الأخلاق المؤسسية

ماذا لو أفصحت شركات الاتصالات عن أسرارها؟

د. عبد القادر ورسمه غالب

انصدم العالم وكل أصحاب الضمير إثر التصريحات التى صدرت من الجاسوس المريب "سنودون"، بخصوص تجسس أمريكا على الاتصالات والإنترنت. وهذه الصدمة المدوية، باقية ومؤلمة لأنها كشفت للصغار البعض من كذب "الكبار"، ممن يفترض أنهم قدوة للآخرين. وبعد ذلك الكشف المريب عن تجسس أمريكا وتنصتها على تلفونات رؤساء الدول الصديقة الحليفة، عرف الجميع أين يقفون ومدى قيمة الصداقة التي تجمعهم وهم يتلصصون على بعض ويتلذذون بما يعرفونه من أسرار وخصوصيات. وبفعلته الجريئة دخل "سنودون" التاريخ المعاصر، وفعلا هناك من يسمي عصرنا بعصر "السنودونية الويكيليكسية".

استمر زلزال "سنودون التسونامي" يضرب في كافة المحيطات، وفي هذا الخضم، فجأة قامت شركة تعتبر من أكبر شركات الاتصالات في العالم، بفتح خزائن أسرارها بالغة السرية وأعلنت للملأ في تقرير مفاجئ وغير مسبوق في الخطورة، أن بعض الحكومات وأجهزتها الاستخباراتية تقوم بالدخول إلى شبكتها لمراقبة الاتصالات والمحادثات التي يجريها الزبائن وكل الزبائن على الإطلاق. هذا كلام خطير ويزلزل العلاقة القانونية التعاقدية الخاصة بين هذه الشركة وزبائنها لأنها تسمح بالتجسس على اتصالات الزبون وهو، يا حسرة، آخر من يعلم.

قالت الشركة، أنه ومن واقع عملها المنتشر في العديد من الدول تبين لها أن القانون في بعض الدول خاصة الكبيرة يأمر بأن تتمكن الحكومة وأجهزتها من الوصول مباشرة إلى شبكة التشغيل التي تملكها شركة الاتصالات وذلك بوضع توصيلات خاصة بهم في داخل الشبكة أو إمكانية الوصول بشكل دائم عن طريق وسائلهم الخاصة بهم أو بأمر شركة الاتصالات بمساعدتهم في التنصت كلما طلبوا ذلك.

والسؤال لماذا هذا التصريح الخطير الآن؟ تقول الشركة أنها كانت مجبرة على الالتزام بقوانين الدول التي تعمل بها وعليها الانصياع حتى لا يسحب الترخيص منها وأيضا لحماية موظفيها من المتابعات القضائية الجزائية في حالة امتناعهم عن تنفيذ الأوامر الحكومية. وتقول أيضا أنها نشرت هذا الغسيل الآن لتحقيق التوازن بين مسؤولياتها كشركة واحترام حقوق زبائنها في الحياة الخاصة وسرية معلوماتهم من جهة

وواجباتهم كشركة في الالتزام بتطبيق القوانين في البلدان التي يعملون فيها مع واجبهم نحو حماية موظفيها من الجهة الأخرى.

كما نقول "أن تأت متأخرا خير من أن لا تأتي" وما قامت به هذه الشركة يمثل شجاعة فائقة لا تأتي إلا من شركة تتمتع بأخلاق مؤسسية عالية لدرجة نكران الذات. ومن الواضح أن تصريح الشركة، الذي أشارت فيه إلى أنها تسعى للتوازن بين واجباتها وحقوق زبائنها، فيه اعتراف ضمني بأنها ارتكبت خطأ جسيم و"جوهري" تجاه زبائنها، وضمنيا كذلك تطلب منهم الرحمة والمغفرة. والاعتراف بالخطأ قمة الشجاعة والجسارة، لأن الشركة تعرض نفسها للملاحقات القضائية الباهظة التي قد تعرضها للفناء وكبار التنفيذيين للمسائلة القانونية.

