# الفصل الثاني

# أزمة المسئولية الاجتماعية

**ويشتمل على النقاط التالية:**

- أولا : الآراء المعارضة والمؤيدة للمسئولية الاجتماعية.
- ثانيا: أزمة المسئولية الاجتماعية
- ثالثا: المسئولية الاجتماعية ، مبادرة أم إلزام .
- رابعا : الضغوط التي تمارس على شركات القطاع الخاص.

# الفصل الثاني

# أزمة المسئولية الاجتماعية

"إن أهدافنا مشتركة، فنحن جميعا نريد عالما أفضل ومقتنعون بأن المجتمعات في حاجة إلى دعم مؤسسي وشركات مع الشركات لتحقيق ذلك، ومن العوامل الرئيسية المساهمة في تحقيق هذا الدعم أن تنتهز المؤسسات الفرص التي من شأنها أن تعود بالنفع والفائدة على النتائج النهائية لأعمالها، بما في ذلك السمعة الطيبة لها".

فيليب كوتلر Philip Kotler ونانسي لي Nancy Lee (2005)

## أولا : الآراء المعارضة والمؤيدة للمسئولية الاجتماعية

ظهر لنظرية المسئولية الاجتماعية معارضون ومؤيدون. حيث يعتقد المعارضون أن المسئولية الاجتماعية تخرق قاعدة تعظيم الأرباح، وتحمل المنظمات كلفة عالية، وتجعل المنظمات تلعب دوراً ليست هي مسئولة عنه، وليست خبيرة فيه، وإنما هناك جهات أخرى مثل وزارات التضامن الاجتماعي والشئون الاجتماعية والمؤسسات الاجتماعية الحكومية والجمعيات الأهلية الخيرية هي المسئولة عن هذا الدور وخبيرة به.

وأن القطاع الخاص عندما يتولى مسئوليات اجتماعية فإنه سوف يقع في مشكلات كبرى بحكم عدم تخصصه وعدم كفاءته في هذه المسئوليات. وأن تولي المهام التي لا يملك المرء القدرة والكفاءة على تنفيذها يعتبر تصرف غير مسئول بل تصرف يتسم بالقسوة أيضاً، فهو يزيد الآمال التي سوف تتعرض للإحباط فيما بعد.

إن المديرين في المؤسسات الكبرى في المجتمع، لا يدفع لهم أجرهم لكي يكونوا أبطالاً أمام الجماهير والصحافة الشعبية، بل ليقوموا بأداء واجبهم ومسئولياتهم تجاه المؤسسات التي يقودونها.

ومن المعارضين لموضوع المسئولية الاجتماعية لمنشآت العمل الحر الاقتصادي ميلتون فريدمان Milton Friedman والذي احتج منذ عدة حقب بأن مهمة منشآت الأعمال تحقيق الأرباح، وأنها ليست شركات خيرية، من منطلق أن الشركات ليست الأداة المناسبة لتوزيع الإحسان الاجتماعي. كذلك يرى أن منشأة العمل الحر يجب أن تلتزم بعملها فقط، أي تلتزم بالمحيط الاقتصادي لها فقط، ليس تنكراً للمسئولية، فهو مجرد موقف متوافق في مجتمع حر. ويمكن البرهنة عليه في قوة بأن أي موقف آخر سيهدم المجتمع الحر أو يعرضه للخطر. إن أي موقف آخر يعني أن منشأة العمل الحر ستتولى القوة والسلطة، وصنع القرار في مجالات خارج المحيط الاقتصادي، في مجالات يجب أن يحتفظ بها للحكومة أو لمؤسسات أخرى. لأن كل من يتولى المسئولية سرعان ما يُمنح السلطة، والتاريخ يثبت هذا بكثرة.

بمعنى أن هذه الشركات عندما تقوم بمسئولية اجتماعية فإنها في المقابل تطالب بالسلطة، من منطلق قاعدة بأن كل من يتولى المسئولية عليه المطالبة بالسلطة. وهذه الشركات لا تصبح خطراً على المجتمع بحكم امتلاكها للقوة الاقتصادية وزيادة سلطتها من خلال قيامها بالمسئولية الاجتماعية – أو اغتصابها السلطة باسم المسئولية الاجتماعية – مما يساهم في حدوث خلل في توازن القوى في المجتمع بين هذه الشركات والحكومة والسلطات الأخرى.

