



بسم الله الرحمن الرحيم

وزارة الرعاية والضمان الإجتماعي

اللجنة العليا للمسئولية الاجتماعية



بالتعاون مع مركز المجذوب للاستشارات الاقتصادية والمالية المؤتمر الرابع للمسئولية الاجتماعية

في الفترة (١٢-١٣ مارس) ٢٠١٤م

قاعة الصداقة - الخرطوم

ورقة مفاهيمية بعنوان:

المسئولية الاجتماعية للشركات ومؤسسات الأعمال الاجتماعية

إعداد وتقديم : أ.د. خليل عبد الله المدنى- جامعة النيلين كلية الاقتصاد والدراسات الاجتماعية

بسم الله الرحمن الرحيم

المسؤولية الاجتماعية للشركات ومؤسسات الاعمال

ورقة مفاهيمية

khalilmedani@gmail.com

“We have to choose between a global market driven only by calculations of short-term profit, and one which has human face. Between a world which condemns a quarter of the human race to starvation and squalor, and one which offers everyone at least a chance of prosperity, in a healthy environment. Between a selfish free-for-all in which we ignore the fate of the losers, and a future in which the strong and successful accept their responsibilities, showing global vision and leadership.”

Kofi Annan, UN Secretary-General January 1999

مقدمة:

يحدثنا التاريخ الاجتماعي ان البدايات الاولى لظهور مفهوم المسؤولية الاجتماعية ارتبط ببداية الحياة على سطح الارض وقيام المجتمعات الانسانية وتطور الحضارات عبر التاريخ. وقد اكدت تجارب الانسان عبر تاريخه الطويل ان التعايش والتعاون والتكافل مع الاخرين هو الاساس للبقاء وللتطور وللاستقرار. ثم ترسخت المفاهيم الاجتماعية بشكل اكبر بعد ظهور الاديان. فعلى سبيل المثال امتلات اسفار الكتاب المقدس بعهديه، بالوصايا التي تحت على مساعدة الاخرين وبذل عمل الخير والعطاء. ثم جاء الاسلام، خاتم الاديان السماوية، ليركز على التكافل الاجتماعي من خلال اقراره لمجموعة كبيرة من انماط العطاء الدين، مثل الوقف والزكاة والصدقات والكفارات وغير ذلك. ومع انطلاقة الثورة الصناعية ودوران عجلات الاقتصاد الرأسمالي الذي تحكمه الربحية كقياس للنجاح، وسيطرة القطاع الخاص على اليات السوق، بدأت الاصوات ترتفع وتطالب بدور ملزم وحقيقي للمؤسسات لتساهم في تنمية المجتمعات التي تعمل فيها وتحقق من خلالها الارباح الكبيرة. وقد كانت النظرة السائدة خلال فترة السبعينات من القرن العشرين، تقوم على مبدأ (العمل من اجل العمل) *The Business of Business is Business* و ان الشركات ومؤسسات الاعمال تقوم على مبدأ تعظيم الربح من خلال تحقيق اكبر عائد ممكن للمستثمرين، باعتبار ان تحقيق اكبر عائد من الربح سوف يتبعه تحقيق اهداف المجتمع بصورة تلقائية *trickle down approach* و يرى اصحاب هذا التيار، ان الوظيفة الاساسية للمدراء وموظفي مؤسسات الاعمال هو الالتزام بتحقيق اعلى درجة من الارباح، ولا شيء اخر، و ان يكون تركيزهم على كيفية مواجهة المنافسة، وتجاوز الصعوبات من اجل البقاء في سوق العمل، خدمة لاصحاب تلك المنظمات ولا شيء غير ذلك. كما يؤكد اصحاب هذا الاتجاه ان مسؤولية الشركة تتحقق من خلال سداد الاجور للعاملين مقابل العمل الذي يقومون به وتقديم السلع والخدمات للمواطنين مقابل ما يدفعونه من اموال، وسداد الضرائب للحكومات التي تقوم بتوفير الخدمات العامة للمواطنين، واحترام سيادة القانون عن طريق احترام العقود المبرمة، وان تبني الشركة لفلسفة المسؤولية الاجتماعية من شأنه ان يقلل ارباحها، ويزيد تكاليف العمل. ومن ابرز المؤيدين لهذه النظرة الضيقة لمؤسسات الاعمال الاقتصادي الامريكى المعروف ميلتون فريدمان *Milton Friedman* الذي يرى بان هنالك مسؤولية واحدة فقط ولا شيء سواها لمنظمة الاعمال تنحصر في استخدام الموارد بكفاءة في عمليات من شأنها تحقيق الربح والمنافع الاقتصادية لمن يملكها، وان اى شأن لمسئولة اجتماعية غير ذلك، سوف يؤدي الى تقويض العلاقات الاقتصادية في السوق، وينحدر بآرباح منظمات الاعمال. ومن المبررات التي يعتمد عليها اصحاب هذا الاتجاه ما يلي:

١- صعوبة الجمع بين العمل المربح والعمل المتجاوب اجتماعيا

٢- نقص الخبرة لدى ادارة منظمة الاعمال فيما يتعلق بالامور الاجتماعية

٣- تعدد الجوانب الاجتماعية ومحدودية موارد منظمة الاعمال

٤- صعوبة قياس الحد المطلوب اجتماعيا وما هو اكثر من ذلك.

