

Uniwersytet Warszawski
Wydział Dziennikarstwa i Nauk Politycznych

Michał Mazur

**Spółeczna odpowiedzialność
przedsiębiorstw a zatrudnienie osób
niepełnosprawnych**

**Praca doktorska napisana pod kierunkiem
dr hab. Ryszarda Szarfenberga prof. UW**

Warszawa 2015

Spis treści

Wstęp	5
Część I Społeczna odpowiedzialność przedsiębiorstw a szanse zawodowe osób niepełnosprawnych	12
Rozdział I Niedostateczne zatrudnienie osób niepełnosprawnych jako problem społeczny, którym zajmuje się polityka społeczna.....	12
1.1. Polityka społeczna a rozwiązywanie problemów społecznych.....	12
1.2. Geneza i rozumienie pojęcia „niepełnosprawność” na podstawie przeglądu aktów prawnych i literatury na temat definicji niepełnosprawności.	15
1.3. Niedostateczne zatrudnienie osób niepełnosprawnych w świetle danych statystycznych	29
1.3.1. Struktura populacji osób niepełnosprawnych	29
1.3.2. Aktywność i bierność zawodowa osób niepełnosprawnych w Polsce oraz w Unii Europejskiej	37
1.3.2.1. Dane statystyczne prezentujące poziom aktywności ekonomicznej osób niepełnosprawnych w Polsce	37
1.3.2.2. Struktura (charakter) zatrudnienia osób niepełnosprawnych	43
1.3.2.3. Bierność zawodowa osób niepełnosprawnych i jej przyczyny w świetle danych statystycznych	47
1.4. Niedostateczne zatrudnienie osób niepełnosprawnych - charakterystyka problemu i jego przyczyny	49
1.4.1. Charakterystyka problemu niedostatecznego zatrudnienia niepełnosprawnych i znaczenia pracy dla osób niepełnosprawnych	49
1.4.1.1. Przegląd literatury poruszającej problematykę znaczenia pracy dla każdego człowieka, oraz o szczególnym znaczeniu pracy dla osób niepełnosprawnych	49
1.4.1.2. Problem niedostatecznego zatrudnienia niepełnosprawnych a ich rehabilitacja	56
1.4.2. Teorie wyjaśniające problem niskiej aktywności zawodowej osób niepełnosprawnych	58
1.4.2.1. Bariery po stronie podaży pracy niepełnosprawnych.....	59
1.4.2.2. Bariery po stronie popytu na pracę niepełnosprawnych – bariery pracodawców	65
1.5. Interwencje publiczne mające na celu rozwiązywanie problemu niedostatecznego zatrudnienia osób niepełnosprawnych.....	71
1.5.1. Interwencje po stronie podaży pracy osób niepełnosprawnych	71
1.5.2. Interwencje publiczne po stronie popytu na pracę niepełnosprawnych	75
Rozdział II Osoba niepełnosprawna jako adresat społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstwa	79
2.1. Przegląd literatury na temat definicji pojęcia społeczna odpowiedzialność przedsiębiorstw	79
2.2. Społeczna odpowiedzialność przedsiębiorstw jako narzędzie realizacji zadań polityki społecznej	85
2.2.1. Zadania polityki społecznej wobec zatrudnienia osób niepełnosprawnych	85
2.2.2. Przedsiębiorstwa jako podmioty polityki społecznej wobec aktywizacji zawodowej niepełnosprawnych	88
Rozdział III Potencjał prozatrudnieniowy społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw uwzględniającej potrzeby zawodowe osób niepełnosprawnych	97
3.1. Niepełnosprawność jako obszar zainteresowania społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw	97
3.1.1. Możliwe sposoby uwzględniania przez firmy osób niepełnosprawnych w działaniach społecznie odpowiedzialnych	97

3.1.2. Pojęcie „Niepełnosprawność i społeczna odpowiedzialność przedsiębiorstw” - Corporate Social Responsibility and Disability (CSR-D) – rozumienie i zakres	100
3.1.3. Dokumenty i inicjatywy zagraniczne wpisujące się w problematykę CSR-D	106
3.1.4. Przegląd literatury polskiej o inicjatywach w zakresie łączenia problematyki niepełnosprawności ze społeczną odpowiedzialnością przedsiębiorstw	116
3.2. Obszary oddziaływań społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw skierowanej na aktywizację zawodową osób niepełnosprawnych	119
3.2.1. Zatrudnienie	119
3.2.2. Równe traktowanie i zakaz dyskryminacji	121
3.2.3. Pełna dostępność	123
3.2.4. Relacje z interesariuszami	125
3.2.5. Zaangażowanie społeczne, działania społeczne	126
3.2.6. Komunikacja	129
Rozdział IV Perspektywy standaryzacji społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw wobec osób niepełnosprawnych	131
Rozdział V Czynniki i bariery rozwoju społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw wobec osób niepełnosprawnych	136
5.1. Czynniki	136
5.2. Bariery	144
Część II. Społeczna odpowiedzialność przedsiębiorstw wobec osób niepełnosprawnych w polskiej praktyce .	153
Rozdział I Metodologia prowadzonych badań	153
1.1. Założenia metodologiczne zrealizowanego studium przypadku	157
1.2. Podsumowanie realizacji studium przypadku	165
1.3. Założenia metodologiczne badań niereaktywnych – analizy treści	167
1.4. Metodologia tworzenia standardów CSR-D	170
1.5. Wywiady eksperckie mające na celu weryfikację treści standardów CSR-D	173
1.6. Poddanie standardów z opisem konsultacjom z podmiotami reprezentującymi środowisko osób niepełnosprawnych oraz zajmującymi się zagadnieniami CSR	176
1.7. Metodologia działania - upowszechniania standardów CSR-D	177
Rozdział II Wpływ społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw uwzględniającej osoby niepełnosprawne na ich zatrudnienie	180
2.1. Omówienie zrealizowanej analizy treści rankingów i raportów firm społecznie odpowiedzialnych zawierających aspekt odnoszący się do osób niepełnosprawnych	180
2.1.1. Ilościowa analiza treści	180
2.1.2. Analiza jakościowa – sposób ujmowania aspektu odnoszącego się do osób niepełnosprawnych	187
2.2. Podsumowanie zrealizowanej analizy treści	200

Rozdział III Zatrudnienie niepełnosprawnych w firmach zarządzanych zgodnie ze strategią CSR.....	204
3.1. Studium Przypadku firmy BALIAN PPUH SEBASTIAN GÓRNIAK.....	204
3.2. Studium Przypadku firmy Tesco Polska Sp. z o.o.....	213
Część III. Perspektywy rozwoju społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw uwzględniającej osoby niepełnosprawne.....	229
Rozdział I Cele i strategia rozwoju społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw wobec osób niepełnosprawnych.....	229
Rozdział II Standaryzacja społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw wobec osób niepełnosprawnych	235
2.1. Idea stworzenia standardów CSR-D.....	235
2.2. Kształt standardów CSR-D w kontekście uwag ekspertów	236
2.2.1.Ogólne wytyczne w zakresie uwzględniania niepełnosprawnych w społecznej odpowiedzialności firmy	236
2.2.2. Zapisy odnoszące się do interesariuszy wewnętrznych.....	240
2.2.3. Zapisy odnoszące się do interesariuszy zewnętrznych.....	243
2.3. Ukazanie korzyści z wdrażania przez firmy standardów CSR-D.....	244
2.4. Najważniejsze wyzwania związane z wdrożeniem standardów CSR-D	252
Rozdział III Standardy CSR-D a wskazówki Fundacji ONCE w publikacji CSR-D GUIDE CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY AND DISABILITY - podobieństwa i różnice	254
Rozdział IV Działania wynikające ze strategii upowszechniania standardów CSR-D	260
Zakończenie	277
Załącznik do pracy doktorskiej: Standardy „Niepełnosprawność i społeczna odpowiedzialność przedsiębiorstw” (Corporate Social Responsibility – Disability, CSR-D) – v.1.0.....	281
Bibliografia	330

Wstęp

Każdy człowiek bez względu na stan swojej psychicznej i fizycznej sprawności odczuwa konieczność zaspokajania zarówno elementarnych, jak i bardziej „wyszukanych” potrzeb. Podejmowanie aktywności zawodowej przez każdego człowieka pozwala zaspokajać wiele z nich. Wśród katalogu potrzeb można znaleźć i takie, jak np. potrzeba przynależności, prestiżu, lub uznania, które mogą zostać zaspokojone dzięki podejmowaniu aktywności zawodowej. Osoby z niepełnosprawnością, tak jak każdy inny członek społeczeństwa, chcą mieć możliwość uczestniczenia w pełni w życiu społecznym, także w realizowaniu się jako pracownik.

W okresie 25.05-17.06.2009 we wszystkich krajach Unii Europejskiej przeprowadzono badania dotyczące kwestii dyskryminacji w UE. Powyższe badanie zostało również przeprowadzone w Polsce, w liczbie 1000 wywiadów. Wyniki powyższego badania wskazują, że 58% obywateli UE i 47% obywateli Polski zadeklarowało, że ma przyjaciół, wśród których są osoby niepełnosprawne. Około połowa badanych, bo aż 53% respondentów w UE oraz 47% w Polsce uważa, że często mamy do czynienia z dyskryminacją ze względu na niepełnosprawność. Wspomniane badanie obejmowało też pytania dotyczące dyskryminacji w miejscu pracy. 40% respondentów w Polsce, a 37% w UE odpowiedziało, że niepełnosprawność pracownika decydowałaby o wyborze kandydata w przypadku posiadania dwóch aplikacji od osób o takich samych kwalifikacjach i umiejętnościach lecz innym stanie sprawności¹. To pokazuje, że wielu pracodawców wybierając najodpowiedniejszego do zatrudnienia kandydata, uwzględnia również stopień jego sprawności. Powyższe dane wskazują na konieczność podejmowania efektywnych działań, które będą zwalczały dyskryminowanie osób z ograniczeniami sprawności oraz pokazywały, że niepełnosprawny pracownik może być pracownikiem równie wartościowym jak jego w pełni sprawny kolega.

Zasadniczym celem niniejszej pracy jest ukazanie związku koncepcji i praktyki społecznej odpowiedzialności biznesu (przedsiębiorstw) z kwestią aktywizacji zawodowej i innych działań na rzecz środowiska osób niepełnosprawnych oraz wskazanie, że społeczna odpowiedzialność biznesu nakierowana na działania na rzecz osób z niepełnosprawnością, w

¹ Por. Eurobarometr, *Dyskryminacja w UE 2009*, http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_317_fact_pl_pl1.pdf, s. 1-3.

szczegółności na ich aktywizację, stanowi uzupełnienie interwencji publicznych podejmowanych przez państwo w ramach systemu polityki społecznej. Na wstępie należy zaznaczyć, jak rozumiane jest pojęcie społecznej odpowiedzialności biznesu (przedsiębiorstw) (*Corporate Social Responsibility, CSR*). Otóż jest to teoria, która mówi, że każda firma – podmiot działalności gospodarczej – jest moralnie odpowiedzialna i zobowiązana do rozliczania się ze swojej działalności wobec *interesariuszy* (podmiotów uczestniczących w procesie gospodarczym wymiany pomiędzy firmą, a owymi podmiotami – na gruncie literatury anglojęzycznej wykształciło się dla nich określenie *stakeholders*). *Interesariusze* firmy, to między innymi jej akcjonariusze, menedżerowie, pracownicy, stowarzyszenia zawodowe, wspólnicy, społeczność lokalna, środowisko naturalne, partnerzy, kooperanci, klienci, dostawcy, banki, a także związki zawodowe. Interesariuszami są zatem również i niepełnosprawni, jako pracownicy, czy też kandydaci do zatrudnienia, klienci oraz kontrahenci, a więc i wobec nich firma winna być społecznie odpowiedzialna.²

Nie sposób opisywać związków pomiędzy koncepcją społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw a aktywizacją zawodową niepełnosprawnych, bez uprzedniego wyjaśnienia pojęcia niepełnosprawności. Według *Międzynarodowej Klasyfikacji Funkcjonowania Niepełnosprawności i Zdrowia (International Classification of Functioning, Disability and Health)*, opracowanej w 2001 r. przez Światową Organizację Zdrowia (WHO), pod pojęciem niepełnosprawności należy rozumieć wielowymiarowe zjawisko wynikające ze wzajemnych oddziaływań między ludźmi a ich fizycznym i społecznym otoczeniem. Według WHO niepełnosprawność jest ograniczeniem albo brakiem zdolności (wynikającym z upośledzenia organizmu) do aktywności właściwej dla życia ludzkiego³.

Pod pojęciem aktywizacji zawodowej rozumiem natomiast ogół działań podejmowanych przez instytucje państwowe, organizacje pozarządowe oraz przedsiębiorstwa, które służyć mają rozwojowi aktywności zawodowej osób niepełnosprawnych oraz zwiększaniu ich szans na rynku pracy. Osoby niepełnosprawne mogą znaleźć zatrudnienie zarówno na chronionym, jak i otwartym rynku pracy. Wyróżnić można w Polsce trzy systemy wspierania zatrudnienia osób niepełnosprawnych – zatrudnienie chronione, dotowane oraz wspomagane.

² Por. D. Kopycińska, *Koncepcja społecznej odpowiedzialności firmy – poezja teorii i proza życia*, w: red. W. Gasparski, J. Dietl, *Etyka biznesu w działaniu. Doświadczenia i perspektywy*, Warszawa 2001, s. 186-187.

³ Por. World Health Organization (2001), *ICF International Classification of Functioning, Disability and Health*, Geneva 2001.

Połączenie zagadnienia CSR z pojęciem niepełnosprawności zostało dokonane po raz pierwszy przez hiszpańską Fundację ONCE. Owa organizacja wyjaśnia, że pod pojęciem CSR-D należy rozumieć włączanie (ogólną integrację) aspektów niepełnosprawności w różne elementy CSR firmy, uwzględniając tym samym osoby niepełnosprawne jako interesariuszy firmy.

Centralna teza niniejszej pracy brzmi następująco: **„społeczna odpowiedzialność przedsiębiorstw jest potencjalnie ważnym czynnikiem poprawy sytuacji osób niepełnosprawnych na polskim rynku pracy”**. Zaprezentowana teza może wywołać dyskusję, ponieważ możemy napotkać na krytykę wskazującą, że CSR nie ma żadnego znaczenia dla sytuacji na rynku pracy (bo np. nie kryją się za nią żadne realne działania firm, albo jest to to samo co działalność socjalna przedsiębiorstwa), a tym bardziej go nie będzie miał w przypadku niepełnosprawnych, gdzie mamy do czynienia z rozległymi regulacjami i względnie dużymi środkami publicznymi na aktywizację zawodową (tzn. jest mało przestrzeni dla CSR-D). Zadaniem, jakie stawia sobie autor pracy jest wykazanie, wbrew powszechnej krytyce, że **w społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw tkwi potencjał, który przy zapewnieniu odpowiednich warunków zostanie uwolniony**.

Z punktu widzenia polityki społecznej istotne jest poszukiwanie nowych rozwiązań i narzędzi, które mogą zostać szerzej wykorzystane dla realizacji celów polityki społecznej – m.in. zwiększania poziomu aktywności zawodowej jednostek i grup szczególnie zagrożonych wykluczeniem społecznym, w tym także osób niepełnosprawnych. Według autora niniejszej pracy, takim nowym narzędziem, w którym tkwi potencjał i które można wykorzystywać w celu zwiększenia poziomu aktywności zawodowej osób niepełnosprawnych, jak też zapewnienia im lepszych warunków zatrudnienia i rozwoju zawodowego jest społeczna odpowiedzialność przedsiębiorstw.

W kontekście tak sformułowanej tezy zarysowują się następujące pytania badawcze:

- 1) jakie cechy ma wpływ społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw na tle innych czynników wpływających na zachowania firm wobec ON w skali makro i mikro?
- 2) jeżeli obecnie wpływ społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw na sytuację zawodową ON w skali makro i mikro jest niewielki, co należy zrobić, aby osiągnął on swój optymalny poziom?
- 3) jakie cechy powinny posiadać i jakie zapisy zawierać standardy CSR-D?

Do tak postawionych pytań badawczych postawić można następujące hipotezy:

Ad. 1. Hipoteza 1: w skali makro liczba oraz wielkość firm mających CSR jest tak niewielka, że ich znaczenie dla sytuacji zawodowej ON na polskim rynku pracy jest obecnie marginalne; w skali mikro, gdy firma ma CSR, w którym uwzględnia się ON wpływ ten jest również marginalny.

Ad 2. Hipoteza 2: optymalny poziom wpływu CSR-D na sytuację zawodową jest wyższy niż obecny, aby zwiększyć ten wpływ do pożądanego poziomu należy doprowadzić do większej samoregulacji w postaci standaryzacji, w której będą brały udział środowiska ze wszystkich sektorów, zainteresowane poprawą sytuacji ON na rynku pracy.

Weryfikacji tak postawionej tezy autor podejmie się poprzez przeprowadzenie badań, na które będzie składała się analiza treści, studium przypadku, jak i wywiady eksperckie. W programowaniu procesu badań autor postawił też sobie hipotezy pomocnicze.

Pomocniczą hipotezą, która zostanie w pracy zweryfikowana jest pokazanie, że przedsiębiorstwo rynkowe dzięki swoim działaniom realizowanym zgodnie z socjalną funkcją zakładu pracy oraz strategią społecznej odpowiedzialności, należy zaliczyć do coraz bardziej nabierających na znaczeniu podmiotów polityki społecznej. Dzięki działaniom społecznie odpowiedzialnym firma zwiększa swoje znaczenie jako podmiot polityki społecznej. Realizowanie wyłącznie obowiązków wynikających z działalności socjalnej znacząco ogranicza zakres przedmiotowy działalności społecznej przedsiębiorstwa. Próba udowodnienia tej hipotezy zostanie ukazana także w rozdziale II.

Drugą pomocniczą hipotezą, której udowodnienia się podejmę jest twierdzenie, że praktyka społecznej odpowiedzialności biznesu, wdrażana przez poszczególne przedsiębiorstwa będzie wpływała na możliwości zatrudnienia osób niepełnosprawnych w społecznie odpowiedzialnej firmie oraz na położenie pracowników z dysfunkcjami w tak zarządzanych firmach. W moim odczuciu jest to narzędzie póki co wykorzystywane w niewielkim stopniu, co postaram się udowodnić na podstawie badań dotyczących efektywności zatrudnienia w firmach społecznie odpowiedzialnych.

Kolejną pomocniczą hipotezą, którą stawiam jest stwierdzenie, że zarządzanie społecznie odpowiedzialne będzie wpływało na warunki pracy i awansu pracowników niepełnosprawnych, pod warunkiem zapewnienia tym osobom w konkretnych zapisach dotyczących strategii społecznej odpowiedzialności w firmie, szczególnych praw

wynikających z ich nierównych szans. Udowodnienie tej hipotezy nastąpi poprzez analizę treści i studium przypadku w firmach zarządzanych zgodnie z ideą społecznej odpowiedzialności.

Praktycznym efektem niniejszej pracy będą standardy społecznej odpowiedzialności, przyjazne osobom niepełnosprawnym – standardy CSR-D. Projekt opracowania i upowszechnienia standardów „Niepełnosprawność i społeczna odpowiedzialność przedsiębiorstw” – CSR-D, to zasadniczy cel i wartość dodana – wynik moich naukowych dociekań. Podkreślić jednakże należy, że zgodnie z przyjętymi regułami procesu standaryzacji, kompleksowy projekt wdrożenia standardów wykracza poza zakres przygotowania niniejszej pracy doktorskiej. W ramach pracy doktorskiej realizowana będzie faza tworzenia, stanowienia i stosowania standardów. Ostatnia faza procesu standaryzacji - monitoring, kontrola i weryfikacja standardów – wykracza poza zakres niniejszej pracy, jednakże autor podejmuje kroki mające na celu jej kontynuowanie.

A zatem celem moich naukowych dociekań będzie wypracowanie takich norm i wytycznych, dotyczących łączenia zagadnień niepełnosprawności i społecznej odpowiedzialności, które realnie będą wpływały na możliwości osób niepełnosprawnych na rynku pracy i których realizowanie będzie uzasadniało zaliczenie firmy do społecznie odpowiedzialnego podmiotu polityki społecznej, który przyczynia się do lepszego położenia osób niepełnosprawnych i większych ich szans na uczestniczenie w życiu społecznym i zawodowym.

W celu udowodnienia wyżej zaprezentowanych hipotez posłużę się kilkoma metodami badawczymi. Dokonam badań niereaktywnych, które będą polegały na analizie dostępnej literatury na temat niepełnosprawności oraz CSR. W ich ramach przeprowadzę również analizę dostępnych danych statystycznych na ww. tematy. Dokonam również analiz historycznych oraz porównawczych. Do udowodnienia postawionych hipotez niezbędne również będzie przeprowadzenie badań ilościowych i jakościowych. Zasadniczym celem badań ilościowych będzie ukazanie faktycznej efektywności działań społecznie odpowiedzialnych opisywanych w raportach CSR, w aktywizacji zawodowej osób niepełnosprawnych – jak często liderzy rankingów firm społecznie odpowiedzialnych wpisują w swoje programy CSR konkretne działania dotyczące osób z niepełnosprawnością i jak te działania przekładają się na faktyczne zatrudnianie osób z dysfunkcjami.

Celem analiz jakościowych będzie natomiast zbadanie oddziaływania realizowanych strategii CSR na położenie pracowników z ograniczeniami sprawności oraz określenie standardów CSR przyjaznych osobom nie w pełni sprawnym. Badania jakościowe będą miały postać pogłębionych wywiadów jakościowych oraz studium przypadku. Istotnym wzbogaceniem badań jakościowych będzie przeprowadzenie studiów przypadków firm zarządzanych zgodnie z CSR, w których uwzględnia się osoby niepełnosprawne. Planowane studium przypadku służyć będzie przede wszystkim uzyskaniu odpowiedzi na drugie z pytań badawczych, czyli pytania dotyczącego optymalnego poziomu wpływu CSR na sytuację zawodową niepełnosprawnych. Dzięki studium przypadku zrealizowanym w firmach, które nazwać można liderami w zakresie uwzględniania niepełnosprawnych w działaniach CSR, autor przybliży się do określenia optymalnego kształtu CSR uwzględniającego aspekt D – budowy standardów CSR-D.

Niniejszą pracę podzieliłem na trzy części. W pierwszej – erudycyjnej – dokonam próby opisanie teorii powiązań koncepcji społecznej odpowiedzialności z problematyką aktywizacji zawodowej osób nie w pełni sprawnych. W drugiej części będę usiłował pokazać za pomocą dostępnych wyników badań, a także dzięki własnym badaniom, jak w praktyce wygląda kwestia powiązań idei społecznej odpowiedzialności z zagadnieniami dotyczącymi aktywizacji zawodowej osób z dysfunkcjami. W trzeciej natomiast przybliżę istotę standardów społecznej odpowiedzialności z wbudowanymi treściami dotyczącymi osób niepełnosprawnych jako pełnosprawnych pracowników. Trzecia część zawierała będzie również opis działań podjętych w ramach realizacji strategii upowszechnienia standardów CSR-D.

Wartością dodaną pracy, będzie wypracowanie standardów „Niepełnosprawność i Społeczna Odpowiedzialność Przedsiębiorstw – CSR-D – czyli CSR-u przyjaznego osobom niepełnosprawnym z punktu widzenia ich aktywizacji zawodowej. Finalnym efektem pracy będzie więc wypracowanie określonych standardów CSR-D, które będą stanowić uzupełnienie interwencji publicznych odpowiadających na problem niskiej aktywności zawodowej osób niepełnosprawnych i które mogą okazać się przydatne wszystkim przedsiębiorstwom, bez względu na sektor rynku, które chcą w swoje społecznie odpowiedzialne działania włączać osoby z niepełnosprawnością w różnych obszarach funkcjonowania firmy.

W celu zapewnienia większej płynności tekstu, jak i po to, by uniknąć dużej ilości powtórzeń pojęcia „osoba niepełnosprawna” – autor, dla określenia osób, które stanowią przedmiot zainteresowania w niniejszej pracy, stosuje zamiennie terminy: „osoba niepełnosprawna”, „osoba z niepełnosprawnością”, „osoba nie w pełni sprawna”, „osoba z dysfunkcjami”, „osoba z ograniczoną sprawnością”. W treści pracy napotkać także można skrót dla określenia „osoba niepełnosprawna” w następującej postaci: „ON”.

Część I Społeczna odpowiedzialność przedsiębiorstw a szanse zawodowe osób niepełnosprawnych

W niniejszej części autor ukaże związki pomiędzy teorią polityki społecznej a kwestią standaryzacji w zakresie społecznej odpowiedzialności nakierowanej na aktywność zawodową osób niepełnosprawnych. Na początku przedstawiony zostanie szerszy kontekst teoretyczny, w którym zaprezentowana zostanie koncepcja polityki społecznej rozumianej jako rozwiązywanie problemów społecznych za pomocą interwencji publicznych. Następnie omówiony zostanie problem niedostatecznego zatrudnienia osób niepełnosprawnych. Kolejnym elementem tej części pracy będzie opis interwencji publicznych w zakresie aktywizacji zawodowej osób niepełnosprawnych. Niniejsza część zakończona zostanie opisem instrumentów promowania i upowszechniania społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw nakierowanej na osoby niepełnosprawne.

Powyższa logika pozwoli na uzasadnienie sensowności podejmowania pracy nad standardami CSR-D, które stanowią jeden z instrumentów działań na rzecz przeciwdziałania problemowi społecznemu niedostatecznego zatrudnienia osób niepełnosprawnych.

Rozdział I

Niedostateczne zatrudnienie osób niepełnosprawnych jako problem społeczny, którym zajmuje się polityka społeczna

1.1. Polityka społeczna a rozwiązywanie problemów społecznych

Powstające na przestrzeni lat teorie polityki społecznej w sposób zróżnicowany ujmują jej definicję, cele oraz zakres przedmiotowy. Encyklopedia PWN dwójako definiuje pojęcie polityki społecznej – jako określona działalność i jako nauka. W świetle definicji PWN powyższe pojęcie oznacza po pierwsze „Działalność państwa i in. organizacji w dziedzinie kształtowania warunków życia i pracy ludzi oraz stosunków społecznych, mająca na celu m.in. zapewnienie bezpieczeństwa socjalnego, zaspokajanie potrzeb wyższego rzędu, zapewnienie ładu społecznego. Polityka społeczna jako dziedzina działalności państwa (państwowa polityka społeczna) może być realizowana przez różne polityki szczegółowe, np.

politykę zabezpieczenia społecznego i ochrony zdrowia, zatrudnienia, oświatowa, ochrony pracy, rodziną, mieszkaniową, kulturalną (upowszechnianie kultury), walki z patologiami społecznymi."⁴

Drugie sformułowanie polityki społecznej według Encyklopedii PWN brzmi, iż jest to „dyscyplina naukowa zajmująca się prowadzeniem badań o charakterze diagnostycznym (obserwacja zjawisk i poszukiwanie prawidłowości), formułowaniem wskazań praktycznych i określaniem środków ich realizacji.”⁵ Czyli jednym słowem polityka społeczna tak rozumiana jest nauką o powyżej opisanej działalności państwa i innych organizacji.

Pierwsza z powyżej przytoczonych definicji zwraca uwagę, że polityka społeczna jest dziedziną działalności państwa. Widać tu zatem położenie akcentu na państwową politykę społeczną – jej głównym realizatorem jest państwo poprzez instytucje publiczne szczebla rządowego i samorządowego, jak i podejmowanie wielosektorowej współpracy z podmiotami reprezentującymi inne sektory rynku – organizacje pozarządowe i instytucje rynkowe – dlatego też możemy mówić o polityce społecznej jako służącej konkretnemu celowi interwencji publicznej, czy też publicznej polityce społecznej.

J. Auleytner definiuje politykę społeczną stwierdzając, że jest to „działalność państwa, samorządu i organizacji pozarządowych, której celem jest wyrównywanie drastycznych różnic socjalnych między obywatelami, dawanie im równych szans i asekurowanie ich przed skutkami ryzyka socjalnego”⁶. Powyższa definicja wskazuje zarówno na jej zakres podmiotowy - kto jest jej podmiotem - państwo, samorząd i organizacje pozarządowe, jak i na jej cel - działalność mająca wyrównywać drastyczne różnice socjalne między obywatelami, równość szans i zabezpieczanie przed ryzykami socjalnymi.

Inne definicje polityki społecznej odnoszą ją do zmian w strukturze społecznej. Przykładowo, według Michała Olędzkiego polityka społeczna oznacza celową działalność państwa i innych podmiotów społecznych zmierzającą do wywołania pożądaných zmian struktury społecznej⁷.

Studiując definicje polityki społecznej, znaleźć można i takie, które wiążą tą naukę i praktykę z pojęciem kwestii społecznej, czy też rozwiązywaniem problemów społecznych. J.

⁴ Hasło „Polityka społeczna” w Internetowym Wydaniu Encyklopedii PWN, <http://encyklopedia.pwn.pl/haslo/polityka-spoeczna>

⁵ Tamże.

⁶ J. Auleytner, *Strategia polskiej polityki społecznej*, w: *Strategia rozwoju Polski do roku 2020* tom II, Warszawa 2000, s. 169

⁷ Por. M. Olędzki, *Wstęp do teorii polityki społecznej*, Warszawa, 1981, 75-76.

Danecki zauważył bowiem, że „Główną troską polityki społecznej było zawsze łagodzenie upośledzeń i napięć, wywoływanych przez funkcjonowanie mechanizmów ekonomicznych. Dzisiaj akcent przesuwają się na szeroko pojętą profilaktykę, na szukanie możliwości usuwania źródeł istniejących problemów społecznych i zapobieganie powstawaniu nowych. ...”⁸ cytowany powyżej autor stwierdza, że „Wiedza o kwestiach społecznych, o ich przyczynach i konsekwencjach oraz o sposobach ich rozwiązywania jest rdzeniem nauki o polityce społecznej”⁹ J. Łopato uważa zaś, że „Polityka społeczna od początku swego istnienia nastawiona była na poszukiwanie sposobów rozwiązywania najbardziej nabrzmiałych problemów społecznych. Z powstaniem i rozwojem tej nauki łączy się pojęcie kwestii społecznej, stanowiącej punkt wyjścia zarówno badań naukowych, jak i praktycznych działań mających na celu łagodzenie konfliktów i napięć”¹⁰.

W teorii polityki społecznej wyodrębnić można jej subdyscypliny, czy też polityki szczegółowe, które mają odpowiadać na konkretne problemy społeczne. Idąc tym torem myślenia można interpretować politykę społeczną jako społeczne odpowiedzi na poszczególne problemy/kwestie, które wymagają zastosowania interwencji publicznych¹¹.

Każda definicja polityki społecznej wskazuje na jej cele. Jak zauważa R. Szarfenberg, wspólnym mianownikiem wszystkich celów polityki społecznej jest „równoczesne powiększanie sprawiedliwości społecznej, wszechstronnego dobrobytu (potrzeby niższego i wyższego rzędu, bytowe i kulturalne) oraz integracji społecznej (tożsamość wspólnotowa, ład społeczny) i/lub równoczesne zmniejszanie niesprawiedliwości społecznej, ubóstwa w zakresie potrzeb niższego i wyższego rzędu (wszechstronne ubóstwo) oraz dezintegracji społecznej. Pierwsza wersja ma postać pozytywną druga negatywną”¹².

Oprócz wskazania celów polityki społecznej, jej definicje wyjaśniają też, kogo zalicza się do jej podmiotów. Powyżej zaprezentowane definicje wymieniają przede wszystkim rząd, państwo, samorząd, organizacje pozarządowe, „podmioty społeczne” lub organizacje jako takie. Katalog podmiotów polityki społecznej nie jest jednakże zamknięty. Jak bowiem zauważa Jolanta Supińska „Podmiotem działalności określanej jako polityka społeczna może

⁸ J. Danecki, O postępie społecznym i polityce społecznej, w: Anioł W. red. 1984 Polityka społeczna. Wybór tekstów teoretycznych, Warszawa 1980, s. 194.

⁹ tenże, Teoria polityki społecznej – wykłady. Niepublikowany maszynopis, cyt.za: R. Szarfenberg, *Krytyka i afirmacja polityki społecznej*, s.49

¹⁰ J. Łopato, Kwestie społeczne a polityka społeczna (przegląd teorii), w: A. Piekara i J. Supińska (red.), Polityka społeczna w okresie przemian, Warszawa 1985, s. 52

¹¹ Por. R. Szarfenberg, Definicje polityki społecznej, maszynopis, <http://rszarf.ips.uw.edu.pl/pdf/definicjeps.pdf>.

¹² Por. tamże.

być każda instytucja, grupa, czy wyjątkowo – jednostka... jeśli... dysponuje jakąś egzekutywą, jakąś siłą sprawczą”

Powyższa refleksja na temat definicji polityki społecznej, jej zakresu przedmiotowego, celów i podmiotów jest punktem wyjścia do dalszych refleksji na temat standaryzacji społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw nakierowanej na aktywizowanie zawodowe osób niepełnosprawnych. W ramach polityki społecznej jako nauki i działalności podejmuje się konkretne interwencje publiczne, służące rozwiązaniu konkretnego problemu społecznego. Problemem w niniejszej pracy prezentowanym jest niedostateczny poziom zatrudnienia osób niepełnosprawnych. Niżej prezentowane dane statystyczne ukazujące skalę aktywności zawodowej osób niepełnosprawnych uzasadniają traktowanie tego zagadnienia jako problemu społecznego wymagającego interwencji publicznej. W dalszych rozdziałach opisane zostaną powyższe interwencje służące rozwiązaniu tego problemu. Ze względu jednak na fakt, że owe interwencje nie są wystarczające, o czym świadczy ciągle zbyt niski poziom aktywności zawodowej niepełnosprawnych (co także zostanie pokazane), następuje konieczność poszukiwania nowych rozwiązań, opracowywania nowych narzędzi, które mogą przyczynić się do zwiększania poziomu aktywności zawodowej niepełnosprawnych. Takim właśnie narzędziem będą standardy CSR-D, których tworzenie i upowszechnianie stanowi przedmiot niniejszej pracy.

1.2. Geneza i rozumienie pojęcia „niepełnosprawność” na podstawie przeglądu aktów prawnych i literatury na temat definicji niepełnosprawności.

Pojęcie „niepełnosprawności” można definiować na różne sposoby. Różne bowiem wyróżnić można sposoby ujmowania tego pojęcia. Analizując je postrzegać ją można jako zjawisko, które wynika z relacji pomiędzy ludźmi i ich otoczeniem, bądź jako czynnik który będzie wpływał na ograniczenia ludzkiej aktywności. Istnieją również definicje, które ukazują niepełnosprawność jako czynnik wykluczenia społecznego. Gdy popatrzy się na formalną stronę tego zjawiska, dostrzeże się kolejne sposoby ujmowania niepełnosprawności – niepełnosprawność w sensie prawnym. Jeśli zaś zaczyna się dokonywać pogłębionej analizy powyższego zjawiska, wówczas napotkać można na definicje, które w swej treści będą ukazywały przyczyny niepełnosprawności, jak również i jej rodzaje.

Analizując definicje niepełnosprawności można wskazać na definicję, która będzie odnosiła to pojęcie do relacji pomiędzy ludźmi i ich otoczeniem. Według *Międzynarodowej*

Klasyfikacji Funkcjonowania Niepełnosprawności i Zdrowia (International Classification of Functioning, Disability and Health), opracowanej w 2001 r. przez Światową Organizację Zdrowia (WHO), pod pojęciem niepełnosprawności należy rozumieć wielowymiarowe zjawisko wynikające ze wzajemnych oddziaływań między ludźmi a ich fizycznym i społecznym otoczeniem¹³. A zatem, zajmując się problemem niepełnosprawności należy sobie uświadomić, iż wynika ona z opisanych powyżej relacji. Badając niepełnosprawność należy podjąć próbę przyjrzenia się owym relacjom oraz przeanalizować ich konsekwencje dla poszczególnych jednostek. W świetle powyższej definicji fizyczne oraz społeczne otoczenie jednostki będzie wpływało na zaistnienie niepełnosprawności, ale również na poczucie niepełnosprawności, wynikające z zaburzenia relacji pomiędzy jednostką i jej otoczeniem.

Można także postrzegać niepełnosprawność jako czynnik ograniczający ludzką aktywność. Wówczas należy również powołać się na Światową Organizację Zdrowia. Według WHO niepełnosprawność jest ograniczeniem albo brakiem zdolności (wynikającym z upośledzenia organizmu) do aktywności właściwej dla życia ludzkiego¹⁴. Dokument ten podkreśla, że niepełnosprawność dotyczy całej ludzkości, nie można obarczać problemami związanymi z niepełnosprawnością mniejszości społecznych – każdy człowiek może doświadczyć pogorszenia stanu zdrowia i stać się osobą niepełnosprawną¹⁵. Niepełnosprawność w myśl koncepcji WHO jest wynikiem złożonych relacji między właściwościami osoby (stan zdrowia i czynniki osobiste) a właściwościami środowiska społecznego i fizycznego, stanowiących możliwe źródło trudności odczuwanych przez osoby niepełnosprawne¹⁶. A zatem w wyniku zaistnienia niepełnosprawności następuje istotne ograniczenie w aktywności jednostek, więc i w podejmowaniu pracy, co jest szczególnie istotne z punktu widzenia tematu niniejszej pracy. WHO trafnie podkreśla, że niepełna sprawność organizmu jest tożsama z ograniczeniami możliwości aktywnego funkcjonowania.

Pozostając przy definicjach niepełnosprawności, analizujących ją jako czynnik ograniczający aktywność ludzką należy przytoczyć pogląd na niepełnosprawność zawarty w obowiązującej do 2001 r. *Międzynarodowej Klasyfikacji Uszkodzeń, Niepełnosprawności i Upośledzeń*, którą WHO przyjęła w 1980 r. W dokumencie tym Światowa Organizacja

¹³ Por. World Health Organization (2001), *IFC International Classification of Functioning, Disability and Health*, Geneva 2001, s. 5-26

¹⁴ Por. tamże, s. 5-26

¹⁵ Por. Ośrodek Informacji ONZ w Warszawie, *Definicja niepełnosprawności*, <http://www.unic.un.org.pl/niepelnosprawnoscddefinicja.php>.

¹⁶ Por. M. Kilian, *Niepełnosprawni w społeczeństwie*, w: „Polityka społeczna” nr 11-12/2007.

Zdrowia podjęła się trudu kompleksowego ukazania problemu niepełnosprawności. Powyższy dokument analizując dysfunkcje organizmu wyróżnił trzy jej rodzaje: uszkodzenie, niepełnosprawność i upośledzenie.

Uszkodzeniem jest wszelka strata lub wada psychicznej, fizjologicznej lub anatomicznej struktury albo czynności¹⁷. O niepełnosprawności możemy natomiast mówić, gdy w wyniku uszkodzenia dojdzie do takiego obniżenia ludzkiej aktywności, którego stan należy uznać za stan poniżej poziomu uważanego za normalny, mieszczący się w pewnej normie. Gdy sprawność organizmu znajdzie się poniżej poziomu uważanego za normalny, będziemy mieć wówczas do czynienia z niepełnosprawnością.

Trzeci wymiar niepełnosprawności – upośledzenie – będzie natomiast konsekwencją uszkodzenia bądź niepełnosprawności. Upośledzenie będzie stanowiło „niekorzystną (gorszą) sytuację danej osoby będącą wynikiem uszkodzenia lub niepełnosprawności polegającą na ograniczeniu lub uniemożliwieniu jej wypełniania ról, które uważane są za normalne biorąc pod uwagę jej wiek, płeć, czynniki kulturowe i społeczne”¹⁸. Upośledzenie wpływa negatywnie na wypełnianie ról społecznych wynikających z wieku, płci, oraz czynników kulturowych oraz społecznych, istotnie utrudniając ich wypełnianie¹⁹.

WHO zauważa, że niepełnosprawność jest problemem złożonym i wielowymiarowym. Jest ona skutkiem uszkodzenia, a powodować może w wyniku ograniczeń jakie ze sobą niesie, upośledzenie. Stopień upośledzenia organizmu może mieć postać *utrudnienia* (w sytuacji, w której osoba jest zdolna wykonywać pewne zadania życiowe bądź zawodowe, jednakże przychodzi jej to z pewnymi trudnościami, które jest jeszcze w stanie przezwyciężyć), *ograniczenia* (osoba jest w stanie wypełniać przypisane jej role, ale w związku z istnieniem uszkodzenia, tylko w niepełnym lub częściowym zakresie), bądź *uniemożliwienia* (osoba w związku z występującym upośledzeniem nie może w ogóle wykonywać ról, co wpływało będzie na odczucie stanu deprywacji)²⁰. Odwołanie do powyższych stopni upośledzenia organizmu znaleźć można w obecnie obowiązującej w Polsce ustawie o rehabilitacji, wyróżniającej 3 stopnie niepełnosprawności.

Według Światowej Organizacji Zdrowia najistotniejszym zagrożeniem jakie wynika z niepełnosprawności jest wpływanie jej na ludzką aktywność i powodowanie, że ta aktywność staje się znacznie utrudniona. Należy też pamiętać, że to utrudnienie dotyczy różnorodnych

¹⁷ Światowa Organizacja Zdrowia, *Międzynarodowa Klasyfikację Uszkodzeń, Niepełnosprawności i Upośledzeń*, cyt. za T. Majewskim, *Rehabilitacja zawodowa osób niepełnosprawnych*, Warszawa 1995, s. 11.

¹⁸ Tamże, s. 18.

¹⁹ Por. tamże, s. 17.

²⁰ Por. tamże, s. 19.

sfer ludzkiego życia – zarówno aktywności zawodowej, jak i życia rodzinnego i każdej innej sfery życia wszystkich jednostek.

W Polsce także wypracowano wiele definicji, które ukazują niepełnosprawność jako czynnik ograniczający ludzką aktywność. Zgodnie z art. 2 a *Ustawy z dnia 29 listopada 1990 r. o pomocy społecznej* „niepełnosprawność oznacza stan fizyczny, psychiczny lub umysłowy, powodujący trwałe lub okresowe utrudnienie, ograniczenie bądź uniemożliwienie samodzielnej egzystencji²¹”. Według tego dokumentu, niepełnosprawność będąc czynnikiem utrudniającym swobodne funkcjonowanie jednostek, stanowi jeden z 11 powodów udzielenia osobie bądź rodzinie świadczeń pieniężnych i niepieniężnych w ramach systemu pomocy społecznej²².

W 1991 r. uchwalony został pierwszy akt prawny, który w całości poświęcony został osobom z niepełnosprawnością – *Ustawa z dnia 9 maja 1991 r. o zatrudnianiu i rehabilitacji zawodowej osób niepełnosprawnych*. W dokumencie tym znaleźć można definicję osoby niepełnosprawnej, która odnosi się do jej funkcjonowania w sferze zawodowej, a dokładniej ograniczeń w tym funkcjonowaniu. Zgodnie z art. 1 ust. 1 tej ustawy za osobę niepełnosprawną uznaje się człowieka „o istotnym ubytku zdolności fizycznych, psychicznych lub umysłowych, ograniczających zdolność do wykonywania pracy zarobkowej”²³. Dokument ten zatem także analizuje niepełnosprawność z punktu widzenia ograniczeń w aktywności ludzkiej, jednakże przede wszystkim aktywności zawodowej, pomijając tym samym kwestie odnoszące się do ograniczeń w innych sferach funkcjonowania osoby niepełnosprawnej.

Powyższy akt obowiązywał do momentu przyjęcia obowiązującej obecnie *Ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych*. Ustawa z sierpnia 1997 r. rozszerzyła zakres obowiązywania dotychczasowego aktu prawnego na rehabilitację społeczną. Nowa ustawa również traktuje niepełnosprawność jako czynnik ograniczający ludzką aktywność, bowiem według ustawy z 1997 r. „niepełnosprawnością” nazywamy „trwałą lub okresową niezdolność do wypełniania ról społecznych z powodu stałego lub długotrwałego naruszenia sprawności organizmu, w szczególności powodującą niezdolność do pracy”²⁴. Powyższy akt prawny wskazuje zatem,

²¹ *Ustawa z dnia 29 listopada 1990 r. o pomocy społecznej*, Dz. U. z 1990 r. Nr 87 poz. 506 z późn. zm., art. 2 a.

²² Por. tamże, art. 3 ust 6.

²³ *Ustawa z dnia 9 maja 1991 r. o zatrudnianiu i rehabilitacji zawodowej osób niepełnosprawnych*, Dz. U. z 1991 r. Nr 46, poz. 201, art. 1 ust 1.

²⁴ *Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych*, Dz. U. z 2008 r. Nr 14 poz. 92 z późn. zm., art. 2 ust. 10.

że niepełnosprawność powoduje ograniczenia w pełnieniu ról społecznych, jednakże w sposób szczególny podkreśla tu utrudnienia w podejmowaniu aktywności zawodowej. To natomiast świadczy o świadomości ustawodawcy, jak istotna jest aktywność zawodowa dla osób niepełnosprawnych, ale i dla społeczeństwa (państwa).

Także Główny Urząd Statystyczny w swoich definicjach niepełnosprawności wyróżnia i takie, które odnoszą się do ograniczeń aktywności ludzkiej. GUS dzieli zbiorowość niepełnosprawnych na osoby niepełnosprawne prawnie oraz biologicznie. Powyższe podejście GUS znaleźć można w sformułowanej przez tę instytucję definicji niepełnosprawności biologicznej. Wg GUS człowiek niepełnosprawny tylko biologicznie nie posiada orzeczenia o niepełnosprawności, jednakże odczuwa całkowicie lub poważnie ograniczoną zdolność do wykonywania czynności podstawowych. GUS nawiązując do skali Barthel, dotyczącej oceny pacjenta niezbędnej do objęcia opieką długoterminową, określa jakie czynności należy zaliczyć do podstawowych dla danego wieku. I tak dla niemowląt do czynności podstawowych zalicza prawidłową reakcję na bodźce zewnętrzne, dla dzieci w wieku przedszkolnym – zdolność do brania udziału w grach i zabawach w grupie rówieśników, dla dzieci w wieku szkolnym – uczęszczanie do szkoły i uczestnictwo we wszystkich rodzajach zajęć obowiązkowych, dla osób w wieku aktywności zawodowej – pracę zawodową, naukę lub prowadzenie gospodarstwa domowego, zaś dla osób w wieku starszym – podstawową samoobsługę przy czynnościach higienicznych, zakupach, przyrządzaniu posiłku, itp.²⁵ Ograniczenie sprawności może więc dotyczyć takich aktywności, jak np. zabawa, nauka, praca, samoobsługa. Każda z tych czynności dominuje w określonym wieku danej osoby²⁶.

Postrzeganie niepełnosprawności jako czynnik ograniczający ludzką aktywność można także napotkać w publikacjach prof. Stanisławy Golinowskiej, bowiem jak ona zauważa, pojęcie niepełnosprawności zawiera w sobie zarówno medyczne jak i społeczne komponenty. Ograniczenie sprawności ludzkiego organizmu może być spowodowane przebyłą chorobą, urazem, bądź też wrodzoną lub nabytą w trakcie życia dysfunkcją organizmu. Zjawisko to, gdy dotyka daną osobę odciska piętno na jej funkcjonowaniu codziennym – w życiu prywatnym, społecznym, a także w jej aktywności zawodowej²⁷. A ponieważ jest to zjawisko złożone i odciskające piętno na wielu sferach ludzkiego funkcjonowania, można określać,

²⁵ Tamże.

²⁶ Por. Główny Urząd Statystyczny, *Uwagi metodyczne. Definicje pojęć i wykorzystywane klasyfikacje. Osoby niepełnosprawne*, http://www.stat.gov.pl/cps/rde/xbcr/olsz/ASSETS_niepelnosprawni_uwagi_metodyczne.pdf, 21.01.2011.

²⁷ Por. S. Golinowska, *Integracja społeczna osób niepełnosprawnych. Ocena działań i instytucji*, Warszawa 2004, s. 19.

mierzyć i klasyfikować niepełnosprawność na różne sposoby. Wspomniana wyżej autorka wskazuje, że zjawisko to można starać się wyjaśniać m.in. na podstawie zmiennych medycznych, analizując etiologię problemu, jego lokalizację, czy też zakres uszkodzeń²⁸.

Ograniczoną sprawność organizmu można według prof. Golinowskiej również badać na podstawie analizy możliwości codziennego funkcjonowania – czy dana osoba posiada zdolność samoobsługi, czy wymaga w życiu na co dzień pomocy osób drugih, czy może sama się poruszać. Ale na problem niepełnosprawności patrzeć można i z punktu widzenia zdolności do pełnienia przez daną osobę podstawowych ról społecznych, czy też ról zawodowych – takich, które na dany moment życia będą adekwatne, wymagane i potrzebne w celu chociażby uzyskiwania środków finansowych do życia i codziennego funkcjonowania²⁹.

Interesujące ujęcie niepełnosprawności znaleźć można w Warszawskim Programie Działań na Rzecz Osób Niepełnosprawnych na lata 2010-2020. Dokument ten traktuje niepełnosprawność jako czynnik wykluczenia społecznego. Według powyższego dokumentu zjawisko to nie tylko wpływa na ograniczenie możliwości aktywności ludzkiej, ale dodatkowo przyczynia się do marginalizowania osób nią dotkniętych. W dokumencie tym podjęto próbę wypracowania środowiskowej definicji niepełnosprawności. Według tego Programu osoby z niepełnosprawnością należy postrzegać nie tyle przez pryzmat ich stanu zdrowia, co przez możliwości jakie posiadają oraz prawa, jakie przysługują im w tej samej mierze, co każdemu innemu obywatelowi. Jak stanowi ten Program „niepełnosprawność jest czynnikiem marginalizacji społecznej przede wszystkim z powodu stereotypów i barier tkwiących w mentalności i postawach ludzkich, barier kulturowych, w komunikowaniu się, w rozwiązaniach architektonicznych, technicznych oraz w innego rodzaju barierach środowiskowych³⁰.

Odrębnym wątkiem są prawne definicje niepełnosprawności. Po raz pierwszy w polskim porządku prawnym termin „niepełnosprawny” i „osoba niepełnosprawna” pojawił się w wydanej w 1982 r. przez Sejm PRL *Uchwale w sprawie inwalidów i osób niepełnosprawnych*. W przywołanym dokumencie nie znajdziemy wyjaśnienia pojęcia „niepełnosprawności”. Ów akt zawiera jednak zapisy, które regulują, iż „inwalidom i osobom

²⁸ Por. tamże, s. 19.

²⁹ Por. tamże, s. 19.

³⁰ Por. *Warszawski Program Działań na Rzecz Osób Niepełnosprawnych na lata 2010 – 2020* stanowiący załącznik do Uchwały Nr LXXXIX/2644/2010 Rady m. st. Warszawy z dnia 9 września 2010 r., str. 11.

niepełnosprawnym należy zapewnić możliwość pełnego uczestnictwa w życiu zawodowym i społecznym”³¹.

Dotychczas nie wypracowano jednej, powszechnie obowiązującej definicji niepełnosprawności. W różnych krajach europejskich inaczej definiuje się to pojęcie, często też poszczególne kraje mają różne kryteria orzekania o niepełnosprawności. Jeśli chodzi o polską rzeczywistość prawną, inaczej na niepełnosprawność spoglądać będą instytucje rynku pracy, inaczej jednostki pomocy społecznej, zaś jeszcze inaczej podmioty polityki zdrowotnej. W konsekwencji tego istnieje w Polsce kilka obok siebie funkcjonujących systemów orzecznictwa o niepełnosprawności, co zostanie również uwzględnione w obowiązującej ustawie, o czym autor wspomni poniżej.

Pojęcia niepełnosprawności nie używało się w Polsce przez wiele lat. Zamiast niego używano w naszym kraju w okresie realnego socjalizmu terminu „inwalidztwo”. Powyższy termin występował w polskim porządku prawnym jeszcze długo przed rozpoczęciem II wojny światowej, bowiem już w dekreście o ubezpieczeniu społecznym pracowników z 1928 r. pojawia się termin „inwalida”. Innym aktem prawnym, w którym pojawia się wskazane powyżej pojęcie jest *Dekret z dnia 25 czerwca 1954 r. o powszechnym zaopatrzeniu emerytalnym pracowników i ich rodzin*. Na mocy art. 13 ww. dokumentu za inwalidę uważało się osobę uznaną za niezdolną do pracy i zaliczoną do jednej z grup: I, II, lub III inwalidów³². Art. 35 tego dokumentu stanowi natomiast, że danego pracownika uznaje się za inwalidę, jeśli stał się niezdolny do pracy wskutek wypadku w zatrudnieniu, choroby zawodowej lub innych przyczyn i jednocześnie, gdy został on zaliczony do jednej z grup inwalidów³³.

Kogo można nazwać osobą niepełnosprawną prawnie definiuje ustawa z 1997 r., która została już powyżej przytoczona. Na mocy niniejszej ustawy wprowadzono rozróżnienie i stopniowanie niepełnosprawności. Ustawa wskazuje, że osobami niepełnosprawnymi są osoby, których niepełnosprawność została potwierdzona orzeczeniem:

1. o zakwalifikowaniu przez organy orzekające do jednego z trzech stopni niepełnosprawności określonych w art. 3 (lekki, umiarkowany, znaczny) lub;
2. o całkowitej lub częściowej niezdolności do pracy na podstawie odrębnych przepisów, lub

³¹ Uchwała Sejmu Polskiej Rzeczypospolitej Ludowej z dnia 16 września 1982 r. w sprawie inwalidów i osób niepełnosprawnych, MP z 1982 r. Nr 22 poz. 88.

³² Por. *Dekret z dnia 25 czerwca 1954 o powszechnym zaopatrzeniu emerytalnym pracowników i ich rodzin*, Dz. U. z 1954 r. Nr 30, poz. 116, art. 13.

³³ Por. tamże, art. 35.

3. o niepełnosprawności, wydanym przed ukończeniem 16 roku życia³⁴.

Ze względu na fakt równorzędnego traktowania różnych rodzajów orzeczeń przez niektóre instytucje, np. PCPR-y, w dalszej części pracy zaprezentowany zostanie schemat równoważnych orzeczeń o niepełnosprawności.

Definicja niepełnosprawności została także opracowana przez Główny Urząd Statystyczny. Zdaniem GUS osoba niepełnosprawna to osoba, która posiada odpowiednie orzeczenie wydane przez organ do tego uprawniony (niepełnosprawność prawna), lub też osoba która takiego orzeczenia nie posiada, lecz odczuwa ograniczenie sprawności w wykonywaniu czynności podstawowych dla swojego wieku (niepełnosprawność biologiczna)³⁵.

Zgłębiając pojęcie niepełnosprawności możemy również podjąć się analizy tego pojęcia z punktu widzenia różnych jej rodzajów. WHO dla przykładu wyróżnia: niepełnosprawność sensoryczną (np. słuchowa, wzrokowa, itp.), fizyczną (np. niepełnosprawność motoryczna), a także niepełnosprawność psychiczną (np. intelektualną, upośledzenie umysłowe, itp.)³⁶.

Stanisława Golinowska także wskazuje na różne rodzaje niepełnosprawności. Wg niej osoby niepełnosprawne mogą być dotknięte niepełnosprawnością w różnych stopniach. Różne mogą być też rodzaje schorzeń. Możemy za S. Golinowską wyróżnić: uszkodzenia narządów ruchu, wzroku, słuchu, schorzenia układu krążenia, schorzenia psychiczne, upośledzenie umysłowe, schorzenia neurologiczne oraz inne nie wymienione wyżej schorzenia³⁷. Rodzaje schorzeń będą wskazywały z jakim rodzajem niepełnosprawności będziemy mieć do czynienia. Wyróżnimy zatem niepełnosprawność ruchową, dotyczącą schorzeń narządu ruchu, zmysłową – uszkodzenia wzroku bądź słuchu, jak też i niepełnosprawność intelektualną, obejmującą osoby niepełnosprawne umysłowo.

Zajmując się pojęciem niepełnosprawności nie możemy pominąć jeszcze jednego jej ujęcia, a mianowicie z punktu widzenia współistnienia różnych jej rodzajów. Wówczas możemy mówić o tzw. niepełnosprawności sprzężonej. Polega ona na równoczesnym

³⁴ Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych, Dz. U. z 2008 r. Nr 14 poz. 92 z późn. zm., art. 1.

³⁵ Por. Główny Urząd Statystyczny, art. cyt.

³⁶ Por. T. Majewski, dz. cyt., s. 17.

³⁷ Por., S. Golinowska, dz. cyt., s. 21.

występowaniu dwóch lub więcej rodzajów niepełnosprawności, np. niepełnosprawności intelektualnej i schorzeń narządu wzroku. W *Ustawie z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty* definiuje się ją jako występowanie u dziecka niesłyszącego lub słabosłyszącego, niewidomego lub słabowidzącego, z niepełnosprawnością ruchową, z upośledzeniem umysłowym albo z autyzmem co najmniej jeszcze jednej z wymienionych niepełnosprawności³⁸. Powyższa definicja uwzględnia jedynie dzieci z niepełnosprawnością sprzężoną, jednakże istnienie jej nie jest charakterystyczne wyłącznie właściwością dzieci. Osoby dorosłe również mogą posiadać niepełnosprawność sprzężoną, która polega dokładnie na tym samym, co u dzieci.

Tabela 1 Klasyfikacje definicji niepełnosprawności

Autor / miejsce publikacji	Treść definicji	Sposób ujmowania niepełnosprawności
Światowa Organizacja Zdrowia, <i>IFC International Classification of Functioning, Disability and Health</i>	wielowymiarowe zjawisko wynikające ze wzajemnych oddziaływań między ludźmi a ich fizycznym i społecznym otoczeniem.	Niepełnosprawność jako zjawisko wynikające ze wzajemnych relacji pomiędzy ludźmi i ich otoczeniem
Światowa Organizacja Zdrowia, <i>IFC International Classification of Functioning, Disability and Health</i>	niepełnosprawność jest ograniczeniem albo brakiem zdolności (wynikającym z upośledzenia organizmu) do aktywności właściwej dla życia ludzkiego	Niepełnosprawność jako czynnik ograniczający aktywność ludzką
Światowa Organizacja Zdrowia, <i>Międzynarodowa</i>	O niepełnosprawności możemy natomiast mówić,	Niepełnosprawność jako czynnik ograniczający

³⁸ *Ustawa z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty*, Dz. U. z 1991 r. Nr 95 poz. 425 z późn. zm., art. art. 3, ust. 1 pkt 18.

<i>Klasyfikację Uszkodzeń, Niepełnosprawności i Upośle</i>	gdy w wyniku uszkodzenia dojdzie do takiego obniżenia ludzkiej aktywności, którego stan należy uznać za stan poniżej poziomu uważanego za normalny, mieszczący się w pewnej normie	aktywność ludzką
<i>Ustawa z dnia 29 listopada 1990 r. o pomocy społecznej</i>	„niepełnosprawność oznacza stan fizyczny, psychiczny lub umysłowy, powodujący trwale lub okresowe utrudnienie, ograniczenie bądź uniemożliwienie samodzielnej egzystencji	Niepełnosprawność jako czynnik ograniczający aktywność ludzką
<i>Ustawa z dnia 9 maja 1991 r. o zatrudnianiu i rehabilitacji zawodowej osób niepełnosprawnych</i>	za osobę niepełnosprawną uznaje się człowieka „o istotnym ubytku zdolności fizycznych, psychicznych lub umysłowych, ograniczających zdolność do wykonywania pracy zarobkowej”³⁹.	Niepełnosprawność jako czynnik ograniczający aktywność ludzką
<i>ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych.</i>	„trwałą lub okresową niezdolność do wypełniania ról społecznych z powodu stałego lub długotrwałego naruszenia sprawności organizmu, w szczególności powodującą niezdolność do pracy	Niepełnosprawność jako czynnik ograniczający aktywność ludzką

³⁹ Ustawa z dnia 9 maja 1991 r. o zatrudnianiu i rehabilitacji zawodowej osób niepełnosprawnych, Dz. U. z 1991 r. Nr 46, poz. 201, art. 1 ust 1.

Stanisława Golinowska	pojęcie niepełnosprawności zawiera w sobie zarówno medyczne jak i społeczne komponenty.	Niepełnosprawność jako czynnik ograniczający aktywność ludzką
GUS	człowiek niepełnosprawny tylko biologicznie nie posiada orzeczenia o niepełnosprawności, jednakże odczuwa całkowicie lub poważnie ograniczoną zdolność do wykonywania czynności podstawowych.	Rodzaje niepełnosprawności - Niepełnosprawność biologiczna – związana z ograniczeniami aktywności ludzkiej
<i>Warszawski Program Działań na Rzecz Osób Niepełnosprawnych na lata 2010 – 2020</i>	niepełnosprawność jest czynnikiem marginalizacji społecznej przede wszystkim z powodu stereotypów i barier tkwiących w mentalności i postawach ludzkich, barier kulturowych, w komunikowaniu się, w rozwiązaniach architektonicznych, technicznych oraz w innego rodzaju barierach środowiskowych	Niepełnosprawność jako czynnik wykluczenia społecznego
<i>Dekret z dnia 25 czerwca 1954 r. o powszechnym zaopatrzeniu emerytalnym pracowników i ich rodzin</i>	za inwalidę uważało się osobę uznaną za niezdolną do pracy i zaliczoną do jednej z grup: I, II, lub III inwalidów	Niepełnosprawność w sensie prawnym

ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych.	Ustawa dotyczy osób, których niepełnosprawność została potwierdzona orzeczeniem: 1) o zakwalifikowaniu przez organy orzekające do jednego z trzech stopni niepełnosprawności określonych w art. 3 lub 2) o całkowitej lub częściowej niezdolności do pracy na podstawie odrębnych przepisów, lub 3) o niepełnosprawności, wydanym przed ukończeniem 16 roku życia – zwanych dalej „osobami niepełnosprawnymi”.	Niepełnosprawność w sensie prawnym
GUS	osoba niepełnosprawna to osoba, która posiada odpowiednie orzeczenie wydane przez organ do tego uprawniony, lub też osoba która takiego orzeczenia nie posiada, lecz odczuwa ograniczenie sprawności w wykonywaniu czynności podstawowych dla swojego wieku.	Niepełnosprawność w sensie prawnym i biologicznym
Stanisława Golinowska	Ograniczenie sprawności ludzkiego organizmu może być spowodowane przebyłą chorobą, urazem, bądź też wrodzoną lub nabytą w trakcie życia dysfunkcją organizmu.	Wskazanie przyczyn niepełnosprawności

<i>Dekret z dnia 25 czerwca 1954 r. o powszechnym zaopatrzeniu emerytalnym pracowników i ich rodzin</i>	za inwalidę, jeśli stał się niezdolny do pracy wskutek wypadku w zatrudnieniu, choroby zawodowej lub innych przyczyn i jednocześnie, gdy został on zaliczony do jednej z grup inwalidów	Wskazanie przyczyn niepełnosprawności
Stanisława Golinowska	uszkodzenia narządów ruchu, wzroku, słuchu, schorzenia układu krążenia, schorzenia psychiczne, upośledzenie umysłowe, schorzenia neurologiczne oraz inne nie wymienione wyżej schorzenia	Rodzaje niepełnosprawności
Ustawa o systemie oświaty	występowanie u dziecka niesłyszącego lub słabosłyszącego, niewidomego lub słabowidzącego, z niepełnosprawnością ruchową, z upośledzeniem umysłowym albo z autyzmem co najmniej jeszcze jednej z wymienionych niepełnosprawności.	Niepełnosprawność sprzężona

Tabela 2 Schemat równoważnych według polskiego systemu prawnego orzeczeń o niepełnosprawności (dotyczy osób, które ukończyły 16 rok życia)

Orzeczenia o stopniu niepełnosprawności wydane:	Orzeczenia o grupie inwalidzkiej wydane	Orzeczenia o niezdolności do pracy wydane	Orzeczenia wydane	Orzeczenia o długotrwałej niezdolności do pracy w gospodarstwie rolnym wydane
▪ <u>miedzy 01.09.1997r. - 31.12.1998r.</u> przez Krajowy lub Wojewódzki Zespół ds. Orzekania o Stopniu Niepełnosprawności ▪ <u>po 01.01.1999r.</u> przez Wojewódzki, Powiatowy Miejski Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności	<u>do 31.08.1997r.</u> przez Komisję Lekarską ds. Inwalidztwa i Zatrudnienia Zakładu Ubezpieczeń Społecznych	<u>od 01.09.1997r. do nadal</u> przez Lekarza Orzecznika Zakładu Ubezpieczeń Społecznych	<u>do 31.12.1997r.</u> przez Komisję Lekarską podległą MON, MSWiA – na podstawie odrębnych przepisów dotyczących niezdolności do służby	<u>do 31.12.1997r.</u> przez Komisję Lekarską ds. Inwalidztwa i Zatrudnienia Zakładu Ubezpieczeń Społecznych lub Lekarza Rzeczoznawcę lub Komisję Lekarską Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego
Znaczny stopień niepełnosprawności	I grupa Inwalidzka	niezdolność do samodzielnej egzystencji lub całkowita niezdolność do pracy i niezdolność do samodzielnej egzystencji <u>UWAGA!</u> W okresie od <u>01.01.1998</u> do <u>16.08.1998r.</u> także całkowita niezdolność do pracy	I grupa Inwalidzka	długotrwała niezdolność do pracy w gospodarstwie rolnym oraz uprawnienie do zasiłku pielęgnacyjnego
Umiarkowany stopień niepełnosprawności	II grupa Inwalidzka	całkowita niezdolność do pracy <u>UWAGA!</u> W okresie od <u>01.01.1998</u> do <u>16.08.1998r.</u> także częściowa niezdolność do pracy	II grupa Inwalidzka	---
Lekki stopień niepełnosprawności	III grupa Inwalidzka	▪ częściowa niezdolność do pracy ▪ celowość przekwalifikowania zawodowego	III grupa Inwalidzka	długotrwała niezdolność do pracy w gospodarstwie rolnym <u>bez uprawnienia do zasiłku pielęgnacyjnego</u>

WAŻNE:

O uznaniu orzeczenia wydanego przez inny organ rentowy za równoznaczne z orzeczeniem o stopniu niepełnosprawności decyduje data wydania orzeczenia oraz termin jego ważności

Orzeczenia wydane od 01.01.1998 roku przez Komisje MON i MSWiA oraz KRUS nie są podstawą do zaliczenia osoby, której orzeczenie dotyczy, do osób niepełnosprawnych.

Źródło: M. Angielczyk (red.), „Nie taki diabeł straszny”. Niepełnosprawni – Nowy potencjał dla Twojej Firmy. Zatrudniaj bez obaw, Warszawa 2006, s. 59.

1.3. Niedostateczne zatrudnienie osób niepełnosprawnych w świetle danych statystycznych

1.3.1. Struktura populacji osób niepełnosprawnych

Według danych Eurostat liczba osób niepełnosprawnych w wieku 16-64 lat wynosiła w 2002 r. w państwach członkowskich Unii Europejskiej 44,6 mln osób. W krajach ówczesnej piętnastki osoby niepełnosprawne stanowiły 16,4% osób w wieku produkcyjnym. Udział osób niepełnosprawnych w ogóle społeczeństwa był zróżnicowany w poszczególnych krajach. Powyższe badania wskazały, że najwięcej osób nie w pełni sprawnych żyło wówczas w Finlandii (32,5%), zaś krajem o najniższym odsetku niepełnosprawnych są Włochy (6,6%). Wśród krajów, które kandydowały wówczas do Wspólnoty najwięcej niepełnosprawnych zamieszkiwało w Estonii (23,5%), natomiast najmniej w Rumunii (5,8%)⁴⁰.

Dane statystyczne za lata 2008-2009, uwzględniające populację mieszkańców poszczególnych krajów UE powyżej 16 roku życia pokazują, że przeciętny udział osób niepełnosprawnych w populacji w Unii Europejskiej powiększa się, choć dynamika tego zjawiska nie jest duża. W 2008 r. udział osób niepełnosprawnych w powyżej określonej populacji wyniósł 24,9% zaś już w 2009 r. przekroczył ¼ wynosząc 25,5%⁴¹, a zatem widoczny jest wzrost w stosunku do roku poprzedniego o 0,6%. Ponadto, co należy podkreślić, liczba ta ulegnie zwiększeniu wraz ze starzeniem się społeczeństwa UE.

Inne statystyki Eurostat wykazują, że nieco ponad 8% obywateli z 27 krajów Unii Europejskiej korzysta z systemu zabezpieczenia społecznego w związku z niepełnosprawnością. Najwyższy odsetek korzystających z systemu z powyższego powodu występuje w krajach skandynawskich – 9,6%-12,3%, najniższy zaś na Cyprze – 3,7%, w Grecji – 4,9% oraz Irlandii 5,5%⁴².

Analizując statystyki dotyczące niepełnosprawności w Polsce należy zauważyć, że istniejący w naszym kraju system jest zawiły i mało czytelny. Przepisy prawne, które w Polsce obowiązują, w zależności od tego kiedy się ukazały, używają różnej terminologii w

⁴⁰ A. Wałęga, G. Wałęga, *Aktywność ekonomiczna osób niepełnosprawnych w Polsce*, <http://mikro.univ.szczecin.pl/bp/pdf/63/5.pdf>.

⁴¹ E. Kryńska, *Analiza sytuacji osób niepełnosprawnych w Polsce i Unii Europejskiej*, Warszawa 2013, s. 12-13.

⁴² Por. Eurostat, *Social benefits by function - [tps00106]; Disability*, <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/tgm/mapToolClosed.do?tab=map&init=1&plugin=1&language=en&pcode=tps00106&toolbox=types>.

stosunku do tych samych osób niepełnosprawnych. Niepełnosprawność orzekana jest przez różne instytucje, dla różnych celów. Co więcej, wydane orzeczenia o niepełnosprawności nie zawsze są względem siebie równorzędne. Bywają takie sytuacje, kiedy informacje zawarte w jednym orzeczeniu nie są wystarczające dla uzyskania ulg i uprawnień, o które osoba z niepełnosprawnością może wystąpić i to powoduje konieczność poddania się procedurze orzeczenia w innym systemie. Powyższy chaos powoduje trudności w rzetelnej i wiarygodnej informacji o tym, ile osób w Polsce faktycznie posiada orzeczenie o niepełnosprawności prawnej⁴³.

Zgodnie z danymi Głównego Urzędu Statystycznego uzyskanymi na podstawie Narodowych Spisów Powszechnych liczba osób niepełnosprawnych zarówno prawnie jak i biologicznie kształtuje się w Polsce na bardzo wysokim poziomie. Na podstawie spisu z 1988 roku stwierdzono, że liczba niepełnosprawnych wynosiła ogółem 3735,5 tys., z czego przeważającą liczbę stanowiły osoby niepełnosprawne prawnie. Dane uzyskane na podstawie spisu z 2002 r. wykazują, iż w Polsce żyło 5456,7 tys. ludzi z różnymi ograniczeniami sprawności, z czego 82% z nich jest niepełnosprawna prawnie. Dane ze spisu z 2002 r. dostarczyły informacji na temat warunków życia osób niepełnosprawnych. 98% z nich żyło w gospodarstwach domowych, natomiast w instytucjach zbiorowego zakwaterowania żyło ok. 100 tys. osób nie w pełni sprawnych. Co ciekawe, według danych pochodzących ze spisu powszechnego z 2011 r. liczba osób niepełnosprawnych uległa zmniejszeniu, bowiem w połowie 2011 r. populacja tych osób wyniosła 4497,5 tys. Zmniejszenie liczby osób niepełnosprawnych wyniosło 13,9%, jednak, o czym należy pamiętać, w związku z dobrowolnym charakterem pytań dotyczących niepełnosprawności, niespełna 1,5 mln respondentów odmówiło udzielenia odpowiedzi na tak sformułowane pytanie. W związku z powyższym należy przypuszczać, że zbiorowość osób niepełnosprawnych jest wyższa. Zmiana liczebności osób niepełnosprawnych wpłynęła na zmniejszenie jej udziału w ogólnej liczbie mieszkańców o 2,1% do poziomu 12,2% w połowie 2011 r.⁴⁴

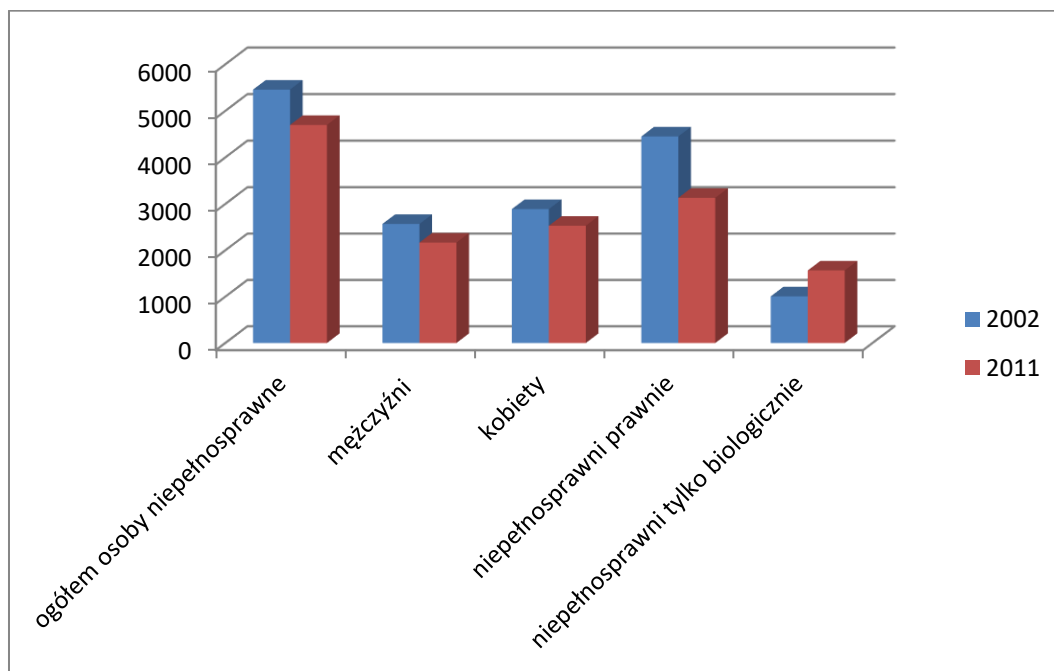
Przeprowadzone spisy powszechne i inne badania statystyczne wskazały także na zmianę w liczbie osób niepełnosprawnych prawnie i biologicznie. Zmniejszeniu uległa liczba osób niepełnosprawnych prawnie, wzrosła zaś liczba osób niepełnosprawnych tylko biologicznie. Powyższe wynika ze zmian w przepisach prawnych w tym z zaostrzenia

⁴³ Por. GUS, Stan zdrowia ludności Polski w 2009 r., Warszawa 2011, s. 70.

⁴⁴ Por. E. Kryńska, dz. cyt., s. 7.

przepisów dotyczących przyznawania rent z tytułu niezdolności do pracy i podobnych świadczeń. Badania stanu zdrowia ludności Polski potwierdzają powyższe stwierdzenie, bowiem wyniki tego badania wskazują na zmniejszenie populacji osób niepełnosprawnych prawnie o 662,9 tys w pomiędzy latami 2004 i 2009⁴⁵.

Wykres 1 Osoby niepełnosprawne według stopnia niepełnosprawności w latach 2002 i 2011 na podstawie NSP



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych GUS NSP 2011

W Polsce zaobserwować można zjawisko dynamicznego wzrostu odsetka osób z ograniczoną sprawnością w zbiorowości osób powyżej 45 roku życia. Spośród przedstawicieli tej grupy osób ponad 60% to osoby, które znajdują się w wieku emerytalnym⁴⁶, co pokazuje, że w najbliższych latach system polityki społecznej musi być przygotowany na zapewnienie zaspokajania szczególnych potrzeb osób niepełnosprawnych, wynikających z ich podeszłego wieku – w tym pomoc instytucjonalną w DPS, system służby zdrowia, itp.

⁴⁵ Por. GUS, Stan zdrowia ludności Polski w 2009 r., Warszawa 2011, s. 71.

⁴⁶ Por. Biuro Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych, *Dane demograficzne (aktualizacja na dzień 21 maja 2009 r.)*, NSP, BAEL, http://www.niepelnosprawni.gov.pl/download/15iane7hW5Wxx6KZcIDWz5Wzip-nj9GhaZSfntyyU6Dfjpiin5iZnuayU5ewdszIpMPFx9jlkMzotc7QmdjUyKHwjdiYj-U/files/dane_demograficzne.xls.

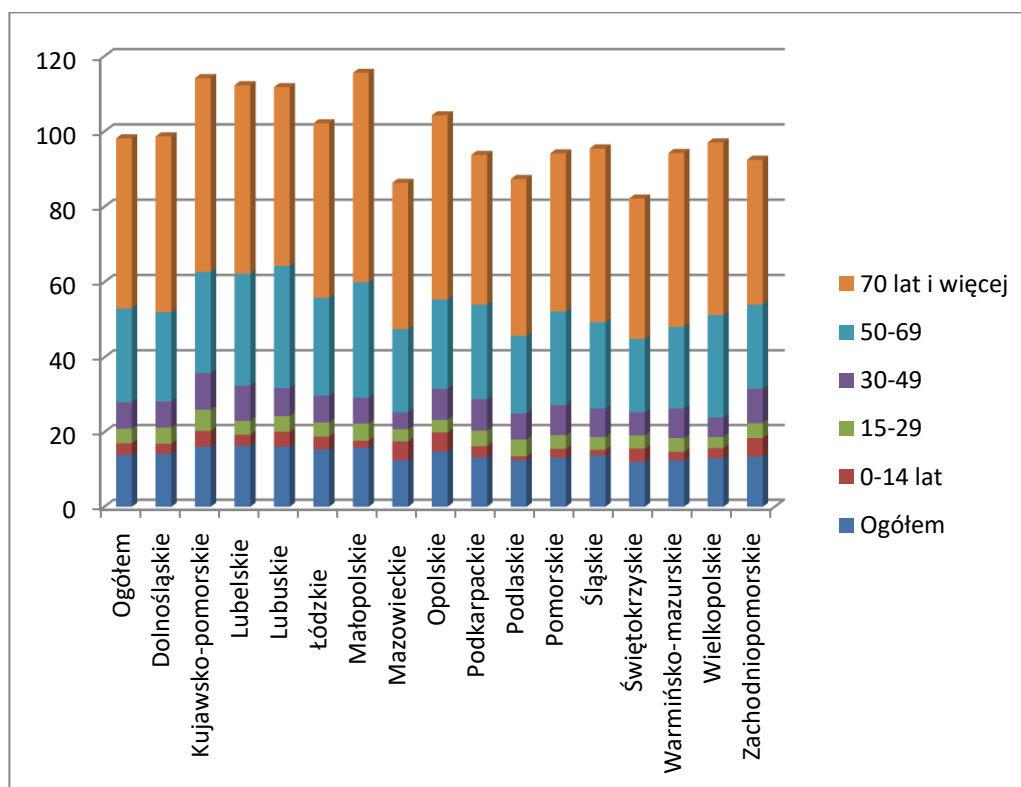
Badania GUS wskazują na duże zróżnicowanie struktury populacji osób niepełnosprawnych i sprawnych pod względem udziałów w poszczególnych grupach wiekowych. Największą grupę niepełnosprawnych stanowią osoby w wieku 70 lat i więcej - 45,2%. Wśród osób w wieku aktywności zawodowej największy odsetek niepełnosprawnych występuje u osób w wieku 50-69 lat – 25%, a więc osób znajdujących się w końcowych latach aktywności zawodowej⁴⁷. Taki rozkład niepełnosprawności na poszczególne grupy wiekowe wskazuje ponadto, że w najbliższych latach zwiększy się jeszcze udział osób z ograniczoną sprawnością w najstarszych grupach wiekowych. Powyższe dane pokazują, że niepełnosprawność w Polsce istotnie skorelowana jest z wiekiem osoby. Z punktu widzenia polityki społecznej powyższe dane uświadamiają, że oprócz koniecznych działań dotyczących aktywizacji zawodowej niepełnosprawnych niezbędne będą działania opiekuńcze i rehabilitacyjne dotyczące wsparcia niepełnosprawnych w zaawansowanym wieku, o czym wspomniano już powyżej.

Badanie stanu zdrowia ludności Polski wskazuje na zróżnicowanie terytorialne niepełnosprawności. Najliczniejsza populacja osób niepełnosprawnych zamieszkuje województwo lubelskie, lubuskie i kujawsko-pomorskie. Co szósty mieszkaniec tego województwa jest bowiem osobą niepełnosprawną. Relatywnie najrzadziej problem niepełnosprawności występuje wśród mieszkańców województwa mazowieckiego, podlaskiego, warmińsko-mazurskiego i świętokrzyskiego – tylko co ósmy mieszkaniec tych województw jest osobą niepełnosprawną⁴⁸.

⁴⁷ Por. GUS, Stan zdrowia ludności Polski w 2009 r., Warszawa 2011, s. 73.

⁴⁸ Por. GUS, Stan zdrowia ludności Polski w 2009 r., Warszawa 2011, s. 71.

Wykres 2 Częstość występowania niepełnosprawności w odsetkach dla danej grupy wieku



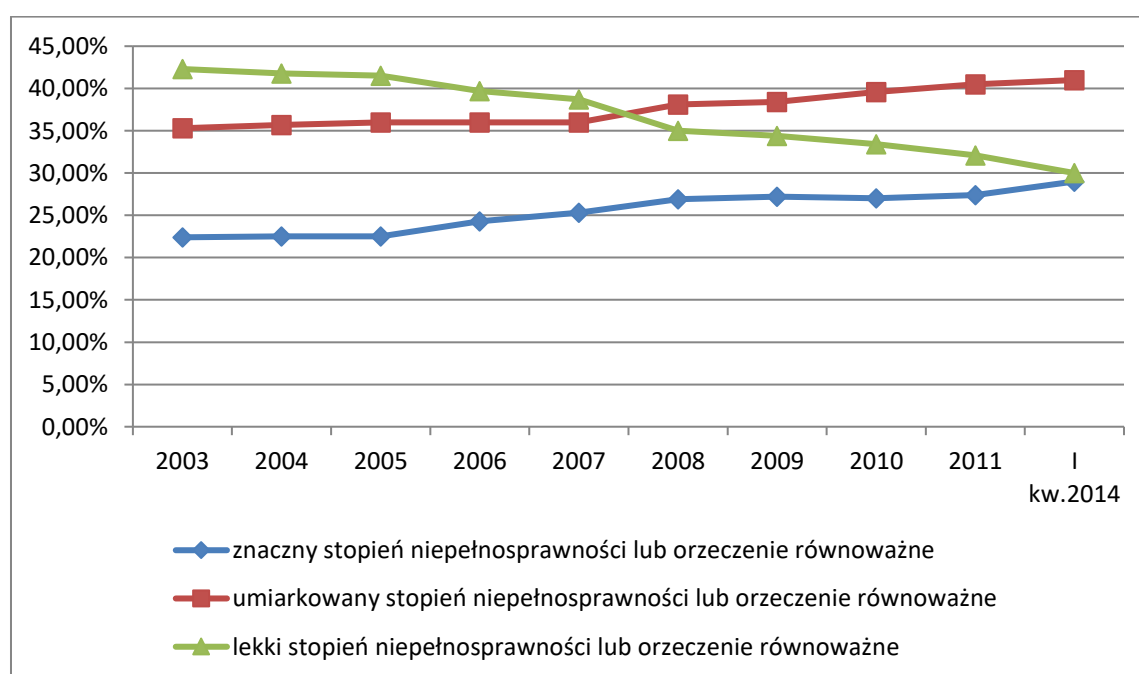
Źródło: opracowanie własne na podstawie: GUS, Stan zdrowia ludności Polski w 2009 r., Warszawa 2011

Istotnych danych na temat niepełnosprawności, w szczególności aktywności zawodowej tej grupy osób, dostarczają kwartalne Badania Aktywności Ekonomicznej Ludności (BAEL), które są prowadzone przez Główny Urząd Statystyczny. Należy w tym miejscu zauważyć, że badania GUS BAEL uwzględniają wyłącznie populację osób niepełnosprawnych prawnie. Badania Aktywności Ekonomicznej Ludności wykazały, że w roku 2003 spośród osób niepełnosprawnych 22,4% stanowiły osoby ze znacznym stopniem niepełnosprawności, 35,3% osoby ze stopniem umiarkowanym, zaś 42,3% osoby z lekkim stopniem niepełnosprawności. Do roku 2007 największą grupę niepełnosprawnych stanowiły osoby z lekkim stopniem, jednakże w 2007 r. tendencje odwróciły się i od tego roku nastąpił wzrost liczby osób niepełnosprawnych w stopniu umiarkowanym, przy jednoczesnym zmniejszaniu liczby niepełnosprawnych w stopniu lekkim. Jednocześnie następuje powolny wzrost liczby osób niepełnosprawnych w stopniu znacznym, do czego przyczynia się proces starzenia się populacji Polaków. Dane GUS BAEL za I kw.2014 r. wskazują na znaczne zbliżenie odsetka osób z niepełnosprawnością w stopniu znacznym (29%) z jej lekkim stopniem (29%).