إن ما قامت به هذه الشركة يمثل خطوة جريئة في طريق الالتزام التام بمبادئ "الحوكمة" التي تقوم ركائزها على الإفصاح والشفافية مع تحمل المساءلة والمسؤولية مهما كانت النتائج حتى تسليم "الرقبة" والحياة. وهذه الخطوة الشجاعة يجب أن تؤخذ كمثال نادر في الأخلاق المؤسسية الرفيعة التي تعترف بالخطأ وتتحمل نتائجه مهما كانت. ونتحدى الشركات الأخرى، في شتى القطاعات، أن تعمل مثل هذه الشركة الشجاعة، ولكن سيطول الانتظار لقدوم "جودو".

كما نعلم فإن العيب ليس في ارتكاب الخطأ ولكن العيب في استمرار الخطأ ومداراته، "وخير الخطائين التوابون" (الحديث). والشجاعة والأمانة المؤسسية أمر مطلوب وعلى الجميع الالتزام به سواء في الشركات الكبيرة والعائلية والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة بل وفي كل الأعمال حتى على المستوى الشخصي لأن الشجاعة والأمانة يجب أن تكون تاج على رؤوس أعمالنا و"... خير من استأجرت القوي الأمين" (الآية). ولنخطو للأمام لنرضي أنفسنا ونحوز على قبول خالقنا جل وعلا، ولنأخذ العبرة من الشركة التي حزمت أمرها وأخرجت ما في صدرها احتراما للمؤسسية التي تجمعها مع الزبائن والمستهلكين وتقديرا لأصحاب المصالح المرتبطة والمجتمعات التي تعمل فيها. نعم وقطعا هذه الشركة أخطأت، من الناحية القانونية، عندما لم تفصح عن هذا الأمر الهام للزبائن وقت التعاقد هذا إضافة لكسرها لالتزاماتها الأخلاقية والمهنية، ولكنها الآن "صحت" من غفوتها وباحت بالسر الخفي وقطعت شرايين الحبل السري الواصل بين شبكاتها وشبكات حكومات الدول التي تعمل فيها. وهذه شجاعة مثالية.

السؤال، وهنا مربط الفرس، هل تتمتع شركاتنا الأخرى بهذه الشجاعة وتعترف بأخطائها الدفينة وتتحمل النتائج. وحتى لو كانت تفقد الشجاعة، فهل يتحرك ضميرها بعد الزلزال الذي فعلته الشركة المعترفة بالخطأ؟ نأمل ذلك، خاصة وأن كل التجارب اليومية الجميلة ما هي إلا عصارة أخطاء تم ارتكابها في وقت ما، في زمن ما، في مكان ما، بواسطة شخص ما... ولولا الأخطاء لما عرفنا الصح، والجيد من يستفيد من تجارب وأخطاء الآخرين.

الآن وقد تعرت الحقيقة وظهرت وجوه الحكومات في التعامل مع حق الخصوصية الشخصية، ماذا نفعل؟ وأنت ماذا تفعل وأنت تعلم أنك عندما تتصل مع زوجتك مثلا فهناك آذان أخرى تسمع وتدون وتسجل وتخزن وتأرشف للتاريخ وربما ضدك وضدها... وإلى أين تهرب من هذه الأرض بخصوصيتك الخاصة، وهل تستطيع الهروب منها "إلا بسلطان" الحكومات... وهكذا الحكومات مع أجهزتها وفيما بين يوم وليلة قلبت النعمة إلى نقمة، وكان بإمكانها أن تتفادى هذا الموقف وتحرص على الحقوق الدستورية وقواعد العدالة الطبيعية وكفالتها لمواطنيها في كل خصوصياتهم خاصة وأنها يجب أن تكون "أم" الجميع وملجأ الصغير والكبير. ولكن عرفنا حقيقة الأمر مما قالته الشركة. ويا بأس ما قالت؟.

