سلسلة كبسولة معرفية

مصطلحات ومفاهيم

.. مصطلح :

" المسؤولية الاجتماعية"

مفهومها.. عناصرها .. مظاهرها.. سبل تنميتها.

إعداد وتنفيذ..

بناء للتنمية الفكرية والبشرية

المسؤوليـــــة الاجتماعيـــة

بناء للتنمية- خاص- :

من المصطلحات التي يكثر تداولها وطرقها هذه الأيام مصطلح المسؤولية الاجتماعية للشركات والمؤسسات، فما مفهوم المسؤولية الاجتماعية، وما تاريخ نشأة هذا المصطلح ؟! وهل هو مصطلح حادث أم قديم؟! وهل هو قاصر على الشركات، أو يشمل الأفراد والمجتمع كافة؟! وما عناصرها؟! وما أبرز مظاهرها؟! وما سبل تنميتها؟! ..... هذا ما سنعرفه وزيادة -بإذن الله- من خلال الأسطر القادمة..

- إن الأعمال الاجتماعية بمعانيها المختلفة، والحث والتأكيد عليها، والدفع المستمر لها، تكون في مجملها ومحصلتها النهائية مسؤولية فردية واجتماعية وجماعية، تهدف إلي استقرار وتنمية المجتمع وتكوين ثقافة خاصة بهذا النوع من العمل الاجتماعي المستمر والذي ينقل عبر التنشئة الاجتماعية للأجيال اللاحقة.[1]

- تاريخ نشأة هذا المصطلح:

- ويرجع مصطلح المسؤولية الاجتماعية إلي القرن الثامن عشر الميلادي، حيث أعلن الفيلسوف الاقتصادي الكبير "أدم سميث" أن احتياجات ورغبات المجتمع سوف تتحقق على أفضل وجه بفضل التعاون بين المنظمات والمؤسسات الاقتصادية والمجتمع. ووجهة النظر هذه مازالت تشكل الأساس لاقتصاديات السوق في وقتنا الحاضر.[2]

- والمسؤولية الاجتماعية كمفهوم ظهر قبل القرن الثامن عشر الميلادي فهو مفهوم قديم ظهر في الإسلام ، فالإسلام بشريعته العظيمة الكاملة هو دين كل خير وهو دين المسؤولية الاجتماعية، وقد أمر الله سبحانه وتعالي في محكم كتابه في آيات عديدة على لسان نبيه بالمسؤوليات الاجتماعية ورتب عليها أجزل العطاء.
ولنتأمل هذه النصوص الشاملة للمسؤولية الاجتماعية، يقول سبحانه وتعالي:

{ وَتعَاوَنوا عَلَى الْبرِّ وَالتَّقْوَى}، وقوله سبحانه: {وَافعَلُوا الْخَيْرَ لَعَلَّكُمْ تفْلِحُون }، وقوله عليه الصلاة والسلام: (كلكم راعٍ وكلكم مسؤول عن رعيته) حيث عم المسؤولية لأفراد المجتمع. ويقول عليه الصلاة والسلام: (خير الناس أنفعهم للناس).
ومن أركان الإسلام الزكاة وهي مسؤولية اجتماعية واجبة، إضافة إلي الصدقات وأعمال البر والأوقاف والوصايا التي تسد حاجات المجتمع، بل علق سبحانه البر بذلك فقال:{لن تنالُوا البرَّ حَتَّى تنفِقُوا مِمَّا تحِبُّون } .

- ومن أعظم المسؤوليات الاجتماعية النصيحة لأفراد المجتمع، وبذل الخير لهم، وقد جعلها عليه الصلاة والسلام هي الدين حيث قال: (الدين النصيحة).

---

[1] . انظر: مقال: تنمية المسؤولية الاجتماعية، أ.د. سليمان العقيل.

[2] . انظر: مقال: المسؤولية الاجتماعية واحتياجات المجتمع، د. أحمد عبادة العربي

ولنتأمل التشبيه العظيم من رسول الله صلى الله عليه وسلم حيث قال: (المؤمن للمؤمن كالبنيان يشد بعضه بعضاً).

