

بررسی شیوه ها و سیاست های رویکرد مسئولیت اجتماعی مدیریت منابع انسانی

محسن شهریاری^a، علی رضی^b

^a عضو هیئت علمی، دانشکده مهندسی صنایع و سیستم ها، دانشگاه صنعتی اصفهان، اصفهان

^b دانشجوی کارشناسی ارشد، دانشکده مهندسی صنایع و سیستم ها، دانشگاه صنعتی اصفهان، اصفهان

نویسنده مسئول: محسن شهریاری shahriari@iut.ac.ir

چکیده: شرایط امروز جهان و فضاهای جدید کسب و کار ایجاب می کند تا رهبران و مدیران شرکت ها، نوعی تعادل میان بخش های اجتماعی، اقتصادی و زیست محیطی سازمان هایشان ایجاد کنند. مسئولیت اجتماعی شرکت در سال های اخیر در قلمرو پژوهشی پیشرفت های زیادی داشته که نشان از اهمیت آن در میان دیدگاه های مختلف مانند تئوری نهادی، رویکرد سهامداران، تئوری مشروعیت و فرآیند ارزش مشترک می باشد. امروزه افزایش انتظارات اجتماعی کارکنان و فشارها حتی از بیرون سازمان ها (عموم و رسانه ها) بر شدت توجه مدیران منابع انسانی به اجرای مسئولانه شیوه ها و سیاست های مدیریت منابع انسانی افزوده است. در این پژوهش به بررسی مفهوم مسئولیت اجتماعی مدیریت منابع انسانی و رویکردها و مدل های موجود در این زمینه پرداخته شده است.

کلمات کلیدی: مسئولیت اجتماعی شرکت؛ مدیریت منابع انسانی؛ سیاست های مسئولیت اجتماعی.

۱. مقدمه

شرکت ها برای نتایج اعمال و فعالیت هایشان بر محیط و جامعه، متعهد و مسئول هستند. یکی از مفاهیم اصلی که به توصیف فعالیت های پاینده اشاره دارد، مسئولیت اجتماعی شرکت ها است که این مفهوم با نگرش های متفاوت بر پایداری شرکت ها تأکید دارد [۱]. با وجود گذشت بیش از ۵۰ سال از مطرح شدن بحث مسئولیت پذیری اجتماعی و رشد قابل توجه آن در دو دهه ی اخیر و مطرح شدن این موضوع به عنوان یکی از مباحث مهم عرصه ی سازمان، توجه چندانی به چرایی گرایش یا عدم گرایش شرکت ها به مسئولیت های اجتماعی نشده است. به طوری که اغلب مطالعات انجام گرفته مرتبط با این موضوع به ارتباط بین مسئولیت پذیری اجتماعی شرکت ها و عملکرد مالی و شناسایی گستره فعالیت های مرتبط با مسئولیت اجتماعی که بر عملکرد مالی شرکت ها تأثیر قابل توجهی دارند، تمرکز یافته است [۲]. در حالی که رفته رفته تأکید بر وظایف اجتماعی سازمان ها رو به گسترش است و بر رابطه ی سازمان ها با ذینفعان تأثیر می گذارد، اما علی رغم این فعالیت ها هیچ گونه شناخت مناسبی از کلیت موضوع وجود ندارد [۳].

بحران اخلاقی به وجود آمده محققان جهان را به این امر واداشت تا اهمیت ادغام اخلاق تجاری و پایداری در سازمان های خود را بپذیرند. اجرای شیوه های مسئولانه به عنوان راهی برای جلوگیری از به وجود آمدن بحران های اخلاقی می باشد. بر اساس مطالعات انجام شده توسط محققان نشان داده شده است که ارتباط مسئولیت رفتارهای اجتماعی و فعالیت های شرکت ها و چگونگی این روند می تواند نتایج مالی و همچنین روابط آن ها را با سهامداران بهبود بخشد [۴]. مسئولیت اجتماعی شرکت توسط کمیسیون اروپا به عنوان فرآیند ادغام در فعالیت های تجاری در مورد نگرانی های اجتماعی، محیط زیست و اخلاقی با دو هدف به حداکثر رساندن ارزش ایجاد این گروه ها و شناسایی، جلوگیری و کاهش اثرات نامطلوب اقدامات سازمانی در محیط زیست مطرح شده است. کارکنان به عنوان یکی از سهامداران داخلی اصلی در طراحی و پیاده سازی هر استراتژی سازمانی در نظر گرفته می شوند. از این رو، رضایت کارمندان و ایجاد ارزش برای آن ها، یک مسئله کلیدی در طراحی استراتژی های مسئولیت اجتماعی شرکتی و سرمایه گذاری های سازمانی می باشد [۵]. در حوزه بین المللی، شاخص های زیادی وجود دارد که شروع به استانداردسازی و سنجش سیاست ها و شیوه های مسئولیت اجتماعی شرکتی در زمینه مدیریت منابع انسانی می کنند. محققان دو استاندارد اصلی بین المللی مسئولیت اجتماعی شرکتی را برای پیاده سازی گسترده آن ها توسط شرکت هایی مانند جی.آر.آی^۱ و ایزو ۲۶۰۰۰، مشخص کرده اند. جی.آر.آی یک سازمان پیشرو در حوزه پایداری می باشد. این سازمان غیرانتفاعی در جهت منافع عمومی کار می کند و هدف آن این است که در آینده جوامع و انسان ها یک اقتصاد پایدار جهانی داشته باشند که در آن سازمان ها عملکرد و پیامدهای اقتصادی، اجتماعی، محیط زیستی و حاکمیتی خود را به طور مسئولانه ای مدیریت می کنند. ایزو ۲۶۰۰۰ یک راهنمای استاندارد داوطلبانه تدوین شده از سوی سازمان بین المللی استانداردها در خصوص مسئولیت اجتماعی شرکتی می باشد. این استاندارد نه فقط کمپانی ها، بلکه انواع سازمان ها را (صرف نظر از فعالیت، اندازه و موقعیت) مخاطب قرار می دهد و هدف آن ارائه راهنمایی در خصوص مدیریت سازمانی، حقوق بشر، فعالیت های نیروی کار، محیط زیست، فعالیت های اجرایی عادلانه، امور مصرف کنندگان، مشارکت جمعی و توسعه می باشد [۵].