وفي المقابل هناك مؤيدون كُثر لنظرية المسئولية الاجتماعية من منطلق أنها تقول كارلي فيورينا Carly Fiorina (2003) بأنه لسنوات كثيرة، كانت أهداف التنمية المجتمعية تعتبر أنشطة خيرية ينظر إليها على أنها منفصلة عن الأهداف المتصلة بالأعمال وليست جوهرية، باعتبار أن جودة الأداء المؤسسي وفعل الخير هدفان منفصلان. إلا أن هذه النظرة بدأت تتغير.

إن كثير من المنظمات تستطيع في ضوء التنافس الشديد وتسارع التكنولوجيا والابتكار السباق أن تقدم لنا حلولاً لدمج الاعتبارات الاجتماعية والبيئية في استراتيجية إدارة الأعمال من البداية. ولم يعد تقييم شركات القطاع الخاص يعتمد على ربحيتها فحسب، ولم تعد تلك الشركات تعتمد في بناء سمعتها على مراكزها المالية فقط.

وقد أصبح دور شركات القطاع الخاص محورياً في عملية التنمية وقد أدركت شركات القطاع الخاص أنها غير معزولة عن المجتمع، وتنبهت إلى ضرورة توسيع نشاطاتها لتشمل ما هو أكثر من النشاطات الإنتاجية، مثل هموم المجتمع والبيئة، وإلى ضرورة الأخذ بعين الاعتبار الأضلاع الثلاثة التي عرّفها مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة وهي: النمو الاقتصادي والتقدم الاجتماعي وحماية البيئة.

ومن المؤيدين أيضاً لنظرية المسئولية الاجتماعية للقطاع الخاص عالم الإدارة بيتر دراكر Peter Drucker (1977) والذي أكد على أنه لا يكفي أن تعمل منشأة العمل الحر عملاً جيداً Well بل يجب عليها أن تعمل عملاً صالحاً Good، لا يضر المجتمع المحيط بها. ويؤكد أيضا دراكر أن أول مهمة لأي منظمة سواء كانت شركة أو مدرسة أو جامعة أو مستشفي...هو أداؤها للوظيفة التي أنشئت من أجلها، وهذا يعتبر أول مسئولية اجتماعية لها. وأن على إدارات جميع المنظمات في المجتمع، بما فيها مشروع العمل الحر، الاهتمام بالعلل الخطيرة في المجتمع. وأن تبذل قصارى جهدها في تحويل حل هذه المشكلات إلى فرص للأداء والإسهام، أو على الأقل أن تفكر في ماهية هذه المشكلات وكيفية معالجتها، وهي لا يمكنها الفرار من الاهتمام بهذه المشكلات، لأن مجتمع المنظمات ليس له نصير آخر يهتم بالمشكلات الحقيقية، إذ يُعتبر مديرو المنظمات في مجتمعنا هذا هم مجموعة القيادة.

ونبه هذه المنظمات وخاصة الكبرى منها إلى أن أكبر عمل غير مسئول يقوم به مديرو هذه المنظمات هو تهديد طاقة الأداء لهذه المنظمات بمعالجة مهام أكبر من كفاءتها أو باغتصاب السلطة باسم المسئولية الاجتماعية.

أيضاً من المؤيدين لنظرية المسئولية الاجتماعية للقطاع الخاص تجاه المجتمع روبرت

ريش Robert Rich (2008) حيث خصص فصلاً خاصاً في كتابة" الرأسمالية الفائقة" عن المسئولية الاجتماعية. سيتم عرض ملخصاً له في الفصل الخامس عشر في الكتاب الحالي.

