

تاريخ القبول: 2025/02/12

تاريخ الإرسال: 2022/04/26

تاريخ النشر: 2025/04/30

المسؤولية الاجتماعية في التسيير الأخلاقي للمؤسسات
تحليل مضمون الدليل الإرشادي للمسؤولية الاجتماعية للأيزو 26000
Social responsibility in the ethical management of
institutions full analysis of ISO social responsibility
guidance Manual 26000

الطاهر بن تونس¹جامعة مولود معمري، تيزي وزو (الجزائر)، taharbentounes@gmail.com¹**الملخص:**

تسعى المؤسسات إلى تحقيق الميزة التنافسية، وإلى ضمان استمراريته ونجاح أعمالها ونشاطاتها. غالبا ما يكون هذا النجاح مهددا بالتأثيرات السلبية التي تخلفها على مواردها البشرية، على البيئة، وعلى الزبائن...

بالتالي بدأ التحمس للأخلاق في التسيير، وظهرت مع ذلك فكرة وضع معيار دولي (ISO 26000)، الذي فرض البعد الاجتماعي وممارسات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، خاصة فيما يتعلق بالموارد البشرية والبيئة، كما يظهر من تحليلنا لمضمون الدليل الإرشادي للمسؤولية الاجتماعية للأيزو 26000.

الكلمات المفتاحية: المواصفة الدولية الأيزو 26000؛ الأخلاق في التسيير؛ المسؤولية الاجتماعية.

Abstract:

Institutions are in an era of increasing competitiveness, and every organization is looking for good practices to ensure its sustainability and success, often compromised by the negative effects it has on its employees (stress, workload, adaptation

problems, etc.), on the environment (pollution, depletion of resources), on customers (Fluctuation in product quality) and the rest of the stakeholders.

It was then when the idea of developing an international standard on corporate social responsibility (ISO 26000) emerged, which encourages the institution to assume its decisions, activities and impacts and to report on them.)

Keywords :

ISO 26000 ; ethics in management ; Social Responsibility.

المؤلف المرسل: الطاهر بن تونس، الإيميل: taharbentounes@gmail.com

1. مقدمة:

تعد المؤسسة عنصرا فعالا في المجتمع بكل أبعاده الاقتصادية، والثقافية، والسياسية، والاجتماعية، والإنسانية، والبيئية... هذا يفرض عليها مسؤولية التعامل، أو أخذ كل الأبعاد السالفة الذكر بعين الاعتبار في التسيير، والابتعاد عن النظرة الضيقة التي تعتبرها مجرد مؤسسة اقتصادية، تسعى إلى تحقيق الربح المادي فقط، أو التفوق الاقتصادي.

الإشكالية:

هذا المنطق في التفكير حول المؤسسات تدريجيا -كما قال لاكروا إلى آلات لإنتاج الثروة، ذلك على حساب موردها البشري، وكذا المحيط الذي تنشأ وتعمل فيه. وفي إطار البحث غير الأخلاقي للثروة، تجاهلت مؤسسات كثيرة الآثار السلبية التي تخلفها في المحيط الذي تعيش فيه¹.

بعد التقدم الرهيب الذي بلغته البشرية عامة، خاصة على المستوى التكنولوجي، تفطنت المؤسسات لآثار الإنسان على البيئة، وأدركت بأن التطور العلمي والتقني

عاجز عن إصلاح ما خربته يد الإنسان، بل أننا في هذا العالم المتذبذب، حيث تتسارع كل المجتمعات عامة، والمؤسسات الاقتصادية خاصة نحو العالمية، تبين بأن العلم هو السبب الرئيسي لتدهور المحيط، وبرزت الأخلاق كحل للآثار الوخيمة على الإنسانية جمعاء، وعلى جميع الأصعدة، حتى أن بظاهر وميراوي اعتبراً الأخلاق هي الحل، أو المطهر الوحيد على حسب تعبيرهما.²

هكذا إذن لجأت المجتمعات المتقدمة إلى الأخلاق من أجل أن تغطي على مخلفات مؤسساتها الاقتصادية، ففرضت عليها معايير وقوانين وقيم لتتخذها نبراساً في سلوكها التسييري، لخصها الباحثون الاقتصاديون في ثلاثة مفاهيم مترابطة: أخلاق المعاملات، التنمية المستدامة، والمسؤولية الاجتماعية.

بدأ الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات من خلال المحاولات المتعددة والمختلفة لاستعراض نماذج خاصة لقياس الأداء الاجتماعي للمؤسسات، التي ظهرت نتيجة تزايد الضغوط عليها، ذلك لأن دورها لم يعد يقتصر على خدمة مصالحها الذاتية وتحقيق الأرباح، إنما يتعدى ذلك إلى تحقيق مصالح المجتمع الذي تعمل فيه. ولعل من أهم هذه النماذج ما جاء في المواصفة القياسية الدولية ISO 26000.

من هذا المنطلق نطرح تساؤل حول علاقة المسؤولية الاجتماعية بالتسيير الأخلاقي للمؤسسات؟ وما هي الموضوعات الجوهرية للمسؤولية المجتمعية حسب ما جاء في الدليل الإرشادي للمسؤولية الاجتماعية للأيزو 26000؟

الفرضيات:

✓ **الفرضية الأولى:** المسؤولية الاجتماعية التزام أخلاقي بين المؤسسة والمجتمع، يتجسد من خلال الأنشطة الاجتماعية مثل محاربة الفقر ومكافحة التلوث وخلق

فرص العمل، وحل الكثير من المشاكل كالصحة، والإسكان، والمواصلات، وغيرها من الخدمات.