I kwartale 2010 r. spośród 3387 tys. niepełnosprawnych w wieku 15 lat i więcej 27% posiadało znaczny stopień niepełnosprawności, 39% stopień umiarkowany, zaś 34% stopień lekki⁴⁹. Dane z okresu I kwartału 2014 r. wskazują natomiast na zwiększenie udziału osób niepełnosprawnych w stopniu umiarkowanym (41%) i znacznym (29%) i zmniejszenie w przypadku osób niepełnosprawnych w stopniu lekkim (30%).

Większość ludzi niepełnosprawnych prawnie jest zatem niepełnosprawna w stopniu umiarkowanym i lekkim – ogółem 71% populacji niepełnosprawnych, ¼ niepełnosprawnych posiada natomiast znaczną niepełnosprawność, a zatem wymaga szczególnych rozwiązań systemowych pozwalających im na podejmowanie aktywności zawodowej. Pracodawcy zatrudniający osoby ze znacznym stopniem niepełnosprawności mogą też z tego tytułu uzyskiwać najwięcej ulg i przywilejów.

Wykres 3 Struktura osób niepełnosprawnych ze względu na stopień niepełnosprawności latach 2003-2014



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych GUS BAEL,
http://www.stat.gov.pl/cps/rde/xbcr/gus/PUBL_pw_aktzyw_ekonom_ludnosci_lkw_2010.pdf

⁴⁹ Por. GUS, BAEL, http://www.stat.gov.pl/cps/rde/xbcr/gus/PUBL_pw_aktzyw_ekonom_ludnosci_lkw_2010.pdf

Badania GUS wykazały na istnienie małego zróżnicowania niepełnosprawności ze względu na płeć. W I kwartale 2014 r. zanotowano bowiem 1649 tys. mężczyzn oraz 1619 tys. kobiet niepełnosprawnych. W tym samym okresie wskazano na większe zróżnicowanie populacji osób niepełnosprawnych prawnie pod względem miejsca zamieszkania. Wg danych GUS BAEL osoby z orzeczoną niepełnosprawnością częściej zamieszkują w miastach niż na wsi. Niepełnosprawni prawnie mieszkańcy miast stanowią bowiem ponad 62% populacji osób z niepełnosprawnością prawną. To natomiast wskazuje na większą rolę samorządów miast oraz innych – rynkowych oraz pozarządowych – podmiotów polityki społecznej w realizacji zadań wspierających społeczną i zawodową rehabilitację osób nie w pełni sprawnych⁵⁰. To też mówi o potrzebie bardziej intensywnych działań prowadzonych przez przedsiębiorstwa w miastach, nakierowanych na aktywizowanie zawodowe osób z niepełnosprawnością.

Zagadnieniem bezpośrednio powiązaniem z szansami osób niepełnosprawnych na rynku pracy jest ich poziom wykształcenia i możliwość dostępu do niego. Według BAEL w 2008 r. przeważająca większość osób z ograniczoną sprawnością legitymowała się wykształceniem gimnazjalnym, podstawowym i niepełnym podstawowym – 38,9% oraz wykształceniem zasadniczym zawodowym – 29,3%. W pierwszej połowie 2010 r. Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych zlecił firmie TNS OBOP realizację badania dotyczącego zadowolenia osób niepełnosprawnych z pracy. Realizator powyższego badania, analizował zagadnienie satysfakcji z pracy wśród pracowników niepełnosprawnych również przy uwzględnieniu poziomu ich wykształcenia. Podstawową konkluzją tego badania jest stwierdzenie, że poziom wykształcenia osób niepełnosprawnych należy uznać za stosunkowo niski, bowiem największą grupę respondentów stanowiły osoby z wykształceniem zasadniczym zawodowym oraz średnim, jedynie 5% badanych legitymowało się w 2006 r. wykształceniem wyższym. To natomiast powodowało, iż zdecydowana większość niepełnosprawnych pracowników wykonywała prace fizyczne, w szczególności na stanowiskach robotniczych. Należy zwrócić jednak uwagę na zwiększający się poziom wykształcenia osób niepełnosprawnych, widać tu bowiem wyraźną tendencję wzrostową. W roku 2006 odsetek osób z orzeczeniami legitymujących się wykształceniem wyższym wyniósł bowiem 5,2%, zaś już w roku 2013 zwiększył się do poziomu 9,1%. Jednocześnie zmniejszył

⁵⁰ tamże.

się odsetek osób legitymujących się wykształceniem policealnym i średnim z 28,6% w 2006 r. do 25,3% w 2013 r. Co więcej, według informacji z Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej liczba studentów niepełnosprawnych w roku akademickim 2012-2013 wynosiła 31.613, co też świadczy o tym, że poziom wykształcenia osób z orzeczeniami jeszcze będzie się zwiększał. Staje się to możliwe dzięki większemu wyczuleniu uczelni w Polsce na problemy osób niepełnosprawnych, jak też dzięki podejmowaniu wielu działań na rzecz pełnej dostępności placówek naukowych w Polsce⁵¹, także przy wsparciu Funduszy Europejskich.

Struktura populacji wg wykształcenia przedstawia się w zbiorowości niepełnosprawnych odmiennie w stosunku do osób sprawnych. Dane GUS BAEL z 2008 r. pokazują tendencje występujące także obecnie, tzn. wśród osób sprawnych najczęściej legitymuje się wykształceniem zasadniczym zawodowym – 25,2%, gimnazjalnym i podstawowym – 23,6% oraz policealnym – 23,8%. Wykształcenie wyższe zdecydowanie częściej występuje wśród osób sprawnych – 16,5%, niż osób niepełnosprawnych – 6,1%. Jednak, jak wyżej zauważono, liczba osób niepełnosprawnych z wyższym wykształceniem powiększa się. Wskazane tendencje uzmysławiają potrzebę ciągłego podejmowania konsekwentnych i efektywnych kroków w celu większej dostępności edukacji, w szczególności wyższego szczebla, dla osób niepełnosprawnych. Dokładniejsze dane na temat wykształcenia osób nie w pełni sprawnych w porównaniu z osobami sprawnymi zostały zaprezentowane na *Wykres 4 Struktura populacji osób niepełnosprawnych i sprawnych w wieku 15 lat*

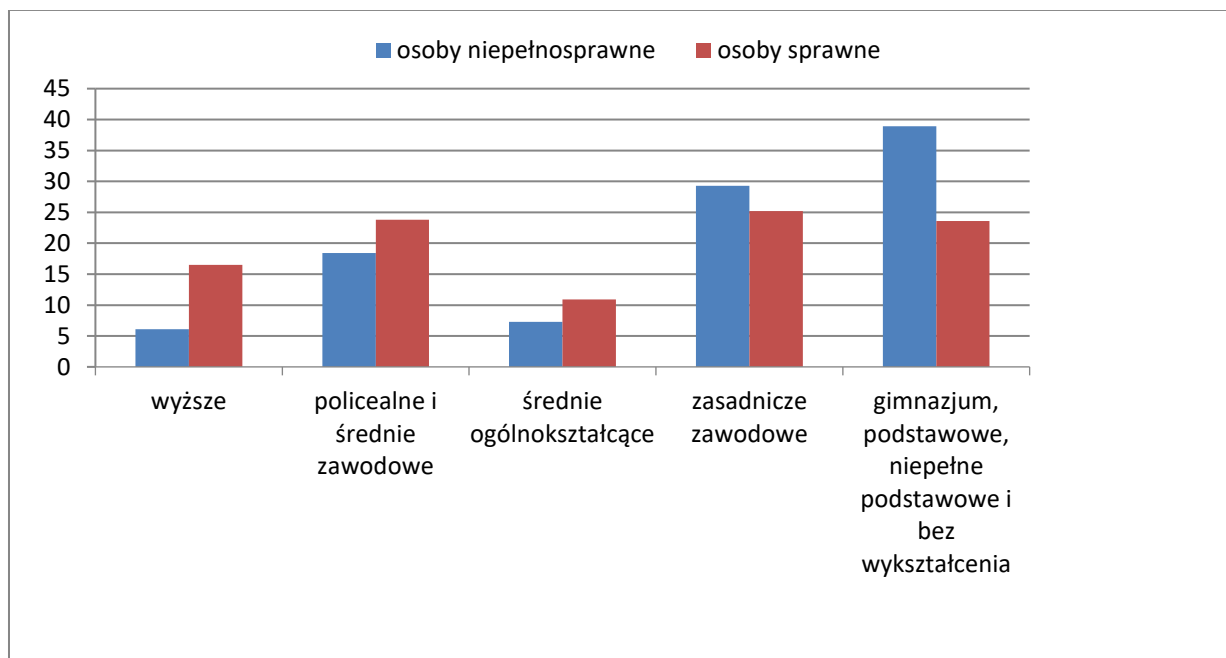
i więcej według wykształcenia w 2014r. (w %).

Istniejące dysproporcje w poziomie wykształcenia osób niepełnosprawnych, w porównaniu do pełnosprawnych wynikają w szczególności z trudniejszego dostępu do edukacji osób niepełnosprawnych. Większość z tych osób doświadczając niepełnosprawności, ze względu na ograniczenia własnego organizmu nie ma równej z osobami pełnosprawnymi szansy na podejmowanie edukacji. Powodem takiego stanu rzeczy są wciąż występujące bariery, w tym m.in. funkcjonalne, niedostosowanie programów do deficytów i potrzeb osób niepełnosprawnych i inne, na które napotykają te osoby. Efektywny system przeciwdziałania ekskluzji niepełnosprawnych musi więc brać pod uwagę potrzeby edukacyjne tych osób i możliwość dostępu do niego od najniższego do najwyższego poziomu, a więc od edukacji przedszkolnej do systemu szkolnictwa wyższego. To zaś w dalszej perspektywie przełoży się na większe szanse na konkutowanie na rynku pracy osób niepełnosprawnych z osobami

⁵¹ Por. A. Wójtowicz-Pomierna, *Zarządzanie niepełnosprawnością w miejscu pracy*, Warszawa 2014.

pełnosprawnymi i w konsekwencji, na mniejsze niebezpieczeństwo wykluczenia społecznego niepełnosprawnych.

Wykres 4 Struktura populacji osób niepełnosprawnych i sprawnych w wieku 15 lat i więcej według wykształcenia w 2014r. (w %)



Źródło: Opracowano na podstawie danych GUS BAEL, [http://www.niepelnosprawni.gov.pl/download/\(15\)ane7hW5Wxx6KZcIDWz5Wzip-nj9GhaZSbntyU6Dfjpiin5iZnuayVZewdszlpMPF3dLaqsrIs-LlIcfPzNLjmJPVhpiXb72XIKGoUpOohJmXZNbS1pWzng\)/files/dane_z_bael_za_iii_kw._2009_11.01.2010.xls](http://www.niepelnosprawni.gov.pl/download/(15)ane7hW5Wxx6KZcIDWz5Wzip-nj9GhaZSbntyU6Dfjpiin5iZnuayVZewdszlpMPF3dLaqsrIs-LlIcfPzNLjmJPVhpiXb72XIKGoUpOohJmXZNbS1pWzng)/files/dane_z_bael_za_iii_kw._2009_11.01.2010.xls)

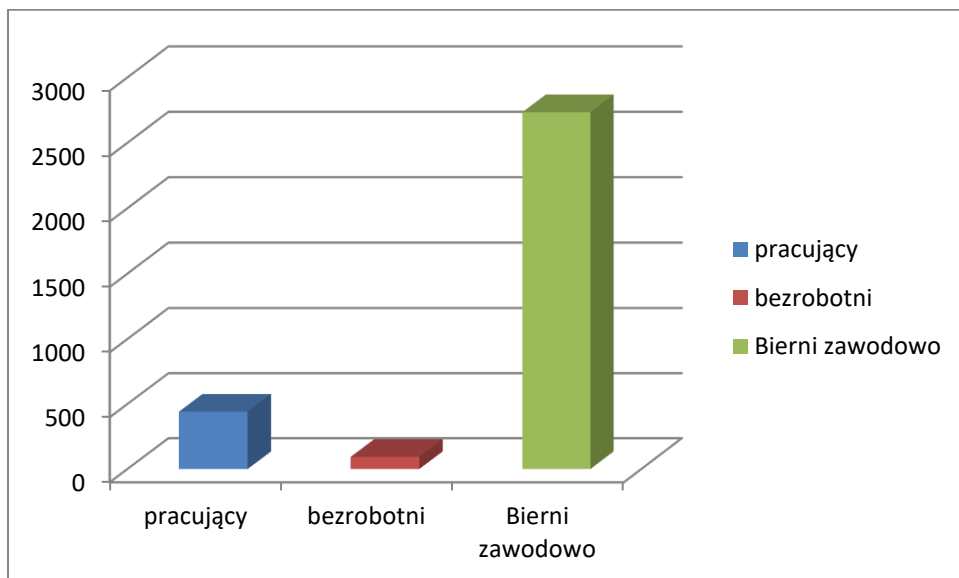
1.3.2. Aktywność i bierność zawodowa osób niepełnosprawnych w Polsce oraz w Unii Europejskiej

1.3.2.1. Dane statystyczne prezentujące poziom aktywności ekonomicznej osób niepełnosprawnych w Polsce

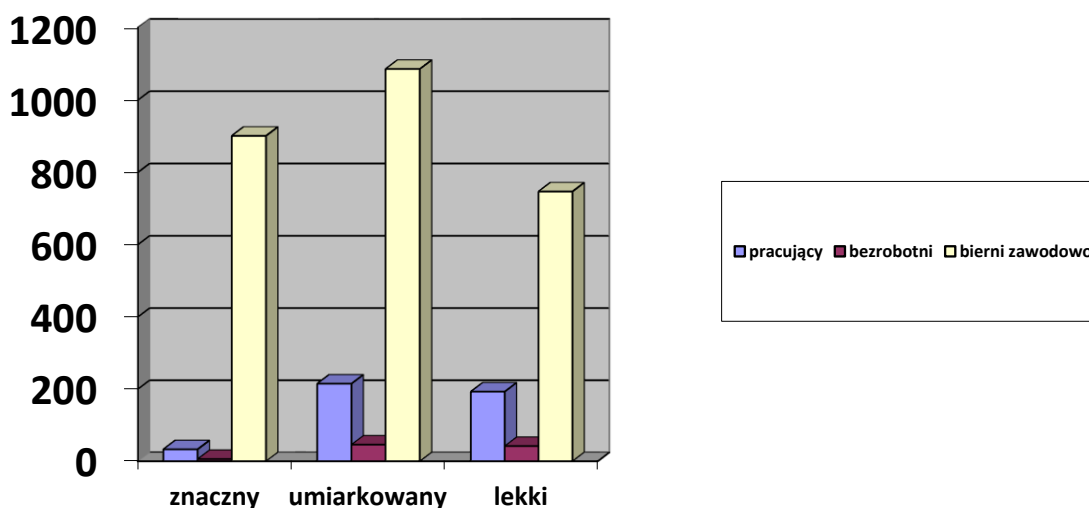
Podstawowym problemem dotyczącym zbiorowości osób z niepełnosprawnością w Polsce jest ich niska aktywność zawodowa. Według raportu OECD *Transforming Disability into Ability*⁵², obejmującego dane z końca lat 90-tych wskaźnik zatrudnienia niepełnosprawnych w wieku 20-64 lat wynosi w Polsce ok. 20,8% w stosunku do średniej UE w wysokości 40%. Około 80% osób z ograniczoną sprawnością w Polsce funkcjonuje poza rynkiem pracy. Jak wynika z przedstawionych powyżej danych, wskaźniki dotyczące aktywności zawodowej niepełnosprawnych w Polsce są o połowę niższe w stosunku do wskaźników odnotowywanych w Unii Europejskiej.

⁵² OECD, *Transforming Disability into Ability*, <http://213.253.134.43/oecd/pdfs/browseit/8103021E.PDF>.

Wykres 5 Aktywność ekonomiczna osób niepełnosprawnych w I kwartale 2014 r. (w tys.)



Wykres 6 Aktywność ekonomiczna osób niepełnosprawnych w wieku 16 lat i więcej według stopnia niepełnosprawności w I kw. 2014 r. (w tys.)

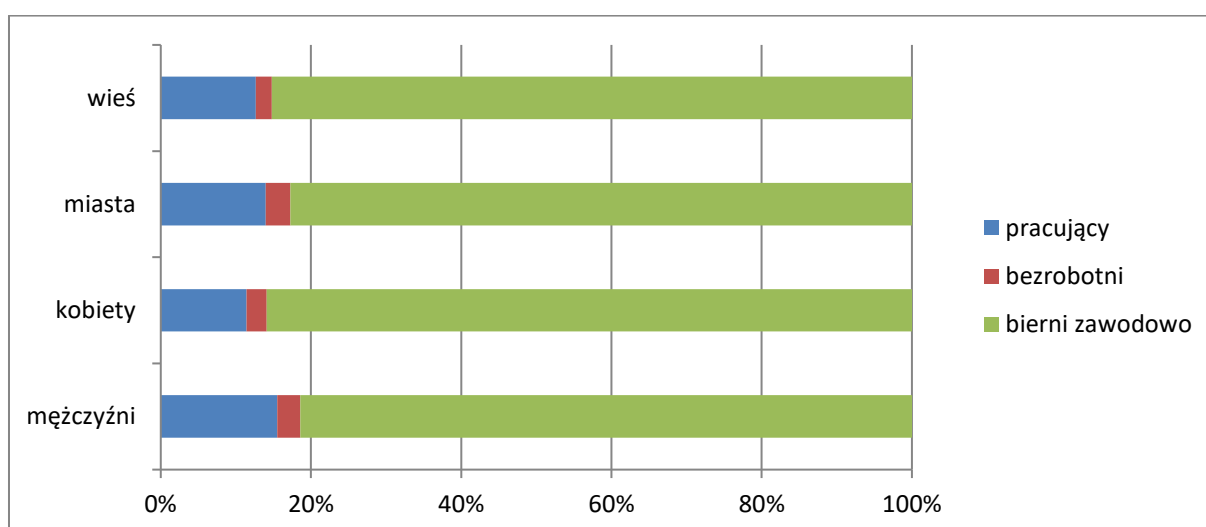


Źródło: opracowanie własne na podstawie danych GUS BAEL,
http://www.stat.gov.pl/cps/rde/xbcr/gus/PUBL_pw_aktyw_ekonom_ludnosci_I_kw_2014.pdf

Wykres 6 i 9 pokazuje bardzo wyraźnie, że istotnym problemem dotyczącym zbiorowości osób niepełnosprawnych jest ich niska aktywność zawodowa. Według informacji

GUS największy odsetek wśród osób o różnych stopniach niepełnosprawności stanowią osoby biernie zawodowo. Gdy ludzie nie w pełni sprawni zdecydują się już na podejmowanie aktywności zawodowej, to wówczas zasilają oni najczęściej populację osób pracujących. Najmniej liczną grupą niepełnosprawnych prawnie w każdym stopniu są natomiast osoby zarejestrowane jako bezrobotne. Powodem takiego stanu rzeczy jest fakt, że osoby z niepełnosprawnością rzadko rejestrują się w urzędach pracy. Jeśli są nieaktywne zawodowo, to nie wiąże się to z motywacją do zmiany statusu w urzędzie pracy. Najczęściej z prawa do rejestracji korzystają osoby zainteresowane uzyskaniem konkretnych świadczeń ze strony urzędu pracy – ubezpieczenia zdrowotnego, możliwości odbycia stażu, czy innych instrumentów i usług rynku pracy. Problem bierności zawodowej niepełnosprawnych wynika z wielu barier, na jakie napotykają osoby niepełnosprawne, chcące podjąć pracę. Bariery te dotyczą zarówno ich samych, jak i ich środowiska – rodziny, społeczności lokalnej, potencjalnych pracodawców. W dalszych częściach podrozdziału pokazane będzie jakie są główne motywy bierności zawodowej osób nie w pełni sprawnych. Szansą na zmiany powyższych trendów są działania służące przezwyciężaniu barier, które poniżej zostaną zaprezentowane. Instrumentem do wykorzystania w aktywizowaniu osób niepełnosprawnych mogą być również strategie społecznej odpowiedzialności uwzględniające działania na rzecz osób z niepełnosprawnością, opracowywane przez poszczególne podmioty gospodarcze.

Wykres 7 Struktura aktywności zawodowej osób niepełnosprawnych w I kwartale 2014 r. ze względu na płeć i miejsce zamieszkania (w tys.)



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych GUS BAEL,
http://www.stat.gov.pl/cps/rde/xbcr/gus/PUBL_pw_aktyw_ekonom_ludnosci_lkw_2014.pdf

Analizując zróżnicowanie populacji niepełnosprawnych prawnie ze względu na ich aktywność zawodową wskazać jeszcze można i inne zmienne różnicujące. Pomimo większej liczby niepełnosprawnych prawnie w miastach niż na wsi, odsetek ludzi z dysfunkcjami, którzy są osobami pracującymi jest nieznacznie wyższy na wsi niż w miastach. Zarówno na wsi jak i w miastach proporcja niepełnosprawnych biernych zawodowo waha się w granicach 80%. Powodem niższego współczynnika zatrudnienia niepełnosprawnych na wsi jest m.in. fakt ich nieformalnej pracy w rolnictwie. Rolnictwo w Polsce nadal charakteryzuje się dużą ilością średnich i małych gospodarstw rolniczych. Są to często gospodarstwa, w którego funkcjonowanie zaangażowani są wszyscy członkowie rodziny, w tym również osoby niepełnosprawne, które pomimo swoich dysfunkcji mogą wykonywać (bądź pomagać przy nich) różnorodne prace rolnicze. Ich praca nie posiada jednak charakteru formalnego zatrudnienia, dlatego nie przekłada się na wyniki współczynnika aktywności zawodowej osób niepełnosprawnych na wsi.

Dane pokazują ponadto, że częściej wśród kobiet z orzeczoną niepełnosprawnością znaleźć można osoby nieaktywne zawodowo – ponad 85%, niż wśród mężczyzn – ok. 81%. W porównaniu z danymi na temat aktywności zawodowej ogółu kobiet i mężczyzn w Polsce wyraźnie zarysowuje się kwestia mniejszej aktywności zawodowej kobiet i mężczyzn niepełnosprawnych. Na początku 2014 r. współczynnik aktywności zawodowej kobiet wyniósł 43,3%, natomiast dla mężczyzn wyniósł on 57,6%, co oznacza, że prawie 2 razy mniej kobiet niepełnosprawnych w porównaniu do poziomu aktywności zawodowej kobiet w Polsce jest aktywna zawodowo. W przypadku mężczyzn niepełnosprawnych, o 1/3 mniej w stosunku do średniego poziomu, jest aktywnych zawodowo⁵³. Dane te potwierdzają wcześniej przytoczony fakt stwierdzający, że współczynnik aktywności zawodowej osób niepełnosprawnych w porównaniu z ogółem społeczeństwa jest dużo niższy i że bardzo istotną kwestią społeczną, która wymaga podjęcia działań zapobiegawczych jest mniejsza w porównaniu z osobami pełnosprawnymi aktywność zawodowa niepełnosprawnych. Powyższe dane uświadamiają, że szczególnym wsparciem należy objąć niepełnosprawne kobiety, których dotknąć może zjawisko podwójnego wykluczenia – ze względu na płeć i niepełnosprawność. Dlatego też realizacja różnego rodzaju projektów, w tym wszystkich projektów współfinansowanych z *Europejskiego Funduszu Społecznego*, musi bezwzględnie zawierać zapisy wskazujące na stosowanie zasady równości szans kobiet i mężczyzn i musi

⁵³ Por. Główny Urząd Statystyczny, *Aktywność ekonomiczna ludności*, Warszawa 2014, s. 88.

wiązać się w wprowadzaniem udogodnień pozwalających łączyć życie zawodowe z życiem rodzinnym.

Wykres 8 Aktywność zawodowa niepełnosprawnych w Polsce w latach 1993-2014 (w %)



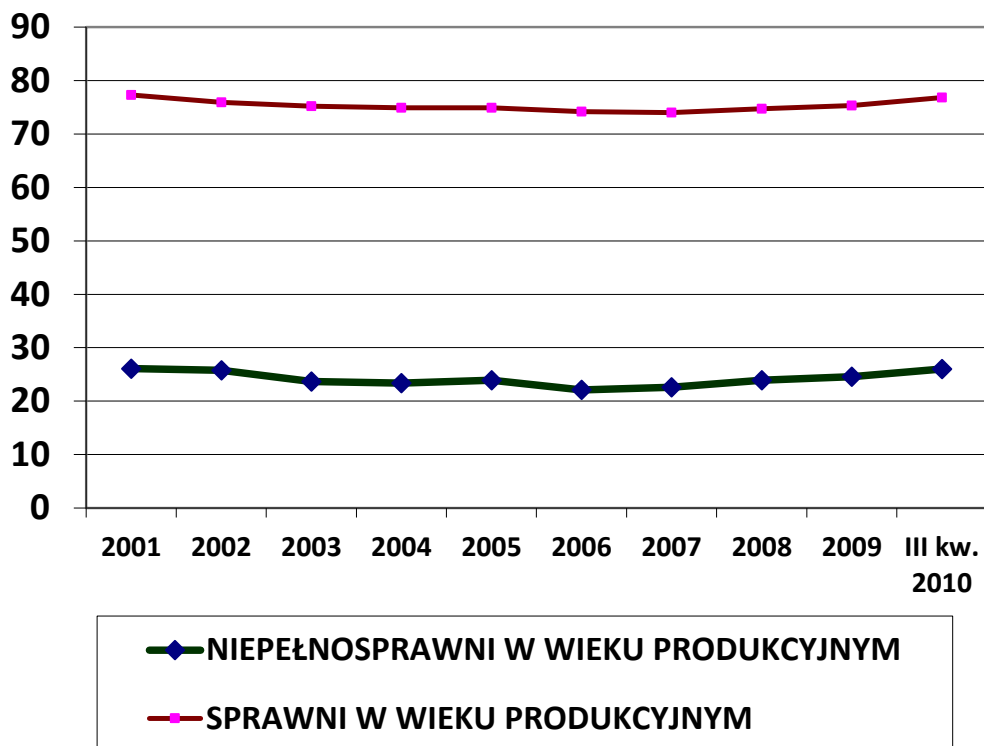
Źródło: opracowano na podstawie danych GUS BAEL,

[http://www.niepelnosprawni.gov.pl/download/\(I5iane7hW5Wxx6KZcIDWz5Wzip-nj9GhaZSbntyyU6Dfjpiin5iZnuayVZWwdszlpMPF3dLagsris5mqb5GTzNLjmJemhZzGZpGTk6mLU5WniJbfotGlnvA\)/files/niepelnosprawnosci_w_liczbach/rynek_pracy/dane_z_bael_1993-i_kw2014_03-06-2014.xls](http://www.niepelnosprawni.gov.pl/download/(I5iane7hW5Wxx6KZcIDWz5Wzip-nj9GhaZSbntyyU6Dfjpiin5iZnuayVZWwdszlpMPF3dLagsris5mqb5GTzNLjmJemhZzGZpGTk6mLU5WniJbfotGlnvA)/files/niepelnosprawnosci_w_liczbach/rynek_pracy/dane_z_bael_1993-i_kw2014_03-06-2014.xls)

Gdy natomiast popatrzymy na współczynnik aktywności zawodowej osób niepełnosprawnych prawnie, dane pokazują, iż wynosi on w I kw. 2014 r. 16,3%, ogółu społeczeństwa polskiego natomiast 56,1%. Również wskaźnik zatrudnienia niepełnosprawnych legitymujących się odpowiednimi orzeczeniami był na początku 2014 r. w Polsce ok. 3 razy niższy w stosunku do ogółu społeczeństwa – 13,5% w porównaniu z 50,2% dla całej populacji. W zbiorowości osób niepełnosprawnych, podobnie jak przypadku całości populacji zmalała stopa bezrobocia – dla niepełnosprawnych prawnie z 96 tys. w roku 2013 do 93 tys. w roku 2014, mimo to, w porównaniu z ludźmi w pełni sprawnymi stopa bezrobocia niepełnosprawnych jest ok. 2 razy większa⁵⁴.

⁵⁴ Por. GUS, BAEL, [http://www.niepelnosprawni.gov.pl/download/\(I5iane7hW5Wxx6KZcIDWz5Wzip-nj9GhaZSbntyyU6Dfjpiin5iZnuayVZWwdszlpMPF3dLagsris-LlIcfPzNLjmJPVhpiXb72XIKGoUpOohJmXZNbS1pWzng\)/files/dane_z_bael_za_i_kw.2014_7.08.2014.xls](http://www.niepelnosprawni.gov.pl/download/(I5iane7hW5Wxx6KZcIDWz5Wzip-nj9GhaZSbntyyU6Dfjpiin5iZnuayVZWwdszlpMPF3dLagsris-LlIcfPzNLjmJPVhpiXb72XIKGoUpOohJmXZNbS1pWzng)/files/dane_z_bael_za_i_kw.2014_7.08.2014.xls)

Wykres 9 Aktywność zawodowa osób sprawnych i niepełnosprawnych w Polsce w latach 2001-2010 (w %)



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych GUS BAEL,
http://www.stat.gov.pl/cps/rde/xbcr/gus/PUBL_pw_aktyw_ekonom_ludnosci_lkw_2010.pdf

Tendencje opisane dla roku 2008 dotyczące stosunku niepełnosprawnych aktywnych zawodowo do sprawnych nie zmieniły się do początku 2014 r. Nadal zaznaczają się wyraźne dysproporcje pomiędzy poziomem aktywności zawodowej ludzi sprawnych i niepełnosprawnych, co wskazuje na konieczność podejmowania bardziej radykalnych kroków w celu aktywizowania osób z niepełnosprawnością. Nie można przecież zapomnieć, że brak aktywności zawodowej jest powiązany z większym zagrożeniem wykluczeniem społecznym danej osoby. Wahania współczynnika aktywności zawodowej i dający się zauważyć wzrost ilości niepełnosprawnych aktywnych zawodowo od 2008 r. wynika przede wszystkim ze zmian w przepisach odnoszących się do refundacji pracodawcom podwyższonych kosztów zatrudnienia pracowników niepełnosprawnych. W 2008 r. wprowadzono, bądź zmodyfikowano instrumenty mające na celu zachęcanie pracodawców do zatrudniania niepełnosprawnych (refundacja składek na ubezpieczenia społeczne pracowników, zwrot kosztów wyposażenia stanowisk pracy, dotacje na rozpoczęcie działalności gospodarczej), co przyczyniło się do większych szans osób niepełnosprawnych na znalezienie pracy. W roku

2014 także dokonano zmian w przepisach związanych z refundacją wynagrodzeń pracowników niepełnosprawnych, co znów może wiązać się ze zmianami w odniesieniu do współczynnika aktywności zawodowej niepełnosprawnych. Także zmiany w przepisach o rencie socjalnej przekładają się na wahania współczynnika aktywności zawodowej niepełnosprawnych. Nadal jednak działania instytucji publicznych są mało efektywne w porównaniu do efektów działań w tym samym zakresie, realizowanych przez inne państwa UE, które wydając na ten cel porównywalne środki, osiągają zdecydowanie lepsze wyniki, dotyczące poziomu aktywności zawodowej niepełnosprawnych.

1.3.2.2. Struktura (charakter) zatrudnienia osób niepełnosprawnych

Analizując strukturę zatrudnienia osób niepełnosprawnych ze względu na charakter i miejsce pracy należy stwierdzić, że większość pracujących osób niepełnosprawnych w wieku 15 lat i więcej stanowili pracownicy najemni – w I kw. 2014 r. – 78,7%. Większość osób niepełnosprawnych – 81% zatrudnionych jest w sektorze prywatnym, co wskazuje na duże pole do włączania osób niepełnosprawnych do strategii społecznej odpowiedzialności w polskich przedsiębiorstwach⁵⁵. To natomiast pokazuje, że obecnie większą rolę w aktywizowaniu osób niepełnosprawnych pełnią podmioty sektora prywatnego. Podmioty publiczne również w coraz większym stopniu angażują się w aktywizowanie niepełnosprawnych. Motywem dla takich działań może być inauguracja w listopadzie 2010 r. normy ISO 26000 odnoszącej się do społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw⁵⁶. Praktycznym przykładem działalności instytucji publicznych szczebla centralnego w zakresie zwiększania poziomu zatrudnienia niepełnosprawnych we własnych instytucjach jest sformułowanie w każdym ogłoszeniu rekrutacyjnym dotyczącym poszukiwania kandydatów do zatrudnienia w Służbie Cywilnej zachęty do składania aplikacji również przez osoby niepełnosprawne⁵⁷.

Dane pokazały ponadto, że ok. 4,5% niepełnosprawnych w 2014 r. było zatrudnionych jako pomagający członkowie rodzin. Taki stan rzeczy wynika z zatrudnienia znacznej ilości

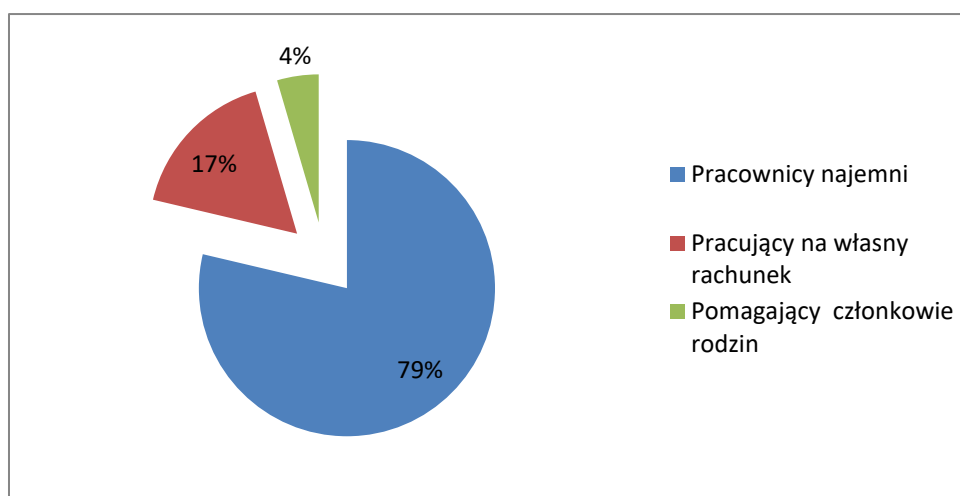
⁵⁵ GUS, BAEL, [http://www.niepelnosprawni.gov.pl/download/\(15iane7hW5Wxx6KZcIDWz5Wzip-nj9GhaZSbntyyU6Dfjpiin5iZnuayVZewdsIpMPF3dLagsris-LIlcfPzNLjmJPVhpiXb72XIKGoUpOohJmXZNbS1pWzng\)/files/dane_z_bael_za_iii_kw._2009_11.01.2014.xls](http://www.niepelnosprawni.gov.pl/download/(15iane7hW5Wxx6KZcIDWz5Wzip-nj9GhaZSbntyyU6Dfjpiin5iZnuayVZewdsIpMPF3dLagsris-LIlcfPzNLjmJPVhpiXb72XIKGoUpOohJmXZNbS1pWzng)/files/dane_z_bael_za_iii_kw._2009_11.01.2014.xls)

⁵⁶ Por. M. Mazur, *Inauguracja normy ISO 26000*, w: „Dotacje finansowe dla pomocy społecznej”, Nr 12/2010.

⁵⁷ Por. Biuletyn Informacji Publicznej Kancelarii Prezesa Rady Ministrów, Baza ogłoszeń, http://ogloszenia.bip.kprm.gov.pl/pls/serwis/app.testsearch?p_flag=on

osób niepełnosprawnych w rolnictwie indywidualnym – 14,2%, co też ma związek z większą aktywnością zawodową niepełnosprawnych na wsi niż w miastach.⁵⁸. Powyższe dane wskazują, że osobom niepełnosprawnym zdecydowanie łatwiej podejmuje się pracę jako pracownicy najemni, niż zakłada własny biznes. Powodem takiego stanu rzeczy jest również niewielkie wsparcie osób niepełnosprawnych ze strony systemu polityki społecznej państwa, które mogło by im pomóc założyć własną działalność gospodarczą. W ramach środków PFRON niepełnosprawni mają możliwość ubiegania się o udzielenie dotacji na rozpoczęcie działalności gospodarczej (do roku 2008 mogli ubiegać się o pożyczki na ten cel, ale zostało to zastąpione dotacjami). Drugą możliwą do uzyskania formą wsparcia jest dofinansowanie do oprocentowania odsetek od kredytów, zaciągniętych przez osoby niepełnosprawne na kontynuowanie działalności gospodarczej, jednakże ze względu na bardzo niewielki zakres tego wsparcia, zadanie to nigdy nie cieszyło się dużym zainteresowaniem wśród osób niepełnosprawnych, o czym świadczą sprawozdania PFRON z wykorzystania przez poszczególne powiaty przyznanych im środków. Dane z urzędów pracy pokazują, że zainteresowanie osób niepełnosprawnych dotacjami na rozpoczęcie działalności jest duże, jednakże nie ma środków finansowych, które mogłyby zaspokoić potrzeby w tym zakresie wszystkich osób niepełnosprawnych. Dużą szansą są też dla osób niepełnosprawnych środki z Funduszy Strukturalnych Unii Europejskiej, bowiem wiele projektów, m.in. finansowanych z Europejskiego Funduszu Społecznego ma na celu aktywizację osób niepełnosprawnych i zakłada np. udzielanie osobom niepełnosprawnym dotacji na rozpoczęcie działalności gospodarczej wraz ze wsparciem pomostowym, jak też staże dla tej grupy osób.

Wykres 10 Struktura zatrudnienia osób niepełnosprawnych wg GUS BAEL w I kw 2014



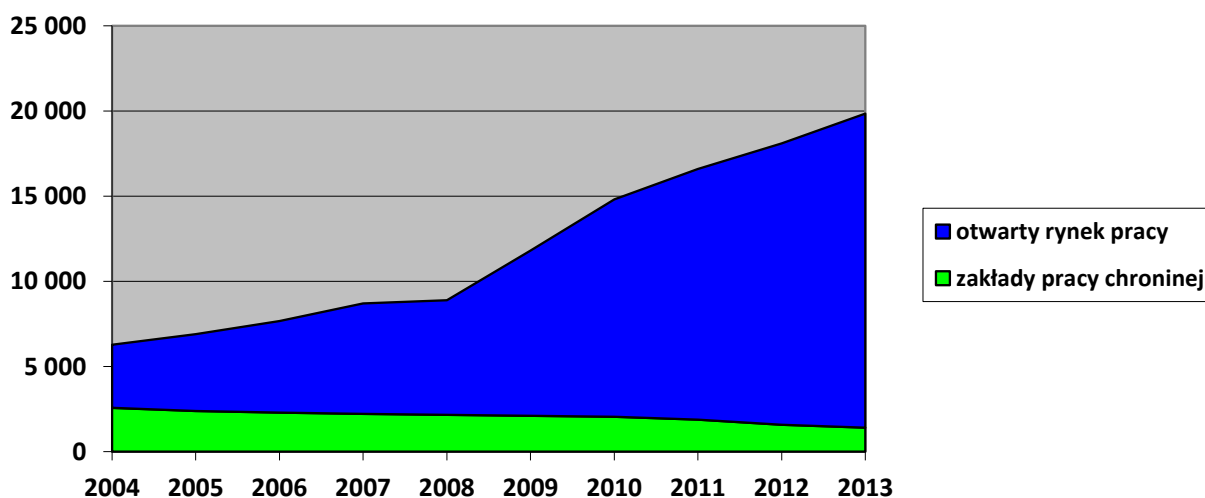
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych GUS BAEL,

http://www.stat.gov.pl/cps/rde/xbcr/gus/PUBL_pw_aktyw_ekonom_ludnosci_1kw_2014.pdf

⁵⁸ GUS, BAEL, http://www.stat.gov.pl/cps/rde/xbcr/gus/PUBL_pw_aktyw_ekonom_ludnosci_1kw_2014.pdf

Dane pochodzące z Systemu Obsługi Dofinansowań i Refundacji (SODiR) PFRON pokazują, że od 2008 r. wzrasta liczba pracowników zarejestrowanych w systemie, wobec których pracodawcy otwartego rynku pracy korzystają z ulg i dofinansowań z tytułu ich zatrudniania. Potwierdza to wcześniej zauważoną prawidłowość dotyczącą wzrastania współczynnika aktywności zawodowej osób niepełnosprawnych. W 2014 r. w SODiR zarejestrowanych było ok. 250.000 pracowników z niepełnosprawnością, natomiast, jak zauważono powyżej liczba niepełnosprawnych prawnie w wieku produkcyjnym wyniosła w tym samym okresie ok 2 mln osób⁵⁹. Obecnie w Polsce znaczna większość osób nie w pełni sprawnych znajduje zatrudnienie na chronionym rynku pracy, jednak proporcje te ulegają zmniejszeniu, bowiem zmniejsza się liczba pracowników niepełnosprawnych zarejestrowanych w SODiR z chronionego rynku pracy.

Wykres 11 Liczba pracodawców osób niepełnosprawnych



Źródło: Opracowanie własne na podstawie informacji Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych, pochodzących z Systemu Obsługi Dofinansowań i Refundacji PFRON, [http://www.niepelnosprawni.gov.pl/download/\(15iane7hW5Wxx6KZcIDWz5Wzip-nj9GhaZSdntyyU6Dfjpiin5iZnuayVJiwdszIpMPF3dLrkMnfxsfXnNDV0dKoWJOmi5aZZo-akevklIex0Q\)/files/niepelnosprawnosci_w_liczbach/rynek_pracy/dane_z_sodir_pfron_07.07.2014.xls](http://www.niepelnosprawni.gov.pl/download/(15iane7hW5Wxx6KZcIDWz5Wzip-nj9GhaZSdntyyU6Dfjpiin5iZnuayVJiwdszIpMPF3dLrkMnfxsfXnNDV0dKoWJOmi5aZZo-akevklIex0Q)/files/niepelnosprawnosci_w_liczbach/rynek_pracy/dane_z_sodir_pfron_07.07.2014.xls)

Jak wynika z informacji Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych, od 2008 roku zaobserwować możemy również ogólny wzrost pracodawców zatrudniających

⁵⁹ Por. Pełnomocnik Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych, *Informacje z Systemu Obsługi Dofinansowań i Refundacji PFRON*, <http://www.niepelnosprawni.gov.pl/download>, 25.01.2011.

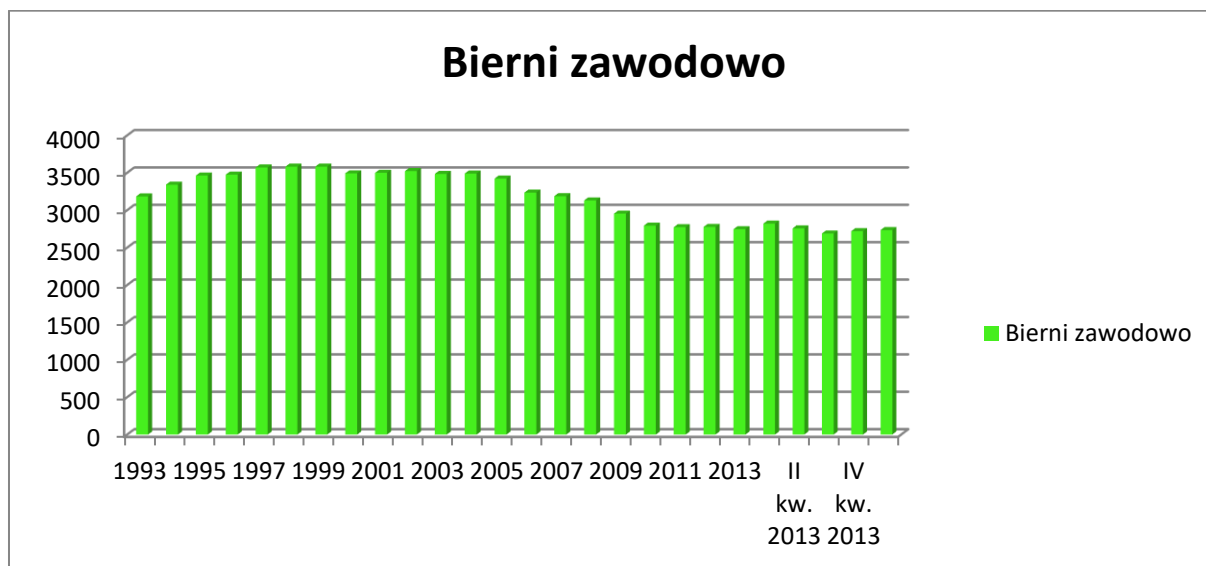
pracowników z dysfunkcjami i korzystających z SODiR. Należy jednak podkreślić, że maleje liczba pracodawców – ZPCh zarejestrowanych w SODiR i jednocześnie wzrasta liczba pracodawców osób niepełnosprawnych na otwartym rynku pracy. Liczba pracodawców, którzy korzystają z dofinansowań z SODiR z tytułu zatrudniania pracowników niepełnosprawnych wyniosła w 2013 r. 19.846 firm, z czego ZPCh stanowiły tylko 1406 firm⁶⁰.

Zwiększanie się liczby pracodawców otwartego rynku pracy korzystających z SODiR w stosunku do ZPCh wynika przede wszystkim ze zmian prawnych, dotyczących korzystania z systemu. Od 2008 r. nastąpił gwałtowny wzrost pracodawców osób niepełnosprawnych. Od tego bowiem czasu z systemu obsługi dofinansowań zaczęli korzystać wszyscy pracodawcy, którzy zatrudniają osoby niepełnosprawne, bez względu na posiadanie, bądź nie, statusu ZPCh. Ciągłe niestety pracodawcy wykazują opory przed zatrudnianiem niepełnosprawnych. Bariery aktywności zawodowej niepełnosprawnych nie dotyczą wyłącznie tych osób, również i po stronie pracodawców napotkać można wiele barier, które ograniczają szanse niepełnosprawnych na podejmowanie pracy i o których będzie mowa w dalszych częściach pracy. Fakt, że pracodawcami osób niepełnosprawnych są najczęściej przedsiębiorstwa z otwartego rynku pracy znów potwierdza, że w tym środowisku tkwi największy potencjał do zatrudniania osób niepełnosprawnych, który tym bardziej może zostać wzmocniony, gdy pracodawcy otwartego rynku pracy uzyskają narzędzie – standardy CSR-D – które wskaże im, jak włączać osoby z niepełnosprawnością w strategię społecznej odpowiedzialności firm.

⁶⁰ Por. tamże.

1.3.2.3. Bierność zawodowa osób niepełnosprawnych i jej przyczyny w świetle danych statystycznych

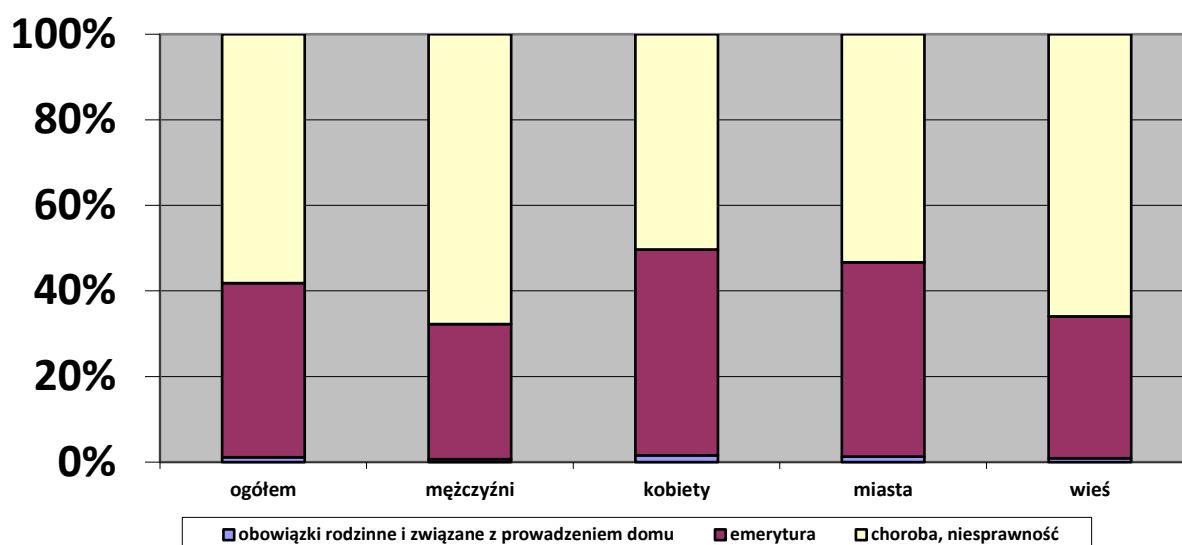
Wykres 12 Niepełnosprawni bierni zawodowo (w tys.)



Źródło: opracowano na podstawie danych GUS BAEL, [http://www.niepelnosprawni.gov.pl/download/\(I5iane7hW5Wxx6KZcIDWz5Wzip-nj9GhaZSbntyyU6Dfjpiin5iZnuayVZWwdszlpMPF3dLagsris5mgb5GTzNLjmJemhZzGZpGTk6mlU5WniJbfotGInvA\)/files/niepelnosprawnosci_w_liczbach/rynek_pracy/dane_z_bael_1993-i_kw2014_03-06-2014.xls](http://www.niepelnosprawni.gov.pl/download/(I5iane7hW5Wxx6KZcIDWz5Wzip-nj9GhaZSbntyyU6Dfjpiin5iZnuayVZWwdszlpMPF3dLagsris5mgb5GTzNLjmJemhZzGZpGTk6mlU5WniJbfotGInvA)/files/niepelnosprawnosci_w_liczbach/rynek_pracy/dane_z_bael_1993-i_kw2014_03-06-2014.xls)

Wykres powyżej zaprezentowany pokazuje dynamikę zmian w liczbie osób niepełnosprawnych biernych zawodowo. Dane GUS BAEL pokazują, że pomimo podejmowania interwencji publicznych w zakresie aktywizowania zawodowego osób niepełnosprawnych działania te są ciągle niewystarczające, bowiem ponad 2,5 mln osób niepełnosprawnych jest bierna zawodowo. To zatem pokazuje, że istnieje konieczność poszukiwania nowych rozwiązań w celu aktywizowania osób z niepełnosprawnością.

Wykres 13 Przyczyny bierności zawodowej osób niepełnosprawnych w I kwartale 2014r.



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych GUS BAEL,

http://www.stat.gov.pl/cps/rde/xbcr/gus/PUBL_pw_aktyw_ekonom_ludnosci_lkw_2014.pdf

Badania GUS BAEL pokazują jakie są główne przyczyny bierności zawodowej ludzi niepełnosprawnych prawnie. Według opinii respondentów najczęstszą przyczyną braku aktywności zawodowej tych osób jest choroba oraz niesprawność organizmu, ograniczająca im możliwości swobodnego wyboru miejsca zatrudnienia. Ogółem ok. 60% osób niepełnosprawnych, w tym częściej mężczyźni, niż kobiety oraz częściej osoby zamieszkujące na wsi niż w miastach, nie podejmuje aktywności zawodowej ze względu na ograniczenia organizmu. Dane te wskazują na istnienie niewielkiej liczby zakładów pracy, w których osoby nie do końca sprawne mogłyby, pomimo swoich dysfunkcji, podejmować aktywność zawodową. Taki stan rzeczy wskazuje również na niezbyt duże zainteresowanie pracodawców do czynienia firm bardziej dostępnymi dla pracowników z dysfunkcjami. Drugim z powodów braku aktywności zawodowej jest pobieranie świadczeń emerytalnych, zaś na trzecim miejscu znalazły się obowiązki rodzinne i związane z prowadzeniem domu. Ostatni z powodów częściej był wskazywany przez kobiety niż mężczyzn niepełnosprawnych⁶¹.

⁶¹ GUS, BAEL, http://www.stat.gov.pl/cps/rde/xbcr/gus/PUBL_pw_aktyw_ekonom_ludnosci_lkw_2010.pdf

1.4. Niedostateczne zatrudnienie osób niepełnosprawnych - charakterystyka problemu i jego przyczyny

1.4.1. Charakterystyka problemu niedostatecznego zatrudnienia niepełnosprawnych i znaczenia pracy dla osób niepełnosprawnych

1.4.1.1. Przegląd literatury poruszającej problematykę znaczenia pracy dla każdego człowieka, oraz o szczególnym znaczeniu pracy dla osób niepełnosprawnych

Praca dla każdego człowieka wiąże się z osiąganiem korzyści nie tylko w wymiarze ekonomicznym. Aktywność zawodowa osób niepełnosprawnych przyczynia się do osiągania wiele istotnych celów dla samej osoby niepełnosprawnej, jak i dla społeczeństwa.

Przyjmuje się w socjologii, iż społeczeństwo oczekuje aktywności od swych członków, jeśli chcą oni zasłużyć na szacunek – i na odwrót – człowiek zyskuje tożsamość poprzez własną aktywność, w tym aktywność zawodową. Dzięki wykonywaniu pracy ludzie mają możliwość uzyskania zarówno finansowej niezależności, jak też szacunku dla siebie samego, poczucia własnej godności i szansy na zdrowy – normalny styl życia. Praca może łączyć się z realizacją potrzeby samorealizacji, prestiżu i uznania. Z drugiej strony, wykonywanie pracy, przede wszystkim dla osób z najniższymi kwalifikacjami, może oznaczać znaczny wysiłek fizyczny i źródło wielu rozczarowań. Praca takich osób wiąże się z rzadką okazją uzyskiwania nagrody i niewielką satysfakcją.

Dla niepełnosprawnych wykonywanie pracy wiąże się z dodatkowymi korzyściami, pomocnymi w ich integracji ze społeczeństwem. Osoby z niepełnosprawnością, nie mogąc realizować się w życiu zawodowym są zagrożone utratą poczucia sensu takich cech jak: niezależność, poczucie własnej wartości, godność, czy tożsamość. Znaczenie pracy wzrasta szczególnie wówczas, gdy niepełnosprawność powoduje narzucenie ograniczeń w czasie wolnym oraz w sferze aktywności społecznej. Czyli jeśli niepełnosprawność będzie wpływała na niemożność spędzania wolnego czasu zgodnie z upodobaniami, bądź powodowała izolację od społeczeństwa, wówczas rola pracy będzie tym bardziej znacząca⁶².

⁶² Por. Z. Woźniak, *Praca w życiu osoby niepełnosprawnej. Między socjologicznym banałem a jakością życia*, <http://www.sic.to/indexpl.php?page=788>, 21.01.2011.

Jak wyżej zauważono, aktywność zawodowa pomaga w zaspokojeniu potrzeby samorealizacji, prestiżu i uznania. Praca każdego człowieka motywuje go do zadbania o własny wizerunek. Dotyczy to również osób niepełnosprawnych, które pozostając w domu nie odczuwają potrzeby troski o swój wygląd.

Osoby niepełnosprawne bardziej cenią pracę wykonywaną grupowo niż indywidualnie. Dla takich osób istotna jest pomoc, którą mogą otrzymać od innych członków zespołu. Praca wykonywana zespołowo daje szansę na współpracę i naukę pracowników niepełnosprawnych wykonywania pewnych czynności od pracowników pełnosprawnych⁶³.

W życiu osób niepełnosprawnych zaobserwować można sytuację rozciągania parasola ochronnego i demotywowania ich do podejmowania jakiejkolwiek aktywności zawodowej przez rodziców. Rodzice dzieci niepełnosprawnych mogą przyjąć dwojakiego rodzaju postawę wobec niepełnosprawności dziecka. Tego rodzaju problem zauważyli w trakcie realizowanych przez Szkołę Wyższą Psychologii Społecznej badań – I. Bąbiak i K. Sijko, którzy analizując środowisko osób niepełnosprawnych zaobserwowali, że u części rodziców fakt pojawienia się niepełnosprawnego dziecka powoduje dysonans poznawczy. Może się on przejawiać w nieakceptacji sytuacji niepełnosprawności dziecka, bądź też w nadopiekuńczej pomocy wobec dziecka. Nadopiekuńczość rodziców może przekładać się na uniemożliwianie podejmowania pracy przez osoby niepełnosprawne, lub brak wiary w poradzenie sobie przez nich w życiu zawodowym.

Zespół badaczy z SWPS formułując wnioski ze zrealizowanych badań doszedł do konkluzji, że dla wielu członków rodzin osób niepełnosprawnych lepiej jest, gdy niepełnosprawny pozostanie w domu, szczególnie, gdy otrzymuje rentę socjalną lub inne świadczenie, niż podejmuje się jakiegś aktywności, która nie dość, że np. pochłania zbyt dużo czasu bądź jest zbyt uciążliwa, to jeszcze może doprowadzić do utraty pobieranego przez niepełnosprawnego świadczenia. Według autorów badania, często ma miejsce sytuacja, w której rodzice wręcz motywują do rezygnacji z zamiaru szukania pracy w związku z pobieraniem świadczenia, uzasadniając to zagrożeniem utraty już przyznanego świadczenia. W powyższych sytuacjach praca daje niepełnosprawnym szansę na usamodzielnienie się i uwolnienie od opieki rodziny. Dzięki pracy ludzie nie w pełni sprawni mają sposobność rozwijać się, zdobywać nowe kwalifikacje i doświadczenia. Praca jest szansą dla niepełnosprawnych na podejmowanie nowych wyzwań⁶⁴.

⁶³ Por. A. Kopania, *Potrzeby zaspokajane w pracy i dzięki pracy*, w: W. Łukowski (red.), *Osoby z ograniczoną sprawnością na rynku pracy – portret środowiska*, Warszawa 2007, s. 90.

⁶⁴ Por. tamże, s. 91.

Co bardzo ciekawe, według ww. raportu niepełnosprawni jako motywację do podejmowania oraz utrzymywania pracy częściej wymieniali chęć nawiązywania i podtrzymywania kontaktów z ludźmi, niż potrzeby finansowe. Dlatego też można napotkać na publikacje, które mówią o rehabilitacyjnej roli pracy, bowiem aktywność zawodowa staje się bodźcem do wyjścia z domu, dzięki pracy można zawrzeć nowe znajomości. Z drugiej strony odpowiednio dobrana praca może stanowić jedną z metod leczenia. Podczas wykonywania określonej pracy osoba niepełnosprawna uruchamia swoje umiejętności, zdolności, sprawności i nawyki, zwiększając w ten sposób odporność na sytuacje trudne, wynikłe z procesu pracy oraz łagodzi lęk przed nowymi zadaniami, na nowych stanowiskach. W wyniku wykonywania pracy uświadamia sobie również własną wartość, co pozwala akceptować jej swoją niepełnosprawność. Praca może również pośrednio wpływać na kształtowanie nowej osobowości pracowniczej, niezbędnej do ponownego włączenia się w życie zawodowe i społeczne⁶⁵. Taka sytuacja może mieć miejsce, gdy osoba niepełnosprawna w wyniku skutecznie podjętych działań rehabilitacyjnych znajdzie nową pracę, którą może wykonywać pomimo swoich dysfunkcji. Nowa aktywność zawodowa będzie wpływała na wykonywanie nowych ról społecznych i zawodowych, jak również i na kształtowanie pewnych nawyków, które są konieczne dla funkcjonowania na rynku pracy. Pozostawanie przez dłuższy okres czasu w stanie bierności zawodowej może odzwyczaić od niektórych nawyków, które składają się na osobowość pracowniczą – np. poranne wstawanie, regularne chodzenie do pracy, podległość służbowa, umiejętność pracy w zespole. Tego typu nawyki będą kształtowały się na nowo wraz z podejmowaniem nowych aktywności zawodowych, pomimo niepełnosprawności, przy czym ich wykonywanie dla osoby z niepełnosprawnością może być dużo trudniejsze niż dla osoby pełnosprawnej.

Praca daje człowiekowi niepełnosprawnemu poczucie bycia potrzebnym. Z wykonywaniem pracy wiąże się pewna odpowiedzialność, bowiem pracując należy wykonywać zadania wynikające z zakresu obowiązków. Praca wykonywana z satysfakcją dowartościowuje każdego człowieka, bez względu na stan jego sprawności⁶⁶. Jak zauważa A.I. Brzezińska, K. Piotrowski praca osoby niepełnosprawnej daje jej szansę na upodobnianie się do „zwykłych”, pełnosprawnych ludzi⁶⁷.

⁶⁵ Młodzieżowy Dom Kultury nr 2 w Lublinie, Dział Programów i Promocji MDK, *Psychospołeczne możliwości funkcjonowania osób z niepełnosprawnością*, <http://www.mdk2.lublin.pl/njs/index.php?a=1&b=2>, 24.01.2011.

⁶⁶ Por. A. Kopania, dz. cyt., s. 92.

⁶⁷ Por. A.I. Brzezińska, K. Piotrowski, *Wyznaczniki satysfakcji z wykonywanej pracy osób z ograniczoną sprawnością: kompetencje i relacje*, Warszawa 2008, s. 5-6.

Gdy osoba niepełnosprawna podejmuje pracę, jest obciążona pewnymi zadaniami. Jeśli te zadania będzie wykonywała z należytą starannością, otrzyma szansę traktowania go przez współpracowników i postrzegania jako pełnosprawnego pracownika, już nie przez pryzmat jego niepełnosprawności. Często podjęcie pracy pomóc może w przezwyciężaniu dysfunkcji, a zatem stanowić może niezmiernie istotny element rehabilitacji pomagającej w pełnym powrocie do życia społecznego oraz zawodowego. Jak zauważa A. Kopania zdarzają się sytuacje, w których dzięki kontaktowi człowieka niepełnosprawnego z innymi ludźmi nastąpiło polepszenie stanu ich zdrowia, np. poprzez rehabilitację słuchu – wyczulenia go na każde słowo, czy gest. Ponieważ niepełnosprawny pracownik często wymaga pomocy ze strony innego pracownika, tym większą satysfakcję z pracy niesie mu sytuacja, w której czuje się potrzebny i może pomóc innemu pracownikowi, czy też osobie niepełnosprawnej. Zwiększa się wówczas poczucie przydatności i wartości danej osoby, bowiem może poczuć się potrzebną innym ludziom.

Ponieważ zabezpieczenie finansowe daje każdej osobie poczucie stabilizacji i bezpieczeństwa, nie można pominąć finansowego znaczenia pracy w życiu pracownika z ograniczoną sprawnością. Wyższe zarobki urealniają marzenia i aspiracje niepełnosprawnych pracowników, ale też dzięki większej ilości środków materialnych osoba nie w pełni sprawna ma szansę na skuteczniejsze leczenie i rehabilitację⁶⁸. Mówić można zatem o swoistym sprzężeniu zwrotnym. Większe zarobki to lepsza szansa na skuteczną, więc i droższą rehabilitację, z drugiej strony osoba niepełnosprawna nie będzie mogła sobie na nią pozwolić, jeśli nie będzie miała wystarczających funduszy, które może zdobyć poprzez swoją pracę.

Wielokrotnie dokonywano już badań w celu porównania potrzeb zawodowych osób pełnosprawnych i nie w pełni sprawnych. Na podstawie tych badań wysnuto twierdzenie, że osoby w pełni sprawne i osoby z dysfunkcjami mają podobne potrzeby zawodowe. Osoby sprawne mają jedynie wyższe oczekiwania w stosunku do wynagrodzenia za wykonywaną pracę. Pokreślić jednak należy, że przedstawiciele obu grup w odmienny sposób uhierarchizowali swoje potrzeby, co pokazuje poniższa tabela⁶⁹.

Tabela 3 Hierarchia potrzeb pracujących osób niepełnosprawnych i pełnosprawnych

ranga potrzeby	Osoby niepełnosprawne	Osoby pełnosprawne
	RODZAJE POTRZEB	
1	bezpieczeństwo pracy, warunki pracy	wynagrodzenie, warunki pracy

⁶⁸ Por. tamże, s. 93.

⁶⁹ Por. K.J. Zabłocki, *Psychologiczne i społeczne wyznaczniki rehabilitacji zawodowej inwalidów*, Warszawa 1995, s. 140.

2	stosunki międzyludzkie, więzi pracownicze, polityka zakładu pracy	bezpieczeństwo pracy, stosunki międzyludzkie
3	wykorzystanie własnych zdolności, osiągnięcia pracy, nadzór w sprawach zawodowych, działalność społeczna	wykorzystanie własnych zdolności, polityka zakładu pracy, osiągnięcia w pracy, awans
4	wynagrodzenie, uznanie za pracę, aktywność	rozmaitość pracy, aktywność, wartości moralne
5	wartości moralne, awans w pracy	twórczość w pracy, niezależność
6	rozmaitość pracy, odpowiedzialność za pracę, twórczość w pracy, niezależność	status społeczny w pracy, odpowiedzialność za pracę
7	status społeczny w pracy	autorytet w miejscu pracy
8	autorytet w miejscu pracy	

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: K.J. Zabłocki, *Psychologiczne i społeczne wyznaczniki rehabilitacji zawodowej inwalidów*, Warszawa 1995, s. 140

Znaczenie podejmowania aktywności zawodowej przez osoby niepełnosprawne należy także analizować z punktu widzenia satysfakcji, jaka wiąże się z wykonywaniem oraz posiadaniem pracy. Satysfakcja z wykonywanej pracy traktowana jest jako bardzo istotny element związany z poczuciem jakości życia. Ową satysfakcję rozumie się jako uczuciowa reakcja przyjemności lub przykrości, pojawiająca się w związku z wykonywaniem zadań związanych z pracą zawodową oraz pełnieniem określonych ról i funkcji. Wiele podmiotów realizowało w Polsce badania mające na celu poznanie w jakim stopniu niepełnosprawni są zadowoleni z wykonywanej przez siebie pracy. Tego rodzaju badania były realizowane m.in. przez A. Brzezińską i K. Piotrowskiego ze Szkoły Głównej Psychologii Społecznej, jak również przez TNS OBOP na zlecenie Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych.

Badania A. Brzezińskiej i K. Piotrowskiego dotyczą analizy zrealizowanych w lipcu 2007 roku przez firmę *PENTOR Research International S.A.* na terenie całej Polski na populacji osób niepełnosprawnych, wywiadów z osobami aktywnymi i biernymi zawodowo. Na zdrowie psychiczne jednostki ujmowane w kategoriach jakości życia znaczący wpływ, wg przywołanych wyżej autorów, ma zarówno ogólna ocena środowiska pracy, jak również oceny poszczególnych elementów związanych z wykonywaniem pracy (np. perspektywy rozwoju zawodowego, zarobki, występowanie barier architektonicznych)⁷⁰. Na zadowolenie z pracy wpływ mieć też będą takie czynniki jak klimat organizacyjny w firmie, styl zarządzania, czy też relacje między pracownikami. Satysfakcję z pracy będą też warunkowały czynniki zewnętrzne względem firmy, w której praca jest wykonywana. Tego rodzaju uwarunkowania dzieli się na 2 grupy – podmiotowe – związane z osobami – pracownikami (np. wiek, płeć,

⁷⁰ Por. A.I. Brzezińska, K. Piotrowski, dz. cyt., s. 12-27.

poziom wykształcenia, inteligencja, cechy osobowościowe, jakość relacji społecznych i zdolność nawiązywania właściwych relacji osobowych), a także kontekstowe – związane z jakością kontekstu społeczno-kulturowego i polityczno-ekonomicznego⁷¹.

Z badań A. Brzezińskiej i K. Piotrowskiego wynika, że spośród zbadanej zbiorowości pracujących osób niepełnosprawnych – 564 osób – osoby te są na ogół zadowolone ze swojej pracy. 28% badanych określiło siebie jako bardzo zadowolonych z pracy, natomiast 62% stwierdziło, że jest raczej zadowolona ze swojej pracy. Tylko 5% badanych stwierdziło, że jest raczej niezadowolonych ze swojej pracy, zaś niespełna 0,5% wyraziło opinię, iż w ogóle nie są zadowoleni ze swojej pracy. Co bardzo ciekawe, większość badanych – 62% osób na pytanie dotyczące chęci zmiany miejsca pracy stwierdziło, że raczej nie jest tym zainteresowana, podczas gdy zdecydowanie bierze taką ewentualność pod uwagę 7% respondentów⁷².

W tym samym badaniu zapytano respondentów co najbardziej podoba im się w pracy i z czego są najbardziej zadowolone. Najważniejsze dla badanych okazały się kontakty z ludźmi (45% odpowiedzi), które są urzeczywistniane dzięki podejmowaniu aktywności zawodowej. Na drugim miejscu respondenci wskazywali na odpowiedzi odnoszące się do realizacji dzięki pracy potrzeby rozwoju i samorealizacji – 41% – (np. możliwość pracowania, robienia czegoś, wyjścia z domu, ciekawa i interesująca praca, samodzielność podejmowanych decyzji, praca dająca satysfakcję, możliwość rozwoju). Ostatnią grupę odpowiedzi stanowiły te dotyczące kwestii finansowych – możliwości zarobkowania i osiągania wysokich zarobków. Tylko 29% respondentów uznało tego typu kwestie jako najważniejsze i najbardziej podobające się w wykonywanej pracy⁷³. Badania powyższych autorów potwierdzają tezę, że osoby niepełnosprawne aktywne zawodowo są zadowolone już z samego faktu wykonywania pracy, bo dzięki swojej pracy mogą upodabniać się do osób w pełni sprawnych. Wyniki powyższych badań zostały potwierdzone również w badaniach podejmowanych przez inne podmioty.

Badania TNS OBOP zrealizowane na zlecenie PFRON w 2010 r. na próbie 1003 pracowników wylosowanych ze wszystkich podmiotów zarejestrowanych w Systemie Obsługi Dofinansowań i Refundacji PFRON, pokazały, że ogółem 54% pracowników niepełnosprawnych jest zadowolonych ze swojej pracy, 41% ma stosunek raczej

⁷¹ Por. tamże, s. 21-24.

⁷² Por. tamże, s. 24-25.

⁷³ Por. tamże, s. 25.

ambiwalentny, zaś jedynie 5% pracowników jest niezadowolonych ze swojej pracy. Poziom zadowolenia z pracy pracowników nie w pełni sprawnych jest wyższy na otwartym niż na chronionym rynku pracy. Dodatkowo 70% niepełnosprawnych zadeklarowało w badaniu, że byłoby skłonnych polecić swoje miejsce pracy innej osobie niepełnosprawnej chcącej podjąć zatrudnienie. Również niewiele ponad 70% badanych pracowników nie w pełni sprawnych byłaby skłonna podjąć decyzję o ponownym ubieganiu się o pracę w tej samej firmie⁷⁴.

Wyżej przytoczone przykłady badań pokazują, że niezależnie od przyjętej metodologii badań, osoby niepełnosprawne, które są aktywne zawodowo, są w znacznej większości usatysfakcjonowane z posiadanej pracy. Jeśli nawet dana osoba, nie jest w pełni zadowolona ze swojej pracy, to w większości przypadków wykazuje ona stosunek ambiwalentny, zaś jedynie w nielicznych przypadkach wyraża zdecydowane niezadowolenie ze swojej pracy. Można wysnuć hipotezę, iż osoby niepełnosprawne doceniając posiadanie pracy i trud, jaki kosztował ją, aby określoną pracę zdobyć, na ogół pozytywnie wypowiadają się o swojej pracy, bowiem wolą wykonywać pracę, która może nie spełnia wszystkich jej ambicji, ale stanowi jedyną alternatywę wobec nieposiadania pracy i bierności zawodowej.

Należałoby jeszcze wskazać na znaczenie pracy osób niepełnosprawnych dla całego społeczeństwa. Na ten problem patrzeć można z różnych punktów widzenia. Wykonywanie pracy przez niepełnosprawnych będzie przekładało się na funkcjonowanie systemu zabezpieczenia społecznego, z którego finansowane są różnego rodzaju świadczenia społeczne dla osób niepełnosprawnych. Jeśli więcej takich osób jest aktywnych zawodowo, tym samym mniejsza ilość środków finansowych będzie musiała być przeznaczana na świadczenia dla niepełnosprawnych, bo mniejsza ich liczba będzie pobierała m.in. rentę socjalną, bądź też świadczenia w ramach systemu pomocy społecznej. Tym samym, gdy zwiększy się liczba niepełnosprawnych aktywnych zawodowo, zmniejszy liczba osób zagrożonych wykluczeniem społecznym. Pracujące osoby niepełnosprawne będą miały większą szansę na poprawę swojej sytuacji materialnej, a tym samym zmniejszy się poziom ubóstwa i bezrobocia wśród niepełnosprawnych. A zatem wyższy współczynnik ich aktywności zawodowej będzie się przekładał na zmniejszanie rozmiaru niektórych kwestii socjalnych. Ponadto, wyższy współczynnik zatrudnienia niepełnosprawnych będzie wpływał na lepsze osiągnięcia gospodarcze kraju, bowiem niepełnosprawni pracujący przyczyniać się

⁷⁴ TNS OBOP, Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, *Zadowolenie osób niepełnosprawnych z pracy Raport TNS OBOP dla Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych*, Warszawa 2010, s. 73-78.

będą do rozwoju gospodarczego kraju, poprzez powiększanie PKB. Osoby niepełnosprawne aktywne zawodowo, dzięki zarobionym środkom finansowym będą miały większe możliwości konsumpcyjne i rzadziej będą klientami pomocy społecznej, ze względu na osiągnięte dochody, a tym samym również będą wpływały na rozwój gospodarczy kraju. Nie można zapomnieć jeszcze o jednej kwestii, a mianowicie, zapewnianie zatrudnienia niepełnosprawnym będzie stanowiło praktyczny wyraz realizacji jednej z podstawowych zasad polityki społecznej – zasady partycypacji, przejawiającej się w konieczności zapewnienia wszystkim jednostkom oraz grupom możliwości uczestniczenia w życiu społecznym i wykonywania przypisanych im ról.

1.4.1.2. Problem niedostatecznego zatrudnienia niepełnosprawnych a ich rehabilitacja

Niedostateczny poziom zatrudnienia osób niepełnosprawnych jest problemem społecznym, bowiem dotyka on znaczną część populacji Polski, o czym świadczą dane statystyczne przedstawione powyżej. Problem ten należy zatem zaliczyć do jednej z kwestii społecznych, czyli problemów społecznych o szczególnym stopniu dotkliwości społecznej, za czym przemawia nie tylko skala tego zjawiska, jak i inne jego cechy – szczególna dotkliwość dla osoby dotkniętej tym problem i dla społeczeństwa, fakt, że są następstwem sposobu w jakim funkcjonuje społeczeństwo (m.in. niedostateczna efektywność interwencji publicznych w tym zakresie), jak i fakt, że problem ten nie da się rozwiązać siłami pojedynczej grupy społecznej, wymagana jest zatem efektywna interwencja publiczna.⁷⁵ Podstawowym celem polityki społecznej jako nauki jest analiza kwestii społecznych i sposobów ich rozwiązywania, dlatego też różnorodne podmioty polityki społecznej zajmują się badaniem powyższego problemu, jak i poszukują rozwiązań, które wpływałyby na zwiększanie poziomu aktywności zawodowej niepełnosprawnych. Wyniki prowadzonych badań stanowią natomiast podstawę do planowania interwencji publicznych służących podnoszeniu poziomu aktywności zawodowej osób niepełnosprawnych.

Powyżej zaprezentowane dane statystyczne wskazują jednakże na fakt małej efektywności interwencji publicznych uwzględnianych przez system polityki społecznej państwa w tym zakresie, o czym świadczy zdecydowanie zbyt niski poziom aktywności zawodowej osób nie w pełni sprawnych. Powyższe motywuje tym samym do poszukiwania

⁷⁵ J. Danecki, „Kwestie społeczne – istota, źródła, zarys diagnozy”, [w:] A. Rajkiewicz, J. Supińska, M. Książkowski, Polityka Społeczna. Materiały do studiowania, Katowice: Wydawnictwo „Śląsk”, 1998

nowych rozwiązań służących osiągnięciu powyższego celu - większego stopnia aktywności niepełnosprawnych.

Podjęcie pracy przez osoby nie w pełni sprawne nie jest możliwe bez prowadzenia skutecznej rehabilitacji zawodowej. Przywracaniu osobom niepełnosprawnym zdolności do zatrudnienia zgodnie z jej psychofizycznymi możliwościami oraz jeśli to nie jest możliwe – preorientacji zawodowej – służyć powinna rehabilitacja zawodowa, która jest jednym z elementów rehabilitacji kompleksowej, realizowanej zgodnie z założeniami Polskiej Szkoły Rehabilitacji. Sens rehabilitacji zawodowej niepełnosprawnych wynika z przyjętego założenia, że każda osoba, pomimo istniejącej niepełnosprawności, zachowuje jeszcze określone sprawności, które powinny być odpowiednio wykorzystywane w życiu codziennym oraz pracy zawodowej. Z drugiej strony przyjmuje się założenie, że żadna praca nie wymaga od osoby, która ją podejmuje, zaangażowania wszystkich sprawności fizycznych, psychicznych, intelektualnych i społecznych⁷⁶.

Skuteczna rehabilitacja zawodowa wymaga także zaangażowania systemu edukacji na każdym jej szczeblu, bowiem na szanse znalezienia odpowiedniej pracy wpływa posiadane wykształcenie. Ponieważ największa grupa osób niepełnosprawnych legitymuje się wykształceniem podstawowym i gimnazjalnym oraz zasadniczym zawodowym, przekłada się to na ich szanse znalezienia pracy. Liczba niepełnosprawnych posiadających wykształcenie wyższe również jest ok. 3 razy mniejsza niż osób pełnosprawnych o takim samym poziomie wykształcenia, co też pokazuje, że mniejsza liczba niepełnosprawnych w porównaniu do pełnosprawnych może ubiegać się o stanowiska, na których wymaga się posiadania wyższego wykształcenia. Istotnym problemem jest także system kształcenia zawodowego. Od wielu lat mówi się w Polsce, że kształcenie zawodowe jest niedostosowane do wymagań rynku pracy, bowiem uczniowie szkół zawodowych nie mają szans nauki zawodów, na których jest największe zapotrzebowanie na rynku pracy. Problemem jest układanie programów nauczania w szkołach zawodowych pod kątem kwalifikacji kadry w pierwszej kolejności, a dopiero po wtóre, pod kątem potrzeb rynku pracy. Ten problem przekłada się także na kwalifikacje zawodowe osób niepełnosprawnych, które jak powyżej wskazano przede wszystkim posiadają wykształcenie zawodowe, najczęściej w zawodach, na które nie ma popytu na rynku pracy.

⁷⁶ Por. E. Kamusińska, *Znaczenie kompleksowej rehabilitacji w integracji osób niepełnosprawnych ze społeczeństwem*, http://www.ujk.edu.pl/studiamedyczne/doc/SM_tom_9/Znaczenie%20kompleksowej%20rehabilitacji%20w%20integracji.pdf, 22.01.2011.

Można za S. Kowalikiem wymienić pięć etapów skutecznej rehabilitacji zawodowej niepełnosprawnych:

1. aktywizacja przedprodukcyjna;
2. pełna diagnoza zawodowego potencjału rehabilitacyjnego osoby;
3. przygotowanie do pracy;
4. dostosowanie warunków i stanowiska pracy do możliwości osoby niepełnosprawnej;
5. zatrudnienie i doskonalenie zawodowe⁷⁷.

Powyżej wskazane etapy powinny zostać uwzględnione przez system efektywnej polityki społecznej wobec osób niepełnosprawnych, przewidujący podejmowanie interwencji publicznych zmierzających do włączania społecznych osób z niepełnosprawnością i wpływających na zwiększanie stopnia ich aktywności zawodowej. Zadaniem polityki społecznej wobec osób z niepełnosprawnością powinno być zatem podejmowanie działań w kierunku skutecznej, wieloaspektowej rehabilitacji osób niepełnosprawnych. Tego rodzaju działania, jeśli będą efektywne, będą wpływały na zmniejszanie stopnia dotkliwości problemu społecznego jakim jest niedostateczny poziom aktywności zawodowej osób niepełnosprawnych.

1.4.2. Teorie wyjaśniające problem niskiej aktywności zawodowej osób niepełnosprawnych

Niekiedy mają miejsce takie sytuacje, w których osoba niepełnosprawna jest gotowa i chce podjąć zatrudnienie, ale napotyka na bariery to jej utrudniające. Do głównych barier aktywności zawodowej osób z niepełną sprawnością należy zaliczyć bariery fizyczne – związane z dysfunkcjami fizycznymi organizmu oraz nieprzystosowaniem budynków i infrastruktury do możliwości korzystania przez osoby niepełnosprawne, jak również bariery instytucjonalne, społeczne oraz psychologiczne. Bariery mogą dotyczyć samych osób niepełnosprawnych i ich najbliższego otoczenia – możemy wówczas mówić o barierach po stronie podaży pracy niepełnosprawnych, ale również i pracodawców oraz współpracowników, którzy myślą o pracy osób niepełnosprawnych często na podstawie

⁷⁷ Por. S. Kowalik, *Psychologia rehabilitacji*, Warszawa 2007, s. 138-141.

utartych w społeczeństwie stereotypów – wówczas myślimy o barierach w sferze popytu na pracę niepełnosprawnych⁷⁸.

1.4.2.1. Bariery po stronie podaży pracy niepełnosprawnych

Mówiąc o barierach po stronie podaży pracy można wskazać na różne ich rodzaje. Oprócz barier psychologicznych, społecznych oraz instytucjonalnych, do ograniczeń, które utrudniają niepełnosprawnym podejmowanie aktywności zawodowej należy zaliczyć barierę finansową. Tego rodzaju ograniczenie wpływa na wytworzenie się mechanizmu błędnego koła. Człowiek niepełnosprawny z powodu braku pracy, skromnej renty lub bardzo niskich dochodów, posiada na ogół niewiele środków materialnych do życia. Mając relatywnie większe potrzeby finansowe na leki, sprzęt rehabilitacyjny, czy rehabilitację, może nie posiadać pieniędzy, które pozwoliłyby mu podjąć skuteczną rehabilitację leczniczą oraz społeczną i w konsekwencji również i pracę.

Rysunek 1 Mechanizm błędnego koła, z którym spotykają się osoby niepełnosprawne



Źródło: Opracowanie własne

⁷⁸ Por. M. Chruściak, J. Michalczuk, K. Sijko, D. Wiszejko-Wierzbička, D. Życzyńska-Ciołek, *Barierzy aktywności zawodowej oraz czynniki sprzyjające podejmowaniu i utrzymaniu pracy*, w: W. Łukowski (red.) *Osoby z ograniczoną sprawnością na rynku pracy – portret środowiska*, Warszawa 2007, s. 130-131.

Żeby pójść do pracy, należy stosownie do wymogów pracodawcy ubrać się. Posiadanie różnego rodzaju deficytów, chociażby w postaci pogorszenia słuchu powoduje konieczność zaopatrzenia się w aparat słuchowy, co nie będzie możliwe, jeśli dana osoba nie będzie miała na to pieniędzy. Często więc ludzie niepełnosprawni z powodu braku środków materialnych, nie mają możliwości wyposażyć się w urządzenia, które ułatwiają im swobodne funkcjonowanie w życiu codziennym. Z drugiej strony, bez tych urządzeń nie są w stanie znaleźć i utrzymać pracy. Niepełnosprawni mogą wprawdzie korzystać z systemu zabezpieczenia społecznego, dającego im m.in. możliwość uzyskania wsparcia na likwidację barier funkcjonalnych, często jednak korzystanie z tych środków (np. środków PFRON) związane jest z koniecznością spełnienia wielu wymogów formalnych i długiego oczekiwania na pomoc.

Przydatnych informacji na temat barier, jakie deklarują niepełnosprawni w stosunku do rozpoczynania przez nich aktywności zawodowej dostarcza badanie zrealizowane w 2007 roku przez zespół badaczy w województwie podkarpackim. Badanie to miało charakter analizy ilościowej i jakościowej, która została przeprowadzona z osobami posiadającymi orzeczenia o niepełnosprawności, którzy byli zarówno aktywni, jak i bierni zawodowo. Badanie ilościowe techniką kwestionariuszowego wywiadu bezpośredniego przeprowadzono we wszystkich powiatach województwa podkarpackiego, na próbie łącznie 600 osób niepełnosprawnych prawnie w wieku aktywności zawodowej, posiadających orzeczenie o stopniu niepełnosprawności lub o niezdolności do pracy. Wywiady jakościowe przeprowadzono przy wykorzystaniu indywidualnych wywiadów pogłębionych z 15 osobami w trzech powiatach województwa podkarpackiego, charakteryzujących się dużym zróżnicowaniem pod względem rozwoju gospodarczego. Wybrano zatem do badania powiaty: bieszczadzki, rzeszowski i stalowowolski. W ramach badań jakościowych przebadano osoby, które różniły się pod kątem statusu zawodowego, wykształcenia, wieku, płci, miejsca zamieszkania oraz stopnia i rodzaju niepełnosprawności.