ومن أبرز آراءه أن تطبيق فكر وثقافة المسئولية الاجتماعية - بالشكل الصحيح- سوف يساهم في تصحيح مسار الديمقراطية في الولايات المتحدة الأمريكية، ويساهم أيضاً في تحويل الرأسمالية من رأسمالية طاغية إلى رأسمالية فائقة لها دور اجتماعي وإنساني حقيقي في خدمة المجتمع وتنميته اجتماعياً واقتصادياً.

وقدم نصيحة مهمة تتمثل في أن بعض الشركات تقدم برامج في المسئولية الاجتماعية لتحقيق أهداف غير أخلاقية، منها على سبيل المثال تقديم مبادرة في المسئولية الاجتماعية لتشتيت انتباه الرأي العام عن المخاطر البيئية التي تنتج عن مشروعاتها التجارية (مثال: شركة بريتش بتروليوم) أو المخاطر الصحية التي تنتج عن الوجبات السريعة التي تقدمها الشركة والتي بها درجة عالية من الدهون (مثال: شركة ماكدونالدز).

ومن المؤيدين أيضا محمد إسماعيل (2012) والذي يؤكد على أن المسئولية الاجتماعية هي التزام أخلاقي يلزم المنظمات بتقديم برامج ومشروعات تساهم في خدمة المجتمع وتنميته، وذلك مقابل التكلفة الاجتماعية Social Cost التي يتحملها المجتمع نتيجة ممارسة تلك الشركات والمؤسسات نشاطاتها التي تنتج عنها أضرار اجتماعية لسكان المجتمع، كالتلوث (شركات السيارات) وزيادة الوزن (شركات المياه الغازية) وأمراض القلب والسرطان (شركات التبغ) وأمراض السمنة والكلوسترول (شركات المطاعم التي تقدم الوجبات السريعة)...

هذا وهناك **أسباب عديدة وحجج مؤيدة بضرورة التزام المنظمة لمسئوليتها الاجتماعية**، يرصدها محمد إبراهيم (2005) في الآتي:

1- من مصلحة المنظمة تعزيز وتحسين المجتمع الذي تعمل فيه.

2- أن الوفاء بالمسئولية الاجتماعية قضية أخلاقية.

3- زيادة فرص البقاء أمام المنظمة.
4- أن التصرفات الاجتماعية ربما تؤدي إلى الربحية.
5- المحافظة على العملاء الحاليين.
6- كسب عملا جدد.
7- تحسين الصورة العامة للمنظمة، أي تحسين سمعة وشهرة المنظمة.
8- تدعيم قدرة النظام الفرعي للنشاط التجاري أو الصناعي على النمو والاستمرارية بتحقيقه عوائد للمجتمع.
9- أداء المسئولية الاجتماعية ضرورة لتجنب التصادم مع اللوائح والنظم الحكومية.
10- المساهمة في تحسين قيمة أسهم المنظمة في الأجل الطويل، حيث تقل مخاطر الاستثمار.
11- منح المنظمات الفرصة لحل المشكلات الاجتماعية التي فشلت الحكومة في علاجها.
12- الاستفادة من الموارد المالية والبشرية للمنظمات في حل مشكلات المجتمع.

## ثانيا: أزمة المسئولية الاجتماعية

يشير على ليلة (2009) بأن المسئولية الاجتماعية في المجتمعات المعاصرة تعيش حالة أزمة Crisis، وعرض أبعادها كالتالي:

### (أ) غياب ثقافة المسئولية الاجتماعية:

فالمسئولية الاجتماعية هي توازن بين جناحي الواجبات والحقوق، والحالة الافتراضية أن يكون المواطن على معرفة كاملة بواجباته وكذلك حقوقه إضافة إلى القيم التي تحفزنا للقيام بمسئولياتنا الاجتماعية، ويتحدد دور الثقافة في دفع كل الأطراف للوفاء بالتزاماتهم نحو المجتمع غير أننا نلاحظ أن هناك مجموعة من الظروف التي تعمل على إضعاف ثقافة المسئولية الاجتماعية، بل وخضوع هذه الثقافة لحالة من الأنومي.

