المَسؤوليّةُ الاجتماعيَّةُ وعلاقتُها بحَوكَمَةِ الشَّركاتِ

د. نازك حامِد الهاشميِّ

مُقدِّمةٌ:

إنَّ المسؤوليةَ الاجتماعيةَ مفهومٌ قديمٌ حديثٌ، يكتنفُه غموضٌ وعدمُ درايةٍ كافيةٍ من قِبَلِ البنوكِ والأفرادِ والمجتمعِ كَكُلٍّ؛ خاصَّةً القطاعَ الخاصَّ. وتُحاوِلُ المؤسساتُ الماليةُ (البنوك) تعظيمَ أرباحِها بكافَّةِ الوسائلِ؛ ولكن مع تغييرِ مفاهيمِ الأرباحِ ظهرتْ دوافعُ لأنْ تتبنَّى دوراً أكبرَ تجُاهَ البيئةِ التي تعملُ فيها، كما أنّ الاهتمامَ بالمسؤوليةِ الاجتماعيةِ أصبحتْ ضرورةً مُلحَّةً كلّما زادَ تدهورُ مستوى التنميةِ الاجتماعيةِ في الدولةِ؛حيث يؤدِّي ذلك إلى هُروبِ رأسِ المالِ، ويُؤثِّرُ سلباً على الاستثمارَينِ المحلِّيِّ والأجنبيِّ؛ لذلك أصبحتِ المسؤوليةُ الاجتماعيةُ محلَّ اهتمامٍ واسعٍ من قِبَلِ البنوكِ باعتبارِها أهمَّ المؤسَّساتِ الماليةِ في الدولةِ.

مفهومُ المسؤوليةِ الاجتماعيةِ:

المسؤوليةُ الاجتماعيةُ هي التزامُ المؤسسةِ تجُاهَ المجتمعِ الذي تعملُ فيه، وبأبعادٍ ثلاثيةٍ تتمثَّلُ في كُلٍّ من البُعدِ (الإنسانيِّ الأخلاقيِّ الخيريِّ، والاقتصاديِّ القانونيِّ) وتحظى باهتمامٍ دوليٍّ كبيرٍ، وأصبحتْ لها تعريفاتٌ ومفاهيمُ عِدَّةٌ تبنَّتْها الهيئاتُ والمؤسساتُ الدوليةُ؛ مثلُ: مفوضيَّةِ الاتحادِ الأوربيِّ التي عرَّفَتِ المسؤوليةَ الاجتماعيةَ بأنّها: (وصفُ العملِ الذي تقومُ به الشركاتُ بشكلٍ طوعيٍّ لإحداثِ تأثيرٍ إيجابيٍّ على المجتمعِ، أو البيئةِ، أو الاقتصادِ). وعرَّفَها البنكُ الدوليُّ كذلك على أنّها: (التزامُ أصحابِ العملِ والنشاطاتِ التجاريةِ بالمساهَمةِ في التنميةِ المستديمةِ)، من خلالِ العملِ مع موظَّفيهم وعائلاتِهم والمجتمعِ المحلِّيِّ، والمجتمعِ كَكُلٍّ لتحسينِ مستوى معيشةِ الناسِ بأسلوبٍ يخدمُ التجارةَ والتنميةَ في آنٍ واحدٍ. كما عرَّفتْ الغرفُ التجاريةُ العالميةُ المسؤوليةَ الاجتماعيةَ على أنّها: (مبادراتٌ تلقائيةٌ من قِبَلِ رجالِ الأعمالِ دونَ أن يُفرَضَ عليها ذلك بالقانونِ)، كما تُعتبَرُ واجباً أخلاقياً نحوَ الوطنِ ونحوَ عمومِ أفرادِ المجتمعِ. ويُمكِنُ أنْ يمتدَّ مفهومُ المسؤوليةِ الاجتماعيةِ إلى أنْ تَعتبِرَ تنميةَ المجتمعِ هو استثمارٌ في حَدِّ ذاتِه، ويُمكِنُ تطبيقُها من خلالِ تحقيقِ مشاريعِ الشراكةِ المجتمعيةِ؛ لتحقيقِ التعاونِ المتوازنِ بين الدولةِ والقطاعِ