الالفية الثالثة وتطور فكر المسؤولية الاجتماعية:

وفي نهاية القرن الماضي وبداية الالفية الثالثة، تجدد الجدل حول المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات الاعمال، و بدأ مفهوم المسؤولية الاجتماعية يأخذ ابعادا اكبر في عالم يتسم بتشابك العلاقات والمصالح، عالم اصبح يتاح فيه للمستهلك خيارات واسعة وعديدة، ويبحث فيه المستثمرون عن توفير الاستقرار والامان لاستثماراتهم، وتعرض فيه الشركات لغرامات هائلة نتيجة للمخالفات القانونية، وباختصر، عالم يسوده الخوف والقلق. ونتيجة لكل ذلك برزت النظرة المعاصرة التي ترى ان الشركات اليوم، لا تعتبر كيانات اقتصادية فحسب، بل كيانات ترتبط بالوطن الذي تعمل فيه، فهي تعمل في بيئة اجتماعية واقتصادية معقدة تتعرض فيها لضغوط من اجل تحقيق الكفاية الاقتصادية والربحية لاصحاب هذه الشركات، كما برزت ضغوطا كبيرة من منظمات المجتمع المدني، والحكومات، ومن المستهلكين انفسهم، من اجل ان تتحمل مؤسسات الاعمال مسؤولياتها الاجتماعية. ودعم هذه الاتجاه، التطورات التي حدثت في الظروف الاقتصادية والسياسية والاجتماعية، وظهور الحركات المناهضة للعولمة، وفضائح الفساد في الشركات، واستمرار الظروف السيئة التي تعاني منها كثير من الدول. وهكذا اصبحت تلك النظرة التقليدية لمؤسسات الاعمال غير مقبولة في الالفية الثالثة، باعتبار ان شركات الاعمال اليوم تعنى بما هو اكثر من مجرد تقديم السلع والخدمات للمستهلكين وسداد حصة عادلة من الضرائب. فهي كيانات فاعلة ومؤثرة في المجتمع الذي تعيش وتحيا فيه، ولا بد لهذه الكيانات ان تكون مفيدة ونافعة للمجتمع. و ان المؤسسات مطالبة الان، واكثر من اى وقت مضى، بتحمل المسؤولية الاجتماعية، وان تبادر بجعل ذلك هدفا اساسيا ضمن اهدافها وخططها الاستراتيجية. ومن اشهر رواد هذه الاتجاه المعاصر كيث ديفس Keith Davis بول سامليسون Paul Samuelson وغيرهم ممن يرون ان مفهوم المسؤولية الاجتماعية يمثل البعدين الاقتصادى والاجتماعى معا، وان الشركات قى عالم اليوم، يجب الا تكتفى بالارتباط بالمسؤولية الاجتماعية فقط، بل يجب ان تغوص في اعماقها، وان تسعى نحو الابداع في تبنيها. وي طرح هذا الفريق المبررات التالية:

- 1- منظمة الاعمال هي (مواطن) ولهذا عليها ان تتحمل المسؤولية في جوانب اجتماعية معينة تفيد المجتمع والذي بدوره يعترف لها بحقوقها في العمل واستغلال موارده،
- 2- ان الجوانب الفنية والمادية ليست هي المؤثر الوحيد في قرارات الاعمال، وانما هنالك جوانب اجتماعية (فصرة وطويلة الامد) لا بد من التعامل معها في ذات الوقت. كما ان لكل سلعة او خدمة يجب ان تحسب التكاليف الاجتماعية social costs والمنافع الاجتماعية social benefits قبل الشروع بتقديمها للجمهور ويسبق قيام اى نشاط لمؤسسة الاعمال اجراء دراسات الجدوى الاجتماعية والبيئية Social and Environmental Impact Assessment.
- 3- كما انه لا بد للمستهلك ان يتحمل ذلك النصيب من التكاليف الاجتماعية المرتبطة بانتاج السلعة او الخدمة من قبل منظمة الاعمال، وان الفلسفة وراء ذلك تقوم على ان منظمة الاعمال لا تقبل تمويل تلك النشاطات غير المبررة اقتصاديا، على الرغم من انها تعود بالنفع على المجتمع، فلا بد ان يتقبل المجتمع مثل تلك الزيادات في سعر المنتجات بامامش يغطي تكاليفتها.

٤- على منظمة الاعمال ان تعمل بنظام مفتوح باتجاهين two-way open system اتجاه يقوم على المدخلات و التي يمثلها المجتمع، والاخر يقوم على تقديم عملياتها وليس فقط منتجاتها للجمهور. بالتالى لابد ان تكون منظمة الاعمال قنوات اتصال مفتوحة على مختلف الجهات العاملة في المجتمع لاجل تقديم النفع والخدمة للمجتمع من خلالها.