۲. مدیریت منابع انسانی^۲

مدیریت منابع انسانی عبارت است از رویکردی استراتژیک به جذب، استخدام، آموزش و توسعه، مدیریت، ایجاد انگیزش و دستیابی به تعهد منابع کلیدی سازمان؛ یعنی افرادی که در آن یا برای آن کار می کنند. مدیریت منابع انسانی فرآیندی شامل چهار وظیفه جذب، توسعه، ایجاد انگیزش و نگهداشت منابع انسانی است. بنابراین مقصود از مدیریت منابع انسانی، سیاست ها و اقدامات مورد نیاز برای اجرای بخشی از وظیفه مدیریت است که با جنبه هایی از فعالیت کارکنان بستگی دارد، به ویژه برای کارمندیایی، آموزش دادن به کارکنان، ارزیابی عملکرد، دادن پاداش و ایجاد محیطی سالم و منصفانه برای کارکنان سازمان. برای مثال

¹ Corporate social responsibility

² Initiative Reporting Global

³ Human Resource Management

این سیاست‌ها و اقدامات دربرگیرنده مواردی شامل (۱) تجزیه و تحلیل شغل (تعیین ماهیت شغل هر یک از کارکنان) (۲) برنامه‌ریزی منابع انسانی و کارمندیابی (۳) گزینش داوطلبان واجد شرایط استخدام (۴) توجیه و آموزش‌دادن به کارکنان تازه استخدام شده (۵) مدیریت حقوق و دستمزد (چگونگی جبران خدمت کارکنان) (۶) ایجاد انگیزه و مزایا (۷) ارزیابی عملکرد کارکنان سازمان (۸) برقراری ارتباط با کارکنان (مصاحبه، مشاوره و اجرای مقررات انضباطی) (۹) توسعه نیروی انسانی و آموزش می‌شود. با توجه به این که نیروی انسانی کارآمد و متعهد در این برهه از زمان تغییرات گسترده و وسیعی را در سازمان‌ها و نهادها به وجود آورده است، می‌تواند به‌عنوان یک عنصر استراتژیک، تغییرات اساسی و حائز اهمیتی را در سازمان‌ها و نهادها ایجاد نماید. این که نیروی انسانی کارآمد و متعهد در سازمان نه تنها عاملی برای برتری سازمان نسبت به سایر سازمان‌ها است، بلکه به‌عنوان یک مزیت رقابتی پایدار و محوری محسوب می‌شود. به همین دلیل به کارگیری و استفاده مطلوب از این سرمایه عظیم، توجه به همه ابعاد برانگیزاننده این عنصر منحصر به فرد و رشد و بالندگی آن منجر به بهبود عملکرد و اثربخشی سازمان خواهد شد. مدیریت منابع انسانی معطوف به سیاست‌ها، اقدامات و سیستم‌هایی است که رفتار، طرز فکر و عملکرد کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهند و به این معنی است که سازمان می‌تواند مهارت‌ها، نگرش‌ها و رفتار افراد را برای انجام کار شکل دهد و در نتیجه به اهداف سازمان نزدیک کند. مدیریت منابع انسانی به عنوان یک عملکرد مدیریتی، می‌تواند نقش مؤثری را در مسئولیت‌پذیری اجتماعی شرکت‌ها اجرا نماید [۶].

۳. مسئولیت اجتماعی شرکت

مسئولیت اجتماعی شرکتی با رویکرد نوین و نوظهور در هزاره جدید، کلیدی برای انجام تغییرات اساسی در سطح اشخاص، سازمان و جامعه و اطمینان از توجه به کلید تفاوت‌ها و تغییرات در سطح جامعه است. امروزه، مسئولیت اجتماعی شرکتی از یک ایده و ایدئولوژی به واقعیت تبدیل شده و به عنوان یک بعد مهم برای رویه‌های کسب و کار معاصر تلقی می‌شود و واحدهای تجاری بزرگ و پیشرو، افزایش اهمیت این مقوله را به خوبی درک کرده‌اند و آن را به عنوان یک عنصر مهم برای بقا و موفقیت خود در قرن بیست و یکم به شمار می‌آورند [۷]. مسئولیت اجتماعی شرکتی، یک مفهوم در حال نمو و تکامل است که به عنوان روشی است که شرکت‌ها دغدغه‌های اجتماعی، محیطی و اقتصادی‌شان را در ارزش‌ها، فرهنگ‌ها، تصمیمات، راهبردها و عملیات به گونه‌ای شفاف برای پاسخ‌گویی یکپارچه کرده و در نتیجه، رویه‌های بهتر برای شرکت، ایجاد رفاہ و بهبود جامعه تدوین کنند [۸].