Celem tego badania było wykazanie, jaki jest potencjał osób niepełnosprawnych, ale i jakie są najczęściej deklarowane przez nich bariery, które ograniczają ich możliwości podejmowania pracy. W badaniu tym próbowano odrębnie wskazać, jakie bariery zniechęcają do poszukiwania pracy i jej podejmowania, przez niepełnosprawnych, którzy byli w chwili badania bierni zawodowo. Wśród najistotniejszych przyczyn wykazywanych przez takie osoby, jako bariery, utrudniające im podejmowanie pracy była obawa, że niepełnosprawność

danej osoby może utrudnić jej podjęcie pracy. Drugą najczęściej wskazywaną barierą była obawa przed utratą pobieranego świadczenia – renty socjalnej. Kolejną wskazaną przez niepełnosprawnych barierą była obawa o pogorszenie stanu swojego zdrowia, a także brak wiedzy, jak zabrać się za znalezienie pracy. Wielu respondentów badania wykazało obawę, że pracodawcy, nie będą zainteresowani zatrudnieniem ich, gdy tylko dowiedzą się, że mają do czynienia z osobą niepełnosprawną. Inne często wskazywane bariery dotyczyły obaw o poradzenie sobie w pracy na danym stanowisku pracy, jak też opinii o niedostatecznym poziomie własnego doświadczenia, umiejętności, bądź wykształcenia, by móc ubiegać się o dane stanowisko pracy⁷⁹.

Wyżej przytoczone badania, chociaż zostały przeprowadzone w tylko jednym regionie kraju – województwie podkarpackim, stanowią wiarygodne ukazanie barier, jakie wykazują osoby niepełnosprawne w drodze do zatrudnienia w skali całej Polski. Dzięki temu badaniu możemy nie tylko dowiedzieć się jakie są najważniejsze przeszkody w zatrudnieniu, ale również i które z tych barier dotyczą najczęściej osoby niepełnosprawne. Szczególnie ciekawe ujęcie dotyczy tych przeszkód, jakie zadeklarowały te z osób niepełnosprawnych, które nie są z różnych powodów aktywne zawodowo. Tabela 4 zawiera wykaz najczęściej wskazywanych barier przez niepracujących niepełnosprawnych w świetle powyższego badania.

Tabela 4 Bariery utrudniające podejmowanie pracy osobom niepełnosprawnym, wskazane przez osoby niepracujące

Rodzaj barier	Odsetek odpowiedzi
Moja niepełnosprawność lub stan zdrowia utrudnia mi podjęcie pracy	55,50%
Nie chcę, żeby mi zawieszono rentę	45,90%
Obawiam się, że mój stan zdrowia pogorszyłby się gdybym pracował	32,20%
Nie wiem, jak znaleźć pracę	30,40%
Obawiam się, że wielu pracodawców nie chciałoby mnie zatrudnić, kiedy dowiedzieliby się, że jestem niepełnosprawny	29,60%
W mojej okolicy nie ma pracy dla osób niepełnosprawnych	26,40%
Obawiam się, że mógłbym/mogłabym nie dać sobie rady w pracy	26,10%
Nie mam wystarczającego doświadczenia, umiejętności albo wykształcenia	25,90%
Obawiam się, że współpracownicy będą do mnie niechętnie nastawieni z powodu mojej niepełnosprawności	20,90%
Nie jest mi łatwo podjąć pracę, ponieważ przyzwyczailem/am się do spokojnego życia	17,90%
Z powodu niepełnosprawności jest mi trudno dojechać do pracy	17,60%
W mojej okolicy nie ma pracy w moim zawodzie lub dla osoby z moimi umiejętnościami	17,00%

⁷⁹ Kutyló, P. Stronkowski, I. Wolińska, M. Zub, *Bariery i możliwości integracji zawodowej osób niepełnosprawnych w województwie podkarpackim. Raport z badań*, Warszawa 2009, s. 101.

Wystarcza mi to, co mam, nie potrzebuję dodatkowych dochodów	7,80%
Nie mam pieniędzy na dojazd do pracy	7,00%
Opiekuję się dzieckiem albo osobą starszą lub niepełnosprawną, co utrudnia mi podjęcie pracy	6,50%
Pensja, którą mogłabym otrzymać, jest za niska, żeby mi się opłacało pracować	6,80%

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: Ł. Kutyło, P. Stronkowski, I. Wolińska, M. Zub, Bariery i możliwości integracji zawodowej osób niepełnosprawnych w województwie podkarpackim. Raport z badań, Warszawa 2009, s. 101.

Osoby niepełnosprawne nie wykazują zainteresowania podejmowaniem aktywności zawodowej, jak również i pracodawcy nie odczuwają motywacji do zatrudniania niepełnosprawnych w wyniku funkcjonowania mało efektywnych interwencji publicznych w zakresie aktywizacji zawodowej osób z niepełnosprawnością. Patrząc na zagadnienie treści przepisów prawnych jako barier w aktywizowaniu osób z niepełnosprawnością należy stwierdzić, iż tego rodzaju przeszkody ujawniają się w kilku wymiarach. Istotną barierą prawną jest rozwiązanie dotyczące zawieszania bądź zmniejszania pobieranej w związku z niepełnosprawnością renty. Konsekwencją takiego rozwiązania prawnego są niskie uposażenia pracowników niepełnosprawnych – w takiej wysokości, która nie spowoduje zawieszenia bądź ograniczenia świadczenia. Ale to rozwiązanie prawne może prowadzić do patologii, polegającej na pracy niepełnosprawnych na czarno, bądź też zakontraktowaniu w umowie mniejszej kwoty, niż faktycznie co miesiąc jest wypłacana. Trudno oszacować skalę tego zjawiska, jednakże z całą pewnością stwierdzić należy, że takie zdarzenia mają miejsce. O tego typu nieprawidłowościach wspomniano m.in. w przygotowanej przez Biuro Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych „Informacji na temat warunków pracy osób niepełnosprawnych na podstawie sprawozdań Głównego Inspektora Pracy z działań w 2004 r. i listów kierowanych do Ministerstwa Polityki Społecznej”. Powyższy dokument wskazuje, że najczęstsze skargi pracowników będących osobami niepełnosprawnymi, które wpływały do Biura Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych i Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych dotyczyły w szczególności: przekraczania norm czasu pracy, pracy w godzinach nadliczbowych i w porze nocnej, nieprawidłowej ewidencji czasu pracy, braku wypłaty wynagrodzenia i dodatkowych świadczeń z tytułu zatrudnienia, dyskryminacji i nierównego traktowania w zatrudnieniu ze względu na niepełnosprawność, zatrudniania pracowników niepełnosprawnych niezgodnie z zapisami umów o pracę – wykonywaniem pracy niezgodnie z zakresem obowiązków, nieprzekazywania pracownikom zakresu obowiązków, fikcyjnego

zatrudniania w celu osiągnięcia wymaganego wskaźnika zatrudnienia osób niepełnosprawnych, jak też zatrudnienia bez umowy o pracę, czyli „na czarno”⁸⁰. Dokument ten, stanowi zatem potwierdzenie istnienia wyżej wspomnianych patologii.

Niepełnosprawni otrzymujący rentę socjalną, aby nie stracić świadczenia mogą zarejestrować się w urzędzie pracy jako *poszukujący pracy, nie pozostający w zatrudnieniu*, a nie jako *bezrobotni*. To natomiast może powodować sytuację, że znajdują się w drugiej kolejności oczekujących na pracę, bo pierwszeństwo mają bezrobotni. Pewne wątpliwości może również budzić niestabilny system dofinansowań do wynagrodzeń pracowników niepełnosprawnych⁸¹. Powyżej opisane sytuacje zostały zdefiniowane przez Fundację Instytut Rozwoju Regionalnego (FIRR) jako tzw. pułapka świadczeń. Termin ten oznacza sytuację, w której osoba pobierająca świadczenia nie podejmuje aktywności zawodowej z obawy przed utratą pobieranych świadczeń⁸².

FIRR do pomiaru postawy nazywanej pułapką świadczeń stosuje 5–punktową skalę typu Likerta. Na skali tej znalazły się następujące wskazania pozwalające na zbadanie poziomu natężenia powyższego zjawiska:

- Podjęcie pracy przez osobę z orzeczoną niepełnosprawnością grozi utratą pobieranej renty
- Podjęcie pracy może spowodować nieprzedłużenie prawa do renty na następny okres
- Podjęcie pracy może skutkować zmniejszeniem wysokości renty
- Podjęcie pracy przez osobę niepełnosprawną naraża ją na ryzyko powtórnego wezwania przed komisję orzekającą
- W przypadku powtórnego wezwania przed komisję istnieje duże ryzyko, że komisja odbierze uprawnienia osobie, która podjęła pracę lub obniży jej stopień niepełnosprawności.

Wyniki badań pokazały, że istnieje bardzo wysoki (24,9%) i wysoki (15,3%) poziom pułapki świadczeń. Ogólnie rzecz biorąc można stwierdzić, iż około 40% ogółu osób z niepełnosprawnością przejawia postawę nazywaną pułapką świadczeń. Z drugiej strony grupa „niezdecydowanych” jest również wysoka, bo wynosi aż 40,1% - są to osoby, które nie

⁸⁰ Por. Biuro Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych, *Informacja na temat warunków pracy osób niepełnosprawnych na podstawie sprawozdań Głównego Inspektora Pracy z działań w 2004 r. i listów kierowanych do Ministerstwa Polityki Społecznej*, Warszawa 2005, http://rop.sejm.gov.pl/1_0ld/opracowania/pdf/inf_b1.pdf, s. 4-5.

⁸¹ Por. tamże, s. 131.

⁸² Fundacja Instytut Rozwoju Regionalnego, *Pułapka świadczeniowa a aktywność zawodowa i społeczna osób niepełnosprawnych*, Kraków 2011, s. 14.

potrafią ustosunkować się do kwestii, o jakich mowa w stwierdzeniach składających się na skalę pomiarową⁸³.

Analizując interwencje publiczne w zakresie aktywizowania zawodowego osób z niepełnosprawnością należy wskazać na *Ustawę z dnia 27 sierpnia o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych* (Dz. U. z 2008 r. nr 14, poz. 92 z późn. zm.), która w art. 15 wprowadza pewne przywileje dla osób niepełnosprawnych jako pracowników – m.in. 7 godzinny czas pracy dla osoby od umiarkowanego stopnia niepełnosprawności, dodatkowy urlop wypoczynkowy w wymiarze 10 dni roboczych, itd.⁸⁴. Tego rodzaju przywileje zniechęcają pracodawców do zatrudniania niepełnosprawnych, ponieważ z tytułu tych udogodnień pracodawcy ponosić będą dodatkowe, podwyższone koszty zatrudniania pracowników z ograniczoną sprawnością. Nawet pomimo możliwości uzyskiwania przez pracodawców refundacji podwyższonych kosztów zatrudniania niepełnosprawnych pracowników, wielu pracodawców, nie jest zainteresowanych zatrudnianiem niepełnosprawnych ze względu na niebezpieczeństwo zmniejszenia efektywności swojej działalności. Według opinii Państwowej Inspekcji Pracy pracodawcy mogą nie być zainteresowani prowadzeniem zakładu pracy chronionej i zatrudnianiem niepełnosprawnych ze względu na przyczyny ekonomiczne, nadmierne obowiązki, jakie prawo nakłada na podmioty zatrudniające niepełnosprawnych, jak też z powodu częstszych kontroli różnych organów oraz opinii, że podwyższone koszty związane z prowadzoną działalnością nie rekompensują im ulg i dotacji ze strony państwa⁸⁵.

Inne rozwiązania prawne, dotyczące otrzymania wsparcia finansowego na rozpoczęcie działalności gospodarczej, likwidację barier funkcjonalnych, czy też zaopatrzenia w sprzęt rehabilitacyjny są dla niepełnosprawnych pewnym utrudnieniem, bo osoby te miewają czasami trudności w uzyskaniu wsparcia finansowego, na przykład ze względu na zbyt dużą liczbę wnioskodawców, uchybienia formalne lub merytoryczne we wniosku o przyznanie pomocy, bądź też konieczność poniesienia jakiegoś wkładu własnego, co bardzo często dla osób z ograniczoną sprawnością jest trudne do zrealizowania.

⁸³ Por. tamże, s. 16-17.

⁸⁴ Por. *Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych*, Dz. U. z 2008 r. Nr 14 poz. 92 z późn. zm., art. 15.

⁸⁵ Por. Główny Inspektorat Pracy, *Sprawozdanie GIP zZ Działalności PIP w 2008 r.*, http://www.pip.gov.pl/html/pl/sprawozd/08/pdf/r05/s_08_05_30.pdf.

1.4.2.2. Bariery po stronie popytu na pracę niepełnosprawnych – bariery pracodawców

Bardzo często niestety i pracodawcy stanowią trudną do przełamania barierę w podejmowaniu aktywności zawodowej przez niepełnosprawnych. Nie można tutaj jednak bezwzględnie potępiać pracodawców, którzy mają prawo w zarządzaniu swoimi firmami kierować się zasadami rynkowymi, bo firma musi być przecież konkurencyjna. Gdy tylko ustawodawca stworzył koncepcję zakładów pracy chronionej i dał takim zakładom możliwości dokonywania odliczeń podatkowych w związku z zatrudnianiem w takim zakładzie przeważającej ilości osób niepełnosprawnych, zaczęły rodzić się patologie w postaci fikcyjnego zatrudniania pracowników nie w pełni sprawnych lub szybkiego ich zwalniania po uzyskaniu na nich stosownych odpisów. Na tego typu nieprawidłowości wskazywała powyżej wspomniana informacja przygotowana przez Biuro Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych. To spowodowało zmiany w prawie, które miały zlikwidować dostrzeżone patologie. Tego rodzaju sytuacje stanowią bardzo poważne bariery zarówno ze strony niektórych pracodawców, którzy myślą o zatrudnianiu niepełnosprawnych wyłącznie z punktu widzenia otrzymywania na nich stosownych odpisów, jak i samych osób nie w pełni sprawnych, które obserwując takie nieprawidłowości nie chcą stać się narzędziem, do uzyskania profitów finansowych, które po stosownej refundacji dla pracodawcy może zostać usunięte.

Zdarzają się sytuacje uprzedzeń pracodawców w stosunku do osób niepełnosprawnych jako pełnoprawnych obywateli i pracowników, którzy mogą wykonywać pewne czynności na poziomie porównywalnym z pracownikami pełnosprawnymi. Niepełnosprawność może być również barierą w komunikowaniu się pracodawcy i pracownika z jakimiś deficytami⁸⁶.

Można wskazać na istnienie syndromu czterech lęków przed zatrudnianiem przez pracodawców niepełnosprawnych pracowników. Na ten syndrom składa się obawa pracodawców przed zwiększonymi kosztami zatrudniania niepełnosprawnych, lęk pracodawców przed zewnętrznym, pozaekonomicznym nadzorem i nasilonymi kontrolami w przypadku zatrudnienia pracownika niepełnosprawnego, a także niepokój wywołany poczuciem zablokowania na lata jakiegoś etatu w związku z zatrudnieniem na nim niepełnosprawnego i otrzymywaniem z tego tytułu dopłaty do wynagrodzeń. Ostatnim z lęków, który dotyczy pracodawców jest ich lęk przed stratami ekonomicznymi w związku z

⁸⁶ Por. M. Chruściak, J. Michalczyk, K. Sijko, D. Wiszejko-Wierzbicka, art. cyt., s. 130-131.

pracą w firmie niepełnosprawnego pracownika, wynikającymi między innymi z przeświadczenia o mniejszej wydajności pracowników nie w pełni sprawnych⁸⁷.

Istnienie wyżej wskazanych barier potwierdziły również badania, które zostały w 2008 r. przeprowadzone na koszalińskim rynku pracy przez B. Granosik i E. Nadolną. Przedmiotem przywołanego badania była analiza przeszkód, które towarzyszą osobom niepełnosprawnym w trakcie procesu poszukiwania pracy, jak również i barier najczęściej napotykanym ze strony pracodawców. Badanie przeprowadzono metodą sondażu diagnostycznego przy zastosowaniu techniki ankietowej. Wzięły w nim udział dwie grupy respondentów – pracodawcy zatrudniający osoby niepełnosprawne oraz pracodawcy nie zatrudniający takich osób. Przebadano ogółem 606 zakładów pracy funkcjonujących na koszalińskim rynku. W świetle powyższego badania, główną barierą wpływającą na zainteresowanie zatrudnianiem niepełnosprawnych była obawa pracodawców przed ponoszeniem dodatkowych kosztów związanych z zatrudnianiem osób niepełnosprawnych. Według pracodawców biorących udział w badaniu na podwyższone koszty wpływały m.in. koszty przystosowania budynków i stanowisk pracy, skrócony czas pracy. Pracodawcy wskazywali też na istnienie innych barier, dotyczących przede wszystkim biurokratycznych uciążliwości związanych z tworzeniem i utrzymywaniem miejsc pracy dla niepełnosprawnych, specyfiki branży, w której firma działa, uniemożliwiającej im zatrudnianie niepełnosprawnych, bądź w związku z barierami architektonicznymi w firmie. Pracodawcy wskazywali też na niskie wykształcenie i kwalifikacje zawodowe niepełnosprawnych jako barierę w ich zatrudnianiu. Zaobserwowano również wśród pracodawców bariery psychiczne, zniechęcające ich do zatrudniania niepełnosprawnych. Do tego typu ograniczeń zaliczono przekonanie o mniejszej wydajności pracowników niepełnosprawnych, częstsze zwolnienia chorobowe, jak też obawę przed złym postrzeganiem przez otoczenie firmy w sytuacji zatrudniania niepełnosprawnych⁸⁸. Istotne w przywoływanym tu badaniu jest również porównanie odpowiedzi pracodawców którzy zatrudniają niepełnosprawnych z pracodawcami ich nie zatrudniającymi. Według wyników tego badania, 41% pracodawców, którzy nie zatrudniali niepełnosprawnych była zainteresowana ich zatrudnieniem w przyszłości, gdy stanie się to dla pracodawców bardziej korzystne. 32% pracodawców stwierdziła natomiast, że nie wie czy chcieliby w przyszłości zatrudniać niepełnosprawnych. Badania pokazały też, że firmy, które już zatrudniają

⁸⁷ Por. Z. Woźniak, *Główne bariery aktywności zawodowej osób z ograniczoną sprawnością*, w: A. Brzezińska, Z. Woźniak, K. Maj (red.), *Osoby z ograniczoną sprawnością na rynku pracy*, Warszawa 2007, s. 78.

⁸⁸ B. Granosik i E. Nadolna, *Analiza barier w zatrudnianiu osób niepełnosprawnych na koszalińskim rynku pracy*, <http://mikro.univ.szczecin.pl/bp/pdf/97/19.pdf>.

niepełnosprawnych, planują dalsze zatrudnianie takich osób. Pracodawcy zatrudniający niepełnosprawne osoby oceniają je na podobnym poziomie co pracowników pełnosprawnych. Osoby niepełnosprawne, jako pracownicy najwyżej są oceniane za wkład w atmosferę pracy, zaangażowanie w pracę i lojalność w stosunku do pracodawcy. Pracodawcy najniżej ocenili tempo pracy niepełnosprawnych.

Ze względu na przeprowadzenie powyższego badania wśród pracodawców, którzy już zatrudniają niepełnosprawnych oraz pracodawców takich osób nie zatrudniających, należy uznać wyniki powyższego badania, odnoszące się do barier pracodawców, za wiarygodne, tym bardziej, że potwierdzają one wcześniej wskazane bariery w zatrudnianiu niepełnosprawnych. Pomimo realizacji ww. badania w lokalnej społeczności Koszalina, należy przyjąć, że pracodawcy w całym kraju odczuwają podobnego typu bariery w zatrudnianiu niepełnosprawnych i podobnie oceniają takich pracowników.

A. Barczyński oraz P. Radecki podjęli próbę identyfikacji przyczyn niskiego poziomu aktywności zawodowej osób z ograniczeniami sprawności. W 2008 r. przeprowadzili oni badania na trzech próbach – 320 pracodawców zatrudniających osoby niepełnosprawne, 320 pracodawców takich osób nie zatrudniających oraz 640 przedstawicieli administracji lokalnej. W badaniach tych zapytano respondentów o najistotniejsze bariery ograniczające możliwości zatrudnienia osób nie w pełni sprawnych. Podstawową słabością tego badania było wnioskowanie o barierach na podstawie deklaracji respondentów – pracodawców i przedstawicieli administracji. Podobnie jak w powyżej wymienionym badaniu zrealizowanym w Koszalinie, również i to badanie koncentruje się przede wszystkim na stronie popytu na pracę ON. Autorzy porównując odpowiedzi respondentów – pracodawców zatrudniających i nie zatrudniających niepełnosprawnych stwierdzili, że można wyróżnić przyczyny niskiej aktywności zawodowej niepełnosprawnych związane z cechami indywidualnymi – rodzaj niepełnosprawności, sytuacją rodzinną, wiekiem, sprawnością intelektualną, poziomem wykształcenia i przygotowania zawodowego, sprawnością fizyczną, stanem zdrowia, sytuacją materialną. Według nich inne bariery aktywności zawodowej ludzi nie w pełni sprawnych wynikają natomiast z czynników związanych z cechami otoczenia zewnętrznego – polityka społeczna państwa - interwencje publiczne, system emerytalno-rentowy, system opieki społecznej (pomocy społecznej), postawy otoczenia wobec niepełnosprawności, miejsce

zamieszkania, regulacje prawne, dostępność do szkolnictwa otwartego i specjalnego, system rehabilitacji zawodowej i leczniczej⁸⁹.

Istotną barierą ograniczającą aktywność zawodową osób z ograniczeniem sprawności jest również występowanie konieczności, odczuwalnej zarówno przez pracodawców jak i pracowników, potrzeby uzyskania dodatkowego wsparcia, na które składają się:

- Dodatkowe usługi specjalistów,
- Zmiana lub korekta zadań zawodowych,
- Przystosowanie stanowiska pracy,
- Zapewnianie przyjaznych warunków otoczenia stanowiska pracy,
- Zapewnienie sprzyjającego klimatu społecznego,
- Doradztwo dla pracownika i pracodawcy,
- Wsparcie psychologiczne dla niepełnosprawnego pracownika⁹⁰.

Bariera ta jest zauważalna przede wszystkim dlatego, że nie zawsze istnieją techniczne oraz finansowe możliwości udzielenia pracownikom i pracodawcom ww. wsparcia.

A. Barczyński oraz P. Radecki w kwestionariuszu badań wyszczególnili 40 potencjalnych potrzeb pogrupowanych w czterech blokach: bariery wynikające z warunków otoczenia, bariery wynikające z postaw pracodawców, z warunków środowiska pracy, a także wynikające z postaw i cech osób niepełnosprawnych. W powyższym badaniu pojęcie „bariery” zdefiniowano jako przeszkodę utrudniającą lub uniemożliwiającą poruszanie się, dopuszczalną granicę czegoś, ograniczenie w działaniu, mogącą mieć postać biurokratycznej, przepisów, wieku, między środowiskami, dostępności, zrozumienia, funkcjonalną, korzystania, komunikacyjną, społeczną, architektoniczną, wejścia, wyjścia, rozwoju, kosztów, czasu, wiedzy, ochronnej, konkurencji, zatrudnienia, kulturowej, higienicznej, obyczajowej, możliwości, bądź adaptacji⁹¹.

Pracodawcy, którzy zatrudniają osoby nie w pełni sprawne jako najistotniejsze bariery wskazali złożone procedury wsparcia finansowego, brak stabilności prawa, brak stabilności warunków wsparcia finansowego, przeciwwskazania ze względu na stan zdrowia, skomplikowane regulacje prawne, jak również wymagania dotyczące obiektów. Natomiast pracodawcy, którzy nie zatrudniają pracowników z ograniczeniami sprawności wskazali jako najistotniejsze bariery w zatrudnianiu niepełnosprawnych wymagania dotyczące

⁸⁹ Por. A. Barczyński, P. Radecki, *Identyfikacja przyczyn niskiej aktywności zawodowej osób niepełnosprawnych*, Warszawa 2008, s. 28

⁹⁰ Tamże, 37.

⁹¹ Por. tamże, s. 46.

przygotowania obiektów, konieczność zmian techniczno-organizacyjnych, konieczność przystosowania stanowisk pracy, bariery transportowe (utrudniony dojazd), brak ofert pracy dla pracowników z dysfunkcjami, jak też konkurencyjność pracowników w pełni sprawnych. Jako najmniej istotne bariery dla obu grup pracodawców zostały wskazane uprzedzenia współpracowników i personelu kierowniczego oraz obawa przed niekorzystnym klimatem medialnym⁹².

Najistotniejsze w tym badaniu, przy jego ograniczeniach, było porównanie odpowiedzi pracodawców niezatrudniających z zatrudniającymi niepełnosprawnymi. Ci pierwsi mają niewielkie wyobrażenia o barierach, zaś ci drudzy z kolei mają doświadczenie w zatrudnianiu pracowników niepełnosprawnych, więc ich wyobrażenia o tym, co sprawia im trudność są bardziej wiarygodne. Opinie pracodawców nie zatrudniających niepełnosprawnych będą wskazywały tym samym jakie są podstawowe powody, dla których pracodawcy ci nie są zainteresowani zatrudnianiem niepełnosprawnych.

Ze względu na fakt, że najczęstszą formą aktywności zawodowej niepełnosprawnych jest praca najemna – jak wyżej wskazano ok. 70% takich osób to pracownicy najemni, należy zwrócić szczególną uwagę, iż jedną z podstawowych barier wpływających na motywację do zatrudniania niepełnosprawnych, która została wymieniona powyżej, są podwyższone koszty zatrudniania osób nie w pełni sprawnych. J. Jaworski dokonał zestawienia tych kosztów. Według niego na tego typu koszty składają się następujące obciążenia:

1. Obciążenia wynikające z niższej produktywności pracowników z dysfunkcjami:
 - Zwiększony czas wykonywania czynności pracy,
 - Zwiększona absencja chorobowa,
 - Zwiększone zużycie materiałów i surowców
2. Obciążenia wynikające z przywilejów prawnych pracowników niepełnosprawnych:
 - Dodatkowy urlop wypoczynkowy i krótszy czas pracy,
 - Zwolnienia od pracy na gimnastykę usprawniającą lub wypoczynek,
 - Zwolnienia w celu wykonywania badań specjalistycznych, zabiegów leczniczych, itd.
3. Koszty zatrudnienia pracowników dotyczące czasu przeznaczonego wyłącznie na pomoc w pracy pracownika nie w pełni sprawnego;
4. Koszty adaptacji pomieszczeń;

⁹² Tamże, s. 48.

5. Koszty adaptacji lub nabycia urządzeń przeznaczonych do użytku pracowników z niepełną sprawnością⁹³.

J. Jaworski zauważa, że tego typu źródła dodatkowych kosztów pracodawców stanowiły będą bardzo znaczącą barierę w decyzjach dotyczących zatrudniania osób nie w pełni sprawnych. Ustawodawca mając świadomość istnienia tego rodzaju kosztów i ich wpływu na decyzje prozatrudnieniowe dotyczące niepełnosprawnych wdrożył rozwiązania mające na celu rekompensatę pracodawcom owych kosztów i tym samym likwidujące wobec zakładów pracy barierę finansową w zatrudnianiu osób z ograniczeniami sprawności. Takim rozwiązaniem jest model udziałowy rehabilitacji zawodowej osób z niepełnosprawnością.

Koszty zatrudniania niepełnosprawnych należy jednak zestawić z korzyściami wiążącymi się z zatrudnianiem takich osób. Fundacja Wiedzy i Przedsiębiorczości realizując projekt: „*Praca dla niepełnosprawnych szansą rozwoju Twojego przedsiębiorstwa*” postawiła sobie za cel przekazanie rzetelnych informacji dotyczących korzyści, jakie może przynieść zatrudnienie niepełnosprawnych pracowników. Według realizatorów tego projektu można wyróżnić następujące korzyści z zatrudniania niepełnosprawnych:

- Promocja firmy jako przedsiębiorstwa otwartego, nowoczesnego i zaangażowanego społecznie – zatrudnianie firmy może stać się elementem strategii społecznej odpowiedzialności, a to w dalszej perspektywie będzie przekładało się na wyniki finansowe firmy, o czym będzie mowa w dalszej części pracy,
- Pozyskanie rzetelnego, solidnego i zmotywowanego pracownika który będzie wykonywał proste prace niechętnie podejmowane przez innych – dotyczy to w szczególności osób z niepełnosprawnością intelektualną, którzy z powodzeniem mogą wykonywać i z chęcią wykonują najprostsze prace – np. gонiec,
- Zwolnienie z wpłat na PFRON – opłat z tytułu niezatrudnienia niepełnosprawnych – w zależności od wskaźnika zatrudnienia niepełnosprawnych,
- Zwrot podwyższonych kosztów zatrudniania niepełnosprawnych – rodzaje podwyższonych kosztów pracodawców zostały opisane powyżej,
- Dofinansowanie wynagrodzenia niepełnosprawnego pracownika do 130% najniższego wynagrodzenia,

⁹³ Por. J. Jaworski, *Praca dla osób niepełnosprawnych w zwalczaniu ich wykluczenia społecznego. Ocena polskiego systemu wspierania zatrudnienia osób niepełnosprawnych*, Warszawa 2009, s. 36.

- Refundacja części bądź całości składek ZUS odprowadzanych za osoby niepełnosprawne,
- Zwrot kosztów wyposażenia stanowiska pracy, do potrzeb osób niepełnosprawnych,
- Zwrot kosztów szkoleń organizowanych przez pracodawców,
- Zwrot kosztów zatrudnienia pracownika pomagającemu w pracy pracownikowi niepełnosprawnemu w zakresie czynności, które niepełnosprawny pracownik nie jest w stanie sam wykonać⁹⁴.

Zatrudnienie niepełnosprawnych nie wiąże się zatem wyłącznie z podwyższonymi kosztami, bowiem system polityki społecznej poprzez interwencje publiczne w powyższym zakresie, uwzględniając możliwość pojawienia się powyższych kosztów, dopuścił możliwość refundowania owych podwyższonych kosztów – a wtedy pracodawca w związku z zatrudnianiem niepełnosprawnych i uzyskaniem z tego tytułu wsparcia finansowego, nie będzie w gorszym położeniu na rynku pracy.

1.5. Interwencje publiczne mające na celu rozwiązywanie problemu niedostatecznego zatrudnienia osób niepełnosprawnych

W niniejszym podpunkcie zaprezentowane zostaną przewidziane przez system polityki społecznej wobec osób niepełnosprawnych interwencje publiczne które służą aktywizacji zawodowej osób niepełnosprawnych i które mają rozwiązywać problem społeczny niskiej aktywności zawodowej osób niepełnosprawnych. Powyższe interwencje zostały podzielone na interwencje o charakterze popytowym i podażowym. Omówione zostaną zatem zapisy i przywileje dla osób niepełnosprawnych, które wynikają z obowiązujących aktów prawnych.

1.5.1. Interwencje po stronie podaży pracy osób niepełnosprawnych

Zgodnie z zapisami ustawy o rehabilitacji czas pracy osoby nie w pełni sprawnej nie może przekraczać 8 godzin na dobę i 40 godzin tygodniowo. W przypadku osób ze znacznym i umiarkowanym stopniem niepełnosprawności wymiar ich czasu pracy nie może przekroczyć 7 godzin na dobę i 35 godzin tygodniowo. Ponadto osoba niepełnosprawna nie może być

⁹⁴ Por. Fundacja Wiedzy i Przedsiębiorczości, *Korzyści wynikające z zatrudnienia osób z niepełnosprawnością intelektualną*, <http://www.fundacjawip.pl/project.aspx?ProjectID=16&MenuLeftID=73>.

zatrudniona w porze nocnej i w godzinach nadliczbowych⁹⁵. Osoba niepełnosprawna ma również prawo do przerwy w pracy na gimnastykę usprawniającą lub wypoczynek. Czas przerwy wynosi 15 minut i jest wliczany do czasu pracy. Co bardzo istotne, powyższe przywileje osób niepełnosprawnych zgodnie z ustawą nie mogą powodować obniżenia wysokości wynagrodzenia wypłacanego w stałej miesięcznej wysokości⁹⁶.

Oprócz uprawnień dotyczących czasu pracy, pracownikom niepełnosprawnym ze znacznym lub umiarkowanym stopniem niepełnosprawności przysługuje dodatkowy urlop wypoczynkowy w wymiarze 10 dni roboczych w roku kalendarzowym. Prawo do pierwszego urlopu dodatkowego osoba ta nabywa po przepracowaniu jednego roku po dniu zaliczenia jej do jednego z tych stopni niepełnosprawności.

Innym istotnym uprawnieniem pracownika niepełnosprawnego w stopniu umiarkowanym lub znacznym jest prawo do zwolnienia od pracy z zachowaniem prawa do wynagrodzenia w wymiarze do 21 dni roboczych w celu uczestniczenia – na wniosek lekarza – w turnusie rehabilitacyjnym, nie częściej niż raz w roku, bądź też w celu wykonania badań specjalistycznych, zabiegów leczniczych lub usprawniających, a także w celu uzyskania zaopatrzenia ortopedycznego lub jego naprawy, pod warunkiem, że czynności te nie mogą być wykonane poza godzinami pracy⁹⁷. Łączny wymiar dodatkowego urlopu wypoczynkowego i zwolnienia od pracy w celu uczestniczenia w turnusie rehabilitacyjnym nie może przekraczać 21 dni roboczych w roku kalendarzowym.

Osoba zatrudniona pozostająca w stosunku pracy, która w wyniku wypadku przy pracy lub choroby zawodowej utraciła zdolność do pracy na dotychczasowym stanowisku ma prawo do tego, aby pracodawca przygotował dla niej odpowiednie stanowisko pracy. Osoba, która uległa wypadkowi powinna zgłosić gotowość przystąpienia do pracy w ciągu miesiąca od uzyskania statusu osoby niepełnosprawnej. Z kolei pracodawca jest zobowiązany zorganizować odpowiednie dla niej miejsce pracy w okresie do trzech miesięcy od dnia zgłoszenia tej osoby gotowości przystąpienia do pracy. Pracodawca nie ma takiego obowiązku, jeżeli wypadek przy pracy nastąpił z winy pracownika⁹⁸.

Kolejnym rodzajem interwencji publicznej – uprawnieniem niepełnosprawnego pracownika jest możliwość uzyskania wsparcia w miejscu pracy. Pomoc dla takiego

⁹⁵ Por. Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych, Dz. U. z 2008 r. Nr 14 poz. 92 z późn. zm., art. 15-16.

⁹⁶ Por. tamże, art. 18.

⁹⁷ Por. tamże, art. 20.

⁹⁸ Por. tamże, art. 14.

pracownika obejmować może czynności, których sam nie jest on w stanie wykonywać samodzielnie. Pracodawca ma prawo uzyskać ze środków PFRON zwrot kosztów zatrudnienia pracownika pomagającego pracownikowi niepełnosprawnemu w zakresie czynności, których ten pracownik nie jest w stanie samodzielnie wykonać⁹⁹.

Szczególną grupę udogodnień dla pracowników z orzeczeniami stanowią tzw. racjonalne usprawnienia, które polegają na przeprowadzeniu koniecznych w konkretnej sytuacji zmian lub dostosowań do szczególnych, zgłoszonych pracodawcy potrzeb wynikających z niepełnosprawności danej osoby. Mogą one polegać na przystosowaniu pomieszczenia (likwidacja barier architektonicznych), odpowiednim wyposażeniu (np. sprzęt biurowy sterowany głosem – ułatwienie dla osób niewidomych, umożliwienie skorzystania z alternatywnych form komunikacji – zatrudnienie tłumacza języka migowego), jak również ustaleniu czasu pracy, podziału zadań lub oferty kształceniowej lub integracyjnej w zależności od rodzaju niepełnosprawności i zgłoszonych potrzeb. Czasem wystarczające jest przeniesienie stanowiska pracy lub miejsca rekrutacji lub szkolenia z piętra na parter. Aby pracownik mógł skorzystać z tych usprawnień, musi uprzednio zgłosić je pracodawcy, który obowiązany jest do prowadzenia racjonalnych usprawnień, jeżeli pozwalają na to jego własne możliwości organizacyjne i finansowe, jak również kiedy koszty przeprowadzenia takich zmian lub dostosowań są w wystarczającym stopniu refundowane ze środków publicznych. Jeśli pracownik z orzeczeniem nie jest w stanie wyegzekwować od swego pracodawcy przeprowadzenia powyższych usprawnień, wówczas może on upomnieć się o swoje prawa przed sądem. Wówczas sąd dokonuje ustalenia, czy stopień rekompensaty dla pracodawców kosztów ze środków publicznych można w danej sytuacji uznać za dostateczny. Należy podkreślić, że pracodawca jest obowiązany zapewnić niezbędne racjonalne usprawnienia dla osoby niepełnosprawnej w sytuacji, gdy dany pracownik pozostaje z nim w stosunku pracy, uczestniczy w procesie rekrutacji, a także gdy odbywa szkolenie, bądź staż, przygotowanie zawodowe, lub praktyki zawodowe lub absolwenckie. Co bardzo istotne, niedokonanie niezbędnych racjonalnych usprawnień uważa się za naruszenie zasady równego traktowania w zatrudnieniu w rozumieniu przepisów art. 18 [3a] § 2-5 ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy¹⁰⁰.

⁹⁹ Por. tamże, art. 25-26.

¹⁰⁰ Biuro Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych, *Racjonalne usprawnienia*, <http://www.niepelnosprawni.gov.pl/zatrudnienie-osob-niepelnospraw-/racjonalne-usprawnienia/>

Powyższe rodzaje interwencji publicznych dotyczą przede wszystkim nie w pełni sprawnych pracowników najemnych. Odrębne rodzaje interwencji zostały przewidziane w ramach systemu polityki społecznej dla osób niepełnosprawnych prowadzących lub zamierzających rozpocząć własną działalność gospodarczą. Osoba niepełnosprawna zarejestrowana w powiatowym urzędzie pracy jako bezrobotna albo poszukująca pracy może otrzymać ze środków Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych jednorazową pomoc na podjęcie działalności gospodarczej, rolniczej, albo na wniesienie wkładu do spółdzielni socjalnej, jeżeli nie otrzymała wcześniej środków publicznych na ten cel. Natomiast niepełnosprawny, który prowadzi już działalność gospodarczą albo własne lub dzierżawione gospodarstwo rolne może otrzymać dofinansowanie do wysokości 50% oprocentowania kredytu bankowego zaciągniętego na kontynuowanie tej działalności. Również od 1 stycznia 2008 r. osoba niepełnosprawna prowadząca działalność gospodarczą może otrzymać ze środków PFRON refundację obowiązkowych składek na ubezpieczenie emerytalne i rentowe¹⁰¹.

Warto zwrócić jeszcze uwagę na świadczenie jakim jest renta socjalna i w jakich okolicznościach ulega ona zawieszeniu, w szczególności w kontekście powyżej opisanej pułapki świadczeniowej. Renta socjalna przysługuje osobie, która jest pełnoletnia oraz jest całkowicie niezdolna do pracy z powodu naruszenia sprawności organizmu, które powstało przed ukończeniem 18. roku życia albo w trakcie nauki w szkole lub w szkole wyższej - przed ukończeniem 25. roku życia albo w trakcie studiów doktoranckich lub aspirantury naukowej¹⁰². Prawo do renty socjalnej zawiesza się, jeżeli zostały osiągnięte przychody w łącznej kwocie wyższej niż 70% przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia za kwartał kalendarzowy, ostatnio ogłoszonego przez Prezesa GUS do celów emerytalnych. W związku z tym, kwota przychodu uzasadniająca zawieszanie rent socjalnych wynosi w okresie:

- od 1 września do 30 listopada 2013 r. **2 528,80 zł**,
- od 1 grudnia 2013 r. do 28 lutego 2014 r. **2 556,20 zł**,
- od 1 marca 2014 r. do 31 maja 2014 r. **2 676,40 zł**,
- od 1 czerwca 2014 r. do 31 sierpnia 2014 r. **2 726,80 zł**¹⁰³.

¹⁰¹ Por. tamże, art. 12a, 13, 25a, 25c i 25d.

¹⁰² Por. Zakład Ubezpieczeń Społecznych, *Renta socjalna*, <http://www.zus.pl/default.asp?p=4&id=406>.

¹⁰³ Por. Zakład Ubezpieczeń Społecznych, *Emerytury i Renty. Treść komunikatów Prezesa GUS*, <http://www.zus.pl/default.asp?p=1&id=52>.

1.5.2. Interwencje publiczne po stronie popytu na pracę niepełnosprawnych

W związku z faktem, iż praca niepełnosprawnych wiąże się z podwyższonymi kosztami zatrudnienia takich osób, w polskim systemie prawnym przewidzianych zostało kilka rodzajów interwencji publicznych, mających postać zachęt pracodawców do zatrudniania osób niepełnosprawnych. Polski system rehabilitacji zawodowej osób niepełnosprawnych zbudowany jest zgodnie z koncepcją systemu udziałowego. Wskaźnik zatrudnienia, który zwalnia pracodawców z wpłat na PFRON, z tytułu opłat za niezatrudnianie osób niepełnosprawnych, wynosi w Polsce 6% w przedsiębiorstwach zatrudniających co najmniej 25 pracowników¹⁰⁴. Jeśli natomiast pracownik ma tzw. schorzenie szczególne (np. choroba Parkinsona, stwardnienie rozsiane, głuchota i głuchoniemota, epilepsja, upośledzenie umysłowe), jego zatrudnienie liczone jest dwukrotnie¹⁰⁵. Dokładniejsze omówienie zagadnienia dokonywania powyższych wpłat zostanie dokonane poniżej.

Pracodawca, który zatrudnia pracownika z ograniczoną sprawnością może otrzymać z Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych comiesięczne dofinansowania do wynagrodzeń pracowników nie w pełni sprawnych, jak również i refundację składek na ubezpieczenia społeczne. Do innych form wsparcia pracodawców zalicza się wymienioną już wyżej pomoc w formie zwrotu miesięcznych kosztów zatrudnienia pracowników pomagających pracownikowi niepełnosprawnemu w pracy w zakresie czynności ułatwiających komunikowanie się z otoczeniem, a także czynności niemożliwych lub trudnych do samodzielnego wykonania przez pracownika niepełnosprawnego na stanowisku pracy. Pracodawcy mają również prawo do zwrotu kosztów przystosowania, adaptacji czy wyposażenia stanowiska pracy dla osoby niepełnosprawnej, zwrotu 60% wynagrodzenia przed opodatkowaniem podatkiem dochodowym oraz obowiązkowych składek na ubezpieczenia społeczne od tego wynagrodzenia oraz do refundacji kosztów szkolenia zatrudnionych osób niepełnosprawnych do wysokości 90% tych kosztów, nie więcej jednak niż do wysokości dwukrotnego przeciętnego wynagrodzenia na jedną osobę¹⁰⁶.

¹⁰⁴ Por. Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych, Dz. U. z 2008 r. Nr 14 poz. 92 z późn. zm., art. 21-22.

¹⁰⁵ Por. Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Socjalnej z dnia 18 września 1998 r. w sprawie rodzajów schorzeń uzasadniających obniżenie wskaźnika zatrudnienia osób niepełnosprawnych oraz sposobu jego obniżania, Dz. U. Nr 124, poz. 820 z późn. zm.

¹⁰⁶ Por. tamże, art. 26a, 25a, 26, 26d-f, 41

Zgodnie z ustawą o rehabilitacji, jak wspomniano już powyżej, pracodawca, który zatrudnia co najmniej 25 pracowników w przeliczeniu na pełny wymiar czasu pracy musi dokonywać miesięcznych wpłat na Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych. Wysokość wpłat stanowi iloczyn 40,65% przeciętnego wynagrodzenia i liczby pracowników odpowiadającej różnicy między zatrudnieniem zapewniającym osiągnięcie wskaźnika zatrudnienia osób niepełnosprawnych w wysokości 6% a rzeczywistym zatrudnieniem osób niepełnosprawnych. Do liczby pracowników nie wlicza się osób niepełnosprawnych przebywających na urloпах bezpłatnych oraz osób niebędących osobami niepełnosprawnymi zatrudnionych:

- na podstawie umowy o pracę w celu przygotowania zawodowego;
- przebywających na urlopie rodzicielskim;
- przebywających na urloпах wychowawczych;
- nieświadczących pracy w związku z odbywaniem służby wojskowej albo służby zastępczej;
- będących uczestnikami Ochotniczych Hufców Pracy;
- nieświadczących pracy w związku z uzyskaniem świadczenia rehabilitacyjnego;
- przebywających na urloпах bezpłatnych, których obowiązek udzielenia określają odrębne ustawy.

Pracodawca może obniżyć wymagany wskaźnik zatrudnienia osób niepełnosprawnych, jeżeli zatrudni osoby niepełnosprawne ze schorzeniami szczególnie utrudniającymi wykonywanie pracy, tj.:

- chorobą Parkinsona,
- stwardnieniem rozsianym,
- paraplegią, tetraplegią, hemiplegią,
- znacznym upośledzeniem widzenia (ślepotą) oraz niedowidzeniem,
- głuchotą i głuchoniemotą,
- nosicielstwem wirusa HIV oraz chorobą AIDS,
- epilepsją,
- przewlekłymi chorobami psychicznymi,
- upośledzeniem umysłowym,

- miastenią,
- późnymi powikłaniami cukrzycy

Są pewne grupy pracodawców wyłączone z wpłat na PFRON. Wpłaty na Fundusz nie dotyczą bowiem:

- placówek dyplomatycznych i urzędów konsularnych,
- przedstawicielstw i misji zagranicznych.

Każda firma, poprzez określone działania może uzyskać zwolnienie, bądź zmniejszenie wymiaru wymaganej wpłaty na Fundusz. Z wpłat na PFRON zwolnieni są bowiem:

- pracodawcy u których wskaźnik zatrudnienia osób niepełnosprawnych wynosi co najmniej 6%;
- państwowe i samorządowe jednostki organizacyjne będące jednostkami budżetowymi, zakładami budżetowymi albo gospodarstwami pomocniczymi, instytucje kultury oraz jednostki organizacyjne zajmujące się statutowo ochroną dóbr kultury uznanych za pomnik historii osiągające 6% wskaźnik zatrudnienia osób niepełnosprawnych;
- publiczne i niepubliczne jednostki organizacyjne nie działające w celu osiągnięcia zysku, których wyłącznym przedmiotem prowadzonej działalności jest rehabilitacja społeczna i lecznicza, edukacja osób niepełnosprawnych lub opieka nad osobami niepełnosprawnymi;
- państwowe i niepaństwowe szkoły wyższe, wyższe szkoły zawodowe, publiczne i niepubliczne szkoły, zakłady kształcenia nauczycieli oraz placówki opiekuńczo-wychowawcze i resocjalizacyjne w których wskaźnik zatrudnienia osób niepełnosprawnych wynosi 2% (w tym przypadku wskaźnik stanowi sumę wskaźnika zatrudnienia osób niepełnosprawnych i podwojonego wskaźnika wychowanków, uczniów, studentów lub słuchaczy będących osobami niepełnosprawnymi i uczących się lub studiujących w ramach ogólnie obowiązujących w danej jednostce regulaminów nauczania lub studiowania);
- pracodawcy prowadzący zakłady pracy będące w likwidacji albo co do których ogłoszono upadłość.

Warto także podkreślić, że już podejmowanie współpracy z firmami zatrudniającymi osoby niepełnosprawne w wymaganym wymiarze może przyczynić się do zmniejszenia wymiaru

wpłaty. Od 1 stycznia 2011 r. wpłaty na Fundusz ulegają bowiem obniżeniu z tytułu zakupu usługi, z wyłączeniem handlu, lub produkcji pracodawcy zatrudniającego co najmniej 25 pracowników w przeliczeniu na pełny wymiar czasu pracy, który osiąga wskaźnik zatrudnienia osób niepełnosprawnych będących:

- osobami niepełnosprawnymi zaliczonymi do znacznego stopnia niepełnosprawności lub
- osobami niewidomymi, psychicznie chorymi lub upośledzonymi umysłowo lub osobami z całościowymi zaburzeniami rozwojowymi lub epilepsją - zaliczonymi do umiarkowanego stopnia niepełnosprawności,
- w wysokości co najmniej 30 %.

Warunkiem obniżenia powyższych wpłat jest terminowe uregulowanie należności za zrealizowaną produkcję lub usługę oraz otrzymanie informacji o kwocie obniżenia¹⁰⁷. Powyższe rozwiązanie, w kontekście upowszechniania się trendu tzw. społecznie odpowiedzialnych zamówień publicznych stanowić może szansę na większe angażowanie osób niepełnosprawnych w różnego rodzaju działania zawodowe, a tym samym może przyczynić się do wzrostu poziomu ich aktywności zawodowej.

¹⁰⁷ Biuro Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych, *Zwolnienie w wpłat na PFRON*, <http://www.niepelnosprawni.gov.pl/zatrudnienie-osob-niepelnospraw-zwolnienie-z-wplat-na-pfron/>.

Rozdział II

Osoba niepełnosprawna jako adresat społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstwa

W pierwszym rozdziale omówiony został problem społeczny niedostatecznego zatrudnienia osób niepełnosprawnych. Opisane zostały także rodzaje interwencji publicznych służących przeciwdziałaniu powyższemu problemowi. Celem tego rozdziału będzie - na tle powyżej opisanych interwencji mających na celu zwiększanie zatrudnienia osób z niepełnosprawnością - omówienie zagadnienia społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw jako narzędzia, które może stanowić uzupełnienie dla publicznej polityki społecznej w zakresie podnoszenia poziomu aktywności zawodowej osób niepełnosprawnych.

2.1.Przegląd literatury na temat definicji pojęcia społeczna odpowiedzialność przedsiębiorstw

Koncepcja społecznej odpowiedzialności biznesu (przedsiębiorstwa, firmy) (ang. Corporate Social Responsibility, CSR) narodziła się w Stanach Zjednoczonych. Właśnie w USA nastąpiła poważna krytyka przedsiębiorstw, które były nastawione jedynie na zysk. Autorem idei mówiącej, że biznes posiada zobowiązania wobec społeczeństwa jest H.R. Bowie, który rozwinął taki pogląd w latach 50-tych XX wieku¹⁰⁸.

Dzięki idei CSR mamy do czynienia z nowym podejściem do prowadzenia działalności gospodarczej. To nowe podejście polega na tym, że zaczęto dostrzegać, iż biznes ma również wymiar etyczny, zaś etyczność zaczęła wyznaczać efektywność w dłuższym okresie¹⁰⁹. Długookresowa opłacalność firmy zaczęła być łączona z jej etycznym *image*. Motywem rozwoju CSR było uczynienie biznesu działalnością etyczną uzależnioną od społecznej akceptacji.

Społeczna odpowiedzialność biznesu oznacza, że jest on prowadzony w sposób moralnie odpowiedzialny. Zobowiązuje ona do rozliczania się przed społeczeństwem ze swej działalności. Skoro mówi się o prowadzeniu biznesu w sposób moralnie odpowiedzialny, to należy zastanowić się, w szczególności wobec jakich podmiotów dana firma jest odpowiedzialna?¹¹⁰ Owa odpowiedzialność rozciąga się na wszystkie podmioty uczestniczące w procesie gospodarczym wymiany. Podmioty te zostały nazwane w literaturze

¹⁰⁸ Por. J. Adamczyk, dz. cyt, s. 40.

¹⁰⁹ Por. M. Koster, *Czym jest etyka zarządzania?*, w: „Przegląd organizacji” 1992 nr 2.

¹¹⁰ Por. L. Zbieg-Maciąg, *Etyka w biznesie*, Kłudzienko 2005, s. 21.

anglojęzycznej mianem *stakeholders*, zaś na gruncie polskim przyjęło się pojęcie *interesariuszy*, bowiem powód zaangażowania każdego z nich wiąże się z tym, czym podmiot działania gospodarczego jest zainteresowany. Interesariuszami przedsiębiorstwa są przede wszystkim: akcjonariusze (właściciele), menedżerowie, pracownicy, stowarzyszenia zawodowe, wspólnicy, społeczność lokalna, środowisko naturalne, partnerzy, kooperanci, klienci, dostawcy, banki, związki zawodowe¹¹¹ - a zatem wszystkie te podmioty, które mają określony interes w nawiązywaniu relacji i we współpracy z danym podmiotem gospodarczym.

W teorii CSR wyróżnia się trzy rodzaje odpowiedzialności. Odpowiedzialność narzucona – to najniższy poziom odpowiedzialności, wynikający z konieczności stosowania się do zasad obowiązującego prawa. Drugim rodzajem odpowiedzialności jest odpowiedzialność wymuszona – podejmuje ją firma pod presją opinii społecznej, a także w swoim dobrze pojętym interesie. Trzecim rodzajem jest natomiast, wyprzedzająca społeczne wymuszenie – odpowiedzialność świadoma¹¹² – mamy z nią do czynienia wtedy, gdy firma w poczuciu swej obywatelskości dobrowolnie, z własnej niczym nie wymuszonej inicjatywy decyduje się na ponoszenie odpowiedzialności za wszystkie swoje działania¹¹³. Najbliższą koncepcji CSR formą odpowiedzialności jest odpowiedzialność świadoma. Wyrazem jej wdrażania jest wprowadzanie wartości etycznych jako elementu strategii i misji firmy.

W wyniku utożsamiania się firm z założeniami tej formy odpowiedzialności, podmioty gospodarcze zaczęły tworzyć programy etyczne, składające się na szerszą kulturę organizacyjną przedsiębiorstwa¹¹⁴. Zaczęto tym samym postrzegać firmy, również z punktu widzenia realizacji przez nie określonych programów etycznych.

Programy etyczne firmy tworzące jej „Etyczność”, wpisały się, obok efektywności i ekonomiczności, w strukturę „trzech E”, na której opiera się zasada, twierdząca, że żaden biznes nie jest prowadzony na pustyni, lecz w otoczeniu społecznym i ze społecznym przyzwoleniem. Natomiast celem prowadzenia biznesu jest zapewnienie wymiany, którą cechuje *efektywność* – skuteczność, *ekonomiczność* – opłacalność, jak również i *etyczność* – zgodność jej prowadzenia z normami moralności¹¹⁵.

¹¹¹ Por. tamże, s. 21.

¹¹² Por. P. Pratley, *Etyka w biznesie*, Warszawa 1998, s. 141-172.

¹¹³ B. Rok, *Spoleczne granice biznesu*, http://www.cebi.win.pl/texty/granice_biznesu.doc

¹¹⁴ Por. W. Gasparski, *Programy etyczne firm i ich projektowanie*, w: „*Etyka w życiu gospodarczym*”, t. 4., Łódź 2001, s. 10-30.

¹¹⁵ Por. Tenże, *Etyka w biznesie*, art. cyt.

Model społecznej odpowiedzialności firmy ewoluował w okresie ostatnich lat. W latach 90-tych XX w. CSR było postrzegane jako idea, która mówi, że przedsiębiorstwo zarządzane zgodnie z jego założeniami będzie postrzegane jako „dobry obywatel” – odpowiedzialny za swoje działania wobec najbliższego otoczenia pod kątem ekonomicznym, prawnym, ale i społecznym. Ekonomiczny wymiar odpowiedzialności odnosił się do opinii, że prowadzenie działalności gospodarczej wiąże się z podejmowaniem odpowiedzialności za swoją działalność wobec akcjonariuszy i kontrahentów. Odpowiedzialność pod kątem prawnym jest natomiast nieodzownym elementem pełnienia przez przedsiębiorstwo roli „dobrego obywatela” – podmiotu funkcjonującego w danej społeczności, który w swoim działaniu przestrzega norm prawnych. J. Anstöff oraz R. Steward dokonali natomiast rozszerzenia teorii *interesariuszy*, poprzez włączenie do zakresu odpowiedzialności przedsiębiorstwa, oprócz właścicieli i kontrahentów, również i społeczne otoczenie przedsiębiorstwa, czyli środowisko, w którym funkcjonuje dany podmiot gospodarczy i wobec którego również ponosi odpowiedzialność¹¹⁶.

Z kolei A.B. Carroll wyróżnia cztery obszary społecznej odpowiedzialności. W swojej klasyfikacji przywołuje on piramidę potrzeb Masłowa. Analogicznie do stworzonej przez owego psychologa hierarchii potrzeb projektuje on swój model społecznej odpowiedzialności, na który składają się: odpowiedzialność ekonomiczna, prawna, etyczna, jak również filantropijna. Najbardziej elementarnym rodzajem odpowiedzialności jest dla niego odpowiedzialność ekonomiczna i prawna, ostatnim zaś, ale i najbardziej widocznym jej rodzajem jest odpowiedzialność filantropijna. A. Carroll pod pojęciem odpowiedzialności filantropijnej rozumie sponsoring nauki, kultury, sportu, angażowanie się w programy na rzecz społeczności lokalnej, działalność charytatywną, wolontariat pracowniczy. Podobnie, jak w przypadku hierarchii potrzeb Masłowa, nie może być mowy o realizacji odpowiedzialności filantropijnej, jeśli wcześniej nie będzie wdrażana odpowiedzialność ekonomiczna oraz prawna. Działalność firmy, która chce prowadzić jedynie odpowiedzialność filantropijną, bez ponoszenia odpowiedzialności ekonomicznej, prawnej oraz etycznej z całą stanowczością należy nazwać działalnością cyniczną¹¹⁷. Gdyby w odpowiedzialności filantropijnej chodziło jedynie o działalność charytatywną, można by zastanawiać się, na ile zasadne jest umieszczanie tego obszaru na samym wierzchołku piramidy. Ponieważ jednak jest ona rozumiana szerzej należy zgodzić się z tą teorią.

¹¹⁶ Por. J. Adamczyk, dz. cyt., s. 40

¹¹⁷ tamże, s. 40.

Aby realizować kolejne obszary odpowiedzialności należy zdaniem A. Carolla być najpierw odpowiedzialnym w wymiarze ekonomicznym, ponieważ jedynie działalność gospodarcza przynosząca zysk pozwoli podejmować się działań społecznie odpowiedzialnych na pozostałych obszarach. A zatem podstawą tak rozumianej odpowiedzialności jest zyskowność przedsiębiorstwa. Według przywoływanego tu autora ten wymiar odpowiedzialności obejmowałby takie działania, jak: zyskowność, maksymalizacja przychodów, minimalizacja kosztów, skuteczne strategie, czy też politykę podziału. Kwestią dyskusyjną pozostaje fakt, czy tego rodzaju działania faktycznie nazwać by można działaniami społecznie odpowiedzialnymi. Odpowiedzialność prawna jest to natomiast działanie przedsiębiorstw zgodnie z obowiązującym prawem, ale również ponoszenie przez podmioty gospodarcze odpowiedzialności przed organami stojącymi na straży egzekwowania przestrzegania prawa. Kolejny obszar odpowiedzialności stanowi odpowiedzialność moralna – etyczna, czyli związana z przestrzeganiem norm moralnych przyjętych przez społeczeństwo. Odpowiedzialność etyczna będzie wymagała prowadzenia działalności w sposób godziwy, sprawiedliwy oraz nieszkodzący innym członkom społeczności, tudzież innym jednostkom gospodarującym. Ostatni, ale i znajdujący się najwyżej w hierarchii obszar odpowiedzialności filantropijnej jest utożsamiany z prowadzeniem działań ukierunkowanych na rozwiązywanie podstawowych problemów społecznych. Działania w zakresie tego obszaru odpowiedzialności, jak już zauważono powyżej, mogą być prowadzone w ramach sponsoringu, działalności charytatywnej, czy też różnego rodzaju inicjatyw wsparcia na rzecz społeczności lokalnej¹¹⁸. Należy w tym miejscu zauważyć, że z tym rodzajem odpowiedzialności może wiązać się wiele kontrowersji. I nie tylko można myśleć o pomijaniu innych obszarów odpowiedzialności. Czasami, patrząc na określoną firmę, która podejmuje działania w myśl odpowiedzialności filantropijnej, nie pomijając nawet innych obszarów odpowiedzialności, można zastanawiać się na ile owe działania wynikają z przesłanek filantropijnych, a na ile mają one jedynie służyć poprawie *image* firmy.

Inaczej wygląda model społecznej odpowiedzialności, zbudowany przez Y.Ch. Kanga i D.J. Wooda. Powyżsi autorzy w konstrukcji swojego modelu na pierwszym miejscu stawiają wartości moralne, twierdząc, że każda korporacja zobligowana jest do przestrzegania norm moralnych i społecznych na każdym etapie swojej działalności. A zatem, jeśli określony podmiot gospodarczy osiągnie zysk, ale dokona tego w sposób nieuczciwy, nie przestrzegając norm moralnych, taki zysk jest moralnie nieusprawiedliwiony. Według przywołanych w tym

¹¹⁸ Por. tamże, s. 40-41.

miejsu autorów tylko te przedsiębiorstwa, które działają uczciwie, przestrzegając norm etycznych, mogą funkcjonować bezterminowo. To obszar etyczny powinien przesądzać o egzystencji, bądź nie, przedsiębiorstwa. Według powyższego modelu, firma zobowiązana jest do uwzględniania w swojej bieżącej i przyszłej działalności oczekiwań *interesariuszy*, a także postrzegania ich na równi z własnymi celami. Jak zauważają Kang oraz Wood, jedynie przy całościowym zastosowaniu się do norm prawnych oraz etycznych, przedsiębiorstwo nie tylko może pomnażać swoje zyski, ale i realizować działalność filantropijną. Powyżsi autorzy wskazują, w odróżnieniu od Carrolla, że faktycznie prowadzona odpowiedzialność społeczna to nie tylko filantropia, że w społecznej odpowiedzialności chodzi przede wszystkim o odpowiedzialność etyczną, natomiast stosowanie się do obowiązującego porządku prawnego nie konieczne należy już nazywać społeczną odpowiedzialnością, raczej jest to nieodzowny jej warunek¹¹⁹.

Jeszcze inaczej na kwestię społecznej odpowiedzialności patrzy K. Davis. Według niego to społeczeństwa domagały się aby firmy ponosiły odpowiedzialność za warunki społeczne, które wynikają z wpływu ich działalności. Każde przedsiębiorstwo powinno funkcjonować jako transparentny system, który jest otwarty na sygnały od społeczeństwa z jednej strony, zaś z drugiej strony, który pokazuje swoje działania na zewnątrz. Podejmowane przez społeczeństwa decyzje wg Davisa powinny zawsze uwzględniać aspekty społeczne. W związku z faktem, że przedsiębiorstwa przerzucają na konsumentów koszty społeczne swojej działalności oraz, ponieważ to przedsiębiorstwa i obywatele zobowiązani są do angażowania się w rozwiązywanie problemów społecznych, które nie konieczne znajdują się w obszarze ich działania, następuje wymóg podejmowania przez przedsiębiorstwa działalności odpowiedzialnej oraz realizowania celów społecznych. Przedsiębiorstwa winny zatem wg Davisa włączać cele społeczne do swojego systemu celów strategicznych, muszą również przyjąć metody pomiaru i mierników oceny realizacji ww. celów. Firmy społecznie odpowiedzialne powinny również podejmować się mierzenia kosztów i zysków wynikających z realizacji programów i celów społecznych. Davis twierdzi ponadto, że przedsiębiorstwa powinny opracowywać i udostępniać *interesariuszom* raporty o realizacji zadań w ramach społecznej odpowiedzialności¹²⁰. Z kolei wprowadzenie wymogu raportowania może znajdować się w sprzeczności z podstawową ideą CSR – fakultatywności jej realizowania. Przemyślenia Davisa nt społecznej odpowiedzialności biznesu znalazły odzwierciedlenie w

¹¹⁹ Por. tamże, s. 42.

¹²⁰ Por. tamże, s. 42-43.

praktyce CSR. Wyrazem tego są inicjatywy opracowywania raportów (raportowania społecznego) dotyczących działań określonych firm w zakresie społecznej odpowiedzialności. Nie bez znaczenia mają też poglądy Davisa dla opracowywania rankingów firm społecznie odpowiedzialnych oraz innych inicjatyw, które ukazują zaangażowanie społeczne przedsiębiorstw. Działalność społecznie odpowiedzialna firmy wymaga od niej identyfikacji *interesariuszy*, jej celów i oczekiwań, a także równoważenia celów różnych grup interesu. Davis opracowuje bardzo trafną definicję społecznej odpowiedzialności. Jest to definicja, która w odczuciu autora niniejszej publikacji oddaje prawdziwy sens CSR. A zatem, cytując za J. Adamczyk, społeczna odpowiedzialność przedsiębiorstwa to „budowanie i wdrażanie strategii zaangażowania społecznego, przekraczającego zobowiązania prawne”¹²¹. Jak zauważa Davis, nie może być mowy o CSR jeśli nie przestrzega się najpierw norm prawnych, samo przestrzeganie norm prawnych również nie jest tożsame z odpowiedzialnością społeczną. Pojęcie zaangażowania społecznego należałoby natomiast doprecyzować jako strategia uczestniczenia przedsiębiorstwa w życiu społecznym i jego angażowania się w rozwiązywanie problemów społecznych.

Tabela 5 Koncepcje społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw reprezentowane przez wybranych autorów

Autor/ zy	Poglądy na temat społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw	Mocne strony	Słabe strony
J. Anstoft oraz R. Steward	dokonał rozszerzenia teorii <i>interesariuszy</i> , na całe społeczne otoczenie przedsiębiorstwa	Szerokie postrzeganie <i>interesariuszy</i> firmy	
A.B. Carroll	wyróżnia cztery obszary społecznej odpowiedzialności. W swojej klasyfikacji przywołuje on piramidę potrzeb Masłowa. Wyróżnia odpowiedzialność ekonomiczną, prawną, etyczną, jak również filantropijną	Próba szerokiego rozumienia CSR i rozszerzenia jej zakresu na każdy z obszarów działalności firmy	Szerokie rozumienie odpowiedzialności filantropijnej Niebezpieczeństwo realizacji odpowiedzialności filantropijnej – przynoszącej największe korzyści wizerunkowe, przy pominięciu innych obszarów odpowiedzialności
Y.Ch. Kang i D.J. Wood	w konstrukcji swojego modelu na pierwszym miejscu stawiają wartości moralne, twierdząc, że każda korporacja zobligowana jest do przestrzegania norm moralnych i społecznych na każdym etapie swojej działalności. Odpowiedzialność społeczna to nie tylko	Uwarunkowanie bytu przedsiębiorstwa w perspektywie długoterminowej od przestrzegania norm moralnych i społecznych Ukazanie konieczności	

¹²¹ Tamże, s. 43.

	filantropia. W społecznej odpowiedzialności chodzi przede wszystkim o odpowiedzialność etyczną, natomiast stosowanie się do obowiązującego porządku prawnego nie koniecznie należy już nazywać społeczną odpowiedzialnością, raczej jest to nieodzowny jej warunek	komplementarności norm prawnych oraz etycznych w celu realizacji zysków i realizowania działalności filantropijnej Ukazanie co faktycznie jest, a co nie jest CSR	
K. Davis.	Każde przedsiębiorstwo powinno funkcjonować jako transparentny system, który jest otwarty na sygnały od społeczeństwa z jednej strony, zaś z drugiej strony, który pokazuje swoje działania na zewnątrz. Podejmowane przez przedsiębiorstwa decyzje wg Davisa powinny zawsze uwzględniać aspekty społeczne.	Twierdzenie o konieczności transparentności, jako nieodzownym warunku społecznej odpowiedzialności	Jeżeli raportowanie uczyni się obowiązkowym, to można się zastanawiać jak to się ma do warunku definicyjnego CSR, a mianowicie do dowolności jej realizowania

Wraz z rozwojem koncepcji społecznej odpowiedzialności biznesu zaczęto tworzyć pojęcia, których zadaniem było uzupełnienie, czy też rozszerzenie koncepcji CSR. W powyższym obszarze pojawiły się zatem zagadnienia: *Corporate Governance* (ład korporacyjny, nadzór korporacyjny), *Corporate Citizenship* (korporacyjne obywatelstwo lub obywatelskość)¹²², *Corporate Sustainability Management* (zarządzanie zrównoważonym rozwojem)¹²³, jak też idea *Fair Trade* (Sprawiedliwego Handlu)¹²⁴ i *Marketingu Zaangażowanego Społecznie* (*Cause Related Marketing*)¹²⁵.

2.2 Społeczna odpowiedzialność przedsiębiorstw jako narzędzie realizacji zadań polityki społecznej

2.2.1. Zadania polityki społecznej wobec zatrudnienia osób niepełnosprawnych

Zadania polityki społecznej wobec osób niepełnosprawnych podzielić można na dwie kategorie interwencji publicznych. Pierwszą z nich będą działania, o których już wspomniano

¹²² Por. J. McRitchie *What is Corporate Governance?*, <http://corpgov.net/library/corporate-governance-defined/>

¹²³ Por. MW. McElroy, J.M.L. van Engelen, *Corporate Sustainability Management. The Art and Science of Managing Non-Financial Performance*, s. 2-10.

¹²⁴ Fundacja „Koalicja Sprawiedliwego Handlu”, *Co to jest Sprawiedliwy Handel (Fair Trade)*, http://www.fairtrade.org.pl/s1_co_to_jest_sprawiedliwy_handel_fair_trade.html

¹²⁵ Por. Business Dictionary, *Definition of Cause Related Marketing*, <http://www.businessdictionary.com/definition/cause-related-marketing.html>

wcześniej, dotyczące wieloaspektowej rehabilitacji osób niepełnosprawnych – rehabilitacji zdrowotnej (lecniczej), społecznej i zawodowej. Interwencje publiczne w kierunku rehabilitacji osób niepełnosprawnych powinny stanowić punkt wyjścia – poprzedzać działania, które zaliczyć można **do drugiej kategorii interwencji** – również już opisane **interwencje publiczne o charakterze podażowym i popytowym, dotyczące wsparcia osób niepełnosprawnych na rynku pracy i system zachęt dla pracodawców prowadzących do zwiększenia zatrudnienia osób niepełnosprawnych.**

Pierwsza kategoria interwencji, czyli działania rehabilitacyjne finansowane są w ramach systemu ubezpieczeń społecznych zgodnie z techniką ubezpieczeniową zabezpieczenia społecznego – głównie rehabilitacja lecznicza. Działania w zakresie każdej z form rehabilitacji mogą być finansowane ze środków Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych przekazywanych do samorządów powiatowych i wojewódzkich. Ponadto PFRON zleca realizację zadań publicznych na rzecz osób niepełnosprawnych organizacjom pozarządowym. Uzupełnieniem działań w tym zakresie są inicjatywy organizacji pozarządowych i organów jednostek samorządu terytorialnego, finansowane także ze środków samorządowych bądź z Funduszy Europejskich, głównie Europejskiego Funduszu Społecznego – np. w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki¹²⁶. Główne rodzaje interwencji publicznych w zakresie rehabilitacji społecznej osób niepełnosprawnych, finansowane ze środków PFRON to dofinansowania do turnusów rehabilitacyjnych, działalności warsztatów terapii zajęciowej, likwidacji barier funkcjonalnych (architektonicznych, w komunikowaniu, technicznych), do zaopatrzenia w sprzęt rehabilitacyjny, przedmioty ortopedyczne i środki pomocnicze¹²⁷. W ramach także finansowanego przez PFRON programu „Aktywny samorząd” osoby niepełnosprawne mają możliwość uzyskania dofinansowania do naprawy protezy, dostosowania samochodu, naprawy wózka inwalidzkiego o napędzie elektrycznym, czy dofinansowania do kosztów studiów wyższych¹²⁸.

Powiatowe urzędy pracy realizują finansowane ze środków publicznych działania w zakresie rehabilitacji zawodowej niepełnosprawnych. Osoby z orzeczeniami mają bowiem możliwość uzyskania wsparcia w postaci zwrotu kosztów szkoleń. Mogą też uzyskać

¹²⁶ Perspektywa finansowa UE 2007 – 2013, jednak projekty realizowane mogą być maksymalnie do 30 czerwca 2015 r.

¹²⁷ Por. Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 25 czerwca 2002 r. w sprawie określenia rodzajów zadań powiatu, które mogą być finansowane ze środków Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, Dz.U. 2002 nr 96 poz. 861

¹²⁸ Por. M.Mazur, *Wsparcie finansowe dla osób niepełnosprawnych dzięki programowi „Aktywny samorząd”*, w: „Pracownik socjalny” nr 7/2014.

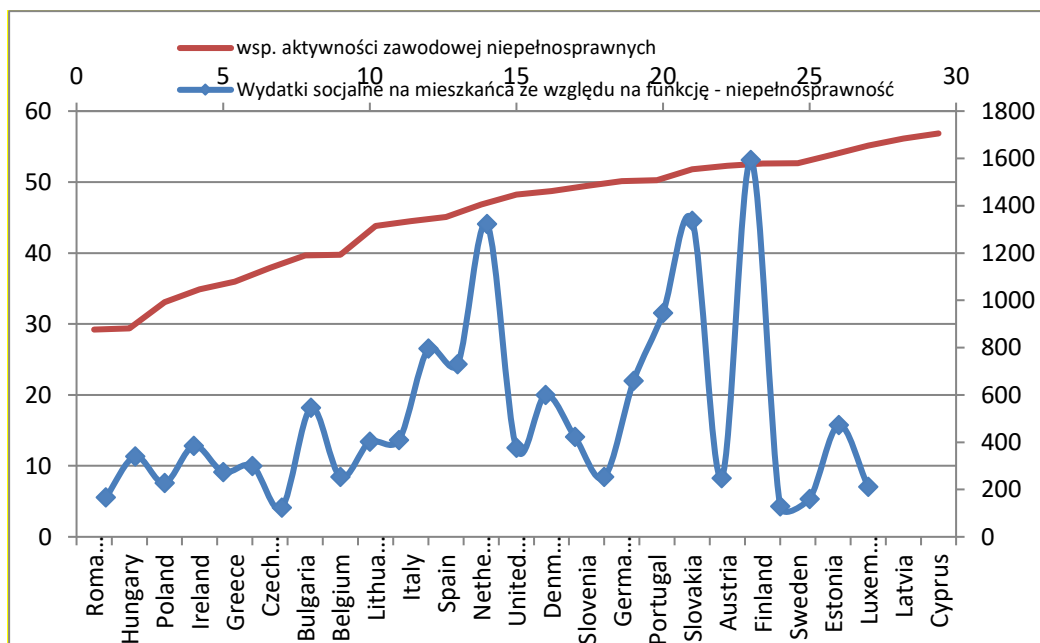
wsparcie dotyczące możliwości sfinansowania kosztów stażu, prac interwencyjnych, czy też innych instrumentów i usług rynku pracy. Również urzędy pracy udzielają niepełnosprawnym wsparcia w postaci dotacji na rozpoczęcie działalności gospodarczej, czy też dofinansowań do wynagrodzeń i do oprocentowania kredytów bankowych zaciągniętych na kontynuowanie działalności gospodarczej przez niepełnosprawnych¹²⁹.

Głównymi realizatorami działań w zakresie rehabilitacji osób niepełnosprawnych są samorządy powiatowe – powiatowe centra pomocy rodzinie i powiatowe urzędy pracy, jak też samorządy wojewódzkie. Do tych jednostek samorządu terytorialnego przekazywane są przez PFRON środki finansowe na realizację poszczególnych zadań.

Analizując dane porównawcze dla Polski i innych krajów europejskich, należy stwierdzić, że polski system polityki społecznej wobec osób niepełnosprawnych nie należy do najefektywniejszych. O dużych niedostatkach krajowego systemu świadczy fakt, że odsetek niepełnosprawnych nieaktywnych zawodowo znajduje się w Polsce na czołowym miejscu, w stosunku do innych krajów Unii Europejskiej, co zostało już wykazane. Pomimo, iż są państwa, które przeznaczają mniejsze kwoty na świadczenia społeczne dla osób niepełnosprawnych, to jednak współczynnik aktywności zawodowej jest w nich zdecydowanie wyższy niż w Polsce. Według statystyk Eurostat, kraje takie jak Bułgaria, czy Łotwa przeznaczają na świadczenia społeczne dla niepełnosprawnych dużo mniejszą ilość środków finansowych, natomiast współczynnik aktywności zawodowej niepełnosprawnych jest u nich na zdecydowanie wyższym poziomie niż w Polsce. Inne kraje, jak Estonia, Słowacja, Litwa oraz Grecja przeznaczają na powyższy cel podobne wielkości środków finansowych, jednak współczynnik aktywności zawodowej niepełnosprawnych jest także wyższy niż w Polsce. To wskazuje na konieczność wprowadzania zmian do polskiego systemu – czynienia go bardziej efektywnym, wykorzystując przy tym różnorodne narzędzia i weryfikując obciążenia administracyjne obecnie istniejącego systemu. Powyższe dane wskazują też na konieczności poszukiwania nowych rozwiązań, które mogłyby uzupełniać mało efektywne interwencje publiczne w tym zakresie. Takim nowym rozwiązaniem może być uwzględniająca osoby niepełnosprawne działalność społecznie odpowiedzialna przedsiębiorstw.

¹²⁹ Por. Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 25 czerwca 2002 r. w sprawie określenia rodzajów zadań powiatu, które mogą być finansowane ze środków Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, Dz.U. 2002 nr 96 poz. 861

Wykres 14 Wydatki socjalne na mieszkańca ze względu na funkcję – niepełnosprawność oraz współczynnik aktywności zawodowej niepełnosprawnych w krajach UE (dane nie uwzględniają współczynnika dla Cypru, Francji oraz Malty)



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych Eurostat:

<http://epp.eurostat.ec.europa.eu/tgm/graph.do?tab=graph&plugin=1&language=en&pcode=tps00107&toolbox=type> oraz *The Mobility and Integration of People with Disabilities into the Labour Market*, IZA Research Report No. 29, 2010, www.iza.org/en/webcontent/publications/reports/report.../iza_report_29.pdf

2.2.2. Przedsiębiorstwa jako podmioty polityki społecznej wobec aktywizacji zawodowej niepełnosprawnych

Prawo pracy w funkcjonowaniu firm w Polsce przewiduje realizowanie przez nie działalności socjalnej w wyniku tworzenia tzw. Zakładowych Funduszy Świadczeń Socjalnych (ZFSS), do którego stworzenia zobligowane są firmy z otwartego rynku pracy, zatrudniające co najmniej 20 pracowników na dzień 1 stycznia danego roku.¹³⁰ Pracodawcy z chronionego rynku pracy zobligowani są natomiast do tworzenia tzw. Zakładowych Funduszy Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (w przypadku ZPCH) bądź Zakładowych Funduszy Aktywności (w przypadku ZAZ). Powyższe instrumenty służą realizacji działalności socjalnej przedsiębiorstwa. ZFRON, ZFA, ZFSS są narzędziami, których wprowadzanie nie zależy od woli pracodawcy, bowiem jest mu narzucone przez przepisy prawa. Nie wywiązywanie się

¹³⁰ Por. Ustawa z dnia 4 marca 1994 r. o zakładowym funduszu świadczeń socjalnych, Dz. U. z 1994 r. Nr 43 poz. 163 z późn.zm.

przez przedsiębiorstwa z obowiązków realizacji działalności socjalnej, wynikającej z powyższych instrumentów, będzie skutkowało sankcjami karnymi wobec pracodawców.

I właśnie element dobrowolności jest z punktu widzenia autora najistotniejszym czynnikiem, który odróżnia działalność społeczną wynikającą z ZFRON, ZFA i ZFSS od działalności społecznie odpowiedzialnej zakładów pracy, wynikającej z realizacji strategii CSR. Jak zauważa M. Grewiński, z związku z coraz trudniejszym radzeniem sobie instytucji państwowych – publicznej polityki społecznej – z wielością i różnorodnością istniejących problemów, pojawia się konieczność decentralizacji i dekoncentracji zadań i usług społecznych. Na konieczność poszukiwania nowych rozwiązań wskazuje również dostrzeżony przez M. Grewińskiego kryzys państwowej polityki społecznej i potrzeba poszukiwania alternatywnych rozwiązań¹³¹. Do takich nowych rozwiązań należy zaliczyć koncepcję społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw jako swoiste uzupełnienie polityki społecznej realizowanej zgodnie z zasadą wielosektorowości przez podmioty sektora publicznego i pozarządowego. A zatem w myśl ww. zasady, zakłady pracy również mogą realizować zadania polityki społecznej. Sektor gospodarki rynkowej poprzez CSR przedsiębiorstw ma wg M. Grewińskiego istotną do odegrania rolę. Jest to jak wspomniano powyżej, co również podkreśla M. Grewiński, nie rola główna, lecz uzupełniająca w stosunku do działań państwa, samorządu terytorialnego i organizacji pozarządowych¹³².

Zakłady pracy w wyniku prowadzenia społecznie odpowiedzialnego biznesu mogą realizować wiele funkcji, które stanowią przedmiot działania polityki społecznej. Do funkcji społecznych CSR zakładów pracy, istotnych z punktu widzenia polityki społecznej należy zaliczyć współodpowiedzialność przedsiębiorstw za kształtowanie dobrobytu społecznego, realizację zakładowej polityki socjalnej, prowadzenie przez firmy działalności prewencyjnej i wyprzedzającej, inwestycje przedsiębiorstw w kapitał ludzki i społeczny, współfinansowanie programów zewnętrznych, jak również realizowanie funkcji socjalnych w obszarze przedsiębiorstwa oraz na rzecz społeczności lokalnych. Przedsiębiorstwa w ramach swojego CSR prowadzą też współpracę z jednostkami samorządu terytorialnego i organizacjami pozarządowymi w zakresie realizacji projektów społecznych, jak też mogą upowszechniać w ramach swojej działalności problematykę społeczną, a także rozwijać i dostarczać usługi społeczne¹³³.

¹³¹ Por. M. Grewiński, *O związkach polityki społecznej ze społeczną odpowiedzialnością biznesu*, red. M. Bonikowska, M. Grewiński, *Usługi społecznie odpowiedzialnego biznesu*, Warszawa 2011, s. 31.

¹³² Por. tamże, s. 33.

¹³³ Por. tamże, s. 40.

Społeczną odpowiedzialność przedsiębiorstw można analizować z punktu widzenia ekonomicznego, socjologicznego, ekologicznego, etycznego, prawnego i filantropijnego. Inne więc będą cele społecznej odpowiedzialności firmy w obszarze ekonomicznym, zaś inne w wymiarze filantropijnym

Najistotniejszymi skutkami ekonomicznej odpowiedzialności społecznej przedsiębiorstwa powinno być postrzeganie danej firmy jako takiej, w której kreuje się miejsca pracy, w tym, z punktu widzenia autora, zwłaszcza dla osób nie w pełni sprawnych. Ekonomicznie odpowiedzialne przedsiębiorstwa będą też dbały o rozwój wiedzy i umiejętności swoich pracowników, jak też likwidowały bariery dostępności. Powinny też dążyć do rozwoju sieci telekomunikacyjnej i transportowej dla swojej społeczności lokalnej. Takie przedsiębiorstwa będą też zainteresowane wdrażaniem nowych technologii, w tym pełnej dostępności dla osób niepełnosprawnych, dbałością o najwyższą jakość produkowanych dóbr, bądź świadczonych usług, jak też dbałością o bezpieczne i higieniczne warunki pracy i zdrowie pracowników. Efektem ekonomicznej odpowiedzialności przedsiębiorstw może być też dbałość ich o rozwój lokalnej przedsiębiorczości i powstawanie nowych przedsiębiorstw, wspieranie przedsiębiorczości społecznej.¹³⁴

Socjologiczny wymiar społecznej odpowiedzialności biznesu w sposób bardzo wyrazisty pokazuje związki CSR z polityką społeczną. Jak zauważa J. Adamczyk, jednym z celów CSR jest współzależność celów gospodarki i społeczeństwa (można uzupełnić to o stwierdzenie, iż chodzi o znaną z teorii polityki społecznej koncepcję zrównoważonego rozwój społeczno-gospodarczego), dlatego też zdaniem autorki, winna ona opierać się na wzajemnej solidarności międzyludzkiej. Również i społeczeństwo zaczyna oczekiwać od przedsiębiorstw ich coraz większej aktywności w dążeniu do wzrostu dobrobytu i poprawy jakości życia obywateli. Socjologiczny wymiar CSR ukierunkowany jest przede wszystkim na *interesariuszy* firmy, czyli jej pracowników, inwestorów, klientów, dostawców, dystrybutorów, społeczności lokalnej, organizacji pozarządowych. W tym wymiarze CSR przedsiębiorstwa będzie wiązał się z zapewnianiem miejsc i bezpieczeństwa pracy (w tym dla szczególnych grup pracowników, jak np. niepełnosprawni, cudzoziemcy), podnoszeniu dobrobytu społecznego w środowisku lokalnym oraz na wdrażaniu standardów jakości. Praktyczne działania dotyczące realizowania idei CSR w wymiarze socjologicznym będą polegały na prowadzeniu przez przedsiębiorstwa działań edukacyjnych, szkoleń oraz

¹³⁴ Por. J. Adamczyk, dz. cyt., s. 54-55.

rozwijaniu umiejętności wszystkich zatrudnionych pracowników, kształceniu młodzieży i trosce o spójność społeczną. Firmy odpowiedzialne w wymiarze socjologicznym będą też dążyły do zintegrowanego rozwoju społeczności miejskich i wiejskich, oraz do wdrażania idei zrównoważonego rozwoju. Takie firmy będą też prowadziły odpowiedzialne zarządzanie zasobami ludzkimi, polegające na: dbaniu o dobrobyt pracowników (opiekę medyczną, pomoc w trudnych sytuacjach materialnych, urlopy zdrowotne), warunki pracy wszystkich zatrudnionych, planowanie zadań pracowniczych, zakresu odpowiedzialności oraz przejrzystych reguł gratyfikacji, zwiększaniu satysfakcji wszystkich pracowników oraz możliwości samorealizacji, a także na utrzymywaniu stabilności zatrudnienia. J. Adamczyk zauważa, że jednym z działań praktycznych w zakresie socjologicznej odpowiedzialności społecznej będzie dbanie przez firmy o spójność społeczną¹³⁵. Można uzupełnić w tym miejscu zdanie autorki poprzez stwierdzenie, iż odpowiedzialność w wymiarze socjologicznym będzie też wiązała się z podejmowaniem przez firmy działań zmniejszających zagrożenie wykluczeniem społecznym grup w gorszym położeniu na rynku pracy. W pełni odpowiedzialne przedsiębiorstwo winno zatem w imię troski o spójność społeczną dążyć do zmniejszania zagrożenia wykluczeniem grup takich jak np. niepełnosprawni, cudzoziemcy. Troska przedsiębiorstw o ich prawa powinna wiązać się z zapewnieniem przez firmę równych praw, bez względu na stopień sprawności organizmu, w dostępie do zatrudnienia i rozwoju zawodowego, jak również w angażowaniu się przedsiębiorstwa w inicjatywy na rzecz grup wykluczonych społecznie, np. kampanie społeczne, wolontariat pracowniczy, dotacje dla organizacji pozarządowych.