وجعل المجتمع كله في سفينة يجب اهتمام أفراده ببعضهم لسلامتهم جميعاً، والنصح بينهم والأمر بالمعروف والنهي عن المنكر وهو شريعة عظيمة في ديننا، يقول عليه الصلاة والسلام: (مثل القائم على حدود الله والواقع فيها كمثل قوم استهموا على سفينة فأصاب بعضهم أعلاها وبعضهم أسفلها فكان الذين أسفلها إذا استقوا من الماء مروا بمن فوقهم فقالوا لو أننا خرقنا في نصيبنا خرقاً ولم نؤذ من فوقنا فإن تركوهم وما أرادوا هلكوا جميعاً، وإن أخذوا على أيديهم نجوا ونجوا جميعاً) رواه البخاري[٣]

- **مفهوم المسؤولية الاجتماعية:**

- اختلف في تعريف المسؤولية الاجتماعية، شأنها شأن كثير من المصطلحات الاجتماعية، وفيما يلي بعض التعريفات لمفهوم المسؤولية الاجتماعية :

- المسؤولية الاجتماعية هي التزام أصحاب المؤسسات بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال تحسين أوضاع الموظفين وعائلاتهم والمجتمع المحيط اجتماعياً وصحياً وعلمياً.

- المسؤولية الاجتماعية هي الأنشطة التي تمارسها المؤسسات في سبيل خدمة المجتمع.[٤]

- وتعرف المسؤولية الاجتماعية بالنسبة للشركات بأنها: "مساهمة منشآت القطاع الخاص في تحقيق رفاهية حياة موظفيها، وتحقيق أهداف التنمية المستدامة للمجتمع الذي تعمل به، مع التصرف بمسؤولية بدوافع دينية وأخلاقية، ولتعزيز مكانتها التنافسية في مجال نشاطها".[٥]

- ويعرَف الجبوري المسؤولية الاجتماعية بالنسبة للفرد بأنها : الالتزام الذاتي والفعلي للفرد تجاه الجماعة وما ينطوي عليه من اهتمام بها، ومحاولة فهم مشاكلها، والمشاركة معها في انجاز عمل ما، مع الإحساس بحاجات الجماعة والجماعات الأخرى التي ينتمي إليها".[٦]

- **المسؤولية الاجتماعية والجهات المعنية بها:**

- لقد شاع مؤخراً التأكيد على ما يسمى بـ: (المسؤولية الاجتماعية للشركات) الذي يعني: إسهام رجال الأعمال في الأعمال الاجتماعية والتطوعية والقيام بدور بارز حيال رعاية المجتمع بأفراده وبيئته، وكان انطلاق ذلك من دعوات وجَّهها الأمين العام للأمم المتحدة، لتقوم قِطاعات الأعمال بدورها في مجالات حقوق الإنسان والعمل والبيئة، لتكون جزءاً من الحل في مواجهة تحديات العولمة.

والالتزام بالمسؤولية الاجتماعية يقضي بأن أي منشأة يجب أن لا تكتفي باستغلال الموارد المتاحة لها بما يخدم

---

[٣] . انظر: أ.د.خالد القاسم، مقال: المسؤولية الاجتماعية،(بتصرف).

[٤] . انظر: مقال: المسؤولية الاجتماعية واحتياجات المجتمع، د. أحمد عبادة العربي.

[٥] . انظر: سلسلة تطوير المسؤولية الاجتماعية للشركات، دراسة تحرير مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات. ص١٥.

[٦] . انظر: دراسة المسؤولية الاجتماعيه لدى طلبة الجامعات الاردنيه، صلاح محمد عثامنه احمد عبد المجيد صمادي

أهدافها الاقتصادية فقط، بل إن مسؤوليتها تمتد إلي مواجهة المتطلبات الاجتماعية، والتي تؤدي لاكتساب ثقة الجمهور ورضا المستهلكين، وهو ما يساعد في خدمة أهداف المنشأة الاقتصادية. وبناءً على هذا لا بد أن تساهم المنشأة في تحقيق رفاهية المجتمع بتحسين الظروف البيئية، ورعاية شؤون العاملين، وتحقيق الرفاهية لهم، وتوفير الأمن والرعاية الصحية والاجتماعية، وهو ما ينعكس بدوره على خدمة نشاط المنشأة. وهو دور يتجاوز حدود الشركة وعامِليها إلي المجتمع والتأثير فيه، وهو في حقيقته التزام أخلاقي واعتراف بفضل المجتمع عليها في الرفاهية التي وصلت إليها.[٧]

