

مفاهيم أساسية حول ادارة المخاطر الاجتماعية

ان المؤسسات عبارة عن كائنات للإنتاج هذه الكائنات تضم مجتمعا صغيرا ممثلا في العمال يجمع كل مقومات المجتمع الكبير وخصائصه، بالإضافة الى عدة عوامل خارجية تؤثر وتتأثر بها فهي تواجه العديد من المخاطر نتيجة للبيئة التي تنشط فيها.

حيث أصبحت المخاطر السمة الأساسية في الحياة الاقتصادية فنجاح او فشل المؤسسات مرهون بمدى قدرتها على تلك المخاطر وتجنبها. ومن بين تلك المخاطر نجد المخاطر الاجتماعية.

1 - نشأة المخاطر الاجتماعية

مصطلح إدارة المخاطر الاجتماعية فقد كانت بداية ظهوره عن طريق البنك الدولي في التسعينات من القرن الماضي، حيث كانت تنظر اليه على انه وسائل جديدة في النظر الى المشكلات الاقتصادية والسياسية في الدول والعمل على الوقاية من الاخطار التي تنتجها بمعنى تطبيق نموذج يتضمن خطوات محددة في برامج سياسات الرعاية الاجتماعية.

وقد بدت فلسفة إدارة المخاطر الاجتماعية منطقية ومعقولة وانتشرت من مؤسسة لأخرى وكان هذا مع بداية القرن الواحد والعشرون، فهي تستهدف التقليل من التكاليف الخفية للمؤسسات والتي غفلت عنها الوسائل الأخرى المطبقة في المؤسسات.

2- مفهوم المخاطر الاجتماعية

تضم المؤسسات مجتمعا صغيرا من العاملين يجسد خصائص المجتمع الكبير ويعتبر السلوك الإنساني داخل هذه المؤسسات مصدرا محتملا للمخاطر بالنسبة لصناع القرار، ويجب التعامل معه بحذر لتجنب الخسائر علاوة على ذلك هناك ابعاد خارجية تؤثر على المؤسسة وتتأثر بها.

تعرف المخاطر الاجتماعية: بانها هي مجموعة من الظواهر الاجتماعية التي يمكن التنبؤ بها والتي لا يمكن التنبؤ بها والتي تؤدي الى تقليل موارد المؤسسة او زيادة تكاليفها المالية والمادية والبشرية.

تعرف أيضا بانها: المخاطر المرتبطة بالآثار السلبية على الموظفين والعملاء والمجتمع والمستثمرين الاجتماعيين والجمهور بوجه عام.

وتعرف المخاطر الاجتماعية أيضا : هي تدهور المناخ الاجتماعي الذي يؤدي الى انخفاض الكفاءة الجماعية في العمل وزيادة غير مرغوب فيها في معدل الدوران، وزيادة التغيب.

وتعرف ايضا: هي احتمال وقوع خطر من عوامل داخلية وخارجية للمؤسسة، هذه العوامل قد تكون أصل بشري داخل المؤسسة ، او ذو اصل مجتمعي ، اقتصادي، سياسي، القوانين والتشريعات وهي التي من المحتمل ان تؤثر بشكل مؤقت او دائم على أداء المؤسسة او حتى تجعلها تختفي فهي تؤثر بالسلب على عملية تحقيق الأهداف.

كما تعرف إدارة المخاطر الاجتماعية: بانها عملية تحديد وتقييم ومعالجة ورصد ومراقبة جميع حالات الفشل المرتبطة بوظيفة الموارد البشرية وكذلك ظروف العمل والعلاقة بين الموظفين.

كذلك تعرف: تلك النشاطات والسياسات المتعلقة بالوصول الى وسائل محددة في التحكم في المخاطر الاجتماعية والتقليل من حجم الخسائر التي تترتب على ذلك.

3- مصادر المخاطر الاجتماعية:

المخاطر الاجتماعية تكون من داخل وخارج المؤسسة ويجب التعرف عليها والتقليل منها فكما هو معروف فالمؤسسة لها بيئتها الداخلية والخارجية ذات الصفة الاجتماعية والتي بها عدة متغيرات تحتك وتتفاعل مع المؤسسة. وتشمل كل الموارد البشرية والمناخ الاجتماعي الذي تنشؤه داخل المؤسسة، والعوامل البيئية التي تعمل في ظلها.