جدول يوضح المقارنة بين الاتجاهين:

وجهة النظر المعارضة	وجهة لنظر المؤيدة
لا يمكن قياس الافعال والمساهمات الاجتماعية	لا بد وان تساهم منظمة الاعمال في تطوير المجتمع الذى يسمح لها بحقوق في العمل والانتاج
انها تتقاطع مع التوجهات المالية في زيادة الارباح	يمكن ان تنعكس المساهمة الاجتماعية بارباح للمنظمة ذاتها
قد تزيد المسؤولية الاجتماعية الاسعار بشكل كبير	انها شىء معبر عن ذلك في الالتزام الاخلاقي نحو المجتمع
قد يختلف الغرض الذى انشأت من اجلهم منظمة الاعمال	تحسين صورة المنظمة في ذهنية الجمهور
المساهمة القوية لمنظمة الاعمال في الجوانب الاجتماعية يجعلها تتمتع بقوة و نفوذ اكبر وبشكل يجب الانتباه ليه	انها ملتزمة لتجنب التبعات
لا يمكن للجمهور عادة محاسبة منظمة الاعمال ومن ثم لا يمكنه التحكم في جوانب مساهمتها الاجتماعية	انها في مصلحة المالكين حيث ترتفع اسعار اسهم شركاتهم
قد يعرقل عمل الجهات المتخصصة بالنشاطات الاجتماعية عندما تتدخل منظمة الاعمال بمثل تلك النشاطات	الوقاية من المشكلات الاجتماعية خير من معالجتها بعد ان تتفاقم

-ويؤكد اصحاب الاتجاه الداعم لتبنى مؤسسات الاعمال المسؤولية الاجتماعية، بان الدور الاجتماعى للشركات اصبح الان يكتسب اهمية متزايدة في الدول النامية، بعد تخلى حكومات هذه الدول عن كثير من ادوارها الاقتصادية والخدمية التى كانت تصاحبها برامج اجتماعية كان ينظر اليها على انها امر طبيعى ومتوقع في ظل انتفاء الهدف الربحى للمؤسسات التى كانت تديرها الحكومات، وان كانت في كثير من الاحيان تحقق ايرادات وارباحا طائلة. وكان متوقعا ان تحول هذه المؤسسات العامة الى الملكية الخاصة، واعادة تنظيمها وادارتها على هذا الاساس، ان يتوقف دورها الاجتماعى، ولكن التطبيق العملى لتجارب التخصص في بعض الدول، قد اثبت ان الدور الاجتماعى والالتزام الاخلاقي للمؤسسات التى تمت خصصتها وتحويلها الى شركات خاصة، هو ايضا استثمار يعود عليها بزيادة الربح والانتاج وتقليل النزاعات والاختلافات بين الادارة وبين العاملين فيها والمجتمعات التى تتعامل معها، ويزيد ايضا انتماء العاملين والمستفيدين الى هذه الشركات. واطهرت الدراسات الحديثة ان كثيرا من قادة واصحاب الشركات يرغبون في المشاركة الاجتماعية وينظرون الى العملية

الاقتصادية على انما نشاط اجتماعى ووطنى وانسانى، يهدف الى التنمية المستدامة، والمشاركة فى العمل العام، وليس عمليات معزولة عن اهداف المجتمعات والدول وتطلعاتها. ولقد ترتب على ذلك، تطورا فى شكل العلاقة بين الحكومة، والقطاع العام والقطاع الخاص، والمجتمع المدنى، فى كثير من دول العالم الثالث التى حل فيها القطاع الخاص تدريجيا محل القطاع العام، وتقلص دوره فى النشاط الاقتصادى وفى توفير فرص العمل . لقد زادت اهمية الدور الذى يلعبه المجتمع المدنى فى التنمية الاجتماعية والاقتصادية، وفى الرقابة على كل من الحكومة والقطاع الخاص. كذلك اهتمت الشركات المحلية- اسوة بالشركات العالمية- بتقييم الاثار المترتبة على نشاطاتها على العاملين بها ومستوى رفاهيتهم، وعلى المجتمع الحلى والبيئة المحيطة بها، ثم على المجتمع ككل، اقتناعا باهمية ذلك، ومردوده على نشاطها واستثماراتها وارباحها ونموها واستدامتها.

ومع زيادة درجة الوعى بالاثار السلبى للنشاط الاقتصادى على البيئة، والدور الهام الذى تلعبه وسائل الاتصال الحديثة فى توعية المستهلكين، وفى ضوء الاهتمام بالتنمية البشرية لرفع مستويات الانتاجية، سعى عدد كبير من الشركات لتبنى برامج فعالة للمسئولية الاجتماعية، تاخذ فى الاعتبار ظروف المجتمع والتحديات التى تواجهه، واصبحت الان المسئولية الاجتماعية، تعد حجر الزاوية، واداة هامة للتخفيف من سيطرة العولمة وجموحها، خصوصا فى الدول التى اصبح فيها القطاع الخاص والشركات، يمثل الجزء الاكبر والاساسى فى النظام الاقتصادى الوطنى، مما جعل الاهتمام بالمسئولية الاجتماعية، مطلبا اساسيا للحد من الفقر، من خلال التزام المؤسسات الاقتصادية بتوفير البيئة المناسبة، وعدم تبديد الموارد وهدرها، والقيام بعمليات التوظيف والتدريب ورفع القدرات البشرية، وتمكين المرأة ورفع قدراتها ومهاراتها بما يؤهلها للمشاركة فى عملية التنمية المستدامة، ومساعدة الفئة الاكثر احتياجا.