- **المسؤولية الاجتماعية للفرد**.. لا تقتصر المسؤولية الاجتماعية على الشركات فحسب، بل إن الفرد أيضاً معني بها ولديه مسؤولية تجاه مجتمعه، **يقول الدكتور عمرو**" :يتحمل الفرد مسؤوليات عظام حول البيئة الاجتماعية التي يحيا بها، ويمتد ذلك ليشمل الوطن الذي يتقلب على ترابه ثم الإنسانية التي يشاركها الحياة، ولعل الحد الأدنى من مسؤوليات الفرد الكف عن الإيذاء، سواء أكان الإيذاء للآخرين أم للمكان والبيئة، فتبدأ مسؤوليات الفرد الاجتماعية بالمحيطين به، فيتعاون معهم إيجابياً ويتصل بهم تواصلاً اجتماعياً إيجابياً، فلا يسب أو يشتم أو يسخر أو يحقر أو يؤذي بالمال أو بالجسد، ثم تتوسع المسؤولية ليطعم جائعَ حيّه، ويواسي الجريح أو المريض، ثم تتسع المهامّ ليشارك في بناء نهضة مجتمعه التعليمية والعمرانية والاقتصادية، وهنا تأتي ثقافة العمل التطوعي لدى الأفراد."[٨].

- **عناصر المسؤولية الاجتماعية** تتكوّن المسؤولية الاجتماعية من عناصر مترابطة ينمّي كل منها الآخر ويدعمه ويقوّيه ويتكامل معه، وهذه العناصر هي:

شكل - ١-:عناصر المسؤولية الاجتماعية.

[٧]. انظر: د.هاني الجبير، ورقة عمل: المسؤولية الاجتماعية للشركات في المفهوم الإسلامي.

[٨]. انظر: لقاء مع : د. محمد ياسر عمرو ، المسؤولية الاجتماعية عندما تكون رسالة ، مجلة الافكار الذكية، السنة الثانية العدد ٢٤ مايو ٢٠٠٩.

- **الإهتمام:** ويتضمن الإرتباط العاطفي بالجماعة وحرص الفرد على سلامتها وتماسكها واستمرارها وتحقيق أهدافها. وللإهتمام مستويات منها: الإنفعال مع الجماعة، حيث يساير الفرد وبصورة آلية حالتها الإنفعالية لمجرّد أنه يعتبر نفسه في قلب المسؤولية فيتعاون ويتفاعل بحماس تلقائياً مع الجماعة ويرى أن مسايرته لها موضوعية ومنطقية. أما الإنفعال بالجماعة، فيحدث بصورة إرادية حيث يأتي تضامنه مع الجماعة بناء على قناعة ذاتية منه، فيجعل أهدافها محور إهتماماته ويتفاعل معها بصدق وشفافية... والتوحّد مع الجماعة، هو شعور الفرد بالوحدة المصيرية معها، والتأثر بها لدرجة أنه يرى في خَيْرها خَيْره وكأنها امتداد لنفسه، يسعى من أجل مصلحتها ويبذل كل جهده من أجل إعلاء مكانتها ويشعر بالفوز إن فازت أو بالأمن كلما خيّم عليها الأمن، والوطنية هي من أوضح نماذج التوحّد مع المجتمع. ويندرج الإنتماء المتعقل في مستويات الاهتمام أيضاً، حيث تملأ الجماعة عقل الفرد ووجدانه وتصبح موضوع اهتمامه وتأمله، ويلتقي معها في تقارب فكري، ويغامر في سبيل الدفاع عن طموحاتها وأهدافها، وفي ذلك أحد أبعاد القوة لضمان التماسك والتكافل الجماعي. *