✓ **الفرضية الثانية:** تتعلق الموضوعات الجوهرية للمسؤولية الاجتماعية حسب ما جاء في الدليل الإرشادي للمسؤولية الاجتماعية للأيزو 26000 بحقوق الإنسان أساسا، والذي يشمل: المورد البشري داخل المؤسسة، وحقوق الأجيال القادمة، وحقوق المستهلك.

أهمية الدراسة:

التسيير الأخلاقي والتزام المؤسسة بالمسؤولية الاجتماعية:

✓ يضمن مناخ تنظيمي صحي للعمال، مما يرفع من دافعيتهم وولائهم.

✓ يعطيها فرصة لإصلاح ما أفسدته خاصة اتجاه البيئة.

✓ يكسبها سمعة طيبة، وثقة مختلف المتعاملين.

✓ يجعلها تنافسية.

أهداف الدراسة:

نسعى من هذه الدراسة إلى:

✓ التعرف على أهمية المسؤولية الاجتماعية في التسيير الأخلاقي للمؤسسات.

✓ التعريف بالموضوعات الجوهرية للمسؤولية الاجتماعية حسب ما جاء في الدليل

الإرشادي للمسؤولية الاجتماعية للأيزو 26000.

منهج الدراسة:

اعتمدنا في هذه الدراسة على تحليل المضمون النوعي، وهو أسلوب بحثي

لتفسير محتوى بيانات نصية من خلال عملية تصنيف الترميز المنهجي وتحديد

المواضيع أو الأنماط، حيث سنقوم بتحليل محتوى الدليل الإرشادي للمسؤولية

الإجتماعية للأيزو 26000، الذي صادقت عليه الجزائر سنة 2010، ما يفترض أن المؤسسات الجزائرية، خاصة الحكومية منها قد تبنت بنوده منذ ذلك الحين.

2. تحديد بعض المفاهيم:

1.2 الأخلاق:

يشير مصطلح الأخلاق لغة إلى الخُلُق، والخلق هو الدين والطبع والسجايا، وهي المُعبر عن الصورة المعلنة للإنسان والصورة الباطنة له³. وتجدر الإشارة إلى أنه قد تم اشتقاق مصطلحات أخرى من مصطلح الأخلاق، هي قريبة منه في المعنى، وهي: الأخلاقيات (éthique) وعلم الأخلاق، أو علم الأخلاقيات (déontologie).

يشير مصطلح "الأخلاق" اصطلاحاً إلى القوة الراسخة، التي تقود الإنسان إلى الاختيار فيما بين الخير والشر⁴. وهي مجموعة من المبادئ والمعايير التي تحكم سلوك الأفراد والجماعات وتساعدهم في تحديد الشيء الصحيح والخاطئ، ومن ثمّ تحديد الكيفية التي يتم بها إنجاز الأشياء الصحيحة⁵. فيما يراها هيلريجيل و سلوكيوم بأنها مجموعة من القواعد الأخلاقية والقيم المبدئية التي تحكم سلوك الفرد والجماعة بشأن الصحيح والخاطئ من التصرفات، كما أنها تسهم في تحديد المعايير اللازمة لما هو جيد وسيئ من التصرفات والأفعال التي يقوم بها الأفراد⁶. بالتالي يمكننا القول، وباختصار شديد، أن الأخلاق هي قيم عالمية عامة، تميز بين الخير والشر.

2.2 الأخلاقيات (éthique):

وهي "التصرف بشكل خلقي، والسلوك الخلقي هو السلوك الذي اصطلح عليه المجتمع وأقره، ويتكون هذا السلوك من مجموعة القواعد التي تُبَيّن للأفراد كيف يجب أن يتصرفوا في الحالات والمواقف التي يتعرضون إليها، دون أن يخالفوا في ذلك ضماثهم أو العرف السائد في مجتمعهم"⁷.

بمعنى أوضح، هي التصرف بضمير، أو التصرف بالشكل المقبول واللائق أخلاقيا، واجتماعيا، أو التصرف مع الآخر مثلما نتمنى أن يتصرف الآخرون معنا، وهي التصرف بكل شفافية بحيث لا نخشى عواقب تصرفاتنا. وفي هذا الإطار جاءت مفاهيم:

- أخلاقيات الأعمال - أخلاقيات المهنة - قانون أخلاقيات المهنة.

1.2.2. أخلاقيات الأعمال (l'éthique des affaires):

يعتبرها ستاكهولدر (Stackholder)، مجموع المبادئ والمعايير الأخلاقية التي توجه الإدارة في منظمة الأعمال، وتصرفاتها وسلوكياتها تجاه المشاركين⁸. ويؤكد كل من ويهريتش وكونتز على أن أخلاقيات الأعمال تتعلق في الواقع بالعدالة، والمساواة، في توقعات المجتمع، والمنافسة النزيفة، والإعلان، والعلاقات العامة، والمسؤولية الاجتماعية، وحرية الزبائن، والتصرفات السليمة في البيئة المحلية والدولية.⁹

يذهب كل من هيل وجونز إلى أبعد من ذلك، إذ لا يقتصر الهدف من الاهتمام بأخلاقيات الأعمال على تعلّم الفرق بين الصواب والخطأ فحسب، بل يمتد لتوفير الأدوات التي يتعامل بها الأفراد مع التعقيدات الأخلاقية¹⁰، أي من الضروري التفكير بالتداعيات الأخلاقية الخاصة بالقرارات الاستراتيجية.