المعايير الثلاثة للمسئولية الاجتماعية:

ان نجاح قيام الشركات بدورها فى المسئولية الاجتماعية يعتمد اساسا على التزامها بثلاثة معايير:

- ١- احترام والمسئولية تجاه العاملين وافراد المجتمع،
- ٢- دعم المجتمع ومساندته،
- ٣- حماية البيئة سواء، من حيث الالتزام بتوافق المنتج الذى تقدمه الشركة مع البيئة، او من حيث المبادرة بتقديم ما يخدم البيئة ويحسن من الظروف البيئية فى المجتمع.

وقد اصبحت هذه المعايير فى الوقت الراهن، معايير اساسية فى تقييم اداء مؤسسات الاعمال، ولم يعد تقييم مؤسسات القطاع الخاص، الذى كان يعتمد على ربحيتها، او سمعتها اعتمادا على مراكزها المالية فقط، هو الاساس فى تقييمها. اصبحت تقييم مؤسسات الاعمال الان يعتمد على قدرة المؤسسة على خلق بيئة عمل قادرة على التعامل مع التطورات المتسارعة فى الجوانب الاقتصادية والادارية والتكنولوجية والبيئية. كما تنبعت مؤسسات الاعمال الى ضرورة الاخذ بعين الاعتبار، الاضلاع الثلاثة التى عرفها مجلس الاعمال العالمى للتنمية المستدامة ، وهى: "النمو الاقتصادى والتقدم الاجتماعى وحماية البيئة".

تعريف مفهوم المسئولية الاجتماعية لمؤسسات الاعمال CSR:

على الرغم من انه ليس هنالك تعريفا متفقا عليه لمفهوم المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات الاعمال يكسبه قوة الالزام ، الا ان هنالك فهم مشترك يسود في كثير من الاوساط العلمية والادارية مفاده: ان المسؤولية الاجتماعية هي مسؤولية اديبة ومعنوية في جوهرها، وانما تستمد قوتها وقبولها وانتشارها بين المؤسسات من طبيعتها التطوعية الاختيارية. لقد ادى هذا الفهم المشترك، الى تعددت صور، ومبادرات، وفعاليات المسؤولية الاجتماعية، على حسب طبيعة البيئة المحيطة، ونطاق نشاط الشركة واشكاله، وما تتمتع به كل شركة من قدرة مالية وبشرية. وهكذا اصبح هنالك عدة تعريفات للمسؤولية الاجتماعية للشركات، تختلف باختلاف وجهات النظر نحو تحديد شكل هذه المسؤولية، غير ان هذه التعريفات وعلى الرغم من اختلافها وتعددتها، تتفق من حيث المضمون، ومثال على ذلك ما يلي:

- ١- يرى البعض المسؤولية الاجتماعية على انها تذكير للمؤسسات بمسئوليتها وواجباتها ازاء مجتمعها الذى تنتسب اليه، و ان مقتضى هذه المسؤولية، لا يتجاوز مجرد مبادرات اختيارية، تقوم بها الشركات صاحبة الشأن بارادتها المنفردة تجاه المجتمع.
- ٢- اما تعريف مجلس الاعمال العالمى للتنمية المستدامة المسؤولية الاجتماعية يقوم على انها " الالتزام المستمر من قبل شركات الاعمال بالتصرف اخلاقيا، والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية، والعمل على تحسين نوعية ظروف المعيشة للقوى العاملة وعائلاتهم والمجتمع المحلى والمجتمع ككل".
- ٣- ويعرف البنك الدولى مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات ومجتمع الاعمال بصفة عامة على انها: "التزام اصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم، وعائلاتهم، والمجتمع المحلى، والمجتمع ككل، لتحسين مستوى معيشة الناس باسلوب يخدم التجارة، ويخدم التنمية في ان واحد".
- ٤- الغرفة التجارية العالمية عرفت المسؤولية الاجتماعية بانها: "جميع المحاولات التى تساهم في تطوع الشركات لتحقيق التنمية، وذلك لاعتبارات واسباب اخلاقية واجتماعية، وتعتمد المسؤولية الاجتماعية على المبادرات الحسنة من القطاع الخاص، سواء كانت شركات، او رجال اعمال، دون وجود اجراءات ملزمة قانونيا، كما ان المسؤولية الاجتماعية تتحقق من خلال الاقتناع والتعليم".