هذه الشركة التي نتحدث عنها من بريطانيا. وهي بلد القانون والدستور غير المكتوب والمطبوع في الأفئدة، وبلد ثقافة "الويست منستر" و"الماجنا كارتا". ولا أعرف هل يعيد التاريخ نفسه ويعمل لنا أهل بريطانيا "ماجنا كارتا" جديدة أمام نهر التايمز ويتقدم المستهلكون لساحة العدالة ولمجلس اللوردات للمطالبة بحقوقهم الدستورية في الخصوصية المتغول عليها من الحكومات، وكذلك مطالبة كل شركات الاتصالات بإبطال العقود للتدليس وإخفاء المعلومات الجوهرية وغيره من الشروط الأساسية في العقود المبرمة إضافة للوائح الاشتراطات المهنية والأخلاقية، مع المطالبة بكافة التعويضات المترتبة على الإخلال بالعقود والعهود وهتك "العروض".

أعتقد أن الشركة وبتصرفها الشجاع وضعت الجميع أمام محك صعب. فهل سيحدث قبول وصمت أو رفض وتحرك ضد الشركة ومن يقف خلفها. والتحرك في الاتجاهين أيضا يحتاج للشجاعة، وأنا شخصيا أتطلع بشدة لرؤية هذه الشركة أمام المحاكم لأننا نحتاج إلى أحكام مفصلية وسوابق قضائية غير مسبوقة تضع لنا الفواصل الفاصلة بين الحقوق الخاصة للمستهلك والحقوق العامة التي تنادي بها الدولة. نحتاج لمثل هذه الأحكام لنرى "ماجنا كارتا" جديدة تعيد لمبادئ حقوق الإنسان حقوقها وكرامتها. ونتطلع إلى

"ماستر أوف ذا رولز" جديد يعيد روح القاضي العالم "لورد ديننق" ويعيد للقانون هيبته وللإنسان حقوقه الشخصية ويضع الأمور في نصابها الصحيح، ولا يصح إلا الصحيح.

وليأخذ القانون مجراه إذا حدث تحرك ضد الشركة ولم تتم التسويات الجانبية، وأعتقد أنها حاولت استباق الزمن في وجه أي صراعات قانونية محتملة، ولكن الدرس الحقيقي مما حدث أن الشركة قلبت المواعين فوق رؤوس الأشهاد وتصرفت بشجاعة مؤسسية لم يسبق لها مثيل. وبهذا أكدت للجميع أن الالتزام بمبادئ حوكمة الشركات وتطبيق الشفافية والإفصاح أمر له مدلولات بعيدة يمكن الاستفادة منها سواء كانت النتيجة ايجابية أو سلبية. والشركة تعلم أن القانون لن يرحمها ولكنها لملمت أطرافها وجراحها الداخلية واعترفت بما اقترفته ولسان حالها يقول بصوت منخفض "آسفين"، وأنها مستعدة لوضع سلاح المحارب وتحمل نتائج الحكم... وهنا قمة المسؤولية المؤسسية، ولنحذو حذوها في كل شركاتنا وفي مؤسساتنا الصغيرة والمتوسطة وفي كل أعمالنا الخاصة، وديدننا أن الأمانة تريح الضمير و"الصدق منجاة".

وسيسطر التاريخ هذه اللحظات، وعليك أنت... ونحن... بل "أنت أولا" ومن واقع مسؤوليتك، أن تتشجع وتغتنم هذه الفرصة التاريخية لتكون جزءا منها بأفعالك المماثلة لهذه الشركة الشجاعة. وهم ليسوا بأشجع منك، وهذه لحظتك للإفصاح والشفافية وتحمل المسؤولية المؤسسية... واللحظات تخلق التاريخ للمستقبل... ولتكن جزء من صنع التاريخ ...