Ekologiczny wymiar społecznej odpowiedzialności będzie zaś wynikał z faktu, że w zarządzaniu współczesnym przedsiębiorstwem nie można zapominać o kwestiach związanych z ochroną środowiska naturalnego. Ponieważ czystość środowiska wpływa na jakość życia mieszkańców danej społeczności, a ta traktowana jest równocześnie jako jeden z zasadniczych celów polityki społecznej, odpowiedzialne przedsiębiorstwa w swoich strategiach CSR nie mogą pomijać kwestii związanych z ochroną środowiska. Odpowiedzialność społeczna w wymiarze ekologicznym będzie polegała na ustalaniu jakie szkody mogą powstawać na skutek określonego działania przedsiębiorstw, określeniu jakie są warunki uniknięcia wystąpienia tych szkód, unikaniu działań szkodliwych dla osób trzecich jak też na usunięciu negatywnych skutków zewnętrznych określonych działań firmy¹³⁶.

¹³⁵ Por. tamże, s. 56-57.

¹³⁶ Por. tamże, s. 61.

Analizując etyczny wymiar społecznej odpowiedzialności należy wskazać, iż chodzi w nim przede wszystkim o dostrzeganie przez firmy skutków własnych decyzji i ponoszenie za nie odpowiedzialności. Ten obszar odpowiedzialności wiązał się będzie również z poszanowaniem dobra ogółu społeczeństwa, w szczególności społeczności lokalnej, jak też z uwzględnianiem w swojej działalności ogólnie przyjętych norm moralnych. Odpowiedzialne etycznie przedsiębiorstwo będzie ponadto przestrzegać prawa jednostek w procesie pracy, czyli prawa do pracy, do godziwych warunków pracy, do godziwego wynagrodzenia, do sprawiedliwego traktowania oraz do rozwoju osobistego¹³⁷. J. Adamczyk za H. Steinmannem wskazuje, że CSR w wymiarze etycznym będzie polegał na przestrzeganiu przez firmy istniejącego prawa, uzupełnianiu prawa w tych obszarach, w których go nie ma, a także rozwijaniu prawa dla etycznych i ekonomicznych reguł konkurencji¹³⁸. Można polemizować z takim postrzeganiem CSR w wymiarze etycznym, bo skoro działania społecznie odpowiedzialne mają wiązać się ze wspieraniem i uzupełnianiem prawa na zasadzie dobrowolnego zobowiązania, to samo przestrzeganie prawa nie jest działaniem społecznie odpowiedzialnym, a wynika ono jedynie z realizacji odpowiedzialności narzuconej. Dodatkowo, jeśli kolejne uregulowania, które dotychczas nie zostały prawnie skodyfikowane, zostaną uregulowane poprzez poszczególne normy prawne, to tym samym zmniejszy się pole do realizacji odpowiedzialności świadomej.

Etyczna odpowiedzialność musi w sposób szczególny koncentrować się na personelu, poprzez przyczynianie się do rozszerzania poczucia współodpowiedzialności pracowników za zakład pracy oraz umożliwianie podejmowania wspólnego rozwiązywania dylematów moralnych. W realizacji ostatniego celu pomocne mogą okazywać się kodeksy etyczne, które coraz częściej stają się elementami kultury organizacyjnej firmy. Stanowią one wyodrębnione regulacje moralnych zachowań pracowników danej firmy. Mogą też stanowić część tzw. misji firmy, obejmującej sformułowanie jej celów strategicznych, kultury organizacyjnej i standardów etycznych¹³⁹. Kodeksy mogą często stanowić potwierdzenie reguł prawnych, bowiem jak zauważa R. Banajski, w kodeksach etycznych możemy często dostrzec zjawisko

¹³⁷ Por. L. Zbieg-Maciąg, dz. cyt., s. 38-53.

¹³⁸ H. Steinmann, *Etyka w zarządzaniu przedsiębiorstwem. Zastosowanie zasad etyki przedsiębiorstwa w procesie zarządzania*, w: *Nowoczesne tendencje w nauce i praktyce zarządzania przedsiębiorstwem*, s. 32, cyt. za J. Adamczyk, dz. cyt., s. 61.

¹³⁹ Por. J. Walkowiak, *Misja firmy a etyka biznesu*, Warszawa 1998, s. 77-81.

nakładania się reguł prawnych i moralnych, co w ocenie autora jest działaniem jak najbardziej pożądanym, bowiem wzmacnia rangę norm samoregulacji¹⁴⁰

Można zdaniem J. Adamczyk wskazać podstawowe zakresy społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw. Autorka, uwzględniając klasyfikację A.B. Carolla, zaproponowała budowę piramidy na której podstawie znajduje się działalność podstawowa firmy, zaś na jej górze działalność filantropijna. Na każdym z tych etapów powinno się realizować działania społecznie odpowiedzialne.

Na pierwszy rzut oka wydawać by się mogło, że jeśli ktoś realizuje CSR jedynie na etapie działalności podstawowej, to nie ma w takiej sytuacji żadnego CSR. Otóż społeczna odpowiedzialność na tym etapie będzie polegała na prowadzeniu działalności gospodarczej, produkowaniu wyrobów i świadczeniu usług w sposób etyczny i efektywny. W ramach podstawowej działalności powstaje wiele efektów społecznych, które uzasadniają potraktowanie CSR, jako jednego z narzędzi realizacji przez firmę celów polityki społecznej. Przedsiębiorstwa wytwarzają bowiem społecznie pożądane wyroby i usługi, które zaspokajają potrzeby jednostek, zaś potrzeby traktowane są jako podstawowa kategoria polityki społecznej. Firmy tworzą i utrzymują miejsca pracy, co przyczynia się do realizacji kolejnego celu polityki społecznej – dążenia do optymalizacji zatrudnienia i przeciwdziałania bezrobociu. Przedsiębiorstwa dostarczają swoim pracownikom wynagrodzenia i inne świadczenia materialne, pozwalające zaspokajać im szereg potrzeb z różnych ich grup. Poprzez płacenie podatków zasilają one budżet państwa i budżety lokalne, tworzą fundusze celowe, dbają o rozwój kadry pracowniczej i rozwój nowych technologii. To, w jaki sposób będą one realizowały wymienione powyżej działania, wynikało będzie z ich podejścia do społecznie odpowiedzialnego zarządzania. Strategie CSR pozwalają bowiem bardziej efektywnie w perspektywie długofalowej realizować działalność podstawową, a tym samym uzasadniają traktowanie przedsiębiorstw jako istotnych podmiotów polityki społecznej¹⁴¹.

Wyższym zakresem odpowiedzialności społecznej przedsiębiorstwa są przedsięwzięcia komercyjne. Stanowią one działania, których zadaniem jest wspieranie ekonomicznego sukcesu przedsiębiorstwa. Mogą to być działania polegające na promowaniu znaku firmowego, nazwy przedsiębiorstwa, budowaniu układów partnerskich z instytucjami publicznymi oraz organizacjami społecznymi. Najczęstszą formą tego typu działań jest

¹⁴⁰ Por. R. Banajski, *Treści aksjologiczne kodeksów etycznych regulujących sferę życia gospodarczego*, w: red. W. Gasparski, J. Dietl, *Etyka biznesu w działaniu. Doświadczenia i perspektywy*, Warszawa 2000, s. 330.

¹⁴¹ Por. J. Adamczyk, dz. cyt., s. 145.

sponsoring kultury, sportu oraz edukacji¹⁴². Sponsoring wynikający ze strategii marketingowych firmy ma na celu budowanie pozytywnego wizerunku przedsiębiorstwa i tym samym w dalszej perspektywie, poprawę wyników sprzedażowych. Uwzględniając potrzebę edukacji i rozwoju poszczególnych jednostek oraz ich uczestnictwo w kulturze i rekreacji jako zadania polityki społecznej, w sytuacji partycypacji przedsiębiorstw w kosztach takich działań, jest to kolejny argument uzasadniający tezę, iż CSR przedsiębiorstwa jest narzędziem realizacji przez nie zadań polityki społecznej.

Jeszcze wyżej w piramidzie działalności społecznie odpowiedzialnej zakładów pracy umieszczone zostały inicjatywy na rzecz społeczności lokalnej. Są to działania polegające na angażowaniu się danej firmy w określony, wybrany przez siebie problem społeczny. Celem takiej działalności jest wspieranie długookresowego interesu przedsiębiorstwa, a także polepszenie jego *image* w społeczności lokalnej. Najczęstszymi obszarami zainteresowań w ramach inicjatyw na rzecz społeczności lokalnej są: edukacja, bezrobocie, ochrona zdrowia, ochrona środowiska, włączanie się w działania na rzecz osób niepełnosprawnych. Dzięki zaangażowaniu zakładów pracy w sprawy społeczności lokalnej zyskuje ono akceptację ze strony tejże społeczności i tym samym jej przedstawiciele identyfikują się z towarem, czy też usługą przez nie wytwarzaną, co będzie się przejawiało w większej skłonności do nabywania towarów i usług wyprodukowanych przez określone przedsiębiorstwo¹⁴³. A ponieważ kwestie edukacji, przeciwdziałania bezrobociu, polityki zdrowotnej czy też ochrony środowiska i działań na rzecz niepełnosprawnych, stanowią obszary zainteresowania polityki społecznej realizacja działań społecznie odpowiedzialnych w tym zakresie jest kolejnym argumentem uzasadniającym traktowanie CSR jako narzędzia realizacji polityki społecznej przez zakłady pracy.

Ostatnim i znajdującym się najwyżej na piramidzie, zakresem CSR jest działalność filantropijna przedsiębiorstw. Polega ona na przekazywaniu darowizn, bądź też na podejmowaniu innych form pomocy. Działalność filantropijna polega przede wszystkim na wspieraniu organizacji charytatywnych bądź też na indywidualnym prowadzeniu przez firmę takiej działalności. W działalności charytatywnej przedsiębiorstwa, o motywach czysto altruistycznych, bez zakamuflowanego cynizmu, dominowały będą działania służące wspieraniu określonych dziedzin życia ludzi. Nie będzie tu występowania świadczeń na

¹⁴² Por. tamże, s. 146.

¹⁴³ Por. tamże, s. 146.

zasadzie wzajemności. Pomoc będzie charakteryzowała się cichym, nie wymagającym rozgłosu udzielaniem wsparcia¹⁴⁴.

Wynikająca z altruizmu działalność charytatywna nie jest jedynym rodzajem działalności filantropijnej przedsiębiorstw. Możemy mieć również do czynienia ze wspieraniem przez firmy działań społecznych, a motywem tego rodzaju działań mogą być cele ekonomiczne firmy, co też nie należy traktować jako działalność niewłaściwą. Z punktu widzenia idei CSR, podstawowym motywem jej powstawania było przynoszenie przedsiębiorstwom zysków w perspektywie długookresowej, dlatego też takie działania należy uznać z punktu widzenia ich oddziaływania społecznego, za jak najbardziej pożądane. W badaniu CSR można spotkać się z hipotezą, która mówi, że gdyby przedsiębiorstwo, które zostało powołane w celu prowadzenia działalności gospodarczej w danym obszarze, zamiast swojej podstawowej działalności zajęło się jedynie filantropią, to biznes przestanie już być biznesem, a stanie się filantropią. Inwestycje firmy w CSR oprócz tego, że niosą wiele korzyści społecznych, w swoim motywie mają i zawsze będą miały niesienie korzyści również i przedsiębiorstwom, co wiąże się z koncepcją prowadzenia przez firmy marketingu zaangażowanego społecznie, którego istota zostanie ukazana w dalszych częściach pracy. Przykładowo, inwestowanie w rozwój lokalnej społeczności w przyszłości zaprocentuje lepiej wykwalifikowaną kadrą dla danej firmy¹⁴⁵. Takie rozumienie CSR potwierdzają również M. Porter i M. Kramer, którzy w swojej publikacji stwierdzili, iż: „W długim okresie cele ekonomiczne i społeczne wcale nie są wewnętrznie sprzeczne, ale integralnie ze sobą powiązane. Siła konkurencyjna firm zależy współcześnie od wydajności, z jaką wykorzystują one posiadane zasoby pracy, kapitału i surowców naturalnych do wytwarzania wysokiej jakości dóbr i usług. Wydajność zaś zależy m.in. od dysponowania dobrze wykształconymi i zdrowymi pracownikami, którzy czują się bezpieczni, żyją w godziwych warunkach i są motywowani do podejmowania wysiłków na rzecz firmy.”¹⁴⁶

Najpopularniejszymi formami działalności filantropijnej jest sponsoring i pomoc charytatywna. Możemy również spotkać sytuację połączenia sponsoringu z działalnością gospodarczą. Taka sytuacja będzie miała miejsce, gdy firma sprzedając jakiś produkt, część zysków ze sprzedaży przeznacza na cel społeczny (np. dożywianie dzieci, czy rehabilitację dzieci niepełnosprawnych). Firmy realizują najczęściej działania społeczne poprzez

¹⁴⁴ Por. tamże, s. 146.

¹⁴⁵ Por. Ł. Makuch, CSR a wartość dla klienta, w: red. M. Bonikowska, M. Grewiński, *Usługi społecznie odpowiedzialnego biznesu*, Warszawa 2011, s. 220.

¹⁴⁶ Por. M. Porter i M. Kramer, *Filantropia przedsiębiorstwa jako źródło przewagi konkurencyjnej*, w: Harvard Business Review, *Społeczna Odpowiedzialność Przedsiębiorstw*, Gliwice 2007, s. 40.

zakładanie fundacji, bądź przekazywanie im dotacji, wolontariat pracowniczy, wyodrębnianie wyspecjalizowanych komórek w strukturze przedsiębiorstwa, powoływanie stowarzyszeń biznesowych, bądź też inicjowanie partnerskich forów do spraw społecznych¹⁴⁷.

Całość działalności filantropijnej przedsiębiorstw jest związana z realizacją przez nie zadań z obszaru pomocy społecznej, czy też szerzej, polityki dotyczącej grup szczególnie zagrożonych wykluczeniem społecznym. Zarówno pomoc społeczna, jak i polityka dotycząca działań na rzecz danej grupy w szczególnie trudnym położeniu, stanowią elementy działań w ramach systemu polityki społecznej, dlatego też należy stwierdzić, że przedsiębiorstwa poprzez działania społecznie odpowiedzialne, obejmujące zarówno swoją działalność podstawową, jak i przedsięwzięcia komercyjne i inicjatywy na rzecz społeczności lokalnej oraz działalność filantropijną, będą, jako podmioty polityki społecznej, uzupełniały realizowaną przez podmioty publiczne i organizacje pozarządowe, politykę społeczną państwa. Przedsiębiorstwa są ważnym podmiotem polityki społecznej również z punktu widzenia zasady wielosektorowości polityki społecznej. Im szerszy jest więc zakres CSR firmy, tym będzie ona bardziej znaczącym podmiotem polityki społecznej, uzupełniającej interwencje publiczne w tym zakresie.

¹⁴⁷ Por. tamże, s. 147.

Rozdział III

Potencjał prozatrudnieniowy społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw uwzględniającej potrzeby zawodowe osób niepełnosprawnych

3.1. Niepełnosprawność jako obszar zainteresowania społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw

3.1.1. Możliwe sposoby uwzględniania przez firmy osób niepełnosprawnych w działaniach społecznie odpowiedzialnych

Firmy, które chcą w ramach realizacji swojej strategii CSR obejmować wsparciem osoby niepełnosprawne mogą dokonywać tego między innymi na podstawie realizacji tzw. marketingu zaangażowanego społecznie (*Cause Related Marketing, CRM*). Pojęciem tym określa się „prowadzenie przez firmy komercyjne działań wykorzystujących pieniądze, techniki i strategie marketingowe, w celu wspierania istotnych społecznie spraw, wzmacniające jednocześnie własny biznes firmy. Dzięki takim działaniom firmy promują swój wizerunek w powiązaniu ze sprawą, o którą walczą, powodując w konsekwencji wzrost wpływów finansowych na dany cel, a zarazem odnosząc z tej działalności korzyści poprzez poprawę wizerunku firmy, podkreślenie specyfiku produktu, wzmacnianie lojalności konsumentów i powodowanie wzrostu sprzedaży swoich produktów.”¹⁴⁸ Powyższa odmiana marketingu w swoim założeniu łączy interesy trzech podmiotów – organizacji społecznej, firmy komercyjnej oraz konsumenta. W ramach strategii CRM dana firma może podjąć decyzję o skierowanie swoich działań na problem niepełnosprawności, w tym na zwiększanie zatrudnienia niepełnosprawnych, co w dłuższej perspektywie czasowej takiej firmie się zwróci i firma zyska obraz pracodawcy wrażliwego społecznie. Inną możliwością włączania niepełnosprawności w politykę CSR jest wpisywanie osób niepełnosprawnych w strategię zarządzania różnorodnością. Należy podkreślić, że jeśli firma jest w istocie zainteresowana podejmowaniem działań nakierowanych na osoby niepełnosprawne, w tym na ich zatrudnianie, powinna ona o tym fakcie wspomnieć w posiadanej strategii CSR. Włączanie działań na rzecz osób niepełnosprawnych może także wynikać z realizacji przez daną firmę zaleceń wynikających z wdrażania w przedsiębiorstwie zaleceń normy ISO 26000, o czym będzie mowa w dalszych częściach pracy.

¹⁴⁸ Por. D. Maison, P. Wasilewski, *Propaganda dobrych serc czyli rzecz o reklamie społecznej*, Kraków 2002, s. 120-121.

Na drugim krańcu należałoby zaś pokazać, takie działania społecznie odpowiedzialne firm, nakierowane na osoby niepełnosprawne, w tym na ich zatrudnianie, które nie wiążą się z określoną strategią CSR, zaś stanowią politykę firmy, która w swoich działaniach prozatrudnieniowych i innych na rzecz niepełnosprawnych kierowała się będzie czystą filantropią, bez szukania jakichkolwiek ukrytych korzyści. Nie można dyskredytować działań na rzecz niepełnosprawnych realizowanych ani w myśl CSR – CRM, ani wynikających z pozbawionej kalkulacji filantropii, bowiem i jedno i drugie wiążą się z polepszaniem sytuacji osób niepełnosprawnych. Dyskusyjne mogą być jedynie te działania, które nie stanowią faktycznego CSR, próbuje zareklamować się jako działania społecznie odpowiedzialne, gdy w rzeczywistości nie mają one nic wspólnego z CSR, a stanowią jedynie standardowe działania wynikające z przepisów prawnych. Powszechna niewiedza na temat praw odnoszących się do zatrudniania niepełnosprawnych powoduje, że firmy wykorzystując nieznamość przepisów prawa podczepiają swoim działaniom etykietkę działań wynikających ze strategii CSR.

O możliwościach wpisywania w strategię CSR działań na rzecz niepełnosprawnych oraz wykorzystywaniu CSR do pobudzania aktywności zawodowej niepełnosprawnych niewiele dotychczas pisano. W środowiskach zajmujących się problematyką społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw rozpowszechniona jest publikacja hiszpańskiej fundacji ONCE. Organizacja ta wydała bowiem w 2009 r. przewodnik – „Guide on Corporate Social Responsibility and Disability (CSR-D)”. Jest to publikacja, która w swym założeniu ma być przewodnikiem dla firm, które w ramach swojej strategii CSR uwzględniają, lub zamierzają uwzględniać osoby niepełnosprawne – zarówno ich zatrudnianie, jak i działania na ich rzecz. Warto podkreślić doświadczenie tej organizacji, dla której od momentu powstania w 1998 r. podstawowym celem działalności jest promocja integracji społecznej ludzi z niepełnosprawnością oraz podejmowanie działań na rzecz poprawy jakości ich życia. Organizacja ta skupia się głównie na prowadzeniu szkoleń i wspieraniu w zatrudnianiu niepełnosprawnych, jak też na promocji tworzenia środowiska powszechnie dostępnych produktów i usług.

Przewodnik fundacji ONCE jest częścią Programu Operacyjnego dotyczącego Walki z Dyskryminacją, współfinansowanego przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego. Intencją jego twórców było uczynienie z niego „kamienia milowego” w działaniach informacyjno-promocyjnych, skierowanych do podmiotów gospodarczych i

społecznych. Już w prologu do tego przewodnika Prezydent Fundacji ONCE – Miquel Carballada Pineiro nalega, aby ludzie z niepełnosprawnością stawali się częścią programów CSR firm. Celem tego przewodnika jest wzmocnienie społecznej i zawodowej aktywności osób niepełnosprawnych, bowiem ma to być jedno z narzędzi służących poprawie wskaźników integracji osób niepełnosprawnych. Ponieważ ludzie z niepełnosprawnością stanowią 10% europejskiej populacji tworzą oni grupę, która musi być brana pod uwagę przy projektowaniu i wdrażaniu dobrej polityki CSR. W prologu przewodnika podkreśla się coraz większe zainteresowanie wielu hiszpańskich firm sprawami osób niepełnosprawnych, czego wyrazem było wiele inicjatyw na rzecz tej grupy osób. Przewodnik ma pomóc we wzmocnieniu działań firm w zakresie CSR na rzecz niepełnosprawnych.

Jak zauważono również w prologu tego przewodnika włączanie w politykę CSR działań na rzecz niepełnosprawnych wiąże się z oczywistymi korzyściami zarówno dla samych niepełnosprawnych i ich rodzin, ale też i dla firm. Nie da się bowiem nie zauważyć, że 40 mln ludzi z niepełnosprawnością wraz z ich rodzinami stanowią bardzo ważną grupę również z marketingowego punktu widzenia – jako potencjalni odbiorcy/klienci. Nie można też zapomnieć o możliwościach jakie daje aktywna partycypacja poszczególnych grup, w tym osób niepełnosprawnych, w celu budowy otwartego i społecznie odpowiedzialnego środowiska pracy. Dlatego też podstawowymi celami tego przewodnika jest stworzenie praktycznego narzędzia dla firm, które chcą włączyć zagadnienia dotyczące niepełnosprawnych w swoją politykę CSR, jak również zwiększenie poziomu i jakości zatrudnienia niepełnosprawnych oraz przyczynienie się do poprawy jakości produktów i usług, z których korzystają też osoby niepełnosprawne¹⁴⁹.

Twórcy powyższego przewodnika są świadomi, że aktualnie sytuacja odnosząca się do włączania problemu niepełnosprawności pozostawia wiele do życzenia, dlatego też podstawowym zadaniem dla tego przewodnika jest właśnie wspieranie przedsiębiorstw we włączaniu w polityki CSR zagadnień dotyczących osób niepełnosprawnych. Niniejsza publikacja zawiera konkretne wytyczne dla tych podmiotów, które decydują się na włączanie niepełnosprawności w swoje zapisy CSR. Ale też w przewodniku tym jego twórcy podjęli się próby wskazania bardziej ambitnych kierunków działań dla tych firm, które włączyły już zagadnienia z obszaru niepełnosprawności w swoje polityki CSR.

¹⁴⁹ Por. Miquel Carballada Pineiro, *CSR-D GUIDE CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY AND DISABILITY, Prologues*, <http://rsed.fundaciononce.es/en/prologos.html>, 13.07.2011.

3.1.2. Pojęcie „Niepełnosprawność i społeczna odpowiedzialność przedsiębiorstw” - Corporate Social Responsibility and Disability (CSR-D) – rozumienie i zakres

We wstępie do wspomnianej powyżej publikacji zawarte zostały definicje społecznej odpowiedzialności biznesu, które wpisują się w pojmowanie tej koncepcji przez fundację ONCE. Pierwszą z przytoczonych jest definicja CSR opublikowana przez Komisję Europejską, podkreślająca dowolność wdrażania przez przedsiębiorstwa strategii CSR. Drugą natomiast jest sformułowanie dotyczące CSR, dokonane prze forum ekspertów działających pod egidą hiszpańskiego ministerstwa pracy i spraw społecznych. Zgodnie z tym sformułowaniem CSR jest to fakultatywna integracja strategii, procedur i polityki dotyczącej spraw społecznych, pracy, środowiska i praw człowieka realizowanej w ramach zarządzania firm, stanowiąca rezultat prowadzenia transparentnego dialogu i relacji z interesariuszami. W ten sposób – dzięki zintegrowaniu powyżej wymienionych kwestii – firmy stają się faktycznie odpowiedzialne za konsekwencje swoich działań¹⁵⁰.

Powyższa publikacja wskazuje również powody, dla których należy włączać problematykę niepełnosprawności do podstawowych ram CSR. Pierwszym z powodów, który zostaje wskazany jest przypomnienie, że ludzie niepełnosprawni stanowią przynajmniej 10% populacji, dlatego niepełnosprawność musi być częścią CSR, zaś osoby niepełnosprawne należy traktować jako istotnych interesariuszy firmy. Z tego też powodu należy włączać organizacje zajmujące się niepełnosprawnymi w proces konsultacji poszczególnych działań na rzecz interesariuszy. Uwzględnianie osób niepełnosprawnych w strategiach rozwoju firm daje też szansę na wykorzystanie potencjału i talentów dużej części populacji, jaką stanowią niepełnosprawni. Zauważono także, że niepełnosprawność jest jednym z czynników składających się na tzw. „różnorodność”. Obecnie zauważyć można wzrost znaczenia owego pojęcia w ramach zarządzania firm, jednakże, jak twierdzą twórcy tego przewodnika, z czym należy się zgodzić niepełnosprawność jako czynnik różnicujący często jest spychana na dalszy plan, zaś inne kryteria różnicujące (jak np. płeć, religia, kolor skóry, orientacja seksualna, narodowość) nabierają większego znaczenia. Właśnie z tego powodu, należy podejmować kroki, aby szczególnie akcentować niepełnosprawność jako element CSR – istotną zmienną wpływającą na różnorodność.

¹⁵⁰ Tamże, Introduction.

Nie można zapominać o niepełnosprawnych w polityce CSR również z tego powodu, że ludzie z niepełnosprawnością i ich rodziny, ze względu na duże rozpowszechnienie zjawiska niepełnosprawności, stanowią bardzo istotną grupę potencjalnych klientów firm, a zatem mogą być bardzo atrakcyjni dla wielu przedsiębiorstw. Wiele produktów i usług projektowanych dla osób niepełnosprawnych w myśl tzw. „projektowania dla wszystkich” może być atrakcyjne również i dla innych grup społecznych, np. dla osób w podeszłym wieku, co stanowić może dodatkową okazję do osiągnięcia korzyści ekonomicznych przez firmy.

Firmy uwzględniające potrzeby i możliwości osób niepełnosprawnych są również coraz bardziej konkurencyjne, w związku z faktem, że tego rodzaju działania mogą wpływać na poprawę reputacji oraz wizerunku firmy. Twórcy przewodnika wysuwają również tezę, że wiele zagadnień dotyczących osób niepełnosprawnych obecnie jest coraz częściej regulowanych przez przepisy prawa, odpowiedzialna firma musi natomiast przestrzegać tych regulacji i utożsamiać się z nimi¹⁵¹. Ostatnie z przytoczonych tu stwierdzeń jest nader oczywiste, bowiem nie ulega wątpliwości, że obowiązkiem każdego podmiotu jest działalność w ramach przepisów prawa. Twórcy przewodnika chcieli zwrócić szczególną uwagę na regulacje odnoszące się do praw osób niepełnosprawnych. należy jednak pamiętać, że samo działanie zgodnie z literą prawa nie można traktować jako podstawę strategii CSR.

W omawianym przewodniku zostaje sformułowana definicja tzw. **CSR-D (Corporate Social Responsibility and Disability)**. Opracowanie definicji CSR-D wynika z włączania aspektów niepełnosprawności do teorii CSR. Owo włączanie rozpoczyna się od uświadomienia, że osoby niepełnosprawne stanowią bardzo interesującą grupę w szerokiej perspektywie – nie tylko jako pracownicy, lecz również jako klienci, użytkownicy, dostawcy, akcjonariusze, inwestorzy, a także jako istotna grupa społeczna. To też potwierdza wcześniej przytoczone stwierdzenie, że osoby niepełnosprawne należy uznać jako istotnych interesariuszy firmy. Słusznie zauważono, że czym innym jest odpowiedzialność prawna firmy, zaś innym poziomem odpowiedzialności jest realizowana przez firmę dobrowolnie odpowiedzialność społeczna, która musi być dynamicznym procesem służącym dostosowaniu każdego podmiotu do realiów rzeczywistości. Włączanie aspektów niepełnosprawności w strategię CSR firm wpływa generalnie na politykę firm, w tym przede wszystkim na jej zobowiązania, plany i praktyki, a więc działania, które wykraczają poza akcje społeczne. Niepełnosprawność może stanowić część kilku obszarów społecznej odpowiedzialności

¹⁵¹ Por. tamże, CSR and disability: CSR-D.

biznesu, w tym jej zarządzania, polityki inwestycyjnej, przejrzystości, zasobów ludzkich, relacji z klientami, dostawcami, itp. Działania CSR na rzecz niepełnosprawnych mogą zatem dotyczyć kwestii zatrudnienia niepełnosprawnych, co jest szczególnie istotne z punktu widzenia tematu niniejszej pracy. Sformułowana w przewodniku definicja CSR-D brzmi, jak zauważono we wstępie, iż **jest to włączanie (ogólna integracja) aspektów niepełnosprawności w różne elementy CSR firmy, uwzględniając tym samym osoby niepełnosprawne jako interesariuszy firmy**¹⁵². Na określenie powyższego pojęcia w języku polskim autor niniejszej pracy proponuje sformułowanie „Niepełnosprawność i społeczna odpowiedzialność przedsiębiorstw”. Dla podkreślenia odbiorców działalności CSR autor proponuje przesunięcie terminu „niepełnosprawność” na początek tego pojęcia.

Patrząc na związek pomiędzy CSR a kwestią niepełnosprawności autorzy zauważają, że niepełnosprawność ma wpływ na wszystkie działania w zakresie CSR w danej firmie. Relacje pomiędzy niepełnosprawnością i CSR stanowią dynamiczny proces, zaś rozwiązania w zakresie społecznej odpowiedzialności firmy, nakierowane na osoby niepełnosprawne powinny zawsze być dostosowane do specyficznej rzeczywistości i realiów danej firmy. Nie można zatem narzucić zamkniętego katalogu gotowych rozwiązań niezbędnych do wdrożenia w każdej firmie, bowiem niektóre rozwiązania zupełnie mogą nie przystawać do specyfiki firmy (są na przykład pewne rodzaje aktywności zawodowej, które mogą być zupełnie niedostępne dla osób z określonym rodzajem niepełnosprawności, np. praca jako konsultant telefoniczny osoby z poważnym upośledzeniem słuchu).

Analizując strukturę tego przewodnika należy wskazać, że składa się on z części opisowej – doradczej – wskazującej na możliwości włączenia zagadnień dotyczących osób niepełnosprawnych do poszczególnych obszarów CSR firmy – równego traktowania i zakazu dyskryminacji, integracji na rynku pracy, działań na rzecz dostępności, relacji z dostawcami i podwykonawcami, społecznego działania (akcji społecznych), komunikacji w firmie oraz zgodności z prawodawstwem europejskim i międzynarodowym. Powyższą publikację wzbogacono ponadto o wskazówki, jak wdrożyć CSR-D, a także wzorce raportowania i monitorowania wskaźników. Istotną częścią tej pozycji jest także kwestionariusz autodiagnozy, którego celem jest samodzielna ocena przez firmę własnych działań w zakresie nakierowanego na osoby niepełnosprawne CSR, a także zbadanie jakie obszary należy usprawnić oraz jakie są postępy firmy we wdrażaniu CSR-D¹⁵³.

¹⁵² Por. tamże.

¹⁵³ Por. tamże, Structure of the Guide.

Zapisy odnoszące się do równego traktowania i zakazu dyskryminacji wskazują na konieczność takich działań firmy, które będą nacechowane dbałością o równe traktowanie i które chroniły będą przed wszystkimi rodzajami dyskryminacji. Zasada ta oznacza zatem zakaz bezpośredniej oraz pośredniej dyskryminacji. Równość traktowania i zakaz dyskryminacji odnosi się zarówno do niepełnosprawnych pracowników, jak i klientów, dostawców i akcjonariuszy. Zakaz wszelkich form dyskryminacji musi być zasadniczym, podstawowym zapisem we wszystkich obszarach CSR, które odnoszą się do osób niepełnosprawnych. Dlatego też, zgodnie z zapisami przewodnika, zasada równego traktowania i zakazu dyskryminacji musi być respektowana we wszystkich działaniach w ramach CSR firmy oraz przedsięwzięć na rzecz osób niepełnosprawnych. Po wtóre, zasady te muszą być akceptowane i promowane na najwyższym szczeblu firmy (bowiem zgodnie z potocznym powiedzeniem, przykład zawsze idzie z góry)¹⁵⁴.

Zgodnie z zapisami tej publikacji dyskryminacji bezpośrednia osób niepełnosprawnych odnosi się do sytuacji, w której jedna osoba jest traktowana mniej korzystnie w porównaniu z drugą osobą w takiej sytuacji, bądź też, gdy dana osoba zostałaby potraktowana w danej sytuacji gorzej ze względu na swoją niepełnosprawność. Dyskryminacja pośrednia natomiast ma miejsce wówczas, gdy pozornie neutralny przepis, kryterium lub praktyka może doprowadzić osoby niepełnosprawne do szczególnie niekorzystnej sytuacji, w porównaniu do innych – pełnosprawnych osób, chyba że ów przepis, kryterium lub praktyka są obiektywnie uzasadnione i są właściwe, konieczne i niezbędne do osiągnięcia danego celu¹⁵⁵.

Zgodnie z tą publikacją, każde przedsiębiorstwo, które chce w ramach swojej strategii CSR realizować w pełni zamierzenia odnoszące się do integracji osób niepełnosprawnych musi otwarcie przyjąć zasady odnoszące się do równego traktowania i musi wdrażać te zasady na każdym poziomie funkcjonowania firmy, łącznie z poziomem najwyższym. Dzięki powszechności zasad równego traktowania na każdym szczeblu organizacyjnym przedsiębiorstwa zaistnieje szansa, że każdy interesariuszy będzie miał świadomość istnienia powyższych zasad.

Kolejnym istotnym warunkiem jest włączanie zagadnień odnoszących się do niepełnosprawnych do deklaracji wartości przedsiębiorstwa bądź też do kodeksu etycznego. Tego rodzaju działania pozwolą podkreślić, że niepełnosprawni są częścią firmy, zaś firma jest

¹⁵⁴ Por. tamże, Equality of treatment and non-discrimination, Concepts.

¹⁵⁵ Por tamże.

zaangażowana w działania na rzecz przeciwdziałania dyskryminacji i zarządzana różnorodnością.

Następnym warunkiem skutecznego włączania niepełnosprawności do CSR jest konieczność dokonywania uzupełnień ogólnych zobowiązań wynikających z obowiązującego prawa i konkretnych procedur w taki sposób, aby mieć pewność, że będą one zapewniały brak dyskryminacji, również ze względu na niepełnosprawność, we wszystkich obszarach firmy.

Wszelkie działania w zakresie CSR, które będą nakierowane na osoby niepełnosprawne, ale które będą odgórnie narzucone przez kadrę zarządzającą, będą mogły być postrzegane przez personel firmy jako kolejne obostrzenia bądź martwe zapisy, jeśli nie podejmie się działań uświadamiających dla pełnosprawnej kadry przedsiębiorstwa. Dlatego też skuteczne CSR-D wymaga projektowania i przeprowadzania treningów, wewnętrznych szkoleń i innych działań wewnętrznych, mających na celu eliminowanie uprzedzeń wobec osób niepełnosprawnych, niskich oczekiwań wobec nich, bądź aktów ignorancji¹⁵⁶. Twórcy przewodnika zauważają, co też jest zgodne z poglądami autora niniejszej pracy, że działania społecznie odpowiedzialne na rzecz osób niepełnosprawnych to nie tylko ścisłe przestrzeganie przepisów prawa, lecz również wychodzenie poza ramy tych przepisów.

Przywoływany w tym miejscu przewodnik, oprócz ogólnej charakterystyki CSR-D oraz wskazówek odnoszących się do włączania kwestii niepełnosprawności do poszczególnych obszarów działalności firmy pokazuje również, w jaki sposób implementować zapisy dotyczące niepełnosprawnych do swoich strategii CSR. Fundacja ONCE zaleca w powyższej publikacji, aby w celu budowania realnego CSR-D doprowadzić do wyraźnego zaangażowania personelu zarządzającego w celu włączenia zagadnień dotyczących niepełnosprawnych jako część polityki CSR, a także aby zagwarantować im równe traktowanie i brak dyskryminacji. Efektywność działań firmy będzie zależała także od dokonywanej autodiagnozy, mającej na celu zbadanie bieżącej sytuacji odnoszącej się do integracji zagadnień związanych z niepełnosprawnością w strategii CSR. Taka diagnoza będzie niezbędna z punktu widzenia konieczności podejmowania dalszych działań i oceny. Integralną częścią przewodnika jest formularz autodiagnozy pozwalający ocenić samodzielnie na ile bieżąca polityka firmy uwzględnia problematykę niepełnosprawności. Formularz ten składa się z 20 pytań, które odnoszą się m.in. do kwestii zatrudnienia niepełnosprawnych, polityki antydyskryminacyjnej, stanowiska pracy osoby niepełnosprawnej, zarządzania zasobami ludzkimi, dostępności, posiadania planów działań na rzecz osób

¹⁵⁶ Por. tamże, Equality of treatment and non-discrimination, Action guidelines.

niepełnosprawnych, obsługi klientów z niepełnosprawnością, itd. Kolejnym istotnym zaleceniem jest konieczność poddania się zewnętrznej ocenie (ewaluacji) funkcjonujących w firmie rozwiązań w zakresie CSR-D.

Istotnym elementem CSR-D w firmie winno być również stworzenie punktu kontaktowego – miejsca promocji pożądaných wobec niepełnosprawnych działań i praktyk społecznie odpowiedzialnych, jak też miejsca doradztwa w zakresie praw osób niepełnosprawnych. Firmy chcące w swoje strategie CSR wpisywać zagadnienia niepełnosprawności powinny również zadbać o to, aby ustanawiać konkretne cele, które będą odnosiły się do zatrudnienia niepełnosprawnych w firmie, zapewniania dostępności produktów i usług, planów działań na rzecz niepełnosprawnych w społeczności lokalnej – tego rodzaju plany powinny zawierać terminy realizacji konkretnych działań, ale też ustanawiać wskaźniki pozwalające na ocenę postępów. Istotne jest ponadto, aby zapewnić komunikację z organizacjami zajmującymi się niepełnosprawnymi, które również należy traktować jako interesariuszy firmy. Taka komunikacja pozwoli poinformować zainteresowane strony o celach swoich działań, jak też może dać początek dalszej współpracy. Nie można ponadto zapomnieć o konieczności uwzględniania w raportach społecznych tworzonych przez firmy opisu zrealizowanych, jak i planowanych działań wobec niepełnosprawnych. Konieczne jest też dokonywanie stałej rewizji i definiowania akcji nakierowanych na poprawę sytuacji osób niepełnosprawnych¹⁵⁷.

Przewodnik zawiera też sugestie, które odnoszą się do uwzględniania aspektów niepełnosprawności w raportach społecznych firm. W publikacji tej zawarto konkretne wytyczne dotyczące wskaźników, ale i sposoby monitoringu tych wskaźników. Wśród wytycznych zaproponowano m.in. zapisy, które mogą odnosić się do kwestii uwzględniania spraw niepełnosprawnych w kodeksach etycznych bądź innych dokumentach odnoszących się do polityki antydyskryminacyjnej firmy, w strategiach zarządzania różnorodnością, prezentowania wskaźników zatrudnienia osób niepełnosprawnych, uwzględniania ich w poszczególnych aspektach polityki firmy odnoszącej się do zarządzania zasobami ludzkimi (rekrutacja i selekcja, zamówień, promocji, szkoleń, zapobiegania zagrożeniom w miejscu pracy), zapewniania pełnej dostępności, uwzględniania koncepcji „dostępności dla wszystkich” produktów, obsługi klientów z niepełnosprawnością, działań na rzecz

¹⁵⁷ Por. także, How to implement CSR-D.

społeczności osób niepełnosprawnych (sponsoring, itp.), komunikacji z organizacjami reprezentującymi osoby niepełnosprawne¹⁵⁸.

Opisywana powyżej publikacja jest bardzo cennym przewodnikiem, który pokazuje, w jaki sposób wpisywać kwestie odnoszące się do niepełnosprawnych do strategii CSR firm. Cenne w tej publikacji są zarówno kwestie odnoszące się do ogólnego znaczenia wpisywania powyższych zagadnień do polityk CSR, jak i konkretne wskazania obszarów, w których należy w sposób szczególny wprowadzać zapisy i określone działania na rzecz tej grupy interesariuszy. Bardzo przydatny z punktu widzenia społecznie wrażliwej firmy, która chce włączyć powyższe kwestie do swojej strategii jest zarówno formularz autodiagnozy, jak i wskazówki odnoszące się do tworzenia raportów społecznych. Przewodnik ten jest efektem wieloletnich doświadczeń w zakresie działań na rzecz osób niepełnosprawnych, bowiem od ponad dwudziestu lat Fundacja ONCE promuje kwestię równości praw osób niepełnosprawnych. Już w 1989 r. fundacja ta stworzyła dział „The Group Fundosa”, którego zasadniczym celem jest promowanie działań na rzecz zatrudniania osób niepełnosprawnych¹⁵⁹. Najnowszą inicjatywą fundacji ONCE jest budowa Europejskiej Sieci CSR-D. Jest to projekt, który będzie do 2015 r. realizowany w partnerstwie, którego głównym liderem jest właśnie powyższa fundacja. W realizację tego projektu zaangażowała się również firma LOREAL. Również autor niniejszej pracy w opracowywaniu projektu standardów CSR-D nawiązywał będzie do opisywanego w tym miejscu przewodnika.

3.1.3. Dokumenty i inicjatywy zagraniczne wpisujące się w problematykę CSR-D

Analizując projekty, które można zaklasyfikować jako działania wynikające ze strategii CSR nakierowanej na zapewnianie osobom niepełnosprawnym szans uczestnictwa w życiu społecznym można przywołać inicjatywę The World Wide Web Consortium (W3C). Jest to międzynarodowa organizacja, której zasadniczym celem jest rozwijanie standardów dotyczących zapewniania dostępności sieci Web (określonych stron internetowych) dla osób niepełnosprawnych. Misją tej organizacji jest doprowadzenie światowych zasobów internetowych do pełnej możliwości uczestnictwa i korzystania z nich przez wszystkie osoby, bez względu na ograniczenia. Organizacja skupia się na tworzeniu szczegółowych protokołów

¹⁵⁸ Por. CSR-D report patterns and follow-up indicators.

¹⁵⁹The Group Fundosa , corporate area, <http://www.grupofundosa.es/gf/en/default.htm>, 23.07.2011.

oraz wytycznych, które pozwolą zapewnić rozwój sieci w kierunku zapewniania jej pełnej dostępności. Misję tej organizacji można podsumować jednym zdaniem: „Web for All”¹⁶⁰.

Jak zauważają twórcy tej inicjatywy, społeczną wartością sieci jest zapewnianie możliwości komunikowania się ludzi, rozwoju biznesu, ale też dzielenia się wiedzą. Zasadniczym celem W3C jest zapewnienie możliwości, aby korzyści i możliwości Internetu były dostępne dla wszystkich ludzi, niezależnie od sprzętu, oprogramowania, infrastruktury sieciowej, rodzimego języka, kultury, położenia geograficznego, jak też fizycznej oraz umysłowej sprawności. Dlatego też organizacja ta opracowuje konkretne wskazówki praktyczne, w jaki sposób urzeczywistniać możliwości pełnej dostępności zasobów internetowych. Na stronie internetowej W3C każdy zainteresowany podmiot znaleźć może porady odnoszące się do określonych aspektów dotyczących funkcjonowania sieci Web¹⁶¹.

Najistotniejsze działania W3C dotyczą procesu standaryzacji technologii internetowych w kierunku zapewniania pełnej dostępności. Urzeczywistnienie tych działań wymaga zapewnienia konsensusu społeczności, która tworzy tę organizację. A może się to dokonywać jedynie poprzez zapewnianie uczciwości, odpowiedzialności i postępu, czyli wszystkich aspektów misji W3C¹⁶².

Dzięki tej przydatnej z punktu widzenia osób niepełnosprawnych inicjatywie, przedsiębiorstwa, które chcą być społecznie odpowiedzialne i w swojej strategii CSR nie chcą zapominać o osobach niepełnosprawnych, mają możliwość uzyskiwania praktycznych wskazówek oraz poddawania się zewnętrznej ewaluacji, na ile zastosowane rozwiązania faktycznie odpowiadają potrzebom niepełnosprawnym gościom ich stron internetowych. Oprócz powyżej wymienionych korzyści firmy mają możliwość uzyskiwania certyfikatów i graficznego oznaczenia swojej strony, jako takiej, która jest dostępna dla niepełnosprawnych. Promocją pełnej dostępności stron internetowych zajmuje się w Polsce Fundacja Widzialni, która upowszechnia w kraju obecnie obowiązujący standard pełnej dostępności – stron internetowych WCAG 2.0.

O możliwościach włączania zagadnień odnoszących się do osób niepełnosprawnych pisano w amerykańskiej publikacji pt.: „Adressing the Underemployment of Persons with

¹⁶⁰ The World Wide Web Consortium (W3C), *W3C Mission*, <http://www.w3.org/Consortium/mission.html>, 26.07.2011.

¹⁶¹ The World Wide Web Consortium (W3C), *Web Accessibility Initiative (WAI)*, <http://www.w3.org/WAI/>, 26.07.2011.

¹⁶² Tamże.

Disabilities: Remommendations for Expanding Organizational Social Responsibility” (Rozwiązywanie bezrobocia osób z niepełnosprawnością: Rekomendacje dla rozszerzania organizacyjnej odpowiedzialności społecznej). W artykule tym, oprócz zawarcia konkretnych rekomendacji na temat włączania zagadnień odnoszących się do niepełnosprawności do CSR, autorki pokazują kontekst, w jakim należy analizować obecność kwestii odnoszących się do ludzi niepełnosprawnych. Składają się na niego m.in. zagadnienia dotyczące rynku pracy, otoczenia prawnego, klimatu społecznego (uwzględniającego rolę CSR w strategii przedsiębiorstwa), strategii organizacji, wewnętrznego środowiska organizacyjnego, dyskryminacji, procesu rekrutacji. Na kontekst rozumienia niepełnosprawności w strategii CSR wpływa samo postrzeganie pojęcia niepełnosprawności, jak też łagodzenia jej skutków i procesów akomodacji. Jak zauważono w tym tekście, luka w zatrudnieniu osób niepełnosprawnych w stosunku do poziomu zatrudnienia osób sprawnych może zostać zredukowana, jeśli organizacja rozważy charakter istniejących w przedsiębiorstwie barier w zatrudnianiu niepełnosprawnych, jak też zachowania dyskryminujące ich w środowisku pracy. Autorki proponują zastosowanie zestawu pytań, które pozwolą organizacji zbudować właściwe relacje odnoszące się do osób niepełnosprawnych. Uwagi te będą mogły być z łatwością adoptowane w programach CSR poszczególnych firm, które to programy podkreślają zatrudnienie różnych pracowników (także tych z niepełnosprawnością)¹⁶³. Pytania te odnoszą się do pewnych szczegółowych obszarów funkcjonowania firmy.

Pierwsze z pytań odnosi się do prowadzenia treningów i szkoleń dla zatrudnionych pracowników przez firmę, która jest aktywna w zatrudnianiu niepełnosprawnych. W pytaniu tym autorki proponują, aby organizacja zadała sobie pytanie, czy prowadzi szkolenia odnoszące się do prawnych zagadnień i zarządzania w kontekście zatrudniania ludzi z niepełnosprawnością. Szkolenia oraz rozwój zatrudnienia w dziedzinie aktywizowania zawodowego niepełnosprawnych może mieć wiele form. Istotą prowadzonych działań jest kreowanie kultury przyjaznej niepełnosprawnym. To dotyczy funkcjonowania zarówno w środowisku pracy, ale także chodzi tu o konieczność kształtowania właściwych wobec niepełnosprawnych podstaw dużo wcześniej. Już bowiem w szkołach oraz środowiskach akademickich należy młodzież uświadamiać w kierunku tolerancji i akceptacji niepełnosprawności. Należy także uczyć, zarówno w środowisku pracy, jak i w trakcie edukacji, aby odkrywać potencjał poszczególnych osób z niepełnosprawnością, z którymi

¹⁶³ Por. K. S. Markel, L.A. Barclay, *Adressing the Underemployment of Persons with Disabilities: Remommendations for Expanding Organizational Social Responsibility*, , w.: Springer Science + Business Media, LLC 2009, s. 312-313.

mamy jakiś kontakt. Treningi i szkolenia w miejscu pracy dla wszystkich pracowników powinny uwzględniać zarówno aspekty odnoszące się do problemu niepełnosprawności, jak i zagadnienia dotyczące dostosowania miejsca pracy do szczególnych potrzeb niepełnosprawnych¹⁶⁴.

Drugie z pytań, które proponują zadać autorki dotyczy kwestii procesu rekrutacji. Jeśli firma cechuje się otwartością i dostępnością dla niepełnosprawnych, wówczas tym chętniej w procesie rekrutacji będzie uwzględniała niepełnosprawnych. Strona internetowa, materiały promocyjne zawierające ofertę pracy powinny być przygotowane w takim formacie, który będzie gwarantował dostępność dla niepełnosprawnych. Aby być pewnym, że osoby z niepełnosprawnością są włączane w proces rekrutacyjny firmy potrzebują rozwijać kontakty z organizacjami skupiającymi osoby niepełnosprawne, a także z uczelniami wyższymi, w których również studiuje niepełnosprawni. Pracodawcy powinni też instruować osoby odpowiedzialne za prowadzenie rekrutacji, jak docierać do osób niepełnosprawnych w celu faktycznego rozwijania zróżnicowanych procedur rekrutacyjnych uwzględniających możliwości zatrudniania osób niepełnosprawnych. Inną istotną w tym kontekście kwestią jest konieczność upewniania się, że współpracownicy i podwykonawcy danej firmy również są zainteresowani zatrudnianiem niepełnosprawnych¹⁶⁵.

W powyższym kontekście autorki publikacji proponują zadać pytanie, czy organizacyjne procedury w firmie uwzględniają włączanie osób niepełnosprawnych na poszczególnych szczeblach funkcjonowania firmy, ale również, czy są one wolne od wszelkich nieuczciwych i dyskryminujących praktyk. Należy zatem promować i realizować działania, które będą służyły mniejszej podatności na stronniczość i uprzedzenia wobec ludzi niepełnosprawnych. Tego rodzaju działania będą opierały się na prowadzeniu wywiadów, pytań odnoszących się do konkretnych zachowań pracowników wobec osób niepełnosprawnych, pytań sytuacyjnych oraz innych metodach, które można zastosować w celu kształtowania postaw akceptacji i niedyskryminacji wobec niepełnosprawnych¹⁶⁶.

Kolejnym obszarem analizy są działania wobec niepełnosprawnych, którzy nabyli niepełnosprawność w trakcie zatrudnienia w danej firmie. Pytania te odnoszą się do kwestii utrzymania ich zatrudnienia w sytuacji pojawienia się niepełnosprawności. Proponowany zestaw pytań w tym obszarze obejmuje m.in. zapytanie o to jakie są możliwe do zastosowania dostosowania miejsca pracy i jaki mógłby być ich wpływ na ogólne środowisko pracy, jakie

¹⁶⁴ Por. tamże, s. 313-314.

¹⁶⁵ Por. tamże, s. 314.

¹⁶⁶ Por. tamże, s. 314.

byłyby koszty (np. finansowe, społeczne) takiej operacji. Autorki sugerują też, aby w tym kontekście firma zastanowiła się czy jest pomocna w stosunku do osób niepełnosprawnych, a także w perspektywie długookresowej, czy w całej organizacji obecne są osoby z niepełnosprawnością. Można tu uzupełnić to pytanie o wątek tego czy firma jest zainteresowana obecnością osób niepełnosprawnych w swoich strukturach na różnych płaszczyznach. Organizacja powinna się upewnić, że kwestie odnoszące się do realizacji procesów akomodacji nie będą miały negatywnego wpływu na zawodowe doświadczenia osób niepełnosprawnych. Każda zatrudniona osoba, bez względu na stan swojej sprawności musi być świadoma możliwości swojego rozwoju zawodowego oraz możliwości dotyczącej programów edukacji i szkoleń¹⁶⁷.

Następnym obszarem analizy wewnątrz firmy powinna być ocena włączania działań na rzecz niepełnosprawnych w obszar zarządzania zasobami ludzkimi w firmie. Chodzi tu o zbadanie, czy stosowne polityki firmy oraz mechanizmy wspomagania służą rozwojowi wspierających relacji zawodowych z osobami niepełnosprawnymi. Czy procedury i polityki odnoszą się do nowych nieznanych jeszcze w danym zakładzie pracy niepełnosprawności i uszkodzeń. W politykę firmy odnoszącą się do zarządzania zasobami ludzkimi można włączyć pewne elementy, które pozwolą zbudować środowisko pracy, które będzie pomocne i przyjazne wobec osób niepełnosprawnych. Osoby odpowiedzialne za ten obszar funkcjonowania przedsiębiorstwa powinny się upewnić, że zarówno proces rekrutacji, jak i retencji (utrzymywania zatrudnienia osób, które w trakcie zatrudnienia w danej firmie stały się niepełnosprawne) są wysoce obiektywne i zawsze próbują usunąć wszelkie te tendencje, które mogły wiązać się z wszelkimi oznakami dyskryminacji¹⁶⁸.

Autorki sugerują również, aby przeanalizować kwestie związane z fizyczną przestrzenią miejsca pracy. Ponieważ wiele z dysfunkcji może być niwelowanych w miejscu pracy poprzez pewne modyfikacje w organizacji, jedyną drogą, która pozwala na upewnienie się, że dostosowanie będzie skuteczne dla wszystkich jest generalna zmiana całości zorganizowania i urządzenia firmy. Chodzi tu dokładnie o konieczność wdrażania w zakładzie pracy idei projektowania uniwersalnego¹⁶⁹. Mianem tego pojęcia określa się projektowanie dla wszystkich, bez względu na stan swojej fizycznej bądź umysłowej sprawności. Jest to taki rodzaj projektowania, w którym uwzględnia się potrzeby wszystkich ludzi – użytkowników

¹⁶⁷ Por. tamże, s. 315.

¹⁶⁸ Por. tamże, s. 315.

¹⁶⁹ Por. tamże, s. 315.

otoczenia, niezależnie od ich możliwości fizycznych i psychicznych¹⁷⁰. Podstawową ideą projektowania uniwersalnego jest włączanie osób niepełnosprawnych w nurt życia społecznego, by dzięki usuwanym barierom architektonicznym mogli swobodnie móc wyjść z domu, korzystać z komunikacji miejskiej, urzędów administracji, ośrodków kultury oraz innych miejsc, które są dostępne dla osób pełnosprawnych.

Dzięki koncepcji społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw można włączać owe zagadnienie także do CSR-D, co też postulują K. Markel i L. Barclay. Zakłady pracy, które chcą być społecznie odpowiedzialne wobec niepełnosprawnych w myśl koncepcji CSR-D, powinny wdrażać działania pozwalające na swobodne funkcjonowanie w danej firmie osób niepełnosprawnych – zarówno jako pracowników, jak i dostawców, klientów i innych grup interesariuszy¹⁷¹.

Ostatnim obszarem, który należałoby w opinii autorek przeanalizować jest stosunek do nowych bądź nieznanymi niepełnosprawności. Jak zauważono w artykule, w literaturze znaleźć można dowody, że poszczególne osoby nie zawsze reagują na wszystkich niepełnosprawnych w taki sam sposób. W publikacji przywołano badania, które wskazują, że wyróżnić można kilka kategorii niepełnosprawności (schorzeń), które mogą mieć wpływ na doświadczenia zawodowe dotyczące osób z niepełnosprawnością. Ponieważ różni ludzie w różny sposób postrzegają osoby z określonymi rodzajami schorzeń, dlatego też te różnice w percepcji powinny być przez firmę uwzględniane w konstruowanej strategii działań i planów szkoleń oraz treningów kadry, które to przyczynią się do większego zrozumienia i pełniejszej akceptacji osób niepełnosprawnych¹⁷². Może zdarzyć się bowiem taka sytuacja, że w ramach badań, które dokonują osoby odpowiedzialne na zarządzanie zasobami ludzkimi, okaże się, że personel firmy szczególnie nie akceptuje osób z niepełnosprawnością intelektualną i nie widzi dla nich miejsca w strukturze firmy. Na podstawie uzyskanej w ten sposób wiedzy można będzie podjąć kroki służące większej akceptacji wobec ludzi niepełnosprawnych intelektualnych.

Powyżej przytoczony tekst stanowi cenną wskazówkę, w jaki sposób włączać zagadnienia dotyczące osób niepełnosprawnych w konkretne obszary funkcjonowania organizacji. Dzięki lekturze tego artykułu można pokazać zainteresowanym firmom na co powinny zwrócić szczególną uwagę, jeśli faktycznie chcą wdrażać idee CSR-D.

¹⁷⁰ Por. E. Kuryłowicz, *Projektowanie uniwersalne. Uwarunkowania architektoniczne kształtowania otoczenia wybudowanego przyjaznego dla osób niepełnosprawnych*, Warszawa 2005, s. 4-20

¹⁷¹ Por. K. S. Markel, L.A. Barclay, art. cyt., s. 316.

¹⁷² Por. tamże, s. 316.

O możliwościach włączania zagadnień odnoszących się do osób niepełnosprawnych do teorii społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw pisze też Australijska Sieć w Kwestii Niepełnosprawności (Australian Network on Disability). Na stronie internetowej tej organizacji można znaleźć stwierdzenie, że rozwijanie strategii zmierzające w kierunku zatrudniania osób niepełnosprawnych pod banerem koncepcji społecznej odpowiedzialności może wiązać się z wieloma korzyściami dla firmy. Ludzie niepełnosprawni mogą wzbogacić każdą firmę wieloma cennymi umiejętnościami, które mają do zaoferowania firmom, które zechcą ich zatrudnić. Wykazują oni również wiele realnego zaangażowania i lojalności wobec firmy. Zatrudnianie osób niepełnosprawnych daje siłę do poprawienia morale (moralności, tolerancji) załogi, ale także wpływa pozytywnie na poprawienie lojalności klientów oraz pozwala na podniesienie reputacji przedsiębiorstwa. Przyjmowanie do pracy niepełnosprawnych zapewnia też zróżnicowanie personelu organizacji, który dzięki zatrudnianiu niepełnosprawnych staje się odzwierciedleniem zróżnicowania konsumentów i społeczności. Ale również generuje bardziej pozytywną opinię o przedsiębiorstwie. Zróżnicowanie personelu zakładu pracy ze względu na stan sprawności pozwala również na stanie się lepiej przygotowanym do zrozumienia swoich klientów i poznania ich potrzeb¹⁷³.

Jak zauważają reprezentanci tej organizacji, największą barierą w zatrudnianiu niepełnosprawnych jest postawa pracowników danej firmy. Zmiana postaw musi wiązać się ze zwiększaniem świadomości personelu w kwestiach niepełnosprawności, jak też ze zmianą pozycji i znaczenia problemu niepełnosprawności w polityce firmy. Wrażliwi i zaangażowani w kwestii niepełnosprawności pracodawcy mogą pomóc w działaniach w powyższej kwestii, poprzez prowadzenie doradztwa, pozwalanie zdobycia doświadczenia zawodowego i odbycia staży przez niepełnosprawnych. Według tej organizacji, pracodawcy będą też korzystać z zatrudniania niepełnosprawnych poprzez mniejszą absencję pracowników, wzrost morale i podniesienie kultury zachowania w firmie, zmniejszone koszty rekrutacji, zwiększoną wydajność pracy, jak też zmniejszenie liczby urazów w miejscu pracy. Powyższa organizacja słusznie zauważa, że włączanie kwestii zatrudniania niepełnosprawnych jako część efektywnej kampanii w ramach CSR może przynieść benefity samej firmie, jak również pracownikom pełno- i niepełnosprawnych. Może też wpływać pozytywnie na lokalną społeczność, w której funkcjonuje dany zakład pracy¹⁷⁴.

¹⁷³ Australian Network on Disability, *About Us. Corporate Social Responsibility*, <http://www.and.org.au/content/view/10/10/>, 01.08.2011.

¹⁷⁴ Por. tamże.

O uwzględnianiu kwestii odnoszących się do osób niepełnosprawnych w działaniach poszczególnych firm piszą też Therese Woodward i Robert Day w artykule „Disability disclosure: a case of understatement”. Powyższa publikacja odnosi się do problemu ujawniania zagadnień dotyczących osób niepełnosprawnych (w tym przede wszystkim ich zatrudniania) w opracowywanych w myśl koncepcji społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw raportach społecznych przedsiębiorstw funkcjonujących w Wielkiej Brytanii. Autorzy odnoszą się w tym artykule do koncepcji raportowania społecznego (co jest bardzo istotne z punktu widzenia teorii CSR) oraz korporacyjnego zarządzania. Dzięki ujawnianiu w raportach społecznych informacji odnoszących się do działań CSR firm również w zakresie zatrudniania niepełnosprawnych, podmioty te mają możliwość poprawić swój wizerunek. Przede wszystkim ujawnianie informacji o zaangażowaniu społecznym danego podmiotu należy traktować jako element strategii organizacji, który ma na celu zademonstrować „dobre” zarządzanie korporacyjne. A zatem raportowanie społeczne uznać można jako istotny czynnik zarządzania korporacyjnego, który dostarcza wiele użytecznych informacji interesariuszom. Raportowanie społeczne w odniesieniu do osób niepełnosprawnych może dotyczyć kwestii zatrudniania takich osób, kontynuacji zatrudnienia, treningów i szkoleń dla osób, które w trakcie zatrudnienia w firmie stały się osobami niepełnosprawnymi, jak też treningów, rozwoju zawodowego niepełnosprawnych oraz promocji osób niepełnosprawnych jako pełnoprawnych pracowników i innych grup interesariuszy¹⁷⁵.

Autorzy powyższego artykułu przeprowadzili badania dotyczące kwestii ujawniania zagadnień odnoszących się do osób niepełnosprawnych w raportach społecznych poszczególnych firm. W ramach badania poddano analizie raporty firm takich jak m.in.: BP, EMI Group. Generalną konkluzją z realizowanych badań jest stwierdzenie, że firmy częściej realizują pewne przedsięwzięcia na rzecz niepełnosprawnych, niż ujawniają takie działania w swoich raportach. W artykule tym opisywany jest minimalny zestaw warunków dotyczących zachowania organizacji, które odnoszą się do odpowiedzialnego działania wobec niepełnosprawnych. Na owe minimum składają się: odpowiedzialność w działaniu (*responsibility for action*) oraz odpowiedzialność w ujawnianiu swoich działań (*responsibility for disclosure about action*). Powodem nie ujawniania w raportach firm kwestii odnoszących się do zatrudniania niepełnosprawnych może być, zgodnie z opinią autorów, brak sankcji za

¹⁷⁵ Por. T. Woodward, R. Day, *Disability disclosure: a case of understatement*, w: “Business Ethics: A European Review”, Volume 15, Number 1, January 2006.

niezatrudnianie niepełnosprawnych. Z drugiej strony, na decyzję o ujawnianiu przez firmę informacji tego typu będzie składała się kalkulacja kosztów i korzyści takiej decyzji. Dobrowolne ujawnianie działań firmy na rzecz niepełnosprawnych stanowi część procesu legitymizacji i akceptacji niepełnosprawności. Całość procesu legitymizacji i budowania strategii działań na rzecz osób niepełnosprawnych powinna być każdorazowo konsultowana przez firmę z organizacjami osób niepełnosprawnych, które należałoby traktować jako interesariuszy firmy¹⁷⁶.

Istnieją także publikacje, które w sposób bezpośredni nie odnoszą się do kwestii włączania niepełnosprawnych do strategii CSR, ale traktują o możliwościach i określonych aspektach dotyczących zatrudniania osób niepełnosprawnych. Przykładem takiej publikacji jest studium przypadku, dotyczące firmy Tasubinsa. Jest to hiszpańska firma, której 90% pracowników to pracownicy niepełnosprawni. Artykuł opisuje ponad 15 letnie doświadczenia tej firmy, które odnoszą się do sfery jej zarządzania. W publikacji tej autorzy starają się pokazać, jak postrzegane są cele firmy, jej właściciele i interesariusze w kontekście realizowania działań na rzecz osób niepełnosprawnych. Celem strategicznym ww. firmy jest osiągnięcie pełnej zawodowej i społecznej integracji wszystkich osób z niepełnosprawnością intelektualną, jak również realizacja usług polegających na osobistym i społecznym rozwoju tych osób. Firma ta jest postrzegana jako wspólnota osób z niepełnosprawnością umysłową, jako osoby, które pochodzą ze specjalnych centrów zatrudnienia dla takich osób, a także jako grupa zawodowa osób z niepełnosprawnością intelektualną. Autorzy artykułu stwierdzają, że firma ta przyczynia się do urzeczywistnienia dobra wspólnego, ponieważ jego rozwój dokonuje się również dzięki uwzględnianiu potrzeb wszystkich członków społeczeństwa, w tym również osób niepełnosprawnych. Jednakże jest to doświadczenie pojedynczej firmy, które nie da się uogólnić na wszystkie podmioty działające na rynku, ponieważ każda firma jest inna, ma inne potrzeby i realia funkcjonowania. Artykuł ten daje jednak pewne wskazówki firmom, które w swoje strategie CSR chcą wpisywać zagadnienia dotyczące niepełnosprawnych. Wskazówki te dotyczyć mogą postrzegania celów i misji firmy, relacji z pracownikami i innymi grupami interesariuszy, jak również perspektyw jej rozwoju w kontekście uczestnictwa w nim pracowników niepełnosprawnych¹⁷⁷.

¹⁷⁶ Por. tamże.

¹⁷⁷ Por. A. J. G Sison, *Toward a Common Good Theory of the Firm: The Tasubinsa Case*, w: "Journal of Business Ethics" (2007) 74, s. 471-480.

O włączeniu zagadnień D do CSR można myśleć podobnie, jak w przypadku włączania tam innych wątków, np. równouprawnienia. Artykuł w powyższej kwestii został opublikowany w lipcu 2009 r. w piśmie „Business Ethics”. Podobnie, jak w odnoszeniu CSR do niepełnosprawności, osoby nią dotknięte należy traktować jako interesariuszy firmy – na różnych jej płaszczyznach – jako pracownicy, dostawcy, kontrahenci, klienci, i in., tak też autorka powyższego artykułu zauważa, że w myśl teorii odnoszących się do równości płci, zarówno mężczyźni, jak i kobiety należy traktować jako interesariuszy firmy. A skoro wyróżnia się interesariuszy ze względu na płeć, należy też uwzględniać różnice płci. Co oznacza konieczność brania pod uwagę specyfiki „kobiecości” i odpowiednich rozwiązań uwzględniających potrzeby kobiet (np. rozwiązania pomagające godzić życie zawodowe i macierzyństwo). A zatem w polityce firmy nie można zakładać jedynie męskiego punktu widzenia. Autorka podkreśla też znaczenie zaangażowania organizacji kobiecych w urzeczywistnianie równości płci i wpisywanie postulatów tych organizacji do polityk CSR. W artykule podkreśla się konieczność rozwoju zagadnień odnoszących się do równości płci w tzw. miękkich regulacjach, na które składają się strategie CSR poszczególnych firm¹⁷⁸.

Tak samo należy postrzegać konieczność wpisywania zagadnień odnoszących się do niepełnosprawności. Ponieważ niepełnosprawni stanowią poszczególne grupy interesariuszy firmy, korporacja realizująca politykę CSR, nie powinna zapominać o osobach niepełnosprawnych, które mogą stanowić jej personel, mogą być dostawcami, kontrahentami, akcjonariuszami, bądź też klientami. A jeśli firma zdecyduje się na wpisanie w strategię CSR zagadnień odnoszących się do niepełnosprawnych, musi ona uwzględnić ich potrzeby na różnych płaszczyznach funkcjonowania, o czym będzie mowa w dalszej części pracy.

Dokonany i zaprezentowany powyżej przegląd literatury zagranicznej pokazuje, że inicjatywa włączania problematyki niepełnosprawności do społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw znajduje wielu zwolenników. Pokazuje też, że zasadne jest wykorzystywanie CSR do polepszania sytuacji osób niepełnosprawnych – zwiększania poziomu ich aktywności zawodowej, zapewniania dogodnych warunków pracy, jak i działań na rzecz pełnej dostępności produktów i usług. Dostrzeżono ponadto, że niepełnosprawność należy traktować jako jeden z elementów różnicujących, wpływających na różnorodność w firmie, dlatego też zasadne jest podejmowanie w ramach wdrażanych strategii CSR, działań służących

¹⁷⁸ Por. K. Grosser, *Corporate social responsibility and gender equality: women as stakeholders and European Union sustainability strategy*, w: „Business Ethics: A European Review”, Volume 18, Number 3, July 2009, s. 290-303.

zatrudnianiu osób niepełnosprawnych i zapewniania im dogodnych warunków pracy. Jak zostanie wskazane poniżej, również w Polsce coraz częściej dostrzega się szansę w wykorzystywaniu CSR jako narzędzia uzupełniającego mało efektywne interwencje publiczne, które może przyczynić się do większego stopnia aktywności zawodowej niepełnosprawnych i który może wpłynąć na lepsze warunki pracy i dostępności jej dla osób niepełnosprawnych.

3.1.4. Przegląd literatury polskiej o inicjatywach w zakresie łączenia problematyki niepełnosprawności ze społeczną odpowiedzialnością przedsiębiorstw

Na gruncie literatury polskojęzycznej w ostatnich latach zaczęło pojawiać się więcej publikacji, które opisywałyby możliwości włączania zagadnień niepełnosprawności w strategię CSR. Instytucje naukowe, przy wykorzystaniu finansowania zewnętrznego podjęły natomiast temat aktywizacji zawodowej osób niepełnosprawnych i poszukiwania nowych rozwiązań w ramach systemu polityki społecznej. Przykładem takiego projektu jest inicjatywa Uniwersytetu Jagiellońskiego pt. „Od kompleksowej diagnozy sytuacji osób niepełnosprawnych w Polsce do nowego modelu polityki społecznej wobec niepełnosprawności”. Jest to projekt finansowany przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, którego celem jest całościowa diagnoza podstawowych wymiarów położenia społecznego i ekonomicznego osób z niepełnosprawnością: określenie najważniejszych czynników strukturalnych (ekonomicznych, społecznych, kulturowych) warunkujących położenie tych osób, ułatwiających lub utrudniających ich integrację społeczną, a tym samym warunkujących możliwości normalnego funkcjonowania w życiu społecznym. Drugim celem tego projektu jest wypracowanie rekomendacji dotyczących kierunków zmian systemowych w zakresie polityki społecznej wobec niepełnosprawności w oparciu o zgromadzony w Polsce w ostatnich latach dorobek badawczy oraz pogłębione studia empiryczne dotyczące wybranych aspektów obecnej sytuacji osób z niepełnosprawnością¹⁷⁹.

Powyżej przytoczony projekt został podzielony na 6 modułów badawczych:

- I. Polityka społeczna w działaniu. Instytucjonalne uwarunkowania sytuacji osób z niepełnosprawnością w Polsce.

¹⁷⁹ Por. Strona internetowa projektu, *O projekcie*, <http://polscyniepełnosprawni.agh.edu.pl/o-projekcie/>

- II. Źródła sukcesów i niepowodzeń instytucji wsparcia dla osób z niepełnosprawnością, na przykładzie wybranych działań realizowanych ze środków PFRON.
- III. Wyrównywanie szans w zatrudnieniu osób z niepełnosprawnością. Dobre praktyki pracodawców. Doświadczenia polskie i międzynarodowe
- IV. Wejście na rynek pracy niepełnosprawnych absolwentów szkół wyższych
- V. Niepełnosprawni i niepełnosprawność w nowych mediach
- VI. Genderowy wymiar niepełnosprawności.

W ramach realizacji powyższego projektu powstała m.in. publikacja pt. „Zatrudniając niepełnosprawnych. Dobre praktyki pracodawców w Polsce i innych krajach Europy”. E. Giermanowska zauważa w tej pozycji, że „Wdrażanie dobrych praktyk to szukanie nowych form wsparcia i nowej jakości działań”¹⁸⁰. W kolejnym zdaniu autorka precyzuje, iż „Na poziomie zakładów pracy do takich praktyk można zaliczyć zarządzanie niepełnosprawnością w miejscu pracy, zarządzanie kulturową różnorodnością, wdrażanie polityki zrównoważonego rozwoju i społecznie odpowiedzialnego biznesu”¹⁸¹. E. Giermanowska, na podstawie przeprowadzonych w ramach projektu badań dostrzega potencjał w nowych działaniach, do których zalicza także społeczną odpowiedzialność przedsiębiorstw, jak bowiem zauważa „upowszechnianie tego rodzaju praktyk może stanowić istotny czynnik zmiany społecznej”¹⁸². W dalszych częściach tej publikacji znajdują się omówienia wybranych dokumentów i aktów prawa międzynarodowego oraz polskiego w zakresie zatrudniania osób z niepełnosprawnością. Drugą część opracowania stanowią natomiast studia przypadków wybranych firm polskich i zagranicznych, które z powodzeniem zatrudniają osoby niepełnosprawne.

W powyższej kwestii wypowiedział się w sposób krytyczny dr inż. Andrzej Barczyński z Politechniki Częstochowskiej. W swoich publikacjach stawia on tezę, że mówiąc o CSR uwzględniającym osoby niepełnosprawne mamy do czynienia z działaniami o charakterze manipulacyjnym, wchodzącymi w zakres ekonomii społecznej. A. Barczyński twierdzi, że manipulacją jest deklarowanie dobrowolności w działaniach, które są przedmiotem czytelnych regulacji prawnych o charakterze nakazowym i dodatkowo wyposażone są w narzędzia sankcyjne. Autor pyta dalej, czy etyczne jest tworzenie i

¹⁸⁰ E. Giermanowska (red.), *Zatrudniając niepełnosprawnych. Dobre praktyki pracodawców w Polsce i innych krajach Europy*, Kraków 2014, s. 16.

¹⁸¹ Tamże, s. 16.

¹⁸² Tamże, s. 16.

naagłaśnianie deklaracji o woli przestrzegania obowiązującego prawa, a także czy uprawnione jest poszukiwanie prospołecznych motywacji dla takich faktów¹⁸³. Z przywołanych w tym miejscu myśli autora widać, iż spogląda on na koncepcję społecznej odpowiedzialności biznesu przede wszystkim na płaszczyźnie odpowiedzialności prawnej – a więc w ramach odpowiedzialności w działalności podstawowej przedsiębiorstwa. W istocie, należy zgodzić się z autorem, iż jeśli firma ogłasza, że jest społecznie odpowiedzialna i w ramach tego intensyfikuje swoje działania wobec osób niepełnosprawnych, jednak te działania nie wykraczają w żaden sposób poza obowiązki wynikające z obowiązującego prawa, wówczas mamy do czynienia z realizacją pewnych zabiegów socjotechnicznych bądź wręcz z cynizmem firmy. Na udowodnienie twierdzenia o postrzeganiu przez autora CSR-u jedynie na gruncie odpowiedzialności prawnej można przytoczyć kolejną jego myśl: „Dobrowolność wpisana w ideę CSR w założeniu zakłada występowanie zachowań sprzecznych z preferowanymi wartościami. W odniesieniu do deklaracji przestrzegania prawa można odnieść wrażenie, że apelowanie i przekonywanie do przestrzegania prawa stanowi formę prezentacji bezradności w tym obszarze. Przestrzeganie wytworzonego w warunkach demokratycznych prawa nie powinno podlegać dyskusji”¹⁸⁴. Nie podlega dyskusji konieczność przestrzegania prawa i promowania działań jedynie zgodnych z literą prawa, nie można jednak zapomnieć o innych obszarach CSR: ekonomicznym, ekologicznym, socjologicznym, filantropijnym, a także etycznym, o których już była mowa w rozdziale II. Autor kwestionuje ponadto sens etyki biznesu twierdząc, że nieuprawnionym wydaje się przypisywanie bądź oczekiwanie od organizacji przymiotów, które mogą charakteryzować wyłącznie poglądy i zachowania istoty ludzkiej, np. moralność, etyczność, odpowiedzialność¹⁸⁵. Należy jednakże zauważyć, że na gruncie etyki wykształciła się dziedzina etyki biznesu, w celu wskazania pewnych norm moralnych, wedle których właściwe powinno być działanie określonych profesji. Zaś praktycznym wyrazem wdrażania zasad etyki biznesu jest opracowywanie norm samoregulacji, np. kodeks pracownika administracji, kodeks pracownika socjalnego, kodeks etyki lekarskiej, kodeks etyki reklamy, itp. Dr Barczyński twierdzi w swych publikacjach, że dopóki CSR postrzegamy i wyjaśniamy jako jedno z wyrafinowanych narzędzi marketingu, jego efekty społeczne mogą być pozytywne. Sytuacja staje się natomiast bardziej poważna,

¹⁸³ Por. A. Barczyński, *Realny wymiar społecznej odpowiedzialności biznesu w zatrudnianiu osób niepełnosprawnych*, maszynopis artykułu otrzymany od autora, s. 9-11.

¹⁸⁴ Tamże, s. 16.

¹⁸⁵ Por. tamże, s. 17.

gdy rzeczywiste cele są ukrywane¹⁸⁶. Należy zgodzić się z twierdzeniem, iż jeśli firma wykorzystuje ideę CSR jedynie do poprawienia swojego wizerunku, wówczas sens takich działań wątpliwy może być odebrany dwuznacznie. Nie można jednak zapominać, że w teorii społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw wpisano aspekt przynoszenia korzyści firmie z działań odpowiedzialnych społecznie w perspektywie długookresowej. Nie chodzi tu wyłącznie o korzyści materialne – lepsze wyniki sprzedażowe wynikające z większego przywiązania konsumentów do firmy. W grę bowiem mogą wchodzić inne aspekty. Dla przykładu firma, która przekazuje środki finansowe na rozwój zawodowy osób niepełnosprawnych, żyjących w regionie działalności firmy, może dzięki temu nie tylko poprawić sytuację osób niepełnosprawnych, ale również w dalszej perspektywie w przyszłości może zyskać lepiej przygotowaną zawodową kadrę, złożoną również z osób niepełnosprawnych, które otrzymały wsparcie dzięki pomocy firmy. Tego typu korzyści przedsiębiorstwa z działań społecznie odpowiedzialnych wobec osób niepełnosprawnych dr Barczyński nie uwzględnił.

3.2. Obszary oddziaływań społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw skierowanej na aktywizację zawodową osób niepełnosprawnych

W pierwszym podpunkcie tego rozdziału wskazano, że przedsiębiorstwa wpisujące kwestie odnoszące się do niepełnosprawności do swoich strategii CSR muszą uwzględniać powyższe aspekty na wielu płaszczyznach funkcjonowania firmy. Skoro całość strategii CSR odnosi się do wielu obszarów funkcjonowania przedsiębiorstwa, oczywistym jest, że we wszystkich z tych obszarów należy pamiętać zarówno o zapisach, jak i wynikających z nich konkretnych działaniach odnoszących się do niepełnosprawnych. Poniżej wskazano, w jaki sposób na poszczególnych płaszczyznach uwzględniać zagadnienia odnoszące się do niepełnosprawnych. Niżej zamieszczone wskazania zostały opracowane na podstawie przeglądu literatury, jak i wytycznych Fundacji ONCE.

3.2.1. Zatrudnienie

Pierwszym i zasadniczym z punktu widzenia tematu niniejszej pracy obszarem jest sfera zatrudniania niepełnosprawnych. Jak wskazuje przywoływany już przewodnik Fundacji ONCE zapisy odnoszące się do tego aspektu mogą uwzględniać oba systemy aktywizacji

¹⁸⁶ Por. A. Barczyński, *Spółeczna odpowiedzialność biznesu – altruizm czy narzędzie marketingu?*, maszynopis otrzymany od autora.

zawodowej osób niepełnosprawnych, a więc system kwotowy (uznaniowy), jak również antydyskryminacyjny. Przewodnik proponuje takie rozwiązania, które będą wykraczały poza ramy obowiązków prawnych. Dyskusyjnym twierdzeniem w tej publikacji jest stanowisko, iż sposobem spełniania obowiązków wynikających z systemu kwotowego, przewidującego odprowadzanie składek do specjalnie powołanych instytucji, w przypadku nie zatrudniania niepełnosprawnych w określonym wymiarze, jest już samo odprowadzanie ww. składek. Postawienie sprawy w ten sposób mogłoby rodzić niebezpieczeństwo nadużyć interpretacji, bowiem wówczas wyrachowane przedsiębiorstwa mogłyby prowadzić akcję uświadamiającą, że zachowują się odpowiedzialnie wobec osób niepełnosprawnych i na dowód tego odprowadzają składki na PFRON¹⁸⁷.

Przewodnik wskazuje na konieczność ustalenia przez firmy chcące być społecznie odpowiedzialne i chcące uwzględniać w swoich strategiach CSR osoby niepełnosprawne, jasnych celów odnoszących się do zatrudnienia osób niepełnosprawnych. Pierwszym koniecznym do podjęcia działaniem jest ustalenie konkretnych celów zatrudnienia osób niepełnosprawnych, jak również planu działania odnoszącego się do tego celu. Drugim niezbędnym do osiągnięcia celem jest konieczność zapewniania możliwości zatrudnienia osób niepełnosprawnych na każdym szczeblu organizacyjnym firmy. Ostatni istotny do uwzględnienia cel odnosi się do szczególnych grup osób niepełnosprawnych, jak kobiety z niepełnosprawnością, osoby niepełnosprawne w stopniu znacznym, niepełnosprawni w podeszłym wieku. Tego rodzaju niepełnosprawnych należy odrębnie uwzględnić w swoich działaniach i wyznaczyć odrębne cele związane z zapewnianiem możliwości ich zatrudnienia, ze względu na szczególnie niekorzystną ich pozycję na rynku pracy¹⁸⁸.

O konieczności włączania w zarządzanie CSR zagadnień dotyczących zatrudniania niepełnosprawnych pisano w raporcie: „CSR Management and Employment: Disability Employment as an Example”, opracowywanym w okresie od lutego 2003 do lutego 2004 w Japonii. W publikacji tej stwierdzono, że z perspektywy zarządzania społeczną odpowiedzialnością biznesu ujawnianie informacji o zatrudnianiu niepełnosprawnych będzie stawało się coraz istotniejsze w przyszłości, przy jednoczesnym uwzględnianiu indywidualnej filozofii firmy oraz podstawowych zasad, jakie obowiązują w firmie. W procesie umożliwiania zatrudnienia niepełnosprawnym istotne jest ponadto rozwijanie prawnej ochrony zatrudnienia osób niepełnosprawnych, jak również ochrony praw człowieka.

¹⁸⁷ Por. tamże, Integration in the labour market as an element of value, Compliance with quota legislation.

¹⁸⁸ Por. tamże, Integration in the labour market as an element of value, Beyond quota legislation.

Strategie CSR firm zawierające zapisy odnoszące się do zatrudniania niepełnosprawnych, powinny sugerować pewne ustalenia (zalecenia) w sprawie zatrudniania takich osób. Podstawowym zaleceniem jest tu wdrażanie tzw. „proper employment management” (właściwego zarządzania polityką zatrudnienia). Owo właściwe zarządzanie w kwestii zatrudniania niepełnosprawnych odnosi się do dokonywania rozsądnych przystosowań miejsca pracy dla niepełnosprawnych i dokonywania ewentualnych modyfikacji. Istotne jest również uwzględnianie potrzeb i możliwości osób niepełnosprawnych zarówno w strategiach zarządzania zasobami ludzkimi (human resources management – HRM), jak też spontanicznie w danej firmie (siedzibie, oddziale firmy) poprzez wykorzystanie lokalnych zasobów. Strategie HRM muszą również uwzględniać kwestie odnoszące się do szans awansu zawodowego osób niepełnosprawnych. Istotne jest zagwarantowanie równości praw w tym zakresie i zakazu dyskryminacji ze względu na jakiegokolwiek zmienne¹⁸⁹. Nie można zapominać też o potrzebach niepełnosprawnych związanych z koniecznością odbywania rehabilitacji służącej przywracaniu większej sprawności organizmu.