مبررات ممارسة مؤسسات الاعمال للمسؤولية الاجتماعية؟

من المعروف ان المؤسسات التجارية والاقتصادية والمالية، سواء الوطنية منها او الدولية، ليست بمؤسسات خيرية، بل هاجسها الاساسى هو تحقيق اكبر عائد ممكن من الربح يعود على اصحابها. ومن هنا تبلورة فكرة تذكير هذه الشركات بمسئولياتها الاجتماعية والاخلاقية تجاه مجتمعاتها، حتى لا يكون تحقيق ارباحها عائدا من ممارسات غير مقبولة اخلاقيا او قانونيا، مثل تشغيل الاطفال، والاخلال بالمساواة فى الاجور او شروط العمل، والحرمان من الحقوق الاساسية للفرد، الى غير ذلك. كما انه من المتفق عليه ان الدور الرئيسى الذى تلعبه المؤسسات، هو انها المصدر الاساسى فى المجتمع للثروة والتحديث وتوليد فرص العمل، مما يفرض عليها القيام بواجباتها الاجتماعية والبيئية، وفقا للمفاهيم الحديثة ووفقا للشروط والمعيير التى اوضحتها الورقة اعلاه.

الميثاق العالمى للمسؤولية الاجتماعية لمؤسسات الاعمال:

في بداية الالفية الثالثة، اطلق الامين العام السابق للامم المتحدة كوفي عنان، مبادرته التي تسعى الى تفعيل دور مؤسسات الاعمال في المجتمع، والتي سميت بالاتفاق العالمي للمسئولية الاجتماعية، وهو اتفاق يضم مجموعة من المبادئ الرئيسية التي تركز مفاهيم التعاون بين قطاع الاعمال والمجتمعات التي تعمل فيها. انطلقت المرحلة التنفيذية للاتفاق العالمي للمسئولية الاجتماعية في يوليو ٢٠٠٠ والذي طالب فيه الامين العام للامم المتحدة الدول الاعضاء للاضمان الية، بهدف دعم المبادئ العشرة التي تبنتها منظمة الامم المتحدة والدول الاعضاء فيها، وهي مبادئ تشمل مجالات حقوق الانسان، والعمل، والبيئة، وجاء في الاعلان عنه ان الاتفاق العالمي يسعى، من خلال قوة العمل الجماعي، الى تعزيز مواطنة الشركات، بحيث يمكن لقطاع الاعمال ان يصبح جزءا من الحل في مواجهة تحديات العولمة، وبالتالي يساهم القطاع الخاص - بالشراكة مع اطراف اجتماعية اخرى- في قيام اقتصاد عالمي اكثر استدامة وشمولية. وتتمثل المبادئ التي يقوم عليها الاتفاق العالمي في الاتي:

١- المبادئ المضمنة في الاعلان العالمي لحقوق الانسان

٢- اعلان منظمة العمل الدولية بشأن المبادئ والحقوق الاساسية في العمل

٣- اعلان ريو الخاص بالبيئة والتنمية

المبادئ العشرة للاتفاق العالمي للمسئولية الاجتماعية لمؤسسات الاعمال فهي كالاتي:

مبادئ حقوق الانسان:

المبدأ رقم ١: يتعين على شركات الاعمال دعم واحترام وحماية حقوق الانسان المعلنة دوليا ضمن نطاق دائرتها.

المبدأ رقم ٢: ضمان عدم ضلوع الشركات في اى انتهاكات لحقوق الانسان.

مبادئ معايير العمل:

المبدأ رقم ٣: يتعين على شركات الاعمال الحفاظ على حرية اختيار العلاقات والاعتراف الفعلي بحق ابرام الصفقات الجماعية.

المبدأ رقم ٤: القضاء على كافة اشكال العمل القسرى والجبرى.

المبدأ رقم ٥: الالغاء الفعلي لعمالة الاطفال.

المبدأ رقم ٦: القضاء على التمييز في الوظائف والمهن.

مبادئ السئة:

المبدأ رقم ٧: يتعين على شركات الاعمال دعم نهج وقائي يتعلق بالتحديات التي تواجه البيئة.

المبدأ رقم ٩: التشجيع على تطوير وتعميم تقنيات صديقة للبيئة.

مبادئ محاربة الفساد:

المبدأ ١٠: يجب ان تعمل المؤسسة على محاربة الفساد بكل اشكاله بما في ذلك الابتزاز والرشوة.

ان قيام المؤسسات بدورها تجاه المسؤولية الاجتماعية، يضمن لها دعم افراد المجتمع لاهداف رسالتها التنموية، والاعتراف بوجودها، والمساهمة في النجاح اهدافها بشكل عام. ولقد اكدت كثير من الدراسات الحديثة، ان الشركات التي توازن بين مصالحها ومصالح حاملي الاسهم فيها، وتحمل مسؤوليتها الاجتماعية، قد استطاعت ان تحقق معدلات نمو، ومعدلات خلق فرص عمالة ماهرة، تفوق الشركات الاخرى التي لم تفعل ذلك بنسبة اربعة اضعاف (دراسة منظمة تسخير الاعمال التجارية لصالح المسؤولية الاجتماعية: الولايات الامريكية الامريكية).

مقياس المسؤولية الاجتماعية بحسب ترتيب نمط ادارات منظمات الاعمال:

فيما يلي مقياس لقياس الاستجابات المجتمعية لمنظمات الاعمال، بحسب نمط الادارات التي تقوم على تلك المؤسسات، وهو يقوم على درجات عالية او منخفضة، بحسب مبادئ ومفاهيم فلسفة المسؤولية الاجتماعية:

١- الادارة الخائفة The Obstructive Management

وهذا النوع من الادارة لا يرفض التزام المنظمة بالمسؤولية تجاه المجتمع، بل تمارس المنظمة اعمال غير اخلاقية يرفضها المجتمع. انها تركز فقط على جمع وتحصيل العوائد مهما كانت التكلفة الاجتماعية (تداول السلع المنوعة مثالا على ذلك).