3-1: المصادر الداخلية للمخاطر الاجتماعية

تتكون المصادر الداخلية للمخاطر الاجتماعية من عوامل يمكن التحكم فيها الى حد كبير لانها ناتجة عن السياسة الاجتماعية وأسلوب الإدارة وسلوك مديرها، وكذا خصوصيات التكوين الاجتماعي للمؤسسة. وتتمثل فيما يلي:

- **مشاكل في القيادة:** الخطر الاجتماعي ينجم بداية عن طريقة تعامل المديرين مع الأفراد الموظفين لديهم، قد يبدو لبعض المديرين أن الكيفية التي تتعامل بها المؤسسة مع البعد الانساني لنشاطها لا تؤثر على نتائجها، وهذا الأمر قد يكلف المؤسسة غالبا. فبدل أن يغادر الأشخاص غير الراضون المؤسسة قد يلجؤون للتحالف مع بعضهم لتحقيق هدفهم، أو يكتفون بالنظر بأيدي مكتوفة بدل القيام بالمهام المنوطة بهم. من جهة أخرى فان تطبيق سياسة اجتماعية بشكل لا يتلائم مع الإطار التنظيمي الذي تطبق به يؤدي الى اثار سلبية تؤثر على سلوك الافراد مما ينعكس سلبا على أداء المؤسسة وتتمثل مظاهر هذه القيادة فيما يلي:

- عدم فهم الموظفين للسياسة التي تتبعها الإدارة العامة ؛
- عدم وجود مرونة للإدارة مع مطالبة الموظفين بالامتثال للتوجيهات التي لا تترك لهم مجالاً للتشاور؛
- التفاوت بين القمة والقاعدة: من المألوف تمثيل المؤسسة على شكل تنظيم هرمي مختلف المستويات السلمية تترتب من الأسفل الى الأعلى ، المشكل انه من أعلى الهرم لا يمكننا دائما ان نعرف بشكل جيد ما يحدث في الأسفل .

- **مشاكل في عملية التحفيز :** وتكون بسبب الممارسات الإدارية غير الجيدة، ووضع أهداف غير قابلة للتحقيق، نقص في التواصل ، عدم الاعتراف بالجهود المبذولة من طرف العمال، غياب روح المجاملة،...، والتي قد تكون لها تداعيات على المؤسسة من خلال توقف العمل ، تثبيط الدافع، التكاليف الإضافية، مغادرة الموظفين، ...

- **مشاكل في الاتصال:** وتكون بسبب قلة التواصل والتشاور وعدم أخذ الإدارة الوقت الكافي لتنفيذ إجراءات التشاور المسبقة مع الإدارة والموظفين ، عدم وجود تناسق بين فرق العمل، عدم وجود معلومات واضحة وشاملة، تعريف غير كافي لادوار العمال، عدم وجود إجابات كافية على الأسئلة والاقتراحات.

- **غياب تقارير المؤسسة عن بيئتها الداخلية ؛**

- **فشل التمثيل الجماعي:** وذلك بسبب عدم وصول شكاوى العمال الى اذان المسؤولين بشكل يجعل الاضراب هو الوسيلة الوحيدة لإسماع صوتهم فممثلي العمال مهمتهم الأساسية والأولى هي إيصال ما يفكر به وما يتمناه العمال الى الإدارة. المشكلة هي انهم يقومون بهذه المهمة في كثير من الأحيان بشكل غير جيد والتي لا تمثل ما يرغب به العمال بشكل فعلي فقد يخفي ممثلي العمال بعض الأهداف والمطالب.

• **أنواع المخاطر الناتجة عن المورد البشري**

يمكن التعرف على مختلف المخاطر الناتجة عن المورد البشري من خلال ما يلي:

زيادة التكاليف وفقدان الإنتاجية	الغياب المرتفع
تحسر الشركة مبالغ كبيرة من المال وتتأثر سمعة الشركة سلبا	الاحتيال والفساد والسرقه والممارسات الغير أخلاقية
يكلف الشركة ملايين الدولارات	معدل دوران الموظفين المرتفع
زيادة التكاليف وتقلل الإنتاجية	مخاطر السلامة مثل الحوادث والاصابات
تقدر تكلفة التوتر في العمل ما بين 3 % و 4% من الناتج المحلي الإجمالي	مخاطر نفسية اجتماعية مثل التوتر والتنمر والمضايقة
تؤثر ندرة المهارات على الإنتاجية والنمو الاقتصادي بشكل سلبي	نقص المهارات

