

ЗАИНТЕРЕСОВАННАЯ СТОРОНА КАК ОБЪЕКТ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

Л. Е. Кособокова, студентка 5 курса экономического факультета ГОУВПО «Мордовский государственный университет имени Н.П.Огарева»

В статье раскрыты подходы к пониманию термина «заинтересованная сторона» с точки зрения таких стандартов как МС ИСО 9000:2005 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь», МС ISO 26000:2010 «Руководство по социальной ответственности», ГОСТ Р 51897-2002 «Менеджмент риска. Термины и определения», АА 1000 SES «Стандарт взаимодействия с заинтересованными сторонами», SA 8000 «Социальная ответственность», а также рассмотрен процесс взаимодействия с заинтересованными сторонами

Ключевые слова: социальная ответственность, заинтересованная сторона, взаимодействие с заинтересованными сторонами

Сегодня важной характеристикой корпоративной социальной ответственности является прозрачность социальной деятельности и отражение соответствующей информации в «нефинансовых отчетах», которые готовятся, как правило, в соответствии со специальными стандартами (GRI, АА 1000). Многие крупные компании, такие как ФК «УРАЛСИБ», ОАО «ГМК «Норильский никель», начали выпускать социальные отчеты, не имея четкого понимания термина «заинтересованная сторона», «заинтересованная группа» или «стейкхолдер».

Для формирования четкого представления рассматриваемого термина обратимся к международным стандартам.

Согласно опубликованному 28 октября 2010г. международному стандарту ISO 26000:2010 «Руководство по социальной ответственности» под социальной ответственностью понимается ответственность организации за влияние ее решений и деятельности на общество и окружающую среду через прозрачное и этическое поведение, которое содействует устойчивому развитию, здоровью и благосостоянию общества; учитывает ожидания заинтересованных сторон; со-

ответствует применяемому законодательству и согласуется с международными нормами поведения; интегрировано в деятельность всей организации и реализуется ею на практике взаимоотношений. Ключевым аспектом в данном определении является то, что организация должна нести ответственность перед ее заинтересованными сторонами.

Большой вклад в развитие концепции заинтересованных сторон внесли такие ученые как Минцберг, Фриман, Менделоу, Серт и Марч, Ньюбоулд и Луффман. Многие из них подошли к рассматриваемой концепции с точки зрения разделения, разбиения заинтересованных сторон на группы, у которых схожие интересы. Р. Фриман в 1984 году сформулировал первое определение заинтересованных сторон, определив их как стейкхолдеров.

Стейкхолдер (от англ. Stakeholder – «владелец доли (получатель процента); держатель заклада», изначально – распорядитель (доверительный собственник) спорного, заложенного или подопечного имущества, дольщик) – в узком смысле слова то же, что и shareholder (акционер, участник), то есть лицо, имеющее долю в уставном (складочном) капитале предприятия; в широком смысле – одно из физических или юридических лиц, заинтересованных в финансовых и иных результатах деятельности компании, в числе которых акционеры, кредиторы, держатели облигаций, члены органов управления, сотрудники компании, клиенты (контрагенты), общество в целом, правительство и т.д.

Сегодня ГОСТ Р 51897-2002 «Менеджмент риска. Термины и определения» рекомендует использовать термин «причастная сторона». Данный стандарт определяет причастную сторону как любой индивидуум, группа или организация, которые могут воздействовать на риск, подвергаться воздействию или ощущать себя подверженными воздействию риска. Лицо, принимающее решение, также является причастной стороной. Также ГОСТ Р 51897-2002 говорит, что причастная сторона включает в себя заинтересованную сторону, но имеет более широкое значение, чем заинтересованная сторона. Согласно стандарту заинтересованная сторона – это лицо или группа лиц, заинтересованные в деятельности или успехе организации (примеры: потребители, владельцы, работ-

ники организации, поставщики, банкиры, ассоциации, партнеры или общество) [3]. Группа лиц может состоять из организации, ее части или нескольких организаций (ГОСТ Р ИСО 9000) [5].

Достаточно глубоко вопрос о заинтересованных группах рассмотрел Институт социальной и этической отчетности (AccountAbility), выпустив стандарт AA 1000 SES – стандарт взаимодействия с заинтересованными сторонами. Согласно этому документу, заинтересованной стороной называется группа, которая может влиять на деятельность организации или, напротив, способна испытывать на себе влияние от деятельности организации, производимой ею продукции или оказываемых ею услуг и связанных с этим действий. Рассматриваемый стандарт выделяет три ступени взаимодействия с заинтересованными сторонами:

1) взаимодействие с целью снижения остроты проблемы, происходящее в результате давления и имеющее локальный эффект,

2) систематическое взаимодействие с целью управления риском и лучшего понимания заинтересованных сторон;

3) комплексное стратегическое взаимодействие с целью обеспечения устойчивой конкурентоспособности.