وتعد الأمية الأبجدية والخاصة بالثقافة السياسية أبرز هذه العوامل، حيث لا يدرك المواطنون بصورة محددة في الغالب بخاصة الشرائح الدنيا واجبات وحقوق مسئولياتهم

الاجتماعية، ويتمثل البعد الثاني في نشوء المعنى الثقافي للمسئولية الاجتماعية بحيث يغيب الاتفاق حول المعاني والمضامين الثقافية للمسئولية الاجتماعية، فقد يدركها البعض من باب الواجبات أي أن المواطنين عليهم واجبات ينبغي الوفاء بها وقد يدركها البعض الآخر من مدخل الحقوق أي أن لهم على الدولة حقوق ينبغي الوفاء بها.

بذلك تصبح ثقافة المسئولية الاجتماعية أو المسئولية الاجتماعية ذاتها ليست موضع اتفاق ثقافي بين مختلف أطراف المسئولية الاجتماعية.

**(ب) انهيار مؤسسات التنشئة الاجتماعية:**

يتطلب التعريف بالمسئولية الاجتماعية والتأهيل على ممارسة متضمناتها مؤسسات تقوم بذلك، وقد طورت المجتمعات عدة مؤسسات آلياتها في التنشئة والتدريب على المسئولية الاجتماعية، ونحن إذا تأملنا هذه المؤسسات فسوف نجد أنها تعاني من حالة من الانهيار وهي: الأسرة والمؤسسة التعليمية والإعلام وحتى تنظيمات المجتمع المدني.

**(ج) عدم وفاء الفاعلين بمسئولياتهم الاجتماعية:**

حيث يشكل هذا البعد ضلعاً أساسياً في أزمة المسئولية الاجتماعية، وأبرز هؤلاء الفاعلين هما الدولة والقطاع الخاص والمجتمع المدني. فيما يتعلق بالدولة أصبحت عاجزة في عصر العولمة عن الاعتراف بحقوق البشر في المجتمع والعمل على إشباع حاجاتهم بما يؤمن حصولهم على حقوقهم. ويعد القطاع الخاص أبرز الفاعلين في مجتمعات الجنوب حيث أنه يدرك المسئولية الاجتماعية من مدخل أن له حقوق على المجتمع دون أن يهتم ببعد الواجبات.

بينما يأتي المجتمع المدني يعاني أيضاً من أزمة اضطلاعه بمسئولياته الاجتماعية كاملة برغم كونه الفاعل الذي عليه أن ينشئ ويدرب الآخرين وفق أصول ممارسة المسئولية الاجتماعية، أحد أبعاد الأزمة في سياق المجتمع المدني، والقيود الكثيرة التي تفرضها الدولة على حركته فهو متهم دائماً فيما يتعلق بمصادر وقدر التمويل، كما هو متهم كذلك بتدريب المواطنين للخروج عن الدولة وهز الاستقرار الاجتماعي وعدم اتساق أدائه مع متطلبات النزعة الأبوية.

**( د ) تدويل المسئولية الاجتماعية:**

المفترض أن تكون ممارسة متضمنات المسئولية الاجتماعية على مختلف الأصعدة ومن قبل مختلف الأطراف في نطاق المجتمع القومي والدولة القومية. ذلك لأنها تشكل موضوع تفاعل بين أطراف عديدة في الداخل.

بينما نلاحظ بعض المظاهر المحددة وإن كانت مازالت ذات طبيعة جنينية قابلة للنمو والاتساع غير أنها قد تسلم إلى اقتلاع بعض جوانب المسئولية الاجتماعية من حدودها القومية لتصبح ذات آفاق عالمية ويتضح ذلك من حضور البعد العالمي على ساحة الحوار بشأن المسئولية الاجتماعية من جوانب عديدة.

يتمثل أحد هذه الجوانب في الضغط الذي تتعرض له الدولة القومية من قبل القوى الخارجية للوفاء بمسئولياتها الاجتماعية تجاه مواطنيها، وهو الضغط الذي أصبح من المفروض على الدولة القومية أن تستجيب له. غير أن ذلك وإن كان في صالح الجماهير الخاضعة لسيطرة الدولة الأبوية والقهرية والعاجزة عن الوفاء بمسئولياتها، إلا أنه يمكن أن تصبح مدخل للتدخل في شئون المجتمع والدولة القومية.