2.2.2. أخلاقيات المهنة (la déontologie):

وهي الأخلاق المهنية، أو المبادئ والمعايير التي تعتبر أساسا للسلوك المستحب لأفراد المهنة الواحدة، والتي يتعهد أفرادها بالالتزام بها¹¹. أي هي مجموعة من القيم، والمبادئ والمعايير، والقواعد الأخلاقية للمؤسسة، والمسيرة لسلوك الأفراد في مهنة واحدة، والمميّزة فيها للتصرفات اللائقة من غير اللائقة.

3.2.2 قانون أخلاقيات المهنة (le code de déontologie):

نظرا لخصوصية بعض المهن، التي تفرض الالتزام بقواعد الأخلاق في ممارساتها، لما يترتب من عواقب وخيمة في تجاوزها، ارتقت بعض الأخلاق فيها إلى مصف القانون، حتى لم تعد مستحبة، بل ملزمة، وعليه جاء مفهوم قانون أخلاقيات المهنة. هذا الأمر ينطبق في بعض المهن مثل الطب، علم النفس، المحاماة...

3.2. التسيير الأخلاقي:

هو التسيير الكفيل بهتذيب القانون وإعطائه روحا، فيجعله أكثر تماشيا مع متطلبات الأفراد الناشطين داخل وخارج المؤسسة¹². أو هو التسيير الذي يسعى إلى أنسنة ميدان العمل، والذي يعطي أهمية أكبر لمصلحة العمال والمساهمين والمجتمع ككل، مع مراعاة المصلحة الاقتصادية للمؤسسة. وعليه يقودنا هذا التعريف إلى الحديث حتما عن المسؤولية الاجتماعية.

4.2. المسؤولية الاجتماعية:

تعددت التعاريف التي تناولت المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وتنوعت، حيث يرى كل من حسين الحمدي، والغالبي والعامري بأنها "الالتزام أخلاقي بين المؤسسة والمجتمع، تسعى من خلاله المؤسسة إلى تقوية الروابط بينها وبين المجتمع بشكل عام، والذي ينعكس بدوره على نجاحها وتحسين أدائها المستقبلي"¹³. ويتم ذلك من خلال قيام المؤسسة بالكثير من الأنشطة الاجتماعية نذكر منها محاربة الفقر ومكافحة التلوث وخلق فرص العمل، وحل الكثير من المشاكل كالصحة، والإسكان، والمواصلات، وغيرها من الخدمات.

تتفق المفوضية الأوروبية (commission européen) مع هذا التعريف، إذ ترى في المسؤولية الاجتماعية ضرورة إدماج المؤسسات -وبشكل إرادي- لانشغالات اجتماعية، وبيئية في نشاطاتها التجارية، وفي علاقاتها مع مختلف المتعاملين، أو كما جاء في كتابها الأخضر "لا تقتصر المسؤولية الاجتماعية على الوفاء الكامل

بالالتزامات القانونية المعمول بها، بل تتجاوزها بالمزيد من الاستثمار في رأس المال البشري والبيئة وعلاقتها مع أصحاب المصالح". هذا يعني أن للمسؤولية الاجتماعية مستويات، أدناها هو الالتزام القانوني، وأعلىها هي النشاطات الاجتماعية، وهي في الغالب تطوعية.

هذا ما يؤكد البنك الدولي، الذي يرى أن المسؤولية الاجتماعية تعني مساهمة المؤسسات في تحقيق الأهداف التنموية، وهي تشير ضمناً إلى أخذ الانشغالات الاقتصادية والاجتماعية بعين الاعتبار، وهي تحمل الطابع التطوعي، كما يمثل الالتزام القانوني الحد الأدنى لهذه المسؤولية.

لا تقتصر المسؤولية الاجتماعية -حسب مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة (WBCSD)- على التزام مؤسسات الأعمال بالسلوك الأخلاقي، ولا بالمساهمة في التنمية الاقتصادية، بل تتجاوزها إلى تحسين نوعية حياة القوى العاملة وأسرها على وجه التحديد، وباقي أصحاب المصالح عموماً، حيث تقول فيما نصه: "تتطلب المسؤولية الاجتماعية تعهد المؤسسات بالمشاركة في التنمية الاقتصادية المستدامة من خلال العمل مع العمال وعائلاتهم، والمجتمع المحلي والإقليمي بغرض تحسين جودة حياتهم"¹⁴.

يؤكد كارول بأنه يترتب عن المسؤولية الاجتماعية التزام المؤسسة بأن تضع نصب عينيها خلال عملية صنع القرارات، الآثار والنتائج المترتبة عنها على النظام الاجتماعي الخارجي، بطريقة تضمن إيجاد توازن بين مختلف الأرباح الاقتصادية المطلوبة، والفوائد الاجتماعية المترتبة عن هذه القرارات¹⁵.

هذا لأن قرارات مؤسسات الأعمال لا تعود عواقبها في الغالب على أصحاب حقوق الملكية فحسب، بل أنها تتعداهم إلى أصحاب المصلحة الأخرى بمن فيهم من موظفين وعملاء وشركاء وحكومة وجماعات محلية وحتى الأجيال القادمة، لذلك

يشترط في المسؤولية الاجتماعية تصرف المؤسسات على نحو يتسم بالمسؤولية والمساءلة.