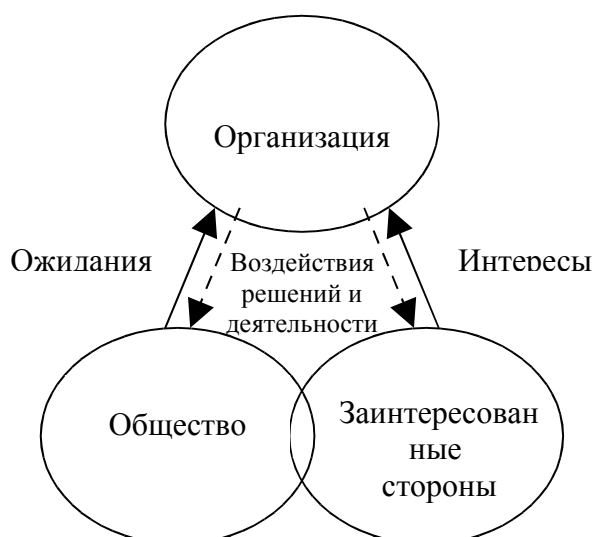
Каждая ступень отражает определенные цели взаимодействия с заинтересованными группами [1].

Ранее упомянутый стандарт МС ИСО 26000:2010 трактует термин «заинтересованная сторона» как лицо или группу лиц, заинтересованных в любых решениях или деятельности организации. Также стандарт говорит о том, что, развивая свою социальную ответственность, организации следует понимать три взаимосвязи (рисунок 1):

– между организацией и обществом: организации следует понимать, как ее решения и деятельность влияют на общество. Организации также следует понимать ожидания относительно ответственного поведения, предъявляемые обществом и касающиеся этого влияния;

– между организацией и ее заинтересованными сторонами: организации следует знать о своих различных заинтересованных сторонах. Решения и деятельность организации могут оказывать потенциальное и реальное воздействие на этих частных лиц и организации. Это потенциальное и реальное воздействие является основой «интереса», который заставляет рассматривать организации или частных лиц как заинтересованные стороны;

– между заинтересованными сторонами и обществом: организации следует понимать взаимосвязь между интересами заинтересованных сторон, на которые оказывает влияние организация, с одной стороны, и ожиданиями общества с другой. Хотя заинтересованные стороны являются частью общества, они могут иметь интересы, которые не соответствуют ожиданиям общества. Заинтересованные стороны имеют уникальные по отношению к организации интересы, которые могут отличаться от ожиданий общества относительно социально ответственного поведения по каждому из вопросов. Например, интерес поставщика в том, чтобы получить оплату, и интерес сообщества в соблюдении договорных условий могут быть различными сторонами одной проблемы [4].



Р и с у н о к 1 Взаимосвязь между организацией, ее заинтересованными сторонами (стейкхолдерами) и обществом

Еще один стандарт SA 8000 – «Социальная ответственность» определяет заинтересованную сторону как индивидуальное лицо или группу лиц, имеющих отношение или испытывающих на себе влияние социальной деятельности компании [2]. Данный стандарт выделяет три заинтересованных группы: работники, потребители и инвесторы. Первой группе отведена большая доля внимания в содержании стандарта.

Обобщить информацию рассмотренных источников поможет таблица 1.

Т а б л и ц а 1

Развитие концепции заинтересованной стороны

Год	Источник	Внесенный вклад
1984 г	Р. Фриман	Первое определение заинтересованных групп – стейкхолдеров.
1997 г	SA 8000 «Социальная ответственность»	Определение термина «заинтересованная сторона», акцент на группы работников, потребителей и инвесторов, предъявление требований к социальной ответственности перед заинтересованными сторонами.
2002 г	ГОСТ Р 51897-2002 «Менеджмент риска. Термины и определения»	Выделение терминов «причастная сторона» и «заинтересованная сторона» (последний термин идентичен термину МС ИСО 9000:2005).
2005 г	AA 1000 SES – «Стандарт взаимодействия с заинтересованными сторонами»	Определение термина «заинтересованная сторона», предъявление требования и выделение этапов взаимодействия с заинтересованными группами, определение уровней взаимодействия с заинтересованными сторонами.
2010 г	МС ISO 26000:2010 «Руководство по социальной ответственности»	Определение роли заинтересованных сторон в социальной ответственности, выделение в социальной ответственности принципа заинтересованной стороны, осознание необходимости вовлечения заинтересованных сторон, выделение взаимосвязи между организацией, обществом и заинтересованной стороной.