مسئولیت اجتماعی شرکتی به ظهور یک جنبش اشاره دارد که به دنبال وارد کردن عوامل محیطی و اجتماعی در تصمیمات تجاری شرکت‌ها، استراتژی تجاری و حسابداری با هدف افزایش عملکرد اجتماعی و محیطی در کنار ابعاد اقتصادی است، به گونه‌ای که برای واحد تجاری، جامعه و محیط مفید و سودمند باشد و همچنین در نظر گرفتن منافع جامعه و عموم مردم در تصمیم‌گیری‌های سازمان و اهمیت نهادن به سه مسیر اصلی سازمان یعنی: مردم، سرمایه زمین و سود را مدنظر قرار می‌دهد. علی‌رغم ادبیات نسبتاً قوی از مسئولیت اجتماعی شرکتی، این موضوع یک مفهوم وسیع، پیچیده و در حال تکامل مستمر است که نگرش‌ها و ایده‌های متنوعی را دربر می‌گیرد و دامنه و مرزهای مفهومی آن در عمل به دلیل فقدان تعریف قوی و جامع عملیاتی بسیار مورد بحث و مناقشه است [۹].

۴. مسئولیت اجتماعی مدیریت منابع انسانی^۴

مسئولیت اجتماعی مدیریت منابع انسانی یک مفهوم نوین است که توسط پژوهشگرانی همچون شن و بنسون^۵ مطرح شده است [۱۰]. این مفهوم تحت عناوین مختلفی مانند "منابع انسانی مسئول"، "مدیریت منابع انسانی بین‌المللی"، "مدیریت منابع انسانی سبز" و غیره خوانده شده است و آن را می‌توان تعهد مدیریت منابع انسانی به بهبود سطح رفاہ، شرایط کاری و در کل مراقبت از کارکنان فراتر از حتی الزامات قانونی تعریف کرد [۱۱]. در آغاز، مفهوم مسئولیت اجتماعی شرکت مربوط به نگرانی‌های اجتماعی یا محیطی بود، در حال حاضر این مفهوم دربرگیرنده تمامی انواع تأثیراتی است که یک شرکت ممکن است در جامعه داشته باشد. مؤلفه جامعه در تعریف مسئولیت اجتماعی شرکت به دو بُعد اشاره دارد: یک بیرونی که در آن سازمان‌ها می‌توانند ذینفعان را به عنوان شرکای تجاری یا تأمین‌کنندگان تحت تأثیر قرار دهند و در هزینه‌های اجتماعی هر چیزی که بر جامعه تأثیر می‌گذارد، مشارکت داشته باشند و بُعد درونی که در آن شرکت‌ها مسئول کارکنان خود هستند. کارکنان مهم‌ترین ذینفعان و به عنوان بُعد درونی مسئولیت‌های اجتماعی شرکت در نظر گرفته می‌شوند [۱۲].

مسئولیت اجتماعی مدیریت منابع انسانی به معنای کمک به کارکنان در رسیدن به انتظارات شخصی و اجتماعی و برآوردن نیازهای آن‌ها است. این مسئولیت‌ها ورای وظایفی که به صورت قانونی، سازمان، در قبال کارکنان برعهده گرفته است، به معنای قدم نهادن فراتر و سرمایه‌گذاری بیشتر در منابع انسانی، محیط و روابط با ذینفعان است. اگر نیازهای کارکنان برآورده شود، آنها از این وضعیت خرسند می‌شوند و رضایت خود را به ذینفعان بیرونی منتقل خواهند کرد. با وجود این در بسیاری موارد شرکت‌ها علاقه‌ای به اجرای مسئولیت‌های اجتماعی برای کارکنان خود ندارند و به آن به عنوان فعالیت‌های برون محور می‌نگرند. اگرچه برخی از کشورها شروع به تصویب قانون در رابطه با مسئولیت‌های اجتماعی کرده‌اند، اما تاکنون بی‌اثر بوده است؛ زیرا این قوانین بیشتر کمیت را به جای کیفیت اجرای مسئولیت‌ها، مبنای قرار داده‌اند [۱۳].

همچنین برخی سازمان‌ها ممکن است برای افزایش شهرت و جذب مشتریان به‌شدت درگیر مسئولیت‌های اجتماعی شرکت شوند؛ اما کمتر به مسئولیت‌های اجتماعی در قبال کارکنان عمل کنند. برای مثال، برخی سازمان‌ها ممکن است برای جبران هزینه طرح‌های بیرونی مسئولیت اجتماعی شرکت از رفاہ، توسعه و

4 Social responsibility of human resource management

5 Shen & Benson

شرایط کاری کارکنان بکاهند. تحت این شرایط، ممکن است کارکنان به دلیل ترس از دست دادن حقوق و منافع در فعالیتهای مسئولیت اجتماعی با رویکرد بیرونی همکاری داشته باشند؛ اما رفتارهای کاری مطلوبی از خود نشان ندهند [۱۰].