هذا يفترض -حسب ما جاء في تعريف مواصفة الأيزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية- أن تكون هذه الأخيرة ترجمة لقرارات ونشاطات المؤسسة تجاه المجتمع والبيئة. ويظهر ذلك من خلال تبنيها لسلوك شفاف وأخلاقي:

- ✓ يساهم في تحقيق التنمية المستدامة بما في ذلك الصحة والرفاه في المجتمع.
- ✓ يأخذ توقعات أصحاب المصالح بعين الاعتبار.
- ✓ يحترم القوانين السارية، ويتوافق مع المعايير الدولية.
- ✓ يدمج هذا السلوك (الشفاف والأخلاقي) في المؤسسة ككل، ويتم ممارسته وتطبيقه في مستوياتها الإدارية المختلفة¹⁶.

يظهر من هذا التعريف الشامل للمسؤولية الاجتماعية أنها عنصر أساسي في إدارة وتسيير المؤسسة المعاصرة، وهي ضرورية لتحقيق التنمية المستدامة، التي تجلب الرفاه والعافية للمجتمع، وتحسن من جودة الحياة لدى أصحاب المصلحة. كل ذلك في إطار احترام القانون، ومسايرة المعايير الدولية.

3. الأخلاق (éthique) في التسيير:

يرفض البعض الحديث عن الأخلاق في التسيير، ويدافعون عن مبدأ الغاية تبرر الوسيلة (فلسفة مكيافل)، مفترضين أن مسؤولية المؤسسة تنحصر في إنتاج سلع وخدمات مفيدة للمجتمع فقط، والتي من خلالها تحقق عوائد مجزية للمالكين. وبما أن غاية رجال الأعمال عامة هي الربح، فلا مجال للحديث عن الأخلاق في مجال التسيير أو الاقتصاد، ذلك لأنه مبدأ مناقض لما يهدف إليه هذين المجالين!!

ظلت هذه النظرة قائمة خلال القرن التاسع عشر والربع الأول من القرن العشرين، ولكن مع تضخم حجم المؤسسات، وما رافق ذلك من أزمات اقتصادية، واستغلال

للأيدي العاملة، وتندني الأجور، وظهور التكتلات النقابية، برزت مرحلة جديدة، تميزت أساسا بالاهتمام بالجانب الأخلاقي داخل المؤسسة عامة، وفي تسيير الموارد البشرية تحديدا. ومع تطور الوعي في المجتمع المدني عامة، وداخل المنظمات العمالية، والإنسانية تحديدا، كثر الحديث عن:

✓ **المسؤولية الاجتماعية الداخلية**، كتأمين السلامة والأمن في مكان العمل، تقليص ساعات العمل، الرعاية الصحية، الاهتمام بالتكوين المستمر... وهي إذن مسؤولية اجتماعية اتجاه العمال، أو اتجاه الموارد البشرية (auteurs internes)،

✓ **المسؤولية الاجتماعية الخارجية**، والمرتبطة بالبيئة، الزبائن، المنافسين، الحكومة، الموردين، الأجيال اللاحقة، وهي إذن مسؤولية اجتماعية اتجاه أصحاب المصالح الآخرين ما عدى العمال (acteurs externes). وقد جاء هذا المصطلح (المسؤولية الاجتماعية الخارجية) كتخفيف للضغوط الكبيرة التي أفرزها التأثير المتزايد على البيئة.

4. التطور التاريخي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية:

بدأ استخدام مصطلح المسؤولية الاجتماعية بشكل موسع في أوائل السبعينيات، وذلك على الرغم من أن السمات المختلفة للمسؤولية الاجتماعية كانت ضمن التدابير من قبل المنشآت والحكومات في القرن التاسع عشر أو قبل ذلك في بعض الحالات. جاء هذا المفهوم كنتاج لمجهودات بعض رجال الدين البروتستانت، الذين كانوا:

- ✓ يعارضون الدعم التام (غير المشروط) للنظام الرأس مالي،
- ✓ يرون ضرورة تطوير سلطات اقتصادية مضادة (des contre-pouvoirs économiques) من أجل وضع حد للتأثير اللا محدود لمسييري المؤسسات،
- وآرياب العمل، وبالتالي خلق توازن داخل مؤسسات الأعمال¹⁷.

كان التركيز على المسؤولية الاجتماعية في الماضي يوجه بشكل أساسي نحو الأعمال التجارية، حيث أن مصطلح "المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات" لا يزال أكثر شيوعاً من مصطلح "المسؤولية الاجتماعية". ولقد ظهرت الرؤية المتعلقة بتطبيق مفهوم المسؤولية الاجتماعية على كافة المؤسسات بعد أن أدركت أنواع مختلفة من المؤسسات -وليس المؤسسات التجارية فقط- بأنها مسؤولة أيضاً على المساهمة في التنمية المستدامة.

تفسر المنظمة العالمية للتقييس (ISO) توسع نطاق استخدام مفهوم "المسؤولية الاجتماعية" فيما نصه: "تعكس عناصر المسؤولية الاجتماعية توقعات المجتمع في وقت معين، لذا فهي عناصر ذات طبيعة متغيرة. وحيث أن اهتمامات المجتمع تتغير، فإن توقعاته فيما يتعلق بالمؤسسات تتغير أيضاً، لتعكس هذه الاهتمامات . تركزت نظرية المسؤولية الاجتماعية في بادئ الأمر على الأعمال الخيرية مثل الصدقات والزكاة، وظهرت الموضوعات المتعلقة بممارسات العمل وممارسات التشغيل العادلة منذ قرن أو ما يزيد، أما الموضوعات الأخرى مثل حقوق الإنسان

والبيئة ومحاربة الفساد وحماية المستهلك فلقد تم إضافتها فيما بعد، حيث اكتسبت هذه الموضوعات إهتماماً أكبر¹⁸.