هذه الأبعاد إذا كانت تمثل أزمة يجب الأخذ بها في الحسبان عند تحديد الميثاق الأخلاقي للمسئولية الاجتماعية لرجال الأعمال لتحقيق التنمية البشرية للعاملين والمجتمع المحيط.

**ثالثا: المسئولية الاجتماعية، مبادرة أم إلزام**

لقد فرضت المسئولية الاجتماعية نفسها مؤخراً بقوة في محيط العلاقات الاقتصادية سواء الوطنية منها أو الدولية. كما فرضت هذه القوة التي أقرتها المسئولية الاجتماعية جدلاً من نوع أخر - وخاصة في عالمنا العربي الذي يغدو بعيداً عن حدود عالم المسئولية الاجتماعية - حول ماهية برامج المسئولية الاجتماعية كونها مبادرة أم إلزام؟ هذا الجدل الذي يضع الشركات (القطاع الخاص) متأرجحة بين شقين: هل هي إلزام على الشركات يستدعي وضع قوانين وقواعد محددة؟ أم هي عمل تبادر به الشركات من دافع إحساسها بمسئوليتها نحو المجتمعات التي تعمل بها؟

بين هذين الشقين، كانت المسئولية الاجتماعية دائماً ما تخضع للتصنيف، وكان هذا التصنيف عاملاً من عوامل عدم وضوح هذا المفهوم لدي الكثيرين منا. فتعددت المفاهيم وتنوعت المصطلحات، من ينظر لها على أنها إلزام ومن ينظر إليها على أنها مبادرة طوعية. وبين هذا وذاك، أقترح بعض الباحثين تحويل مصطلح المسئولية الاجتماعية إلى مصطلح الاستجابة الاجتماعية حيث يتضمن المصطلح الأول نوعاً من الإلزام، بينما يتضمن الثاني وجود دافع أو حافز أمام رأس المال لتحمل مسئوليته الاجتماعية.

وبين الاستجابة والإلزام، يدور الكتاب الذي بين أيدينا – والذي يحاول فيه المؤلف توضيح المسئولية الاجتماعية هل هي: مبادرة تحتاج إلى إلزام أم أنها واقع يجب أن نبادر إليه؟

لقد تزايد في السنوات العشر الأخيرة الحديث عن ما أطلق عليه مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمنشآت أو مسؤولية الشركات تجاه مجتمعاتها، حيث أصبحت المسؤولية الاجتماعية من المبادئ التي يتطلع المجتمع أن يؤدي القطاع الخاص دوراً رئيسياً في تحقيقها لمواجهة المشكلات الاجتماعية التي زاد تفاقمها وتأثيرها في العالم وأبرزها ازدياد معدلات الفقر والبطالة والمرض خاصة مع تقلص دور الحكومات في التنمية الاجتماعية والذي انخفض بعد الاتجاه الواسع نحو التخصيص وتخلي الحكومات عن الكثير من أدوارها التقليدية الاجتماعية والتزاماتها تجاه المواطنين وانتقال هذه الأدوار إلى منظمات الأعمال سواء التي حلت محل الحكومات في إدارة المؤسسات التي تم تخصيصها أو المنشآت الأخرى القائمة في المجتمع (التويجري: 1998).

إن المسؤولية الاجتماعية مجال تختلط فيه المفاهيم الدينية والاقتصادية والاجتماعية والإنسانية بصورة قلما توجد في غيرها، لأن هذه المفاهيم كلها إنما هي دوافع لرسم المسؤولية الاجتماعية، بل هي لحمتها وسدتها.

ومن التعاريف الشاملة لمفهوم المسئولية الاجتماعية التعريف الذي قدمه مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة "هي الالتزام المستمر من قبل مؤسسات الأعمال بالتصرف أخلاقيا والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوي العاملة وعائلاتهم إضافة إلى المجتمع المحلي والمجتمع ككل".