Co oczywiste, kwestie zatrudniania niepełnosprawnych są powiązane z innymi obszarami, dlatego kolejne podpunkty pokażą jak włączać w inne obszary CSR zagadnień odnoszących się do niepełnosprawności.

3.2.2. Równe traktowanie i zakaz dyskryminacji

CSR, który w swych założeniach zawiera zapisy odnoszące się do osób niepełnosprawnych powinien przekładać się na sytuację tych osób w firmie, w tym m.in. ich dostęp do zatrudnienia, stan zatrudnienia ON, rodzaje wykonywanych prac (zajmowanych stanowisk), zadowolenie z pracy ON, przeciętne wynagrodzenia, perspektywy awansu. Przede wszystkim nie można zapominać o zawieraniu zapisów, które zabraniałyby stosowania jakiegokolwiek form dyskryminacji ze względu na stan sprawności organizmu.

Społecznie odpowiedzialne firmy, co oczywiste muszą stosować się do zapisów odnoszących się do równego traktowania i zakazu dyskryminacji ze względu na niepełnosprawność. Obowiązek równego traktowania, jak wskazuje poradnik fundacji ONCE obejmuje m.in. zobligowanie do przeprowadzenia koniecznych dostosowań stanowiska pracy do wymagań pracownika niepełnosprawnego, w celu zapewnienia osobie niepełnosprawnej

¹⁸⁹ Por. Ryosuke Matsui, *CSR Management and Employment: Disability Employment as an Example*, JILPT Research Report No. 32. s. 12-14.

szans zatrudnienia na równych z osobami pełnosprawnymi szans. Firmy powinny również stosować się do innych praktyk antydyskryminacyjnych, jak zakaz molestowania w pracy, jak też zakaz wykluczania osób niepełnosprawnych z procesu rekrutacji i selekcji kandydatów do zatrudnienia. Przewodnik wskazuje, że w odniesieniu do zapisów antydyskryminacyjnych trudno dokonać jest wyraźnego rozróżnienia które przepisy i działania można określić jako dobrowolne, każda firma powinna nauczyć się sztuki przewidywania i zapobiegania sytuacjom mogącym rodzić praktyki dyskryminacyjne, dlatego też ogół działań przedsiębiorstwa, które wdraża praktyki antydyskryminacyjne należy postrzegać jako realny CSR¹⁹⁰. Bardzo często praktyki dyskryminacyjne mogą być spowodowane przez brak świadomości, bądź arogancję, w stosunku do osób niepełnosprawnych, przysługujących im praw oraz problemów, z którymi muszą się zmierzyć. Przewodnik zaleca dokonanie rewizji polityki firmy odnoszącej się do zarządzania zasobami ludzkimi. Taka rewizja miałaby doprowadzić do zagwarantowania realnej równości traktowania osób niepełnosprawnych, jak też zapobiegania i unikania wszelkiego rodzaju dyskryminacji. To natomiast wiązałoby się z koniecznością włączenia zapisów antydyskryminacyjnych i odnoszących się do równego traktowania do wszelkich obowiązujących w firmie procedur, a więc m.in. do zapisów odnoszących się do procesu selekcji, przystępowania do zatrudnienia, promocji oraz szkoleń. Należy zadbać o wprowadzenie zapisów, które chroniły będą niepełnosprawnych przed dyskryminacją pośrednią (gdy potencjalnie neutralne zapisy będą przekładały się na gorszą sytuację osób niepełnosprawnych w firmie w wyniku ich obowiązywania) oraz bezpośrednią (konkretne zapisy są tworzone w taki sposób, który z góry zakłada mniejsze szanse i gorsze traktowanie niepełnosprawnych).

Przedsiębiorstwa zainteresowane pełną integracją praw ludzi niepełnosprawnych, w zapisach CSR powinny przeprowadzić działania, które spowodują urzeczywistnienie polityki równego traktowania na wszystkich poziomach organizacyjnych firmy – od najniższego aż po szczebel zarządczy. To też wiąże się z koniecznością równego traktowania wszystkich interesariuszy firmy. Równe traktowanie i zakaz dyskryminacji osób niepełnosprawnych, urzeczywistnianie w strategiach CSR wiąże się ponadto z włączaniem zagadnień odnoszących się do niepełnosprawności do deklaracji wartości firmy, bądź też do kodeksów etycznych stanowiących akty samoregulacji w myśl CSR. Wszystkie tego typu zapisy powinny urzeczywistniać braki jakiegokolwiek dyskryminacji oraz efektywne zarządzanie różnorodnością uwzględniającą także niepełnosprawność. Koniecznością jest także

¹⁹⁰ Por. Integration in the labour market as an element of value, Equality of treatment legislation.

uzupełnianie ogólnych zobowiązań i aktów regulujących działalność firmy, w tym wszelkich procedur jej działania, o zapisy włączające prawa osób niepełnosprawnych do równego traktowania i braku dyskryminacji. Aby zapisy polityk CSR uwzględniały niepełnosprawnych i prowadziły do zapewniania im prawa do równego i pozbawionego dyskryminacji traktowania, należy również planować i troszczyć się o rozwój ogółu wewnętrznych działań w kierunku eliminacji wszelkich zapisów i praktyk dyskryminujących osoby niepełnosprawne¹⁹¹. Tego typu wewnętrzne działania mogą przykładowo dotyczyć konieczności prowadzenia akcji uświadamiających i uczących tolerancji dla niepełnosprawności wśród pracowników pełnosprawnych. Istotne w tym zakresie mogło by okazać się włączanie się określonych podmiotów w działania społeczne uczące postaw pro integracyjnych.

3.2.3. Pełna dostępność

Kolejnym koniecznym do uwzględniania obszarem CSR firmy jest wymóg zagwarantowania pełnej dostępności całości zasobów przedsiębiorstwa dla osób niepełnosprawnych. Według fundacji ONCE dostępność (accessibility) należy rozumieć jako zestaw kryteriów, które pozwalają w każdym środowisku (przede wszystkim środowisku pracy), produkcie oraz usłudze zagwarantować respektowanie szacunku do natury ludzkiej. Środowiska pracy, produkty oraz usługi, aby były uznane za w pełni dostępne muszą być bezpieczne, zdrowe, funkcjonalne, zrozumiałe oraz estetyczne.

W wielokrotnie już przytaczanym przewodniku ww. organizacji sformułowane jest również pojęcie „powszechnej dostępności” (Universal accessibility). O tak rozumianej dostępności możemy powiedzieć wówczas, gdy środowiska, procesy, towary, produkty i usługi, jak również przedmioty, narzędzia i urządzenia będą zrozumiałe, użyteczne i realne dla wszystkich ludzi i dodatkowo, gdy zostaną one stworzone w możliwie bezpiecznych i komfortowych warunkach, w możliwie najbardziej autonomiczny i naturalny sposób¹⁹². Istotne jest, aby podmioty zainteresowane wpisywaniem w swoje polityki CSR kwestii niepełnosprawności uwzględniały również powyższe zagadnienia. Ważne jest także, aby odpowiedzialne społecznie firmy podjęły kroki w kierunku „Projektowania przyszłości” (Designing future), czyli tak pojmowanego projektowania, w którym środowiska, procesy, towary, produkty, usługi obiekty, narzędzia, i urządzenia są zaprojektowane w taki sposób, że mogą one być stosowane w możliwie najszerszym zakresie przez wszystkich ludzi, a więc bez

¹⁹¹ Por. tamże, Equality of treatment and non-discrimination, Action guidelines.

¹⁹² Por. tamże, [Fostering full accessibility](#).

względem na stan sprawności organizmu – projektowanie uniwersalne (design for all). Dzięki takiemu projektowaniu bardziej realne stanie się urzeczywistnianie dostępności oraz likwidacja barier. Można za fundacją ONCE stwierdzić, że projektowanie przyszłości będzie stanowiło kluczowy element dla indywidualnego rozwoju i uczestnictwa w życiu społecznym i zawodowym przez osoby z niepełnosprawnością. Natomiast brak powyżej opisanej dostępności stanowi bardzo często powód dyskryminacji osób niepełnosprawnych. A zatem kluczową rolę przedsiębiorstwa i zapisów strategii CSR odnoszących się do niepełnosprawnych będzie zagwarantowanie im pełnej dostępności¹⁹³.

Zagwarantowanie pełnej dostępności w każdym aspekcie funkcjonowania przedsiębiorstwa jest także bardzo istotne, ponieważ, jak zauważają autorzy przewodnika fundacji ONCE, ludzie z niepełnosprawnością stanowią ok. 50 mln obywateli Unii Europejskiej, w co czwartej europejskiej rodzinie przynajmniej jedna osoba jest niepełnosprawna. Fundacja zadaje zatem pytanie, czy jakakolwiek firma może sobie pozwolić na ignorancję tego faktu. Przecież wiele z tych osób, bądź rodzin, będzie stanowiło potencjalnych klientów firmy. Autorzy publikacji wysuwają hipotezę, z którą należy się zgodzić, że brak dostępności środowiska pracy, produktów oraz usług będzie stanowił w bliskiej przyszłości powód wykluczenia takich środowisk, produktów bądź usług z rynku. Będzie to miało miejsce wówczas, gdy zagadnienia dotyczące dostępności staną się częścią wymogów polityki jakości i zrównoważonego rozwoju. Brak dostępności przekłada się nie tylko na utrudnienia funkcjonowania osób niepełnosprawnych, ale i innych grup, jak np. osoby w podeszłym wieku, osoby z czasowymi ograniczeniami funkcjonowania (np. ofiary wypadków), matki z dziećmi, bądź dzieci¹⁹⁴.

Autorzy przewodnika fundacji ONCE zalecają, aby wpisując w strategię CSR kwestie dostępności rozpocząć od opracowania planu działań. To, jakie działania zostaną zaplanowane i podjęte uzależnione będzie każdorazowo od specyfiki branży, w której działa firma. Bez względu na specyfikę branży, przedsiębiorstwo musi się każdorazowo upewniać, że wszystkie nowo podejmowane inwestycje będą w zgodności z regulacjami i standardami odnoszącymi się do wymogów pełnej dostępności. W przewodniku wskazuje się również na konieczność wprowadzenia wymogów dostępności i projektowania uniwersalnego w prawie zamówień publicznych, jednak należy pamiętać, że oznaczałoby to, że wymogi pełnej dostępności to nie tylko dobrowolne zobowiązania w myśl CSR, ale również bezwzględnie obowiązujące normy

¹⁹³ Por. tamże.

¹⁹⁴ Por. tamże.

prawne. A zatem pełna dostępność i projektowanie uniwersalne przeszłoby z poziomu odpowiedzialności świadomej na poziom odpowiedzialności narzuconej¹⁹⁵.

Konieczność zapewnienia pełnej dostępności dotyczy zatem zarówno środowiska pracy, jak też dostępności produktów i usług. W pierwszym przypadku chodzi o dostosowania architektoniczne i inne, wynikające z możliwej niepełnosprawności pracowników – np. obszary w środowisku pracy wolne od przeszkód, dostępne systemy przemieszczania, jako alternatywa dla schodów i barier (kładki, podjazdy, windy), dostępność mebli, ergonomia, czytelne dla wszystkich procedury ewakuacji, oznaczenia graficzne ułatwiające poruszanie się i funkcjonowanie w środowisku pracy, dostępność i dostosowania stanowiska pracy dla niepełnosprawnych pracowników i klientów, dostępne toalety, jak również strony internetowej – zaleca się stosowanie standardów WCAG, o których pisano już wcześniej¹⁹⁶. W przypadku dostępności produktów i usług chodzi natomiast o konieczność działania zgodnie z założeniami projektowania dla wszystkich – projektowania uniwersalnego, o którym również autor już wspominał¹⁹⁷.

3.2.4. Relacje z interesariuszami

Najistotniejszymi z punktu widzenia tematu niniejszej pracy interesariuszami firmy są niepełnosprawni pracownicy, o których społecznie odpowiedzialne firmy powinny pamiętać w swoich politykach CSR. Rozważając jednakże zagadnienie wpisywania w strategię CSR kwestii niepełnosprawności nie można zapominać o innych, również bardzo istotnych grupach interesariuszy, a mianowicie dostawcach i podwykonawcach. Jak zauważa fundacja ONCE w swojej publikacji, duże firmy mogą mieć znaczący wpływ na zachowania współpracujących z nimi firm. W związku z powyższym stosowanie zapisów CSR odnoszących się do niepełnosprawnych może zostać rozszerzone na cały łańcuch dostaw produktu bądź usługi. A zatem firma wprowadzająca do swojego CSR zapisy odnoszące się do osób niepełnosprawnych może przewidzieć, że zapisy tego rodzaju będą odnosiły się do współpracujących firm. W wielokrotnie już przytaczanym przewodniku hiszpańskiej fundacji znaleźć można przykłady takich zapisów.

¹⁹⁵ Por. tamże, [Fostering full accessibility](#), **Where shall we start?**

¹⁹⁶ Tamże, **Environment accessibility**.

¹⁹⁷ Tamże, **Accessibility to products and services**.

Znaczenie firmy, z punktu widzenia szans osób niepełnosprawnych będzie zdecydowanie wzrastało, jeśli będzie ona preferowała współpracę z takimi dostawcami i podwykonawcami, którzy respektują prawa osób niepełnosprawnych i podejmują działania na rzecz promocji ich zatrudnienia. Dana firma może sprzyjać osobom niepełnosprawnym i przyczyniać się do polepszania ich sytuacji, jeśli np. w łańcuchach dostaw będzie włączała zakłady pracy chronionej bądź innych pracodawców osób niepełnosprawnych. Każda firma może zapisać w swoich strategiach CSR faworyzowanie firm zatrudniających niepełnosprawnych (bądź też szczególne preferencje dla tego typu firm). Z drugiej natomiast strony, firma opracowując swoją politykę CSR, może rozważyć wprowadzenie zapisów, które będą wyłączały ze współpracy takich dostawców i podwykonawców, którzy nie realizują działań, czy wręcz dyskryminują osoby niepełnosprawne. Firma w swojej strategii CSR może również wymagać od swych współpracowników stosowania się do zasad projektowania uniwersalnego w odniesieniu do dostarczanych produktów bądź usług. Przedsiębiorstwo może ponadto wprowadzić zapisy, które będą stanowiły, że np. w pierwszej kolejności dokonuje się zakupów produktów, bądź usług od zakładów pracy chronionej bądź innych rodzajów przedsiębiorstw ekonomii społecznej, w których działają osoby niepełnosprawne¹⁹⁸. Doskonałą okazją do stosowania tego rodzaju praktyk są tzw. Społecznie Odpowiedzialne Zamówienia Publiczne, o których będzie mowa w dalszych częściach pracy.

Wprowadzanie tego rodzaju zapisów znacząco może poprawić sytuację osób niepełnosprawnych. Dzięki takim samoregulacjom istnieje szansa zarówno na poprawę położenia niepełnosprawnych w firmie wdrażającej takie zapisy, jak też przedsiębiorstwo dzięki tego typu regulacjom może przyczynić się do tworzenia większej ilości miejsc pracy dla niepełnosprawnych i zapewniania im bardziej powszechnej dostępności produktów oraz usług.

3.2.5. Zaangażowanie społeczne, działania społeczne

Kolejnym wartym rozważenia obszarem CSR, w którym również nie powinno zabraknąć zapisów odnoszących się do osób niepełnosprawnych, jeśli firma zainteresowana jest wprowadzaniem tego rodzaju zapisów do swoich strategii jest, obszar działań społecznych firmy. Jak już wspomniano, działania w obszarze CSR mogą dotyczyć różnych poziomów funkcjonowania firmy. Jednym z takich poziomów jest zaangażowanie społeczne –

¹⁹⁸ Por. także, **Relationships with suppliers and subcontractors**.

zaangażowanie na rzecz lokalnej społeczności i jej problemów, bądź też problemów danej grupy społecznej – np. niepełnosprawni, uchodźcy.

Według przewodnika fundacji ONCE, nie każde działanie skierowane do osób niepełnosprawnych należy nazwać działaniem społecznym. Według tej publikacji działania firmy nakierowane na zatrudnienie niepełnosprawnych, jak również projektowanie produktów i usług w taki sposób by były one dostępne dla niepełnosprawnych nie należy nazywać działaniami społecznymi – akcjami społecznymi. Można zgodzić się z tym twierdzeniem, podkreślając jednocześnie, że nawet jeśli tego typu działań nie zaliczymy do działań społecznych, to nie możemy ich wykluczać z obszaru społecznej odpowiedzialności firmy. Przez działania społeczne (akcje społeczne), twórcy przewodnika rozumieją działania, które wychodzą na zewnątrz firmy, a zatem jeśli pomyślimy o niepełnosprawnych pracownikach firmy, to rzeczywiście działania na ich rzecz, to działania najczęściej wewnątrz firmy. A zatem również i w obszarze zaangażowania społecznego firmy zarządzane w myśl CSR mogą rozważyć implementację zapisów odnoszących się do osób niepełnosprawnych¹⁹⁹.

Warunkiem niezbędnym do zaliczenia określonych działań społecznych do działań, które mogą wspierać także niepełnosprawnych jest po pierwsze prowadzenie takich działań, które gwarantowały będą pełną dostępność również dla niepełnosprawnych. Drugim natomiast niezbędnym warunkiem jest dostosowywanie określonych, specyficznych działań do konkretnej grupy odbiorców, jaką stanowią osoby niepełnosprawne. Firmy planując działania społeczne wobec osób niepełnosprawnych, nie będących własnymi pracownikami muszą wziąć pod uwagę pewne niezbędne warunki. Wszystkie akcje powinny być planowane przy aktywnym współudziale organizacji pozarządowych, skupiających osoby niepełnosprawne i ich rodziny. Organizacje pozarządowe mogą dostarczyć firmom konkretną wiedzę o środowisku osób niepełnosprawnych – jego potrzebach i sytuacji niepełnosprawnych w danej zbiorowości. Dzięki pomocy organizacji pozarządowych zaistnieje większe prawdopodobieństwo zaadoptowania i efektywności działań na rzecz realnych potrzeb środowiska osób niepełnosprawnych.

Działania na rzecz tej grupy społecznej mogą przykładowo dotyczyć szkoleń dla osób niepełnosprawnych, dzięki którym będą one miały większe szanse na zaistnienie na rynku pracy. We wszelkich planowanych działaniach należy korzystać z nowoczesnych i wypróbowanych metod, które są zrozumiałe dla niepełnosprawnych. Dzięki tego rodzaju

¹⁹⁹ Por. tamże, **Social action**.

przedsięwzięciom zaistnieje szansa nie tylko na pokazanie co robić, ale przede wszystkim jak robić. W tego typu działaniach należy zawsze unikać paternalizmu i nakazowej postawy wobec niepełnosprawnych²⁰⁰.

Wszelkie planowane działania społeczne powinny uwzględniać i preferować ludzi reprezentujących różne grupy niepełnosprawnych. A zatem dane przedsiębiorstwo w planowanych przez siebie akcjach społecznych powinno rozważyć możliwość kierowania swoich działań, by były one bardziej efektywne, do konkretnych grup niepełnosprawnych – np. niepełnosprawni w podeszłym wieku, imigranci z niepełnosprawnością, niepełnosprawni z krajów rozwijających się, itd. Przedsiębiorstwo, które decyduje się na działania społeczne, nakierowane na osoby niepełnosprawne powinno dążyć do ustanowienia i konsolidacji zarówno średnio, jak i długoterminowej strategii działań społecznych dotyczących osób niepełnosprawnych. Tego typu działania należałoby zatem odpowiednio przemyśleć, tak aby minimalizować liczbę działań jednostkowych i spontanicznych na rzecz działań przemyślanych, wynikających z konkretnych strategii. Wiele z działań, które mogą być realizowane przez firmy może mieć różne formy. W zależności od rodzaju firmy, niektóre z nich może mieć formę np. umów o współpracy pomiędzy firmą a organizacją pozarządową, która działa na polu wsparcia niepełnosprawnych. Z takich form współpracy mogłyby skorzystać zarówno firmy, jak i organizacje pozarządowe²⁰¹.

Różne działania społeczne, które realizowane są przez firmę mogą być skierowane do różnego rodzaju grup. Można dla przykładu zaplanować podejmowanie działań na rzecz osób w podeszłym wieku, matek z małymi dziećmi, albo uchodźców. Istotne z punktu widzenia dostępności tych działań przez niepełnosprawnych jest wzięcie pod uwagę faktu, że w grupie osób obejmowanych wsparciem, np. uchodźców, znajdują się także osoby niepełnosprawne. Dlatego też odpowiedzialna firma powinna każdorazowo upewnić się, że planowane i podejmowane przez nie działania nie wykluczają niepełnosprawnych. Przedsiębiorstwo, w szczególności to, które zatrudnia niepełnosprawnych, podejmując się akcji społecznych musi wziąć pod uwagę fakt, że osoby niepełnosprawne nie tylko muszą być beneficjentami ostatecznymi działań, ale że również to osoby niepełnosprawne, które są pracownikami danego przedsiębiorstwa mogą włączać się w realizację określonych inicjatyw, np. w ramach wolontariatu pracowniczego²⁰². Takie działania mogą dotyczyć wsparcia innych

²⁰⁰ Por. tamże, [Specific Actions](#).

²⁰¹ Por. tamże.

²⁰² Por. tamże, [Social action accesibility](#).

niepełnosprawnych, nie będących pracownikami firmy, jak też i innych grup społecznych, jednakże firma nie może zapomnieć, że wszystkie jej przedsięwzięcia muszą spełniać warunek pełnej dostępności, bo w innych grupach społecznych także są niepełnosprawni.

3.2.6. Komunikacja

Wpisując zagadnienia odnoszące się do niepełnosprawnych do strategii CSR przedsiębiorstwa należy pamiętać o pewnych wytycznych, które odnoszą się do obszaru działań komunikacyjnych w firmie. Komunikacja jest elementem składowym CSR każdego podmiotu. Należałoby dlatego wskazać pewne sugestie, które będą odnosiły się do kwestii wpisywania w CSR zagadnień odnoszących się do niepełnosprawnych.

Zapisy odnoszące się do osób niepełnosprawnych należy w sposób czytelny umieścić w strategiach CSR firmy. Jeśli firma decyduje się na potraktowanie polityki wobec niepełnosprawnych jako części działań CSR, opis działań na rzecz niepełnosprawnych powinien znaleźć się w tworzonych przez firmę dokumentach CSR, w tym m.in. w strategii i raportach dotyczących działań CSR. Jeśli firma wpisuje w swoich strategiach, że podejmuje działania na rzecz niepełnosprawnych, w przygotowywanych przez siebie raportach musi wykazać, jakie realnie działania zostały podjęte wobec niepełnosprawnych będących pracownikami, ale też jakie inicjatywy na rzecz tej grupy zostały przedsięwzięte w obszarze zarządzania zasobami ludzkimi, bądź relacji z pewnymi grupami interesariuszy, oraz jakie działania podjęto na rzecz dostępności produktów i usług dla niepełnosprawnych. Przedsiębiorstwo powinno się upewnić, że tworzone przez nie dokumenty w zakresie CSR-D, w tym raporty społeczne są dostępne w różnych formach, tak, aby również niepełnosprawni z różnymi schorzeniami mieli szansę się z nimi zapoznać. Każda firma, która decyduje się na włączanie strategii CSR do sfery zarządzania firmą powinna mieć świadomość o istniejącym zróżnicowaniu społecznym, dlatego podejmowane przez nią działania powinny być nakierowane na zapewnianie pełnej dostępności²⁰³.

Fundacja ONCE zaleca stosowanie w dokumentach CSR terminologii, która jest akceptowalna przez środowisko osób niepełnosprawnych. Istotne jest stosowanie właściwych słów i pojęć, bowiem niestosownie dobrane słowa mogą istotnie zakłócić komunikację, bądź

²⁰³ Por. także, **Communication as a responsible tool**.

zniekształcić przekaz. Zaleca się, aby w tworzonych dokumentach unikać następujących zwrotów: „cierpieć niepełnosprawność”, „być przykutym do wózka inwalidzkiego”, „być głuchoniemym”, „być ułomnym człowiekiem”. Zamiast ww. pojęć fundacja zaleca używanie w swoich dokumentach CSR-D następujących sformułowań: „Osoby niepełnosprawne”, „Osoby z wadą słuchu”, „osoby słabo słyszące”, „osoby z wadami wzroku”, „osoby niedowidzące”, „osoby z autyzmem”, „osoby z niepełnosprawnością intelektualną”, „osoby z niepełnosprawnością psychospołeczną”, „osoby z niepełnosprawnością ruchową”, „osoby o ograniczonej sprawności ruchowej”, „osoby na wózku inwalidzkim”, „osoby z zespołem Downa” „osoby z porażeniem mózgowym”, „osoby z uszkodzeniem mózgu”²⁰⁴.

Żadna firma, która poważnie podchodzi do kwestii CSR-D nie może lekceważyć zagadnień, które odnoszą się do właściwej komunikacji i co za tym idzie, właściwej terminologii, bo jak już wiadomo, komunikacja to podstawa dla efektywnego CSR. Zastosowanie przez przedsiębiorstwo zainteresowane wdrażaniem CSR-D wyżej opisanych wytycznych, w tym stosownej terminologii będzie dawało większe prawdopodobieństwo lepszej efektywności planowanych działań i większej czytelności realizowanych przedsięwzięć dla wszystkich grup interesariuszy firmy.

²⁰⁴ Por. tamże, **Appropriate terminology**.

Rozdział IV

Perspektywy standaryzacji społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw wobec osób niepełnosprawnych

Rozważanie kwestii standaryzacji społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw nakierowanej na osoby z niepełnosprawnością wymaga przeanalizowania pojęć „standard” i „standaryzacja” w ogólniejszym rozumieniu tego pojęcia. Według internetowego Słownika Języka Polskiego pojęcie „*standard*” *zinterpretować można na 3 sposoby*:

1. «poziom towarów lub usług, zwłaszcza spełniający podstawowe wymagania»
2. «typowy i przeciętny model czegoś»
3. «temat pochodzący z muzyki popularnej, służący w jazzie jako podstawa improwizacji»

Pod wyrazem „**standardy**” należy rozumieć natomiast *normy określające podstawowe wymagania stawiane czemuś*²⁰⁵

Jak zauważa R. Szarfenberg termin *standard* należy także zestawić ze słowem „wymóg”, bowiem to słowo pojawia się w opisie terminu „*standard*”. I znów Słownik Języka Polskiego wyjaśnia, że jest to *warunek lub zespół warunków, którym ktoś lub coś musi odpowiadać; postulat*²⁰⁶. Stąd, na co zwraca uwagę prof. Szarfenberg wynika, że słowa *wymóg, norma, warunek* w kontekście standardów są bliskoznaczne²⁰⁷.

Tworzone w ramach niniejszej pracy standardy mają być takimi właśnie normami – wzorami, jak łączyć praktykę społecznej odpowiedzialności z działaniami nastawionymi na osoby z niepełnosprawnością, w szczególności na ich zatrudnianie. Można zastanawiać się w jakim celu autor niniejszej pracy poświęcił czas na tworzenie owych standardów, po co te standardy zostały stworzone. Odpowiedzi na to pytanie dostarcza refleksją R. Szarfenberga o funkcji standardów. Jak bowiem zostaje przez niego zauważone, funkcje standardów, to funkcja stawiania wymogów ludziom, ich działaniom, narzędziom tych działań czy zaspokajaczom ich potrzeb. Opisując funkcje konkretnych standardów należy wejść na poziom konkretnych standardów, o sensowności ich stworzenia i upowszechnienia może też

²⁰⁵ PWN, *Słownik Języka Polskiego*, hasło: standardy, <http://sjp.pwn.pl/>.

²⁰⁷ Por. R. Szarfenberg, *Standaryzacja usług społecznych*, Warszawa 2013, s. 28-29.

świadczyć bilans korzyści i kosztów ich stworzenia i upowszechnienia. Stosowanie standardów CSR-D będzie wiązało się z wieloma korzyściami w aspekcie społecznym i ekonomicznym. O korzyściach z opracowania i upowszechnienia standardów CSR-D będzie mowa w III części pracy.

Termin „standard” powiązać należy z pojęciem „standaryzacja”. Encyklopedia Powszechna słowo *standaryzacja definiuje w sposób następujący: jest to proces tworzenia i stosowania reguł zmierzających do porządkowania określonej działalności dla dobra i współpracy zainteresowanych, polega na: racjonalnym wyborze, uporządkowaniu, uproszczeniu i ujednoliceniu symboli, pojęć, (...) metod badawczych(...). Obejmuje planowanie prac standaryzacyjnych, opracowywanie i ustalanie norm., wprowadzenie ich w życie, badanie skutków wprowadzenia norm oraz kontrolę ich stosowania*²⁰⁸.

O zasadności stworzenia i upowszechnienia standardów CSR-D przeświadcza ich analiza pod kątem zestawienia z ogólnymi funkcjami standardów. Zostały one sformułowane przez Ministerstwo Gospodarki Pracy i Polityki Społecznej. Przywołuje je zarówno J. Boczoń, jak i R. Szarfenberg.

Pierwszą z tych funkcji jest funkcja **normotwórcza**, rozumiana jako, formalnie i organizacyjnie uwarunkowane, modelowe (jednolite) porządkowanie relacji pomiędzy ilościowymi (techniczno-organizacyjnymi) i jakościowymi (regulacyjnymi) kryteriami świadczenia usługi a potrzebami w tym zakresie²⁰⁹. R. Szarfenberg precyzuje, że standardy mogą przyczynić się do ujednolicenia i uporządkowania pewnych aspektów danej usługi (różne kryteria jej świadczenia), co w konsekwencji sprawi, że usługa będzie lepiej dopasowana do potrzeb tych, którzy z niej korzystają²¹⁰. Standardy CSR-D bardzo dobrze wpisują się w tą funkcję, dlatego że ich funkcją jest właśnie ujednolicenie i uporządkowanie praktyki działań na rzecz osób z niepełnosprawnością w ramach społecznie odpowiedzialnej działalności przedsiębiorstwa.

Drugą funkcją jest **funkcja stymulująca** – rozumiana jako zespół czynników mających wpływ na kształt i zasady funkcjonowania rynku usług społecznych. Jak wyjaśnia R. Szarfenberg standardy mogą stymulować rynek usług poprzez wpływanie na jego kształt i

²⁰⁸ Encyklopedia Powszechna PWN, Warszawa 1985 r., hasło: standaryzacja

²⁰⁹ Por. tamże, s. 57.

²¹⁰ Por. R. Szarfenberg, dz. cyt., s. 35.

zasady działania²¹¹. Standardy CSR-D mają w zamyśle autora tę funkcję spełniać, tzn. stymulować, wpływać na zwiększanie ilości działań podejmowanych przez przedsiębiorstwa na rzecz osób niepełnosprawnych a przez to przyczynianie się do większego stopnia aktywności zawodowej niepełnosprawnych i przyczyniania się do polepszania jakości działań przedsiębiorstw wobec osób niepełnosprawnych jako pracowników, kontrahentów i klientów.

Trzecia funkcja to funkcja ekonomiczna, określająca, poprzez kryteria kosztów, w tym kosztu jednostkowego, racjonalność finansową świadczonej usługi. Według R. Szarfenberga (kryteria kosztów) mogą poprawić efektywność finansową usługi. Usługi ze względu na swoje specyficzne cechy jako towaru (niematerialność, nietrwałość, heterogeniczność itd.) mają też specyficzne problemy dotyczące ustalania cen. Autor standardów CSR-D wziął pod uwagę także ich funkcję ekonomiczną, dlatego standardy te odwołują się także do aspektów ekonomicznych, bowiem stosowanie standardów będzie wiązało się z korzyściami, także w aspekcie finansowym.

Ostatnia z funkcji to funkcja społeczna, **która jest rozumiana** jako czynnik kształtujący jakość życia; jako relacja między sposobem funkcjonowania infrastruktury usług społecznych a poziomem zaspokojenia, przypisanej jej zadaniom, potrzeb społecznych. Standardy usług mogą przyczynić się do poprawy jakości życia i poziomu zaspokojenia potrzeb społecznych²¹². Opracowane standardy CSR-D spełniają także i tę funkcję. Dzięki stosowaniu przez przedsiębiorstwa standardów CSR-D nastąpi szansa na uwzględnianie osób niepełnosprawnych w działaniach społecznie odpowiedzialnych firm. Standardy uzmysłwią pracodawcom potrzebę i możliwość obejmowania działaniami wynikającymi ze strategii CSR także osoby niepełnosprawne. Firmy zainteresowane zatrudnianiem niepełnosprawnych uzyskają praktyczne wskazówki jak zaplanować proces zatrudniania osób z niepełnosprawnością i jakie działania w ramach tego procesu zaplanować, by można było mówić o wpisywaniu tych działań jako działania społecznie odpowiedzialne. Inny aspekt standardów CSR-D działania na rzecz pełniejszej dostępności zapewnią możliwość korzystania z usług firmy także poprzez klientów z niepełnosprawnością. Zestaw standardów CSR-D pełni zatem bardzo istotne funkcje społeczne, bowiem poprzez kompleksowe podejście do zagadnienia niepełnosprawności przyczynia się do wpływania na większy

²¹¹ Tamże, s. 35.

²¹² Tamże, s. 36.

stopień integracji społecznej osób z niepełnosprawnością – potencjalnych klientów, kontrahentów, czy też pracowników przedsiębiorstwa wykorzystującego standardy.

Standardy CSR-D są swoistym rodzajem *standardu narzędzi i instrumentów* – dostarczają one bowiem konkretnych wskazówek jak planować i jakie działania podejmować, aby można było mówić o faktycznej odpowiedzialności społecznej przedsiębiorstwa. O zasadności ich stworzenia przeświadcza także i fakt, że jak zauważa R. Szarfenberg, także czynności usługodawcy i efekty usługi mogą być poddane standardom. Dzięki wprowadzeniu konkretnych wymogów wobec narzędzi i instrumentów uzyskujemy większe prawdopodobieństwo uzyskania lepszych efektów działań – w przypadku standardów CSR-D – działań na rzecz osób z niepełnosprawnością - klientów, kontrahentów i pracowników.

Standaryzacja społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw nakierowanej na działania na rzecz osób niepełnosprawnych wiąże się ze stworzeniem koncepcji CSR-D, czyli społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw uwzględniającej aspekt „D” czyli aspekt działań na rzecz osób z niepełnosprawnością, które wpisać można w strategię CSR poszczególnych firm. Działania tego typu dotyczyć mogą różnych obszarów działalności CSR firmy – a zatem działań nakierowanych na rzecz własnego personelu, społeczności lokalnej, czy też środowiska. Uszczegółowieniem koncepcji CSR-D są standardy CSR-D, które stanowią końcowy efekt – wartość dodaną niniejszej pracy.

Załącznik do niniejszej pracy stanowi całość opracowania, jakim jest zarys standardów CSR-D. Standardy te, jak już wielokrotnie zauważono, mają charakter wytycznych, których cel został opisany w ich treści.

Podstawowym zadaniem opracowanych standardów CSR-D jest wdrażanie założeń koncepcji CSR-D, która jak zauważyła Fundacja ONCE polega **na włączaniu (ogólnej integracji) aspektów niepełnosprawności w różne elementy CSR firmy, uwzględniając tym samym osoby niepełnosprawne jako interesariuszy firmy**²¹³ - także jej pracowników.

Należy jednakże podkreślić, że skoro działania związane z wypełnianiem zaleceń standardów CSR-D mają być działaniami dobrowolnymi, w przypadku standaryzacji w zakresie CSR-D nie możemy mówić o typowym dla polityki społecznej nakładaniu obowiązków, na poszczególne podmioty, w ramach wdrażania i realizowania interwencji publicznych. Kluczową zatem w procesie jest dobrowolna "autostandaryzacja", w której nie

²¹³ Fundacja ONCE, dz. cyt.

mamy do czynienia z wykorzystywaniem twardych narzędzi i egzekwowaniem stosowania zapisów standardów. Oczywiście, fakt, że w przypadku standardów CSR-D, których stosowanie nie będzie obowiązkowe, będzie miała miejsce sytuacja mniejszej skuteczności standardów²¹⁴, niż gdyby miały one postać bezwzględnych zaleceń, jednakże odgórne narzucenie standardów CSR-D nie wchodzi w grę, bowiem dotyczą one przecież społecznie odpowiedzialnego działania firmy, które ze swej natury musi być dobrowolne.

Analogiczna sytuacja ma miejsce w przypadku normy ISO 26000. Ona również zawiera konkretne zapisy i zalecenia, jednakże jej stosowanie nie jest obligatoryjne, poszczególne organizacje mogą, choć nie mają obowiązku w swojej codziennej działalności podejmować starania w kierunku stosowania się do zaleceń powyższej normy.

²¹⁴ Por. R. Szarfenberg, dz. cyt., s. 36.

Rozdział V

Czynniki i bariery rozwoju społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw wobec osób niepełnosprawnych

Niniejszy rozdział poświęcony jest omówieniu czynników i barier rozwoju CSR nakierowanej na osoby niepełnosprawne, a zatem okoliczności, które wpływają na rozwój koncepcji CSR-D, bądź odwrotnie ograniczają go. Istotne jest zaprezentowanie powyższych elementów, bowiem dzięki temu bardziej zrozumiałe i uzasadnione wydaje się być uwzględnianie aspektu „D” w koncepcji CSR, z drugiej też strony pokazanie barier rozwojowych wskazuje na problemy, którym należy wyjść naprzeciw, aby faktycznie w koncepcję CSR wpisywać aspekt odnoszący się do osób niepełnosprawnych i możliwości ich zatrudniania oraz funkcjonowania w firmie.

5.1.Czynniki

Niżej opisane czynniki zostały zidentyfikowane w wyniku analizy literatury i danych statystycznych oraz wyników dostępnych badań na temat niepełnosprawności, jak też znajomości założeń teorii CSR i częstości wdrażania tej koncepcji przez polskie przedsiębiorstwa. Do zidentyfikowanych przez autora czynników wpływających na rozwój społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw nakierowanej na osoby niepełnosprawne zaliczyć można:

- **Upowszechnianie praktyki CSR w Polsce, w szczególności w sektorze MSP**

Ogólnosiwiatowy trend w zarządzaniu przedsiębiorstwem wskazuje na coraz większy akcent na zarządzanie firmą uwzględniające aspekt społeczny, w myśl założeń CSR. O włączanie CSR w strategię zarządzania przedsiębiorstwem apelują zarówno instytucje europejskie i organizacje międzynarodowe, jak też publiczne i pozarządowe podmioty krajowe.

W swoich działaniach Unia Europejska zajmuje się zagadnieniem społecznej odpowiedzialności biznesu od 2000 roku. Na płaszczyźnie Unii Europejskiej organem, który najczęściej zabiera głos w kwestiach CSR, jest Komisja Europejska, która opublikowała wiele komunikatów dotyczących CSR. Te dokumenty mają duże znaczenie dla upowszechniania

idei CSR i rozumienia tego pojęcia, bowiem dokumenty KE zawierają definicję CSR, która jest często powielana w oficjalnych dokumentach, także w Polsce. Jak zauważa A. Lewicka-Strzałecka, Unia Europejska jest zainteresowana upowszechnianiem tej idei, ponieważ koncepcja ta ma dla gospodarki UE znaczenie priorytetowe. Jest ona bowiem promowana jako instrument europejskiej strategii na rzecz zrównoważonego rozwoju²¹⁵.

Anna Lewicka-Strzałecka stwierdza ponadto, że analiza oficjalnych dokumentów Komisji Europejskiej, jej rekomendacji i działań wskazuje, że koncepcja społecznej odpowiedzialności biznesu stanowi swojego rodzaju doktrynę gospodarczą UE. Parlament Europejski zaproponował, by uznać CSR za podstawową doktrynę we wszystkich obszarach kompetencyjnych UE. Jej wdrażanie ma zagwarantować realizację celów przyjętych przez UE w Strategii Lizbońskiej²¹⁶. Jednym z dokumentów wskazujących na zaangażowanie instytucji europejskich w promowanie społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw jest opublikowanie przez KE przewodnika, którego tekst ukończono w październiku 2010 r.: „Kwestie społeczne w zakupach. Przewodnik dotyczący uwzględniania kwestii społecznych w zamówieniach publicznych”, a który odnosi się do zagadnienia tzw. społecznie odpowiedzialnych zamówień publicznych, dających pole do stosowania tzw. klauzul społecznych w zamówieniach publicznych.

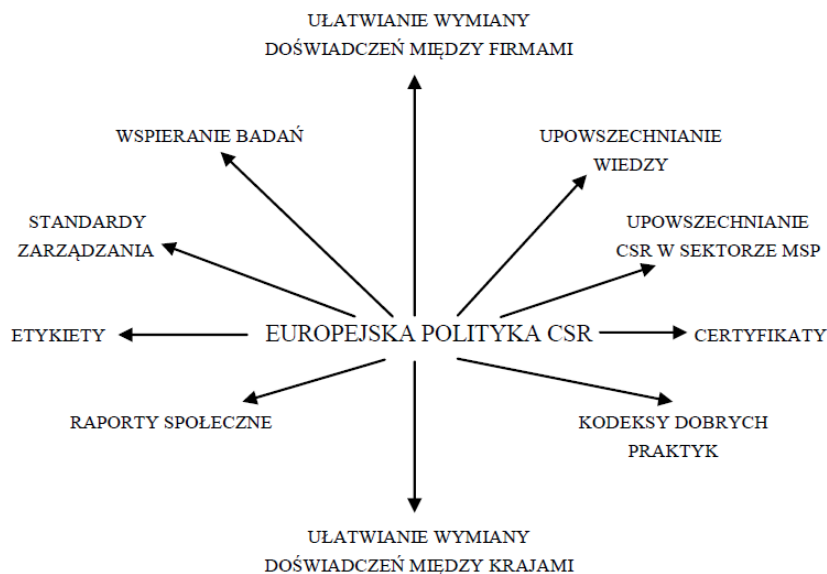
Ogólnie rzecz ujmując, wyżej zacytowana autorka zauważa, że polityka Komisji Europejskiej w obszarze CSR polega na promowaniu ogólnej idei, czyli wspieraniu prospołecznych i proekologicznych działań biznesu oraz innych instytucji. Druga z organizacji europejskich – Rada Europy – wyraziła natomiast opinię, że europejskie podejście do CSR powinno stanowić uzupełnianie i rozwijanie przedsięwzięć funkcjonujących na poziomach lokalnych i narodowych, czyli CSR powinno być niejako budowane od dołu²¹⁷. Poniżej zaprezentowana grafika pokazuje, jakie działania podejmują instytucje europejskie w zakresie upowszechniania idei CSR.

²¹⁵ Por. A. Lewicka-Strzałecka, *Miejsce CSR w europejskiej strategii na rzecz zrównoważonego rozwoju*, Łódź 2009, s. 2.

²¹⁶ Por., tamże, s. 3.

²¹⁷ Por. tamże, s. 3.

Rysunek 2 Polityka instytucji europejskich w zakresie upowszechniania CSR



Źródło: A. Lewicka-Strzałecka, *Miejsce CSR w europejskiej strategii na rzecz zrównoważonego rozwoju*, Łódź 2009

Wraz z coraz większym zainteresowaniem instytucji europejskich kwestiami CSR narodziła się potrzeba działań oddolnych, nakierowanych na promocję społecznej odpowiedzialności. Dlatego też powstają w Europie szersze porozumienia organizacji obywatelskich – m.in. European Coalition for Corporate Justice (ECCJ), poruszających problematykę społecznej odpowiedzialności. Do tej organizacji przystąpiła i polska organizacja zajmująca się CSR – Fundacja CentrumCSR.PL. ECCJ jest to platforma organizacji pozarządowych, która przede wszystkim skupia krajowe platformy - łącznie ok. 250 organizacjach członkowskich. Skupia przede wszystkim organizacje zajmujące się prawami człowieka, ochroną środowiska naturalnego i pomocą rozwojową – poprzez krajowe platformy np. narodowe oddziały Amnesty International, Greenpeace, Oxfam, Friends of the Earth, jak również mniejsze grupy eksperckie.

Również na płaszczyźnie krajowej, w Polsce podejmuje się wiele inicjatyw, które promują społecznie odpowiedzialny biznes. W ciągu ostatnich kilku lat w Polsce poczyniono wiele kroków mających na celu upowszechnienie idei społecznej odpowiedzialności biznesu. Zwiększyła się liczba publikacji na ten temat, szkoleń, konferencji i seminariów informacyjno-promocyjnych czy dyskusji wśród środowisk naukowych. Warte podkreślenia są również targi CSR, a także konkursy mające na celu upowszechnienie idei CSR, np.

raporty FOB opisujące najciekawsze praktyki polskich firm w zakresie CSR, konkurs na najciekawsze raporty społeczne, konkursy dla dziennikarzy poruszających tematykę CSR, np. organizowany przez FOB konkurs „Pióro Odpowiedzialności”.

Na szczególną uwagę zasługują w tym miejscu projekty zachęcające do wdrażania CSR, realizowane w ramach środków pochodzących z Funduszy Europejskich – w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Społecznego, jak i konkursy organizowane przez Polską Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości, w ramach inicjatywy pn: **„Zwiększenie konkurencyjności regionów poprzez społeczną odpowiedzialność biznesu (CSR)”**, finansowanej ze Szwajcarsko-Polskiego Programu Współpracy.

Konkurs organizowany przez PARP stanowi odpowiedź na ciągle jeszcze niedostateczną wiedzę przedsiębiorców nt CSR. Według badań przeprowadzonych przez tę instytucję w okresie maj-lipiec 2013, tylko jedna trzecia przedstawicieli firm objętych badaniem – z sektora małych i średnich przedsiębiorstw przyznała, iż pojęcie „społecznej odpowiedzialności biznesu” jest im znane. Wśród Respondentów przeważał jednak brak świadomości znaczenia tego pojęcia (66,40%). Respondenci poprzez „społeczną odpowiedzialność” rozumieli przede wszystkim działania na rzecz społeczności lokalnej (16,37%), ale także działania wobec pracowników (13,69%), rzetelne i profesjonalne wykonywanie obowiązków (11,61%), odpowiedzialność wobec społeczności lokalnej (11,30%) oraz dbałość o dobro i interes społeczny (10,72%)²¹⁸.

Konkurs PARP zakłada udzielanie wsparcia na wdrażanie CSR dla podmiotów z sektora małych i średnich przedsiębiorstw, tak, by idee CSR nie były domeną wyłącznie dużych, międzynarodowych korporacji. PARP w ramach powyższego konkursu przeprowadziła dotychczas dwa nabory wniosków.

Całkowita alokacja środków na udzielenie wsparcia na wdrożenie CSR dla MŚP w ramach I naboru konkursu wyniosła 5 849 238,91 PLN. W ramach pierwszego naboru realizowanych jest w skali całego kraju 39 projektów. Liczba ogółem złożonych wniosków w pierwszym naborze wyniosła 108. Drugi nabór przeprowadzony przez PARP pokazał, że temat CSR stał się w sektorze MŚP bardziej popularny. Całkowita alokacja środków na

²¹⁸ Por. Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości, Badanie Kadry Zarządzającej w Ramach Projektu „Społeczna Odpowiedzialność Biznesu”. Raport z I Etapu Badania, <http://csr.parp.gov.pl/files/74/455/456/17648.pdf>

udzielenie wsparcia na wdrożenie CSR dla MŚP w ramach II naboru konkursu wyniosła 8.789.384,51 PLN, zaś liczba złożonych wniosków wyniosła 322, czyli ponad 3 razy więcej niż w pierwszym naborze, co potwierdza tezę o wzroście wiedzy wśród przedsiębiorców zagadnieniem CSR, jak i zainteresowaniem na pozyskanie środków na wdrożenie go w firmie. Co warto podkreślić, pierwszym i elementarnym działaniem, jakie każda firma w ramach konkursu musiała uwzględnić, było stworzenie strategii CSR przedsiębiorstwa, jeśli firma takiej strategii jeszcze nie posiadała. Inne możliwe działania w ramach tego projektu to m.in. doradztwo CSR świadczone przez profesjonalnych doradców, audyt do normy ISO 26000, stworzenie raportu odpowiedzialności społecznej, czy też różnorodne działania na rzecz własnego personelu i środowiska i społeczności lokalnej.

Również autorzy ostatniej edycji Raportu odpowiedzialności społecznej tworzonego przez FOB zauważają, że głównymi wnioskami płynącym z tegorocznej edycji Raportu są: „zwiększenie znaczenia partnerstw międzysektorowych i ponadbranżowych w rozwoju odpowiedzialnego biznesu oraz uwzględnianie w strategii biznesowej głosu nie tylko klientów, ale szerszej grupy interesariuszy – pracowników, dostawców, społeczności lokalnej. Co więcej, CSR stopniowo wkracza do sektora małych i średnich przedsiębiorstw”²¹⁹.

Wraz z upowszechnieniem wśród przedsiębiorców wiedzy na temat CSR, jak i zwiększeniem zainteresowania firm wdrażaniem strategii CSR zwiększać się będą oczekiwania interesariuszy wobec działań prospołecznych firm. Odpowiadając na rosnące oczekiwania coraz większej liczby interesariuszy, wiele firm podejmuje różne inicjatywy z zakresu ochrony środowiska, działań społecznych oraz przede wszystkim na rzecz własnego personelu. Takie tendencje dają przestrzeń do kierowania swoich społecznie odpowiedzialnych działań na rzecz osób z niepełnosprawnością. Jest to tym bardziej istotne, że dotyczyć może wielu obszarów zaangażowania społecznego firmy – zarówno działań na rzecz własnego personelu, jak i w relacjach z kontrahentami i klientami, jak też i działań na rzecz społeczności lokalnej.

- **Częstość uwzględniania osób z niepełnosprawnością jako adresatów działań organizacji w zaleceniach normy ISO 26000**

Wraz z upowszechnieniem w Polsce idei społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw, coraz częściej polskie firmy są zainteresowane poddawaniem się audytom do

²¹⁹ Forum Odpowiedzialnego Biznesu, *Odpowiedzialny Biznes w Polsce 2013*, Warszawa 2014 r.

zgodności z normą ISO 26000. Dla przedsiębiorstw identyfikujących się z zasadami społecznej odpowiedzialności biznesu norma ISO 26000, która została zainaugurowana w Polsce w listopadzie 2010 r., jest podstawową wytyczną dotyczącą społecznie odpowiedzialnej praktyki firmy. W normie tej zostały opisane podstawowe zasady społecznej odpowiedzialności, jak również najistotniejsze jej obszary. Norma ta zawiera też zalecenia, jak łączyć zasady społecznej odpowiedzialności z codziennymi działaniami przedsiębiorstwa. W przeciwieństwie do innych norm ISO, powyższa norma nie wymaga certyfikacji. Ma ona charakter zaleceń. Jest na tyle uniwersalna, że poszczególne jej zapisy można stosować w odniesieniu do różnego rodzaju organizacji – nie tylko stricte biznesowych, ale także do przedsiębiorstw publicznych i organizacji pozarządowych.

Firmy stosujące normę ISO 26000 nie mogą więc uzyskać certyfikatu zgodności działalności z jej wymogami. Mogą jednak poddawać się audytom wewnętrznym bądź zewnętrznym w zakresie zgodności swojego działania społecznie odpowiedzialnego w myśl zaleceń ISO 26000. Taki audyt daje firmie pewność co do zgodności prowadzonych przez nią działań CSR z normą ISO 26000. Powyższa norma, chociaż ma formę zaleceń, a nie bezwzględnych nakazów, bowiem jak wiadomo, sam CSR w swym założeniu jest dobrowolny, zawiera wiele zapisów wprost odnoszących się do osób niepełnosprawnych, które społecznie odpowiedzialna firma może zastosować w swoim CSR-owym podejściu. W normie ISO 26000 zapisy wprost odnoszące się do osób niepełnosprawnych występują 11 razy.

Jednym z obszarów, które wymienia norma jest obszar Praw człowieka. W punkcie 6.3.7. – Prawa człowieka – Dyskryminacja i grupy szczególnie wrażliwe, norma zaleca *aby organizacja przyczyniła się do zapewnienia niepełnosprawnym mężczyznom i kobietom godnego traktowania, niezależności oraz możliwości pełnego uczestnictwa w życiu społecznym. Zalecane jest przestrzeganie zasady niedyskryminacji, a organizacje powinny rozważyć możliwość podjęcia odpowiednich działań w zakresie dostępu do obiektów organizacji osobom niepełnosprawnym*. Zapis ten odnieść można wprost do działań w zakresie pełnej dostępności, podejmowanych przez firmy realizujące standardy CSR-D²²⁰.

Z punktu widzenia kwestii zatrudniania osób niepełnosprawnych i standardów CSR-D istotne jest zagadnienie 8 obszaru Prawa człowieka - fundamentalne zasady i prawa w pracy. Norma stanowi bowiem, że zaleca się, *aby organizacja potwierdziła że jej procedury zatrudnienia są wolne od dyskryminacji ze względu na rasę, kolor skóry, płeć, wyznanie,*

²²⁰ PN-ISO 26000:2012, s. 39

*pochodzenie narodowe, pochodzenie społeczne, poglądy polityczne, wiek czy niepełnosprawność.[...] Postanowienia te są zgodne z ogólną zasadą, aby polityki i praktyki zatrudniania pracowników, wynagrodzenie, warunki zatrudnienia, dostęp do szkoleń i możliwości awansu oraz sposoby rozwiązywania umowy o pracę opierały się wyłącznie na wymaganiach związanych z danym stanowiskiem. Dlatego też norma zaleca, aby organizacja podejmowała pozytywne działania celem zapewnienia ochrony i wsparcia grup szczególnie wrażliwych - **takie działania mogą obejmować tworzenie stanowisk pracy dla osób niepełnosprawnych**, aby ułatwić im pracę w odpowiednich warunkach, bądź promowanie zatrudnienia młodzieży, równych szans zatrudnienia dla kobiet oraz promowanie zatrudniania większej liczby kobiet na stanowiskach wyższego szczebla²²¹.*

Inne miejsca, w których norma ISO 26000 odnosi się do osób niepełnosprawnych to zagadnienie 7 obszaru Prawa człowieka - gospodarcze, społeczne i kulturalne, gdzie norma wskazuje, że *Każdemu człowiekowi, jako osobie należącej do społeczeństwa, przysługują prawa i wolności gospodarcze, społeczne i kulturalne, niezbędne do godnego życia i osobistego rozwoju. Należy każdemu człowiekowi prawa wiążą się m.in. z koniecznością zabezpieczenia na wypadek bezrobocia, choroby, niepełnosprawności, bądź innych ryzyk. W celu poszanowania tych praw organizacja jest odpowiedzialna za dochowanie należytej staranności w celu zapewnienia, że nie jest zaangażowana w działania naruszające takie prawa lub utrudniające korzystanie z nich. [...] organizacja odpowiedzialna społecznie może również przyczynić się do realizacji takich praw, stosowanie do sytuacji, przy jednoczesnym uwzględnieniu różnych ról i możliwości organizacji rządowych oraz innych organizacji związanych z zapewnieniem poszanowania tych praw²²².*

Również w zagadnieniu 2 obszaru Praktyki z zakresu pracy - Warunki pracy i ochrona socjalna norma wskazuje na konieczność ochrony socjalnej pracowników, także w związku z niepełnosprawnością²²³. Także w zagadnieniu dotyczącym bezpieczeństwa i higieny pracy oraz uczciwego marketingu, prawdziwych i obiektywnych informacji oraz uczciwych praktyk dotyczących umów, norma zawiera zapisy wprost odnoszące się do osób z niepełnosprawnością²²⁴.

²²¹ Tamże, s. 44-45.

²²² Tamże, s. 43.

²²³ Por. tamże, s. 49-50.

²²⁴ Por. tamże, s. 48-54.

Powyższe pokazuje, że uwzględnianie osób niepełnosprawnych w swoich strategiach społecznej odpowiedzialności przez poszczególne firmy, w szczególności tworzenie warunków do zatrudnienia w firmie takich osób, będzie stanowiło wypełnianie zaleceń normy ISO 26000 i tym samym będzie stanowiło to potwierdzenie, że firma w istocie spełnia zalecenia tej normy, więc jest firmą faktycznie wdrażającą zasady społecznie odpowiedzialnego działania, zgodnie z obowiązującym rozumieniem idei CSR.

- **Standaryzacja społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw nakierowanej na osoby niepełnosprawne**

Jak zauważono powyżej osoby z niepełnosprawnością są wprost wymieniane jako potencjalni adresaci działań społecznie odpowiedzialnych prowadzonych przez firmy, które zarządzane są zgodnie z wymogami normy odnoszącej się do CSR – ISO 26000.

Prowadzone w ramach przygotowań pracy doktorskiej studia przypadku, jak i wywiady z przedstawicielami środowiska osób niepełnosprawnych uświadomiły autorowi pracy, że pomimo tego, że coraz częściej słychać głosy, aby osoby niepełnosprawne uwzględniać w strategiach CSR, to nie istnieje kompletny zestaw standardów, który pomógłby firmom włączać osoby niepełnosprawne w strategię CSR firm. Dlatego też, aby pomóc firmom uzyskać potwierdzenie, że to co robią faktycznie można zaliczyć do działań CSR-D, a także aby pomóc w stworzeniu strategii społecznej odpowiedzialności firmy uwzględniającej działania na rzecz osób niepełnosprawnych, autor tej pracy podjął próbę stworzenia standardów „niepełnosprawność i społeczna odpowiedzialność przedsiębiorstw” - ***Corporate Social Responsibility – Disability (CSR-D)***.

Ponadto, jak zauważono w II Części tej pracy, jak wynika z analizy treści raportów opracowywanych corocznie przez FOB, w opisie dobrych praktyk niezbyt często znaleźć można odniesienie do osób niepełnosprawnych. W związku z powyższym, wpływ społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw na aktywność zawodową osób niepełnosprawnych jest niewielki, bowiem znikomy procent firm opisywanych w tych raportach zainteresowany jest odnoszeniem zapisów i działań CSR do osób niepełnosprawnych, a w szczególności na rzecz ich zatrudniania. Wpływ ten będzie się jednak powiększał wraz ze zwiększeniem zainteresowania firm włączaniem aspektu „D” do swoich strategii społecznej odpowiedzialności. **Dlatego też, stworzenie i upowszechnienie standardów CSR-D z**

aspektem Z (zatrudnienia ON) mogłoby dać impuls do zwiększania ilości i jakości działań firm w tym obszarze.

Tworzone standardy będzie można wykorzystywać bez względu na rodzaj firmy i sektor jej działalności. Nadrzędnym celem standardów jest wskazanie jak włączać osoby z niepełnosprawnością do strategii społecznej odpowiedzialności danej firmy w różnych jej obszarach – zatrudnienia (relacji pracowniczych), relacji z interesariuszami zewnętrznymi, a także zaangażowania społecznego.

Celem opracowanych standardów będzie wskazanie jakie działania należy podjąć i wdrożyć, aby zwiększyć poziom zatrudnienia pracowników niepełnosprawnych w firmie i aby pracownicy ci odczuwali satysfakcję z zatrudnienia w firmie i tym samym, by stopień ich identyfikacji z firmą był na wysokim poziomie. Wdrażanie przez firmy działań, które opisane zostały w standardach CSR-D, będzie świadczyło o społecznie odpowiedzialnym podejściu firmy do zagadnienia niepełnosprawności w aspekcie zatrudnienia i relacji z interesariuszami.

5.2. Bariery

Powyżej wskazano na czynniki, które warunkowały będą rozwój społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw nakierowanej na osoby niepełnosprawne, nie można jednak zapominać, że istnieją bariery, które utrudniają uwzględnianie osób niepełnosprawnością w strategiach społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw. Ukazanie tych barier może przyczynić się do uwzględnienia i zaplanowania działań służących przełamywaniu poniżej opisanych trudności.

- **Brak wiedzy o CSR**

Jak pokazują prowadzone badania, m.in. te opisane powyżej, prowadzone przez Polską Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości, w okresie maj-lipiec 2013, tylko jedna trzecia przedstawicieli firm z sektora małych i średnich przedsiębiorstw przyznała, iż pojęcie „społecznej odpowiedzialności biznesu” jest im znane. Wśród Respondentów przeważał niestety brak świadomości znaczenia tego pojęcia (66,40%)²²⁵. Powyżej pokazano też jak w Polsce rozumiane jest pojęcie „społecznej odpowiedzialności”. Jak się okazuje pod tym

²²⁵ Por. Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości, Badanie Kadry Zarządzającej w Ramach Projektu „Społeczna Odpowiedzialność Biznesu”. Raport z I Etapu Badania, <http://csr.parp.gov.pl/files/74/455/456/17648.pdf>

pojęciem przede wszystkim rozumie się działania na rzecz społeczności lokalnej, dopiero w dalszej kolejności działania wobec pracowników, czy profesjonalne wykonywanie obowiązków.

Również badanie z 2013 r. „Barometr CSR”, czyli badanie opinii konsumentów w Polsce pokazuje o niezbyt rozpowszechnionej wiedzy na temat społecznej odpowiedzialności biznesu. Według tego badania znajomość pojęcia „społeczna odpowiedzialność biznesu” jest ograniczona, bowiem tylko 20% respondentów zna pojęcie CSR i wie co ono oznacza, natomiast 23% zna powyższe pojęcie, ale nie wie, co ono oznacza. Zagadnienie CSR jest pojęciem, o którym osoby badane wiedziały najmniej, spośród pojęć takich jak „sprawiedliwy handel”, „zróżnicowany rozwój”, „marketing społecznie zaangażowany (CRM)” oraz CSR. Ponad dwa razy więcej osób zna pojęcie „sprawiedliwego handlu”, jednak już wiedza na temat tego co to oznacza jest na dużo niższym poziomie – tylko 28% respondentów wie, co to zagadnienie oznacza.

Ponadto w marcu 2013 roku Komisja Europejska opublikowała wyniki monitoringu realizacji wytycznych zawartych w Strategii UE na lata 2011-2014 dotyczącej społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw. Badaniem objętych zostało 200 losowo wybranych wielonarodowych dużych przedsiębiorstw, tj. powyżej 1 tysiąca pracowników, zarówno prywatnych jak i państwowych. Firmy miały swoje siedziby w 10 państwach unijnych, m.in. w Polsce. Badanie zrealizowane było w okresie od listopada 2012 roku do stycznia 2013 roku. Według wyników tych badań 68% badanych firm w dokumentach na swoich stronach internetowych odnosi się do pojęcia „społeczna odpowiedzialność przedsiębiorstw” lub jego ekwiwalentu, 40% firm z badanej próby nawiązuje do minimum jednego międzynarodowego instrumentu z zakresu CSR. W swoich dokumentach firmy najczęściej odwołują się do wytycznych ONZ „Global Compact” (32 % badanych firm) oraz do GRI (31 % wskazań). Co więcej, bardzo duże przedsiębiorstwa (powyżej 10 000 pracowników) trzy razy częściej niż mniejsze firmy (1 000 do 10 000 pracowników) odnoszą się do międzynarodowych wytycznych. W czołówce firm odwołujących się do co najmniej jednego z 3 głównych międzynarodowych dokumentów (czyli Global Compact, wytycznych OECD oraz ISO 26000) są przedsiębiorstwa duńskie (75% badanych firm z tego kraju), hiszpańskie (55% firm) i szwedzkie (również 55%).

Warto w tym miejscu zauważyć, że polskie firmy na tle powyższego badania wypadły bardzo niekorzystnie. W komunikacji polskich firm jakiekolwiek nawiązanie do społecznie odpowiedzialnego biznesu (poza wspomnianymi dokumentami międzynarodowymi) znajduje

się na stronach internetowych jedynie **9% przedsiębiorstw** z próby. Jeśli chodzi o odniesienia do co najmniej jednego z 3 głównych międzynarodowych dokumentów (czyli Global Compact, wytycznych OECD oraz ISO 26000), to wyniki z polskich firm plasują się znacznie poniżej średniej wszystkich przebadanych firm (poniżej 15 % dla średniej europejskiej 33%). Na tle wszystkich przebadanych firm (200), polskie przedsiębiorstwa miały najmniej odniesień do jakichkolwiek międzynarodowych wytycznych. Jeśli już jakieś się pojawiły, to były to dyrektywy ONZ Global Compact, Powszechna Deklaracja Praw Człowieka albo GRI (Global Reporting Initiative)²²⁶.

Powyższe pokazuje zatem, że wiedza nt CSR, jak i praktyka społecznej odpowiedzialności w przedsiębiorstwach w Polsce jest jeszcze na niedostatecznym poziomie, jednakże, w związku z coraz większą liczbą inicjatyw promujących CSR, skierowanych zarówno do studentów (np. Liga Odpowiedzialnego Biznesu), jak i różnego rodzaju konkursów i projektów, o których wspomniano już wyżej, wiedza w zakresie CSR będzie się zwiększała, zarówno wśród studentów, jak i pośród przedsiębiorców i konsumentów. Ponieważ wiele inicjatyw kierowanych jest do studentów, gdy ci podejmować będą pracę, znajomość zagadnienia CSR będzie więc jeszcze bardziej powszechna.

- **Sceptycyzm przedsiębiorców wobec idei CSR**

W czerwcu i lipcu 2013 roku Dom Badawczy Maison oraz SGS Polska przeprowadziły wspólne badanie, mające na celu zrozumienie, jak Polacy podchodzą do CSR. Badanie „Barometr CSR” zrealizowane zostało na reprezentatywnej próbie 1055 Polaków w wieku 18-55 lat. Niektóre z wyników tych badań pokazują, że możemy mówić jeszcze w Polsce o sceptycyzmie w odniesieniu do idei CSR.

W świetle owego badania, 19% respondentów, czyli prawie 1/5 badanych stwierdziła, że głównym celem istnienia firm jest zarabianie pieniędzy, dlatego osoba badana nie oczekuje od firmy żadnych innych działań. Z drugiej strony 42% badanych uważa, że firmy istnieją przede wszystkim po to, żeby zarabiać pieniądze, ale powinny podejmować też pewne działania na rzecz środowiska, społeczności, itd. Natomiast 11% respondentów twierdzi, że firmy powinny aktywnie wspierać różnego rodzaju działania na rzecz społeczeństwa, środowiska, np. przeznaczając na to swoje pieniądze i czas, zaś 28% badanych uważa, że

²²⁶ Por. Komisja Europejska, *An Analysis of Policy References made by large EU Companies to Internationally Recognised CSR Guidelines and Principles*, Bruksela 2013

firmy powinny nie tylko wspierać, ale też inicjować różnego rodzaju działania na rzecz społeczeństwa i środowiska, a także aktywnie poszukiwać rozwiązań różnych problemów, w tym z wykorzystaniem mechanizmów biznesowych.

Analizując natomiast kwestię oceny działań CSR firm także zaobserwować można odpowiedzi wskazujące na istniejący sceptycyzm. Badania pokazały, że 26% badanych, czyli $\frac{1}{4}$ respondentów, zdecydowanie zgodziło się z twierdzeniem, że *coraz więcej firm podejmuje działania na rzecz społeczeństwa i środowiska*, natomiast w sumie 12%, czyli co 8 badany, nie zgodziło się z tym twierdzeniem²²⁷. Co więcej, respondenci oceniając działania i wiarygodność firm w zakresie tego co firmy mówią i robią na rzecz dobra wspólnego i dbania o środowisko, wykazali się dużą dozą sceptycyzmu, bowiem, aż 56% badanych nie ufa temu co mówią i robią firmy.²²⁸

Wiedzy na temat znajomości zagadnienia CSR, jak i podejścia do tej koncepcji dostarcza także badanie pt. „Młodzi 2012 o ekologii i społecznej odpowiedzialności biznesu” przeprowadzone przez TNS Polska na zlecenie firmy Henkel we wrześniu 2012. Badanie realizowano w dniach od 3 do 16 września 2012 roku, techniką CAWI (wspomaganego komputerowo wywiadu prowadzonego przez stronę www), na ogólnopolskiej, reprezentatywnej próbie 1000 studentów. Celem badania było zrozumienie znaczenia ekologii w życiu młodych ludzi, w tym rozpoznanie ich najczęstszych zachowań ekologicznych, a także ich stosunku do społecznej odpowiedzialności biznesu.

W drugiej części tego badania studenci byli pytani o stosunek do kwestii odpowiedzialności społecznej firm działających w Polsce, w tym o wagę atrybutów związanych z odpowiedzialnością przy wyborze pracodawcy. W świetle wyników tego badania odpowiedzialna firma kojarzy się młodym ludziom głównie z odpowiedzialnością wobec pracowników – na ten aspekt wskazało 66% badanych. Dla ponad połowy respondentów (51%) odpowiedzialna firma powinna oferować odpowiedzialne produkty. Dwa pozostałe skojarzenia, odpowiedzialna produkcja i odpowiedzialność wobec otoczenia społecznego, pojawiają się rzadziej i wymieniane są przez co trzeciego studenta (odpowiednio 35% i 30% pytanych).

Według powyższego badania studenci sceptycznie postrzegają działalność firm w obszarze odpowiedzialności. Tylko 9% uważa, że większość firm funkcjonujących na polskim rynku działa odpowiedzialnie, podczas gdy 39% sądzi, że działa tak mniejszość firm. Kolejne 39% zapytanych jest zdania, że tyle samo działa odpowiedzialnie, co nieodpowiedzialnie, a 14% nie ma w ten kwestii wyrobionego zdania.

²²⁷ Por. BAROMETR CSR, Wybrane wyniki pierwszej edycji badania Opinii konsumentów w Polsce.

²²⁸ tamże.

Jak zauważa Dorota Strosznajder, dyrektor działu komunikacji korporacyjnej Henkel Polska *rozbieżność między oczekiwaniami studentów, którzy chcą pracować w odpowiedzialnym i etycznym środowisku, a ich przekonaniem, że większość pracodawców tych oczekiwań dzisiaj nie spełnia, może stanowić wielką szansę dla przedsiębiorstw będących liderami zrównoważonego rozwoju. Firmy zrównoważone, bowiem, spełniają powyższe oczekiwania potencjalnych pracowników często z nawiązką. A to może stanowić o ich przewadze konkurencyjnej na rynku pracy.* Badania pokazują więc, że przedsiębiorstwa społecznie odpowiedzialne będą mieć więcej możliwości pozyskania kadry, która spełniać będzie oczekiwania firmy²²⁹. A zatem firma odpowiedzialna społecznie, także w obszarze niepełnosprawności, będzie miała lepsze możliwości w zakresie pozyskania kadry i zwiększenia liczby klientów w perspektywie długookresowej.

Wielu ekspertów CSR w Polsce wskazuje na dużą nieufność Polaków w stosunku do CSR i wobec szczerých intencji w odniesieniu do działalności prospołecznej przedsiębiorstw. Powyższy sceptycyzm wynika w dużej mierze z niewłaściwej komunikacji, dlatego też ważnym wyzwaniem w komunikacji firmy ze społecznością lokalną jest przełamywanie owej nieufności. Ten sceptycyzm, jak zauważa Katarzyna Pawlikowska, prezes agencji Garden of Words warto przełamywać przez bardzo lokalne działania dające namacalne efekty w mikrospołecznościach (skala osiedla, dzielnicy, wsi czy miasteczka), ale jednocześnie przekładające się na globalny efekt całego projektu. W ramach tego rodzaju działań można zaplanować także inicjatywy na rzecz środowiska osób niepełnosprawnych, w tym także strategię zatrudniania takich osób oraz współpracy z podmiotami działającymi na ich rzecz.

- **Brak wiedzy o możliwości włączania osób niepełnosprawnych w działania CSR**

W związku z faktem, że wiedza o CSR w Polsce, co pokazują powyżej przytoczone badania jest umiarkowanie rozpowszechniona, tym bardziej świadomość, że działania na rzecz środowiska osób niepełnosprawnych, także można uznać za działania wpisujące się w strategię CSR firmy, jest ograniczona. Prowadzone przez autora studia przypadków, m.in. w firmie, która jest laureatem konkursu „Lodołamacze” pokazały, że pracodawcy osób niepełnosprawnych nie mają wiedzy o CSR, a tym bardziej o perspektywie łączenia CSR z zatrudnianiem osób niepełnosprawnych.

²²⁹ Materiały pokonferencyjne, prezentujące wyniki badania „Młodzi 2012 o ekologii i społecznej odpowiedzialności biznesu”, <http://www.crnavigator.com/>

Poza wąskim gronem ekspertów CSR – osób, które na co dzień zajmują się wdrażaniem zasad społecznej odpowiedzialności, niewielu osobom znany jest cały zestaw narzędzi, jakie wykorzystywać można do wdrażania CSR, jak też, jakich dokładnie obszarów dotyczyć może działalność społecznie odpowiedzialna firm.

Jak wspomniano powyżej, osoby z niepełnosprawnością zostały wprost wymienione jako potencjalni adresaci działań wynikających z wdrażania społecznej odpowiedzialności w przedsiębiorstwach, w normie ISO 26000. Ponieważ jednak treść tej normy nie jest ogólnodostępna, nie każdy przedsiębiorca, który zna ideę CSR, zna wytyczne normy ISO 26000. Jeśli dana firma jest zainteresowana wdrożeniem wytycznych normy ISO 26000, musi uprzednio uzyskać płatną licencję Polskiego Komitetu Normalizacyjnego na dostęp do treści normy ISO 26000.

Koncepcja CSR-D, nad którą pracuje autor również nie jest jeszcze powszechnie znana. Autor podejmuje kroki w celu jak najszerzego upowszechnienia powyższej koncepcji, jednak z całą pewnością jej założenia nie dotarły jeszcze do większości przedsiębiorców w Polsce. Znaczącym krokiem w kierunku upowszechnienia idei CSR-D będzie opracowanie i upowszechnienie standardów CSR-D, które wskazywały będą, jakie konkretne działania będą składały się na działalność zgodną z CSR-D. To też pomoże w uświadomieniu, że nie każde działanie na rzecz osób niepełnosprawnych, którego podejmuje się dany podmiot jest już działaniem wpisującym się w CSR-D.

W miarę jednak upowszechniania pośród polskich przedsiębiorców idei społecznej odpowiedzialności biznesu, a także dzięki upowszechnianiu standardów CSR-D, które spotykają się z pozytywnym odbiorem wśród ekspertów zajmujących się CSR, jak i podmiotów działających na rzecz osób niepełnosprawnych, wiedza wśród polskich przedsiębiorstw różnych sektorów gospodarki, o możliwości włączania osób niepełnosprawnych w swoje strategie CSR będzie poszerzała się.

- **Bariery funkcjonalne oraz subiektywne wobec zatrudniania osób niepełnosprawnych**

Wszystkie prowadzone w Polsce badania jednoznacznie wskazują na ciągle niedostateczny poziom aktywności zawodowej osób niepełnosprawnych, o czym też była mowa w pierwszej części pracy. Co więcej, jak pokazują badania, o czym także była mowa wcześniej, poziom aktywności zawodowej osób niepełnosprawnych w Polsce jest dwa razy

mniej niż średnia dla Unii Europejskiej. Niedostateczny poziom zatrudnienia osób z niepełnosprawnością wynika z barier, które opisywane były w pierwszej części pracy, a które utrudniają, a często wręcz uniemożliwiają osobom niepełnosprawnym aktywizację zawodową. Przyczyn takiego stanu rzeczy należy doszukiwać się zarówno po stronie administracji i pracodawców, jak i po stronie osób niepełnosprawnych, o czym była już mowa wcześniej.

Wskazując na przyczyny po stronie administracji, należałoby tu wymienić przede wszystkim bariery funkcjonalne (ograniczenia w przestrzeni fizycznej, brak specjalistycznego sprzętu). Nie każda firma, zarówno w sektorze publicznym, jak i prywatnym jest bowiem funkcjonalnie dostępna do potrzeb i możliwości osób niepełnosprawnych. Pisząc o dostępności można wskazywać chociażby na bariery architektoniczne, co w połączeniu z brakiem możliwości technicznych dostosowania firmy prowadzić może do niemożliwości zatrudnienia pracownika w danej firmie.

Kolejna trudność wynika z istniejących barier subiektywnych - postaw, uprzedzeń, stereotypów, czy też sposobów postrzegania ludzi z niepełnosprawnością. Inne bariery tego rodzaju to wysokie wymagania kwalifikacyjne, ograniczona liczba wolnych stanowisk pracy i duża konkurencja. O tych czynnikach świadczy fakt, że na wiele stanowisk, w szczególności w administracji publicznej, wpływa wiele aplikacji, przywileje dla osób niepełnosprawnych w procesie rekrutacyjnym dotyczą jednak tylko aplikacji do Korpusu Służby Cywilnej. Osoby z niepełnosprawnością, ze względu na trudniejszy dostęp do wykształcenia, mają utrudnione szanse w sprostaniu wymagań rekrutacyjnych dotyczących wykształcenia.

Inne czynniki wpływające na niski poziom aktywności zawodowej niepełnosprawnych to nieodpowiednie, niewystarczające kwalifikacje, brak doświadczenia zawodowego, jak też: bariery subiektywne - postawy (roszczeniowa, wycofująca się, fatalistyczna) oraz niska samoocena i motywacja. Powyżej wskazane czynniki potwierdza także badanie Instytutu Spraw Publicznych - „Zatrudniając niepełnosprawnych”, którego wyniki opublikowano w 2009 r. Wedle wyników tego badania spośród głównych czynników utrudniających zatrudnianie osób niepełnosprawnych występuje niedostosowana infrastruktura – bariery architektoniczne - 69,3% wskazań, nieodpowiednie kwalifikacje osób niepełnosprawnych - 57,2%, koszty finansowe i organizacyjne dostosowania stanowiska pracy - 54,8%, brak wystarczającej wiedzy o przepisach prawnych - 46,4%, jak też kłopoty z uzyskaniem rzetelnej informacji - 46,3% wyników²³⁰.

²³⁰ Instytut Spraw Publicznych, *Zatrudniając niepełnosprawnych*, Warszawa 2009.

Badania, które przeprowadzane są wśród pracodawców nie zawsze odpowiadają faktom. Dla przykładu, gdy popatrzymy na kwestię wykształcenia osób z niepełnosprawnością, widać tu duży potencjał, bowiem liczba studentów niepełnosprawnych w roku akademickim 2012-2013 wyniosła 31 613. Patrząc także na liczbę osób niepełnosprawnych w wieku produkcyjnym widać wzrost poziomu wykształcenia wśród osób z orzeczeniami, bowiem w roku 2006 wyższym wykształceniem legitymowało się 5,2 % tych osób, zaś policealnym i średnim 28,6 %, natomiast w roku 2013 wyższe wykształcenie posiadało już 9,1% osób, zaś policealne i średnie 25,3 % - widać zatem wzrost liczby osób z wykształceniem wyższym i spadek liczby os. z wykształceniem policealnym i średnim (na rzecz os. z wykształceniem wyższym)²³¹.

Inny nieprawdziwy stereotyp dotyczy ograniczeń funkcjonalnych osób niepełnosprawnych. Według badania stanu zdrowia ludności Polski w 2009 r. opublikowanego przez GUS w 2011 jedynie 5,8% osób niepełnosprawnych samodzielnie nie przejdzie 500 metrów, 6,0% nie przeczyta druku w gazecie, natomiast 0,3% nie słyszy rozmowy z kilkoma osobami²³².

Interesujących informacji dostarcza też badanie „Osoby niepełnosprawne na rynku pracy w 2011 r. (GUS, 2012)” w świetle tego badania wśród ogółem 26 653 tys. osób w wieku 15-64 lat zanotowano następujące rodzaje odczuwanych trudności w wykonywaniu podstawowych czynności:

- Widzenie, nawet w okularach – 1,2%
- Słyszenie, nawet z aparatem słuchowym – 0,4%
- Chodzenie, wchodzenie po schodach – 5,6%
- Podnoszenie i noszenie – 7%
- Siedzenie lub stanie – 4%
- **Żadna czynność nie sprawia mi trudności – 86%**²³³

Co najbardziej interesujące, 86% osób w powyższym wieku zadeklarowało, że żadna czynność nie sprawia im żadnych trudności. A zatem posiadanie orzeczenia nie musi być jednoznaczne z ograniczeniem uniemożliwiającym podjęcie pracy. Powyższe potwierdza także „Badanie stanu zdrowia ludności Polski”, opublikowane przez GUS w 2011 r. wyniki

²³¹ Por. Alina Wojtowicz-Pomierna, *Zarządzanie Niepełnosprawnością w Miejscu Pracy*, <http://csr-d.pl/zarządzanie-niepełnosprawnością-w-miejscu-pracy-prezentacja-po-konferencji/>.

²³² Por. Główny Urząd Statystyczny, *Badanie stanu zdrowia ludności Polski*, Warszawa 2011.

²³³ Por. Główny Urząd Statystyczny, *Osoby niepełnosprawne na rynku pracy w 2011 r.* Warszawa 2012.

tego badania pokazują bowiem, że **blisko 2/3 ogółu osób niepełnosprawnych prawnie uważa, że nie ma ograniczonej zdolności wykonywania czynności, jakie ludzie zwykle wykonują, bądź uważa, że stopień ograniczeń nie jest zbyt poważny**²³⁴.

²³⁴ Por. Główny Urząd Statystyczny, *Badanie stanu zdrowia ludności Polski*, Warszawa 2011.

Część II. Społeczna odpowiedzialność przedsiębiorstw wobec osób niepełnosprawnych w polskiej praktyce

Niniejsza część stanowi materiał empiryczny. Oparta jest na badaniach, które mają pomóc nadać kształt koncepcji i standardom społecznej odpowiedzialności biznesu nakierowanej na osoby niepełnosprawne - CSR-D. Celem tej części pracy jest próba opisu jak wygląda praktyczna realizacja działań społecznie odpowiedzialnych, które dotyczą osób niepełnosprawnych i jaki może być wpływ tych działań na sytuację tych osób. Aby lepiej zobrazować powyższe zagadnienie opisane zostaną inicjatywy wynikające ze strategii CSR odnoszące się do ww. osób.

Praktyka łączenia zagadnień CSR z faktycznym zatrudnianiem osób niepełnosprawnych to temat, któremu poświęcony zostanie trzeci rozdział tej części, gdzie na szczególną uwagę zasługuje opis studium przypadku przeprowadzonego w firmie Tesco.

Ostatni natomiast rozdział tej części poświęcony zostanie opisaniu wpływu CSR uwzględniającej osoby niepełnosprawne na ich zatrudnienie. Celem tego rozdziału będzie próba odpowiedzi, czy realizacja działań społecznie odpowiedzialnych na rzecz osób niepełnosprawnych faktycznie wpłynie na zwiększenie stopnia ich aktywności zawodowej. Kluczem do uzyskania odpowiedzi na powyższe pytanie będzie analiza treści raportów CSR opracowywanych corocznie przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu pod kątem uwzględniania w opisywanych dobrych praktykach działań odnoszących się wprost do osób niepełnosprawnych.

Rozdział I Metodologia prowadzonych badań

Badania zrealizowane w ramach przygotowywania niniejszej pracy miały na celu zweryfikowanie tezy centralnej pracy jak i odpowiedzenie na postawione pytania badawcze. Centralna teza niniejszej pracy stanowi, iż **„społeczna odpowiedzialność przedsiębiorstw jest potencjalnie ważnym czynnikiem poprawy sytuacji osób niepełnosprawnych na polskim rynku pracy”**. Można doprecyzować, że nakierowany na osoby niepełnosprawne CSR, stanowi uzupełnienie interwencji publicznych odpowiadających na problem społeczny niskiej aktywności zawodowej osób niepełnosprawnych.

W kontekście tak sformułowanej tezy określone zostały **następujące pytania badawcze:**

- 1) jakie cechy ma wpływ społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw na tle innych czynników wpływających na zachowania firm wobec ON w skali makro i mikro?
- 2) jeżeli obecnie wpływ społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw na sytuację zawodową ON w skali makro i mikro jest niewielki, co należy zrobić, aby osiągnął on swój optymalny poziom?
- 3) jakie cechy powinny posiadać i jakie zapisy zawierać standardy CSR-D?

Do tak postawionych pytań badawczych postawić można następujące hipotezy:

Ad. 1. Hipoteza 1: w skali makro liczba oraz wielkość firm mających CSR jest tak niewielka, że ich znaczenie dla sytuacji zawodowej ON na polskim rynku pracy jest obecnie marginalne; w skali mikro, gdy firma ma CSR, w którym uwzględnia się ON wpływ ten jest również marginalny.

Ad 2. Hipoteza 2: optymalny poziom wpływu CSR-D na sytuację zawodową jest wyższy niż obecny, aby zwiększyć ten wpływ do pożądanego poziomu należy doprowadzić do większej samoregulacji w postaci standaryzacji, w której będą brały udział środowiska ze wszystkich sektorów, zainteresowane poprawą sytuacji ON na rynku pracy.

Weryfikacji tak postawionej tezy autor podjął się poprzez przeprowadzenie badań, na które składała się analiza treści, studium przypadku, jak i wywiady eksperckie. Całość procesu badawczego została poprzedzona przeglądem literatury w zakresie definicji niepełnosprawności i społecznej odpowiedzialności biznesu, jak i analizą danych zastanych - danych statystycznych opisujących sytuację osób niepełnosprawnych - w szczególności poziom aktywności ekonomicznej tych osób. W programowaniu procesu badań autor postawił też sobie hipotezy pomocnicze.