Рассмотренные стандарты не подразумевают разбиения заинтересованных сторон на группы, но, на наш взгляд, немаловажным является разделение стейкхолдеров на внешних и внутренних, в соответствии с этим возможно выделить две группы методов взаимодействия с заинтересованными группами:

- методы построения отношений с внешними заинтересованными группами
- методы построения отношений с внутренними заинтересованными группами.

Организации используют два основных метода построения отношений с внешними заинтересованными группами.

Первый метод заключается в установлении партнерских связей с заинтересованными группами. Важной целью этого метода является построение таких отношений, чтобы для заинтересованной группы было более выгодно действовать в интересах компании, поскольку в этом случае он достигает и собственных интересов.

Второй метод представляет собой попытку защиты организации от неопределенности посредством использования приемов, предназначенных для стабилизации и прогнозирования воздействий. Это такие методы управления заинтересованными группами, как маркетинговые исследования, создание специальных отделений, контролирующих сферы интересов важных заинтересованным группам (например: соблюдение законов, контроль за экологической безопасностью), усилия по обеспечению согласительных процедур, реклама и связи фирмы с общественностью и т. д. [7]

Внутренние заинтересованные группы включают менеджеров, служащих, владельцев и совет директоров или правление, в котором представлены менеджеры и владельцы. Один из самых значительных внутренних заинтересованных групп – это единоличный исполнительный орган.

Общим при взаимодействии с внутренними заинтересованными группами является то, что их интересы зачастую системно противоречат друг другу (желание менеджмента большей автономии – потребность у акционеров в большем контроле; желание персонала больших зарплат – потребность менеджмента в сокращении издержек; и т. д.). Данные противоречия можно эффективно решить за счет увязывания воедино интересов разных групп (например, построение системы мотивации связанной с результатом деятельности компании в целом).

Методы взаимодействия с заинтересованными группами различны, но процесс взаимодействия с заинтересованными группами состоит из схожих этапов.

1. Определение заинтересованных групп;
2. Определение потребностей и интересов заинтересованных групп. Разделение их на группы;
3. Приоритизация интересов заинтересованных сторон;
4. Интегрирование потребностей заинтересованных сторон в стратегию организации и конкретные действия;
5. Осуществление анализа взаимодействия с заинтересованными группами;
6. Осуществление коррекционных мероприятий;
7. Подотчетность.

Реализация седьмого этапа – «Подотчетность» подразумевает подведение итогов и оценку результативности взаимодействия с заинтересованными сторонами, осуществить данные действия возможно с помощью социального отчета. Социальный отчет – это публичный инструмент информирования акционеров, сотрудников, партнеров и всего общества о том, как и какими темпами компания реализует заложенные в своей миссии или стратегических планах развития цели в отношении экономической устойчивости, социального благополучия и экологической стабильности [6].

После осуществления процесса взаимодействия с заинтересованными группами, возможно получить следующие результаты:

1. Лучшее понимание заинтересованной группы с точки зрения:
 - отношений с заинтересованной стороной;
 - коалиций или организаций, членом которой заинтересованная сторона является;
 - значения заинтересованной стороны для организации;
 - власти заинтересованной стороны;
 - приоритетов заинтересованной стороны;
 - ассоциированных рисков;
2. Улучшения в стратегии и решениях;
3. Улучшенное восприятие стратегии и решений организации.

Подводя итог, необходимо отметить, что сегодня для социально ответственного менеджмента важным моментом является выделение заинтересованных групп и эффективное взаимодействие с ними. В идеале, взаимодействие с заинтересованными группами должно осуществляться регулярно или даже непрерывно, так как заинтересованные стороны, их властные полномочия и ассоциации могут быстро изменяться. Как правило, менеджмент не в состоянии полностью удовлетворять все запросы всех заинтересованных групп. Поэтому социально ответственное управление становится согласованием, с одной стороны, фокусирующем на одной ведущей группе заинтересованных сторон, и удовлетворяющем все другие в объеме, который необходим.

Библиографические ссылки

1. AA 1000 SES «Стандарт взаимодействия с заинтересованными сторонами»
2. SA 8000 «Социальная ответственность»
3. ГОСТ Р 51897-2002 «Менеджмент риска. Термины и определения»
4. МС ISO 26000:2010 «Руководство по социальной ответственности»
5. МС ИСО 9000:2005 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»
6. Нефинансовая или социальная отчетность: что это? [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://www.obltv.ru/view_text/id/216.htm#3
7. Коновалова Л. Н. Управление социальными программами компании / Л. Н. Коновалова / Под ред.: С. Е. Литовченко. – М.: Ассоциация менеджеров, 2003. – 152 с.