والتفسير البسيط لهذا التعريف يوضح لنا كثيراً من الأمور، فالمسؤولية التي تتحملها الشركة هي مسئولية اقتصادية في طبيعتها ونوعها. وقبل أي شيء أخر، تعتبر المؤسسة التجارية هي الوحدة الاقتصادية الأساسية في المجتمع. ولهذا فهي لديها مسئولية لإنتاج السلع وتقديم الخدمات التي يحتاجها المجتمع وبيعها لهم مقابل ربح.

فجميع أدوار الشركات التجارية تستند على هذا الافتراض الأساسي. ويشير العنصر الاقتصادي للتعريف بأن المجتمع يحتاج إلى الشركات التجارية لإنتاج البضائع وتقديم الخدمات وبيعها لمن يحتاج إليها مقابل الحصول على ربح. هذه هي طريقة وضع النظام الاقتصادي الرأسمالي. فالشركات التي لا تولد استدامة اقتصادية تخرج عن المسار التجاري وتصبح خارج السياق.

ولكن الخلط في المفهوم بين المبادرة والالتزام قد ظهر في كثير من التعاريف التي وردت عن المسئولية الاجتماعية للشركات، نذكر منها: تعريف الغرفة التجارية الدولية، والذي يري بأن المسئولية الاجتماعية مبادرة من رجال الأعمال للمساهمة في تحقيق التنمية في المجتمع وذلك لاعتبارات أخلاقية واجتماعية، بدون وجود أي التزام قانوني عليهم للقيام بذلك (عارف العاجل: 2011). أما نائلة عطار (2006) فتري أن المسئولية الاجتماعية هي التزام الشركات تجاه المجتمع لمساعدته والمساهمة بكل الطرق على تحقيق تقدمه.

وفي الدول الغربية تطغي فكرة الالتزام في مجال المسئولية الاجتماعية. فقد ظهرت كلمة التزام في كثير من مفاهيم المؤلفين الغربيين عن المسئولية الاجتماعية. فهم يميزون بين العمل الخيري Charity work والمسئولية الاجتماعية. فالأمور واضحة لديهم حول ماهية المسئولية الاجتماعية. فالمسئولية الاجتماعية لديهم هي نشاط اجتماعي له عائد استثماري لا يقوم على المبادرات الطوعية وإنما على برامج استراتيجية هادفة ملزمة لهم ما دامت تحقق لهم الفائدة المرجوة منها.

وفي هذا الإطار فقد عرف بيتر دراكر المسئولية الاجتماعية بأنها "التزام المنشأة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه" (Drucker: 1977). كما أشار كل من زائيري ومحمد Zairi and Mohammad (2000) إلى كون المسئولية الاجتماعية " تمثل توقعات المجتمع لمبادرات

المنشأة في مجال مسؤوليتها تجاه المجتمع وبما يتجاوز الحد الأدنى من الإذعان للقانون وبصورة لا تضر بقيام المنشأة بوظائفها الأساسية للحصول على عائد مناسب من استثماراتها".

ومن وجهة نظر أخرى أشار هولمز Holmes (1985) إلى أن المسئولية الاجتماعية ما هي إلا " التزام على منشأة الأعمال تجاه المجتمع الذي تعمل فيه وذلك عن طريق المساهمة بمجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية مثل محاربة الفقر وتحسين الخدمات الصحية ومكافحة التلوث وخلق فرص عمل وحل مشكلة الإسكان والمواصلات وغيرها".

لقد شهد مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات العديد من التطورات على مدي العقود الماضية، وبوجه عام، أصبح أكثر دقه فيما يتعلق بأنواع الأنشطة والممارسات التي ربما تندرج تحت هذا المفهوم. فالتعريفات المبكرة كانت عامه وغامضة في كثير من الأحيان (Garriga: 2004). وعلي مدار هذه العقود، عكست تعريفات مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات أمور مثل:

- مراعاة تأثير الممارسات التي تقوم بها الشركة على الآخرين.
- التزام المدراء بحماية وتحسين رفاهية المجتمع.
- الوفاء بالمسؤوليات القانونية والاجتماعية وتجاوز التزاماتهم.

