4)responsibility toward investors

مسؤولية الشركة تجاه المستثمرين

الإدارة المالية غير السليمة improper financial management

تعني اساءة استخدام الموارد المالية للشركة بحيث لا يحصل أصحاب الاسهم stockholder على أرباحهم المستحقة ، هذه الإدارة الغير سليمة قد تكون غير اخلاقية ولكننا ليست بالضرورة غير قانونية مثلا إنفاق أموال الشركة في أغراض ترفيهية أو الحصول على امتيازات ترفيهية لا تستفيد منها الشركة.

التداول من الداخل insider trade

Insider trading is using confidential information to gain from the purchase or sale of stocks.

يقصد بها ممارسة غير قانونية في استخدام المعرفة الخاصة عن الشركة مثل أسعار الأسهم

مثلا موظف داخل الشركة يمتلك معلومات حول أسعار الاسهم للشركة ، سعر السهم حاليا 60 دولار وهو يعلم أن سعر السهم بعد شهر ستقوم الشركة برفعه إلى 100 دولار .. بالاستفادة من هذه المعلومات يقوم بشراء أسهم بعدد كبير لكي يحصل على ربح كبير بعد شهر .

سوء التمثيل المالي misrepresentation of finance: أصدر الكونغرس الأميركي قرار

الSarbanes-Oxley Act, الذي يتطلب من المدير المالي ( Organization chief financial officer) أن يضمن شخصياً دقة وصحة التقارير المالية المرفوعة إلى أصحاب الاسهم ، ليتوافق عمل الشركة مع GAAP.

### Approaches to social responsibility نهج المسؤولية الاجتماعية

يوجد أربع مواقف أو مراحل .. تتعلق بالالتزام الشركات بالمسؤولية الاجتماعية :

مرتبة من الاقل مستوى في الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية إلى أعلى مستوى

(1) موقف معيق Obstructionist stance

(2) موقف دفاعي Defensive stance

(3) موقع استيعابي Accommodative stance

(4) موقف استباقي Proactive stance

❖ موقف معيق Obstructionist stance

**Obstructionist Stance:** approach to social responsibility that involves doing as little as possible and may involve attempts to deny or cover up violations.

نهج تجاه المسؤولية الاجتماعية ينطوي على أقل قدر ممكن ويحاول إنكار الانتهاكات أو التستر عليها.

ويكون عددها قليل .. وهي أقل مرحلة بالشعور في المسؤولية الاجتماعية

❖ موقف دفاعي Defensive stance

**Defensive stance:** approach to social and individuals in its social environment

**Defensive Stance** approach to social responsibility by which a company meets only minimum legal requirements in its commitments to groups and individuals in its social environment.

نهج تجاه المسؤولية الاجتماعية تلتزم فيه الشركة بالحد الأدنى من المتطلبات القانونية في التزاماتها مع المجموعة والافراد في بينها ( مع أصحاب المصلحة )

مثلا شركة تنتج غاز مضر في البيئة ناتج عن معداتها القديمة التالفة ، تقوم بوضع قطع فلتر كما يطلب القانون ولكن لا تقوم بشراء معدات جديدة لأنه يكلفها .. وهكذا تكون قد التزمت بشيء قانوني بسيط ( على الصعيد المحلي "فعليا" تتبع نص القانون بحماية تلوث الهواء)

### ❖ موقع استيعابي Accommodative stance

Accommodative Stance: approach to social responsibility by which a company, if specifically asked to do so, exceeds legal minimums in its commitments to groups and individuals in its social environment Defensive Stance approach to social environment.

نهج تجاه المسؤولية الاجتماعية تقوم الشركة فيه بالسؤال قبل القيام بفعل شيء ، تتجاوز الحد الأدنى ( أكثر من النمط السابق ) من القانون في التزاماتها مع المجموعة والافراد في بيئتها .

### ❖ موقف استباقي Proactive stance

Proactive Stance :approach to social responsibility by which a company actively seeks opportunities to contribute to the well-being of groups and individuals in its social environment.

النهج تجاه المسؤولية الاجتماعية التي تسعى الشركة من خلالها بفعالية إلى المساهمة في رفاهية المجموعات والأفراد في بيئتها الاجتماعية. ( وهي أعلى مراحل الشعور بالمسؤولية الاجتماعية )  
تعتبر الشركة نفسها مواطنة كبقية الشعب / وتساعد في تمويل البرامج الاجتماعية مثل الجمعيات الخيرية

كيف تؤثر الحكومة على الأعمال التجارية How government influence business

1. Direct regulation تنظيم مباشر

من خلال التشريعات التي تسنها ( legislation ) ومن خلال التنظيمات ( regulation )

Regulation: the establishment of laws and rules that dictate what organization can and cannot do.

قواعد وقوانين تملي ما يمكن للأعمال التجارية القيام به وما لا تستطيع القيام به

2. Indirect regulation تنظيم غير مباشر

من خلال السياسات الضريبية taxation policies

كيف تؤثر الأعمال التجارية على الحكومة How business influences government

1. Personal contacts الوساطة

2.lobbying: the use of persons or groups to formally represent an organization before political bodies.

استخدام شخص أو جماعة لتمثيل عمل تجاري رسمياً أمام الهيئات السياسية

3.Political action committees : special organizations created to solicit money and then distribute it to political candidate .

منظمات خاصة أنشئت من أجل جمع الأموال ومن ثم توزيعها على المرشحين السياسيين.

4.favors الرشوة

Corporate social audit : systematic analysis of a firms success in using funds earmarked for meeting its social responsibility goals.

تحليل منهجي لنجاح الشركة في استخدام الأموال المخصصة لتحقيق أهداف المسؤولية الاجتماعية

وتحليل مدى كفاءة الشركة في أدائها الاجتماعي

A formal and through analysis of the effectiveness of a firms social performance

### الأبعاد التنظيمية الرسمية: Formal organizational dimensions:

1. legal compliance الامتثال القانوني: the extent to which the organization conforms to local , federal , state and international laws

إلى أي مدى تتوافق المنظمة مع القوانين المحلية والدولية والولائية والاتحادية .. وهي مهمة لتعيين مدراء مناسبين

2. ethical compliance: the extent to which the member of the organization follow basic ethical ( and legally standard of behavior )

إلى أي مدى يتبع أعضاء المنظمة معايير السلوك الاخلاقية والقانونية الأساسية.

3. Philanthropic giving: the awarding of funds or gifts to charities or other worthy causes.

منح الأموال أو الهدايا للجمعيات الخيرية أو غيرها من القضايا الجديرة بالاهتمام.

### الابعاد التنظيمية الغير رسمية : Informal organizational dimensions :

1. Organization leadership and culture قيادة وثقافة المنظمة
2. Whistle-blowing الشخص المبلغ عن الفساد في المنظمة