- **الفهم:** ويتضمن فهم الفرد للجماعة والقوى النفسية المؤثرة في أعضائها، وفهمه لدوافع السلوك الذي تنتهجه خدمة لأهدافها، وأيضاً، استيعابه للأسباب التي جعلته يتبنّى مواقفها... إن الفهم الصحيح يدعم مشاركة الفرد في القيام بمسؤولياته وهو أيضاً يشترط الإلتزام بأخلاقيات المجتمع ومسايرة المعايير والإهتمامات الإجتماعية ومقاومة الضغوط وتنسيق الجهد الشخصي التعاوني، كما يشمل التقارب الفكري والمساهمة في المناقشة المتعقّلة وتحديد النقاط التي يجب اعتمادها للوصول الى الغاية التي تخدم المصلحة العامة... التعاطي العقلاني يجعلنا نواجه الأزمات مواجهة مسؤولة، وحين يكون استعدادنا لتحمل المسؤولية الإجتماعية معتمداً على القوى الذاتية (العقل والعاطفة والتكامل النفسي) يعطي ثماره الجيّدة. والفهم يعني إدراك الفرد للظروف المحيطة بالجماعة، ماضيها وحاضرها وقيمها واتجاهاتها، والأدوار المختلفة فيها. كما يقتضي تقدير المصلحة العامة والدفاع عن الوطن والعمل على رفعته وازدهاره. *

- **المشاركة:** المشاركة مسؤولية وهي الأرضية الأساسية لحياة إجتماعية مشرقة مستقرة. تظهر المشاركة قدر الفرد وقدرته على القيام بواجباته وتحمّل مسؤولياته بضمير حي وروحية صافية، وإرادة ثابتة، والمقصود هنا مشاركة الفرد في أعمالٍ تساعد في تحقيق الهدف الإجتماعي حين يكون مؤهلاً إجتماعياً لذلك، ولها ثلاثة جوانب: **أولها، التقبل**، أي تقبّل الفرد للدور أو الأدوار الإجتماعية التي يقوم بها والملائمة له في إطار ممارسة سليمة. **وثانيها، التنفيذ**، حيث ينفذ الفرد العمل وينجزه باهتمام وحرص ليحصل على النتيجة التي ترضيه وترضي الآخرين وتخدم الهدف. **وثالثها، التقييم**، حيث يقيّم كل فرد عمله وفقاً لمعايير المصلحة العامة والأخلاق. وتلعب الثقافة دوراً في مجال المشاركة الإجتماعية، فالثقافة هي همزة الوصل بين الفرد والواقع الإجتماعي. منها نتعلّم أصول العلاقات الإنسانية ونستدلّ على سبل التعايش الإنساني والإجتماعي السليم.

- **مظاهر المسؤولية الإجتماعية**

– **مظاهر المسؤولية كثيرة، منها: ١. المسؤولية الشخصية والإجتماعية** عن: الوالدين والأبناء وذوي القربى واليتامى، والمسنين الذين يعيشون معاناة سن الشيخوخة واحتياجاته الصحية والنفسية، وكذلك **٢. المسؤولية المهنية وتتضمن**، الإخلاص في العمل، وإنجازه والتفاني فيه وبذل أقصى جهد لتحقيق إنتاج جيد، **٣. المسؤولية القانونية وتتضمن:** إحترام القوانين والإنضباط والمحافظة على النظام الإجتماعي، والأمانة... **ولا شك أن المسؤولية الإجتماعية تتجلى في** كثير من المظاهر، كالإعتماد على النفس والقيام بالواجبات والإجتهاد والتفاعل والتعاون. وأن يكون الفرد مسؤولاً، وهذا يعني أن يتحمّل مسؤولية آرائه وسلوكه الفردي والإجتماعي.

– **ومن أخطر مظاهر نقص المسؤولية الإجتماعية: الإغتراب**، وهو غربة عن النفس وعن الواقع وعن المجتمع، **ومن أهم أعراضه:** العزلة، اللاّ إنتماء، واللاّ هدف، والضياع والإنسحاب، ورفض التعاون، واحتقار الذات واحتقار الجماعة.