وهناك تعريف أشمل لمفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات ينطوي على توقعات المجتمع الاقتصادية والقانونية والخيرية والأخلاقية تجاه مؤسسات الأعمال ( Garriga: 2004). هذا التعريف يحاول أيضا وضع التوقعات القانونية والاقتصادية التقليدية للشركة في السياق عن طريق ربطهم بأمور موجهة اجتماعيا بشكل أكبر مثل الأخلاق والإنسانية.

ومثلما يتوقع المجتمع أن هذه الشركات تحقق ربح (كحافز ومكافأة) لكفاءتها وفعالياتها، فإن المجتمع يتوقع ويطلب من الشركة الالتزام بالقانون. فالقانون، في شكله الأولى، يصور "القواعد الأساسية للعبة" والتي من خلالها من المتوقع أن تعمل الشركة (Foley: 2003). ويتوقع المجتمع قيام الشركة بمهامها الاقتصادية ضمن إطار المتطلبات

القانونية المنصوص عليها من خلال النظام القانوني للمجتمع. وبذلك، تعتبر المسؤولية القانونية هي الجزء الثاني من تعريف مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات.

وفى النهاية، هناك مسئوليات إنسانية خيرية. فهذه المسؤوليات تتمثل في الأدوار والمبادرات الطوعية التي تقوم بها الشركة ولكنها لم تصل إلى مستوي المسؤوليات الأخلاقية من ناحية توقع المجتمع لقيام الشركة بها، فالمجتمع يتوقع المسؤولية الأخلاقية أكثر من العمل الخيري من جانب الشركة. وقد تُركت هذه إلى اختيار وتقدير المؤسسات والمدراء والأفراد، لذلك، فإن هذه المسؤوليات ترجع إلى تقدير وتصرف المرء. وبغض النظر عن طبيعتها الطوعية، فإن الأمل بأن الشركات سوف تؤدى هذه المسؤوليات لا يزال المجتمع متمسك به.

هذا الأمل تقوده المعايير الاجتماعية. فرغبة الشركات هي التي توجه وتقود هذه الأنشطة دون أن يُلزمها القانون ودون أن تكون مُجبره لعمل ذلك ودون أن تكون متوقعة بالمعني الأخلاقي، ولكنها أصبحت أنشطة إستراتيجية تتزايد يوماً بعد يوم ( نائلة عطار: 2006).

وهناك أمثلة على الأنشطة التطوعية والتي تشمل تقديم الإسهامات الخيرية والإنسانية والعمل التطوعي ودعم المنظمات الخيرية، وهناك محاولات أخرى تُبذل لدعم وتحسين العلاقات مع العديد من أصحاب المصالح. وبإيجاز، تتضمن هذه الأنشطة الإنسانية والأخلاقية جميع الجهود الخيرية التي تقوم بها الشركة.

فعلى الرغم من أن هذا التعريف المكون من أربعة أجزاء يشمل المسؤولية الاقتصادية، إلا أن العديد من الناس لا يزال يفكر اليوم في الجانب الاقتصادي على أنه الأمر الذي تقدمه الشركة لنفسها وتفكر في الجوانب الإنسانية والأخلاقية والقانونية على أنها الأمر الذي تقدمة الشركة للآخرين. وبالرغم من أن ذلك هو وجهة النظر السائدة عن المسؤولية الاجتماعية للشركات، فمن المهم أن ننظر إلى الأداء الاقتصادي على أنه الشيء التي تقوم به الشركة من أجل المجتمع أيضا – بالرغم أن المجتمع نادراً ما ينظر لهذا الأمر بهذه الطريقة (Foley, 2003).

وتشير التجارب العربية القائمة أو التاريخية بوضوح على الدور الاجتماعي للقطاع الخاص. فالحضارة العربية يغلب عليها تاريخياً طابع المجتمعات التي تشعر بالمسئولية تجاه مواطنيها وانتشرت فيها ثقافة وسلوك التضامن والتكافل الاجتماعي... بل إن التقدم الحضاري والعلمي الذي أُنجز في هذه المجتمعات كان يعتمد بشكل أساسي على المجتمعات والأفراد أكثر من الدول.