سوء إدارة المواهب	يؤدي الى الانحرافات وانخفاض الإنتاجية وعدم رضا الموظفين
عدم الامتثال للمسؤولية	يؤدي الى تشويه السمعة وزيادة التكاليف القانونية

2-3: المصادر الخارجية للمخاطر الاجتماعية

ان المصادر الخارجية للمخاطر الاجتماعية عادة ما تكون خارج سيطرة المؤسسة ولكن يجب التعرف عليها والتقليل منها، وهو ما يعرف بمخاطر بيئة النشاط، فنشاط المؤسسة يقع في سياق مؤسسي، سياسي واقتصادي وثقافي من الصعب تجاهله. حيث يجب على المؤسسة ان تأخذ في الاعتبار اختلاف البيئة التي تنشط فيها، الخصائص المحلية لكل منطقة فما يقبله العمال في منطقة ريفية قد لا يقبله العمال في منطقة صناعية تتميز بتقاليد معينة، التغيير في الاتجاهات الاجتماعية سواء على مستوى العرض من منتجاتها او على مستوى عملها، وتأثير الحركات الاجتماعية الجديدة. ويمكن التعرف على ذلك من خلال ما يلي:

- تأثير العادات (التقاليد) المحلية:

فالمؤسسة ينبغي ان لا يخرج نشاطها عن عادات وتقاليد المنطقة التي هي فيها. كما أن أغلب العاملين سيكونون من تلك المنطقة فسيكون المناخ الاجتماعي للمؤسسة مشروطا بسلوكيات عمالها وشركائها المحليين. حيث تعتبر دراسة البيئة المحلية من الدراسات الأساسية والمبدئية قبل انشاء المؤسسة وهناك العديد من العوامل التي يجب أخذها :

- وجود او عدم وجود تقاليد من المطالب الاجتماعية ؛
- السلوكيات تجاه الجهة الموظفة ليست نفسها في كل المناطق، فما يقبله عامل في الجنوب قد لا يقبله عامل في الشمال وذلك حسب التقاليد المحلية .
- تأثير الحركات الاجتماعية الجديدة:

بعيدا عن العوامل التقليدية والمتمثلة في العوامل السياسية والنقابية، المؤسسة تجد الان تأثيرات كبيرة من الحركات الاجتماعية الجديدة (الجمعيات المطالبة بحماية البيئة، الدفاع عن حقوق الانسان وغيرها) .ويكون تأثير هذه الحركات الاجتماعية من خلال التأثير على الراي العام وتوجيهه وذلك بالتركيز على المنتجات، وكيفية تسويقها.

- تطور السلوكيات للأجيال الحالية (التطورات الاجتماعية) :

في هذه المرحلة فالمؤسسة تنشط في مجتمع أغلب فئاته العمرية من الشباب وبالتطور التكنولوجي كان هناك تأثير على الثقافة الاستهلاكية فأصبحت استهلاكاتهم متغيرة بشكل سريع (لباس، الاكل، السيارات،...) .لذى هذا يعتبر خطر على المؤسسة من حيث التغيير السريع في سلوكيات المستهلكين لذا وجب عليها تطور نفسها وتطوير عمالها وهذا ما يكلفها تكاليف زائدة.

من جهة أخرى فان معظم الموظفين في المؤسسات هم من الشباب وان لم توفر لهم الظروف التي يريدونها داخل العمل سيغيرون المؤسسة وانتقالهم لمؤسسات أخرى .

- القوانين والتشريعات:

تتمثل في فرض قوانين وتشريعات قد تكون لها تأثيرات على المؤسسة مثل رفع الحد الأدنى للاجر والذي يعتبر كأول تكلفة من حيث القيمة على المؤسسة ، وكذا اصدار قانون التقاعد وغيرها.

- تطور الوضع الاقتصادي:

يؤثر الوضع الاقتصادي على المؤسسات، فمثلا الخوف من البطالة يمكن ان يكون رادعا للعمال من القيام بالاضرابات بخلاف ان يكون هناك انتعاش اقتصادي فالعمال يبدؤون بالمطالبة برفع الأجور وتحسين ظروف العمل والخدمات.