الخاصِّ، مفهومُ المسؤوليةِ الاجتماعيةِ مثلُهُ مثلُ المفاهيمِ الأُخرى طرأتْ عليه كثيرٌ من التطوُّراتِ والتحديثاتِ، فانتقلَ من مفهومِ الهباتِ العشوائيةِ والارتجاليةِ غيرِ المخطَّطةِ (الأعمال الخيريةِ) إلى مرحلةِ الإستراتيجيةِ التنمويةِ من خلالِ تأسيسِ شراكاتٍ ضمنَ خطَطٍ سنويةٍ لتحقيقِ النموِّ الاقتصاديِّ للمؤسساتِ، والتقدُّمِ الاجتماعيِّ وحمايةِ البيئةِ كمُثلَّثٍ من ثلاثةِ أركانٍ أساسيةٍ لا يُمكنُ العملُ دُونها. والبنوكُ كأحدِ أهمِّ القطاعاتِ الماليةِ في كلِّ دولةٍ لا يُمكنُ أن تعملَ وتتطوَّرَ وسطَ بيئةٍ غيرِ نامية؛ فتطوُّرُ البيئةِ المحيطةِ يتطلّبُ وُجودَ مجتمعٍ مُتعافٍ؛ حتى يتمكَّنَ قطاعُ البنوكِ من تقديمِ خدماتٍ متطوِّرةٍ لبيئةٍ مناسبةٍ ومُتقبِّلةٍ لهذه الخدمات؛ فالبنوكُ لا تخدمُ مجتمعاتٍ صفويةً فحسب؛ بل تخدمُ أطيافَ المجتمعِ كافّةً باختلافِ مُعتقَداتِهم وثقافاتِهم ومستوياتِهم الماديِّة؛ فاستخدامُ البنكِ مثلاً لتقنيةِ الصرَّافِ الآليِّ والتقنياتِ الحديثةِ، واشتراكٍ مع قطاعِ خدماتٍ أُخرى في المجتمعِ؛ مثل: (شراءِ الكهرباءِ، وسدادِ الفواتيرِ، والتحويلاتِ الماليةِ)، جميعُها لا تكونُ فاعلةً ونشطةً إلاّ بتوفُّرِ بيئةٍ آمنةٍ ومُستقرَّةٍ، ومستوى دخولٍ مناسبةٍ، وهذه البيئةُ الاجتماعيةُ لا تتوفَّرُ إلاّ بالمشاركةِ الفاعلةِ في التنميةِ المستديمةِ في المجتمعِ.

الآثارُ الايجابيةُ الناجمةُ عن المسؤوليةِ الاجتماعيةِ في عدَّةِ مجالاتٍ منها:

١. **المنافسةُ**: البنوكُ مؤسساتٌ ماليةٌ خدميةٌ تبذلُ كثيراً من الجهدِ في تسويقِ خدماتِها، وتُعتبَرُ المشاركةُ والمساهمةُ في المسؤوليةِ الاجتماعيةِ أحدَ أدواتِ التسويقِ كاتِّجاهٍ جديدٍ يُضيفُ منعطفاً لإداراتِ التسويقِ في البنوكِ، وأصبحَ يُنظَرُ لمُكوِّناتِ المزيجِ التسويقيِّ بالأخذِ بعَينِ الاعتبارِ المسؤوليةَ تجُاهَ المجتمعِ في ذلك.

٢. **الرِّيادةُ في التكنولوجيا**: يُعتبَرُ التنافسُ في تقديمِ الخدماتِ الالكترونيةِ بين الشركاتِ (البنوك) أكثرَ وضوحاً لِما تُحقِّقُه من مكاسبَ ماديَّةٍ لها، وفي الوقتِ ذاتِه ترفعُ من مستوى الخدماتِ المقدَّمةِ للمجتمعِ، ثُمَّ تطوَّرَ المفهومُ ليُعدِّلَ المسمّى "الريادةُ في التكنولوجيا النظيفة" أيّ: استخدامِ التكنولوجيا التي تُحافِظُ على سلامةِ البيئةِ؛ مثل: التي تُخفِّضُ استهلاكَ الطاقةِ ولها إشعاعاتٌ ضارَّةٌ أقلّ.