۵. کارکردهای مسئولیت اجتماعی مدیریت منابع انسانی

الف) استخدام: در حوزه مسئولیتهای اجتماعی، مبانی نظری بر اهمیت استخدام نیروهای کاری ماهر و مشارکت با محیطهای محلی تأکید دارد. براساس پژوهش محققان، توجه به رفتار برابر در فرآیند استخدام می‌تواند کارمندیابی را افزایش داده و به مردم اجازه دهد که به بازار کار بازگردند. این دسته از افراد معمولاً اقلیت‌های قومی، کارکنان قدیمی، زنان، افراد بیکار و افراد محروم هستند. در این حوزه ارتقای درونی افراد، یافتن شغل جایگزین در صورت نیاز نداشتن به منابع انسانی و امنیت در قراردادهای استخدامی نیز به عنوان مسئولیتهای اجتماعی ذکر شده‌اند [۱۴].

ب) آموزش: شرکت‌ها باید بتوانند به اندازه کافی در آموزش سرمایه‌گذاری کنند تا رفاه اجتماعی کارگران خود را ارتقا دهند. در این رابطه، دسترسی برابر به آموزش‌های حرفه‌ای فارغ از جنسیت یا سمت فرد، بسیار حائز اهمیت است. محققان در مطالعه‌ای بیان کردند که مشارکت شرکت‌ها در آموزش شغلی نه تنها از نظر تأمین مالی بلکه از نظر سیاست اجتماعی و سیاست‌های منابع انسانی ضروری است. برخی اوقات، شرکت‌های آسیب دیده از بحران اقتصادی ممکن است بوجه آموزشی را کاهش دهند و از آموزش به عنوان ابزاری برای توسعه اقتصادی، به جای توسعه شخصی کارکنان خود استفاده کنند؛ علاوه بر این رعایت برابری در دسترسی به آموزش شغلی طبق دسته بندی‌های حرفه‌ای، جنسیت کارکنان و سن از جمله مسئولیتهای اجتماعی مدیر منابع انسانی محسوب می‌شود [۱۵].

ج) جبران خدمات: بر اساس تحلیل در سطوح مختلف و استانداردهای مسئولیت اجتماعی شرکت، چهار روش پیشنهاد شده است: ۱- پاداش منصفانه و منافع اجتماعی با هدف تضمین سود مشارکت برای کارگران؛ ۲- اعطای پاداش بر اساس مهارت‌ها و عملکرد؛ ۳- ارائه منافع به عنوان بخشی از پاداش به کارکنان، مانند بورسیه، بیمه عمر/تصادف، مهدکودک، برنامه‌های بازنشستگی، خدمات پزشکی، روزهای مرخصی، بسته واکسیناسیون و تخفیفات کارمندی؛ ۴- ارائه کمک اجتماعی به کارکنان تا بر مشکلات کاری، شخصی یا خانوادگی غلبه کنند. برخی محققان نیز مسئولیتهای اجتماعی شرکت را در زمینه مشوق‌ها به کارکنان شامل، کوپن غذا، چکاپ رایگان پزشکی، هدیه به مناسبت‌های مختلف، امکانات ورزشی، دریافت اعتبارات سودمند در بانک‌های مختلف، کمک‌های بیمه (عمر، سلامت، بازنشستگی)، پذیرایی، رفت و آمد رایگان از منزل به محل کار، تخفیف برای کالاهای خاص، آموزش زبان خارجی به صورت رایگان، تخفیف در خدماتی خاص، غیر از موارد یاد شده می‌دانند [۱۴]. بنابراین در شرکت‌های مختلف به شیوه‌های متفاوت این امر محقق می‌شود.

د) ارزیابی عملکرد: محققان با پژوهشی در صنعت گردشگری دریافته‌اند که کمتر از ۲۶ درصد از شرکت‌ها، کارکردهای ارزیابی عملکرد شفاف و جامعی (فردی یا گروهی) دارند. اغلب به جای انعکاس استانداردهای مشخص شده در سیستم‌های ارزیابی عملکرد، دستورالعمل‌ها را سرسری می‌گرفتند. پیوند جبران خدمات به نتایج مسئولیتهای اجتماعی تنها توسط تعداد کمی از شرکت‌کنندگان (همه در مقوله پیشرفته) گزارش شد که برای آن‌ها نتایج عملکرد (بر اساس مسئولیتهای اجتماعی) به طور مستقیم جبران خدمات متغیر کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌داد. معمولاً گفته می‌شد: نتایج ارزیابی عملکرد هنوز به حقوق مرتبط نیستند. مسئولیتهای اجتماعی نهفته در کارکردهای مدیریت منابع انسانی بخش ارزیابی عملکرد، تعریف عملکرد مبتنی بر نه تنها پیامدها و نتایج، بلکه همچنین اهداف اجتماعی شامل خدمت به جامعه، مشارکت و تشریک مساعی با ابتکارات اجتماعی و مرتبط کردن آن با پاداش است [۱۱].

۶. مدل‌های مسئولیت اجتماعی مدیریت منابع انسانی

بررسی مدل‌های حوزه مسئولیت اجتماعی مدیریت منابع انسانی نشان می‌دهد که پژوهش‌های بسیار اندکی، عموماً به صورت فعالیتهای برون محور انجام شده و کارکردهای اثرگذار کمی از مدیریت منابع انسانی در این حوزه شناسایی شده‌اند [۱۱].