5. مراحل تطور اهتمام المؤسسات بالمسؤولية الاجتماعية:

تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية مع تطور التفكير التنظيمي، الذي مر بثلاث مراحل حتى يقترب بمفهوم جودة الحياة، وهي:

✓ **مرحلة إدارة تعظيم الأرباح (1880-1920):** تميزت هذه المرحلة بتعظيم الأرباح، والسعي وراء المصلحة الذاتية، والأهمية هنا أعطيت للنقد والثروة الشخصية (العمل وفق مبدأ "ما هو جيد لي جيد للبلد").

✓ **مرحلة إدارة الوصاية (1920-1950):** المسؤولية هنا تكمن في تحقيق الربح المناسب، والذي يفترض تحقيق المصلحة الذاتية، مع مراعاة مصلحة الأطراف الأخرى. والأهمية هنا لكل من الثروة والأفراد معا (العمل وفق مبدأ "ما هو جيد للمؤسسة جيد للبلد").

✓ **مرحلة إدارة نوعية الحياة (1950 إلى يومنا هذا):** أعطيت فيها الأهمية للأفراد أكثر من الثروة، وهذا يحقق المصلحة الذاتية المستنيرة للمؤسسة من جهة، ومصلحة المساهمين والمجتمع ككل من جهة أخرى (العمل وفق مبدأ "ما هو جيد للمؤسسة ولكل النشاط الداخليين والخارجيين جيد للمجتمع ككل").

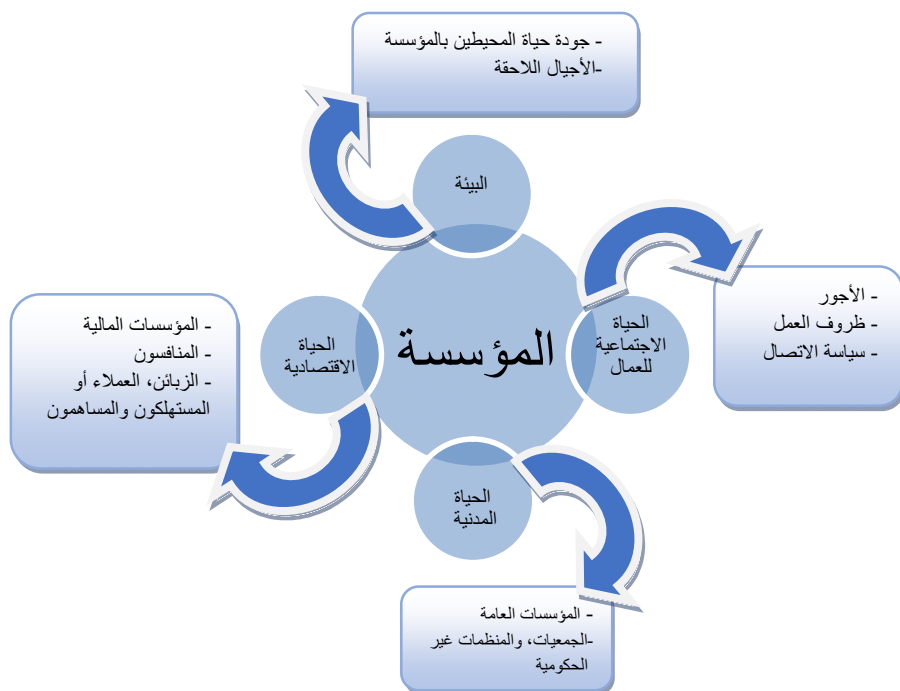
6. المسؤولية الاجتماعية وأصحاب المصالح:

صاحب المصلحة هو كل فرد أو جماعة يؤثر أو يتأثر بتحقيق المؤسسة لأهدافها، أو هو أي شخص أو جماعة أو مؤسسة يمكن أن تتأثر في الموارد والخدمات، أو يتأثر بأنشطة المؤسسة، أو له مصلحة فيها، أو يتوقع منها شيء ما. وعليه، فإن المؤسسة التي تتبنى في استراتيجيتها المسؤولية الاجتماعية، مطالبة

بمراعاة مصالح كل الأطراف المتعاملة معها، والتي تربطها علاقة بها، ذلك لأن المؤسسة مسؤولة اجتماعيا على كل هذه الأطراف صاحبة المصلحة.

فصّلت الغرابي في مفهوم أصحاب المصلحة فيما نصه: "يسلط مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الضوء على مسؤوليتها في عدة جوانب: الحياة الاجتماعية للموظفين (ظروف العمل، سياسة المعلومات، التدريب والأجور)، الحياة الاقتصادية (العلاقات مع العملاء والموردين والمساهمين) والبيئة (تأثير أنشطة المؤسسة) والحياة المدنية (العلاقات مع المؤسسات العامة والجمعيات والمنظمات غير الحكومية وممثلي المجتمع المدني الآخرين). يفرض مفهوم المسؤولية الاجتماعية على المؤسسة أن تكون طرفا شريكا في نظام تتفاعل فيه مع عدة أطراف أخرى (أو شركاء، وأصحاب مصالح) حيث يكون لديها رؤية شاملة"¹⁹. بناء على ما سبق، يمكننا أن نلخص هذه العلاقة الديناميكية بين المؤسسة وباقي أصحاب المصالح في الشكل التالي:

الشكل رقم (01) المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة وأصحاب المصالح



المصدر: (بن تونس، 2021، ص. 225 بتصرف)

يظهر من الشكل رقم واحد (01) مدى التداخل والتفاعل بين المؤسسة وأصحاب المصلحة، وهم متنوعون، فمنهم العمال، ومنهم الشركاء، والمستهلكون، والمؤسسات العامة، والجمعيات، والمنظمات، والسكان المحيطين بالمؤسسة، وحتى الأجيال اللاحقة... كما يظهر أن اهتماماتهم وتوقعاتهم مختلفة. جاء العديد منها في الدليل الإرشادي للمسؤولية الاجتماعية للأيزو 26000 بنوع من التفصيل.