٣. **المساواةُ بينَ الجنسَين**: لا يقتَصِرُ مفهومُ المسؤوليةِ الاجتماعيةِ على تحسينِ البيئةِ المحيطةِ فحَسْب؛ بل يتطوَّرُ ليشملَ تعافيَ المجتمعِ من المعوِّقاتِ السالبةِ في التمييزِ بين الجنسينِ في بيئةِ العملِ أيضاً للوصولِ إلى مجتمعٍ عادلٍ تُحقَّقُ فيه فُرَصٌ متكافئةٌ ومتساويةٌ للارتقاءِ إلى المواقعِ القياديةِ.

٤. **التحسينُ المُستديمُ**: يهتمُّ مُقدِّمو المسؤوليةِ الاجتماعيةِ بوضعِ أعمالٍ تقومُ على الاستدامةِ؛ لتذكيرِ المستفيدينَ والمجتمعِ بالدَّورِ الذي قدَّمُوهُ أكثرَ من تقديمِ خدمةٍ ينتهي دَورُها بانتهاءِ الحدثِ، مع التحسينِ المستمرِّ والتجديدِ في نوعيةِ المساهماتِ التي تُقدَّمُ. وتُوازنُ بين أصحابِ المصالحِ ودمجِ المسؤوليةِ الاجتماعيةِ ضمنَ التخطيطِ الاستراتيجيِّ للبنكِ، واعتبارِها ضمنَ المسؤولياتِ التنفيذيةِ، وتُصدرُ لها تقاريرَ دوريةً وفقَ معاييرَ إجرائيةٍ مُحدَّدةٍ.

٥. **المُبادَراتُ البيئيّةُ**: تحتاجُ بيئةُ العملِ في القطاعِ المصرفيِّ إلى مُكوِّناتٍ فيها شيءٌ من المدنيَّةِ من مكانٍ مناسبٍ وأدواتٍ تشغيليةٍ من(كهرباءَ وماءٍ وطُرقٍ نظيفةٍ وشبكةِ اتصالاتٍ بأنواعها)، ولابُدَّ لإيجادِ هذه البيئةِ من تضافُرِ عددٍ من المعنيِّينَ بهذا الأمرِ من الدولةِ والمؤسساتِ المستفيدةِ في المنطقةِ لتوفيرِ البيئةِ المناسبةِ، كذلك فإنَّ البنوكَ الموجودة في المناطقِ الريفيةِ تتطلَّبُ المساهمةَ في مشروعاتٍ لها أثرٌ في رَفْعِ الوعي العامِّ من التعليمِ، والصحَّةِ وحتّى النشاطَ الثقافيِّ.

٦. **الإلزاميّةُ**: بادرتْ بعضُ الدولِ لتوحيدِ التقاريرِ الإلزاميةِ بمعاييرَ موحَّدةٍ تتَّسِمُ بشفافيةٍ لكُلِّ مؤسسةٍ لِما قدَّمَتْه من المسؤوليةِ الاجتماعيةِ خلالَ فترةٍ زمنيةٍ محدَّدةٍ، حتى تستطيعَ قياسَ درجةِ الفاعليةِ والتقاعسِ للمؤسساتِ التي تُقدِّمُ المشاركةَ في المسؤوليةِ الاجتماعيةِ؛ وذلك لارتباطِها بمفاهيمِ الالتزامينِ (الأخلاقيِّ والقانونيِّ)، مع جَعْلِ المقارنةِ من الناحيةِ (الاقتصاديةِ، والبيئيةِ، والاجتماعيةِ) أكثرَ سهولةً، كما ساهمَ عنصرُ الالتزامِ في رفعِ نسبةِ الوعي بين البنوكِ والمؤسساتِ الأُخرى.