وكانت تجربة الدولة المؤسسية التي تقوم على التنمية والرفاه والخدمات في التجربة العربية حديثه جداً. ولكن المسئولية الاجتماعية للشركات لا تقف عند التبرعات للمشروعات والبرامج التنموية والخيرية، فثمة مجالات للعمل ومبادئ يجب أن يتم الالتزام بها وسيعود ذلك على المجتمعات والدول بفوائد كبري، ويجنبها كوارث وأزمات بيئية واقتصادية واجتماعية عديدة ( انظر: عارف العاجل: 2011).

ومما لاشك فيه أن مستوي المسؤولية الاجتماعية للشركات في الدول العربية لم يصل بعد إلى ما وصل إليه في الدول الكبرى. فبالرغم من كثرة النقاش عن دور القطاع الخاص في التنمية وخاصة بعد تقلص دور الدولة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية، إلا أن هذا الدور مازال في طوره الأول دون تطور فعال.

وفي نهاية هذا النقاش نؤكد على ضرورة اعتبار المسئولية الاجتماعية مبادرة والتزام معاً، بل أنني أنادي بأن يصدر قانون بها يلزم جميع منظمات المجتمع وخاصة الشركات (القطاع الخاص) بتطبيق أهداف وثقافة ومبادئ ومؤشرات المسئولية الاجتماعية (وبالفعل هناك بعض الدول أصدرت مثل هذا القانون) وأن يكون هناك عقوبات لمن يطبق القانون.

### رابعا : الضغوط التي تُمارس على شركات القطاع الخاص

زادت الضغوط التي تُمارس على شركات القطاع الخاص تطالبها بتحمل مسئوليات اجتماعية عديدة في مجالات حل مشكلات المجتمع والمساهمة في مشروعات التنمية الاجتماعية وللرعاية الاجتماعية... ويمكن تحديد مصادر هذه الضغوط كالتالي:

**1- ضغوط من الرأي العام:**

الذي يرى الحرص الشديد لكثير من شركات القطاع الخاص على تعظيم الربح لديه، ويرى أيضا الأنانية والبخل الشديدين لهذه الشركات عندما تتعامل مع قضايا المجتمع ومشكلاته، كذلك يرى في المقابل البذخ الشديد لهذه الشركات في الحفلات والإعلانات والأعراس، بل أحياناً يرى أشكالاً عديدة من الفساد المالي والإداري والأخلاقي تمارسها بعض هذه الشركات.

**2- ضغوط من الحكومة:**

التي يجب أن تستجيب لضغوط الرأي العام، والتي أصبحت لا تقبل الثراء الفاحش والمستمر لشركات القطاع الخاص ورجال الأعمال على حساب النقص المستمر في مستوى الرعاية الاجتماعية للمجتمع، والعجز الدائم في الموازنة العامة للدولة، نتيجة تحمل الدولة تكلفة تمويل البرامج الحكومية التي تهدف إلى إصلاح ما أفسدته بعض شركات القطاع الخاص.

**3- ضغوط المسئولين والمهتمين بحماية البيئة:**

نظراً للآثار البيئية السلبية الناتجة عن شركات القطاع الخاص، ومن أمثلة هذه الآثار نذكر: تلوث المياه والهواء والأرض والتناقص المستمر في بعض الموارد الطبيعية مثل النفط والغاز وبعض الثروات المعدنية.

**4- ضغوط المستهلكين:**

نتيجة زيادة الوعي لدي هؤلاء المستهلكين وزيادة عدد المنظمات الدولية والإقليمية والقومية المعنية والمهتمة بحقوق المستهلكين والدفاع عنهم. ومن ضمن مطالب المستهلكين ومنظماتهم مطالبة المؤسسات والشركات في المجتمع تقديم سلع وخدمات بأسعار معقولة مع رفع مستوى جودتها وتقليل المخاطر المصاحبة لها.

**5- ضغوط العمال:**

من أجل رفع مستوى الصحة والسلامة المهنية في بيئة العمل، ولتحسين مستوى الخدمات الصحية والاجتماعية والتعليمية والترفيهية للعاملين ولأسرهم.