Pomocniczą hipoteza, która została w pracy zweryfikowana jest pokazanie, że przedsiębiorstwa otwartego rynku pracy dzięki swoim działaniom realizowanym zgodnie z socjalną funkcją zakładu pracy oraz strategią społecznej odpowiedzialności, należy zaliczyć do coraz bardziej nabierających na znaczeniu podmiotów polityki społecznej. Dzięki działaniom społecznie odpowiedzialnym firma zwiększa swoje znaczenie jako podmiot polityki społecznej, uzupełniając interwencje publiczne w tym zakresie.

Drugą pomocniczą hipotezą jest twierdzenie, że praktyka społecznej odpowiedzialności biznesu, wdrażana przez poszczególne przedsiębiorstwa będzie wpływała na możliwości zatrudnienia osób niepełnosprawnych w społecznie odpowiedzialnej firmie oraz na położenie pracowników z dysfunkcjami w tak zarządzanych firmach. Jest to narzędzie póki co wykorzystywane w niewielkim stopniu, co zostało udowodnione na podstawie badań dotyczących efektywności zatrudnienia w firmach społecznie odpowiedzialnych.

Kolejną pomocniczą hipotezą jest stwierdzenie, że zarządzanie społecznie odpowiedzialne będzie wpływało na warunki pracy i awansu pracowników niepełnosprawnych, pod warunkiem zapewnienia tym osobom w konkretnych zapisach dotyczących strategii społecznej odpowiedzialności w firmie, szczególnych praw wynikających z ich nierównych szans. Udowodnienie tej hipotezy nastąpi poprzez analizę treści i studium przypadku w firmach zarządzanych zgodnie z ideą społecznej odpowiedzialności.

W celu weryfikacji hipotez i odpowiedzi na postawione pytania badawcze autor stworzył strategię badawczą, na którą złożyły się badania niereaktywne polegające na analizie treści raportów odpowiedzialności społecznej przygotowywanych corocznie przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu. Do udowodnienia postawionych hipotez niezbędne było przeprowadzenie badań ilościowych i jakościowych. Zasadniczym celem badań ilościowych było ukazanie faktycznej efektywności działań społecznie odpowiedzialnych opisywanych w raportach CSR, w aktywizacji zawodowej osób niepełnosprawnych – jak często liderzy rankingów firm społecznie odpowiedzialnych wpisują w swoje programy CSR konkretne działania dotyczące osób z niepełnosprawnością i jak te działania przekładają się na faktyczne zatrudnianie osób z dysfunkcjami.

Celem analiz jakościowych w tym zakresie było natomiast zbadanie oddziaływania realizowanych strategii CSR na położenie pracowników z ograniczeniami sprawności oraz określenie standardów CSR przyjaznych osobom nie w pełni sprawnym. Badania jakościowe miały postać studium przypadku oraz pogłębionych wywiadów jakościowych. Przeprowadzone badania pozwoliły na określenie wstępnego kształtu standardów CSR-D, które zostały zweryfikowane dwukrotnie przez ekspertów w ramach pogłębionych wywiadów jakościowych.

Wywiady jakościowe z przedstawicielami organizacji pozarządowych działających na rzecz osób niepełnosprawnych służyły przede wszystkim do weryfikacji zapisów standardów CSR-D sformułowanych na podstawie wcześniejszych badań.

Tabela 6 zestawienie pytań badawczych z planowanymi badaniami

Cel badania - odpowiedź na następujące pytanie badawcze:	Analiza danych zastanych	Analiza treści raportów CSR tworzonych przez FOB	Studium przypadku	Wywiady jakościowe z przedstawicielami organizacji pozarządowych działających na rzecz osób niepełnosprawnych
jakie cechy ma wpływ społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw na tle innych czynników wpływających na zachowania firm wobec ON w skali makro i mikro?	x	x	x	
jeżeli obecnie wpływ społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw na sytuację zawodową ON w skali makro i mikro jest niewielki, co należy zrobić, aby osiągnął on swój optymalny poziom?		x	x	x
jakie cechy powinny posiadać i jakie zapisy zawierać standardy CSR-D?			x	x

Źródło: opracowanie własne

Przybliżając analizę R. Szarfenberga dotyczącą perspektyw badawczych w polityce społecznej należy wskazać, że badania prowadzące do opracowania powyższych standardów wpisują się w koncepcję badań naukowych rozumianych jako tworzenie wiedzy użytecznej w realizacji celów społecznych. Takim celem społecznym jest zapewnianie osobom z niepełnosprawnością większego stopnia integracji społecznej poprzez społecznie odpowiedzialne działania firm, służące aktywizacji zawodowej, równemu traktowaniu i pełniejszej dostępności dla osób niepełnosprawnych.²³⁵

Teoria CSR-D i dopeczęzowanie jej w postaci standardów CSR-D są takimi konstruktami społecznymi, które jako uzupełnienie interwencji publicznych odpowiadających na problem niskiej aktywności zawodowej osób niepełnosprawnych, w swym założeniu mają

²³⁵ Por. R. Szarfenberg, *Perspektywy badawcze polityki społecznej – wprowadzenie*, w: Problemy polityki społecznej, kwartalnik 22(3)/2013, Warszawa 2013, s. 19.

być pomocne w zmienianiu stosunków międzyludzkich w pracy – w tym konkretnym przypadku, dotyczących zapewniania stosownych warunków i podejmowania właściwych działań przez przedsiębiorstwa, takich działań, które będą wpływały na większą aktywność zawodową i lepsze warunki pracy dla osób z niepełnosprawnością.

Ważnym elementem procesu badawczego jest wykorzystywanie metody badania poprzez działanie (action research). Tą metodą określa się prowadzenie studiów nad społeczną sytuacją, w której znajduje się badacz, z zamiarem jej ulepszenia. Celem tej metody badawczej jest poprawa jakości działania w obrębie sytuacji społecznej, której dotyczy badanie. Metodę action research można zdefiniować jako proces, w którym badacze wspólnie z praktykami (adresatami badań), czyli ludźmi wywodzącymi się ze środowiska, w którym wystąpił problem, systematycznie poszukują odpowiedzi na nurtujące ich problemy²³⁶. Powyższa metoda zakłada, iż wyprowadza się istotne wnioski właśnie z działań, w które są zaangażowani badani i badacze podczas procesu, tworząc i jednocześnie testując nowe rozwiązania.

Metoda badania poprzez działania miała zastosowanie przede wszystkim na ostatnim etapie procesu badawczego. Przy jej wykorzystaniu określono, iż nowym rozwiązaniem, które będzie mogło uzupełniać interwencje publiczne w zakresie odpowiedzi na problem społeczny niskiej aktywności zawodowej niepełnosprawnych, będzie włączenie problematyki niepełnosprawności do teorii społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw i stworzenie narzędzia jakim są standardy CSR-D. Dzięki tej metodzie możliwe stało się określenie początkowego kształtu standardów CSR-D a następnie ich weryfikacja.

1.1. Założenia metodologiczne zrealizowanego studium przypadku

Celem *zrealizowanego* studium przypadku było podjęcie kolejnych kroków prowadzących do weryfikacji postawionej w pracy doktorskiej tezy, która jak wspomniano we wstępie brzmi następująco: „**społeczna odpowiedzialność przedsiębiorstw jest potencjalnie ważnym czynnikiem poprawy sytuacji osób niepełnosprawnych na polskim rynku pracy**”.

²³⁶ Por. A. Chrostowski, D. Jemielniak, Action research w teorii organizacji i zarządzania, w: „Organizacja i kierowanie” NR 1 (131). ROK 2008, s. 45.

Prowadzone studium przypadku pozwoliło zebrać materiał niezbędny do budowy standardów społecznej odpowiedzialności z aspektem odnoszącym się do osób niepełnosprawnych - CSR-D. Jak zauważa T. Pilch i T. Bauman celem studium przypadku jest dokładny opis badanego (osoby, obiektu) z możliwie różnych stron i z uwzględnieniem rozmaitych jego aspektów, zaś powyższej różnorodności oglądu służyć mają wielorakie metody zbierania materiałów. Dalej autorzy zauważają, że wybór drogi postępowania podyktowany zawsze będzie specyfiką przypadku. Powyższym wymogom odpowiada zrealizowane studium przypadku²³⁷.

Realizowane studium przypadku miało charakter *zbiorowego* studium przypadku. W celu lepszego poznania zjawiska, populacji lub ogólnego stanu rzeczy, gdy zainteresowanie konkretnym przypadkiem jest znikome, równoległemu badaniu badacz poddaje ich kilka. Taki rodzaj studium przypadku nazywa się *zbiorowym*. Jest to *instrumentalne* studium obejmujące kilka przypadków. Jak zauważa Robert Stake, w *zbiorowym* studium przypadku poszczególne przypadki mogą, lecz nie muszą być znane zawczasu. Ponadto, mogą być do siebie podobne lub nie. W takiej odmianie studium przypadku badacz dokonuje ich wyboru, kierując się potencjalnością lepszego poznania i zrozumienia szerszego zjawiska, jak też stworzenia teorii jego dotyczącej²³⁸.

Powyżej podkreślono, że *zbiorowe* studium przypadku stanowi odmianę *instrumentalnego* studium. W związku z powyższym należy wyjaśnić co stanowi istotę takiego studium. Otóż, *instrumentalne* studium przypadku wykonuje się w sytuacji, w której konkretny przypadek ma służyć pogłębieniu wiedzy o szerszym zjawisku bądź wyciągnięciu bardziej ogólnych wniosków. W takiej odmianie studium zainteresowanie samym przypadkiem jest drugorzędne, bowiem ma on raczej charakter wspierający i ułatwiający zrozumienie czegoś innego. W *instrumentalnym* studium przypadek i jego kontekst zostają gruntownie i szczegółowo przebadane w celu ułatwienia poznania szerszego zjawiska. R. Stake zauważa, że w sytuacji realizowania *instrumentalnego* studium wybór przypadku jest podyktowany jego potencjałem dla zrozumienia innego zjawiska²³⁹.

W przypadku prowadzenia studium przypadku w firmach uwzględniających w swoich strategiach CSR kwestie zatrudnienia i innych działań na rzecz osób niepełnosprawnych,

²³⁷ Por. T. Pilch, T. Bauman, *Zasady badań pedagogicznych*, Warszawa 2001, 297-299.

²³⁸ Por. R.E. Stake, *Jakościowe studium przypadku*, w: N.K. Denzin, Y.S. Lincoln (red.), *Metody badań jakościowych*, tom 1, Warszawa 2009, s. 628.

²³⁹ Por., tamże, s. 628.

realizowanie zbiorowego-instrumentalnego studium miało na celu właśnie zrozumienie "zjawiska", którym jest zatrudnianie osób niepełnosprawnych, problematyka uwzględniania w zapisach CSR spraw związanych z niepełnosprawnymi pracownikami, możliwości ich zatrudnienia w firmie, jak też wpływu istniejących zapisów na sytuację pracowników niepełnosprawnych w firmie. A zatem, celem prowadzonego badania nie była firma sama w sobie, lecz kwestia zatrudnienia w firmie osób z niepełnosprawnością i działań przedsiębiorstwa na rzecz tej grupy osób i praktyki CSR-D w przedsiębiorstwie.

W odróżnieniu od autotelicznego studium przypadku, gdzie przypadek jest już określony i wybrany, w badaniu realizowanym w myśl powyższego opisu – zbiorowym studium przypadku, konkretne przypadki, zgodnie z założeniami takiego rodzaju studium przypadku, zostały wybrane, na podstawie niżej opisanych kryteriów. Ponieważ wybór przypadku ma znaczenie kluczowe w zrozumieniu zjawiska, które chcemy zbadać, w opisywanym tu badaniu wybrane zostały takie firmy, na podstawie analizy których możliwe stanie się wyciągnięcie bardziej ogólnych wniosków na temat uwzględniania przez firmy, w strategiach CSR zapisów, skierowanych na rzecz pracowników niepełnosprawnych. W wyborze konkretnych firm do badania zastosowana została też kolejna reguła doboru przypadków – mówiąca o tym, że przypadki mają być reprezentantami większej ilości przypadków, co oznacza, że dane zjawisko, które jest obserwowane w określonym przypadku – firmie, powinno je reprezentować w szerszej skali. W opisywanym tu badaniu chodzi o zjawisko zatrudniania osób niepełnosprawnych i uwzględniania w strategiach CSR firmy działań na rzecz pracowników z orzeczeniami, które dotyczyły nie wyłącznie firmy wybranej do studium przypadku, lecz większej ilości form realizujących działania CSR-D²⁴⁰.

Podążając za wskazaniem R. Stake'a, który sugeruje, aby na początku zidentyfikować populację hipotetycznych przypadków, następnie zaś mniejszą subpopulację przypadków dla nas dostępnych, autor powyższego badania populacją hipotetycznych przypadków określił laureatów ogólnopolskiej edycji konkursu dla pracodawców wrażliwych społecznie "LODOŁAMACZE" i pomocniczo firmy realizujące najciekawsze praktyki opisane w dorocznych raportach Forum Odpowiedzialnego Biznesu.

Założeniem konkursu "LODOŁAMACZE", jest nagradzanie firm, przedsiębiorców i osób prywatnych, wybitnie angażujących się w rozwiązywanie problemów osób niepełnosprawnych, tworzących nowe i coraz lepszej jakości miejsca pracy oraz

²⁴⁰ Por. tamże, s. 635.

dostrzegających sens i konieczność ich aktywizacji zawodowej. Zwycięstwo w tym konkursie ma stanowić swego rodzaju wyróżnienie dla tych podmiotów, które decydując się na zatrudnienie niepełnosprawnych, jednocześnie prowadzą wobec nich przyjazną politykę personalną, przełamują bariery, walczą z niechęcią i obojętnością społeczeństwa. Konkurs realizowany jest dwuetapowo – na etapie regionalnym oraz centralnym. Na poziomie centralnym, w kategorii Otwarty Rynek Pracy wyróżniono ogółem 20 firm (7 edycji konkursu od 2006 r., po trzech laureatów w każdej kategorii w każdej edycji, oprócz roku 2012, w którym nie wyłoniono pierwszego miejsca w kategorii Otwarty Rynek Pracy). Populacja hipotetycznych przypadków składała się zatem z 20 firm.

Subpopulację przypadków stanowili natomiast będą laureaci ostatnich 3 edycji powyższego konkursu. Podstawowym kryterium doboru przypadków, oprócz możliwości uzyskania odpowiedzi na powyżej zaprezentowane pytanie badawcze i zweryfikowania drugiej hipotezy badawczej, jest możliwość zdobycia jak największej i najbardziej aktualnej wiedzy na temat przypadków wybranych do badania. Biorąc pod uwagę powyższe kryterium zasadnym było wybranie do zbiorowego studium przypadku 3 firm - laureatów centralnej edycji konkursu "LODOŁAMACZE" z trzech ostatnich lat. Zatem przypadki ostatecznie wybrane do badania stanowiły następujące podmioty – zwycięzcy w kategorii „Otwarty Rynek Pracy”:

- Rok 2012 – decyzją Kapituły I miejsce nie zostało przyznane, zaś II miejsce zajęła firma – **Rosmosis – Wawrzyniak Sp. z o.o.**, Zduny. Uzasadnienie Kapituły konkursu dotyczące wyboru tej właśnie firmy brzmiało następująco: „W firmie pracuje 80 osób legitymujących się stopniem niepełnosprawności. Swoje działania na rzecz pozytywnego wizerunku idei rehabilitacji zawodowej osób niepełnosprawnych firma realizuje poprzez ciągle zwiększanie liczby osób niepełnosprawnych wśród pracowników. Wspiera działalność stowarzyszeń oraz pracujących w firmie osób niepełnosprawnych i ich rodzin. W kwestii dostosowania architektury do potrzeb i możliwości osób niepełnosprawnych, firma nie zapomina o ograniczeniach jakie sprawia niepełnosprawność. Zarówno od strony architektonicznej jak i całego otoczenia nie znajdziemy żadnych barier z którymi muszą zmagać się niepełnosprawni.”²⁴¹

- Rok 2011 – I miejsce: **Balian PPUH Sebastian Górniak – Kapituła konkursu wyróżniając tę firmą zaznaczyła, że** „wśród 19 osób zatrudnionych w Balian PPUH,

²⁴¹ Uzasadnienie wyboru firmy Rosmosis – Wawrzyniak Sp. z o.o.,
http://www.lodolamacze.info.pl/index.php?option=com_content&task=view&id=1014&Itemid=240

wszyscy to pracownicy z niepełnosprawnością. 18 z nich ma znaczny stopień niepełnosprawności. Mimo to firma działa na otwartym rynku pracy. Działania firmy, oprócz biznesowych, skierowane są na usprawnienie życia zatrudnionym osobom niepełnosprawnym. Firma pomaga im poprzez doradztwo i zakup sprzętu rehabilitacyjnego. Firma jest fundatorem utworzonej w 2001 r. Fundacji Balian Sport. Niepełnosprawni w ramach fundacji uprawiają rugby na wózkach, nurkują i skaczą ze spadochronem”²⁴².

- Rok 2010 – I miejsce - **Przedsiębiorstwo Gastronomiczno Handlowe „GASTROPOL” Sp. z o.o. w Opolu** – powyższa firma została wybrana, ponieważ, jak zauważa Kapituła konkursu, „jest przedsiębiorstwem, które warto pokazywać pracodawcom w Polsce. Firma wrażliwa społecznie i wyjątkowo otwarta na współpracę ze środowiskiem osób niepełnosprawnych. W ramach zawartego porozumienia z Warsztatem Terapii Zajęciowej przyjmuje na praktyki zawodowe uczestników WTZ. Podobne porozumienie zawarła z Zespołem Szkół Specjalnych, której uczniowie podejmują naukę w zawodzie „Kucharza małej gastronomii”. Przedsiębiorstwo prowadzi również szeroką działalność charytatywną wspierając wiele akcji społecznych i organizacji pozarządowych. Trzykrotny laureat konkursu „Lodołamacze” w tym jeden raz na szczeblu krajowym”²⁴³.

Wybór powyższych firm jest uzasadniony ze względu na praktyczny cel badań, jak i przede wszystkim pracy doktorskiej, jakim jest wypracowanie propozycji standardów CSR-D. Standardy opracowuje się bowiem na podstawie dobrych praktyk. Na zasadność wyboru przypadków wskazuje ponadto fakt, iż realizowane studium przypadku ma pomóc w analizie tego, w jaki sposób poszczególne firmy nadają sens CSR-D, jak również, jak opisywane firmy łączą strategię CSR z aspektem D.

Generalnie rzecz ujmując, proces studium przypadku składał się z następujących elementów: planowania, zdobywania dostępu, gromadzenia danych, analizy danych, sporządzenia raportu. Autor badania opracował plan badawczy, odnoszący się do struktury badania, jednakże plan ten przewidywał możliwość wprowadzenia określonych zmian, w miarę jak proces badawczy postępował.

²⁴² Uzasadnienie wyboru firmy **Balian PPUH Sebastian Górniak**,

http://www.lodolamacze.info.pl/index.php?option=com_content&task=view&id=863&Itemid=400

²⁴³ Uzasadnienie wyboru **Przedsiębiorstwa Gastronomiczno Handlowego „GASTROPOL” Sp. z o.o.**,

http://www.lodolamacze.info.pl/index.php?option=com_content&task=view&id=691&Itemid=367

Pierwszym elementem studium przypadku była wstępna analiza firmy. Dotyczyła ona zarówno opisu firmy, jak również została dokonana pod kątem realizowania zapisów odnoszących się do osób niepełnosprawnych. Opis firmy zawierał m.in. takie informacje o firmie, jak wielkość przedsiębiorstwa, forma prawna działalności, liczba zatrudnionych pracowników, w tym osób niepełnosprawnych, profil działalności firmy, obszar działalności i inne zmienne opisujące daną firmę. Podstawą do dokonania wstępnej analizy były materiały informacyjne uzyskane od przedstawicieli firmy, jak też informacje umieszczane na stronach internetowych danej firmy.

Kolejnym elementem było zbadanie, w jaki sposób te zapisy, jak też konkretne działania przedsiębiorstwa, przekładają się na sytuację osób niepełnosprawnych w danej firmie. Realizowane studia przypadków posłużyło do uzyskania odpowiedzi m.in. na następujące pytania badawcze, rozumiane jako tematy i kwestie, które powinny zostać podniesione w procesie badawczym:

- jeśli firma posiada strategię CSR-D, to jak ta strategia przekłada się na rzeczywiste zatrudnianie osób niepełnosprawnych?
- w jakim stopniu CSR w firmie przekłada się na sytuację ON w firmie: dostęp do zatrudnienia, stan zatrudnienia ON, rodzaje wykonywanych prac (zajmowanych stanowisk), zadowolenie z pracy ON, przeciętne wynagrodzenia, perspektywy awansu, itp.?
- jak firma wypracowała funkcjonujące praktyki w aspekcie CSR-D?
- jakie cechy powinny posiadać i jakie zapisy zawierać normy CSR-D?
- dlaczego firmy z CSR-D zdecydowały się na jego wprowadzenie?
- dlaczego CSR-D może być korzystny dla samych osób niepełnosprawnych?
- dlaczego CSR-D można uznać za narzędzie wpływające na podniesienie poziomu aktywności zawodowej osób niepełnosprawnych, a tym samym jako narzędzie społecznie użyteczne?
- dlaczego CSR-D jest obecnie wykorzystywane w niewielkim stopniu jako narzędzie wpływające na zwiększenie aktywności zawodowej ON?
- w jaki sposób zwiększyć użyteczność narzędzia jakim jest CSR-D w polepszaniu sytuacji osób niepełnosprawnych i zwiększaniu ich aktywności zawodowej?

Powyższy katalog pytań nie był oczywiście zamknięty. Został on bowiem wzbogacony o dodatkowe pytania, które pojawiały się w trakcie realizacji procesu badawczego.

Bardzo istotnym elementem realizowanego studium przypadku było prowadzenie wywiadów z przedstawicielami zarządu przedsiębiorstwa, jak też komórek zajmujących się wdrażaniem norm CSR. Dzięki tym wywiadam możliwe było doprecyzowanie i zweryfikowanie zapisów oraz konkretnych działań społecznie odpowiedzialnych, skierowanych na rzecz osób niepełnosprawnych.

Całość planowanego studium przypadku została zrealizowana zgodnie z zasadami prowadzenia tego typu badań. A zatem planowane badanie odbyło się przy poszanowaniu zasady otwartości, komunikacji, naturalności oraz interpretacji.

Autor badania dołożył wszelkich starań, aby realizowane studium uwzględniało różne konteksty przypadku. Mając bowiem na uwadze fakt, że przypadek stanowi całość usytuowaną w określonym otoczeniu, środowisku i zakorzenioną w wielu kontekstach, przedmiotem badania oprócz konkretnego przypadku - firmy z CSR-D, było szersze spectrum funkcjonowania firmy - jej tło historyczne, jak też kontekst społeczny, ekonomiczny, polityczny, itp. Powyższe konteksty funkcjonowania danej firmy pomogły lepiej zrozumieć relacje wewnątrz firmy i motywy, dla których jest ona zainteresowana uwzględnianiem w swoich działaniach i zapisach CSR spraw odnoszących się do osób niepełnosprawnych ze szczególnym akcentem na ich zatrudnienie.

Końcowy produkt prowadzonego studium przypadku - raport - uwzględniał będzie następujące elementy:

1. Opis rodzaju przypadku, ze szczególnym uwzględnieniem jego działania i funkcjonowania;
2. Historyczne tło przypadku;
3. Fizyczne otoczenie przypadku;
4. Inne konteksty przypadku: społeczny, ekonomiczny, polityczny, prawny, estetyczny, itd.;
5. Inne przypadki stanowiące tło dla przypadku badanego;
6. Opis informatorów - osób dostarczających informacji o przypadku²⁴⁴.

²⁴⁴ Por. tamże, s. 630.

Co warto podkreślić, planowane studium przypadku było prowadzone przy poszanowaniu norm etyki. Oznacza to, że autor badania zobowiązuje się do poszanowania podmiotowości i dobrego imienia zarówno firmy, w której realizował badanie, jak i osób udzielających mu odpowiedzi.

W sytuacji natknięcia się na trudności z dostępem do wybranych do badania firm, autor zakładał możliwość przeprowadzenia badania w firmie wybranej z pomocniczego zbioru hipotetycznych przypadków – firmie, której praktyki odnoszące się do zatrudnienia osób niepełnosprawnych zostały wyróżnione w raporcie przygotowywanym przez FOB „Odpowiedzialny Biznes w Polsce”.

Techniki zbierania danych w prowadzonych studiach przypadku

a) Balian

Całość materiału badawczego została zebrana w wyniku lektury informacji dostępnych na stronie internetowej, informacji prasowych, jak i dokumentów organizacyjnych i promocyjnych firmy. Elementem realizacji studium przypadku był także wywiad przeprowadzony w siedzibie firmy z jej właścicielem Panem Sebastianem Górniakiem.

b) Tesco Polska Sp. Z o.o.

Studium przypadku zostało opracowane na podstawie materiału badawczego, na który składają się informacje dostępne na stronach internetowych firmy, materiały prasowe, jak też na portalach poświęconych społecznej odpowiedzialności biznesu. Ponadto analizie treści poddano dokumenty CSR firmy – Strategia CSR, a także RAPORT TESCO POLSKA ZA LATA 2010/11, 2011/12. Dokumenty te zostały poddane analizie jakościowej pod kątem występowania opisu relacji z interesariuszami, działań na rzecz osób niepełnosprawnych oraz zarządzania różnorodnością. We współpracę z autorem badania zaangażowane zostały – Pani **Beata Rożek – Menadżer ds. Społecznej Odpowiedzialności Firmy** oraz Pani **Joanna Januszkiewicz - Menadżer Personalny**. W trakcie wizyty w siedzibie firmy w Poznaniu odpowiedzi na pytania udzielała Pani Joanna Januszkiewicz. W trakcie badania zastosowano technikę pogłębionego wywiadu.

W przypadku tej firmy analizie zostaną poddane wybrane materiały informacyjne i promocyjne, które mają promować zagadnienie zatrudniania osób niepełnosprawnych. Autor, analizując powyższy materiał badawczy dokona oceny, na ile ten materiał odpowiada celom - uwzględnianiu osób niepełnosprawnych jako adresatów tych materiałów i skuteczności komunikowania założonego przekazu.

1.2. Podsumowanie realizacji studium przypadku

Realizacja studium przypadku wśród firm, które wydawać by się mogło, są liderami w zatrudnianiu osób niepełnosprawnych – laureatów konkursu Lodołamacze nie było zadaniem łatwym. Prowadzący badania natknął się na wiele trudności przy okazji prowadzenia tego badania.

Pierwszą z trudności była odmowa współpracy i udzielenia jakichkolwiek informacji o laureatach konkursu Lodołamacze przez organizatora tego konkursu – Polską Organizację Pracodawców Osób Niepełnosprawnych. Powodem odmowy zakomunikowanym w oficjalnym e-mailu była poufność danych we wniosku, który wypełniały firmy startujące w tym konkursie.

Kolejną trudnością była niechęć i brak woli współpracy ze strony firm, które posiadały status laureata centralnej edycji tego konkursu. Pierwotny plan studium przypadku zakładał przeprowadzenie studium wśród laureatów z 3 ostatnich lat. W pierwszej kolejności skontaktowano się z firmą, która zajęła 2 miejsce w 2012 r. (nie wyłoniono wówczas pierwszego miejsca) – oficjalny e-mail z prośbą o wyrażenie zgody na przeprowadzenie studium przypadku wraz z zaświadczeniem o otwarciu przewodu doktorskiego został wysłany w połowie listopada 2012 r. Firma bardzo długo zwlekała z odpowiedzią, w końcu pomimo wielu prośb i wyjaśnień o co chodzi w tym badaniu, właściciel firmy nie wyraził zgody na przeprowadzenie badania tłumacząc to najpierw trudnościami kadrowymi, a później tym, że firma się przeprowadza i nie ma warunków na przeprowadzenie tego badania.

Również w listopadzie wysłano e-maila z prośbą do drugiej firmy – Balian PPUH Sebastian Górniak – laureata z 2011 r. Właściciel tej firmy pod koniec grudnia wstępnie wyraził zgodę na przeprowadzenie badania prosząc o kontakt po Nowym Roku. Ostatecznie w lutym przeprowadzono studium w powyższej firmie.

Następnymi firmami, do których w dniu 1 stycznia 2013 r. wysłano zapytania e-mailowe o zgodę na przeprowadzenie studium przypadku były firmy: Przedsiębiorstwo Gastronomiczno Handlowe „GASTROPOL” Sp. z o.o. w Opolu – laureat z 2010 r. oraz firma 4EverNET – laureat z 2009 r. Firmy te, pomimo wielu próśb telefonicznych i doprecyzowań o co chodzi w powyższym badaniu, nie wyrażały chęci udziału w nim. Co ciekawe, w jednej z firm, pracownica firmy zadała autorowi badania pytanie, czy w trakcie badań prowadzone będą rozmowy z pracownikami? To wskazało na opór pracodawców ze względu na możliwość uczestnictwa w badaniu pracowników firmy.

Ten problem był sygnalizowany również w trakcie spotkania z przedstawicielem jedynej firmy, która zgodziła się uczestniczyć w badaniu – Pana S. Górniaka z firmy Balian. Pan Górniak wyraził opinię, że w jego przypadku jest tak, że do jego firmy ciągle zgłaszają się studenci, którzy proszą o wypełnienie jakiejś ankiety i oni (pracodawcy ON) są już tym zmęczeni, bo tego (badań, wywiadów) jest za dużo. To też w opinii prowadzącego badania mogło być powodem odmowy uczestnictwa w badaniach.

W związku z trudnościami w uzyskaniu zgody na przeprowadzenie studium przypadku z pozostałych firmach, które zostały wyróżnione w konkursie „Lodołamacze” autor, po konsultacji i uzyskaniu akceptacji promotora pracy podjął decyzję o znalezieniu firmy do przeprowadzenia studium przypadku z pomocniczego zbioru – firm opisywanych w raportach FOB. Do przeprowadzenia studium przypadku wybrana została firma Tesco. Powodem wyboru tej firmy jest realizacja interesujących praktyk w zakresie zatrudniania osób niepełnosprawnych. Praktyki Tesco w tym zakresie zostały dostrzeżone przez podmioty zajmujące się CSR - m.in. Forum Odpowiedzialnego Biznesu. Co więcej firma ta działa na otwartym rynku pracy. Przeprowadzając badanie w tym przedsiębiorstwie autor uniknie problemu, z którym się spotkał w poprzednim przypadku - nieznajomości zagadnienia społecznej odpowiedzialności biznesu. A zatem działania w zakresie zatrudniania osób niepełnosprawnych prowadzone przez Tesco łatwiej będzie można powiązać ze strategią CSR tej firmy, co pozwoli autorowi uzyskać odpowiedzi pomocne w przyjętej strategii badawczej.

1.3. Założenia metodologiczne badań niereaktywnych – analizy treści

Celem zrealizowanych badań niereaktywnych – analizy treści było podjęcie kolejnych kroków w kierunku weryfikacji tezy postawionej w pracy doktorskiej, jak też uzyskanie odpowiedzi na postawione pytania badawcze.

Analiza treści miała na celu uzyskanie odpowiedzi na pytanie jak przedstawia się wpływ społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw na tle innych czynników wpływających na zachowania firm wobec osób niepełnosprawnych w skali makro i mikro? Drugie z pytań, na które badacz chciał uzyskać odpowiedź to pytanie: jeżeli obecnie wpływ społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw na sytuację zawodową osób niepełnosprawnych w skali makro i mikro jest niewielki, co należy zrobić, aby osiągnął on swój optymalny poziom?.

Powyższe badanie zostało przeprowadzone w oparciu o scenariusz badania opisany poniżej.

I Analiza wstępna – podstawowym celem prowadzonej analizy była próba odpowiedzi na niżej zaprezentowane pytania badawcze:

- ilu liderów raportów FOB - firm społecznie odpowiedzialnych uwzględnia ON w swoich strategiach CSR?
- jak strategie CSR-D przekładają się na rzeczywiste zatrudnianie osób niepełnosprawnych?
- w jakim stopniu CSR w firmie przekłada się na sytuację ON w firmie: dostęp do zatrudnienia, stan zatrudnienia ON, rodzaje wykonywanych prac (zajmowanych stanowisk), itp.?

II Wybór przekazów poddanych badaniu

Analizie poddane zostały rankingi firm społecznie odpowiedzialnych. Tego rodzaju rankingi są dostępne na stronach internetowych Forum Odpowiedzialnego Biznesu – <http://odpowiedzialnybiznes.pl/pl/praktyka-csr/dobre-praktyki/raporty.html>. Powyższe raporty stanowią roczną publikację Forum Odpowiedzialnego Biznesu, będącą podsumowaniem zaangażowania firm w Polsce w realizację zasad odpowiedzialnego biznesu oraz przeglądem innych inicjatyw związanych z CSR w danym roku. Pierwszy raport analizował rok 2003. W toku badań przeanalizowane zostały raporty do roku 2011. W celu doprecyzowania opisu odnoszącego się do danej firmy wyróżnionej w raporcie, dodatkowej analizie poddane zostały

także, raporty CSR firm, których społecznie odpowiedzialne praktyki zostały wyróżnione przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu w ww. raportach. Tego rodzaju publikacje poszczególnych firm dostępne są na ich stronach internetowych w zakładkach odnoszących się do realizacji strategii CSR.

Założono, iż właśnie takie dokumenty będą analizowane, ponieważ właśnie w tego rodzaju publikacjach przedsiębiorstwa komunikują opinii publicznej, że są społecznie odpowiedzialne oraz że prowadzą jakieś działania na rzecz środowiska osób niepełnosprawnych.

Podstawowe uniwersum stanowiły zatem raporty CSR publikowane corocznie przez FOB. Wybór korpusu został dokonany w oparciu o reguły tworzenia korpusu, czyli zasadę wyczerpania, reprezentatywności, homogeniczności oraz trafności.

III Jednostki analizy i klucz kategoryzacyjny, na których opierać się będzie analiza i interpretacja wyników

Jak wiadomo jednostkami analizy nazywamy te elementy zawartości przekazu, które są w trakcie analizy klasyfikowane wg kategorii przyjętego klucza. Podstawową jednostką analizy dla prowadzonych badań był odmieniany przez różne przypadki wyraz – „niepełnosprawny”. W toku prowadzonych badań analizowane były bowiem te zapisy w treści wymienionych wyżej dokumentów, które bezpośrednio odnoszą się do osób niepełnosprawnych.

Planując badania należy też określić rodzaje pomiaru i opracować klucz kategoryzacyjny. Podstawowymi rodzajami pomiaru wykorzystywanymi w trakcie badania była ilościowa oraz jakościowa analiza treści.

Założono zatem przeprowadzenie zarówno ilościowej, jak i jakościowej analizy treści. **Ilościowa analiza treści** kładła nacisk na częstotliwość z jaką w analizowanych materiałach występują zapisy odnoszące się do osób niepełnosprawnych. Do powyższej analizy zostały wykorzystane metody statystyczne. Analiza ilościowa miała za zadanie odpowiedzieć na drugie z zaprezentowanych poniżej pytań badawczych, tj.: ilu liderów raportów FOB - firm społecznie odpowiedzialnych uwzględniła ON w swoich strategiach CSR?

Jakościowa analiza treści: zgodnie z metodologią badań w tego rodzaju analizie bada się przejawy treści jej głębszą warstwę; stosuje mało sformalizowane kategorie; bada tematy

bardzo złożone; rzadko stosuje się metody statystyczne. Jakościowa analiza w opisywanych tu badaniach miała na celu głębsze przeanalizowanie wybranych materiałów, aby odpowiedzieć na sformułowane pytania badawcze, pod kątem przyjętego klucza kategoryzacyjnego.

Co do zasady klucz kategoryzacyjny zawiera kategorie podporządkowane celowi badań, istocie problemu badawczego, wstępnym hipotezom. Musi być on dostosowany do charakteru badanego materiału. Podjęte zastały szczególne starania aby klucz kategoryzacyjny odpowiadał regułom tworzenia go, a więc aby był:

1. rozłączny i wyczerpujący
2. dostosowany do badanego materiału;
3. obiektywny i rzetelny
4. odkrywczy i bogaty treściowo,

Analizowane treści były zgłębiane według klucza kategoryzacyjnego, na podstawie którego badane zapisy były analizowane z punktu widzenia odnoszenia się tych zapisów do zagadnień dotyczących osób niepełnosprawnych. Powyższe zapisy obejmowały takie obszary jak:

- Występowanie słowa „niepełnosprawność”, „niepełnosprawny”,
- Zatrudnienie,
- Równe traktowanie i zakaz dyskryminacji,
- Pełna dostępność,
- Relacje z interesariuszami,
- Zaangażowanie społeczne, działania społeczne,
- Komunikacja

IV Wykorzystanie materiału poddawanego badaniu – polega na kodowaniu materiału oraz stosowaniu tam gdzie jest to wskazane metod statystycznych. Celem tego procesu jest doprowadzenie do ostatecznego opracowania wyników przeprowadzonej analizy treści. Opracowanie wyników dokonanej analizy wstęp dało punkt wyjścia do następnych analiz. Dzięki przeprowadzonej analizie stworzona została próba, na którą składały się firmy, które na podstawie dokonanej analizy zostały zaklasyfikowane do firm uwzględniających niepełnosprawnych w swoich zapisach CSR.

1.4. Metodologia tworzenia standardów CSR-D

Przegląd literatury, przeprowadzona analiza treści, w zakresie potencjału prozatrudnieniowego CSR oraz studia przypadków dały potwierdzenie postawionej w pracy tezie oraz przyniosły odpowiedzi na postawione pytania badawcze. Pozytywna weryfikacja hipotez badawczych, w szczególności drugiej, w której autor stwierdza, że *optymalny poziom wpływu CSR-D na sytuację zawodową jest wyższy niż obecny, aby zwiększyć ten wpływ do pożądanego poziomu należy doprowadzić do większej samoregulacji w postaci standaryzacji, w której będą brały udział środowiska ze wszystkich sektorów, zainteresowane poprawą sytuacji ON na rynku pracy*, dała podstawę do opracowywania projektu standardów "Niepełnosprawność i Społeczna Odpowiedzialność Przedsiębiorstw" - Corporate Social Responsibility-Disability - CSR-D. Standardy te zaliczyć można do kategorii standardów usług społecznych, jeśli potraktujemy działania w zakresie zatrudniania osób niepełnosprawnych i zapewniania im optymalnych warunków pracy i rozwoju zawodowego, jako swoisty rodzaj usług społecznych, na rzecz środowiska osób z niepełnosprawnością, podejmowanych przez podmioty polityki społecznej jakimi są zakłady pracy – pracodawcy osób niepełnosprawnych.

Z. Wajcman zauważa, że wprowadzanie standardów usług społecznych powinno być częścią procesu stopniowego wdrażania konstytucyjnej zasady pomocniczości²⁴⁵. Dotyczy to także standardów CSR-D. Zatem stworzenie i upowszechnienie powyższych standardów będzie wpisywało się w jedną z podstawowych zasad polityki społecznej jaką jest właśnie zasada pomocniczości (subsydiarności).

J. Boczoń przywołując opracowania Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej wskazuje, że proces standaryzacji ma swoją określoną dynamikę i dzieli się na on różne następujące po sobie fazy, na które składa się:

- Faza I – tworzenie standardów
- Faza II – stanowienie standardów
- Faza III – stosowanie standardów

²⁴⁵ Por. Z. Wajcman, *Tło społeczne standaryzacji usług społecznych*, maszynopis, s. 1-2.

- Faza IV – monitoring, kontrola i weryfikacja standardów²⁴⁶

Większość etapów procesu standaryzacji w zakresie społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw uwzględniającej działania na rzecz osób niepełnosprawnych została zawarta w ramach projektu przygotowywania niniejszej pracy doktorskiej. Jednakże nie wszystkie etapy są tu zawarte. Ostatnia faza procesu standaryzacji, czyli monitoring, kontrola i weryfikacja standardów wykracza poza zakres przygotowywania pracy doktorskiej. Również większość działań w zakresie upowszechniania standardów dokonywać się będzie w przyszłości.

Cytowany powyżej autor – J. Boczoń wskazuje, że standaryzacji powinny towarzyszyć określone zasady, do których zalicza on takie jak:

- **Adekwatności** – czyli względnej zgodności między potrzebami określonych grup klientów a oferowanym zakresem i jakością usług; standardy CSR-D będą spełniały tą zasadę, bowiem ich zakres, odpowiada potrzebom osób z niepełnosprawnością, w szczególności w zakresie ich aktywizacji zawodowej i potrzebie uczestnictwa w życiu społecznym (patrz. załącznik).
- **Elastyczności** – to znaczy stosowania metod, technik i sposobów zaspokajania potrzeb w zależności od zaistniałej sytuacji, w granicach gwarantujących zachowanie pierwotnego znaczenia i celu realizowanego zadania; Powyższa zasada także jest uwzględniana przez standardy CSR-D. Ich treść uwzględnia bowiem w każdej sytuacji możliwości podmiotów - przedsiębiorstw, które będą je wykorzystywać. Dlatego też przy wielu zapisach znajduje się zastrzeżenie „o ile to możliwe” (patrz. załącznik).
- **Ramowości** – to znaczy możliwości poruszania się w procesie zaspokajania potrzeb w odpowiednim, o ustalonej rozpiętości, przedziale norm i normatywów, pozwalających, dzięki możliwości wyboru kryteriów, działać skutecznie na rzecz konkretnego klienta lub na rzecz grupy klientów; Ta zasada jest także spełniona. Standardy CSR-D stanowią pewien katalog zaleceń, wybór tych, które dane przedsiębiorstwo będzie stosowało będzie uzależniony od możliwości i specyfiki konkretnego podmiotu – analogicznie jak w przypadku normy ISO 26000 (patrz. załącznik).

Por. J. Boczoń, Budowanie standardów usług społecznych, w: *Partnerstwo w praktyce. System współpracy samo-rządów lokalnych z organizacjami pozarządowymi*, Elbląg 2007, s. 51-55.

- **Spójności** – to znaczy korelacji rozwiązań przyjętych i stosowanych na różnych poziomach zarządzania sferą społeczną. Zasada spójności przy opracowaniu standardów także została wzięta pod uwagę. Zapisy standardów CSR-D są spójne z innymi dokumentami, jak i praktyką społecznej odpowiedzialności biznesu, dzięki czemu stosowanie tych standardów będzie wpisywało się w szerszą strategię społecznej odpowiedzialności firmy²⁴⁷(patrz. załącznik).

J. Boczoń zauważa ponadto, że standard, jako kategoria zarządzania jakością, powinien w najbliższym czasie stanowić istotny element regulujący zachowania podmiotów na rynku usług społecznych²⁴⁸. W przypadku podmiotów stosujących standardy CSR-D, należy to stwierdzenie rozszerzyć na wszystkie te podmioty, które działając zgodnie z regułami odpowiedzialności społecznej obejmują oddziaływaniami osoby z niepełnosprawnością.

Jak zauważono w pierwszej części pracy, działania związane z wypełnianiem zaleceń standardów CSR-D mają być działaniami dobrowolnymi, bo całość społecznie odpowiedzialnych inicjatyw podejmowanych przez firmy winna charakteryzować dobrowolność, wynikająca z poczucia odpowiedzialności świadomej. Zatem w przypadku standaryzacji w zakresie CSR-D nie możemy mówić o typowym dla polityki społecznej nakładaniu obowiązków, na poszczególne podmioty, w ramach wdrażania i realizowania interwencji publicznych. Kluczową zatem w procesie jest dobrowolna "autostandaryzacja", w której nie mamy do czynienia z wykorzystywaniem twardych narzędzi i egzekwowaniem stosowania zapisów standardów.

Analiza treści, a następnie studia przypadków stały się podstawą – punktem wyjścia do stworzenia projektu standardów CSR-D. Kolejnym krokiem było zaplanowanie i przeprowadzenie wywiadów eksperckich mających na celu **weryfikację treści standardów CSR-D**. Założenia metodologiczne dotyczące prowadzonych wywiadów zostały opisane poniżej.

Na skutek analizy materiału badawczego opracowano w pierwszej kolejności zarys standardów – strukturę dokumentu. Następnym krokiem było wypełnianie poszczególnych

Por. Tamże, s. 56

punktów standardów stosowną treścią zaleceń. Następnie autor podjął działania dotyczące dokonania wyjaśnień poszczególnych zaleceń wskazanych w projekcie standardów.

Powyższy opis rozpoczyna się od określenia celu opracowania oraz jego adresatów. Zasadniczą jego częścią jest natomiast prezentacja treści standardów. Owa treść została podzielona na ogólne wytyczne, standardy wobec interesariuszy wewnętrznych, standardy wobec interesariuszy zewnętrznych – m.in. klientów, organizacji pozarządowych i społeczności lokalnej. Ważną częścią opracowanych standardów jest ukazanie korzyści, jak też wyzwań wiążących się z ich wdrażaniem. Dla pełnego zrozumienia standardów, zostały one wzbogacone o słowniczek pojęć kluczowych dla zrozumienia i stosowania standardów CSR-D. Ów słowniczek będzie szczególnie pomocny podmiotom, dla których zagadnienie społecznej odpowiedzialności nie jest dobrze znane. (patrz. załącznik)

Dla większej szansy uzyskania informacji zwrotnej od różnych grup interesariuszy i ekspertów zajmujących się CSR i kwestią aktywizacji osób niepełnosprawnych, ostateczny zestaw standardów CSR-D z ich opisem, czyli rozwinięciem jak rozumieć konkretny standard, został udostępniony określonej grupie odbiorców do ostatecznych konsultacji w ramach których możliwe jeszcze było zgłaszanie uwag do opracowania. Każdy podmiot, do którego wysłano opracowanie otrzymał także stworzoną przez autora tabelę, która umożliwiała zgłaszanie uwag do konkretnych zapisów standardów.

1.5. Wywiady eksperckie mające na celu weryfikację treści standardów CSR-D

Jak wskazano powyżej, opisane elementy strategii badawczej jak i punkty odniesienia umożliwiły opracowanie pierwszej wersji standardów „Niepełnosprawność i Społeczna Odpowiedzialność Przedsiębiorstw” – CSR-D. Wartość takiego opracowania byłaby jednakże niezbyt duża, gdyby na tym zakończono proces opracowywania standardów, bez dokonania konsultacji jego zapisów z użytkownikami tego narzędzia i jego odbiorcami. Dlatego też proces opracowywania tych standardów wzbogacono o kolejne ważne badanie – wywiady eksperckie z osobami, reprezentującymi możliwie najszerszą grupę interesariuszy, czyli zarówno osoby niepełnosprawne, przedstawiciele pracodawców, otwartego i chronionego rynku pracy, jak i reprezentantów organizacji pozarządowych działających na rzecz aktywizowania osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności.

Osoby niepełnosprawne bardzo często skupiają się w określonej organizacji, która podejmuje się reprezentowania ich interesów. W Polsce funkcjonują organizacje, które działają na rzecz ogółu populacji osób niepełnosprawnych – np. Fundacja „Integracja”, która podejmuje wiele akcji m.in. medialnych mających na celu uświadomienie społeczeństwu o konieczności podejmowania stosownych działań na rzecz osób niepełnosprawnych, aby takie osoby mogły w pełni funkcjonować w życiu społecznym oraz zawodowym. Wymienić także można wiele organizacji, które działają na rzecz wybranej grupy niepełnosprawnych – np. osoby z niepełnosprawnością wzrokową – Polski Związek Niewidomych, słuchową – Polski Związek Głuchych, czy intelektualną – Polskie Stowarzyszenie Na Rzecz Osób z Upośledzeniem Umysłowym. Zarówno te wymienione powyżej, jak i inne organizacje, które działają czy to lokalnie, czy też w skali ogólnokrajowej w swoich działaniach podejmują bardzo często temat aktywności zawodowej niepełnosprawnych, zwracając jednocześnie uwagę na niedostateczność działań i uregulowań w tym zakresie.

Przedstawiciele tych organizacji, znając środowisko osób niepełnosprawnych i często sami będąc niepełnosprawnymi, bądź pracodawcami osób niepełnosprawnych, stanowić mogą bardzo cenne źródło wiedzy na temat udogodnień i warunków pracy, jakie pracodawcy powinni zapewniać poszczególnym grupom osób niepełnosprawnych. Powyższe informacje były również przydatne przy próbie odpowiedzenia na pytania odnoszące się do zapisów standardów CSR-D i kwestii użyteczności tego narzędzia, w zwiększaniu poziomu aktywności zawodowej osób niepełnosprawnych. Dlatego właśnie jednym z elementów przyjętej strategii badawczej było przeprowadzenie wywiadów z reprezentantami organizacji działających na rzecz osób niepełnosprawnych w Polsce – m.in. Fundacji „Integracja”, Stowarzyszenia "Otwarte Drzwi", Fundacji „Echo”.

Wywiady jakościowe z przedstawicielami organizacji skupiających osoby niepełnosprawne i reprezentujących ich interesy miały na celu uzyskanie odpowiedzi na następujące pytania badawcze:

- jakie cechy powinny posiadać i jakie zapisy zawierać standardy CSR-D?
- w jaki sposób zwiększyć użyteczność narzędzia jakim są standardy CSR-D w polepszaniu sytuacji osób niepełnosprawnych i zwiększaniu ich aktywności zawodowej?

Przed rozpoczęciem prowadzenia wywiadów jakościowych z ww. osobami opracowany został szczegółowy scenariusz wywiadu, jak również niezbędne pytania, na których opierał się powyższy wywiad.

Do grona ekspertów wybranych do przeprowadzenia z nimi wywiadów pogłębionych zostały zaproszone osoby takie jak:

- Pani Anna Machalica-Pułtorak - Prezes Stowarzyszenia "Otwarte Drzwi", Prezes Polskiego Forum Osób Niepełnosprawnych - osoba dobrze znająca problematykę niepełnosprawności w Polsce, jak też aktywności zawodowej tej grupy osób. Jednocześnie także pracodawca osób niepełnosprawnych, na otwartym i chronionym rynku pracy.
- Pani Anna Olesiejuk - Wiceprezes Fundacji "Echo" zajmującej się dziećmi i młodzieżą z wadami słuchu - osoba bardzo dobrze znająca środowisko osób głuchych i problem ich aktywności zawodowej, zarówno jako pracodawca, jak też i z racji osobistych doświadczeń,
- Pan Michał Żejmis - przedstawiciel otwartego rynku pracy, pracownik Biblioteki Narodowej, koordynujący w tej instytucji działania na rzecz osób niepełnosprawnych, osoba z niepełnosprawnością wzrokową. Osoba, która prowadzi wśród pracodawców szkolenia w zakresie podejmowania relacji z osobami niepełnosprawnymi, dobrze znająca problematykę aktywizacji zawodowej osób niepełnosprawnych i organizacji działających w szczególności na rzecz osób z niepełnosprawnością wzrokową,
- Pan Piotr Pawłowski - Prezes Stowarzyszenia Przyjaciół Integracji (Fundacji "Integracja"), osoba dobrze znana w środowisku osób i organizacji zajmujących się problematyką niepełnosprawności w Polsce. Uczestnik wielu inicjatyw poświęconych środowisku osób niepełnosprawnych w Polsce. Pan Pawłowski w umówionym dniu spotkania, wycofał swoją zgodę na uczestnictwo w badaniu.

Powyższe wywiady były realizowane w ramach tzw. metody badania w działaniu, która została już powyżej opisana. Jedną z cech badań w działaniu jest fakt, że zostawiają one po sobie zmiany w środowisku, w którym je przeprowadzono. Dokonane zmiany są trwałe. Dokładnie tak jest w przypadku wywiadów jakościowych realizowanych przy wykorzystaniu tej metody. Dzięki ich realizacji wypracowane zostały konkretne zapisy w standardach CSR-D i dzięki pozytywnemu odbiorowi ostatecznego kształtu tych standardów przez ekspertów,

istnieje szansa na stworzenie trwałego narzędzia, z którego będą mogli korzystać wszyscy pracodawcy zainteresowani zatrudnianiem niepełnosprawnych i łączeniem zagadnienia niepełnosprawności ze strategią społecznie odpowiedzialnego biznesu w firmie.

Po przeanalizowaniu wywiadów eksperckich, stworzony został ostateczny zestaw standardów CSR-D oraz ich opis.

1.6. Poddanie standardów z opisem konsultacjom z podmiotami reprezentującymi środowisko osób niepełnosprawnych oraz zajmującymi się zagadnieniami CSR

Jak wyżej zauważono ostateczny zestaw standardów CSR-D z ich opisem, czyli rozwinięciem jak rozumieć konkretny standard, został udostępniony określonej grupie odbiorców do ostatecznych konsultacji. Na tym etapie autor założył jeszcze możliwość zgłaszania uwag i komentowania konkretnych zapisów.

Standardy zostały zatem wysłane w pierwszej kolejności do tych, z którymi prowadzone były wywiady eksperckie – Anny Machalicy-Pułtorak, Anny Olesiejuk, Michała Zajmisa.

Poza tym, w celu wzmocnienia merytorycznego tego opracowania został on także przesłany do konsultacji do Centrum Przywództwa i Społecznej Odpowiedzialności Biznesu Uniwersytetu Mikołaja Kopernika w Toruniu. Jest to jedna z niewielu w Polsce jednostek szczebla akademickiego, które zajmują się w sposób profesjonalny i metodologiczny społeczną odpowiedzialnością biznesu. Poza tym, projekt został przekazany do konsultacji do Pani Agaty Spały – wieloletniej pracowniczki organizacji pozarządowej zajmującej się wsparciem na rzecz osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności w ich powrocie na rynek pracy. Pani Agata jest doradcą zawodowym, pracującym zarówno z osobami pełnosprawnymi, jak i niepełnosprawnymi. Poza tym prowadzi szkolenia dla pracodawców otwartego rynku pracy z problematyki zatrudniania osób z niepełnosprawnością. Wiarygodność i doświadczenie Pani Agaty w powyższej tematyce jest tym większa, że sama jest ona osobą poruszającą się na wózku inwalidzkim.

Ostateczny kształt standardów uzyskał akceptację osób, do których został wysłany. Żadna z powyżej wskazanych osób nie zgłosiła dodatkowych uwag w zakresie zapisów standardów CSR-D.

1.7. Metodologia działania - upowszechniania standardów CSR-D

Opis metodologii upowszechniania standardów CSR-D wymaga odpowiedzi na pytanie, jak rozumieć pojęcie upowszechniania? A.Kowalczyk i E.Machelska zauważają, że Polski termin upowszechnianie odpowiada angielskiemu dissemination. Ten termin natomiast pochodzi z języka łacińskiego oznaczając rozsiewanie (łac. *seminare* – siał, rozsiewać). Upowszechnianie oznacza zatem uczynienie jakiejś rzeczy, sprawy czy idei powszechną, szeroko rozprzestrzenioną i dostępną²⁴⁹.

W planowaniu strategii upowszechniania istotny jest cel tego działania, którym powinien być zamiar trafienia upowszechnianej treści na odpowiedni grunt – do właściwie określonej grupy docelowej, tak, aby upowszechniane treści mogły spowodować osiągnięcie konkretnych rezultatów.

Upowszechnianie standardów CSR-D to wszelkie działania zmierzające do zainteresowania odpowiednich osób, grup lub instytucji treścią standardów CSR-D i możliwościami ich wykorzystania oraz korzyściami, jakie one niosą we włączaniu osób niepełnosprawnych do społecznie odpowiedzialnych działań firm. Upowszechnianie nie ogranicza się tylko do informowania o istnieniu określonych rezultatów – o stworzeniu standardów CSR-D. Wymaga określenia odpowiednich grup docelowych, sformułowania właściwego przekazu dla każdej z nich, wybrania najbardziej skutecznych sposobów dotarcia do określonych grup i wreszcie efektywnego zrealizowania zamierzonych działań. Ich celem ma być to, by jak najwięcej osób czy instytucji odniosło możliwie trwałą korzyść z faktu, że stworzone zostały standardy CSR-D, które każdy zainteresowany podmiot może wykorzystywać i wdrażać w swoich codziennych działaniach²⁵⁰.

Jednym z elementów upowszechniania są działania promocyjne i informacyjne. Celem tego rodzaju działań jest promowanie, informowanie oraz podnoszenie świadomości na temat celów programów, w tym przypadku standardów CSR-D, wartości związanych z mobilnością, jak również możliwości wykorzystywania standardów w codziennej działalności firmy.

²⁴⁹ Por. A. Kowalczyk, E. Machelska, *Upowszechnianie i wykorzystanie rezultatów projektów*, Warszawa 2012, s. 6-38

²⁵⁰ Por. tamże, s. 6-13.

Zawsze w planowaniu strategii upowszechniania odpowiedzieć należy na kilka podstawowych pytań:

- Jaki jest cel upowszechniania? – w przypadku standardów CSR-D celem upowszechnienia jest zainteresowanie treścią standardów i możliwością ich wykorzystywania jak największej liczby potencjalnych użytkowników i odbiorców działań, czyli osób niepełnosprawnych i ich pracodawców, którzy dzięki wykorzystywaniu standardów będą mogli tym efektywniej wdrażać społecznie odpowiedzialne działania uwzględniające aspekt zatrudniania osób niepełnosprawnych.
- Co będziemy upowszechniać i wykorzystywać? – przedmiotem upowszechniania w tym przypadku będzie treść standardów CSR-D, ukazywanie możliwości ich wykorzystywania i korzyści z tym się wiążących.
- Do kogo należy skierować przekaz (adresaci upowszechniania)? r – adresatami strategii upowszechniania będą przede wszystkim użytkownicy standardów, czyli pracodawcy każdego z sektora rynku, dla których standardy mogą okazać się cenną wskazówką jak zaplanować proces zatrudnienia osób niepełnosprawnych i jak włączać niepełnosprawnych w strategię społecznie odpowiedzialnego biznesu. Przekaz upowszechnienia skierowany będzie także do potencjalnych odbiorców działań, czyli osób niepełnosprawnych. Ważną grupą adresatów przekazu są podmioty zajmujące się zagadnieniami CSR, organizacje pozarządowe, podmioty ekonomii społecznej, jak i instytucje państwowe²⁵¹.
- Jakie sposoby upowszechniania i przekazu zastosować (działania)? r – w strategii upowszechniania standardów CSR-D planuje się wykorzystać kanały takie jak:
 - Media społecznościowe – Facebook
 - Strona internetowa i pozostałe portale społecznościowe – Twitter, LinkedIn, Google+
 - Doradztwo autora standardów w zakresie CSR
 - Publikacja, utworzenie logotypu i tłumaczenie treści standardów na język angielski
 - Media tradycyjne – radio i TV

²⁵¹ Por. tamże, s. 6-13.

- Udział w konferencjach tematycznych, współpraca ze środowiskiem osób niepełnosprawnych i podmiotami zajmującymi się CSR – zainteresowanie aspektem „D”
- W dalszej perspektywie – potencjalna normalizacja standardów
- Kto ma być odpowiedzialny za upowszechnianie? – odpowiedzialność za całość procesu upowszechniania standardów spoczywa na ich autorze, czyli autorze niniejszej pracy doktorskiej
- Kiedy (na którym etapie projektu) je zastosować (harmonogram)? – autor standardów założył w swej strategii upowszechniania standardów, że działania te rozpoczną się od stworzenia strony społecznościowej na portalu Facebook i innych portalach społecznościowych, jeszcze przed ostatecznym sformułowaniem treści standardów. Zamierzeniem tego działania było przyczynienie się do włączania w problematykę społecznej odpowiedzialności zagadnień dotyczących niepełnosprawności. Autor zaczął w tych mediach ukazywać, że można łączyć problematykę niepełnosprawności ze społeczną odpowiedzialnością biznesu i że CSR wpływa na większą aktywność zawodową niepełnosprawnych i coraz częstsze uwzględnianie ich w działaniach prospołecznych firm. W związku z powyższym strona społecznościowa powstała na ok. 2 lata przed sformułowaniem treści standardów. Ponadto autor założył, że całość standardów zostanie szeroko rozpowszechniona po obronie pracy doktorskiej. Zatem całość procesu tworzenia, upowszechnienia i stosowania standardów wykracza poza zakres pracy doktorskiej²⁵².

Opis działań podjętych w ramach zaprezentowanej strategii upowszechniania został zaprezentowany w trzeciej części pracy.

²⁵² Por. Fundacja Rozwoju Systemu Edukacji, *Jak zapewnić trwałość projektu? Upowszechnianie rezultatów projektu w Partnerskich Projektach Szkół.*, Warszawa 2014, s.9-15.

Rozdział II

Wpływ społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw uwzględniającej osoby niepełnosprawne na ich zatrudnienie

Niniejszy rozdział ma za celu ukazanie, czy w świetle dobrych praktyk opisywanych w raportach Forum Odpowiedzialnego Biznesu mówić można obecnie o jakimkolwiek wpływie społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw uwzględniającej osoby niepełnosprawne na aktywizację zawodową takich osób. W tym celu analizie treści poddane zostaną coroczne raporty tworzone przez FOB - "Odpowiedzialny Biznes w Polsce".

2.1. Omówienie zrealizowanej analizy treści rankingów i raportów firm społecznie odpowiedzialnych zawierających aspekt odnoszący się do osób niepełnosprawnych

Jedną z metod zastosowanych w celu zbadania powiązań strategii społecznej odpowiedzialności biznesu poszczególnych firm z faktyczną działalnością na rzecz osób niepełnosprawnych, w tym ich zatrudnianiem, była zrealizowana analiza treści. Powyższa analiza, zgodnie w wcześniej opracowaną strategią badawczą miała dwojaki charakter. Pod kątem ilościowym oraz jakościowym przeanalizowano bowiem raporty firm społecznie odpowiedzialnych, opisujące dobre praktyki w zakresie CSR poszczególnych firm, odnoszących się do osób niepełnosprawnych, a zatem zawierających aspekt „D” (Disability).

2.1.1 Ilościowa analiza treści

Kładła ona nacisk na częstotliwość z jaką w analizowanych materiałach występowały zapisy odnoszące się do osób niepełnosprawnych, a więc zawierające wyżej opisany aspekt „D”. Do powyższej analizy zostały wykorzystane metody statystyczne. Analiza ilościowa miała za zadanie odpowiedzieć na następujące pytanie badawcze.: ilu liderów raportów FOB - firm społecznie odpowiedzialnych uwzględnia ON w swoich strategiach CSR? Drugie z pytań dotyczyło obszarów - podtypów CSR, w których pracodawcy najczęściej uwzględniają aspekt „D”.

W powyższym badaniu analizie ilościowej oraz jakościowej poddano raporty „Odpowiedzialny Biznes w Polsce”, tworzone corocznie przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu w latach 2003-2011. Przedmiotem analizy były dobre praktyki firm społecznie odpowiedzialnych, opisane w raportach FOB., Analizie treści poddano ogółem raporty i

opisane w nich praktyki z 9 lat. W analizowanych raportach występowały sytuacje powtarzania się dobrych praktyk poszczególnych firm w kilku latach. Dobre praktyki danej firmy mogły być bowiem realizowane przez kilka lat, ale też jedna firma mogła w danym roku realizować jedną ciekawą praktykę, zaś w kolejnym autorzy raportu docenili i opisali inną praktykę tej samej firmy.

W raportach tych autorzy opisali ogółem ponad 890 najlepszych praktyk w dziedzinie społecznej odpowiedzialności, realizowanych przez poszczególne firmy na przestrzeni 9 lat. Wyboru dobrych praktyk opisanych w raportach dokonano w sposób indukcyjny, co oznacza, że najpierw zebrano fragmenty raportów dotyczące kwestii niepełnosprawności, a potem je pogrupowano według treści odnoszącej się do konkretnych obszarów.

Dokonując analizy treści wyróżniono ogółem 6 potencjalnych podtypów CSR-D, czy obszarów społecznej odpowiedzialności, do których liderzy rankingów CSR odnoszą swoje zapisy i działania. Do powyższych podtypów – obszarów zaliczono: zatrudnienie, równe traktowanie i zakaz dyskryminacji, pełna dostępność – czyli działania na rzecz likwidacji barier, relacje z interesariuszami, zaangażowanie społeczne i działania społeczne, czyli angażowanie się we współpracę w inicjatywy społeczne organizowane przez inne podmioty, a także komunikację.

Tabela 7 Liczba przeanalizowanych DOBRYCH PRAKTYK - badana populacja z podziałem na lata

ROK	OGÓLNA LICZBY DOBRYCH PRAKTYK PODDANYCH ANALIZIE W DANYM ROKU
2003	100
2004	100
2005	60
2006	67
2007	55
2008	63
2009	95

2010	148
2011	207

Aspekt „D” a zatem konkretne działania odnoszące się do osób niepełnosprawnych wyróżniono ogółem tylko w 63 praktykach, co stanowi ok 7% wszystkich opisywanych inicjatyw. **Powyższe wskazuje na niewielkie zainteresowanie firm posiadających strategię CSR uwzględnianiem w tych strategiach aspektu niepełnosprawności, a tym samym na marginalne jej znaczenie dla podnoszenia poziomu aktywności zawodowej osób niepełnosprawnych.**

Tabela 1 prezentuje jak często w poszczególnych latach firmy występujące w rankingach CSR, a więc *de facto* liderzy społecznej odpowiedzialności w swoich działaniach uwzględniali osoby z niepełnosprawnością.

Wykres 15 Częstość występowania pojęcia „niepełnosprawny w dobrych praktykach opisywanych w raportach FOB

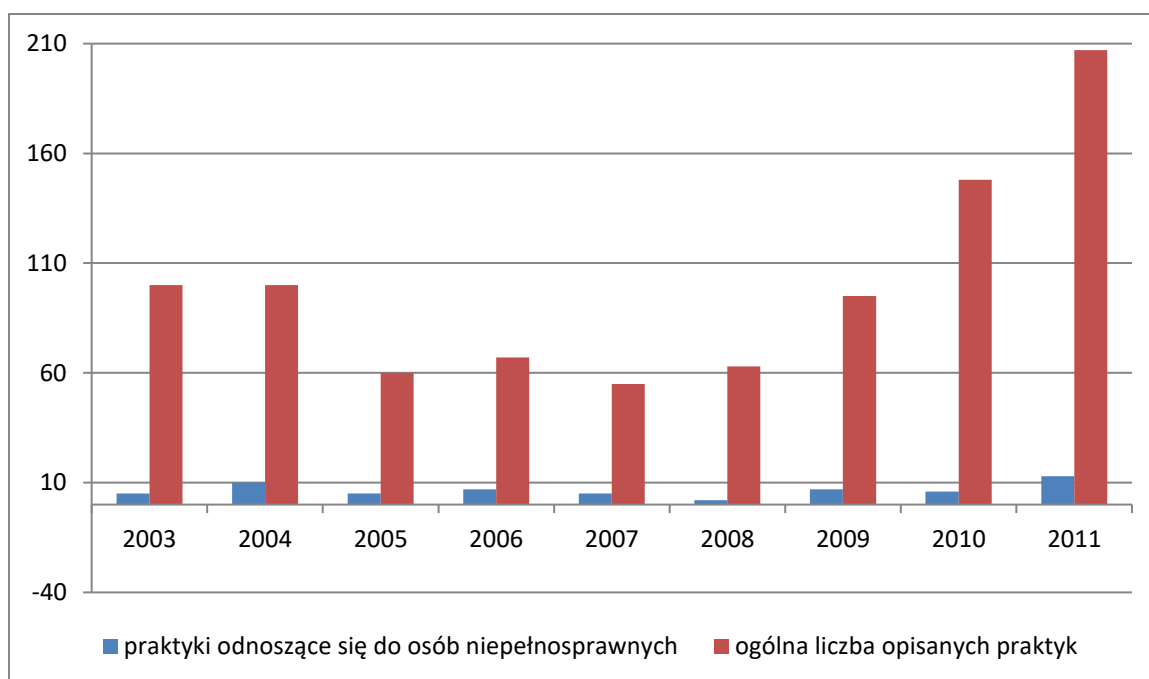


Tabela 8 Częstość występowania pojęcia „niepełnosprawny” oraz najpopularniejsze obszary uwzględniane przez liderów rankingów CSR w zakresie działań na rzecz niepełnosprawnych

ROK	CZĘSTOŚĆ WYSTĘPOWANIA POJĘCIA „NIEPEŁNOSPRAWNY” (aspekt „D”) W STOSUNKU DO OGÓLNEJ LICZBY DOBRYCH PRAKTYK	NAJPOPULARNIEJSZY OBSZAR, W KTÓRYM UWZGLĘDNIANE SĄ OSOBY NIEPEŁNOSPRAWNE
2003	Aspekt „D” - 5/ ogólna liczba dobrych praktyk - 100 – 5%	Zaangażowanie społeczne, działania społeczne
2004	Aspekt „D” - 10/100 – 10%	Zaangażowanie społeczne, działania społeczne
2005	Aspekt „D” - 5/60 – 8,5%	Zaangażowanie społeczne, działania społeczne
2006	Aspekt „D” - 7/67 – 10,5%	Zaangażowanie społeczne, działania społeczne
2007	Aspekt „D” - 5/55 – 9%	Zaangażowanie społeczne, działania społeczne
2008	Aspekt „D” - 2/63 – 3%	Pełna dostępność
2009	Aspekt „D” - 7/95 – 7%	Pełna dostępność, Zaangażowanie społeczne, działania społeczne
2010	Aspekt „D” - 6/148 – 4%	Zaangażowanie społeczne, działania społeczne
2011	Aspekt „D” - 13/207 – 6%	Zaangażowanie społeczne, działania społeczne

Jak widać na powyższej tabeli uwzględnianie aspektu niepełnosprawności w realizowanych działaniach w zakresie CSR nie jest popularne wśród firm stosujących najciekawsze praktyki CSR, które zostały opisane w raportach FOB. Nie można też powiedzieć o rosnącym

zainteresowaniu problematyką niepełnosprawności wśród liderów firm społecznie odpowiedzialnych, a przynajmniej tego typu zapisy nie przekładają się na konkretne działania na rzecz osób niepełnosprawnych, które zostały opisane w raportach CSR jako zrealizowane w poszczególnych firmach.

Powyższa tabela pokazuje, że częstość uwzględniania aspektu „D” w opisywanych praktykach w raportach CSR z poszczególnych lat nie przekracza na ogół 10% opisywanych inicjatyw. Jedynie w roku 2006 powyższy wskaźnik przekroczył nieznacznie powyższy próg wynosząc 10,5%.

Prezentowane powyżej dane pokazują ponadto, że w żadnym roku kwestia zatrudnienia niepełnosprawnych, nie była najpopularniejszym obszarem – podtypem działań CSR firm wobec osób niepełnosprawnych. Zdecydowanie największą popularnością cieszą się wśród opisywanych w rankingach firm inicjatywy odnoszące się do zaangażowania społecznego firm. W roku 2008 zaobserwowano natomiast największe zainteresowanie problematyką pełnej dostępności. Również w roku 2009 ten obszar był szczególnie popularny wśród opisywanych w rankingach firm uwzględniających aspekt „D”. W pozostałych latach, zdecydowanie najpopularniejszym obszarem był obszar zaangażowania społecznego firm – liderów rankingów CSR.

Tabela 2 Najpopularniejsze w poszczególnych latach obszary – podtypy CSR, w których firmy uwzględniają w swoich działaniach osoby niepełnosprawne

rok	Zatrudnienie	Równe traktowanie i zakaz dyskryminacji,	Pełna dostępność	Relacje z interesariuszami	Zaangażowanie społeczne, działania społeczne	Komunikacja
2003	1	0	0	0	4	0
2004	2	0	0	0	6	0
2005	0	0	1	0	4	0
2006	2	0	1	1	6	0
2007	0	0	0	0	5	1
2008	0	0	2	0	0	0
2009	0	0	4	0	4	0
2010	0	0	2	0	4	0
2011	3	1	3	0	7	0
Razem	8	1	13	2	40	1

Tabela 2 wskazuje jakie obszary działań społecznie odpowiedzialnych liderów rankingów wobec osób niepełnosprawnych cieszyły się w poszczególnych latach największym zainteresowaniem. Zdecydowanie w każdym oprócz 2008 r. najchętniej uwzględnianym obszarem działań CSR firm opisywanych w rankingach było zaangażowanie społeczne. Tego typu działania obejmowały różnego rodzaju inicjatywy, które generalnie rzecz biorąc kierowane były do społeczności, w której żyją osoby niepełnosprawne. Tego typu akcje koncentrowały się zarówno na wolontariacie pracowniczym, jak i wsparciu dla instytucji działających na rzecz osób niepełnosprawnych. Mniej popularnymi obszarami działalności CSR firmy były inicjatywy na rzecz zapewniania pełnej dostępności oraz zatrudnienia osób niepełnosprawnych. Najmniej popularnymi obszarami CSR, w których uwzględniany był aspekt „D” były obszary relacji z interesariuszami oraz komunikacji. W odniesieniu do obu powyższych obszarów, spośród praktyk opisywanych w rankingach CSR i odnoszących się do osób niepełnosprawnych jedynie dwa przykłady odniesiono do obszaru relacji z interesariuszami i jeden przykład do obszaru komunikacji.

Analizując opisy działań firm w zakresie CSR uwzględniającym aspekt „D” tylko w jednym przypadku znaleziono zapisy odnoszące się do obszaru równego traktowania i zakazu dyskryminacji. Nie oznacza to, że liderzy rankingów nie odnoszą swoich zapisów oraz działań do tego obszaru. Powodem takiego stanu rzeczy jest opracowywanie odrębnych strategii tzw. Zarządzania Różnorodnością, w szczególności przez firmy, które stały się sygnatariuszami tzw. Karty Różnorodności. Przykład takich działań stanowi poniżej opisana inicjatywa firmy Tesco. Bardzo często niepełnosprawność jest wymieniana jako jeden z elementów różnicujących, dlatego też osoby niepełnosprawne obejmowane są ochroną w myśl powyższej strategii.

Sfera zatrudniania osób niepełnosprawnych, jako obszar działań CSR firm – liderów rankingów pojawia się dopiero na 3 miejscu, bowiem tylko 8 z 63 inicjatyw odnosi się do tego obszaru – podtypu. Powyższe pokazuje, że trudno wskazywać CSR jako narzędzie realnie wpływające na podnoszenie poziomu aktywności zawodowej osób niepełnosprawnych. Zaprezentowane w powyższych tabelach dane jednoznacznie pokazują, analizując ogół firm posiadających strategię CSR, a nawet będących liderami społecznej odpowiedzialności, że wpływ CSR na zatrudnianie osób niepełnosprawnych jest znikomy. Firmy opisywane w raportach na tyle rzadko w swoich strategiach uwzględniają aspekt „D” przy czym podtyp CSR-D dotyczący zatrudniania osób niepełnosprawnych jest ledwo

zauważalny, że nie przekłada się to na zwiększanie poziomu aktywności zawodowej osób niepełnosprawnych. jednakże, jak pokazuje opis studium przypadku firmy Tesco, podjęcie działań na rzecz zatrudnienia osób niepełnosprawnych i włączenie ich do strategii CSR firmy, może przełożyć się na wzrost poziomu ich zatrudnienia w firmie, pod warunkiem faktycznej realizacji przyjętych zapisów.

Poniżej opisano, jak często w poszczególnych obszarach ujęty został aspekt „D”:

Pełna dostępność

Na przestrzeni 11 lat tworzenia rankingów CSR tylko w 13 przykładach znaleziono odniesienia do osób niepełnosprawnych jako adresatów działań. To wyraźnie pokazuje więc, że częstość podejmowania działań społecznie odpowiedzialnych w zakresie pełnej dostępności dla osób niepełnosprawnych stanowi jedynie 1/3 w stosunku do działań w zakresie zaangażowania społecznego firm na rzecz środowiska osób niepełnosprawnych.

Zatrudnienie

Analizując raporty stworzone przez FOB na przestrzeni 11 lat, tylko w 8 przypadkach można było znaleźć odniesienia do sfery zatrudnienia osób niepełnosprawnych. To pokazuje, że praktyki firm dotyczące kwestii zatrudniania niepełnosprawnych występowały pięć razy rzadziej niż przykłady odnoszące się do społecznego zaangażowania firm.

Relacje z *interesariuszami zewnętrznymi* – *kontrahentami*

Analizując raporty CSR pod kątem występowania zapisów ukierunkowanych na osoby niepełnosprawne w tylko dwóch przypadkach znaleźć można było przykłady odnoszenia działań firmy do obszaru relacji z interesariuszami zewnętrznymi – kontrahentami.

Komunikacja

Podobnie jak w obszarze relacji z interesariuszami zewnętrznymi, tak i w obszarze komunikacji roczne raporty FOB nie opisują zbyt wielu praktyk, które w sposób bezpośredni można byłoby odnieść do powyższego wymiaru CSR. Jedynym przykładem, który odnieść można w sposób bezpośredni do obszaru komunikacji społecznej w aspekcie „D” jest zainaugurowana w 2007 r. kampania społeczna agencji zajmującej się reklamą outdoorową i wielkoformatową – firmy AMS.

Rzadkość ujmowania aspektu „D” nie oznacza jednak, że tego rodzaju zapisy i konkretne działania nie są potrzebne. Należy też wziąć pod uwagę fakt, że raporty FOB opisują tylko te praktyki, które zostały dostrzeżone i wyróżnione przez autorów tworzących raporty. Nie stanowią one jednak ogółu działań nakierowanych na osoby niepełnosprawne, które można przyporządkować do działalności społecznie odpowiedzialnej firm, bowiem o wielu z nich można się dowiedzieć po lekturze raportu społecznego danego przedsiębiorstwa. Dlatego też, dla uświadomienia, że w tego rodzaju działaniach tkwi potencjał, który może zaprocentować i zyskać na popularności, należy bliżej przeanalizować konkretne praktyki firm.

W zależności od tego w jaki sposób ujmuje się aspekt „D” w strategii CSR firmy, tzn. jakich działań i obszarów on dotyczy, może on przyczyniać się do zapewniania osobom niepełnosprawnym, pracującym w danej firmie lepszych warunków pracy i traktowania ich na równi z pracownikami w pełni sprawnymi, co pokazuje m.in. przypadek koncernu Tesco. Potwierdzenie tego, że rzeczywiście tak jest, da analiza sposobu uwzględniania aspektu „D” w strategiach i praktykach CSR odnoszących się do zatrudnienia osób niepełnosprawnych. Warto przeanalizować w jaki sposób ujmowany jest ten aspekt w strategiach CSR liderów społecznej odpowiedzialności, w szczególności w tych firmach, które nakierowały swoje działania na obszar zatrudnienia osób niepełnosprawnych. Temu poświęcona będzie jakościowa analiza treści raportów CSR przygotowywanych przez FOB.

2.1.2. Analiza jakościowa – sposób ujmowania aspektu odnoszącego się do osób niepełnosprawnych

Podstawowym zadaniem jakościowej analizy treści jest zbadanie, w jaki sposób liderzy społecznej odpowiedzialności, którzy uwzględniają w swoich strategiach i działaniach osoby niepełnosprawne, ujmują zagadnienia odnoszące się do tej właśnie grupy adresatów poszczególnych działań. Zadaniem jakościowej analizy treści będzie odpowiedź na dwa pytania: jak firmy ujmują aspekt „D” w swoich strategiach CSR oraz w jaki sposób przekłada się on na konkretne działania. Opis sposobu ujmowania powyższego aspektu, jak też przykłady działań zostaną omówione ze względu na poszczególne podtypy, w których te działania występują.

Zaangażowanie społeczne, działania społeczne

Liderzy rankingów społecznej odpowiedzialności biznesu, jak wynika z rankingów CSR z poszczególnych lat najchętniej odnoszą swoje działania do sfery zaangażowania społecznego, czyli działań na rzecz społeczeństwa – społeczności lokalnych bądź poszczególnych grup. Dlatego też w największym stopniu tego rodzaju praktyki zostały dostrzeżone przez autorów tworzących raporty FOB.

Pierwszy przykład takich działań, opisywanych w raporcie CSR z 2003 r. stanowi inicjatywa uczestnictwa firmy Johnson & Johnson Poland w programie składki pracowniczej na rzecz fundacji „Wspólna Droga”. Jednym z programów tej fundacji jest właśnie program składki pracowniczej pod nazwą „Dobrze się składa”, w którym uczestniczy obecnie ogółem ponad 2000 pracowników z 40 firm. Fundacja ta, realizując ów program przeznacza środki finansowe na następujące cele: Pokonywanie niepełnosprawności, Towarzystwo w chorobie, Pomoc w kryzysie, Godna starość, Kromka chleba. W ramach pierwszego celu osoby niepełnosprawne otrzymują regularną rehabilitację i środki na zakup niezbędnego sprzętu rehabilitacyjnego²⁵³.

Pracownicy Johnson & Johnson angażują się także w prace w Komisji Dystrybucyjnej oraz Zarządzie „Wspólnej Drogi”. Firma umożliwia także swoim pracownikom możliwość realizowania się w ramach wolontariatu pracowniczego. Jak napisano w raporcie FOB „Głównym celem firmy w ramach tej współpracy jest propagowanie wśród pracowników zasad społecznej odpowiedzialności wobec społeczeństwa, uwrażliwienie ich na niezaspokojone potrzeby społeczne oraz promocja społecznie odpowiedzialnych postaw pracowników – poprzez ich osobiste i aktywne zaangażowanie²⁵⁴. Wyrazem owego uwrażliwiania pracowników jest właśnie umożliwienie im włączania się w akcję wolontariatu pracowniczego.

Innym przykładem działań na rzecz społeczeństwa jest program wolontariatu pracowniczego pod nazwą „Kto na ochotnika?” w firmie Commercial Union Polska. Firma ta od 2001 roku objęła mecenatem sieć Centrów Wolontariatu w Polsce. W ramach współpracy z Centrum Wolontariatu firma opracowała program „Kto na ochotnika? Wolontariat w CU”. Powyższy projekt obejmuje dwutorowe rodzaje zadań. Z jednej strony kilka razy w roku

²⁵³ Fundacja „Wspólna Droga”, *Opis programu składki pracowniczej: „Dobrze się składa”*, <http://www.wspolnadroga.pl/beneficjenci/dobrze-sie-sklada>, 28.05.2012.

²⁵⁴ Forum Odpowiedzialnego Biznesu, *Raport Odpowiedzialny Biznes w Polsce. 100 Dobrych Przykładów*, Warszawa 2004, s. 33.

firma przeprowadza zbiórki charytatywne na terenie Biura Głównego, z drugiej – pomaga pracownikom zaangażować się w indywidualną działalność wolontarystyczną. Innym rodzajem działalności firmy w celu upowszechniania idei wolontariatu jest działalność edukacyjna na łamach biuletynów wewnętrznych, przybliżająca ideę wolontariatu. Jak piszą autorzy rankingu CSR „Efektem działania programu wolontariatu jest zmiana świadomości i postaw pracowników, budowanie trwałego zaangażowania w działalność prospołeczną, budowanie wizerunku firmy jako pracodawcy zaangażowanego społecznie oraz komplementarność działań – wsparcie finansowe dla Centrum połączone z całościowym pomysłem na rozprzestrzenienie idei wolontariatu”.

W jeszcze inny sposób na rzecz osób niepełnosprawnych angażuje się Telekomunikacja Polska S.A. Firma ta, obecnie będąca częścią międzynarodowej korporacji Orange S.A. w swoim dokumencie odnoszącym się do CSR pisze, że: „Nawiązaliśmy bliskie kontakty ze społecznościami, w których działamy. Poprzez Fundację Orange zajmujemy się prowadzeniem projektów charytatywnych, zdrowotnych, edukacyjnych i muzycznych na całym świecie. Celem tych projektów jest pomaganie w komunikowaniu się wszystkim ludziom, bez względu na ich status majątkowy, niepełnosprawność czy płeć.”²⁵⁵ Wyrazem ww. podejścia jest prowadzenie różnego rodzaju projektów zaangażowanych społecznie.

Firma ta nawiązała współpracę ze Stowarzyszeniem Przyjaciół Integracji i w ramach tej współpracy prowadzona była akcja pn.: „Czy naprawdę jesteśmy inni? – Razem w naszej szkole”. Był to program edukacyjny, realizowany także we współpracy z Ministerstwem Edukacji Narodowej i Sportu. Pierwszą edycję tego programu zorganizowano w 2004 r. Jego celem było przełamywanie istniejących jeszcze barier w społeczeństwie i „budowanie” szkół, w których wszyscy, bez względu na swoją sprawność psychofizyczną, będą czuć się dobrze i bezpiecznie. W ramach kampanii wszystkie szkoły ponadgimnazjalne otrzymały specjalny materiał edukacyjny przygotowany przez Stowarzyszenie dzięki wsparciu finansowemu Telekomunikacji Polskiej. Efektem tego programu były prowadzone lekcje wychowawcze o tematyce pro-integracyjnej. Lekcje te odbywały się przy wykorzystaniu materiału filmowego, przygotowanego w atrakcyjnej dla młodzieży formie, którego podstawowym celem było obalenie mitów i stereotypów na temat ludzi niepełnosprawnych, jak też przybliżenie sposobu „odbierania świata” przez osoby niewidome, niesłyszące, niepełnosprawne ruchowo i intelektualnie. Końcowym efektem przeprowadzonych lekcji było przygotowanie przez

²⁵⁵ Orange (dawniej Telekomunikacja Polska S.A., Odpowiedzialność społeczna firmy. Reguły odpowiedzialnej komunikacji, s. 6.

pojedynczych uczniów lub całą klasę spotu trwającego 30-60 sekund o tematyce integracyjnej i zgłoszenie go na konkurs organizowany przez MENiS i Stowarzyszenie Przyjaciół Integracji²⁵⁶.