مفهومُ الحوكَمةِ:

إنَّ العلاقةَ بين مواثيقِ الأخلاقِ والحوكمةِ في المقدِّمةِ تبرزُ اهتماماتِ المؤسساتِ الدوليةِ، وفي الواقعِ فقَد أصدرَت بورصةُ نيويورك بالولاياتِ المتحدَّةِ مُؤخَّراً قواعدَ جديدةَ لحوكمةِ الشركاتِ، تضمَّنَتْ قسماً يُعدِّدُ مُتطلَّباتٍ مُحدَّدةٍ لميثاقِ الأخلاقِ، ووضعِ مفهومِ الأخلاقِ والمواثيقِ الأخلاقيةِ في سياقِ التحدِّياتِ التي يُواجِهُها مجتمعُ الأعمالِ؛ خاصَّةً هؤلاءِ الذين يعملونَ في بيئةٍ تتَّسِمُ بتعدُّدِ الثقافاتِ أو الجنسياتِ، هو إيجادُ مَصدَرٍ أو معيارٍ يكونُ بمثابةِ مُرتَكزٍ لميثاقٍ أخلاقيٍّ بغَضِ النظرِ عن الثقافةِ الوطنيةِ أو القضايا القوميةِ.

لقد بدأ عالَمُ الأعمالِ اليومَ يُسلِّمُ بأنّ وضعَ إرشاداتٍ أخلاقيةٍ ذاتِ مغزىً للموظَّفينَ والعاملينَ القادمينَ من زادٍ ثقافيٍّ ورصيدٍ جغرافيٍ مُتنوِّعٍ هو أحدُ التحدِّياتِ الرئيسةِ التي يُواجِهُها مجالُ الأعمالِ في عالَمٍ مُتعدِّدِ الثقافاتِ. كذلك اتفاقيةُ الأممِ المتحدِّةِ العالَميَّةِ تتحدَّدُ رؤيةُ الاتفاقيةِ العالَميةِ لحقوقِ الإنسانِ في **مبادئها العَشر**؛ حيث توافقُ الشركاتِ التي تقومُ بالتوقيعِ على اتفاقيةِ الأممِ المتحدةِ العالَميةِ على التمسُّكِ بهذه المبادئِ في ممارستِها لأنشطتِها في أيِّ بلدٍ من بلدانِ العالَمِ.

المبدأُ الأوَّل: يجبُ على مؤسَّساتِ الأعمالِ دعمُ حقوقِ الإنسانِ المتَّفَقِ عليها عالَمِيّاً واحترامُ حمايتِها.

المبدأُ الثاني: يجبُ عليها التأكُّدُ من عدمِ تورُّطِها في أعمالٍ تُسيءُ لحقوقِ الإنسانِ.

المبدأُ الثالثُ: يجبُ على مؤسساتِ الأعمالِ التمسُّكُ بحُرِّيَّةِ التجمُّعِ والاعترافِ الكاملِ بحقِّ التفاوضِ.

المبدأُ الربعُ: القضاءُ على أشكالِ العمالةِ الجبريةِ والقهريةِ كافّةً.

المبدأُ الخامسُ: إلغاءُ عمالةِ الطفلِ تماماً.

المبدأُ السادسُ: القضاءُ على التفرقةِ فيما يتعلَّقُ بالتوظيفِ والتشغيلِ.

المبدأُ السابعُ: على مؤسَّساتِ الأعمالِ دعمُ اتخاذِ منهجٍ احتياطيٍّ لمواجهةِ التحدِّياتِ البيئية.

المبدأُ الثامنُ: عليها الاطلاعُ بمُبادَراتٍ لتنميةِ المزيدِ من المسؤوليةِ تجُاهَ البيئة.

المبدأ التاسع: عليها تشجيعُ تطويرِ التِّقنياتِ صديقةِ البيئةِ وانتشارِها.

المبدأُ العاشرُ: على مؤسَّساتِ الأعمالِ أن تسعى لمحاربةِ أشكالِ الفسادِ كافّةً؛ بما فيها الابتزازُ والرِّشوة.

أمّا في مجالِ حوكمةِ الشركاتِ إرشاداتُ منظَّمةِ التعاونِ الاقتصاديِّ والتنميةِ الخاصَّةِ بالحوكمة، وقد بدأتْ بلادٌ عديدةٌ اليومَ تُطالبُ بوجودِ مواثيقَ للحوكمةِ كشرطٍ أساسٍ لكي تعملَ الشركاتُ بها؛ ففي روسية ودُولِ الاتحادِ الأوربيِّ على سبيلِ المثالِ يلزمُ منظِّمُ سوقِ الأوراقِ الماليةِ الشركاتِ بأن تُقرَّ ميثاقاً لحوكمةِ الشركاتِ يتمشَّى مع الميثاقِ الفيدراليِّ للحوكمةِ أو – إنْ لم تفعلْ ذلك – أن تُقدِّمَ أسبابَ عدمِ قيامِها بذلك.