٢- الادارة المكتفية The Defensive Management

تجعل مثل هذه الادارة منظماتها تلتزم بالحد الأدنى والذي تفرضه القوانين ولا اكثر. انها تنظر لمنظمة الاعمال بان عليها تحقيق العوائد والارباح وليس لها شأن سوى ذلك.

٣- الادارة المتعاونة The Accommodating Management

تحمل مثل هذه الادارة منظماتها على الالتزام بما تتطلبه القوانين ولا تزيد على ذلك عندما يطلب منها بعض المساهمات الاجتماعية.

٤- الادارة الفاعلة The Proactive Management

تقف مثل هذه الادارة على الطرف ذو الاستجابة الاجتماعية الايجابية العالية لكل متطلبات المسؤولية الاجتماعية. انها تنظر الى منظمة باعتبارها مواطن صالح في مجتمعها.

جدول يوضح نمط الادارة في مؤسسات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية:

المدخل	الحال	الاداء	التقييم/القياس
الادارة الخائفة	تنكر المسؤولية الاجتماعية	العمل بأقل مما هو مطلوب	سالب

الادارة المكتفية	تعترف بالمسئولية لكن تمنعها	العمل بأقل مما هو مطلوب	منخفض
الادارة المتعاونة	قبول المسئولية	عمل ما هو مطلوب	متوسط
الادارة الفاعلة	قبول المسئولية الاجتماعية	العمل باكثر مما هو مطلوب	متميزة

دور واهمية القيم فى ممارسة المسئولية الاجتماعية :

لما كان السلوك البشرى هو مجموعة التصرفات والتعبيرات الداخلية والخارجية التى يسعى الفرد من خلالها الى تحقيق عملية التوافق بين مقومات وجودة ومقتضيات الاطار الاجتماعى الذى يعيش فيه، فان سلوك منظمة الاعمال عموما يمثل التصرفات والتعبيرات التى تتفاعل خلالها المنظمة مع البيئة لاجل البقاء والاستمرار فى العمل وبلوغ الاهداف. لذلك عادة ما تكون الاستجابة الاجتماعية لمنظمة الاعمال محكومة بعدد من العوامل مثل:

١- منظومة القيم لدى الادارة العليا

ومعروف ان القيم هى المعتقدات التى يحملها الفرد او المجموعة او المجتمع باسره، ويعتبرها ملزمة له فى تحديد الصواب من الخطأ، والصالح من الطالح، والمقبول من المرفوض فى السلوك. فالقيم هى داخلية للفرد وهى كذلك لمنظمة الاعمال. والقيم هنا هى المرشد او الدليل للسلوك لدى الادارة العليا لمنظمة الاعمال، وبالتالي فان ما تؤمن به ادارة المنظمة يحدد طبيعة الاستجابات الاجتماعية لها.

٢- حجم منظمة الاعمال

٣- قدرتها على تمويل البرامج الاجتماعية

٤- طبيعة الصناعة والمنتجات التى تتعامل معها

٥- ان نجاح قيام الشركات ومؤسسات الاعمال بدورها فى المسئولية الاجتماعية يعتمد اساسا على التزامها بمجموعة من المعايير مثل الاحترام والمسئولية تجاه العاملين وافراد المجتمع، ودعم مؤسسات المجتمع ومساندتها، وحماية البيئة من حيث الالتزام بتوافق المنتج الذى تقدمه الشركة للمجتمع مع البيئة او من حيث المبادرة بتقديم ما يخدم ويحسن البيئة والمجتمع. ولقد تبين الاتحاد الاوربي استراتيجية واصدار قوانين تراوح بين الاقتصاد والمجتمع والبيئة والتنمية المستدامة، الى جانب تنوير العميل لكى يساعد الشركات التى تلتزم بتلم المعايير. وهكذا تمتد المسئولية الاجتماعية لمنظمة الاعمال تجاه مختلف الاطراف فى المجتمع الذى تقوم فيه المنظمة، فمن تلك الاطراف الافراد والجماعات والذين يتاثرون بشكل مباشر او غير مباشر بقرارات منظمة الاعمال، كالمستهلكين والمنافسين والبيئة وحتى الموظفين انفسهم، كما يلى:

١- المستهلكون:

(أ) ان يكون المنتج امين ومصمم بشكل يخدمهم،

(ب)- وان السعر عادل، او مناسب

(ج)- التعامل بشكل متوازن

(د) - توفير المعلزومات اللازمة قبل وبعد الشراء

٢- الموظفون:

(أ) عدالة نظام الاجور

(ب) - متطلبات الامن والسلامة

(ج) - عدم التمييز والمعاملة العادلة

(د) - تزويدهم بالمعارف الضرورية

(ه) - المساعدة في اعادة تأهيلهم

٣- البيئة:

(أ) - عدم تعريضها للضرر والتلوث

(ب) - حمايتها من اثار المخلفات الضارة

(ج) - تلبية متطلبات المحافظة عليها

(د) - التعاون مع الجهات المتخصصة بحماية البيئة والرفق بالحيوان.