Powyżej zaprezentowano tylko kilka przykładów powyższych działań firm. Jak wiadomo już z analizy ilościowej, inicjatywy CSR w obszarze zaangażowania społecznego są najchętniej realizowane przez firmy, dlatego też opisano tylko kilka z nich. Co warto pokreślić, te opisane w raportach FOB nie wyczerpują zupełnie tematu, bowiem także praktyki nie zgłaszane do raportów FOB, o których można przeczytać w raportach poszczególnych firm zasługują na uwagę. Generalnie rzecz ujmując sprowadzają się one do różnorodnych akcji na rzecz osób niepełnosprawnych, które można podzielić na pewne ich rodzaje, m.in.:

- wsparcie w wyposażeniu placówek - np. wyposażenie pracowni komputerowej dla dzieci niepełnosprawnych, budowa sal rehabilitacyjnych,
- bezpłatne usługi dla organizacji – np. bezpłatne wydruki ulotek, plakatów, innych materiałów promocyjnych, bądź udostępnienie przestrzeni/czasu reklamowego,
- udział w tworzeniu kampanii społecznych – np. kampania AMS promująca zatrudnianie osób niepełnosprawnych,
- programy regeneracji sprzętu komputerowego i innego rodzaju wyposażenia placówek,
- rozwijanie społecznej aktywności dzieci i młodzieży poprzez akcje sponsoringowe, bądź udostępnianie sprzętu,
- programy wolontariatu pracowniczego i składek pracowniczych,
- przekazywanie określonych produktów np. mebli czy sprzętu komputerowego instytucjom zajmującym się niepełnosprawnymi,
- programy grantowe dla organizacji pozarządowych – np. projekt Kompanii Piwowskiej – „Warto być za”,
- programy stypendialne dla osób niepełnosprawnych,
- bezpłatne wypożyczanie aparatów słuchowych przez firmy medyczne.

Pełna dostępność

²⁵⁶ Forum Odpowiedzialnego Biznesu, *Raport Odpowiedzialny Biznes w Polsce*, Warszawa 2005, s. 57-58.

Obszar pełnej dostępności można dodatkowo podzielić na podtypy, w zależności od tego czy chodzi o dostępność w przestrzeni fizycznej czy w przestrzeni wirtualnej. Analizując praktyki odpowiedzialnych społecznie instytucji finansowych można jeszcze wyróżnić jako podtyp dostępność produktów i usług – np. produktów finansowych bądź ubezpieczeniowych dostępnych dla osób niepełnosprawnych.

- **dostępność w przestrzeni fizycznej**

Praktyki CSR odnoszące się do ww. obszaru po raz pierwszy odnotowano w 2005 r. Dotyczyły one wówczas firmy farmaceutycznej Torfarm. Firma ta, razem ze Stowarzyszeniem Przyjaciół Integracji podjęła się realizacji programu „Apteka bez barier”. Głównym celem tego programu, który realizowany był od 2001 r. jest likwidacja barier architektonicznych i mentalnych w aptekach. Podstawowym założeniem powyższej kampanii jest uwrażliwienie aptekarzy na problemy osób niepełnosprawnych. Ważnym elementem kampanii był konkurs podczas którego wyróżniane były oraz promowane apteki dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych oraz aptekarze działający na ich rzecz. Zgłoszone do konkursu apteki oceniane były przez niezależne jury na podstawie ankiet, zdjęć obiektu oraz opinii osób niepełnosprawnych. Program przewidywał również prowadzenie kampanii informacyjnej dla aptekarzy mówiącej o możliwościach i sposobach usunięcia barier architektonicznych i mentalnych w aptekach, a także o konieczności profesjonalnej opieki farmaceutycznej nad pacjentem niepełnosprawnym.

Znaczącym elementem programu „Apteka bez barier” jest jego wymiar edukacyjny. Firma Torfarm wydała bowiem „Przewodnik dla aptekarzy”, w którym na 48 stronach znalazły się informacje dotyczące dostosowania apteki do obsługi osób o ograniczonej sprawności ruchowej, niewidomych, niesłyszących i niepełnosprawnych umysłowo. W publikacji znalazł się także wyciąg z przepisów prawa budowlanego i farmaceutycznego dotyczących likwidacji barier.²⁵⁷

Jeszcze inną praktyką firmy w zakresie obszaru pełnej dostępności uwzględniającym potrzeby niepełnosprawnych jest firma CWS-boco. Realizowała ona program „Toaleta 2012”. Jego celem było przyczynienie się do podniesienia poziomu standardu toalet w Polsce, jak też zwrócenie uwagi mediów i opinii publicznej na ten problem i uświadomienie jego istotności. Cele tej kampanii zostały powiązane z debatą wokół przygotowań do Euro2012, gdyż uznano,

²⁵⁷ Forum Odpowiedzialnego Biznesu, *Raport Odpowiedzialny Biznes w Polsce 2005*, Warszawa 2006, s. 28.

że stan polskich toalet, podobnie jak stan dróg i autostrad, będzie rzutował na obraz Polski w oczach zagranicznych kibiców. Jednym z elementów powyższego projektu były przeprowadzone w sierpniu 2008 roku, we współpracy z TNS OBOP, pionierskie badania *Mystery Toilet* – audyt 260 szaletów w czterech miastach mających gościć Mistrzostwa Europy w Piłce Nożnej w 2012 roku. W trakcie audytu audytorzy sprawdzali stan higieny i wyposażenia, ale też przystosowanie toalet do potrzeb osób niepełnosprawnych. Wyniki badań pokazały, że co prawda większość (87%) odwiedzonych toalet spełniała ogólnie przyjęte normy co do standardu i higieny, jednak 13% zostało ocenionych negatywnie – najczęściej były to toalety na dworcach, lotniskach lub w przejściach podziemnych, bowiem nie odpowiadają one potrzebom osób niepełnosprawnych i nie są przystosowane do możliwości korzystania przez nich²⁵⁸.

- **dostępność w przestrzeni wirtualnej**

Wyrazem owego podejścia są konkretne programy, w które angażuje się firma. Dla przykładu Grupa TP w 2009 r. podjęła współpracę z Politechniką Łódzką w celu stworzenia w ramach projektu „Blink Browser”, programu umożliwiającego sterowanie przeglądarką internetową za pomocą oczu. Efektem było przygotowanie społecznie użytecznego narzędzia teleinformatycznego dla osób sparaliżowanych.

Innym przykładem działań w zakresie dostępności przestrzeni wirtualnej jest dostosowywanie stron internetowych do potrzeb osób z niepełnosprawnością zgodnie z wytycznymi standardu WCAG. Należy w tym miejscu zauważyć, że coś, co dla firmy prywatnej jest standardem nieobowiązkowym, a mogącym wynikać ze strategii pełnej dostępności w myśl CSR-D, już w 2015 r. będzie wymogiem dla instytucji publicznych, które będą zobligowane prawem do dostosowywania swoich serwisów internetowych do potrzeb osób z niepełnosprawnością zgodnie z wymogami standardów WCAG.

- **dostępność produktów i usług**

Przykładem angażowania się firmy w obszar pełnej dostępności dla osób niepełnosprawnych jest pomysł firmy ubezpieczeniowej LINK 4. Firma ta opracowała program „Niezależni 24. Przygotowując projekt firma współpracowała z Polskim Towarzystwem Stwardnienia Rozsianego oraz ze Stowarzyszeniem Przyjaciół Integracji. Adresatami powyższego programu są niepełnosprawni kierowcy. Jego celem było

²⁵⁸ Forum Odpowiedzialnego Biznesu, *Raport Odpowiedzialny Biznes w Polsce 2008*, Warszawa 2009, s. 41.

zapropowanie środowisku niepełnosprawnych kierowców produktu ubezpieczeniowego, który zapewnia pomoc w przypadku kłopotów z samochodem. Pozwoliło to przekonać niepełnosprawnych, że mogą prowadzić aktywne życie zawodowe, czy towarzyskie korzystając z samochodu – narzędzia uniezależniającego ich od pomocy osób z najbliższego otoczenia. W ramach programu Niezależni 24 Link4 oferował: zawarcie umowy ubezpieczenia przez telefon lub Internet 24 godziny na dobę przez 365 dni w roku, dostarczenie dokumentów ubezpieczeniowych do domu klienta. W ramach AC: ubezpieczenie urządzeń i modyfikacji umożliwiających kierowanie samochodem osobie niepełnosprawnej bez konieczności opłacania dodatkowej składki, jak też objęcie ochroną przewożonego ubezpieczonym samochodem sprzętu inwalidzkiego (wózek, kule itp.) do wysokości 1000 PLN. Jak zauważają twórcy raportu CSR „Wprowadzenie produktu odbyło się w grudniu – dzień po przyjęciu przez ONZ Konwencji w sprawie osób niepełnosprawnych oraz kilkanaście dni po światowym Dniu Osób Niepełnosprawnych. Dzięki projektowi zaspokojono potrzebę marginalizowanej grupy społecznej. Przyczyniło się to do budowy pozytywnego wizerunku Link4.”²⁵⁹

Przykładem wpisywania do działań CSR firmy zagadnień pełnej dostępności z jednej strony i równego traktowania i zakazu dyskryminacji z drugiej strony, wobec osób niepełnosprawnych, jest dokument odnoszący się do strategii CSR firmy Orange (dawniej: Telekomunikacja Polska) – „Odpowiedzialność społeczna firmy. Reguły odpowiedzialnej komunikacji”. Ta inicjatywa przyczyniła się do większej dostępności usług oferowanych przez firmę dla osób z niepełnosprawnością. W dokumencie tym firma deklaruje iż: „Nasz sposób komunikowania pozwala na uniknięcie wszelkich form dyskryminacji na tle pochodzenia, religii, płci, wieku, niepełnosprawności czy orientacji seksualnej.. Wierzimy, że każdy zasługuje na szacunek, bez względu na to, kim jest, co robi, w co wierzy czy dla kogo pracuje.”²⁶⁰ Firma dalej pisze, że: „Robimy wszystko, co w naszej mocy, aby nasze komunikaty były zrozumiałe. Dbamy o dostęp do informacji dla osób niepełnosprawnych i pomagamy im zrozumieć nasze komunikaty.”²⁶¹

Natomiast Nordea Bank Polska opracował projekt „Bankowość dla osób niewidomych i niedowidzących”, w ramach której wprowadził rozwiązania ułatwiające osobom

²⁵⁹ Forum Odpowiedzialnego Biznesu, *Raport Odpowiedzialny Biznes w Polsce 2006*, Warszawa 2007, s. 29.

²⁶⁰ Orange (dawniej Telekomunikacja Polska S.A., *Odpowiedzialność społeczna firmy. Reguły odpowiedzialnej komunikacji*, s. 4,

²⁶¹ Tamże, s. 6.

niedowidzącym i niewidomym korzystanie ze strony internetowej banku oraz serwisu transakcyjnego bankowości elektronicznej. Program o podobnej tematyce opracował też Bank Zachodni WBK, który stworzył inicjatywę „Obsługa bez barier”. W ramach ww. programu bank dostosował infrastrukturę oddziałową i informatyczną do potrzeb niepełnosprawnych klientów. W ramach projektu przeprowadzono szereg działań na rzecz poprawienia obsługi oraz ułatwienia korzystania z usług banku przez osoby niepełnosprawne. Także firma Telekomunikacja Polska S.A./Grupa TP stworzyła program Asystenta NN – specjalną aplikację dla osób niewidzących, niedowidzących i starszych, ułatwiającą korzystanie z telefonu komórkowego. Aplikacja wykorzystuje w tym celu udźwiękowione menu, rozpoznawanie kolorów i kierunku źródła światła oraz lokalizowanie pozycji poprzez GPS. W tym kontekście wskazać też można Polskie Górnictwo Naftowe i Gazownictwo. Jak zauważają autorzy raportu z 2011 r. „PGNiG dba o to, aby wizerunek biur przyjaznych osobom niepełnosprawnym wyznaczany był nie tylko przez podjazd czy windę, ale przede wszystkim przez fachowy, przeszkolony personel firmy”²⁶². Powyższe przedsiębiorstwo, aby poprawić obsługę klienta niepełnosprawnego, nawiązało współpracę z Towarzystwem Pomocy Głuchoniewidomych Oddział w Olsztynie. W ramach tej współpracy zorganizowano warsztaty z zakresu obsługi klienta. Podopieczni Towarzystwa uczyli pracowników PGNiG, jak obsługiwać tak wymagającego klienta, za pomocą zainscenizowanych scenek.

Zatrudnienie

Obszarem – podtypem, do którego odnoszą się niektóre firmy realizujące działania społecznie odpowiedzialne wobec osób niepełnosprawnych jest sfera zatrudnienia osób niepełnosprawnych. inicjatywy w tym obszarze mogą dotyczyć dwóch rodzajów działań:

a) ułatwień w zatrudnieniu osób niepełnosprawnych w firmie

Wprawdzie o firmie AMS w kontekście działań CSR na rzecz zatrudniania niepełnosprawnych w raportach FOB nie znajduje się wiele informacji, to jednak na stronach tej firmy znaleźć można informacje uzupełniające, które pokazują w jaki sposób firma odnosi działania do sfery zatrudnienia osób niepełnosprawnych. Powyższe przedsiębiorstwo w sposób następujący opisuje swoje działania na rzecz osób niepełnosprawnych: „Pierwszego czerwca 2007 r. w ramach projektu „AMS dla Integracji” ruszył program Pierwsza Praca. Pierwsza Praca to system szkoleń i praktyk zawodowych, który stwarza możliwości rozwoju

²⁶² Forum Odpowiedzialnego Biznesu, *Raport Odpowiedzialny Biznes w Polsce 2011*, Warszawa 2012, s. 81.

zawodowego dla pracowników AMS oraz umożliwia zdobycie doświadczenia zawodowego przez osoby niepełnosprawne spoza naszej firmy. Program podzielony jest na dwa etapy – w pierwszym odbywają się szkolenia w jednym z pięciu działów firmy: komunikacji marketingowej i PR, planowania kampanii, realizacji kampanii, księgowości i IT, w drugim – praktyka zawodowa w docelowo wybranym dziale. Naszym pracownikom chcemy dać szansę poznania innej działalności oraz zdobycia nowych umiejętności i doświadczeń. Dla osób z zewnątrz będzie to być może faktycznie pierwsza praca – chcemy młodym niepełnosprawnym ludziom dać możliwości zawodowe, które nie zawsze są dla nich dostępne. Partnerem AMS przy realizacji programu Pierwsza Praca jest Fundacja Aktywnej Rehabilitacji, która wskazuje osoby do udziału w programie z rekrutacji zewnętrznej.²⁶³

Przykładem odnoszenia działań CSR-D do obszaru zatrudniania niepełnosprawnych jest firma Ergo Hestia, która podjęła decyzję o powołaniu, we współpracy z Uniwersytetem Gdańskim Fundacji „Integralia”, która miała działać na rzecz osób niepełnosprawnych. Dzięki działaniom tej fundacji możliwe stało się uzyskanie pracy w firmie Hestia przez niepełnosprawnych absolwentów Uniwersytetu Gdańskiego. Zadaniem fundacji była organizacja specjalistycznych szkoleń oraz pomoc niepełnosprawnym w podnoszeniu ich kwalifikacji zawodowych, dzięki czemu mogli oni łatwiej znajdować pracę również i w innych firmach na Pomorzu. Podstawowym celem fundacji jest podejmowanie działań na rzecz tworzenia miejsc pracy dla osób niepełnosprawnych ruchowo. Po odbytych w fundacji szkoleniach firma Hestia chciała zatrudnić niepełnosprawnych absolwentów uczelni w pierwszej kolejności w centrum kontaktów z klientami, m.in. do obsługi firmowej infolinii²⁶⁴.

Inną inicjatywą jest program Banku Inicjatyw Społeczno-Ekonomicznych pt. „Bezpłatne staże dla niepełnosprawnych”. Program ten realizowany był od 2004 r. w porozumieniu ze Stowarzyszeniem Przyjaciół Integracji. W ramach programu bank organizował cykl jednomiesięcznych, bezpłatnych staży dla osób niepełnosprawnych. Staże odbywały się w Warszawie, w Centrali Banku. W roku 2004 skorzystało z nich osiem osób szkolonych w Dziale Handlowym, Dziale Księgowości i Zespole Marketingu. Do podstawowych zadań stażysty należała m.in. współpraca przy aktualizacji i przebudowie intranetu, tworzeniu i aktualizacji baz danych klientów, monitorowaniu i analizie ofert

²⁶³ Por. AMS, *Pierwsza praca*, http://www.ams.com.pl/odpowiedzialnosc_program_pierwsza_praca.html, 12.06.2012.

²⁶⁴ Por. Forum Odpowiedzialnego Biznesu, *Raport Odpowiedzialny Biznes w Polsce 2003*, Warszawa 2004, s. 14.

banków konkurencyjnych, opracowywaniu materiałów konferencyjnych oraz ulotek reklamowych. Jak raportuje bank stopień i rodzaj niepełnosprawności stażystów był różny. Były wśród nich osoby na wózkach, chore na karłowatość, głuche, cierpiące na padaczkę i niedowład górnych kończyn. Każdy z kandydatów na stażystów przechodził normalny cykl rekrutacyjny – pisał list motywacyjny i CV. Firma chciała traktować ich w sposób normalny, tak jak pozostałych stażystów²⁶⁵.

Ostatnim z przykładów wartych przybliżenia jest program Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej pn „Telepraca oraz zadaniowy czas pracy”. Jak opisują autorzy raportu FOB z 2012 r. Jeśli charakter pracy danego pracownika daje się określić zadaniowo, może on skorzystać z opcji telepracy. Taka opcja jest korzystna przede wszystkim dla osób niepełnosprawnych, a także opiekujących się dzieckiem lub osobą starszą, jak też dla osób mających daleko do pracy. Od 2009 roku systemem telepracy objętych zostało 65 pracowników, co pozwoliło im pogodzić pracę z własnymi ograniczeniami wynikającymi czy to z faktu niepełnosprawności, czy też z faktu opieki nad dzieckiem czy odległości²⁶⁶.

b) promocji zatrudniania osób niepełnosprawnych

Przykładem działań na rzecz zatrudniania niepełnosprawnych, podejmowanych w ramach strategii CSR jest program firmy British American Tobacco, która w swoim raporcie CSR zobowiązała się do rozszerzenia swoich działań społecznie odpowiedzialnych na nowe obszary, w tym zatrudnienie niepełnosprawnych w swojej firmie, jak i u podwykonawców. Dokładniejsze omówienie działań tej firmy znajdzie się w omówieniu kolejnego punktu – relacji z interesariuszami. Firma w swoich dokumentach wprowadza zapisy, które mają na celu zachęcanie interesariuszy do zatrudniania osób niepełnosprawnych.

Także firma Job Impulse Polska opracowała program pod nazwą „TAKpełnosprawni”, którego adresatami są osoby niepełnosprawne. Ponieważ projekt przewiduje udział partnerów oraz klientów, można zakwalifikować go do kolejnego obszaru – relacji z interesariuszami i w tym punkcie zostanie on omówiony.

Inne działania na rzecz promocji zatrudnienia osób z niepełnosprawnością zostały opisane w części dotyczącej opisu obszaru relacji z interesariuszami oraz komunikacji.

²⁶⁵ Forum Odpowiedzialnego Biznesu, *Raport Odpowiedzialny Biznes w Polsce 2004*, Warszawa 2005, s. 45.

²⁶⁶ Tenże, *Raport Odpowiedzialny Biznes w Polsce 2011*, Warszawa 2012, s. 105.

Relacje z *interesariuszami zewnętrznymi* – kontrahentami

Analizując raporty CSR pod kątem występowania zapisów ukierunkowanych na osoby niepełnosprawne w tylko dwóch przypadkach znaleźć można było przykłady odnoszenia działań firmy do obszaru relacji z interesariuszami zewnętrznymi – kontrahentami. W raporcie „Odpowiedzialny biznes 2006” występuje opis działań CSR firmy British American Tobacco. W swoich praktykach firma postanowiła nakierować swoje społecznie odpowiedzialne działania na osoby niepełnosprawne. Firma ta ukierunkowała swoje działania na sferę zatrudniania osób niepełnosprawnych oraz zwalczanie społecznego przyzwolenia na kupno papierosów pochodzących z przemytu. O tyle jest uzasadnione wskazywanie jej w obszarze relacji z interesariuszami, że sfera promocji i działań na rzecz zatrudniania niepełnosprawnych miała zostać rozszerzona na podwykonawców, a więc *interesariuszy* firmy²⁶⁷.

Powyższa firma umieściła zapisy odnoszące się do omawianego obszaru w swoim raporcie CSR. Uwzględnienie obszaru działań polegających na promocji zatrudnienia niepełnosprawnych u podwykonawców firmy zostało dokonane na poziomie sformułowania konkretnych zobowiązań i mierników ich realizacji. Wspomniany raport zawiera bowiem następujące zobowiązanie: „W zapytaniach ofertowych do naszych podwykonawców uwzględnimy dodatkowe kryterium dotyczące polityki zatrudniania osób niepełnosprawnych.”²⁶⁸. Do ww. zobowiązania sformułowano również mierniki: „Dokumentacja faktu zamieszczenia w zapytaniach ofertowych pytania o politykę zatrudniania przez podwykonawców osób niepełnosprawnych.”²⁶⁹

Pokazuje to, że opisywana w tym miejscu firma chce w istocie promować zatrudnianie niepełnosprawnych u swoich podwykonawców, a więc wśród *interesariuszy* firmy. Istotnym elementem ww. raportu jest wskazanie terminu realizacji danego zobowiązania. W przypadku opisywanego wyżej zobowiązania w opisie terminu zawarto adnotację, że zobowiązania zostaną zrealizowane przed rozpoczęciem kolejnego cyklu Dialogu. Ze względu na fakt, że raport z 2006 r. jest ostatnim opublikowanym na stronie internetowej firmy, nie można ocenić, czy powyższe zobowiązania zostały zrealizowane, bowiem nie opublikowano

²⁶⁷ Forum Odpowiedzialnego Biznesu, *Raport Odpowiedzialny Biznes w Polsce 2006*, Warszawa 2007, s. 25.

²⁶⁸ British American Tobacco, *Dialog społeczny. Raport Odpowiedzialności Społecznej 2006*, s. 68.

²⁶⁹ Tamże, s. 68.

kolejnego raportu, który wskazywałyby czy zobowiązania podjęte zostały dokonane, tak jak było to z poprzednim raportem (2003/2004), w którym zawarte zobowiązania zostały ocenione pod względem ich realizacji w raporcie z 2006 r. Na uwagę zasługuje jednakże już sama intencja promowania zatrudniania niepełnosprawnych wśród *interesariuszy*, bowiem jest to jeden z niewielu przykładów w tym zakresie opisywanych w rankingach CSR tworzonych przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu na przestrzeni 9 lat.

Drugi przykład działań, które zaliczyć można do obszaru relacji z *interesariuszami* stanowi firma Job Impulse. Celem inicjatywy firmy Job Impulse jest wypracowanie umiejętności wykorzystania potencjału pracownic i pracowników. Firma zatrudniając ponad 60 osób, w tym osoby niepełnosprawne, zauważyła, że pracownicy ci wykazują się dużą lojalnością i odpowiedzialnością. Działania tej firmy nakierowane są na klientów i partnerów, bowiem jej podstawowym celem jest promocja idei zatrudnienia osób niepełnosprawnych wśród swoich klientów i partnerów poprzez przełamywanie barier i stereotypów. W trakcie realizowanego procesu rekrutacji i zatrudnienia klient firmy ma zapewnioną opiekę konsultanta przygotowanego w zakresie prawnych i psychologicznych aspektów współpracy z pracownikiem niepełnosprawnym. Każda firma, która zdecyduje się przystąpić do projektu, ma zagwarantowane szkolenie dla kadry zarządzającej, mające na celu przyspieszenie adaptacji w firmie nowego pracownika z niepełnosprawnością²⁷⁰.

Komunikacja

Podobnie jak w obszarze relacji z *interesariuszami*, tak i w obszarze komunikacji roczne raporty FOB nie opisują zbyt wielu praktyk, które w sposób bezpośredni można byłoby odnieść do powyższego wymiaru CSR. Jedynym przykładem, który odnieść można w sposób bezpośredni do obszaru komunikacji społecznej w aspekcie „D” jest zainaugurowana w 2007 r. kampania społeczna agencji zajmującej się reklamą outdoorową i wielkoformatową – firmy AMS.

Według informacji zawartej na stronie tego przedsiębiorstwa, która stanowi uzupełnienie informacji zawartych w raporcie FOB, firma angażuje się w różnego rodzaju kampanie informacyjne. Przedsiębiorstwo w następujący sposób ujmuje działania odnoszące się do niepełnosprawnych: „W AMS od zawsze wspieraliśmy naszych niepełnosprawnych pracowników i promowaliśmy ich dokonania. Jest ich ponad 130 i są wśród nich

²⁷⁰ Forum Odpowiedzialnego Biznesu, *Raport Odpowiedzialny Biznes w Polsce 2011*, Warszawa 2012, s. 40.

paraolimpijczycy, szermierze, którzy zdobywali medale m.in. na paraolimpiadzie w Atenach w 2004 roku, Mistrzostwach Świata w Turynie w 2006 roku, na Mistrzostwach Europy w Warszawie w 2007 roku. Jakiś czas temu pomyśleliśmy, że warto z szeregu tych pojedynczych działań ułożyć program, który będzie systemowym i planowym projektem. I tak powstał „AMS dla Integracji”. Jego ideą przewodnią jest, jak sama nazwa wskazuje, integracja, a podstawowym założeniem – aktywizacja osób niepełnosprawnych poprzez sport i poprzez pracę.”²⁷¹

Firma ta opracowała nowatorską kampanię społeczną, która skierowana została do środowiska osób niepełnosprawnych, ich rodzin oraz opiekunów. Powyższa kampania realizowana była w Warszawie na nośnikach reklamowych firmy AMS. Zwykle kampania informacyjna skierowana do osób niepełnosprawnych odnosi się do wizerunku wózka lub osoby niepełnosprawnej umieszczonych na plakacie. Natomiast w omawianej kampanii, po raz pierwszy wykorzystano prosty przekaz słowny, wsparty dodatkowym elementem, który został wmontowany w nośnik reklamowy. Kreacja opiera się na wizerunku uszkodzonego nośnika. Na plakacie widać jedynie hasło: „Ten billboard nadal działa. Ty też możesz”. W miejsce jednej nogi billboardu zainstalowana została kula²⁷² (zdjęcie billboardu poniżej). Powyższa kampania realizowana była wspólnie z organizacją pozarządową działającą na rzecz aktywizacji osób niepełnosprawnych – Fundacją Aktywnej Rehabilitacji.

Inne firmy komercyjne również angażują się w działania w aspekcie komunikacji, które skierowane są na rzecz środowiska osób niepełnosprawnych. Przykładem takich działań jest kampania stworzona przez Philip Morris Polska S.A. we współpracy ze Stowarzyszeniem Przyjaciół Integracji i pod patronatem Stowarzyszenia Dziennikarzy Polskich. Jest to coroczny konkurs dziennikarski pt. „Oczy otwarte”, który organizowany jest od 2001 r. Pierwotnie konkurs ten miał służyć wzmocnieniu programu „Niepełnosprawni – normalna sprawa”, którego celem było obalanie stereotypów na temat niepełnosprawnych i zwalczanie barier pomiędzy niepełnosprawnymi a zdrowymi. W 2005 r. formułę konkursu poszerzono o dwa nowe obszary, w których Philip Morris Polska S.A. udziela się społecznie: przeciwdziałanie przemocy w rodzinie oraz pomoc dzieciom ze środowisk społecznie zagrożonych. W związku z tym do współpracy przy konkursie przyłączyły się Towarzystwo Przyjaciół Dzieci oraz Ogólnopolskie Pogotowie dla Ofiar Przemocy w Rodzinie „Niebieska

²⁷¹ AMS, AMS dla Integracji, http://www.ams.com.pl/odpowiedzialnosc_ams_dla_integracji.html, 18.06.2012.

²⁷² Forum Odpowiedzialnego Biznesu, *Raport Odpowiedzialny Biznes w Polsce 2007*, Warszawa 2008, s. 57.

Linia”. Celem powyższego konkursu jest promowanie najlepszych prac dziennikarskich, które zwiększają świadomość ważnych problemów społecznych i przyczyn ich powstawania u czytelników, słuchaczy i widzów. Jednocześnie pozwalają im lepiej zrozumieć istotę tych problemów, a także zachęcają ich do zaangażowania się w poszukiwanie możliwych rozwiązań. Jury konkursu wybiera 20 najlepszych prac, 10 w kategorii „artykuł prasowy” oraz po pięć w kategoriach „audycja radiowa” i „program telewizyjny”. Ostatecznych zwycięzców wyłania kapituła, którą tworzy 21-osobowe grono przedstawicieli środowiska niepełnosprawnych, ekspertów w zakresie przemocy w rodzinie oraz osób pracujących z dziećmi ze środowisk społecznie zagrożonych.²⁷³

Na podstawie lektury raportów FOB można stwierdzić, że wiele firm angażuje się w kampanie społeczne organizowane przez organizacje pozarządowe, np. przez Stowarzyszenie Przyjaciół Integracji. Powyższe zaangażowanie dotyczy często partycypowania w kosztach stworzenia określonego produktu kampanii, np. spotu reklamowego czy plakatu, jak też partycypacji w kosztach dystrybucji – upowszechniania hasła kampanii. Zaangażowanie firm, jak wynika z powyższego przykładu, dotyczy także nieodpłatnego udostępniania kanałów przekazywania informacji – np. billboardów. Dla przykładu można wskazać tu kampanie takie jak: kampania informacyjna firmy AMS i Polskiego Stowarzyszenia Na Rzecz Osób z Upośledzeniem Umysłowym, przypominająca o równych szansach każdej osoby, bez względu na stopień sprawności organizmu, kampanię „Sprawni w pracy”, realizowaną przez firmę AMS ze Stowarzyszeniem Przyjaciół Integracji, zachęcającą do zatrudniania osób niepełnosprawnych, „Kampanię Parkingową”, realizowaną przez te same podmioty co poprzednia, przypominającą, że miejsca oznaczone wózkami są dla osób niepełnosprawnych, kampanię „Rugby na wózkach” wspierającą sport osób niepełnosprawnych, a także kampanię „Twarzą w twarz” na rzecz osób chorych psychicznie, której głównym przesłaniem jest przypomnienie, że osoby chorujące psychicznie mogą pracować jak każdy pełnosprawny obywatel²⁷⁴.

2.2. Podsumowanie zrealizowanej analizy treści

- W trakcie badania przeprowadzono ilościową oraz jakościową analizę treści;

²⁷³ Forum Odpowiedzialnego Biznesu, Raport odpowiedzialny biznes w Polsce 2005, Warszawa 2006, s. 47.

²⁷⁴ AMS, *Nasze kampanie*, http://www.ams.com.pl/odpowiedzialnosc_ams_dla_integracji.html, 18.06.2012.

- Aspekt „D” a zatem konkretne działania odnoszące się do osób niepełnosprawnych wyróżniono ogółem tylko w 63 przypadkach, co stanowi ok 7% wszystkich opisywanych dobrych praktyk;
- Zdecydowanie największą popularnością cieszą się wśród opisywanych w rankingach firm inicjatywy odnoszące się do zaangażowania społecznego firm;
- Sfera zatrudniania osób niepełnosprawnych, jako obszar działań CSR firm – liderów rankingów pojawia się dopiero na 3 miejscu, bowiem tylko 8 z 63 inicjatyw odnosi się do tego obszaru. Powyższe pokazuje, że trudno wskazywać CSR jako element w sposób istotny wpływający na podnoszenie poziomu aktywności zawodowej osób niepełnosprawnych w skali całego kraju;
- Przykładem działań w obszarze zaangażowania społecznego i działań społecznych firm są różnorakie akcje na rzecz osób niepełnosprawnych, np. wyposażenie pracowni komputerowej dla dzieci niepełnosprawnych, budowa sal rehabilitacyjnych, udział w tworzeniu kampanii społecznych, programy regeneracji sprzętu komputerowego, rozwijanie społecznej aktywności dzieci i młodzieży, programy wolontariatu pracowniczego i składek pracowniczych, przekazywanie określonych produktów np. mebli czy sprzętu komputerowego instytucjom zajmującym się niepełnosprawnymi, programy grantowe dla organizacji pozarządowych, programy stypendialne dla osób niepełnosprawnych, bezpłatne wypożyczanie aparatów słuchowych, itp.;
- Inicjatywy w obszarze pełnej dostępności polegają na zapewnianiu bądź ułatwianiu dostępu do produktów i usług przez osoby niepełnosprawne. Inicjatywy w tym zakresie polegały także na tworzeniu narzędzi (np. informatycznych), bądź produktów i usług dedykowanych osobom niepełnosprawnym, a mających na celu umożliwienie ich sprawniejszego funkcjonowania i korzystania z szerszej gamy produktów oraz usług;
- W ramach obszaru – zatrudnienia wyróżnić można kilka przykładów działań, które przyporządkować można do dwóch głównych podtypów działań. Inicjatywy w tym zakresie to przede wszystkim powoływanie podmiotów – fundacji odpowiedzialnych za prowadzenie działań na rzecz zatrudniania niepełnosprawnych, tworzenie miejsc pracy dla osób niepełnosprawnych, program staży dla niepełnosprawnych, uwzględnianie niepełnosprawnych w strategiach *Zarządzania różnorodnością*, promocja ich zatrudnienia;

- Relacje z *interesariuszami* to kolejny obszar, do którego niektóre firmy odnoszą zapisy i działania ukierunkowane na wsparcie osób niepełnosprawnych. w tego rodzaju zapisach chodzi o uwzględnienie spraw osób niepełnosprawnych w relacjach ze współpracownikami. W opisywanych przykładach odnoszono powyższe działania do kwestii zatrudniania niepełnosprawnych u podwykonawców i klientów;
- Zaangażowanie firm w obszarze komunikacji dotyczy udziału komercyjnych podmiotów w różnego rodzaju kampaniach społecznych, promujących różne aspekty niepełnosprawności – zatrudnienie, sport, równość społeczna, udział w życiu społecznym;

Powyższa analiza treści pokazuje że uwzględnianie osób niepełnosprawnych w działaniach wynikających ze strategii CSR firm może wpłynąć na poprawę sytuacji osób niepełnosprawnych na polskim rynku pracy. Niestety obecnie wpływ ten jest marginalny, co widać po częstoci występowania zapisów do tej sfery się odnoszących. Zastanawiające jest pytanie dlaczego niepełnosprawnych tak rzadko uwzględnia się w raportach FOB, czy też jak często te działania zostały dostrzeżone przez autorów tworzących raporty? Kolejne nasuwające się pytanie: jak już zagadnienia dotyczące niepełnosprawności zostały uwzględnione, to dlaczego nie ich zatrudnienie czy kariera w firmie? Odpowiedzią na to pytanie jest m.in. fakt funkcjonujących w społeczeństwie stereotypów i uprzedzeń wobec osób niepełnosprawnych, w szczególności opinie dotyczące pracownika z niepełnosprawnością i jego wydajności. Tego typu uprzedzenia, na które autor wielokrotnie zwracał uwagę, występują także wśród kadry zarządzającej firm. Dlatego też daje się zaobserwować większą skłonność do angażowania się firm w różnego rodzaju akcje społeczne niż chęć wsparcia środowiska poprzez umożliwienie zatrudnienia osób niepełnosprawnych.

W skali makro, czyli w skali funkcjonowania rynku pracy w Polsce nie można obecnie mówić o wpływie strategii CSR na podnoszenie poziomu aktywności zawodowej osób niepełnosprawnych. Przeprowadzona analiza treści pokazała, że marginalnie uwzględnia się w CSR obszar „D”, a gdy się go już uwzględnia, to marginalny jest podobszar D-Z odnoszący się do zatrudniania niepełnosprawnych. Z tego wynika również, że nawet gdyby programy CSR-D-Z były doskonałe pod względem implementacji i osiągniętych wyników, to ich wpływ na rzeczywistość zatrudnienia niepełnosprawnych w skali kraju będzie niewielki. Jednakże spoglądając na opisywane powyżej przykłady odnoszące działania społecznie odpowiedzialne firm do sfery zatrudniania niepełnosprawnych należy zauważyć, że **w społecznej**

odpowiedzialności przedsiębiorstw tkwi znaczący potencjał, który przy zapewnieniu odpowiednich warunków dla powstawania tego typu zapisów i działań może zostać uwolniony. Działania tego typu nie dotyczą wyłącznie większego stopnia zatrudniania niepełnosprawnych, ale również lepszych warunków ich pracy – kwestii równego traktowania, zakazu dyskryminacji ze względu na niepełnosprawność, dostępu do szkoleń i podnoszenia kwalifikacji.

Analiza raportów CSR z poszczególnych lat jednoznacznie pokazuje, że społeczna odpowiedzialność przedsiębiorstw wpisuje się w cele polityki społecznej, bowiem może być ona narzędziem, uzupełniającym interwencje publiczne, dzięki któremu będzie się wpływało na poprawę sytuacji grup w gorszym niż inne położeniu – osób niepełnosprawnych. Jednakże, aby narzędzie to stało się efektywne, konieczne będzie jego upowszechnienie, które spowoduje większe zainteresowanie firm ujmowaniem w swoich strategiach i działaniach CSR aspektu „D”. Obecnie jak już zauważono powyżej wpływ społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw na aktywność zawodową osób niepełnosprawnych w skali makro, czyli w skali wszystkich opisywanych na przestrzeni 9 lat raportów FOB jest niewielki, bowiem znikomy procent firm opisywanych w tych raportach zainteresowany jest odnoszeniem zapisów i działań CSR do osób niepełnosprawnych, a w szczególności na rzecz ich zatrudniania. Wpływ ten będzie się jednak powiększał wraz ze zwiększeniem zainteresowania firm włączaniem aspektu „D” do swoich strategii społecznej odpowiedzialności. **Dlatego też stworzenie i upowszechnienie standardów CSR-D z aspektem Z (zatrudnienia ON) mogłoby dać impuls do zwiększania ilości i jakości działań firm w tym obszarze.** Standardom CSR-D - poświęcona zostanie ostatnia część niniejszej pracy.

Rozdział III

Zatrudnienie niepełnosprawnych w firmach zarządzanych zgodnie ze strategią CSR

Celem niniejszego rozdziału jest ukazanie jakie cechy posiada praktyka zatrudniania osób z niepełnosprawnością w poszczególnych firmach i czy, a jeśli tak to jak, wpisuje się ona w koncepcję społecznie odpowiedzialnego biznesu. Aby lepiej zrozumieć powyższe zagadnienie, zaplanowano przeprowadzenie **jakościowych badań terenowych – studium przypadku** w firmach, które są liderami w zatrudnianiu osób niepełnosprawnych.

3.1. Studium Przypadku firmy BALIAN PPUH SEBASTIAN GÓRNIAK

Pierwszą z firm wybranych do przeprowadzenia studium przypadku jest firma **BALIAN PPUH SEBASTIAN GÓRNIAK**. Zgodnie z wprowadzeniem do Studium Przypadku firma ta spełnia kryteria doboru przypadków. Jest ona laureatem edycji centralnej konkursu „Lodołamacze” w 2011 roku.

Mottem działania firmy są następujące słowa Vince’a Lombardi: *„Wierzę głęboko, że w życiu każdego człowieka największym i najcenniejszym osiągnięciem jest chwila, gdy poświęci się jakiejś sprawie i leży wyczerpany na polu bitwy zwycięski.”* Misją firmy jest próba pokazania innym osobom w podobnej sytuacji – niepełnosprawnym, że można osiągać sukcesy w różnych dziedzinach życia, a niepełnosprawność czy miejsce urodzenia nie stanowi żadnej granicy w osiąganiu tych sukcesów.

Forma prawna działalności

W momencie realizowania badania formą prawną funkcjonowania na rynku była działalność gospodarcza właściciela - Pana Sebastiana Górniaka, jednakże prowadzone były starania na rzecz zawiązania spółki.

Firma Balian zatrudnia 19 osób, z czego 18 z pracowników posiada znaczny stopień niepełnosprawności. Pomimo zatrudniania tak dużej liczby osób niepełnosprawnych, działa ona na otwartym rynku pracy. Przedmiotem biznesowej działalności powyższej firmy jest zapewnianie sprzętu rehabilitacyjnego dla osób z różnego rodzaju schorzeniami.

Balian zapewnia zaopatrzenie w sprzęt rehabilitacyjny oraz pomocniczy w zakresie urologii, **ortopedii oraz rehabilitacji**.

Dodatkowym przedmiotem działalności firmy Balian jest zapewnianie fachowej i profesjonalnej obsługi oraz doradztwa w zakresie doboru sprzętu medycznego i rehabilitacyjnego do indywidualnych potrzeb pacjenta. Firma służy ponadto pomocą w uzyskiwaniu odszkodowań osobom, które uległy różnego rodzaju wypadkom. Powyższa firma działa na terenie całego kraju, jednym z haseł promocyjnych, dostępnych na stronie jest bowiem, nad mapą Polski z zaznaczonymi województwami zdanie: „Docieramy do każdego zakątka kraju”. Firma posiada przedstawicieli handlowych w każdym z 16 województw w Polsce. Każdy z tych przedstawicieli firmy jest osobą niepełnosprawną poruszającą się na wózku inwalidzkim.

O społecznie odpowiedzialnym podejściu firmy, nie tylko w kwestii zatrudniania osób niepełnosprawnych, jak i w kwestii zaangażowania na rzecz społeczności osób niepełnosprawnych i osób zamieszkujących małe miejscowości, świadczy już informacja zawarta na stronie internetowej firmy: **„Kupując u nas, Wspierasz podopiecznych FUNDACJI BALIAN SPORT (fundacja jest organizacją pożytku publicznego...)”**. Firma jest bowiem fundatorem utworzonej w 2009 r. Fundacji Balian Sport.

Niepełnosprawni w ramach fundacji uprawiają rugby na wózkach, nurkują i skaczą ze spadochronem²⁷⁵. 30 grudnia 2009 roku została zarejestrowana Fundacja „Balian Sport”. Organizacja ta jest kontynuacją działań statutowych Fundacji „Razem - Niezależni”.

Jak zauważyła kapituła konkursu „Lodolamacze” Działania firmy, oprócz biznesowych, skierowane są na usprawnienie życia zatrudnionym osobom niepełnosprawnym. Firma pomaga im poprzez doradztwo i zakup sprzętu rehabilitacyjnego.

Dzięki kilku funkcjonującym w różnym województwach oddziałom firmy może ona działać na terenie całego kraju.

Historia powstania firmy

Zgodnie z informacjami ze strony internetowej firmy w 2005 roku widząc problemy osób niepełnosprawnych związanych z uzyskaniem informacji dotyczących dofinansowań do

²⁷⁵ Uzasadnienie wyboru firmy **Balian PPUH Sebastian Górniak**,
http://www.lodolamacze.info.pl/index.php?option=com_content&task=view&id=863&Itemid=400

sprzętu ortopedycznego, właściwego doboru tego sprzętu, turnusów rehabilitacyjnych, aktywizacji osób niepełnosprawnych oraz w uzyskaniu odszkodowań powypadkowych, jeden z właścicieli firmy – Pan Sebastian Górniak, wspólnie z przyjacielem postanowił założyć firmę „Balian – sprzęt medyczny i odszkodowania ” przy Fundacji „Razem – Niezależni”. Utworzenie tej firmy stanowiło odpowiedź na zapotrzebowanie osób niepełnosprawnych wynikające z braku dostatecznej wiedzy w zakresie pomocy osobom niepełnosprawnym.

Firma „Balian” zatrudnia bardzo dobrze zrehabilitowane osoby niepełnosprawne, które zajmują się profesjonalnym doradztwem w doborze sprzętu ortopedycznego, likwidacji barier architektonicznych, turnusów rehabilitacyjnych oraz z jakich źródeł można uzyskać dofinansowania na te cele. Ponadto firma pomaga uzyskać odszkodowania po różnego rodzaju wypadkach.

Działająca przy firmie Fundacja „Balian Sport – z nami nie ma ograniczeń ” współpracuje z wieloma organizacjami pozarządowymi (fundacje, stowarzyszenia, kluby sportowe), a także szpitalami rehabilitacyjnymi. Osoby krótko po wypadku kierowane są przez fundację do podmiotów, które organizują różnego rodzaju turnusy, obozy usprawniające i inne działania sportowo – rehabilitacyjne. Poza tym fundacja zajmuje się doradztwem dla niepełnosprawnych w kierunku ich aktywizacji zawodowej.

Głównymi działaniami sportowo – rehabilitacyjnymi fundacji jest prowadzenie drużyny rugby na wózkach „Balian”, która walczy o najwyższe cele Polskiej Ligii Rugby na Wózkach. Najlepsi zawodnicy drużyny są reprezentantami kraju w tej dyscyplinie sportowej. Fundacja prowadzi też szkolenia nurkowe dla osób niepełnosprawnych na basenie i akwenach otwartych, jak też organizuje wyprawy nurkowe do Chorwacji i Egiptu.

Właściciel firmy – Pan Sebastian Górniak, jako osoba niepełnosprawna sam jest osobą bardzo aktywną. Prawdopodobnie jako pierwsza osoba niepełnosprawna na świecie, ze schorzeniem w postaci tetraplegii, dwukrotnie nurkował pod lodem. Obecnie jest na etapie przygotowań do bicia rekordu głębokości przez osobę niepełnosprawną – „Próba 100”. Fundacja Balian – Sport promuje również boks na wózkach, który traktowany jest jako forma uzupełniająca rehabilitację w dążeniu do jak najwyższej sprawności psycho-fizycznej. Działalność społeczna firmy, to także zaangażowanie na rzecz lokalnej społeczności. Pan Górniak sam będąc byłym zawodnikiem kick-boxingu oraz medalistą mistrzostw Polski w tej dyscyplinie, pomaga dzieciom i młodzieży z małych miejscowości, które chcą uprawiać sporty walki (kick-boxing, boks, MMA).

Za swoją aktywną działalność w 2005 roku prezes Fundacji i właściciel firmy Balian – Pan Sebastian Górniak został wybrany przez kapitułę telewizji PTV 3 Poznań „Człowiekiem Roku ” za działalność na rzecz środowiska osób niepełnosprawnych środowiska.

Wnioski z przeprowadzonych analiz materiału badawczego w firmie Balian

Analiza zabranego materiału badawczego pozwoliła na podzielenie wniosków z badań na obszary, na które składa się:

I. Zatrudnianie osób niepełnosprawnych

- W świetle informacji uzyskanych w trakcie badania proporcja zatrudnionych z niepełnosprawnością do pełnosprawnych wynosi w firmie 90% do 10%, co pokazuje znaczną przewagę w kadrze firmy pracowników z niepełnosprawnością.
- Analiza stanu zatrudnienia, jak i zakresu działania firmy pokazała, że „Balian” zatrudnia bardzo dobrze zrehabilitowane osoby niepełnosprawne.
- W świetle informacji uzyskanych w trakcie wywiadu z właścicielem firmy - podstawowym motywem zatrudniania osób z niepełnosprawnością w firmie był fakt posiadania niepełnosprawności przez jej założyciela oraz wynikające z tego faktu doświadczenia i odczucia na temat trudnej sytuacji osób z niepełnosprawnością. Ważną motywacją była też chęć stworzenia możliwości zatrudnienia innym osobom niepełnosprawnym, które znalazły się w sytuacji podobnej do właściciela. Wszystkie niepełnosprawne osoby zatrudnione w firmie są osobami dobrze zrehabilitowanymi, aktywnymi również na polu sportowym. Wszyscy stanowią trzon reprezentacji niepełnosprawnych na wózkach w rugby.
- Sposób wypracowania swoich praktyk odnoszących się do zatrudnienia osób niepełnosprawnych - działania firmy w kierunku zatrudniania niepełnosprawnych, nie można powiązać, z przemyślaną strategią CSR, wiedza personelu firmy na temat CSR jest znikoma, firma nie posiada strategii CSR, praktyki w zakresie zatrudniania niepełnosprawnych to przede wszystkim działania wynikające z własnych doświadczeń i chęci pomocy innym niepełnosprawnym w podobnym położeniu i pokazania społeczeństwu, że nawet z niepełnosprawnością można być aktywnym zawodowo. Działalność firmy nie jest standardową działalnością biznesową, nastawioną wyłącznie na zysk.

- Analiza materiału badawczego pokazuje, że firma posiada poczucie misji - Balian ma bowiem nie tylko sprzedawać i handlować, ale też przykładem życia swoich pracowników ma pokazywać innym, że pomimo niepełnosprawności można być aktywnym na wielu polach – zawodowo, sportowo, społecznie i rodzinie.
- Pracownicy firmy będąc osobami niepełnosprawnymi starają się żyć jak osoby pełnosprawne - żyją samodzielnie, mają rodziny żony, dzieci. Poza pracą są aktywni, uprawiają sport, podróżują.
- Rekrutacja nowych pracowników - Właściciel firmy wychodzi z założenia, że klient - osoba niepełnosprawna - łatwiej będzie zrozumiany przez inną osobę z niepełnosprawnością. Ze względu na charakter pracy w firmie Balian jest to praca ciężka, trzeba wykazać się dużą siłą fizyczną i odpornością psychiczną, dlatego jak zostało wskazane w trakcie wywiadu, nie każdy kto ma orzeczenie o niepełnosprawności się do niej z automatu nadaje. Przedstawiciele firmy dużo jeżdżą po Polsce, na różnego rodzaju targi, a zatem wymagana jest też mobilność pomimo niepełnosprawności.
- Dane o zatrudnieniu, jak i materiały zebrane w trakcie wywiadu pokazują, że firmę cechuje duża otwartość w zatrudnianiu niepełnosprawnych. Oprócz własnych doświadczeń właściciela wynika to z branży działalności – zapewniania sprzętu rehabilitacyjnego, przedmiotów ortopedycznych i środków pomocniczych innym osobom posiadającym różnego rodzaju dysfunkcje. Jego potrzeby szybciej zostaną dostrzeżone przez niepełnosprawnego posiadającego często podobne schorzenie i dobrze zorientowanego w dostępnych rozwiązaniach i ułatwieniach dla danego problemu. Dlatego też pracownicy rekrutowani są spośród dobrze zrehabilitowanych osób niepełnosprawnych.
- Spośród niepełnosprawnych kandydatów do pracy firma musi dokonywać selekcji, nie jest tak, że firma zatrudni pierwszego lepszego niepełnosprawnego, istotne jest, jakie on posiada kwalifikacje, doświadczenie, wykształcenie. Jak wskazał w trakcie wywiadu właściciel, przez firmę przewinęło się ok. 100 pracowników niepełnosprawnych, nie wszyscy nadawali się do pracy w firmie. W przeszłości, gdy zatrudnianie niepełnosprawnego wiązało się z większymi dopłatami ze strony państwa, firma mogła sobie pozwolić na zatrudnianie gorszych pracowników z niepełnosprawnością, bowiem system dopłat rekompensował jej straty wynikające z gorszej jego produktywności, natomiast obecnie firma nie może sobie pozwolić na

takie „filantropijne” działanie, tzn. na dawanie pracy dla pracy. W tym momencie kluczową kwestią dla firmy jest wydajność pracownika i rentowność jego zatrudnienia.

- Ścieżki awansu pracowników niepełnosprawnych - materiał badawczy w postaci wywiadu wskazuje na inne podejście do osób niepełnosprawnych w firmie. Właścicielowi zależy, żeby trzon firmy stanowiły osoby niepełnosprawne, które łatwiej zrozumieją innego niepełnosprawnego, czego wyrazem jest zatrudnienie na stanowiskach przedstawicieli w różnych regionach Polski wyłącznie osób niepełnosprawnych.
- Niepełnosprawni są zatrudniani na każdym szczeblu funkcjonowania firmy - Osoby z orzeczeniami to zarówno zarządzający firmą, jak i szeregowi pracownicy.
- Skuteczność samej strategii zatrudnienia niepełnosprawnych jest bardzo wysoka, na co wskazują dane o zatrudnieniu, bowiem, znaczna większość personelu, bo aż 90% to pracownicy z niepełnosprawnością.
- W jakim stopniu zatrudnianie osób niepełnosprawnych przekłada się na zadowolenie z pracy, przeciętne wynagrodzenia, perspektywy awansu - w świetle materiału zebranego w trakcie wywiadu, podstawową motywacją do pracy osób niepełnosprawnych w firmie jest motywacja finansowa. Wszyscy pracownicy oprócz stałej pensji dostają wysokie prowizje uzależnione od wyników sprzedaży. Pracownicy są godziwie wynagradzani. Osoby z niepełnosprawnością zajmują bardzo odpowiedzialne stanowiska, czego wyrazem jest m.in. fakt, że wszyscy przedstawiciele regionalni również są osobami niepełnosprawnymi poruszającymi się na wózkach inwalidzkich.
- Podstawowym miernikiem satysfakcji z pracy jest satysfakcja finansowa. Firma stara się płacić wynagrodzenia na wysokim poziomie. Konstrukcja wynagrodzenia to pensja zasadnicza plus wysoka prowizja. Wysokość wynagrodzenia, w opinii właściciela firmy odbiega na plus od przeciętnego wynagrodzenia w kraju, więc jest to płaca, która może dawać pracownikom satysfakcję, tym bardziej pracownikom niepełnosprawnym.
- Postrzeganie pracowników niepełnosprawnych w firmie - analiza materiału badawczego wskazuje, że nie niepełnosprawność, a efektywność i motywacja do pracy danego pracownika jest tu kluczowa. W przypadku firmy Balian właściciel nie traktuje siebie i innych współpracowników jako niepełnosprawnych, tzn. nie patrzy na

współpracowników wyłącznie przez pryzmat ich niepełnosprawności, traktuje bowiem wszystkich, jakby byli pełnosprawni, zdolni do aktywnego wykonywania swoich zawodowych obowiązków.

II. Udogodnienia dla niepełnosprawnych w firmie

- Pełna dostępność - materiał zebrany w trakcie badania pokazuje, że siedziba firmy jest przystosowana do potrzeb osób niepełnosprawnych, poruszających się na wózkach inwalidzkich. Firma wykorzystuje też technologie teleinformatyczne ułatwiające proces komunikacji z pracownikami.
- Pracownicy, którzy pracują w firmie są aktywni fizycznie, firma zapewnia im możliwość uczestnictwa w treningach rugby na wózkach

III. Zaangażowanie społeczne

- Pomimo braku strategii CSR firma prowadzi fundację, dzięki której może angażować się na rzecz środowiska osób niepełnosprawnych, przede wszystkim wspierać w pierwszym momencie po nabyciu niepełnosprawności prowadzić doradztwo, organizować turnusy, aktywizować sportowo osoby niepełnosprawne.
- Zebrany materiał badawczy pokazuje, że działająca przy firmie Fundacja „Balian Sport – z nami nie ma ograniczeń ” współpracuje z wieloma organizacjami pozarządowymi (fundacje, stowarzyszenia, kluby sportowe), a także szpitalami rehabilitacyjnymi. Osoby krótko po wypadku kierowane są przez fundację do podmiotów, które organizują różnego rodzaju turnusy, obozy usprawniające i inne działania sportowo – rehabilitacyjne.
- Działalność społeczna firmy, to także zaangażowanie na rzecz lokalnej społeczności. Właściciel firmy był zawodnikiem kick-boxingu oraz medalistą mistrzostw Polski w tej dyscyplinie, pomaga dzieciom i młodzieży z małych miejscowości, które chcą uprawiać sporty walki (kick-boxing, boks, MMA).

IV. Funkcjonowanie na otwartym rynku pracy

- Firma Balian w przeszłości była zakładem pracy chronionej, jednakże, ze względu na niekorzystne dla ZPCH uregulowania prawne, z przyczyn ekonomicznych zdecydowała się na rezygnację ze statusu zakładu pracy chronionej. Gdyby firma zdecydowała się na utrzymanie statusu ZPCH, wówczas otrzymywałaby mniejsze wsparcie ze strony państwa, dlatego też z tego statusu zrezygnowała, przechodząc na otwarty rynek pracy. Podstawowymi **motywami były motywy finansowe, kalkulacja kosztów i korzyści**
- Analiza materiału badawczego wskazuje, że zakładając, że firma spełni wszystkie wymogi, aby posiadać status zakładu pracy chronionej, decyzja o stanie się ZPCH, bądź pozostanie na otwartym rynku pracy nie byłaby oczywista. Właściciel na pewno rozważyłby kwestię uzyskania takiego statusu jednak kluczowe znaczenie w procesie decyzyjnym miałyby kwestie korzyści ekonomicznych posiadania takiego statusu i korzystnych przepisów prawnych. Bariery na pewno byłyby kwestia procedur biurokratycznych posiadania takiego statusu – sprawozdawczość, wzmożone kontrole itp.

V. Balian a koncepcja i wdrażanie CSR

- Analiza materiału badawczego pokazuje, że pomimo, iż właściciel pobieżnie zna koncepcję CSR, w jego ocenie CSR-D może być korzystny dla samych osób niepełnosprawnych. Dzięki podejmowaniu aktywności zawodowej promowanej przez CSR-D niepełnosprawni mogą mentalnie się zmieniać, być bardziej zmotywowani do pracy, bardziej wierzyć w swoje możliwości. W opinii właściciela firmy pracodawca może mieć podobne problemy zatrudniając pełnosprawnych i niepełnosprawnych. A zatrudnienie pełnosprawnego pracownika będzie wiązało się z początkowymi większymi nakładami na niego. Zatrudniając pełnosprawnych, można mieć te same problemy co z niepełnosprawnymi, a większe ryzyko strat finansowych.
- CSR-D i co się z tym wiąże, wdrażanie strategii zatrudniania osób niepełnosprawnych może być korzystne dla firmy - materiał badawczy - notatki z wywiadu wskazują, że w opinii właściciela firmy wdrażanie tej koncepcji jest korzystne finansowo. Jeśli firma ma do czynienia z dobrze przygotowaną i doświadczoną osobą niepełnosprawną, to może być to korzyść, bo jednak pracownik niepełnosprawny to

„tani” pracownik. Można bowiem otrzymać na niego różnego rodzaju zwroty i wsparcie finansowe. A zatem występuje mniejsze ryzyko finansowe w zatrudnieniu niepełnosprawnej osoby, bo mniej pieniędzy trzeba zainwestować na początku. Mniej się straci na początku, jeśli taka osoba jest rzeczywiście chętna do pracy.

- Materiał badawczy wskazuje, że w opinii właściciela strategie zatrudniania niepełnosprawnych, w tym CSR, będzie korzystnie wpływał i na osobę niepełnosprawną i będzie korzystne dla firmy. Takie narzędzia będą więc narzędziami społecznie użytecznymi, bo pozwalają zaktywizować niepełnosprawne osoby. Zmotywować je do działania.
- CSR jest obecnie wykorzystywany w niewielkim stopniu jako narzędzie wpływające na zwiększenie aktywności zawodowej ON, stąd potrzeba upowszechniania wśród pracodawców zagadnień społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw i powstającej w ramach tej strategii koncepcji i standardów CSR-D. - Podstawowym problemem jest nieznanie zagadnienia społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw. Jak już wyżej zauważono sam właściciel niewiele wie na temat CSR i swoich działań nie wiąże ze strategią CSR. Właściciel zwrócił też uwagę, dlaczego pracodawcy nie chcą zatrudniać pracowników niepełnosprawnych, nawet jeśli słyszeli o zagadnieniach z obszaru CSR.
- Niepełnosprawność wiąże się z mniejszą wydajnością pracowników - Pan Górniak wyjaśnił, że zatrudnianie niepełnosprawnych pracowników nie jest popularne, bo pracownicy niepełnosprawni są mniej wydajni. Niepełnosprawni pracownicy mają częściej problemy zdrowotne. przy systemie pracy w firmie Balian nie stanowi to problemu, ale niepełnosprawny zatrudniony np. w biurze, czy w korporacji ma mniejszą wydajność funkcjonalną, bowiem takie osoby częściej chorują, częściej są na zwolnieniach lekarskich. Pomimo korzyści finansowych z zatrudniania niepełnosprawnych pracodawcy nie chcą zatrudniać z powodu barier biurokratycznych, konieczności wypełniania i prowadzenia licznej dokumentacji, wzmożonych kontroli w zakładzie pracy, a kontrole przeszkadzają w normalnym funkcjonowaniu firmy.
- Potencjały obszary oddziaływań strategii i norm CSR-D Ze względu na niewielkie orientowanie się w zagadnieniu CSR panu Górniakowi trudno było wskazać tu jednoznacznie jakieś konkretne obszary. Wyraził on opinię, że zasadnicze jest podejście finansowe, system motywacji finansowej. Jak się polepszy sytuacja

finansowa danej osoby, to i bariery się zmniejszą. To też dotyczy firmy, dla której w sytuacji przynoszenia zysków mimo zatrudniania niepełnosprawnych, bardziej będzie zależało na utrzymaniu zatrudnienia osób niepełnosprawnych. Zatem przedsiębiorstwo wówczas będzie podejmowało też działania na rzecz likwidacji barier, co również jest ważne.

- Kształt norm CSR-D - w ocenie właściciela normy te powinny się odnosić do kwestii finansowych i prawnych (jak niżej). Tzn. korzyści finansowych dla pracownika i pracodawcy zatrudniającego osobę niepełnosprawną, jak i korzystnych zapisów prawnych.
- W jaki sposób zwiększyć użyteczność narzędzia jakim jest CSR-D W podejmowaniu aktywności zawodowej trzeba brać pod uwagę szerszy kontekst finansowy, kontekst czasu pracy, mobilności pracowników niepełnosprawnych - pracodawca chcąc zapewnić pracownikom z orzeczeniami satysfakcjonujące warunki pracy, powinien wziąć pod uwagę te czynniki, rozważając też wprowadzenie stosownych udogodnień - np. elastyczny czas pracy, telepraca, wykorzystywanie narzędzi do pracy zdalnej.

3.2. Studium Przypadku firmy Tesco Polska Sp. z o.o.

Wobec powyżej opisanych trudności w pozyskaniu zgody kolejnych firm na przeprowadzenie w nich studium przypadku, autor zmuszony był do zmiany podejścia w kwestii określenia populacji hipotetycznych przypadków. Drugą z firm wybranych do przeprowadzenia studium przypadku jest firma Tesco Polska Sp. z o.o. Zgodnie z wprowadzeniem do Studium Przypadku firma ta spełnia kryteria doboru przypadków. Jest ona jednym z liderów ogólnopolskich rankingów firm odpowiedzialnych społecznie a w swojej strategii CSR uwzględnia również działania na rzecz osób niepełnosprawnych, w tym między innymi na rzecz ich zatrudnienia w firmie.

Tesco Polska Sp. z o.o. jest jedną z większych sieci sklepów samoobsługowych na polskim rynku. Posiada ona ponad 400 sklepów. Firma oferuje swoim klientom produkty ponad 1500 polskich dostawców. Co tydzień sklepy Tesco odwiedza 5 milionów Polaków. Firma jest w Polsce obecna od 1998 roku. Od tego czasu stworzono sieć 450 sklepów - od

hipermarketów po małe osiedlowe supermarkety. Ogółem w firmie zatrudnionych jest niemal 28 tysięcy osób.

Formaty sklepów Tesco w Polsce są różne. Znaleźć można bowiem 85 hipermarketów Tesco, w tym 19 Extra. Ponadto istnieje 71 hipermarketów kompaktowych Tesco, a także 294 supermarkety Tesco. W roku 2012 powierzchnia sprzedaży w m² wyniosła ok. 826.106m kw. Tesco prowadzi ponadto stacje paliw. Ich liczba ogółem w Polsce wynosi 29.

Spółeczna odpowiedzialność biznesu w firmie Tesco traktowana jest jako jeden z jej obszarów strategicznych. **Zobowiązania firmy w obszarze CSR są zintegrowane z jej systemem zarządzania - od kluczowych decyzji podejmowanych na forum Komitetu CSR aż po indywidualne cele każdego z blisko 30 tysięcy pracowników.**

Głównym narzędziem zarządzania w firmie jest tzw. Zbilansowana Karta Wyników (zwana Kompasem). Obszar nazwany "Społecznością" jest jednym z segmentów tego narzędzia. Ów Kompas pomaga wyznaczać Tesco priorytety w najważniejszych elementach biznesu, które obok Społeczności obejmują Klientów, Operacje, Pracowników i Finanse. Segment poświęcony "Społeczności" zawiera tzw. obietnice Tesco w zakresie CSR - obietnice społeczne. Obietnice te wyznaczają kierunki zaangażowania firmy i stanowią skróconą wersję strategii społecznej odpowiedzialności Tesco.

Obietnice społeczne Tesco sformułowane zostały w następujący sposób:

- Dbamy o środowisko
- Angażujemy się społecznie
- Zachęcamy - żyj zdrowo
- Rozwijamy naszych pracowników
- Wspieramy polskie firmy²⁷⁶

Firma realizuje odpowiedzialne podejście do prowadzonego biznesu na wielu obszarach. Widać je przede wszystkim we wsparciu instytucji realizujących cele społeczne, inwestycje w polską edukację, środowisko, ale także w obszar relacji z personelem przedsiębiorstwa.

²⁷⁶ Zbilansowana Karta Wyników, <http://www.tesco.pl/spolecznosci-lokalne/jak-w-tesco-rozumiemy-csr.php>

Odpowiedzialne podejście do biznesu zaznacza się w sposobie inwestycji - to m.in. współtworzenie lokalnej infrastruktury (dróg, chodników, przystanków itp.). Tesco inwestuje w tereny dotknięte bezrobociem. Dzięki temu osoby długotrwale pozostające bez pracy znajdują stabilne zatrudnienie. Każdy nowy sklep Tesco to możliwości rozwoju dla lokalnych producentów, dostawców i usługodawców.

Odpowiedzialność społeczna firmy to też wsparcie instytucji realizujących cele społeczne. Historia Tesco to współpraca nie tylko z największymi polskimi organizacjami (Caritasem, Itaką, Bankami Żywności, Polskim Czerwonym Krzyżem, Ogólnopolskim Towarzystwem Ochrony Zwierząt Animals czy Fundacją Nasza Ziemia), ale również dużą ilością lokalnych organizacji pożytku publicznego, które świetnie wykonują swoje zadania w regionach.

Firma prowadzi też akcję charytatywną pod nazwą "Tesco Dzieciom". Owa akcja jest efektem rozpoczętej w 2008 roku współpracy z Fundacją Pomocy Dzieciom Happy Kids z Łodzi. Dzięki staraniom firmy oraz ofiarności jej klientów, pracowników i partnerów biznesowych otwarto dwa rodzinne domy dziecka - w Łodzi oraz w Lubczynie k/Wieruszowa, a z zebranych pieniędzy finansowane jest codzienne funkcjonowanie domów.²⁷⁷

Firma w swojej strategii CSR kładzie duży nacisk na ochronę środowiska – Tesco wypracowało własny system zmniejszania negatywnego wpływu na środowisko, oparty na redukcji emisji dwutlenku węgla z własnych operacji, operacji dostawców oraz działań klientów²⁷⁸. Ponadto przedsiębiorstwo współpracuje z dostawcami w celu optymalizacji transportu, prowadzi efektywną segregację odpadów w sklepach i biurach, do czego też zachęca swoich klientów - w każdym Tesco stoi Eko-Punkt, czyli pojemnik, do którego można oddawać zużyte baterie, tonery i małe elektrośmieci. Inne inicjatywy skierowane na ochronę środowiska to organizacja akcji ekologicznych dla Klientów, takich jak zbiórki elektrośmieci czy szkła, a także promocja ekologicznych produktów, poprzez premiowanie ich zakupu dodatkowymi, zielonymi punktami w programie lojalnościowym firmy - Clubcard. Połączenie edukacji i rozwiązań biznesowych przyjaznych środowisku dało rezultaty w postaci „zielonych wyróżnień” dla firmy, m.in. w narodowym konkursie pod patronatem Prezydenta RP „Przyjaźni środowisku”.

²⁷⁷ Jak w Tesco rozumiemy CSR, <http://www.tesco.pl/spolecznosci-lokalne/jak-w-tesco-rozumiemy-csr.php>

²⁷⁸ Tesco, Ekologia, <http://www.tesco.pl/ekologia/>

Dodatkowo przedsiębiorstwo angażuje się w edukację poprzez program - **„Tesco dla Szkół”**. Ów program polega na inwestowaniu firmy w unowocześnianie polskich szkół i promocję edukacji ekologicznej dzieci i młodzieży. Od 2002 roku Tesco wsparło ponad 11 tysięcy szkół, które otrzymały sprzęt o wartości ponad 12 milionów złotych. Wiosną 2013 r. do kolejnych 30 szkół w całej Polsce trafiły tablice multimedialne, dzięki którym szkoły mogą zapewnić uczniom naukę zgodną ze standardami i wymogami XXI wieku. Firma podkreśla, że społeczne efekty programu, czyli zjednoczenie społeczności lokalnych, budowanie kapitału społecznego i nauczanie dzieci wartości współdziałania i postaw obywatelskich, są dla przedsiębiorstwa szczególnie cenne.²⁷⁹

Zgodnie z dokumentami firmy odnoszącymi się do działań CSR, w strukturach Tesco funkcjonuje dział społecznej odpowiedzialności firmy. Ta komórka przedsiębiorstwa odpowiada za wyznaczanie celów, relacje z interesariuszami i badanie ich opinii, realizowanie programów i projektów CSR, raportowanie wyników oraz mierzenie efektywności działań.

Na początku każdego roku finansowego Tesco określa cele roczne z zakresu zrównoważonego rozwoju i odpowiedzialności biznesu, dla których istnieje system mierzenia wyników (KPIs). Proces nadzoruje Komitet ds. CSR, w skład którego wchodzi członkowie Zarządu oraz członkowie zespołu zarządzającego. Komitet CSR spotyka się co kwartał, aby podsumować efekty dotychczasowych działań i wyznaczać kierunki przyszłych. Do jego zadań należy także zarządzanie i podejmowanie decyzji związanych ze społecznym, etycznym i środowiskowym wpływem biznesu na otoczenie, a także monitorowanie realizacji wskaźników realizacji (KPIs) i zatwierdzanie działań podejmowanych w zakresie CSR²⁸⁰.

CSR i relacje z interesariuszami firmy

Działania Tesco z obszaru CSR są realizowane z uwzględnieniem i w odpowiedzi na oczekiwania kluczowych interesariuszy firmy. Integralnym elementem podejścia Tesco do zarządzania społeczną odpowiedzialnością jest dialog z otoczeniem i różnymi grupami interesariuszy. Firma stoi bowiem na stanowisku, że takie systemowe i systematyczne podejście może przynieść oczekiwane korzyści dla biznesu oraz dla interesariuszy. Zbieranie informacji zwrotnych i dialog pozwala dokonać oceny, czy działania firmy przynoszą spodziewane efekty. Zaprezentowane podejście daje ponadto szansę na przeanalizowanie przyszłych kierunków zaangażowania i pomysłów na programy czy akcje.

²⁷⁹Tesco dla szkół, <http://tescodlaszkol.pl/>

²⁸⁰ Zarządzanie i mierzenie efektywności działań CSR, <http://www.tesco.pl/spolecznosci-lokalne/dzialania-csr.php>

Do dokonywania powyższej ewaluacji firma wykorzystuje różnego rodzaju narzędzia, m.in. jakościowe i ilościowe badania dotyczące obszaru społecznej odpowiedzialności biznesu, wizerunku i reputacji Tesco. Do regularnych form kontaktu należą między innymi:

- doroczny audyt interesariuszy, czyli badanie jakościowe kluczowych liderów opinii reprezentujących najważniejszych interesariuszy firmy - pracowników, klientów, dostawców, władze na poziomie krajowym i lokalnym, media oraz organizacje pozarządowe,
- badania satysfakcji klientów, czyli trwający cały rok cykl badań ilościowych i jakościowych, w których przedsiębiorstwo prosi swoich klientów o ocenę i opinię na temat firmy,
- "Twój Punkt Widzenia", czyli doroczne badanie satysfakcji wśród pracowników - do udziału w badaniu zapraszani są wszyscy pracownicy firmy,
- "Viewpoint", czyli doroczne badanie opinii partnerów handlowych Tesco; ponadto firma spotyka się z dostawcami na oficjalnej, dorocznej Konferencji Dostawców, której elementem jest również podsumowanie współpracy Tesco i dostawców w obszarze CSR.²⁸¹

Firma w swych dokumentach odnoszących się do CSR podkreśla, że **zasady, jakimi powinno kierować się w pracy w Tesco**, zawarte są w wartościach firmy. Przedsiębiorstwo ma opracowany element samoregulacji w postaci Kodeksu Postępowania, czyli zbioru zasad właściwego postępowania obowiązującego wszystkich pracowników Tesco na świecie. Ten dokument stanowi wytyczną w codziennej pracy i w relacjach z otoczeniem.

Tesco w swoich zasadach CSR podkreśla konieczność posiadania transparentnych reguł działania, dlatego też jego działania w ramach CSR opierają się na zasadzie „Przejrzyste zasady - Czysta gra”. Firma podkreśla, że kupuje i sprzedaje produkty w sposób odpowiedzialny. Zależy jej na tym, aby klienci mieli pewność, że wszystko, co nabywają w sklepach Tesco, jest produkowane w odpowiednich warunkach, a zaangażowane osoby są uczciwie traktowane.

Ponadto oczekuje od firm, z którymi współpracuje, aby zapewniały swoim pracownikom wysokie standardy pracy. Stara się ona również wspierać kontrahentów w

²⁸¹ CSR i relacje z interesariuszami, <http://www.tesco.pl/spolecznosci-lokalne/csr-interesariusze.php>

takich działaniach. Dla firmy jednakowo ważne co kupuje, jest sposób, w jaki pozyskuje towary. Firma podkreśla, że jej współpracownicy mają świadomość, że kluczem do zapewnienia klientom najlepszej oferty jest zbudowanie długoterminowych, obopólnie korzystnych relacji z dostawcami, którzy przestrzegają takich samych wysokich standardów. Dlatego też firmie zależy na tym, aby klienci mieli pewność, że towary, które im są oferowane, zostały zakupione od dostawców we właściwy i profesjonalny sposób.

„Bezpieczna Linia dla Dostawców” to kolejna inicjatywa wynikająca ze strategii CSR firmy. Każdy dostawca współpracujący z Tesco może zgłaszać swoje obawy kontaktując się z Bezpieczną Linią Tesco. Jeżeli dostawcy firmy mają obawy dotyczące jakichkolwiek działań, które mogą być sprzeczne z prawem bądź naruszają zasady współpracy, mogą korzystać z bezpłatnego numeru czynnego w godz. 8:00-23:00. Linia ma całkowicie poufny charakter i zapewnia osobom dzwoniącym absolutną anonimowość²⁸².

Tesco otrzymało wiele nagród i wyróżnień za swoje działania w obszarze społecznej odpowiedzialności, co świadczy o doświadczeniu firmy w praktyce zarządzania firmą zgodnie z wytycznymi wynikającymi z założeń CSR.

Działania na rzecz osób niepełnosprawnych w świetle strategii CSR firmy.

W wydanym w 2013 r. Raporcie CSR firmy Tesco znaleźć można kilka inicjatyw nakierowanych na osoby niepełnosprawne. Warty podkreślenia jest strategia zatrudnienia firmy, która daje szansę na stabilizację dla pracowników, w tym także niepełnosprawnych, bowiem każda druga umowa o pracę z pracownikiem jest podpisywana na czas nieokreślony. Firma gwarantuje tym samym stabilność zatrudnienia, co w zestawieniu z powszechnością stosowania tzw. umów śmieciowych jest inicjatywą wartą docenienia. Tesco zatrudnia zarówno absolwentów, jak i osoby długotrwale bezrobotne i niepełnosprawne, a więc szczególnie zagrożone wykluczeniem społecznym.

Od roku 2011 roku przedsiębiorstwo prowadzi w firmie projekt „W różnorodności siła”. Jego celem jest wspólna budowa środowiska pracy wolnego od dyskryminacji ze względu na płeć, wiek, rasę, pochodzenie, sprawność, styl życia, narodowość, wykształcenie, doświadczenie, orientację seksualną czy formę zatrudnienia. Powyższy projekt zakłada też

²⁸² Łańcuch dostaw, <http://www.tesco.pl/spolecznosci-lokalne/nasze-podejscie-lancuch-dostaw.php>

działania na rzecz osób niepełnosprawnych. Tesco oferuje różne formy zatrudnienia. Zatrudnia osoby z różnym wykształceniem, z różnych lokalizacji i w różnym wieku, kobiety i mężczyzn, osoby pełnosprawne i z niepełnosprawnością.

Motywy działania firmy jest pokazanie pracownikom, że ich wyjątkowość jest szanowana i ceniona, a potencjał w pełni wykorzystany na ich stanowisku pracy. Prócz działań komunikacyjnych, promujących różnorodną kulturę, w 2011 roku projekt skupiał się na budowaniu elastyczności zatrudnienia poprzez zwiększenie możliwości pracy w niepełnym wymiarze godzin, a także poszerzeniu zespołu Tesco o osoby z różnymi stopniami niepełnosprawności na różnych stanowiskach, w tym również w operacjach sklepowych.

W ramach projektu realizowane były działania, w których promowano otwartość, szacunek i tolerancję dla różnorodności w społeczeństwie. Częścią projektu były również sesje szkoleniowe i coachingowe dla menadżerów i osób odpowiedzialnych m.in. za tworzenie grafików pracy. Projekt był prowadzony przez menadżera projektu z Działu Personalnego, angażował struktury regionalne Operacji oraz Działy Komunikacji wewnętrznej, Prawny i BHP.

Dzięki wdrożeniu programu w ciągu pół roku jego realizacji zatrudnienie w elastycznym czasie pracy zwiększyło się o 11,9 proc., **a liczba osób z różnym stopniem niepełnosprawności w załodze Tesco wzrosła o 29 proc.** Dzięki realizacji projektu wielu pracowników, którzy już posiadali orzeczenie o niepełnosprawności, a z powodu różnych obaw nie ujawniali tego, przedstawili stosowne dokumenty. Zyskali dzięki temu, zgodnie z kodeksem pracy, np. dodatkowe przerwy. Mogą też pracować w zmniejszonym wymiarze czasu pracy.

Jednocześnie w ramach zgłoszeń naruszeń sygnalizowanych przez pracowników w firmie w raportowanych latach nie zanotowano przypadków dyskryminacji ze względu na rasę, kolor skóry, płeć, religię, poglądy polityczne, narodowość lub pochodzenie. Efektem tych działań było wyróżnienie firmy w 2011 r. w konkursie **FLEXI LIDER**, o czym była mowa powyżej, a którego zasadniczą przesłanką jest poszukiwanie równowagi między elastycznością i bezpieczeństwem zatrudnienia.

Realizowane przez firmę procesy rekrutacyjne promują zatrudnianie osób z otoczenia sklepów, zagrożonych wykluczeniem społecznym, w tym niepełnosprawnych, często niedoświadczonych absolwentów, osoby zbliżające się do wieku emerytalnego, a także bezrobotnych. Prawie 40 proc. wszystkich zatrudnionych w Tesco to osoby, które wcześniej

zarejestrowane były jako bezrobotne. W 2011 roku w firmie pracowały **692** osoby z orzeczoną niepełnosprawnością, co stanowi ok. 2,5% ogółu personelu firmy. Dodatkowo 2478 osób liczących mniej niż 23 lata oraz 3194 osoby powyżej 50. roku życia.

Warto ponadto podkreślić, iż znaczące z punktu widzenia działań na rzecz zatrudnienia osób z niepełnosprawnością realizowanych przez firmę jest uczestnictwo w programie „Włącz się”. Beneficjentami tego programu są osoby związane z tzw. wtórnym (drugorzędnym, pobocznym) rynkiem pracy, na którym fluktuacja zatrudnienia jest bardzo wysoka, warunki pracy (wynagrodzenie, możliwość podnoszenia kwalifikacji itd.) zdecydowanie gorsze, a okresy bezrobocia częstsze i trwające dłużej. Program „Włącz się” współpracuje z organizacjami pozarządowymi realizującymi w ramach swoich celów statutowych pomoc osobom wykluczonym z wyżej wymienionych grup.

Program „Włącz się” poprzez aktywizację zawodową zajmuje się integracją społeczną osób wykluczonych. W ramach tych działań łączy się współpracę pomiędzy organizacjami pozarządowymi a biznesem. Stąd też uczestnictwo w programie także firmy Tesco. Ideą programu „Włącz się” jest przeświadczenie, że gwarancja dobrej pracy jest pierwszym krokiem do zmniejszenia wykluczenia społecznego, biedy oraz marginalizacji społecznej²⁸³

Podsumowanie:

Wnioski z przeprowadzonych analiz materiału badawczego w firmie Tesco:

Analiza zabranego materiału badawczego pozwoliła na podzielenie wniosków z badań na następujące obszary:

I Pracownicy Tesco bez względu na stopień sprawności

- Dla firmy ważne jest uzyskiwanie informacji zwrotnej, na temat satysfakcji z pracy. Tego rodzaju informacje zbierane są od pracowników wieloma kanałami.
- System zatrudnienia w Tesco opiera się na powszechnej równości, dlatego też nie tworzy się odrębnej ścieżki kariery, czy awansu zawodowego, a także wynagradzania dla pracowników z orzeczeniami. Wszyscy pracownicy mają taki sam start i takie same możliwości.

²⁸³ Por. *Raport odpowiedzialności społecznej Tesco za lata 2010/2011, 2011/2012*, <http://www.tesco.pl/spolecznosci-lokalne/raport-csr.php>.

- Możliwość awansu w Tesco ma każdy kto chce, bez względu na stan sprawności organizmu.
- W poziomie motywacji do pracy w firmie nie zauważono różnic w pracownikach pełnosprawnych i niepełnosprawnych.
- Rotacyjność w zatrudnieniu pracowników niepełnosprawnych jest na takim samym poziomie jak pozostałych pracowników.

II Zatrudnienie i inne działania skierowane do pracowników niepełnosprawnych

- Ogół działań na rzecz osób niepełnosprawnych realizowany jest jako element i efekt projektu „W różnorodności siła”, będącego konsekwencją polityki Tesco na świecie - strategii, która kładzie szczególny nacisk na kwestie różnorodności w kadrze firmy.
- Przed wdrożeniem projektu „W różnorodności siła”, firma nie posiadała odrębnej strategii zatrudniania niepełnosprawnych, która wpisywałaby się w CSR firmy. Dopiero w momencie realizacji projektu zaczęto dyskutować, że jego założenia wpisują się w strategię CSR firmy.
- Usystematyzowany w projekt „W różnorodności siła”, plan zatrudnienia osób niepełnosprawnych okazał się efektywny. Jak zaczynano realizację projektu, to zatrudnionych w firmie było 0,8% pracowników niepełnosprawnych, a teraz jest 3,5%, czyli znaczny wzrost po 2 latach od rozpoczęcia realizacji projektu, co pokazuje na dużą jego efektywność.
- Usystematyzowana w ramy projektu „W różnorodności siła” strategia zatrudniania osób niepełnosprawnych doprowadziła do tego, że Tesco osiągnęło wskaźnik zatrudnienia osób niepełnosprawnych zdecydowanie powyżej przeciętnej dla Polskich firm.
- Stan zatrudnienia osób niepełnosprawnych w firmie TESCO na czerwiec 2013 r.
 - o ogółem firma 923 etatów tj. 1110 os., w tym osoby ze schorzeniami specjalnymi 20 osób;
 - o Biura firmy - 15 etatów/15 os (stopień lekki 2 os/ umiarkowany 13 os);
 - o operacje sklepowe 908 etatów/ 1095 os (stopień lekki 586 os/ umiarkowany 302 os/ znaczny 207 os.).
- Przed faktycznym rozpoczęciem zatrudniania niepełnosprawnych w ramach powyższego opisanego projektu, niezbędne było przygotowanie wewnętrznych procedur, instrukcji, materiałów promocyjnych, które podejmowałyby temat aktywności

zawodowej niepełnosprawnych. W konsekwencji rozpoczęcie realizacji projektu nastąpiło w marcu 2011 r., zaś rozpoczęcie zatrudniania w jego ramach pracowników niepełnosprawnych rozpoczęło się w lipcu tego samego roku.