بعد خمس سنوات (05) من التفكير والتحرير وبمشاركة 400 خبير، نشرت إدارة الجودة (ISO) في نوفمبر 2010 معيار تحت عنوان "خطوط توجيهية فيما يخص المسؤولية الاجتماعية". أشير إليها تحت اسم ISO 26000. ولدت فكرة تطوير

معيّار دولي خاص بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات بعد ملاحظة التنوع والاختلاف في الرؤى المتعلقة بهذا الموضوع.

7. تحليل مضمون الدليل الإرشادي لمواصفة الأيزو 26000:

يوضح البند 06 من الدليل الإرشادي لمواصفة الأيزو 26000، معايير التقييس التي وضعتها الأيزو 26000 من أجل تقييم مدى التزام المؤسسات بالتسيير الأخلاقي، أو ما يعرف بالمسؤولية الاجتماعية.

1.1.7. المسؤولية الاجتماعية في التسيير الأخلاقي للمؤسسات:

تظهر أهمية الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية في التسيير في تقييس منظمة الأيزو من خلال:

- **البند (2.6). الموسوم "الحوكمة المؤسسية"**، حيث فرضت على المؤسسات إدراج التسيير الأخلاقي في استراتيجيتها، ذلك بتحمل مسؤولية تأثير قراراتها وأنشطتها في تعاملاتها مع العمال باعتبارهم نشطاء داخليين، وباقي أصحاب المصالح أو النشطاء الخارجيين. بل أكثر من ذلك، حيث فرضت دمج المسؤولية الاجتماعية في الثقافة التنظيمية للمؤسسة، ما يجعل تطبيقها فعلي من طرف جميع النشطاء فيها من القمة (القادة) إلى القاعدة (العمال)، مع ضرورة الالتزام بالشفافية، والمساءلة.

- **(البند 6.6). الموسوم ممارسات "التشغيل العادلة"**، إذ تحاول منظمة الأيزو تقنين العلاقات بين المؤسسات، خاصة المتنافسة، وتحثها على ضرورة مكافحة الفساد معاً، واحترام شروط المنافسة العادلة، والالتزام بسلوك مسؤول مجتمعياً خاصة فيما يتعلق باحترام حقوق الملكية.

- **(البند 3.6). الموسوم "حقوق الإنسان"** الذي يحث المؤسسات على المساهمة في تحقيق جودة الحياة لمختلف الأطراف المرتبطة بها، ذلك بضمان حقهم في العمل، وفي الغذاء، وفي الصحة، وفي التعليم، بالإضافة إلى الحق في الأمن الاجتماعي.

- (البند 8.6). "الموسوم التنمية والمشاركة المجتمعية" الذي يحث أيضا كل الشركاء على العمل معا من أجل تحقيق رفاهية المجتمع، وتحسين جودة المعيشة للسكان²⁰.

يتبين من تحليل مضمون البنود السالفة الذكر أن المسؤولية الاجتماعية مرتبطة ارتباطا وثيقا بالتفسير الأخلاقي للمؤسسات، أو أنها التزام أخلاقي بين المؤسسة والمجتمع، يتجسد من خلال العديد من الأنشطة الاجتماعية التي تسعى إلى تحقيق جودة الحياة، بالتالي يمكننا أن نؤكد الفرضية الأولى.

2.7. الموضوعات الجوهرية للمسؤولية الاجتماعية حسب ما جاء في الدليل الإرشادي للمسؤولية الاجتماعية للأيزو 26000:

رغم أن الربح الاقتصادي هو في الأصل الغاية الوجودية لأي مؤسسة، إلا أن منظمة الأيزو حرصت على أن تخصص في الدليل الإرشادي للمسؤولية الاجتماعية للأيزو 26000 حصة الأسد لحقوق الإنسان عامة، سواء بشكل صريح في البند (3.6) الموسوم "حقوق الإنسان"، أو بشكل ضمني في باقي البنود، التي تناولت حقوق العمال وعائلاتهم من خلال حث المؤسسات على ضمان قواعد الصحة والأمن، الحق في الغذاء، والتعليم، والتدريب وتنمية المهارات... و**حقوق المستهلك** خاصة في الإعلام وفي الاستهلاك المستدام (البند 7.6)، وأمن وصحة الأجيال اللاحقة، التي تطرق إليها البند (5.6) الموسوم "البيئة"، باعتبار أن المسؤولية البيئية جانب هام من جوانب المسؤولية الاجتماعية.

يتضح من تحليلنا لمضمون الدليل الإرشادي للمسؤولية الاجتماعية للأيزو 26000، أن الموضوعات الجوهرية للمسؤولية الاجتماعية مرتبطة أساسا بحقوق الإنسان، وهي تتعلق بالموارد البشري داخل المؤسسة، وحقوق الأجيال القادمة، وحقوق المستهلك. من أجل ذلك يمكننا تأكيد الفرضية الثانية.