- **سبل تنمية المسؤولية الاجتماعية:**

– المسؤولية الإجتماعية على الرغم من أنها تكوين ذاتي يقوم على نمو الضمير - كرقيب داخلي - إلاّ أنها في نموّها نتاج اجتماعي يتم تعلّمه واكتسابه. وتبدأ عملية تعلّم المسؤولية الإجتماعية منذ أن يعي الناشئ تحمّل والديه المسؤولية في رعايته وتربيته وإشباع حاجاته المادية والمعنوية، وتنمو المسؤولية تدريجاً عن طريق التربية والتنشئة، وفي كلا المستويين يظلّ الهدف واحداً، وهو إعداد الفرد ليكون مواطن المستقبل ويكون راعياً وواعياً لذاته ومسؤولياته. لذلك لا يمكن أن نهمّش دور التربية المساعد على إذكاء الشخصية وتنمية ملكاتها (المهارات والقدرات، والحسّ الأخلاقي والوجداني، والعملي، والإرادة الفاعلة، والثقة بالنفس وروح المبادرة والإبداع في العمل... الخ). عموماً... **نحن ندرك أن التربية هي أهم** وسيلة يمكن عن طريقها تعزيز نمو المسؤولية وترتيبها في تكامل مع باقي عناصر الشخصية ومكوّناتها. إن ما يتعلمه الناشئ في مجال الأسرة والمدرسة يتأصل في شخصيته ويثبت في تفكيره، ويمكن القول، إن كل أشكال الإمتثالية السلوكية وحسن الإلتزام بالمسؤولية، ليست من قبيل الصدفة، وإنما مردّها الي ما تشرّبه الفرد من تنشئة وجدانية وأخلاقية وسلوكية في الأسرة والمجتمع،فإذا كان البعض يشارك بمسؤولية تامّة، والبعض الآخر يعجز عن تحمّل حتى مسؤولية نفسه، فذلك يرجع الي ما يتسم به من قدرات وما يحمله في نفسه من مشاعر ومزايا نفسية ومعنوية تبرّر هذا السلوك أو ذاك... ولأن الإتجاهات السلوكية التي نتميّز بها كأفراد هي في الغالب مكتسبة من التربية الوالدية والمدرسية، يجب أن يكون دور الأسرة قوة مساندة للدور الذي تلعبه المدرسة في هذا المجال، أي في مجال خلق جيل أكثر وعياً وإدراكاً لدوره... **فالكلّ في دائرة المسؤولية:** الأب والأم، والمربي والمعلم، والمؤسسات، والقيادات... الخ.[٩]

[٩] انظر: ناديا فخري، المسؤولية الاجتماعية:عناصرها، مظاهرها، وكيفية تنميتها، مجلة الجيش اللبناني- مارس ٢٠٠٦ العدد ٢٤٩.

- ويجيب د. محمد عمرو عن سبل تنمية الإحساس بالمسؤولية الاجتماعية لدى الفرد؟ ومن المسؤول عن ذلك؟! بقوله "يمكننا إجمال ذلك بالنقاط التالية:

١. تتوجّه الأنظار نحو المؤسسات التربوية المختلفة لبث روح المسؤولية الاجتماعية لدى الفرد، فالمناهج التعليمية ينبغي أن تتوجّه نحو غرس القيم الاجتماعية في نفوس المتعلمين في كل المراحل التعليمية
٢. الأنشطة والبرامج الاجتماعية التي تقوم بتنظيمها مؤسسات خدمة المجتمع والمؤسسات التعليمية
٣. نشر ثقافة الوحدة الشعورية والإحساس بالآخر بكل الطرق الممكنة وعلى رأسها الإعلام بكل وسائله، لأنه المؤثر الأول والأكبر في بناء الاتجاهات لدى الآخرين.ل
٤. الحملات والمهرجانات والنشاطات المجتمعية والإنسانية المختلفة.
٥. نشر الكتاب والشريط الذي يعمق هذا المفهوم."[١٠]

---

[١٠] . انظر: لقاء مع : د. محمد ياسر عمرو ، المسؤولية الاجتماعية عندما تكون رسالة ، مجلة الافكار الذكية، السنة الثانية العدد ٢٤ مايو ٢٠٠٩.