وتُعدُّ بورصةُ نيويورك مثالاً آخرَ في هذا الصددِ، وثمَّةَ بورصاتٌ أُخرى بدأتِ النظرَ في المعيارِ نفسِه.

علاقةُ الحوكمةِ بالمسؤوليةِ الاجتماعية:

لقد تمَّ ربطُ مفهومِ المسؤوليةِ الاجتماعيةِ بمفاهيمَ أُخرى؛ منها مواطنةُ الشركاتِ والشركاتِ الأخلاقيةِ والحوكمةِ الجيدةِ، مهما اختلَفتِ المفاهيمُ جميعَها تنْصَبُّ في مساهمةِ الشركةِ في تحمُّلِ مسؤوليتِها تجُاهَ أصحابِ المصالحِ المختلفينَ كما تشملُ المسؤوليةَ الاجتماعيةَ على عدَّةِ أبعادٍ منها البعدُ (الإنسانيُّ والأخلاقيُّ والاقتصاديُّ والقانونيُّ ومكافحةُ الفسادِ، والتنميةِ البشريةِ، والتشغيلِ، والمحافظةِ على البيئةِ)، ويَنصَبُّ جميعُها في بناءِ رأسِ المالِ الاجتماعيِّ. تتداخلُ مواثيقُ كُلٍّ من الأخلاقياتِ الخاصَّةِ بالشركاتِ ومؤسَّساتِ الأعمالِ وسُلوكياتِها وحوَكَمتِها بطُرقٍ عديدةٍ؛ فالعديدُ من المنظَّماتِ تُقدِّمُ الإرشادَ والنُّصحَ بشأنِ ما يجبُ أن يتضمَّنُه ميثاقُ السلوكِ، أو ميثاقُ الأخلاقِ لمؤسَّساتِ الأعمالِ، والتي تتطرَّقُ إلى ثلاثةِ مجالاتٍ رئيسةٍ:

(١) القوانينِ واللوائحِ القائمة.

(٢) بناءِ علاقاتِ عملٍ وثيقةٍ.

(٣) معالجةِ الاهتماماتِ الرئيسةِ في المجتمعِ مع تنميةِ مواطنةِ الشركات.

إنّ مواطَنةَ الشركاتِ تبدأُ بتوافُرِ ميثاقٍ أخلاقيٍّ لها؛ من شأنه أن يُوجزَ قِيَمَ المنظَّمةِ ومُعتقداتِها، ويربطُ تلك برسالةِ المنظَّمةِ وأهدافِها. والميثاقُ الجيِّدُ لا يكتفي بوصفِ العمليةِ التشغيليةِ لمؤسسةٍ ما وتنظيمِ سلوكِ المديرينَ والموظَّفينَ فحسب؛ بل يضعُ أيضًا أهدافًا على الأمدِ البعيدِ، ويضطلعُ بتوصيلِ القِيَمِ إلى ذَوي الشأنِ من خارجِ المؤسسةِ؛ أيّ (المسؤوليةِ الاجتماعية)، وكذلك تحفيزِ الموظَّفينَ من خلالِ إشعارِهم بالفخرِ في العملِ من أجْلِ القضايا الصحيحة. كذلك تتناولُ المواثيقُ الأخلاقيةُ قضايا متنوعةً تتضمَّنُ (بيئةَ العملِ، العلاقاتِ المرتبطةَ بالنوعِ، التفرقةَ، الاتصالاتِ