نستخلص من الدليل الإرشادي للمسؤولية الاجتماعية ISO 26000 بعض الشروط التي على المؤسسة التي ترغب في إدماج المسؤولية الاجتماعية في استراتيجياتها أن تلتزم بها:

✓ الشفافية (la transparence) : وهي ضرورية في طريقة الحصول على المعلومات وفي الإعلام أو الحق في الحصول على المعلومة. وهي تسمح لأصحاب المصالح بمعرفة وفهم أفضل للمؤسسة ووضعها الاقتصادي والاجتماعي، ذلك من أجل تسيير واع، مسؤول، دائم وفعال. وهذا نفس ما ذهب إليه روش في بحثه²¹.

✓ مسؤولية تقديم تقرير (la redevabilité et/ou la responsabilité de rendre compte)، على حسب تعبير كابرون، الذي يرى أن على المؤسسة أن تتحمل مسؤولية آثار قراراتها ونشاطاتها، وأنها ملزمة بتحرير التقارير حولها. هذا ما يسمح لأصحاب المصالح بالاطلاع على ما تم إنجازه أو تحقيقه من أهداف، مع ضرورة احترام المعايير أو الاتفاقيات والعقود²².

✓ الالتزام بالسلوك الأخلاقي (le comportement éthique)، أو احترام مبادئ المنافسة الصحية (غياب الفساد، الرشوة، الهيمنة واستغلال النفوذ والتحرش...) ✓ احترام مبدأ المساواة، سواء كان ذلك بين الجنسين، أو مع ذوي الاحتياجات الخاصة.

✓ احترام مصلحة مختلف الأطراف والمتعاملين، سواء كانت هذه الأطراف داخلية (أي العمال) أو شركاء وعملاء خارجيين، إذ على المؤسسة أن تتحمل مسؤوليتها من خلال تحسين الحياة الاجتماعية للموظفين، وكذا الحياة الاقتصادية، (من خلال تطوير وتحسين علاقاتها مع العملاء والمساهمين والزبائن) ومراعاة توابع تأثير أنشطة المؤسسة على البيئة (حفاظا على جودة حياة المحيطين بالمؤسسة والأجيال

اللاحقة) والحياة المدنية (تحسين العلاقات مع المؤسسات العامة والجمعيات والمنظمات غير الحكومية وممثلي المجتمع المدني الآخرين).

✓ احترام المقاييس العالمية للسلوك.

✓ احترام حقوق الإنسان.

8. خاتمة:

إن تبني المؤسسة لاستراتيجية تقوم على المسؤولية الاجتماعية تجاه مختلف الأطراف والمتعاملين استثمار مفيد، ناجح، ومرجح، خاصة على المدى البعيد، وذلك على عدة مستويات، ومع مختلف الأطراف. إنه بحق يحقق التنمية المستدامة للمؤسسة. تكمن أهمية إلتزام المؤسسة بمسؤوليتها الاجتماعية إتجاه مختلف الأطراف والمتعاملين أساسا في كسب ثقتهم، وفي الرفع من دافعية العمال، وفي جذب الكفاءات، وفي كسب سمعة طيبة، وفي الشرعية، وفي الاستشراف.

ينظر البعض إلى المسؤولية الاجتماعية على أنها مفهوم غريب عن ثقافتنا، وعاداتنا، وتقاليدنا، وأنه نتاج المجتمعات الرأسمالية الغربية، مع أنه كممارسة أو كمبادئ لم يظهر مع ظهور الثورة الصناعية، حيث نجد العديد من المبادئ التي تدخل في إطار المسؤولية الاجتماعية - كما هي معروفة اليوم - موجودة في الثقافة والدين الإسلامي، ونذكر منها:

✓ حسن المعاملة: "لا يؤمن أحدكم حتى يحب لنفسه ما يحب لأخيه"، و"الدين المعاملة".

✓ تحريم الرشوة: "وَلَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ وَتُدْلُوا بِهَا إِلَى الْحُكَّامِ لِتَأْكُلُوا فَرِيقًا مِّنْ أَمْوَالِ النَّاسِ بِالْإِثْمِ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ" (البقرة، 188) .

✓ تحريم الاحتكار: "مَنْ احْتَكَرَ طَعَامًا أَرْبَعِينَ لَيْلَةً فَقَدْ بَرِئَ مِنَ اللَّهِ تَعَالَى وَبَرِئَ اللَّهُ تَعَالَى مِنْهُ"،

✓ احترام حقوق العمال: "اعط الأجير أجره قبل أن يجف عرقه ."

✓ إتقان العمل: "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه..."

الغريب أنه حتى في المجتمعات المتطورة لازال مفهوم المسؤولية الاجتماعية يعتبر من طرف البعض مجرد "مودا" ظهرت حديثاً. وأنها حكراً على المؤسسات المتعددة الجنسيات. غير أن ذلك غير صحيح، حيث أن الأخلاق موجودة مع وجود الإنسان، وهي تعطي صيغة حضارية وإنسانية لكل من يلتزم بها. وثقافتنا بالذات مليئة بالقيم والأخلاق الدينية والإنسانية التي تنظم المعاملات في المجتمع عامة، سواء كان ذلك داخل أو خارج المؤسسة.