از جمله مدل‌هایی که در این حوزه ارائه شده است، مدل سه بخشی شن و ژو^۶ از مسئولیت اجتماعی مدیریت منابع انسانی است که بین الزامات، مدیریت منابع انسانی قانون محور، کارمند محور و تسهیل‌گر مسئولیت اجتماعی سازمانی تمایز قائل می‌شوند و به گفته آن‌ها انطباق قانونی، شرکت‌ها را ملزم می‌سازد که قوانین مربوط به کارکنان و نیز استانداردهای سازمان بین‌المللی کار را رعایت کنند (شامل فرصت‌های برابر، سلامت و امنیت، ساعات کاری، حداقل دستمزد و منع به‌کارگیری کودکان و به‌کارگیری اجباری افراد). شن و ژو رویکرد کارمند محور مدیریت منابع انسانی در این مدل را این‌طور بیان می‌کنند که کارکنان از حمایت سازمانی و عدالت برخوردار می‌شوند و همچنین مدیریت منابع انسانی تسهیل‌گر مسئولیتهای اجتماعی در مورد کاربرد سیاست‌های مدیریت منابع انسانی و همچنین کارکردهایی به شرکت‌ها کمک می‌کند تا در خلاقیت‌های عمومی مسئولیتهای اجتماعی، شرکت کنند [۱۶].

در مدل گوند^۷ و همکاران، ناحیه تلاقی مسئولیت اجتماعی مدیریت منابع انسانی شرکت آورده شده است که در این ناحیه مدیران به مسئولیتهای اجتماعی مانند برابری جنسیتی یا مدیریت تنوع حساس هستند [۱۷]. بارنا مارتینز^۸ و همکاران، مدل آشناری از مسئولیتهای اجتماعی مدیریت منابع انسانی ارائه کرده‌اند که عوامل زمینه‌ای ملی، بین‌المللی و همچنین راهبردهای شرکت را در اجرای کارکردهای مدیریت منابع انسانی مسئولیت‌پذیر اجتماعی دخیل می‌دانند [۱۴].

⁶ Shen & Zhu

⁷ Gond, J. P.

⁸ Barrena Martínez

در مدل‌هایی که تاکنون ارائه شده است، صرفاً به صورت کلی به مسئولیت اجتماعی مدیریت منابع انسانی پرداخته شده است و بررسی در حوزه شناسایی کارکردها کمتر مدنظر قرار گرفته است.

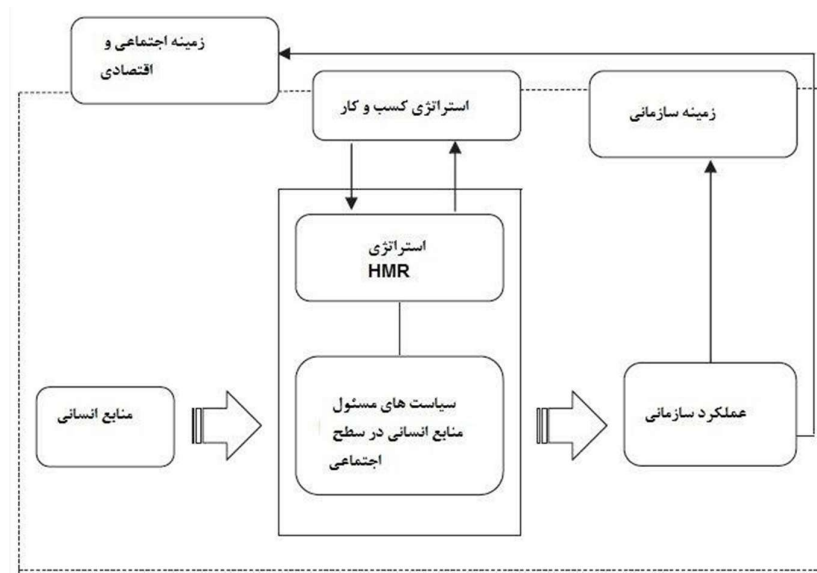
یکپارچه‌سازی دیدگاه‌های مختلف محققان برای توضیح مدل‌های یکپارچه در زمینه مسئولیت اجتماعی مدیریت منابع انسانی یکی از مهم‌ترین مشارکت‌های استخراج شده می‌باشد. مدل مطرح شده توسط مارتین-آلکازار^۹ و همکاران یک مدل پیوسته و یکپارچه سازمانی از منابع انسانی می‌باشد که براساس چهار چارچوب تکمیلی جهانی، احتمالی، پیکربندی و زمینه‌های طبقه‌بندی شده است. بارنا مارتینز ارتباط و همبستگی رویکرد مسئولیت اجتماعی مدیریت منابع انسانی را با توجه به این چهار دیدگاه مورد بررسی قرار داده است [۵]. بارنا مارتینز دیدگاه جهانی‌سازی را بر این فرض استوار دانسته است که دستورالعمل‌های موفقیت‌آمیز در مدیریت سرمایه انسانی برای همه شرکت‌ها وجود دارد و اولین اصل در مسئولیت اجتماعی مدیریت منابع انسانی را نیاز به جستجوی سیاست‌های کارآمد منابع انسانی و اقدامات مستقل از محدوده، کشور و سایر متغیرها دانسته است و عدم وجود یکپارچگی بین شیوه‌ها و چارچوب آگاهانه که متشکل از متغیرهای مرتبط مانند استراتژی کسب و کار، تکنولوژی شرکت و سایر متغیرهای زمینه‌ای می‌باشد را ضعف اصلی پایه‌های جهانی بیان نموده است. به گفته بارنا مارتینز در این مدل دیدگاه احتمالی می‌تواند توضیحی بهتر از اثرات و تعاملات بین سیاست‌های مدیریت منابع انسانی و متغیرهای داخلی (ساختار، تکنولوژی، اندازه، استراتژی کسب و کار، و غیره) و متغیرهای خارجی (سازمانی محیط زیست) با هدف دستیابی به سیستم اجتماعی سازگارتر ارائه دهد. در بیان رویکرد پیکربندی یک سیستم منسجم از سیاست‌های مسئولیت اجتماعی مدیریت منابع انسانی را از طریق دست‌یافتن به همکاری و تعاملات این سیاست‌ها با تعداد بیشتری از متغیرهای داخلی و خارجی بیان می‌کند که این سیستم می‌تواند الگوهای رفتاری مدیریت منابع انسانی را که توسط محیط سازمان یافته شرکت تعریف شده است، توسعه دهد و به بهبود عملکرد سازمان کمک کند. جهت‌گیری مسئولیت‌های اجتماعی باید با استراتژی منابع انسانی و استراتژی مسئولیت اجتماعی شرکتی سازگار باشد. بارنا مارتینز رویکرد پیکربندی را یک توضیح خوب از اثرات و تعاملات سیستم مدیریت منابع انسانی می‌داند، اما با توجه به نقشی که فشارهای نهادی و الزامات سهامداران ایفا می‌کنند رویکرد زمینه‌ای را مدنظر قرار داده و برای بررسی و شناسایی این جنبه‌ها به بررسی دو مورد در زمینه‌های اجتماعی-اقتصادی (چارچوب قانونی، سیاسی، نهادی، اجتماعی، اقتصادی و محیطی، جنبه‌های فرهنگی، اتحادیه‌های کارگری و نظام آموزشی) و زمینه سازمانی (محیط کاری، اندازه شرکت، فناوری، نوآوری و منافع گروه‌های خاص) توسط انجمن‌های جی.آر.آی و ایزو ۲۶۰۰۰، که استانداردهای مسئولیت اجتماعی شرکت را با اجرای وسیع در میان شرکت‌ها توسعه می‌دهند، پرداخته است [۵].