٤- اكدت بعض البحوث والدراسات بان القيم values ليست كافية وحدها، وان الالتزام والتنفيذ الفاعل للمسئولية الاجتماعية للمؤسسة، يتطلب خطوات متعددة ومعقد complex وهي خطوات تحتاج الى موازنات balancing وقد تبدو هذه الخطوات او الموازنات متناقضة او متنافرة وغير متسقة، نسبة لاختلاف اهداف ورغبات الفئة المشاركة والمستفيدة، غير انه لا مناص من اخذ كل ذلك في القرارات المتعلقة بالمسئولية الاجتماعية للمؤسسة، لضمان فاعليتها وايجابية مخرجاتها.

الخلاصة:

١- على الرغم من ان مفهوم المسئولية الاجتماعية لمؤسسات الاعمال، اصبح مفهوما جاذبا، ومحركا لكثير من البحوث وورش العمل والسمنارات، الا انه لازال يكتنفه الغموض وعدم الوضوح. كما ان ربط مفهوم المسئولية الاجتماعية بالمساعدات (باعمال البر و الاحسان) philanthropy كثيرا ما يؤدي لنتائج عكسية غير مرغوب فيها، وقد يؤثر هذا سلبا على مناخ عمل المؤسسة. فقد تكون المؤسسة كريمة في اعمال البر والاحسان، ولكن يرى العاملون فيها عدم اهتمام المؤسسة بهم، وعدم حساسيتها في تهيئة بيئة العمل فيها، كأن لا تعطى الاهتمام الكافي.معايير السلامة للعاملين بها، وغالبا ما يؤدي هذا التناقض في عمل المؤسسة، الى شعور العاملين فيها بالاحباط، وعدم الرضى الوظيفي، كما ان المؤسسة قد تواجه بانتقادات لازعة من المجتمع الذى تعمل فيه ومن فئاته وشرائحه الاجتماعية،

وكل ذلك يؤدي الى عدم استقرار وعدم استدامة نشاطها. وتصبح انتقادات المؤسسة خطيرة من منظمات المجتمع المدني والمنظمات الاهلية والحكومية، اذا لم تولى المؤسسة الاهتمام اللازم بالبيئة، وما يصيبها من تلوث وتدهور نتيجة لنشاطاتها.

٢- ضرورة ان تتبنى مؤسسات الاعمال المنهج الشمولي Holistic approach او النظرة الشمولية في تبنيتها وممارستها للمسئولية الاجتماعية. ويعنى ذلك، ان تدخل المؤسسة في حوار بناء مع قطاعات واسعة من شرائح المجتمع، تشمل المتأثرين والمؤثرين بعمل المؤسسة، مثل العاملين فيها، والزبائن، المستفيدين منها، والممولين وحملة اسهمها، والآخرين الذين يرتبطون معها بعلاقة عمل، مثل الحكومة ومؤسساتها ذات الصلة، وقادة المجتمع المحلي، ومنظمات المجتمع المدني، والشرائح الاجتماعية الفاعلة، مثل التنظيمات النسائية والشبابية الى اخره.

٣- تؤكد البحوث والدراسات العلمية الحديثة وبوضوح شديد، ان المؤسسات التي تسعى فقط لتحقيق الارباح وخفض التكلفة، دون الاهتمام او العناية بالمجتمع الذي تعمل فيه، والاهتمام بمشكلاته واحتياجاته، ان حظها في الاستمرارية والاستدامة Long term sustainability ضعيف. ان استدامة واستمرارية عمل المؤسسة، لا يعنى التعامل بايجابية مع مشكلات المجتمع الذي تعمل فيه، بل تعتمد على ضرورة ان تاخذ المؤسسة في اعتبارها، مجموعة العوامل المستقبلية التي يمكن ان يكون لها الدور الايجابي في عملها، مثل العمل على بناء وتطوير القدرات على مستوى المؤسسة نفسها، وعلى مستوى المجتمع ككل.