ورغم أن المؤسسات الكبيرة في بلدنا (مثل سوناطراك) هي التي تهتم أكثر بالمسؤولية الاجتماعية وتروج لها، فإنها لا تقل أهمية على مستوى المؤسسات المتوسطة والصغيرة (PME) بشتى مجالاتها ونشاطاتها، خاصة في عصرنا المعروف بالسقوط الافتراضي للحدود الجغرافية وظهور العولمة، التي أعطت طابعاً عالمياً للعديد من القضايا سواء الخاصة بالبيئة أو الصحة أو الهجرة غير الشرعية، وارتباطها بالمسؤولية العالمية لمحاربة الفقر.

بغض النظر عن الظروف الاجتماعية أو الاقتصادية للدول، نذكرنا العديد من الوثائق بالتداخل العالمي، وبالمسؤولية الاجتماعية العالمية، التي تتجاوز الحدود الجغرافية، مثلما جاء في إعلان ريو المعني بالبيئة والتنمية، بالإضافة إلى إعلان جوهانسبرج المعني بالتنمية المستدامة وكذلك أهداف الألفية الإنمائية وأيضاً إعلان منظمة العمل الدولية بشأن المبادئ والحقوق الأساسية في العمل.

وعليه فإنه من الضروري توسيع اعتماد المسؤولية الاجتماعية في استراتيجيات جميع المؤسسات، وذلك على نطاق واسع، ولعله من الفائدة التذكير بأن الجزائر من البلدان العربية التي اعتمدت المواصفة القياسية الدولية أيزو 26000.

9. المراجع:

¹ LACROIX A. (2001). L'approche coopérative : une condition préalable pour une éthique sociopolitique. Essais et conférences, n°06, Canada Québec université de Sherbrooke, édition GGC.

² at MANKOURI et BENDIABDELLAH (2015). éthique des affaires et responsabilité sociale des entreprises: cas de l'Algérie. University of Kasdi Merbah Ouargla, The Algerian Business Performance Review (ABPR). 04 (01), 11-26.

³. ابن منظور، أبي الفضل جمال الدين محمد بن مكرم (1968)، لسان العرب، المجلد

العاشر، بيروت، لبنان، دار بيروت للطباعة والنشر

⁴ جواد، شوقي ناجي، (2000). إدارة الأعمال: منظور كلي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان - الأردن

⁵ Robbins Stephen & Coulter Mary (1999): Management, 6th.ed. Prentice-Hall, New Jersey, U.S.A.

⁶ Hellriegel, D. & Slocum, J. (1996): Management, 6th.ed., Addison Wesley Longman Inc., New York-U.S.A.

⁷ زكي أحمد (1982): معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، إنجليزي، فرنسي، عربي، مكتبة لبنان، بيروت.

⁸ at Hellriegel & Slocum, 1996, cité supra

⁹ Weihrich, Heinz & Koontz Harold (1993), Management. A Global Perspective, International Edition, McGraw-Hill Inc., New York-U.S.A.

¹⁰ هيل شارلز وجونز جاريت، الإدارة الاستراتيجية (2001). مدخل متكامل، ترجمة د.

رفاعي محمد رفاعي، د. محمد سيد أحمد عبد المتعال، دار المريخ للنشر، الرياض - المملكة العربية السعودية.

¹¹ زكي أحمد (1982) مرجع سابق.

¹² بن تونس طاهر (2021)، محاضرات في علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية، الجزائر، شركة الأصالة للنشر.

¹³ عن مقدم وهيبه (2011). سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في منظمات الأعمال (دراسة حالة 03 شركات عربية). الملتقى الدولي الخامس: رأس المال الفكري في

منظمات الأعمال العربية في ظل الإقتصاديات الحديثة. جامعة شلف الجزائر. الفترة من 13-14 ديسمبر 2011.

¹⁴ ISO Advisory Group on social responsibility (2004). Working rapport on social responsibility

¹⁵ (CAROLL, 1991 Carroll, A. B. (1991). The pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of organizational stakeholders. Indiana university USA: Business horizons, 34(4), 39-48

¹⁶ عن بواشيرية مراد و نعرورة بوبكر (2019). دور المواصفة القياسية ISO 26 000 في إرساء المسؤولية الاجتماعية لمنظمة الأعمال للمساهمة في تحقيق التنمية المستدامة. مجلة العلوم الإدارية والمالية. المجلد 03، العدد 01، ص. 93-115.

¹⁷ GOND Jean pascal et IGALENS Jacques (2010). La responsabilité sociale de l'entreprise. Paris: PUF

¹⁸ المواصفة القياسية الدولية أيزو (الترجمة الرسمية ISO 26000: 2010). دليل إرشادي حول المسؤولية المجتمعية. سويسرا جنيف، الأمانة المركزية.

<https://epcsr.org/wp-content/uploads/2018/09/ios26000.pdf> (consulté le 20/09/2021)

¹⁹ ELGRAINI Mina. (2011). Ethique managériale et responsabilité sociale de l'entreprise. REMAREM: Moroccan Journal of Management and Marketing Research. No 4-5(11), p.p 397-419

²⁰ المواصفة القياسية الدولية أيزو (الترجمة الرسمية ISO 26000: 2010)، مرجع سابق.

²¹ Roche Max (2018). Transparence et RSE des entreprises du BTP. Constructif, 2018/3 (N° 51), 43-45. <https://www.cairn.info/revue-constructif-2018> (consulté le 30/09/2021)

²² CAPRON, Michel (2012). Travail, compétence et mondialisation, les dynamiques sociétales en question. Paris, DELPHI Edition