مطالعه انجام شده بارنا مارتینز در کشور اسپانیا با استفاده از روش اعتبارسنجی سه‌گانه با هدف ایجاد مجموعه‌ای از سیاست‌ها و شیوه‌های اجتماعی به منظور بهبود عملکرد سازمانی در شرایط اقتصادی و همچنین تقویت رضایت و رفاه اجتماعی کارمندان بوده است. مرحله اول توسط بارنا مارتینز و همکاران با استفاده از تجزیه و تحلیل محتوای گزارش‌های مسئولیت اجتماعی شرکتی شرکت‌های ایبکس-۳۵ اسپانیایی و استاندارد ایزو ۲۶۰۰۰ و چارچوب گزارش‌دهی جی.آر.آی صورت گرفته است. جی.آر.آی و ایزو ۲۶۰۰۰ تنها شاخص‌هایی را ارائه می‌دهند که درجه انطباق سیاست‌ها و شیوه‌ها را تایید می‌کند بدون اینکه محتوای دقیق آن‌ها را مشخص کند. بنابراین در مرحله دوم بررسی نتایج حاصل از هیئت کارشناسان، با هدف دستیابی به آگاهی از محتوای سیاست‌ها و شیوه‌ها مدنظر قرار داده‌اند و در نهایت نیز به منظور تأیید صحت محتوا، مصاحبه‌های چهره به چهره با مدیران منابع انسانی را صورت داده است [۵].

از آنجا که مسئولیت اجتماعی شرکتی از منظر اخلاقی، مسئولیت احترام به حقوق شهروندی و در نظر گرفتن ذینفعان مختلف سازمان را منعکس می‌کند، به همین دلیل مهم‌ترین چارچوب نظری این اصل، بر نظریه ذینفعان متکی است. از دیدگاه این نظریه، یکی از ذینفعان مهم سازمان‌ها، کارمندان هستند که انرژی، ایده‌های خلاقانه، مهارت‌ها و تجربیات خود را برای دستیابی به اهداف سازمان به کار می‌گیرند. از این رو سازمان‌های مسئولیت‌گرا در راستای تحقق مسئولیت اجتماعی خود، به جذب کارکنان با استعداد و متعهد، تمایل بیشتری نشان می‌دهند و مسئولیت اجتماعی شرکتی، به عنوان ابزاری برای ارتقا مدیریت مسئولانه کارمندان در نظر گرفته شده است [۱۸].

⁹ Martín-Alcázar

¹⁰ IBEX-35



شکل ۱: مدل مسئولیت اجتماعی مدیریت منابع انسانی [۵]

در مرحله نخست مارتینز گزارشات جی.آر.آی ۳۴ شرکت از ۳۶ شرکت ایبکس-۳۵ را مورد بررسی قرار داده است که شش سیاست اجتماعی منابع انسانی، که شامل موارد اشتغال، مدیریت روابط کار، بهداشت حرفه‌ای و ایمنی در محل کار، آموزش و پرورش، تنوع و فرصت‌های برابر و حقوق برابر برای زنان و مردان می‌باشد، قابل اعتماد شناخته شده است. برای تکمیل تجزیه و تحلیل از استاندارد ایزو ۲۶۰۰۰ نیز استفاده شده است. تجزیه و تحلیل محتوا از ایزو ۲۶۰۰۰ در رده مدیریت کار، گزارش از وجود دو سیاست اجتماعی منابع انسانی مناسب برای این تجزیه و تحلیل را داده است (شرایط کار و حمایت اجتماعی و گفت‌وگو اجتماعی).