٤- اهمية ودور الاداريين والعاملين بالمؤسسة. فقد تلاحظ ان معظم الاداريين والتنفيذيين بمؤسسات الاعمال، لديهم الاحساس باهمية المسئولية الاجتماعية، و قد يدفعهم ذلك الاحساس الى ان تختار المؤسسة الاهتمام بموضوع او بمشكلة محددة، تعرف اصطلاحا باسم (ادارة المسئولية الاجتماعية) وتعمل المؤسسة من خلال هذه الادارة، على تضخيم magnifying جهودها، بغرض الدعاية والاعلان والتسويق، مستخدمة في ذلك، كل وسائل الاتصال والاعلام (المقرؤ والمسموع والمشهد)، لتحميل وجه المؤسسة لدى الرأى العام، وبهذه الطريقة تفتقد المؤسسة للنظرة الكلية miss the big picture عند تركيزها على مثل هذه الجزئية، ويكون هدف المنظمة الخفى هو استغلال المسئولية الاجتماعية كدعاية لزيادة ارباحها، عن طريق الحصول على بعض التسهيلات الحكومية او غير الحكومية. لقد اثبتت الدراسات والتجارب العملية ان هذا النوع من التفكير والتعامل مع المسئولية الاجتماعية، تكون له نتائج عكسية على مستقبل المؤسسة وعلى عملها fire-back فقد يكتشف المجتمع ان المؤسسة لم تكن شفافة او واقعية authentic or real في تبنيتها للمسئولية الاجتماعية، وانها مخادعة وغير امينة او حادة. وينصح كثير من الباحثين والخبراء، بانه من الافضل للمؤسسة التي لا تعترف باهمية المسئولية الاجتماعية، ولا تستطيع ان توفيتها حقها، بان لا تشغل نفسها بها، وان لا تتعامل بها بالطريقة المذكورة اعلاه. هذا يعنى ضرورة ان تكون المؤسسة صادقة وشفافة في تبنيتها للمسئولية الاجتماعية لكي تتحقق الفائدة منها للشركة نفسها وللعملين فيها، وايضا للمجتمع الذي تعمل فيه مؤسسة الاعمال. ولقد خلصت الدراسات الى تأكيد القول بان على المؤسسة قيادة المسئولية الاجتماعية، وليس فقط ادارتها . managers should attempt to lead CSR, rather than manage CSR.

٥- يعنى ذلك ضرورة واهمية القيم values التي تطبقها المؤسسة في عمليات اتخاذ القرار، وفي سياساتها بصورة عامة.

٦-تزايد الضغوط الاجتماعية والحكومية على منظمات الاعمال لتأخذ في اعتبارها المساهمة بشكل اكبر في تحقيق بعض الاهداف الاجتماعية، ولقد اصبحت درجة المشاركة والاهتمام بالقضايا الاجتماعية هي احدالمعايير المعتمدة لقياس الربحية، بل هنالك الان من حاملي الاسهم من يفضلون استثمار اموالهم في منظمات اعمال تؤدي واجباتها نحو مجتمعاتها، ومتبينة لفلسفة المسؤولية الاجتماعية. كما ان منظمات الاعمال اصبحت عليها الان ان تتحمل مسؤوليات تجاه المجتمعات التي تعمل فيها اكثر فاكثر، وان لا يقتصر دورها فقط على انتاج السلع والخدمات وتحقيق الارباح، فهي كعضو في المجتمع عليها المشاركة بفاعلية في تحمل مسؤوليات عن الجمهور وعن البيئة الاكثر التي تعيش فيها المنظمة، لان ذلك له مزاياه بالنسبة للمنظمة في المدى البعيد، مثل تحسين الصورة الذهنية للمنظمة.وفي ظل الالفية الثالثة فان الامر لم يعد يقتصر على اداء المسؤولية الاجتماعية على المستوى المحلي فقط، بل انه طبقا لما يحدث من تطورات اقتصادية عالمية، فقد تنامت المسؤولية الاجتماعية وامتدت واخذت مكانها في استراتيجيات كثير من الاعمال الدولية.لقد اصبحت معايير الوفاء بالمسؤولية الاجتماعية من المعطيات الاساسية لجميع التقييمات الخاصة ببرامج الاداء وشهادات الجودة التي تخضع لهاالمؤسساتالخاصة، على المستوى المحلي او الاقليمي او العالمي. وقد اصبحت الان يتعين على المؤسسات ان تضع المسؤولية الاجتماعية في صلب استراتيجياتها، بعيدا عن العلاقات التسويقية والعمامة وادارة الازمات، اذ ان المسؤولية الاجتماعية في المقام الاول رسالة صدق وخدمة انسانية تهدف الى تحسين حياة المجتمع من خلال تناول مشكلات معيئة في بيئة معينة وايجاد حلول عملية لها.

المراجع:

- 1- Philip Kotler and Nancy Lee: 2005: Corporate Social Responsibility (Doing the most good for your company and cause). John Wiley INC, New Jersey, USA.
- 2- Caly Fiorina 2003: Business for Social Responsibility. Hewlett-Packard Company, Los AngelesCalifornia.
- 3- Claude Meillassoux 1981: Maiden, Meal and Money: Capitalism and the domestic Community. Cambridge, U.K.

4- Carlos M. Gutierrez: 2004: Corporate Citizenship. Kellogg Company<USA.

5- David Hess and others: 2002: "The Next Wave of Corporate Involvement: Corporate Social Initiatives". California Management Review, 44, Winner, 202 114.

٦- خليل عبدالله المدنى: ٢٠١٢ : الساسة الاجتماعية المتكاملة. مجلة مركز التنوير المعرفى. الخرطوم

٧- طارق عبدالعال حماد: ٢٠٠٥: حوكمة الشركات -المفاهيم والتجاريز الدار الجامعية مصر ٢٠٠٥ز

٨- خالد مصطفى قاسم ٢٠٠٧ : ادارة البيئة والتنمية لمستدامة فى ظل العولمة المعاصرة. الدار الجامعية، مصر.