دراسة حالة رقم 02: المواقف الأخلاقية في شركتي Johnson & Johnson و Dow Corning

في عام 1982. واجه المديرون في شركة Johnson & Johnson ، الشركة المصنعة للمنتجات الدوائية والطبية ، أزمة. توفي سبعة أشخاص في منطقة شيكاغو بعد تناولهم كبسولات Tylenol التي تم لصقها بالسيانيد. كان كبار المديرين في شركة Johnson & Johnson بحاجة إلى تحديد ما يجب القيام به. نصحهم مكتب التحقيقات الفيدرالي بعدم اتخاذ أي إجراء لأن احتمال تلوث إمدادات Tylenol خارج منطقة شيكاغو كان منخفضًا للغاية. علاوة على ذلك ، فإن سحب الدواء من السوق سيكلف الشركة ملايين الدولارات. كان مديرو شركة Johnson & Johnson مختلفين في التفكير. لقد أمروا على الفور بسحب إمدادات جميع كبسولات Tylenol في سوق الولايات المتحدة وإعادتها إلى الشركة ، وهي خطوة كلفت في النهاية أكثر من 150 مليون دولار.

في عام 1992 ، تلقى المديرون في شركة Dow Corning ، وهي شركة أدوية كبيرة كانت رائدة في تطوير الأعضاء الصناعية ، أخبارًا مزعجة. أشار عدد متزايد من التقارير الواردة من الأطباء في جميع أنحاء الولايات المتحدة إلى أن العديد من استخدموا منتجات الشركة Dow Coming يعانون من مشاكل صحية تتراوح من التعب إلى السرطان والتهاب المفاصل بسبب تمزق الزراعة. – لم يثبت الإثبات أن تسرب السوائل من الزراعة هو سبب هذه المشاكل الصحية.

ومع ذلك ، بعد بضعة أشهر ، أعلن رئيس شركة Dow Coming، Keith McKcnnon ، أن الشركة ستوقف نشاطها في الأعضاء وتغلق المصانع التي تنتجها.

للوهلة الأولى ، يبدو أن هدف المديرين في كلتا الشركتين هو حماية عملائهم وأن الشركتين تتصرفان بمسؤولية كبيرة. ومع ذلك ، لم يكن هذا هو الحال. بعد فترة وجيزة من انسحاب Dow Coming من أعمال الزرع ، أصبح معروفًا أن مهندسًا في شركة Dow Corning قد شكك في سلامة الأعضاء المصنوعة من السيليكون منذ عام 1976. وفي عام 1977 ، أرسل المهندس إلى كبار المديرين مذكرة تلخص نتائج دراسة قام بها أربعة الأطباء الذين أفادوا أن 52 من أصل 400 عملية زرع أدت إلى تمزق.

استجابة لأمر من المحكمة ، أصدرت الشركة في نهاية المطاف هذه المذكرة ، إلى جانب مئات الصفحات الأخرى من الوثائق الداخلية. رفع المتضررون مئات الدعاوى القضائية ضد شركة Dow Corning لبيعها عن عمد منتجًا ربما يكون قد تسبب في الضرر. 1 – اتهمت شركة "Dow Corning " بتضليل الجمهور عمداً وإعطاء المرضى معلومات كاذبة لحماية مصالح الشركة.

بدا سلوك مديري شركة Dow Coming بعيدًا عن المألوف بالنسبة لكثير من الناس ، لأن شركة Dow Corning قد نشرت على نطاق واسع نظامها الأخلاقي المطور جيدًا ، والذي راقب سلوك علمائها ومديريها. كان من المفترض أن يزور كل قسم من أقسام Dow Corning الرئيسية ستة من كبار مديريها كل ثلاث سنوات. تم تكليف كبار المديرين بمسؤولية استجواب الموظفين حول المخالفات على أي مستوى والمساعدة في الكشف عن الأخطاء الأخلاقية التي يمكن تصحيحها. ثم يتم إبلاغ نتائج هذا التدقيق الأخلاقي إلى مجلس إدارة الشركة. من الواضح أن هذا النظام الأخلاقي لم يمنع مديري Dow Coming من التصرف بشكل غير أخلاقي تجاه العملاء فيما يتعلق بمنتجها.

Johnson & Johnson أيضًا سيئ النظام الأخلاقي المعمول به. في وسطها كانت هناك عقيدة تصف بالتفصيل الموقف الأخلاقي لشركة Johnson & Johnson تجاه العملاء والموظفين والمجموعات الأخرى. لماذا قادت عقيدة Johnson & Johnson مديريها إلى التصرف بشكل أخلاقي بينما انتقد نقاد Dow Coming التدقيق؟

يبدو أن أحد الأسباب هو أن مديري جونسون آند جونسون استوعبوا الموقف الأخلاقي للشركة. وبالتالي ، بالنسبة إليهم ، تمثل العقيدة بوضوح قيم الشركة ، وقد اتبعوا بشكل روتيني العقيدة عندما احتاجوا إلى اتخاذ قرار من المحتمل أن يؤثر على صحة العملاء. في المقابل ، في شركة Dow Corning ، يبدو أن المديرين كانوا يمرون للتو في الاقتراحات في جهودهم لاستكشاف القضايا الأخلاقية ولم يتخذوا الخطوات المناسبة لضمان أن سلوكهم كان فوق الشبهات. يوافق خبراء الأخلاق على أن التحدث إلى مجموعات كبيرة من الموظفين كل ثلاث سنوات دون اتباع نهج موضوعي (كان رؤساء العلماء في الغرفة يستمعون إلى مخاوف أو اعتراضات مرؤوسيهم) كان طريقة سيئة للكشف عن الأخطاء الأخلاقية.

أسئلة للمناقشة

1. لماذا كان للمديرين في المؤسستين مواقف أخلاقية مختلفة تجاه عملائهم؟ (تلميح ؛ انتقل إلى موقع الويب الخاص بـ J & J وانظر إلى مدونة الأخلاق الخاصة بها.)
2. حدد سلسلة من الخطوات التي كان يجب على مديري ومديري Dow Coming اتخاذها للوقاية من هذه المشكلة