GRI	ISO 26000	سیاست‌های انسانی مسئولیت اجتماعی
✓	✓	استخدام
✓	✓	روابط مدیریت کار
✓	✓	بهداشت و ایمنی شغلی
✓	✓	آموزش و پرورش
✓	✓	تنوع و فرصت‌های برابر
✓	✓	حقوق برابر برای زنان و مردان
✓	✓	شرایط کار و حمایت اجتماعی
✓	✓	گفتگوی اجتماعی

جدول ۱: استانداردهای بررسی شده مسئولیت اجتماعی شرکتی در سیاست مسئولیت پذیری منابع انسانی [۵]

نتایج حاصل از دور اول، بیان‌گر این بوده است که سیاست‌های اجتماعی منابع انسانی؛ گفتگوی اجتماعی، حقوق منصفانه، بهداشت و ایمنی شغلی، شرایط کار و حمایت اجتماعی، کاملاً از نظر محتویات قابل درک بوده‌اند. مارتینز و همکاران در مرحله دوم اعتبار محتوایی را مد نظر قرار داده‌اند. دور دوم پس از تجزیه و تحلیل نتایج دور اول اجرا شده است که نتایج مشاهدات دور اول برای شرکت‌کنندگان به منظور توجیه معیارهای استفاده شده برای ایجاد تغییرات ارسال شده است. در میان این اصلاحات، به منظور درک درست از مطالب و شیوه‌های آن‌ها، کارشناسان بر تعریف هر یک از سیاست‌های مسئولیت اجتماعی تأکید داشته‌اند و به تشریح تعاریف و وزن نسبی انواع مختلف منابع انسانی پرداخته‌اند. در دور سوم امکان دریافت بازخورد از طریق ایمیل و تلفن نیز فراهم بوده است. توسعه عملی و تجزیه و تحلیل نتایج، به تایید محتوای سیاست‌های اجتماعی منابع انسانی دلالت کرده است. در ادامه نیز مارتینز و همکاران پس از به دست آوردن یک توافق علمی از هیئت داوران، به منظور تأیید صحت محتوا و بهبود اعتبار این فرایند مصاحبه‌های چهره به چهره با مدیران منابع انسانی انجام داده‌اند.

۷. نتیجه‌گیری

در این مطالعه بیان شد که رویکرد مسئولیت اجتماعی مدیریت منابع انسانی، تعهد مدیریت منابع انسانی به بهبود سطح رفاه، شرایط کاری و در کل مراقبت از کارکنان حتی فراتر از الزامات قانونی و اهداف اقتصادی سنتی می‌باشد. مدیریت منابع انسانی به عنوان یک عملکرد مدیریتی، می‌تواند نقش مؤثری را در مسئولیت‌پذیری اجتماعی شرکت‌ها اجرا نماید. قربانی مستقیم بسیاری از رفتارهای نادرست اخلاقی در شرکت‌ها، کارمندان آن می‌باشند. از نظر اجتماعی، سازمان‌های مسئول بر این باورند که از کارکنان خود باید بهتر مراقبت نمایند و در جستجوی راهی برای بهبود شرایط کاری و رفاه آن‌ها باشند و این کار باید به صورت مستمر صورت گیرد. بنابراین برای کاهش نارضایتی کارکنان، باید شیوه‌های مسئولیت اجتماعی منابع انسانی را در سازمان‌ها اتخاذ نمود. اقدامات مسئولیت اجتماعی مدیریت منابع انسانی سعی در اضافه کردن یک تفاوت اجتماعی جدید در مدیریت افراد دارد. با توجه به اینکه که تحقیقات کمی مربوط به این روش‌های مسئولانه به دلیل موضوع نوین و پیچیدگی آن وجود دارد، برای دستیابی به این سیاست‌ها و شیوه‌های برتر، با بررسی برنامه‌های سازمان‌های دیگری که سیاست‌های مسئولیت اجتماعی مدیریت منابع انسانی را با موفقیت در مجموعه خود اجرا می‌کنند، می‌توان به برخی از این سیاست‌ها و شیوه‌های برتر دست پیدا کرد. استفاده از ابزارهای عملی و حرفه‌ای مانند گزارش‌های مسئولیت اجتماعی سازمانی و استفاده از این معیارها و نیز چارچوب گزارش‌دهی یکپارچه‌ای که بر اساس این شاخص‌ها عرضه شده است، مانند نمونه بیان‌شده در این مطالعه [۵]، پایداری و مسئولیت اجتماعی را به عنوان روشی برای سازمان‌ها به منظور پایداری‌تر شدن و مشارکت بیشتر در توسعه پایدار و همچنین شفافیت سازمانی بیشتر و پیاده‌سازی دانش ضمنی به شیوه‌های عملی ترویج می‌کند. طبق نظریه محققان، شاخص‌هایی که صرفاً به صورت مستقیم به بهره‌وری مدیریت منابع انسانی مربوط می‌شوند، اهمیت ندارند؛ بلکه فرآیندهای مربوط به مدیریت اجتماعی، نوآوری و انتقال دانش از اهمیت ویژه برخوردار می‌باشند [۱۹]. از این رو، اهمیت اندازه‌گیری اثرات شاخص‌های نامشهود و اجتماعی مانند عملکرد اجتماعی شرکت، سرمایه انسانی یا شهرت شرکتی حاصل از اقدامات مسئولانه، مشخص می‌شود.