ورفعَ التقاريرِ، إعطاءَ الهدايا، سلامةَ المنتجِ، العلاقاتِ بين الموظَّفينَ والإدارةِ، الانخراطَ في الدائرةِ السياسيةِ، الممارساتِ الماليةَ، الفسادَ والدعايةَ المسؤولة) .ويتعيَّنُ أن يُحدِّدَ الميثاقُ الأخلاقيُّ الغرضَ من المنظَّمةِ، وهو أمرٌ مُهمٌّ؛ إذ يُتيحُ للشركةِ توصيلَ رسالتِها وأهدافِها، وكذلك قيمَها الرئيسةَ إلى موظَّفيها وعملاءِها ومُورِّديها وغيرهم من ذَوي الشأنِ؛ فتعريفُ قيَمِ المنظَّمةِ على نحوٍ واضحٍ يُساعدُ في إيجادِ صورةٍ عن مؤسَّساتِ العملِ يستطيعُ ذَوو الشأنِ أن ينتَموا إليها، كما أنّها تسمحُ لموظَّفي الشركةِ ومساهميها المستقبليينَ بأن يكونَ لديهم نظرةٌ واقعيةٌ عن هُويةِ المؤسسةِ، أو الشركةِ والتزاماتِها تجُاهَ المجتمعِ.

التوصيات:

١. **الاستفادةُ من التجارب الدَّولية**: لقد طُبِّقتْ تجربةُ ربطِ المسؤوليةِ الاجتماعيةِ بالحوكمةِ في كثيرٍمن دُولِ العالمِ؛ خاصَّةً الدولَ الصناعيةَ، فساهمَتِ الحكوماتُ بتحفيزِ المؤسساتِ بإعفاءاتٍ ضريبيةٍ مقابلَ التبرُّعاتِ المقدَّمةِ، الأمرُ الذي شجَّعَ المؤسساتِ لتخصيصِ حصَّةٍ من الأرباحِ للأعمالِ الاجتماعيةِ مستفيدةً من الإعفاءاتِ والحوافزِ الماديَّة.

٢. أنشأتْ بعضُ الدولِ العربيةِ مثلُ دولةِ الإماراتِ العربيةِ المتحدةِ غُرفةً للاستدامةِ، تقومُ مَهمَّتُها بمهامِّ إطلاقِ كُتيِّباتٍ، وأدلّةٍ إرشاديةٍ متنوِّعةٍ حولَ أفضلِ الممارَساتِ والتوصياتِ والنصائحِ لبيئةِ عملٍ صديقةٍ ومستديمةٍ، كذلك أدلَّةٍ إرشاديةٍ حولَ إستراتيجياتِ الاستثمارِ في النشاطاتِ المجتمعيةِ، وتقومُ أيضاً بتوثيقِ التجربةِ للاستفادةِ منها لاحقاً وتطويرِها.

٣. **مُساهمةُ دَورِ جمعيَّاتِ الحُقوقِ المدنيّةِ وجمعيَّاتِ حقوقِ المستهلك**: ضرورةُ مساهَمةِ منظَّماتِ المجتمعِ المجنى في التحقُّقِ من مستوى الجودةِ التي تُقدِّمُها البنوكُ لعملائِها دُونما تمييزٍ، وصولاً إلى حقوقِ المرأةِ في عدمِ تعيينِ حدٍّ أدنى للنساءِ وتميّزِ المعاقينَ، وغيرِها من أشكالِ التمييزِ غيرِ المقبولةِ، وتنصبُّ هذه الحقوقُ جميعُها في المفاهيمِ الحديثةِ للمسؤوليةِ الاجتماعية.

٤. **إنشاءُ شراكةٍ** بين الحكومةِ والقطاعَينِ العامِّ والخاصِّ والمجتمعِ المدنيِّ للنهوضِ بالمسؤوليةِ الاجتماعية.

٥. **مفهومُ البنكِ القُدوة**: لابُدَّ من توافُرِ القُدوةِ في السعي الجادِّ والحثيثِ في موضوعاتٍ مبتكَرةٍ وقادرةٍ على إحداثِ تغييرٍ إيجابيٍّ وحقيقيٍّ في حياةِ الناسِ والمجتمعِ على حدٍّ سواء؛ ك(التعليمِ، والرياضةِ، والفنونِ، والثقافةِ، والأنشطةِ الإنسانيةِ مثل:(برنامجِ دعمِ الأعمالِ الناشئةِ– تدريبِ ذَوي الإعاقةِ والاحتياجاتِ الخاصَّةِ– برنامجِ الحِرَفِ اليدويةِ– حملاتِ وبرامجِ التوعية) .