رویکرد جهانی یک مبنای مدیریت منابع انسانی منسجم برای آزمایش وجود "بهترین سیاست‌های اجتماعی مسئولانه" را ارائه می‌دهد. رویکرد جهانی حال حاضر یک راه ساده و خطی را برای درک رابطه بین شیوه‌های مدیریت منابع انسانی و عملکرد ارائه می‌دهد، درحالی‌که در این پژوهش به بررسی یک مدل مدیریت منابع انسانی مسئولانه اجتماعی که یک مدل پیوسته و یکپارچه سازمانی متشکل از دیدگاه‌های مکمل (جهانی، احتمالی، پیکربندی و زمینه‌ای) و ارتباط و همبستگی رویکرد مسئولیت اجتماعی در مدیریت منابع انسانی با توجه به این چهار دیدگاه مورد بررسی قرار داده شد [۵]. با توجه به تأثیر مستقیم و غیرمستقیم این سیاست‌ها بر شاخص‌های مدیریت منابع انسانی، تجزیه و تحلیل این که آیا سیاست‌های مسئولیت اجتماعی منجر به غیبت، اعمال تحرک یا رفاه در شرکت می‌شود ارزشمند خواهد بود.

منابع

- [1] Fleming, M.(2011). What is Safety Culture? Rail way Safety Ever Green House, Available at: www. google.com \ rwf.
- [2] Coupland, C.(2006). Corporate Social and Environmental Responsibility in Web-Based Reports: Currency in the Banking Sector?, Critical Perspectives on Accounting, 17(7),865-881.
- [3] McWilliams, A. and Siegel, D. and Wright, P. M.(2006). Corporate Social Responsibility: Strategic Implications. Journal of Management Studies, 43(1), 1-18.
- [4] Barrena-Martínez, J., López-Fernández, M., & Romero-Fernández, P. M. (2016). Corporate social responsibility: Evolution through institutional and stakeholder perspectives. European Journal of Management and Business Economics, 25(1), 8–14.
- [5] Barrena-Martínez, J., López-Fernández, M., & Romero-Fernández, P. M. (2016). Socially responsible human resource policies and practices: Academic and professional validation. European Research on Management and Business Economics, 23(1), 55–61.
- [6] Armstrong, M(2006). Strategic Human Resource Management-A Guide to Action, Human resource management, 3-18.
- [7] Visser, W.(2011). The Age of Responsibility: CSR 2.0 and the New DNA of Business, John Wiley & Sons Ltd, 131-152.
- [8] Turker, D.(2009). Measuring Corporate Social Responsibility: A Scale Development Study Journal of Business Ethics 85(4), 411-427.
- [9] Godfrey, P.C. and Hatch, N.W.(2007). Researching Corporate Social Responsibility: An Agenda for the 21st Century, Journal of Business Ethics, 70, 87-98.
- [10] Shen, J., & Benson, J. (2016). When CSR Is A Social Norm: How Socially Responsible Human Resource Management Affects Employee Work Behavior. Journal Of Management, 42(6), 1723-1746.
- [11] Alcaraz, J.M., Susaeta, L., Suarez, E., Colón, C., Gutiérrez-Martínez, I., Cunha, R., Leguizamón, F., Idrovo, S., Weisz, N., Correia, M.F. & Pin, J.R. (2019). The Human Resources Management Contribution To Social Responsibility And Environmental Sustainability: Explorations From IberoAmerica, The International Journal Of Human Resource Management, 30(22), 3166-3189.
- [12] Shen, J., & Zhang, H. (2019). Socially Responsible Human Resource Management And Employee Support For External CSR: Roles Of Organizational CSR Climate And Perceived CSR Directed Toward Employees. Journal Of Business Ethics, 156(3), 875-888.
- [13] Turker, D. (2018). Social Responsibility And Human Resource Management Managing Social Responsibility (131-144): Springer.
- [14] Barrena-Martínez, J., López-Fernández, M., & Romero-Fernández, P. M. (2017). Socially Responsible Human Resource Policies And Practices: Academic And Professional Validation. European Research On Management And Business Economics, 23(1), 55-61.
- [15] Lê, T. T. T. & De Nanteuil, M. (2015). Employees' Vocational Training And Corporate Social Responsibility (CSR): Beyond "Primary Responsibilities". GSTF Journal On Business Review (GBR), 4(2), 21-27.
- [16] Shen, J., & Zhu, C.J. (2011). Effects Of Socially Responsible Human Resource Management On Employee Organizational Commitment. The International Journal Of Human Resource Management, 22(15), 3020-3035.
- [17] Gond, J. P., Igalens, J., Swaen, V., & El Akremi, A. (2011). The Human Resources Contribution To Responsible Leadership: An Exploration Of The CSR–HR Interface. In Responsible Leadership (115-132). Springer, Dordrecht.
- [18] Anlesinya, A. and Amponsah-Tawiah, K. (2020). "Towards a responsible talent management model", European Journal of Training and Development, 44(2/3), 279-303.
- [19] Greco, M., Cricelli, L., & Grimaldi, M. (2013). A strategic management framework of tangible and intangible assets. European Management Journal, 31(1), 55–66.