- W procesie przygotowywania się do zatrudniania niepełnosprawnych wzięto pod uwagę różne aspekty, wiążące się z zatrudnianiem osób niepełnosprawnych, w tym m.in. czynniki społeczne, prawne, wizerunkowe oraz ekonomiczne.
- Analizując ekonomiczne korzyści firmy wynikające z zatrudniania niepełnosprawnych należy wskazać, że Tesco korzysta wyłącznie z możliwości obniżania składek na PFRON, nie korzysta natomiast z żadnych dodatkowych przywilejów finansowych.
- Uwzględnianie korzyści finansowych wynikających z zatrudniania niepełnosprawnych jest zgodne z ideą koncepcji CSR, bowiem zakłada się, że realizacja strategii społecznie odpowiedzialnych będzie wiązać się z różnymi korzyściami dla firmy, w tym korzyściami finansowymi – firma angażuje się społecznie, bo widzi też w tym korzyści.
- Ważnym elementem działań firmy na rzecz upowszechnienia zatrudnienia niepełnosprawnych było zachęcenie pracowników do odwagi w ujawnianiu, że są niepełnosprawni. Dzięki tej inicjatywie bardzo duża część pracowników ujawniła, że posiada orzeczenie o niepełnosprawności, czemu też służyła akcja promocyjna w ramach projektu.
- Innym ważnym działaniem mającym zwiększyć poziom zatrudnienia niepełnosprawnych jest zawieranie we wszystkich standardowych ogłoszeniach rekrutacyjnych informacji, że mile widziane są osoby niepełnosprawne.
- Niepełnosprawni pracują w firmie na różnych stanowiskach, także na kierowniczych. Część z tych osób już pracowała na stanowiskach kierowniczych i ujawniła się, że ma orzeczenie, zaś część awansowała, bowiem możliwość awansu ma każdy kto chce, bez względu na stan sprawności.
- Firma stara się też dopasować wymiar zatrudnienia danej osoby niepełnosprawnej do jej potrzeb i możliwości.

III Firma i polityka kadrowa firmy

- Tesco Polska sp. z o.o. dotychczas nie dokonywało certyfikacji do norm CSR;

- Oprócz zachęt do ujawniania faktu posiadania orzeczenia, istniała też konieczność przekonania do kwestii zatrudniania niepełnosprawnych, przełożonych, którzy mieli duże obawy i myśleli stereotypowo o osobach niepełnosprawnych jako pracownikach.
- Ważnym standardem w zatrudnianiu niepełnosprawnych w Tesco jest współpraca z wieloma instytucjami - publicznymi i pozarządowymi. Firma współpracuje z urzędami miasta/gminy (samorządami), urzędami pracy, oddziałami PFRON, jak też organizacjami wspierającymi osoby niepełnosprawne - zarówno dużymi, jak i małymi organizacjami, w zależności od aktywności różnych podmiotów w danym środowisku.
- Kierownicy personalni w sklepach, którzy są zatrudniani zawsze w dużych i średnich ich rodzajach, zostali przeszkoleni, dostali dokumentację która ich wspiera (procedury jak należy zatrudniać niepełnosprawne osoby, na co zwrócić uwagę, jakie dokumenty są wymagane).
- Firma nie tylko angażuje się w zatrudnienie na etaty, ale także przyjmuje na praktyki, staże. Osoby z niepełnosprawnością intelektualną też mają możliwość zatrudnienia w Tesco.
- Firma wdrażając projekt dużą uwagę przywiązała do zbierania informacji zwrotnej od pracowników i od kierowników, którzy są w trakcie i którzy już wprowadzili program zatrudnienia ON. Taka informacja zwrotna jest silnym wzmocnieniem procesu, bowiem pozwala na bieżąco śledzić opinię na jego temat.
- Polityka kadrowa – firma stworzyła procedurę „jak zatrudniać niepełnosprawnych i zapewnić bezpieczne i higieniczne warunki pracy”, jak krok po kroku zabrać się do zatrudniania niepełnosprawnych, co jest godną polecenia praktyką.
- Dodatkowo opracowany został dokument, "jak zarządzać różnorodnością w firmie", gdzie niepełnosprawność jest jednym z elementów różnicujących. Na początku funkcjonował w firmie jeszcze dodatkowy dokument – "pytania i odpowiedzi jak zatrudniać niepełnosprawnych".
- Firma nie ma praktyki stosowania oznaczeń miejsc, w których pracują niepełnosprawni, bowiem nie chce ona dyskryminować osób niepełnosprawnych.
- Jak Tesco zaczynało promocję swojego projektu? Diagnoza rynku pracy, wykorzystanie wszystkich dostępnych kanałów informacji, częste powtarzanie komunikatów, aby utrwalić je w świadomości odbiorców, udział w konferencjach, również organizowanych przez Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej.

IV Działania na rzecz klientów

- Jeśli jest to technicznie możliwe firma stara się dokonywać likwidacji barier architektonicznych w sklepach i biurach.
- Ważna jest także pełna dostępność serwisów internetowych – to jest istotne, bowiem firma ma dużą ilość klientów e-zakupowych, którzy chwalą sobie e-zakupy możliwe do zrealizowania w firmie TESCO. Obecnie firma nie posiada certyfikatu dostępności strony zgodnie ze standardem WCAG 2.0 i z całą pewnością musi jeszcze dokonać działań dostosowawczych w stosunku do swoich serwisów, aby taki certyfikat uzyskać.

Standardy CSR-D

- **Gdyby powstały standardy CSR-D**, firma byłaby zainteresowana wdrożeniem ich, bowiem takie standardy stanowić mogłyby wyznacznik i przewodnik, jak zabrać się do zatrudniania niepełnosprawnych, dodatkowo pomagałyby też przezwyciężać bariery.
- Przedstawicielka Tesco wyraziła opinię na temat powstania ewentualnych zapisów standardów CSR-D. W jej opinii ich powstanie usystematyzowałoby i uprościło proces zatrudniania osób niepełnosprawnych, a także pokazałoby, że trzeba brać pod uwagę wszystkie strony. Takie normy wiązałyby się z korzyścią dla wielu stron. Pozwoliłyby one usystematyzować działania oraz pokazać od czego zacząć proces zatrudniania i działań na rzecz osób niepełnosprawnych w ramach posiadanych strategii CSR, ubogacając ją o aspekt „D” (Disability).

Załączniki - materiały wykorzystywane w realizacji projektu "W różnorodności siła"

Plakat promujący projekt "W różnorodności siła"



Na powyższej ulotce zabrakło informacji o niepełnosprawności jako elementu różnicującego, a niewątpliwie powinny się znaleźć skoro projekt jest skierowany również do osób niepełnosprawnych jako do ważnych adresatów działań

Ulotka i plakat zachęcająca do ujawniania posiadania orzeczenia o niepełnosprawności



Należy zauważyć, że zwykle w grafikach uwzględniających osoby niepełnosprawne jako ich adresatów znajdują się też i symboliczne ich reprezentacje, tu mamy tylko wiele kolorów i różne płcie co sugeruje, że chodziło głównie o te dwa wymiary, znów zabrakło więc nawiązania do niepełnosprawności. Z całą pewnością przekaz ulotki byłby skuteczniejszy, gdyby pojawiło się na niej graficzne oznaczenie niepełnosprawności - wówczas osoby w największym stopniu zainteresowane - niepełnosprawni - szybciej zwróciliby uwagę na taki przekaz.

Narzędzia komunikacji z personelem

Komunikacja do pracowników

Newsletter, Internet
Magazyn Tesco Dzisiaj
Portal Moje Tesco,
Forum Pracownicze
Spotkania w sklepach

[illegible]

TESCO
SĄDZIŁYSZ PRACUJĄCEGO
DLA GRUPEY TESCO

dzisiaj

**UŚMIECIE
MAGNET
SPRZEDAWCY**

**NADCHODZI
(EKO) REWOLUCJA**

PRZEDSIĘWZIĘCIE "WYŚMIECIE" WYKONANE PRZEZ GRUPĘ PRACOWNIŚCI, SKŁADAJĄCĄ SIĘ Z 1000 PRACOWNI



JOANNA
JANASZEK

menedżer projektu

NASZA PRACA MAJKA WARSZA

W RÓŻNORODNOŚCI SIŁA

TERAZ TO BEZPIECZNY PRACOWNIK W 200 MIASTACH
W CAŁEJ POLSCE. KADY Z NAS JEST INNY, ROZWIJAMY SIĘ O KROKI,
ALE WAZNIE PRZECIĄGAMY ZASOBY PRZENOSIMOWALNOŚCI, CHCEMY
ODRĘCZNOŚĆ, SPECYFICZNOŚĆ PRACY, WIEDZĘ, OZWIEMIE, OLENIEM
PRZECIENIOWANIA POLSKOŚĆ, SPÓŁCZESNOŚĆ, DŁUGOŚĆ
OD WARSZAWY, TĘŻOŚĆ, PRZYKŁADY W CAŁEJ POLSCE, PREZENT
PIŁ, „WYOBRAZNIENIE, CZYNNIOWA, SIŁA, SIŁA”, O KROKACH OPIEKI
JOANNA JANASZEK, MENEDŻER PROJEKTU.

JESTESZ JEDNYM Z NAJWIEKSZYCH
PRACODAWCÓW W POLSCE – JESTESZ

CO BEZPIECZNE SIŁA: O W RAMACH PROJEKTU,
KROKI PRZEWODZĄCY

POSIADAMY PRACOWNICZY NASZA PRACA

STAWIAMY NA RÓŻNORODNOŚĆ



ANNA KOZŁOWSKA
Kierownik zespołu
maszyn poka

DOświadczona, wykształcona i pełna energii osoba, która chce rozwijać swoje umiejętności i zdobyć nowe doświadczenia, jest dla nas osobą, na którą stawiamy. Jesteśmy przekonani, że dzięki takim osobom możemy osiągnąć sukces. Dlatego chcemy poznać i poznać Was. Zapraszamy do kontaktu z naszymi przedstawicielami w celu omówienia możliwości współpracy. Jesteśmy otwarci na Wasze pomysły i sugestie. Jesteśmy gotowi do współpracy z osobami, które chcą się rozwijać i zdobywać nowe doświadczenia. Jesteśmy otwarci na Wasze pomysły i sugestie. Jesteśmy gotowi do współpracy z osobami, które chcą się rozwijać i zdobywać nowe doświadczenia.

W naszej firmie mamy wieloletnie doświadczenie w branży maszynowej. Jesteśmy otwarci na Wasze pomysły i sugestie. Jesteśmy gotowi do współpracy z osobami, które chcą się rozwijać i zdobywać nowe doświadczenia.

W naszej firmie mamy wieloletnie doświadczenie w branży maszynowej. Jesteśmy otwarci na Wasze pomysły i sugestie. Jesteśmy gotowi do współpracy z osobami, które chcą się rozwijać i zdobywać nowe doświadczenia.

W naszej firmie mamy wieloletnie doświadczenie w branży maszynowej. Jesteśmy otwarci na Wasze pomysły i sugestie. Jesteśmy gotowi do współpracy z osobami, które chcą się rozwijać i zdobywać nowe doświadczenia.



WYJĄTKOWE



100% SATISFACTION

PRAKTYKI

W naszej firmie mamy wieloletnie doświadczenie w branży maszynowej. Jesteśmy otwarci na Wasze pomysły i sugestie. Jesteśmy gotowi do współpracy z osobami, które chcą się rozwijać i zdobywać nowe doświadczenia.

W naszej firmie mamy wieloletnie doświadczenie w branży maszynowej. Jesteśmy otwarci na Wasze pomysły i sugestie. Jesteśmy gotowi do współpracy z osobami, które chcą się rozwijać i zdobywać nowe doświadczenia.

W naszej firmie mamy wieloletnie doświadczenie w branży maszynowej. Jesteśmy otwarci na Wasze pomysły i sugestie. Jesteśmy gotowi do współpracy z osobami, które chcą się rozwijać i zdobywać nowe doświadczenia.

W naszej firmie mamy wieloletnie doświadczenie w branży maszynowej. Jesteśmy otwarci na Wasze pomysły i sugestie. Jesteśmy gotowi do współpracy z osobami, które chcą się rozwijać i zdobywać nowe doświadczenia.

W naszej firmie mamy wieloletnie doświadczenie w branży maszynowej. Jesteśmy otwarci na Wasze pomysły i sugestie. Jesteśmy gotowi do współpracy z osobami, które chcą się rozwijać i zdobywać nowe doświadczenia.

W naszej firmie mamy wieloletnie doświadczenie w branży maszynowej. Jesteśmy otwarci na Wasze pomysły i sugestie. Jesteśmy gotowi do współpracy z osobami, które chcą się rozwijać i zdobywać nowe doświadczenia.

[illegible]

TESCO

JAK TWORZYMY
ZRÓŻNICOWANĄ KULTURĘ I
PROMUJEMY ZDROWIE
W MIEJSCU PRACY

FORUM PRACOWNICZE 13-16.02.2015

TESCO

Dostawcy – biuletyn

Biuletyn dla Partnerów handlowych Tesco

Z życia Firmy

W Tesco tworzymy zróżnicowaną kulturę



Tesco buduje zróżnicowaną kulturę organizacyjną, gdzie ludzie czują, że ich wyjątkowość jest szanowana i ceniona, a potencjał jest w pełni wykorzystywany do osiągnięcia celów biznesowych. To pozwala lepiej rozumieć i pozyskiwać różne grupy klientów. Tworzymy środowisko pracy wolne od dyskryminacji, zorientowane na zróżnicowanie zespoły ze względu na płeć, wiek, rasę, pochodzenie, style życia, formy zatrudnienia etc. Reagujemy na zmiany, dzięki czemu stale wzmacniamy swoją pozycję na rynku. Nasza firma oferuje pracownikom różne formy organizacji czasu pracy. Dzięki temu mamy możliwość dostosowania czasu pracy w sklepie do indywidualnych potrzeb pracownika, zapewniając jednocześnie serwis dla klientów.

Jeśli macie Państwo podobne doświadczenia w elastycznym zatrudnianiu zachęcamy do kontaktu i wymiany doświadczeń z Menadżerem Projektu Joanną Januszkiewicz, tel. 506 001 542

Część III. Perspektywy rozwoju społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw uwzględniającej osoby niepełnosprawne

Ostatnia część pracy poświęcona jest kwestii rozwoju społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw uwzględniającej osoby niepełnosprawne. Kończącym elementem tej części będzie prezentacja standardów „niepełnosprawność i społeczna odpowiedzialność przedsiębiorstw (Corporate Social Responsibility – Disability, CSR-D)”, które stanowią też będą zamierzony efekt całego postępowania badawczego w perspektywie praktycznej. Oprócz prezentacji samych standardów i ich opisu, w tej części opisane zostaną czynniki i bariery rozwoju CSR nakierowanej na osoby niepełnosprawne. W drugim rozdziale opisana zostanie strategia rozwoju społecznej odpowiedzialności uwzględniająca aspekt „D”. Elementem powyższej strategii jest właśnie stworzenie i opisanie standardów CSR-D. Ważnym aspektem wdrażania standardów CSR-D jest kwestia upowszechnienia ich. Z tego też powodu opisane zostaną działania, jakie autor zamierza podjąć w celu upowszechnienia w środowisku osób niepełnosprawnych oraz podmiotów zajmujących się społeczną odpowiedzialnością biznesu, idei i treści standardów CSR-D.

Rozdział I

Cele i strategia rozwoju społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw wobec osób niepełnosprawnych

Koncepcja społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw uwzględniającej osoby niepełnosprawne jest konsekwencją potrzeby uwzględniania w strategiach CSR kwestii niepełnosprawności. Wyniki przeprowadzanych badań uzasadniają zatem potrzebę zaadoptowania na polski grunt definicji CSR-D, która została opracowana przez Fundację ONCE i która już w tej pracy była przytaczana, jednakże zasadne wydaje się być ponowne jej przypomnienie. Według tej Fundacji pod pojęciem CSR-D należy rozumieć włączanie (ogólną integrację) aspektów niepełnosprawności w różne elementy CSR firmy, uwzględniając tym samym osoby niepełnosprawne jako interesariuszy firmy.

Przegląd literatury, przeprowadzona analiza treści, w zakresie potencjału prozatrudnieniowego CSR oraz studia przypadków dały potwierdzenie sformułowanej w pracy tezie oraz przyniosły odpowiedzi na postawione pytania badawcze. Pozytywna weryfikacja hipotez badawczych, w szczególności drugiej, w której autor stwierdza, że

optymalny poziom wpływu CSR-D na sytuację zawodową jest wyższy niż obecny, aby zwiększyć ten wpływ do pożądanego poziomu należy doprowadzić do większej samoregulacji w postaci standaryzacji, w której będą brały udział środowiska ze wszystkich sektorów, zainteresowane poprawą sytuacji ON na rynku pracy, dała podstawę do opracowywania projektu standardów "Niepełnosprawność i Społeczna Odpowiedzialność Przedsiębiorstw" - Corporate Social Responsibility-Disability - CSR-D.

Punktem wyjścia było przyjęcie, już na etapie hipotezy badawczej, że standardy CSR-D będą elementem samoregulacji, stworzonym w ramach autostandaryzacji, w której uczestniczą przedstawiciele środowiska użytkowników i odbiorców tego narzędzia. Ponadto zaprezentowane w pierwszej części pracy dane statystyczne potwierdzają, że istotnym problemem społecznym jest niedostateczne zatrudnienie osób niepełnosprawnych. Co więcej opisane w pracy interwencje publiczne mające rozwiązać problem niskiej aktywności zawodowej niepełnosprawnych, są mało efektywne, bowiem nie wpływają one znacząco na rozwiązanie powyższego problemu społecznego. W związku z powyższym istnieje potrzeba poszukiwania nowych rozwiązań problemu społecznego niskiej aktywności zawodowej niepełnosprawnych.

Do katalogu nowych, potencjalnych rozwiązań zaliczyć można społeczną odpowiedzialność przedsiębiorstw nakierowaną na działania mające na celu zatrudnianie osób niepełnosprawnych. Przemawia za tym m.in. fakt, że osoby niepełnosprawne wielokrotnie zostały wymienione w najważniejszej normie odnoszącej się do społecznej odpowiedzialności biznesu - ISO 26000. Za wykorzystywaniem CSR do przeciwdziałania powyższemu problemowi przemawia jednak przede wszystkim fakt, że wśród polskich przedsiębiorstw wiedza o CSR ciągle poprawia się i przedsiębiorcy coraz częściej są zainteresowani tworzeniem i wdrażaniem strategii CSR - także dzięki realizacji projektów finansowanych ze źródeł zewnętrznych - m.in. przez Polską Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości.

Skoro istnieją przesłanki za wykorzystywaniem CSR do rozwiązywania problemu niskiej aktywności zawodowej niepełnosprawnych jako uzupełnienie interwencji publicznych w tym zakresie, należało podjąć refleksję nad stworzeniem konkretnego narzędzia, pomagającego w łączeniu przez przedsiębiorstwa zagadnień społecznej odpowiedzialności z problematyką niepełnosprawności. Ponadto analiza materiału badawczego wykazała, że **stworzenie i upowszechnienie standardów CSR-D z aspektem Z (zatrudnienia ON)**

mogłoby dać impuls do zwiększania ilości i jakości inicjatyw firm w tym obszarze. Podjęto zatem działania w kierunku autostandaryzacji społecznej odpowiedzialności nakierowanej na osoby z niepełnosprawnością.

Można by zadać pytanie, dlaczego standardy CSR-D mają mieć postać nieobligatoryjnych zaleceń? Odpowiedź na to pytanie jest jednak oczywista, skoro działania związane z wypełnianiem zaleceń standardów CSR-D mają być działaniami dobrowolnymi, w przypadku standaryzacji w zakresie CSR-D nie możemy mówić o typowym dla polityki społecznej nakładaniem obowiązków, na poszczególne podmioty, w ramach wdrażania i realizowania interwencji publicznych. Kluczową zatem w procesie jest dobrowolna "autostandaryzacja. Należy bowiem pamiętać, że sam CSR jest w swej naturze dobrowolny, dlatego też w przypadku standardów CSR-D nie ma uzasadnienia dla odgórnego narzucania obowiązków w zakresie uwzględniania niepełnosprawnych w działaniach CSR firm.

W opracowywaniu pierwszej wersji standardów pomocna była wiedza merytoryczna i doświadczenie zawodowe, jakie autor posiada w związku z wieloletnią pracą jako Koordynator ds. Realizacji Programu Integracji Społecznej i Zawodowej Osób Niepełnosprawnych w Warszawskim Centrum Pomocy Rodzinie. Pomocna w tym procesie była też wiedza merytoryczna i doświadczenie w obszarze społecznej odpowiedzialności biznesu, którą autor nabył m.in. dzięki pełnieniu funkcji doradcy CSR w projekcie wdrażanym przez PARP „Zwiększenie konkurencyjności regionów poprzez społeczną odpowiedzialność przedsiębiorstw” oraz przy tworzeniu Planów Rozwoju dla firm w ramach projektu systemowego PARP "Społeczna odpowiedzialność biznesu".

W pierwszym etapie pracy stworzono projekt zarówno struktury tego opracowania, jak i pierwotnej wersji wytycznych. Przy opracowywaniu projektu standardów korzystano także z innych przykładów standardów czy też norm – m.in. opisywanego w pierwszej części pracy poradnika Fundacji ONCE jak również Normy PN-ISO 26000. Ww. poradnik był punktem wyjścia dla stworzonej struktury jak i treści poszczególnych zapisów. Zalecenia normy ISO 26000 były natomiast pomocne w odniesieniu konkretnych zapisów do podstawowych zasad i obszarów społecznej odpowiedzialności, które szczegółowo opisuje powyższa norma.

Standardy CSR-D stanowią próbę odpowiedzi na potrzebę uporządkowania zagadnienia podejmowania działań na rzecz osób z niepełnosprawnością przez przedsiębiorstwa i włączania tych działań w strategię działalności społecznie odpowiedzialnej firm. Poprzez stworzenie owych standardów autor dokonuje próby wskazania podmiotom,

które zechcą z nich korzystać, jakie działania podejmowane na rzecz osób niepełnosprawnych, będą świadczyły o działalności społecznie odpowiedzialnej, jakie z nich będą składały się na działania zgodne ze standardami CSR-D.

Stworzone standardy można wykorzystywać bez względu na rodzaj firmy i sektor jej działalności. Nadrzędnym celem standardów jest wskazanie jak włączać osoby z niepełnosprawnością do strategii społecznej odpowiedzialności danej firmy w różnych jej obszarach – zatrudnienia (relacji pracowniczych), relacji z interesariuszami zewnętrznymi, a także zaangażowania społecznego.

Celem opracowanych standardów jest wskazanie jakie działania należy podjąć i wdrożyć, aby zwiększyć poziom zatrudnienia pracowników niepełnosprawnych w firmie i aby pracownicy ci odczuwali satysfakcję z zatrudnienia w firmie i tym samym, by stopień ich identyfikacji z firmą był na wysokim poziomie. Wdrażanie przez firmy działań, które opisane zostały w standardach CSR-D, będzie świadczyło o społecznie odpowiedzialnym podejściu firmy do zagadnienia niepełnosprawności w aspekcie zatrudnienia i relacji z interesariuszami.

Zgodnie z treścią Preambuły standardów, mają one na celu wskazanie wszystkim pracodawcom, którzy chcą zatrudniać osoby niepełnosprawne i jednocześnie realizują strategię społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw (bądź chcą je wdrażać), jak czynić strategię CSR przydatną w zatrudnianiu osób niepełnosprawnych i zapewnianiu im odpowiednich warunków pracy i kariery zawodowej, a także jakie działania należy podejmować by zapewniać osobom niepełnosprawnym pełną dostępność oferowanych przez siebie produktów i usług.

Adresatami tworzonych standardów są przedstawiciele wszystkich firm – głównie kadra zarządzająca podmiotów reprezentujących każdy z sektorów rynku. Zarówno bowiem w sektorze rynkowym, jak i publicznym i pozarządowym zatrudnienie znaleźć mogą osoby niepełnosprawne. W każdej firmie bez względu na sektor rynku można podejmować działania społecznie odpowiedzialne skierowane do własnego personelu, który mogą też współtworzyć osoby z niepełnosprawnością. Co więcej, bez względu na reprezentowany sektor rynku, podejmować można działania nakierowane na współpracę z podmiotami wspierającymi środowisko osób niepełnosprawnych.

Szczegółowym celem standardów CSR-D jest wskazanie na konkretne działania, które firmy mogą wdrożyć, aby wpłynąć na zwiększenie poziomu zatrudnienia osób z dysfunkcjami

i aby osoby te miały zapewnione odpowiednie dla nich warunki pracy. Podobnie, jak w przypadku normy ISO 26000, powyższe standardy nie będą miały charakteru bezwzględnych wytycznych, które należy spełnić bez wyjątku, aby uzyskać certyfikat spełniania standardów CSR-D. Podobnie, jak w przypadku ISO 26000 można mówić o sformułowaniach właściwych i niewłaściwych, tak też w odniesieniu do standardów CSR-D można będzie wskazywać analogicznie²⁸⁴, tzn. jakie sformułowania mogą być używane przed przedsiębiorstwa w kontekście standardów CSR-D.

W związku z powyższym jako właściwe sformułowania można wskazać:

- *Wykorzystanie standardów CSR-D do integracji/wdrożenia społecznej odpowiedzialności/ postępowania odpowiedzialnego społecznie, nakierowanego na osoby niepełnosprawne w organizacji.*
- *Stosowanie standardów CSR-D do integracji/wdrożenia społecznej odpowiedzialności/ postępowania odpowiedzialnego społecznie nakierowanego na osoby niepełnosprawne w organizacji*
- *Na podstawie standardów CSR-D*
- *Realizowanie (Przestrzeganie) wytycznych wskazanych w standardach CSR-D*
- *Inspirowane przez standardy CSR-D*
- *Uznajemy standardy CSR-D za dokument odniesienia zawierający wytyczne dotyczące integracji/wdrożenia społecznej odpowiedzialności/ postępowania społecznie odpowiedzialnego, nakierowanego na osoby niepełnosprawne w organizacji.*

Analogicznie do zapisów odnoszących się do normy ISO 26000 można też wskazać na sformułowania niewłaściwe:

- *...certyfikowane na zgodność ze standardami CSR-D*
- *...spełnia wymagania standardów CSR-D.*
- *...weryfikowane na zgodność ze standardami CSR-D*
- *...ocenione wg standardów CSR-D.*

Autor standardów rozważa też kwestię normalizacji standardów CSR-D, także w analogi do normy ISO 26000. Jednakże ten krok uzależniony będzie od wymogów i kosztów

²⁸⁴ Por. Polski Komitet Normalizacyjny, *Informowanie o stosowaniu PN-ISO 2600*, <http://www.pkn.pl/informowanie-o-stosowaniu-pn-iso-26000>.

w tym zakresie przedstawionych przez Polski Komitet Normalizacyjny. Z całą pewnością normalizacja standardów nie będzie tożsama z jej certyfikacją, bowiem na wzór ISO 26000 intencją autora jest stworzenie standardów, które stanowić mają wytyczne, a nie wymogi bezwzględnie obowiązujące. A zatem w stworzeniu standardów CSR-D nie chodzi o wypracowanie możliwości przyznawania przedsiębiorstwom za pieniądze kolejnego certyfikatu, chodzi zaś o rzetelne wskazanie, jakie działania zaliczyć można do działań społecznie odpowiedzialnych na rzecz osób niepełnosprawnych.

Intencją autora jest jak najszersze upowszechnienie powyższych standardów, dzięki czemu szerokie grono potencjalnych i obecnych pracodawców osób niepełnosprawnych będzie miało szansę zapoznać się z nimi. To pozwoli na weryfikację swoich obecnych działań pod kątem zaleceń wynikających ze standardów, z drugiej zaś strony pomoże to w zaplanowaniu działań zmierzających do zatrudnienia osób niepełnosprawnych, dzięki zastosowaniu się do zaleceń zapisanych w standardach. W konsekwencji zatem zaistnieje prawdopodobieństwo wpłynięcia na poziom aktywności zawodowej osób niepełnosprawnych i dostarczenie nowego narzędzia służącego przeciwdziałaniu problemowi społecznemu niskiej aktywności zawodowej niepełnosprawnych. Określone działania w kierunku upowszechnienia powyższych standardów zostały już podjęte i zostaną one opisane w kolejnych rozdziałach pracy.

Rozdział II

Standaryzacja społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw wobec osób niepełnosprawnych

2.1. Idea stworzenia standardów CSR-D

Standaryzacja społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw nakierowanej na działania na rzecz osób niepełnosprawnych wiąże się ze stworzeniem koncepcji CSR-D, czyli społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw uwzględniającej aspekt „D” czyli aspekt działań na rzecz osób z niepełnosprawnością, które wpisać można w strategię CSR poszczególnych firm. Działania tego typu dotyczyć mogą różnych obszarów działalności CSR firmy – a zatem działań nakierowanych na rzecz własnego personelu, społeczności lokalnej, czy też środowiska.

Wynikiem analizy materiału badawczego są standardy "Niepełnosprawność i społeczna odpowiedzialność przedsiębiorstw" - Corporate Social Responsibility - Disability - CSR-D. Standardy te, mające postać powstałych w drodze autostandaryzacji zaleceń, tworzone zostały w oparciu o metodologię opisaną w II części pracy.

Podstawowym zadaniem opracowanych standardów CSR-D jest wdrażanie założeń koncepcji CSR-D, która jak zauważyła Fundacja ONCE polega **na włączaniu (ogólnej integracji) aspektów niepełnosprawności w różne elementy CSR firmy, uwzględniając tym samym osoby niepełnosprawne jako interesariuszy firmy**²⁸⁵ - także jej pracowników.

W załączniku do pracy znajduje się całość opracowania, jakim jest zarys standardów CSR-D. Standardy te, jak już wielokrotnie zauważono, mają charakter wytycznych, jego zalecenia mogą być stosowane przez firmy wywodzące się z każdego sektora gospodarki - zarówno przedsiębiorstw rynkowych, administracji publicznej jak i organizacji pozarządowych. Bez względu na profil działalności czy grupę docelową działań, można podejmować działania społecznie odpowiedzialne i w ramach tych działań - spisanych bądź nie - w formalną strategię CSR - można uwzględniać osoby z niepełnosprawnością jako potencjalni i obecni pracownicy firmy, jako jej interesariusze, w tym także klienci.

Zapisy standardów uwzględniają kwestie myślenia o osobach niepełnosprawnych jako pracownikach i kandydatach do pracy, jednak nie tylko. Autor uwzględnił w nich także zapisy

²⁸⁵ Por. Fundacja OCNE, dz. cyt.

przypominające, że niepełnosprawni mogą być klientami i odbiorcami usług, dlatego działania społecznie odpowiedzialne i w tym aspekcie muszą ich uwzględniać.

Podstawowym celem standardów jest wskazanie, jakie działania należy podjąć i wdrożyć, aby zwiększyć poziom zatrudnienia pracowników niepełnosprawnych w firmie i aby pracownicy ci odczuwali satysfakcję z zatrudnienia w firmie i tym samym, by stopień ich identyfikacji z firmą był na wysokim poziomie.

Na treść standardów składają się ogólne wytyczne, standardy wobec interesariuszy wewnętrznych, standardy wobec interesariuszy zewnętrznych, jak też standardy wobec klientów, społeczności lokalnej i samorządu. Dokument ten nie kończy się jednak na opracowaniu wyłącznie standardów CSR-D, bowiem w kolejnych jego częściach omówiono najważniejsze korzyści z ich wdrożenia, jak też wyzwania związane z wdrożeniem standardów CSR-D. Na koniec omówiono natomiast pojęcia, które są kluczowe dla pełnego zrozumienia proponowanych w standardach zaleceń.

Jak opisano powyżej, pierwotna treść standardów została poddana konsultacjom z reprezentantami środowiska interesariuszy - potencjalnych użytkowników tego dokumentu. Dzięki odbytym konsultacjom możliwe było nadanie powyższemu dokumentowi takiej wartości merytorycznej, aby w istocie odpowiadał on na potrzeby wynikające z niepełnosprawności i pozwalał wprowadzić zapisy w jak najlepszy sposób mogące oddziaływać na sytuację osób niepełnosprawnych. Analiza materiału badawczego - notatek z wywiadów z ekspertami pozwoliła na wprowadzenie stosownych modyfikacji w zapisach standardów.

2.2. Kształt standardów CSR-D w kontekście uwag ekspertów

2.2.1. Ogólne wytyczne w zakresie uwzględniania niepełnosprawnych w społecznej odpowiedzialności firmy

Po sformułowaniu preambuły oraz określeniu adresatów standardów sformułowane zostały ogólne zalecenia - swoisty punkt wyjścia dla dalszych zaleceń i wynikających z nich działań. Zadaniem ogólnych wytycznych jest wskazanie elementarnych działań, także działań przygotowawczych, które będą miały na celu zbadanie możliwości zatrudnienia w firmie pracowników niepełnosprawnych, ale również które pomogą zorientować się, jak na chwilę obecną wygląda lokalny rynek pracy z punktu widzenia aktywności zawodowej

niepełnosprawnych. Powyższe wytyczne pozwolą też zbadać jak na chwilę obecną w danej firmie przedstawiają się dane odnoszące się do zatrudnienia pracowników z orzeczeniami. Wytyczne to odnoszą się też do konkretnych działań, jakie firma winna prowadzić zatrudniając niepełnosprawnych pracowników (patrz załącznik).

Pierwszym elementem ogólnych wytycznych jest konieczność dokonywania diagnozy zarówno lokalnego rynku pracy jak i sytuacji w firmie. Chodzi więc o weryfikację danych odnoszących się do osób niepełnosprawnych - w tym ich liczba, dominujące rodzaje, poziom aktywności zawodowej / czy zatrudnienia w firmie pracowników z orzeczeniami o niepełnosprawności (patrz załącznik).

Dwójka ekspertów - M. Żejmis oraz A. Machalica-Pułtorak zwrócili uwagę, że istotne jest, kto taką diagnozę miałby wykonywać. Rzetelne przeprowadzenie diagnozy wymaga bowiem dobrego przygotowania merytorycznego do jej wykonania, dlatego też na podstawie wniosków z wywiadu z A. Machalicą zasadne jest zasugerowanie możliwości zatrudnienia, tudzież stworzenia stanowiska **Access Oficera – specjalisty ds. dostępności**. Jest to stanowisko, które powszechnie występuje w krach zachodnich, na którym zatrudnione osoby odpowiadają za ogół działań związanych z dostępnością firmy dla osób niepełnosprawnych.

Dokonując diagnozy sytuacji w firmie, nie można zapomnieć o podjęciu działań mających na celu zbudowanie wśród pracowników poczucia bezpieczeństwa, że nie zostaną zwolnieni po ujawnieniu posiadania orzeczenia. Diagnoza sytuacji w firmie nie może bowiem pomijać konieczności zbadania ilu obecnie zatrudnionych pracowników posiada orzeczenia o niepełnosprawności (patrz załącznik).

Standardy CSR-D stanowią, że po dokonaniu powyższej diagnozy należałoby ustalić konkretne cele zatrudnienia osób niepełnosprawnych, jak również plan działania odnoszący się do tego celu (patrz załącznik). Analiza notatek z wywiadów z ekspertami wskazuje, że w powyższym zapisie należy zaakcentować konieczność wyznaczania sobie celów tylko realnych do osiągnięcia, na co wskazuje M. Żejmis. A. Olesiejuk natomiast wskazuje, że ważne jest **przemyślenie zakresu celów**, które pracownik niepełnosprawny może realizować w firmie i celów jakie firma stawia w zakresie zatrudniania pracowników z niepełnosprawnością.

Kolejne zalecenie odnosi się do zapewnienia osobom z niepełnosprawnością możliwości zatrudnienia na każdym szczeblu organizacyjnym firmy, nie tylko na szeregowych stanowiskach (patrz załącznik). W tym kontekście kluczowy jest materiał empiryczny z wywiadu z A. Olesiejuk, która zauważa, że należy docenić wysiłki osoby

niepełnosprawnej w jej drodze do funkcjonowania w życiu społecznym i na rynku pracy. Osoba z niepełnosprawnością w drodze do zdobycia określonego zatrudnienia i doświadczenia zawodowego musiała bowiem pokonać dużo więcej barier niż osoba w pełni sprawna, dlatego też ocena takiego pracownika powinna uwzględniać także i ten aspekt.

Następne zalecenie odnosi się do kwestii przygotowywania wewnętrznych procedur odnoszących się do procesu zatrudniania pracowników niepełnosprawnych i jednocześnie zadbanie o ich przejrzystość (patrz załącznik). Zalecenie to wychodzi naprzeciw ryzyku wielości interpretacji tego samego zapisu prawnego przez różne oddziały czy też różnych pracowników firmy. Wywiad z A. Machalicą pozwolił na wzbogacenie tego zapisu o konieczność znajomości przez firmę rodzajów niepełnosprawności i możliwych schorzeń, jak też na konieczność dokonywania konfrontacji tej wiedzy z własnymi potrzebami, aby wiedzieć gdzie i na jakich stanowiskach można niepełnosprawnych zatrudnić. Stanowisko A. Olesiejuk wskazuje na konieczność wprowadzenia wyraźnej sekwencji działań - najpierw mamy cele, po sformułowaniu celów formułujemy procedury. Dobrą praktyką, która zostaje w tym zaleceniu wskazana jest stworzenie poradnika prawnego dotyczącego zatrudniania osób niepełnosprawnych, z jasno sformułowaną wykładnią poszczególnych zapisów prawa, by uniknąć różnego rozumienia tych samych przepisów, a następnie dystrybuowanie tych informacji we wszystkich placówkach firmy. Każdy z ekspertów wskazał też na konieczność prowadzenia szkoleń dla przedstawicieli działów personalnych w zakresie aspektów prawnych zatrudniania osób niepełnosprawnych.

Kolejny zapis w standardach to zalecenie, które wskazuje na konieczność wieloaspektowego podejścia, czyli konieczność wzięcia pod uwagę w procesie zatrudniania niepełnosprawnych różnych korzyści. Jak wiadomo sam CSR w swej naturze nie jest działaniem bezinteresownym czy filantropijnym, bowiem zawsze wiąże się z osiąganiem konkretnych korzyści przez przedsiębiorstwa - przede wszystkim korzyści ekonomicznych, wizerunkowych (patrz załącznik). Należy w tym kontekście zwrócić uwagę na refleksję A. Olesiejuk, która zwróciła uwagę na fakt, że nie potrafimy zauważyć tego, że coraz więcej osób z niepełnosprawnościami będzie nas otaczało. Kolejną korzyścią z zatrudniania niepełnosprawnych jest więc także nauka współpracy z osobami z niepełnosprawnościami. Jeśli będziemy przygotowani do współpracy z osobami z niepełnosprawnościami to też będziemy oswojeni z tym zjawiskiem. Na kształt tego zapisu miał wpływ także wynik wywiadu z A. Machalicą, która zauważyła, że aby nie wypaczyć idei zatrudniania niepełnosprawnych, ukazując jedynie korzyści finansowe, konieczne jest zachęcanie

pracodawców do zatrudniania niepełnosprawnych ze względu na ich kompetencje, a nie ze względu na korzyści finansowe związane z zatrudnianiem niepełnosprawnych.

W grupie ogólnych wytycznych znalazło się też zalecenie związane z działaniami w zakresie komunikacji (promocji) wewnętrznej i zewnętrznej. Istotą owej komunikacji jest konieczność pokazania, że firma **jest przyjazna niepełnosprawnym i chce ich zatrudniać** (patrz załącznik). Ma to bowiem znaczenie z punktu widzenia pozyskiwania do zatrudnienia pracowników z orzeczeniami, do których może dotrzeć komunikat o otwartości i dostępności firmy. W standardach CSR-D znalazł się opis dostępnych kanałów komunikacji. Działania w zakresie komunikacji przyczynią się do wzmocnienia dobrego wizerunku firmy w społeczeństwie. Takie przedsiębiorstwo uzyska opinię pracodawcy wrażliwego społecznie i odpowiedzialnego. Będzie to też wyrazem spełniania jednego z zaleceń normy ISO 26000 w obszarze zaangażowania społecznego, która zaleca organizacjom podejmowanie działań w kierunku zatrudniania osób z grup defaworyzowanych na rynku pracy²⁸⁶

Ważnym zaleceniem, które firmy powinny wdrażać jest konieczność uzyskiwania informacji zwrotnej. Chodzi tu o zapewnienie elementów komunikacji dwustronnej. Owa komunikacja ma służyć badaniu opinii personelu na temat dostępności zatrudnienia, satysfakcji z pracy, motywacji do pracy, równego traktowania i polityki różnorodności (patrz załącznik). Na skutek sugestii eksperta – A. Olesiejuk zapis ten wzbogacono o konieczność zapewnienia sprawnej komunikacji w stronę pracownika. Zdobywanie od firmy informacji zwrotnej pozwoli pracownikowi z orzeczeniem podjąć refleksję jak widzi on swój rozwój w danej firmie i czy on go w ogóle widzi. Z kolei A. Machalica wskazuje na potrzebę zbierania informacji zwrotnej od pracowników przez access oficera, który także mógłby odpowiadać za przygotowywanie raportów społecznych.

Ostatnie z zaleceń z grupy zaleceń ogólnych dotyczy kwestii raportowania społecznego zgodnie z zasadami raportowania uwzględniające działania i rezultaty w zakresie zatrudnienia i warunków pracy osób z niepełnosprawnościami (patrz załącznik). Na skutek uwagi A. Olesiejuk w zaleceniu tym uwzględniono możliwość organizacji konkursów na raporty społeczne CSR-D, czyli takie które dotyczą CSR ukierunkowanego na osoby niepełnosprawne. Mamy bowiem konkursy promujące idee zatrudnienia osób z niepełnosprawnością, np. „Lodołamacze”, nie mamy jednak inicjatywy, która analizowałaby społeczną odpowiedzialność firmy nastawioną na osoby niepełnosprawne, wykraczającą poza zakres zatrudniania takich osób. Wówczas można by było przeanalizować i wyróżniać także i

²⁸⁶ Por. PN ISO 26000, 39.

inne praktyki, czyli oprócz zatrudniania, działania na rzecz pełnej dostępności, w zakresie obsługi klienta niepełnosprawnego. To jeszcze bardziej mogłoby wpłynąć na motywację firm do podejmowania działań w tym zakresie.

2.2.2. Zapisy odnoszące się do interesariuszy wewnętrznych

Drugi rozdział standardów CSR-D dotyczy opisu zaleceń wobec interesariuszy wewnętrznych. Podzielono je na trzy kolejne podpunkty – zalecenia dotyczące osób niepełnosprawnych, pracowników nieposiadających orzeczenia oraz personelu kierowniczego i działów personalnych.

Na skutek uwag ekspertów zalecenie dotyczące poziomu zatrudnienia uzupełniono o zapisy akcentujące przede wszystkim jakość a nie ilość zatrudnienia osób z orzeczeniami. Według A. Olesiejuk w standardach CSR-D nie powinniśmy sztywno zapisywać wymogu zatrudnienia co najmniej 6% pracowników z orzeczeniami, bowiem to może być krzywdzące dla firm. Są firmy które nie są w stanie zatrudniać niepełnosprawnych w wymiarze 6% kadry, bo ich struktura na to nie pozwala. W związku z powyższym ostateczny kształt tego zapisu brzmi: **Poziom zatrudnienia pracowników z orzeczeniami, w miarę możliwości powyżej 6% personelu firmy** (patrz załącznik).

Na skutek uwag eksperta M. Żejmisa – w kolejnym zaleceniu – odnoszącym się do kwestii likwidacji barier związanej z koniecznością zapewnienia pracownikom z niepełnosprawnościami pełnej dostępności do obiektów i urządzeń w firmie, wskazano tu także na aspekt finansowy, aby przybliżyć firmom identyfikację źródeł dofinansowania, pokazać skąd pozyskać środki na likwidację barier. Notatki z przebiegu wywiadu z A. Machalicą pozwoliły natomiast na wskazanie rodzajów barier w stosunku do osób z niepełnosprawnością intelektualną. Wywiad z A. Olesiejuk pozwolił natomiast na uświadomienie faktu, że prawnym aspektem likwidacji barier wobec osób głuchych jest *ustawa o języku migowym*.

W kolejnym zaleceniu odnoszącym się do zachęcania pracowników do ujawniania niepełnosprawności, w wyniku uwag A. Machalicy zaakcentowano konieczność zapewnienia zbudowania przez firmy poczucia bezpieczeństwa, że nie zostaną zwolnieni po ujawnieniu posiadania orzeczenia oraz, że po ujawnieniu tego faktu, będą mogli korzystać z uprawnień dla nich przewidzianych w świetle zapisów ustawy o rehabilitacji. Punktem wyjścia w opinii ekspertów jest zatem konieczność zbudowania poczucia bezpieczeństwa (patrz załącznik).

Następne zalecenie – nawiązujące do konieczności zachęcania do aplikowania ON w ogłoszeniach rekrutacyjnych (patrz załącznik) – na skutek uwag eksperta A. Olesiejuk zostaje uzupełnione o refleksję, iż „Niepełnosprawni chcą być potraktowani w procesie rekrutacji dokładnie tak samo, jak pracownicy pełnosprawni – gdzie podstawowym kryterium będą kwalifikacje, a nie stopień sprawności/dysfunkcji.”

Następne zalecenie, dotyczące kwestii zapewnienia wielu kanałów wymiany informacji i włączania osób niepełnosprawnych we wszystkie procesy komunikacyjne w firmie w wyniku wywiadu z A. Olesiejuk zostaje dookreślony, że chodzi o to, by zapewnić taki sposób komunikacji, przy pomocy takich kanałów, by były one w takim samym stopniu dostępne dla wszystkich – pracowników pełnosprawnych i niepełnosprawnych (patrz załącznik).

W zaleceniu odnoszącym się do standardu równouprawnienia pracowników bez względu na stopień sprawności zwrócono, na skutek uwag A. Machalicy na zjawisko tzw. dyskryminacji wielokrotnej (patrz załącznik). Każda firma musi pamiętać o dyskryminacji wielokrotnej i zadbać szczególnie o to by przeciwdziałać temu zjawisku. Tzn., aby nie dochodziło do następującej sytuacji: *jestem dyskryminowana, bo jestem kobietą i co więcej jestem dyskryminowana, bo jestem niepełnosprawna.*

Następne zalecenie, dotyczące kwestii telepracy i innych elastycznych form zatrudniania (patrz załącznik), zostało, na skutek uwagi A. Olesiejuk dookreślono, że ważne jest danie niepełnosprawnym możliwości pracy w formie telepracy i zapewnienie elastycznych form, jednakże należy zawsze mieć na uwadze niebezpieczeństwo zaszufładowania osoby z niepełnosprawnością i myślenia stereotypowego – *jak niepełnosprawny to tylko telepraca.*

W następnym zaleceniu odnoszącym się do zatrudniania osób ze schorzeniami specjalnymi, na skutek uwag A. Machalicy podkreślono, że zatrudnianie takich osób jest szczególnie trudne, bowiem powszechnie funkcjonują uprzedzenia wobec tych osób. Zatem, proces zatrudniania takich osób należałoby rozpocząć od przełamywania stereotypów, co mogłoby być kolejnym ważnym zadaniem dla acces oficera, który „mógłby unieść trochę zadań edukacyjnych. A Olesiejuk natomiast zauważyła, że występuje tu duża konieczność indywidualizacji i w stosunku do firmy i do konkretnej osoby niepełnosprawnej ze schorzeniem specjalnym, dlatego też ten zapis musi zdecydowanie wskazywać na możliwość zatrudnienia tylko jeśli jest to w firmie możliwe (patrz załącznik).

W standardach odnoszących się do pracowników nieposiadających orzeczenia o niepełnosprawności autor zwraca uwagę przede wszystkim na potrzebę planowania szkoleń dotyczących przełamywania stereotypów, uprzedzeń i obaw dotyczących zatrudniania przez firmę osób niepełnosprawnych, jak i w zakresie *Savoir vivre* jak postępować z osobami niepełnosprawnymi, żeby nie przesadzać i nie narzucać się z pomaganiem. (patrz załącznik). Na skutek uwag M. Żejmisa doprecyzowano, że istotne są kompetencje osoby prowadzącej do poprowadzenia tego typu szkolenia. W jego opinii istotną tematyką szkolenia winna być niepełnosprawność w relacji do równouprawnienia – M. Żejmis zauważa, że uprawnienia ON mogą być źródłem konfliktów, dlatego ważne jest prowadzenie szkoleń z całą kadrą przedsiębiorstwa, aby wytłumaczyć sens istnienia zapisów uprzywilejowujących osoby niepełnosprawne i by nie rodziły się postawy nieżyczliwości wobec pracowników z orzeczeniami w związku z posiadaniem przez nich dodatkowych uprawnień.

W szkoleniach dotyczących *Savoir vivre wobec osób z niepełnosprawnościami* na skutek uwag A. Olesiejuk dookreślono, że istotnym aspektem tego rodzaju szkoleń winno być uczulenie personelu, że pomagać, nie oznacza robić za kogoś (patrz załącznik). Potrzebne jest uzmysłowienie gotowości i zrozumienia, że niektóre aspekty aktywności zawodowej osób niepełnosprawnych wymagają czasu. A. Machalica wyraziła natomiast opinię, że generalnie szkolenia powinny prowadzić same osoby niepełnosprawne ze względu na większą siłę oddziaływania takiej inicjatywy. Dzięki uwagom M. Żejmisa doprecyzowano, że kluczowe jest zrozumienie na czym polega niepełnosprawność, co pozwoli wówczas oswoić się z niepełnosprawnością (patrz załącznik).

Kolejne zalecenia, dotyczące personelu kierowniczego i działu personalnego, także na skutek uwag ekspertów zostały doprecyzowane. Uwzględniono tu szkolenia w zakresie polityki kadrowej i procedur zatrudniania pracowników niepełnosprawnych jak i szkolenia personelu różnego szczebla, dotyczące przełamywania stereotypów, uprzedzeń i obaw odnoszących się do zatrudniania przez firmę osób niepełnosprawnych (patrz załącznik). A. Olesiejuk zauważyła, że szczególnie pierwsze z wymienionych szkoleń powinny dotyczyć dużych firm sieciowych. Mają one służyć wprowadzeniu jednolitej, stabilnej polityki zatrudnienia w całej firmie. Istotne jest bowiem, żeby nie pójść na skróty, dlatego jednorodna, stabilna polityka kadrowa byłaby cenna (patrz załącznik).

2.2.3. Zapisy odnoszące się do interesariuszy zewnętrznych

W trzecim rozdziale autor wskazuje na zalecenia dotyczące zewnętrznych interesariuszy firmy. W pierwszym punkcie wymienione zostały zalecenia dotyczące Kontrahentów / współpracowników / dostawców. Dotyczą one przede wszystkim zachęcania kontrahentów do zatrudniania ON poprzez preferowanie partnerów społecznie odpowiedzialnych, zatrudniających ON – (na wzór SOZP - Społecznie Odpowiedzialnych Zamówień Publicznych (patrz załącznik). Ważne w tym punkcie są uwagi M. Żejmisa, który stwierdza, że w przypadku firm prywatnych jest to trudne do osiągnięcia i że nie jest to dobry pomysł, nie jest to pomysł realny do wprowadzenia w warunkach rynkowych, gdzie liczy się przede wszystkim cena. Jak zauważa M. Żejmis „gdy mamy wpisywać do zamówień publicznych ten element, to się robi kwadratura koła, bo inne parametry mogą okazać się lepsze i to będzie korzystne dla ON. Jednakże, gdy te zapisy będą nieostre, nie będą miały charakteru bezwzględnego, to raczej mogą przynieść korzyści osobom z niepełnosprawnością.” W związku z powyższym zalecenie to dotyczy stosowania tego typu zapisów, tylko **o tyle o ile jest to możliwe, nie na siłę i za wszelką cenę, w oderwaniu od rynkowej rzeczywistości** (patrz załącznik).

Każdy z ekspertów wyraził zgodne zdanie, że kolejne z zaleceń, odnoszące się relacji z klientami – konieczność zapewnienia pełnej dostępności *Accessibility* (patrz załącznik) jest jak najbardziej zasadne. W wyniku uwag M. Żejmisa doprecyzowano w przypadku szkoleń w zakresie *savoir vivre* jak postępować z klientami – osobami niepełnosprawnymi – iż jest to bardzo ważne bowiem osoba z niepełnosprawnością wróci do takiego banku, czy sklepu, gdzie będzie dobrze obsłużona, pomimo swej niepełnosprawności. Bariery w komunikacji, w samodzielnym załatwianiu swych spraw, to sytuacje rodzące wielki stres, osoba niepełnosprawna ciągle o tym myśli, obawia się, czy będzie w stanie samodzielnie załatwić swoją sprawę. Dlatego, jeśli niepełnosprawny czuje, że został dobrze obsłużony, to tam wróci – do tego banku czy sklepu. Zatem korzyść jest obopólna, niepełnosprawny może liczyć na samodzielne załatwienie swojej sprawy, zaś firma zyska nowego klienta, korzystającego z usług firmy dopóty, dopóki firma będzie utrzymywała standardy pełnej dostępności i właściwej komunikacji.

W przypadku następnej grupy standardów - dotyczących współpracy z organizacjami pozarządowymi, eksperci zgodnie potwierdzili zasadność opracowanych zapisów. Autor podjął się w tym zakresie opracowania standardu wskazującego na podejmowanie współpracy

z organizacjami pozarządowymi działającymi w obszarze niepełnosprawności w zakresie wspierania inicjatyw NGO's i z drugiej strony w zakresie merytorycznej i biznesowej współpracy z nimi, jak też w obszarze przyjmowania przez firmę postawy otwartości na współpracę z sektorem pozarządowym dotyczącej organizacji praktyk, staży i innych form aktywizacji osoby niepełnosprawnej (patrz załącznik).

Ostatnia grupa standardów dotyczy wskazania na zalecenia dla firm w zakresie współpracy ze społecznością lokalną i samorządem (patrz załącznik). Na skutek uwagi A. Olesiejuk zapis standardu dotyczącego współpracy z lokalnym samorządem – przede wszystkim z urzędami pracy, miejskimi ośrodkami pomocy rodzinie, a także powiatowymi centrami pomocy rodzinie w zakresie możliwości pozyskiwania pracowników niepełnosprawnych i możliwości organizacji praktyk, staży, prac interwencyjnych, został dookreślony o konieczność dokonywania przez firmę rozpoznania, nie tylko tego co robią lokalnie działające organizacje pozarządowe, ale także jakie aktywności na rzecz osób niepełnosprawnych podejmują miejscowe, publiczne instytucje polityki społecznej. Ponadto firmy powinny rozważyć w jakie z tych inicjatyw firma mogłaby się włączyć, w jakim zakresie i na jakich zasadach. M. Żejmis zauważył przy okazji tego zapisu, że „To trochę metoda prób i błędów”, nigdy nie wiadomo do końca jakie podmioty i jak efektywnie działają na obszarze działania firmy, ale znaleźć można przykłady wielu osób z orzeczeniami, które rozpoczęły swoją pracę w danej firmie od stażu, po którym zostały w firmie, ponieważ udało się im przełamać bariery i mylne stereotypy nt możliwości zawodowych osób niepełnosprawnych (patrz załącznik).

2.3. Ukazanie korzyści z wdrażania przez firmy standardów CSR-D

W niniejszej pracy wielokrotnie wskazywano, że CSR sam w sobie nie jest działalnością filantropijną firmy. Zawsze wiąże się on z konkretnymi korzyściami dla firmy. Jest to jedno z narzędzi służące budowaniu przewagi konkurencyjnej nad innymi firmami w branży. Nie można zatem pomijać kwestii korzyści z wdrażania CSR-D w przedsiębiorstwach, przy wykorzystaniu standardów CSR-D, które są pomocne w efektywnym działaniu na rzecz niepełnosprawnych w ramach strategii społecznej odpowiedzialności firmy. Do najistotniejszych korzyści ze stosowania standardów CSR-D można zatem wymienić:

- **Wypełnianie wytycznych normy ISO 26000**

Dla przedsiębiorstw identyfikujących się z zasadami społecznej odpowiedzialności biznesu norma ISO 26000, która została zainaugurowana w Polsce w listopadzie 2010 r., jest podstawową wytyczną dotyczącą społecznie odpowiedzialnej praktyki firmy. W normie tej zostały opisane podstawowe zasady społecznej odpowiedzialności, jak również najistotniejsze jej obszary. Norma ta zawiera też zalecenia, jak łączyć zasady społecznej odpowiedzialności z codziennymi działaniami przedsiębiorstwa. W przeciwieństwie do innych norm ISO, powyższa norma nie wymaga certyfikacji. Ma ona charakter zaleceń. Jest na tyle uniwersalna, że poszczególne jej zapisy można stosować w odniesieniu do różnego rodzaju organizacji – nie tylko stricte biznesowych, ale także do przedsiębiorstw publicznych i organizacji pozarządowych.

Firmy stosujące normę ISO 26000 nie mogą więc uzyskać certyfikatu zgodności działalności z jej wymogami. Mogą jednak poddawać się audytom wewnętrznym bądź zewnętrznym w zakresie zgodności swojego działania społecznie odpowiedzialnego w myśl zaleceń ISO 26000. Taki audyt daje firmie pewność co do zgodności prowadzonych przez nią działań CSR z normą ISO 26000. Powyższa norma, chociaż ma formę zaleceń, a nie bezwzględnych nakazów, bowiem jak wiadomo, sam CSR w swym założeniu jest dobrowolny, zawiera wiele zapisów wprost odnoszących się do osób niepełnosprawnych, które społecznie odpowiedzialna firma może zastosować w swoim CSR-owym podejściu. W normie ISO 26000 zapisy wprost odnoszące się do osób niepełnosprawnych występują 11 razy.

Jednym z obszarów, które wymienia norma jest obszar Praw człowieka. W punkcie 6.3.7. – Prawa człowieka – Dyskryminacja i grupy szczególnie wrażliwe, norma zaleca *aby organizacja przyczyniła się do zapewnienia niepełnosprawnym mężczyznom i kobietom godnego traktowania, niezależności oraz możliwości pełnego uczestnictwa w życiu społecznym. Zalecane jest przestrzeganie zasady niedyskryminacji, a organizacje powinny rozważyć możliwość podjęcia odpowiednich działań w zakresie dostępu do obiektów organizacji osobom niepełnosprawnymj*. Zapis ten odnieść można wprost do działań w zakresie pełnej dostępności, podejmowanych przez firmy realizujące standardy CSR-D.²⁸⁷

²⁸⁷ PN-ISO 26000:2012, s. 39

Z punktu widzenia kwestii zatrudniania osób niepełnosprawnych i standardów CSR-D istotne jest zagadnienie 8 obszaru Prawa człowieka - fundamentalne zasady i prawa w pracy. Norma stanowi bowiem, że zaleca się, *aby organizacja potwierdziła że jej procedury zatrudnienia są wolne od dyskryminacji ze względu na rasę, kolor skóry, płeć, wyznanie, pochodzenie narodowe, pochodzenie społeczne, poglądy polityczne, wiek czy niepełnosprawność.*[...] *Postanowienia te są zgodne z ogólną zasadą, aby polityki i praktyki zatrudniania pracowników, wynagrodzenie, warunki zatrudnienia, dostęp do szkoleń i możliwości awansu oraz sposoby rozwiązywania umowy o pracę opierały się wyłącznie na wymaganiach związanych z danym stanowiskiem.* Dlatego też norma zaleca, aby organizacja podejmowała pozytywne działania celem zapewnienia ochrony i wsparcia grup szczególnie wrażliwych - *takie działania mogą obejmować tworzenie stanowisk pracy dla osób niepełnosprawnych, aby ułatwić im pracę w odpowiednich warunkach, bądź promowanie zatrudnienia młodzieży, równych szans zatrudnienia dla kobiet oraz promowanie zatrudniania większej liczby kobiet na stanowiskach wyższego szczebla*²⁸⁸.

Inne miejsca, w których norma ISO 26000 odnosi się do osób niepełnosprawnych to zagadnienie 7 obszaru Prawa człowieka - gospodarcze, społeczne i kulturalne, gdzie norma wskazuje, że *Każdemu człowiekowi, jako osobie należącej do społeczeństwa, przysługują prawa i wolności gospodarcze, społeczne i kulturalne, niezbędne do godnego życia i osobistego rozwoju.* W celu poszanowania tych praw organizacja jest odpowiedzialna za *dochowanie należytej staranności w celu zapewnienia, że nie jest zaangażowana w działania naruszające takie prawa lub utrudniające korzystanie z nich.* [...] organizacja odpowiedzialna społecznie może również przyczynić się do realizacji takich praw, stosowanie do sytuacji, przy jednoczesnym uwzględnieniu różnych ról i możliwości organizacji rządowych oraz innych organizacji związanych z zapewnieniem poszanowania tych praw²⁸⁹.

Również w zagadnieniu 2 obszaru Praktyki z zakresu pracy - Warunki pracy i ochrona socjalna norma wskazuje na konieczność ochrony socjalnej pracowników, także w związku z niepełnosprawnością²⁹⁰. Także w zagadnieniu dotyczącym bezpieczeństwa i higieny pracy oraz uczciwego marketingu, prawdziwych i obiektywnych informacji oraz uczciwych praktyk

²⁸⁸ Tamże, s. 39

²⁸⁹ Tamże, s. 43.

²⁹⁰ Tamże, s. 49-50.

dotyczących umów, norma zawiera zapisy wprost odnoszące się do osób z niepełnosprawnością²⁹¹.

Powyższe pokazuje, że uwzględnianie osób niepełnosprawnych w swoich strategiach społecznej odpowiedzialności przez poszczególne firmy, w szczególności tworzenie warunków do zatrudnienia w firmie takich osób, będzie stanowiło wypełnianie zaleceń normy ISO 26000 i tym samym będzie stanowiło to potwierdzenie, że firma w istocie spełnia zalecenia tej normy, więc jest firmą faktycznie wdrażającą zasady społecznie odpowiedzialnego działania, zgodnie z obowiązującym rozumieniem idei CSR.

- **Przyczynienie się do zwiększenia poziomu aktywności zawodowej osób niepełnosprawnych w społeczności lokalnej i tym samym zmniejszenia stopnia ich wykluczenia**

Celem zaprezentowanych standardów CSR-D jest wskazanie jakie działania należy podjąć i wdrożyć, aby zwiększyć poziom zatrudnienia pracowników niepełnosprawnych w firmie i aby pracownicy ci odczuwali satysfakcję z zatrudnienia w firmie i tym samym, by stopień ich identyfikacji z firmą był na wysokim poziomie. Standardy te mają na celu wskazanie także, jakie działania należy podejmować, aby zapewnić klientom z niepełnosprawnością obsługę na możliwie najwyższym poziomie, uwzględniając ograniczenia tych osób.

Jak wskazano powyżej, zasadniczym zatem celem standardów jest zaprezentowanie i opisanie działań firmy, służących zapewnianiu osobom niepełnosprawnym możliwości zatrudnienia w firmie i satysfakcji z pracy w danej firmie. To oznacza, że każda firma, która zechce w swojej strategii społecznej odpowiedzialności uwzględnić osoby niepełnosprawne, jako potencjalnych pracowników firmy, jeśli będzie do tego zagadnienia podchodziła zgodnie z zaleceniami zaprezentowanymi w niniejszych standardach, będzie faktycznie przyczyniała się nie tylko do zwiększania poziomu aktywności zawodowej osób niepełnosprawnych, ale także do odczuwania przez pracowników z niepełnosprawnością satysfakcji z pracy w danej firmie. To natomiast w dalszej perspektywie będzie wpływało na zmniejszanie stopnia zagrożenia marginalizacją osób posiadających orzeczenia o niepełnosprawności, które chcą wejść na rynek pracy.

²⁹¹ Tamże, 48-54.

- **Związana z misją i wartościami firmy**

Wdrażanie standardów CSR-D będzie przyczyniało się również do osiągania korzyści w zakresie ubogacania misji firmy jak też faktycznej realizacji wartości uznanych przez firmę za najważniejsze.

Ubogacanie misji firmy może dotyczyć włączania w nią zapisów wprost odnoszących się do zapewniania przez firmę równego traktowania, zakazu dyskryminacji, czy też działań służących aktywizowaniu osób z niepełnosprawnością. Wówczas firma już samym sformułowaniem misji, która jest punktem wyjścia dla strategii CSR firmy, daje wyraźny sygnał każdej z grup swoich interesariuszy, że w sposób szczególny podchodzi do działań na rzecz osób niepełnosprawnych, że takie osoby są szczególnie ważną grupą interesariuszy firmy.

Korzyści związane z ubogacaniem misji firmy, jak też przekładanie na konkretne działania najważniejszych dla przedsiębiorstwa wartości (np. włączanie społeczne, równość, pełna dostępność, godność) będzie korespondowało z korzyściami dla firmy w innych obszarach – wizerunkowej, finansowej, lojalności personelu.

- **Wizerunkowa**

Nie podlegającym dyskusji faktem jest, że przedsiębiorstwo, które stosowało będzie zalecenia zawarte w standardach CSR-D zyskają także w obszarze wizerunku firmy i postrzegania jej w otoczeniu społecznym. Powszechnie wiadomo, że opracowywanie strategii CSR i jej wdrażanie przez firmę, jak też realizacja działań odpowiedzialnych społecznie w różnych obszarach – własnego personelu, klientów, środowiska, społeczności lokalnej – będzie wiązało się z polepszaniem wizerunku firmy w społeczeństwie. Gdy dodatkowo strategia CSR zostanie wzbogacona o zapisy odnoszące się do osób z niepełnosprawnością, w szczególności do zapewniania im możliwości zatrudnienia w firmie, wówczas firma zyska wizerunkowo jeszcze więcej. Na większe korzyści w obszarze wizerunku wpływać będzie fakt, że firma uzyska miano przedsiębiorstwa, które nie tylko jest odpowiedzialne społecznie, ale także w ramach swoich działań chce, choć nie musi, wpływać na zwiększanie poziomu aktywności zawodowej osób niepełnosprawnych. Dodatkowe korzyści wizerunkowe

wynikały będą z faktu, że takie przedsiębiorstwo będzie zdecydowanie lepiej postrzegane przez środowisko osób niepełnosprawnych, które będą zainteresowane szukaniem zatrudnienia u takiego pracodawcy, ale które także mogą tym chętniej korzystać z usług takiej społecznie odpowiedzialnej w obszarze niepełnosprawności firmy.

Korzyści w obszarze wizerunkowej przekładały się będą zatem na korzyści w innych wymiarach – m.in. wzrost lojalności pracowników, mniejsza rotacyjność kadry, wzrost lojalności klientów i stopniowe zwiększanie ich liczby.

- **Finansowa**

Osiąganie korzyści z wdrażania standardów CSR-D w aspekcie finansowym jest faktem. Przedsiębiorstwo, które zechce zatrudniać osoby niepełnosprawne, stosując się do zaleceń wynikających z niniejszych standardów, może w związku z tym osiągać również korzyści finansowe. Powyższe korzyści wynikały będą z faktu istniejących uregulowań prawnych i ulg przysługujących pracodawcom osób niepełnosprawnych. Chodzi przede wszystkim o wcześniej opisywane ulgi we wpłatach na PFRON z tytułu nie zatrudniania osób niepełnosprawnych, jak też o dofinansowanie do wynagrodzeń i ubezpieczeń społecznych osób niepełnosprawnych.

Każdy pracodawca wdrażający standardy CSR-D powinien także mieć świadomość, że może liczyć na dopłaty z PFRON z tytułu zwrotu kosztów przystosowania/wyposażenia stanowiska pracy, czy też kosztów zatrudnienia pracownika asystującemu pracownikowi niepełnosprawnemu w pracy. Pracodawca osób niepełnosprawnych może też osiągnąć korzyści finansowe dzięki możliwości uzyskiwania zwrotu kosztów szkoleń dla pracowników niepełnosprawnych. Inną korzyścią finansową, jest możliwość uzyskania pracownika, którego zatrudnienie w całości finansowane jest z zewnątrz (ze środków PFRON), a nie ze środków firmy. Poprzez współpracę z podmiotami obejmującymi wsparciem polegającym na tzw. zatrudnieniu subsydiowanym osób niepełnosprawnych w ramach realizacji projektów finansowanych z EFS, pracodawca znów może skorzystać finansowo, bo zatrudni pracownika, którego koszt zatrudnienia będzie mu refundowany ze źródeł zewnętrznych.

Korzyści finansowe firmy stosującej się do zaleceń standardów CSR-D wynikać będą z faktu, że, jak wyżej zauważono, włączanie osób niepełnosprawnych do strategii CSR firmy i

podejmowanie działań na ich rzecz – przede wszystkim dotyczących ich zatrudnienia – będzie wpływało na wzmocnienie wizerunku takiej firmy, a w dalszej perspektywie będzie wiązało się ze wzrostem liczby klientów, co będzie przekładało się na dalsze korzyści finansowe. Również mniejsza rotacyjność kadry i większy stopień identyfikacji pracowników z firmą, będzie wpływało na mniejsze wydatki przedsiębiorstwa związane z zatrudnianiem nowych osób – koszty badań wstępnych i szkoleń BHP.

- **Stabilność zatrudnienia kadry -> wzrost lojalności personelu,**

Przedsiębiorstwo stosujące zalecenia wynikające z niniejszych standardów może mieć pewność, że jego społecznie odpowiedzialne działania nakierowane na osoby niepełnosprawne będą przekładały się na stabilność zatrudnienia kadry przedsiębiorstwa.

Generalnie główną korzyścią z wdrażania CSR dla przedsiębiorstw jest właśnie większy stopień motywacji pracowników do zatrudnienia w firmie. Jeśli bowiem przedsiębiorstwo prowadzi politykę kadrową uwzględniającą zasady CSR, będzie to oznaczało, że pracodawca chce inwestować w rozwój zawodowy pracowników, bada ich potrzeby szkoleniowe, relacje interpersonalne, poziom zadowolenia z pracy, oferuje dodatkowe pakiety zdrowotne, dopłaty do przedszkoli/żłobków dla dzieci. Powyższe przykładowe działania będą wiązały się z większym poziomem zadowolenia z pracy w danej firmie i tym samym mniejszą chęcią zmiany pracy.

Jeśli do tego typu działań firma dołączy jeszcze działania w kierunku zapewniania szans zatrudnienia, rozwoju zawodowego, czy też pełnej dostępności dla osób niepełnosprawnych, wówczas pracownicy, zarówno pełni jak i niepełnosprawni, tym bardziej będą postrzegać pozytywnie firmę, co będzie przekładać się na mniejszą motywację do zmiany pracy, a więc i większą stabilnością zatrudnienia kadry.

Powyższe można skwitować w sposób następujący: *jeśli firma o mnie dba, jeśli bada moje potrzeby szkoleniowe, inwestuje w mój rozwój, jeśli interesuje się tym jakie są relacje między pracownikami w firmie, jeśli dodatkowo pomaga mi pogodzić życie zawodowe z rodzinnym i zapewnia mi możliwość zatrudnienia w sytuacji niepełnosprawności, albo jeśli mam pewność, że gdy firma dowie się, że posiadam orzeczenie o niepełnosprawności i pomimo tego mogę w tej firmie pracować i rozwijać się, to wobec takiej firmy będę lojalny i*

dlatego też nie jestem zainteresowany szukaniem nowego miejsca pracy, bo tu gdzie jestem jest mi dobrze, praca daje mi satysfakcję i nie chcę tego zmieniać.

- **Akceptacja firmy w społeczności lokalnej – wzrost zainteresowania klientów i w konsekwencji lepsze wyniki finansowe w perspektywie długookresowej**

Firma, która wdraża zalecenia wynikające z niniejszych standardów, czyli która podejmuje odpowiedzialne działania na rzecz zapewniania osobom niepełnosprawnym szans zatrudnienia, rozwoju zawodowego, czy też pełnej dostępności dla osób niepełnosprawnych, może być również pewna, że jej działania zostaną dostrzeżone i docenione przez społeczność lokalną.

Taki pozytywny wizerunek będzie mógł wiązać się z częstszymi zaproszeniami lokalnych instytucji i organizacji do różnego rodzaju współpracy. Co więcej, gdy w społeczności lokalnej wzmocni się wizerunek firmy, klienci i kontrahenci, którzy wybierając towary/usługi/kontrahentów warunkują swój wybór pewnymi aspektami społecznymi, będą tym bardziej skłonni do decydowania się na wybór towaru czy usługi oferowanej przez firmę działającą odpowiedzialnie na rzecz osób z niepełnosprawnością. To natomiast będzie przekładało się na **wzrost zainteresowania klientów i w konsekwencji lepsze wyniki finansowe w perspektywie długookresowej.**

- **Dowartościowanie os. niepełnosprawnych**

Jeden z ekspertów zauważa, że istotną korzyścią z wdrażania standardów CSR-D jest dowartościowanie os. niepełnosprawnych, które dzięki wdrażaniu w firmach tych standardów dostrzegą, że więcej się o nich mówi i czyni się konkretne kroki na rzecz włączania ich w strategię CSR. Dzięki temu osoby z niepełnosprawnością poczują, że są ważne, że o nich się mówi i że są równo traktowane, bowiem nie zapomina się o nich w dyskursie nad wizją CSR w przedsiębiorstwach.

2.4. Najważniejsze wyzwania związane z wdrożeniem standardów CSR-D

Wdrażanie w firmie standardów CSR-D a co za tym idzie, podejmowanie działań w ramach swoich strategii CSR nakierowanych na osoby niepełnosprawne, w szczególności związane z ich zatrudnianiem i zapewnianiem pełnej dostępności, to dla każdej firmy nie tylko korzyści, ale i wyzwania. Jak zauważa bowiem jeden z ekspertów, jednym z najważniejszych wyzwań jest **zderzenie firmy i osób w niej pracujących ze specyfiką osób niepełnosprawnych**, (np alternatywnym światem os. głuchych). Wyzwaniem jest zderzenie kultury organizacyjnej firmy ze specyfiką różnych niepełnosprawności. Podejmując się zatrudnienia os. niepełnosprawnych należy się liczyć z pewnymi ograniczeniami (np. jak zatrudniam epileptyka to muszę mieć świadomość że może mieć kiedyś atak, jeśli zatrudniam osobę z niepełnosprawnością intelektualną, to muszę mieć świadomość, że przede wszystkim w początkowym okresie taka osoba będzie pracowała wolniej, nim nauczy się swoich obowiązków), uwzględnienie tego jest koniecznością w kulturze organizacyjnej firmy.

Do innych wyzwań związanych z wdrażaniem standardów CSR-D należy zaliczyć:

- **Stworzenie, modyfikacja procedur kadrowych**

Powyższe wynika z faktu, że zatrudniając osoby z niepełnosprawnością należy mieć na uwadze fakt, że osoby te posiadają dodatkowe uprawnienia w zakresie czasu pracy i wymiaru urlopowego. Modyfikacja procedur kadrowych będzie też konieczna w związku z koniecznością tworzenia dodatkowej dokumentacji wynikającej z korzystania przez firmę ze wsparcia PFRON w zakresie refundacji wynagrodzeń i składek na ubezpieczenia społeczne.

- **Większa różnorodność w firmie**

Niepełnosprawność postrzegana traktowana jest jako jeden z elementów różnicujących w teorii zarządzania różnorodnością. Powyższa teoria jest rozumiana jako wszelkie działania organizacji, które zmierzają do uwzględniania i optymalnego wykorzystania różnorodności w miejscu pracy.

Uwzględniając osoby niepełnosprawne w teorii zarządzania różnorodnością dostrzega się, że osoby te posiadają potencjał, który przy umiejętnym zarządzaniu, może zostać wykorzystany przynosząc korzyści zarówno samej firmie, jak i danej osobie z niepełnosprawnością.

- **Przełamywanie barier biurowatycznych, stereotypowych, mentalnych**

Wdrożenie standardów CSR-D i podjęcie w związku z tym działań na rzecz osób niepełnosprawnych będzie też wiązało się z koniecznością podejmowania działań na rzecz przełamywania barier wobec osób z niepełnosprawnością. Powszechnie wiadomo bowiem, że każdego dnia osoby niepełnosprawne muszą mierzyć się z dotykającymi je barierami mentalnymi, biurowatycznymi, jak też stereotypowymi. Wyzwaniem dla firmy, będzie więc, stosując zalecenia zawarte w powyższych standardach, podejmowanie działań nakierunkowanych na przełamywanie barier. Podstawowymi działaniami w tym zakresie będą opisane w poszczególnych miejscach niniejszych standardów – szkolenia dla personelu.

Rozdział III

Standardy CSR-D a wskazówki Fundacji ONCE w publikacji CSR-D GUIDE CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY AND DISABILITY - podobieństwa i różnice

Jak już wspomniano, przy opracowywaniu projektu standardów korzystano z innych przykładów standardów czy też norm – m.in. opisywanego w pierwszej części pracy poradnika Fundacji ONCE - *CSR-D GUIDE CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY AND DISABILITY* jak również Normy PN-ISO 26000. Ww. poradnik stanowił punkt odniesienia dla przygotowywanych standardów. Struktura tej publikacji wygląda jednakże zupełnie inaczej, niż w przypadku standardów CSR-D. Poradnik *CSR-D GUIDE*.....opisując rodzaje społecznie odpowiedzialnych działań na rzecz osób niepełnosprawnych różnicuje je, ze względu na obszar interwencji - zatrudnienie, równe traktowanie, pełna dostępność, relacje z interesariuszami, zaangażowanie społeczne, komunikacja. Standardy CSR-D wskazując konkretne zalecenia dzielą je przede wszystkim ze względu na kategorie interesariuszy. Dlatego też w standardach znajdziemy, poza ogólnymi wytycznymi, opis standardów wobec interesariuszy wewnętrznych - pracowników z orzeczeniami, pracowników nie posiadających orzeczenia o niepełnosprawności, jak i personelu kierowniczego i działu personalnego. Następnie w standardach opisano zalecenia wobec interesariuszy zewnętrznych - kontrahentów/ współpracowników / dostawców, wobec klientów, organizacji pozarządowych, a także społeczności lokalnej i samorządu.

W standardach CSR-D znaleźć można wiele cech wspólnych z publikacją Fundacji ONCE, ale występuje też wiele różnic. Podobieństwa dotyczą katalogu podejmowanych działań prospołecznych, jednak nie wszystkie działania pokrywają się w obu wskazanych dokumentach. Ponadto powyższe publikacje różnią się m.in. i tym, że w poradniku Fundacji ONCE znajduje się kwestionariusz autodiagnozy firmy, pod kątem stosowania się do zaleceń poradnika, czego nie posiadają opracowane standardy CSR-D. Z drugiej strony w standardach CSR-D opisane zostały aspekty korzyści ze stosowania standardów, jak też i wyzwań związanych z ich stosowaniem, czego w takim ujęciu nie podejmują zapisy poradnika *CSR-D GUIDE*..... Dokładniejsze zestawienie podobieństw i różnic w obu dokumentach zostało przedstawione w tabeli.

Tabela 9 Podobieństwa zaleceń Fundacji ONCE i standardów CSR-D

Fundacja ONCE	Standardy CSR-D
Przewodnik wskazuje na konieczność ustalenia przez firmy chcące być społecznie odpowiedzialne i chcące uwzględniać w swoich strategiach CSR osoby niepełnosprawne, jasnych celów odnoszących się do zatrudnienia osób niepełnosprawnych	Wśród ogólnych zaleceń wyróżniono dokonanie diagnozy lokalnego rynku pracy pod kątem możliwości zatrudnienia w firmie osób niepełnosprawnych, jak też dokonanie diagnozy zatrudnienia i sytuacji niepełnosprawnych pracowników w firmie/organizacji Po dokonaniu powyższej diagnozy należałoby ustalić konkretne cele zatrudnienia osób niepełnosprawnych, jak również plan działania odnoszący się do tego celu.
Konieczność zapewniania możliwości zatrudnienia osób niepełnosprawnych na każdym szczeblu organizacyjnym firmy	W standardach CSR-D również znajduje się taki zapis
Poradnik wskazuje na szczególne grupy osób niepełnosprawnych, jak kobiety z niepełnosprawnością, osoby niepełnosprawne w stopniu znacznym, niepełnosprawni w podeszłym wieku. Tego rodzaju niepełnosprawnych należy odrębnie uwzględnić w swoich działaniach i wyznaczyć odrębne cele związane z zapewnianiem możliwości ich zatrudnienia, ze względu na szczególnie niekorzystną ich pozycję na rynku pracy	Zapis w standardach: jeśli istnieją takie możliwości w firmie, zatrudnianie osób ze schorzeniami specjalnymi. Ponadto standardy wskazują na zjawisko tzw. dyskryminacji wielokrotnej.
Obowiązek równego traktowania, jak wskazuje poradnik fundacji ONCE obejmuje m.in. zobligowanie do przeprowadzenia koniecznych dostosowań stanowiska pracy do wymagań pracownika niepełnosprawnego, w celu zapewnienia osobie niepełnosprawnej szans zatrudnienia na równych z osobami pełnosprawnymi szansach	Zapis: Równouprawnienie pracowników bez względu na stopień sprawności, takie same szanse awansu dla wszystkich, Brak odrębnego systemu wynagrodzenia ON i odrębnej ścieżki awansu „Każdy inny, wszyscy równi”
Firmy powinny również stosować się do innych praktyk antydyskryminacyjnych, jak zakaz molestowania w pracy, jak też zakaz wykluczania osób niepełnosprawnych z procesu rekrutacji i selekcji kandydatów do zatrudnienia.	Równouprawnienia pracowników bez względu na stopień sprawności położenie akcentu na zjawisko tzw. dyskryminacji wielokrotnej, zachęcanie do aplikowania ON w ogłoszeniach rekrutacyjnych
Każda firma powinna nauczyć się sztuki przewidywania i zapobiegania sytuacjom mogącym rodzić praktyki dyskryminacyjne, dlatego też ogół działań przedsiębiorstwa, które wdraża praktyki antydyskryminacyjne należy postrzegać jako realny CSR	Standardy CSR-D również akcentują konieczność podejmowania działań antydyskryminacyjnych
Zalecenie planowania wewnętrznych działań dotyczących konieczności prowadzenia akcji uświadamiających i uczących tolerancji dla niepełnosprawności wśród pracowników pełnosprawnych. Istotne w tym zakresie mogło by okazać się włączanie się określonych podmiotów w działania społeczne uczące postaw pro integracyjnych.	Wskazanie na potrzebę planowania szkoleń dla pracowników pełnosprawnych dotyczących przełamywania stereotypów, uprzedzeń i obaw dotyczących zatrudniania przez firmę osób niepełnosprawnych, jak i w zakresie w zakresie <i>Savoir vivre</i> jak postępować z osobami niepełnosprawnymi, żeby nie przesadzać i nie narzucać się z pomaganiem. Kluczowe jest zrozumienie na czym polega niepełnosprawność, co pozwoli wówczas oswoić się z niepełnosprawnością
Wymóg zagwarantowania pełnej dostępności całości zasobów przedsiębiorstwa dla osób niepełnosprawnych	Zawarto zalecenia dotyczące konieczności zapewnienia pełnej dostępności <i>Accessibility</i> zarówno dla pracowników, jak i dla klientów
W ramach pełnej dost. zaleca się stosowanie	konieczność zapewnienia pełnej dostępności

standardów WCAG	<i>Accessibility</i> , w tej kategorii zaleceń także wskazuje się na standardy WCAG
preferowanie współpracy z takimi dostawcami i podwykonawcami, którzy respektują prawa osób niepełnosprawnych i podejmują działania na rzecz promocji ich zatrudnienia - Każda firma może zapisać w swoich strategiach CSR faworyzowanie firm zatrudniających niepełnosprawnych (bądź też szczególne preferencje dla tego typu firm)	Zalecenie zachęcania kontrahentów do zatrudniania ON poprzez preferowanie partnerów społecznie odpowiedzialnych, zatrudniających ON
Przedsiębiorstwo może ponadto wprowadzić zapisy, które będą stanowiły, że np. w pierwszej kolejności dokonuje się zakupów produktów, bądź usług od zakładów pracy chronionej bądź innych rodzajów przedsiębiorstw ekonomii społecznej, w których działają osoby niepełnosprawne	Zapis w standardach: Zachęcanie kontrahentów do zatrudniania ON poprzez preferowanie partnerów społecznie odpowiedzialnych, zatrudniających ON – (na wzór SOZP - Społecznie Odpowiedzialnych Zamówień Publicznych)
Wszelkie planowane działania społeczne powinny uwzględniać i preferować ludzi reprezentujących różne grupy niepełnosprawnych. A zatem dane przedsiębiorstwo w planowanych przez siebie akcjach społecznych powinno rozważyć możliwość kierowania swoich działań, by były one bardziej efektywne, do konkretnych grup niepełnosprawnych	Standard: współpraca z organizacjami pozarządowymi działającymi w obszarze niepełnosprawności. Odwołanie do zasady wielosektorowości, w realizacji zadań polityki społecznej
Przedsiębiorstwo, które decyduje się na działania społeczne, nakierowane na osoby niepełnosprawne powinno dążyć do ustanowienia i konsolidacji zarówno średnio, jak i długoterminowej strategii działań społecznych dotyczących osób niepełnosprawnych Tego typu działania należałoby zatem odpowiednio przemyśleć, tak aby minimalizować liczbę działań jednostkowych i spontanicznych na rzecz działań przemyślanych, wynikających z konkretnych strategii	W treści standardów znajduje się zapis, że działania społeczne powinny być zaplanowane i uwzględnione w strategii CSR firmy jak i innych dokumentach odnoszących się do społecznie odpowiedzialnej działalności przedsiębiorstwa. Strategia CSR powinna być wieloaspektowym, długofalowym planem działalności społecznej firmy w różnych obszarach, także zaangażowania społecznego i wsparcia społeczności lokalnej i współpracy z NGO.
Przedsiębiorstwo, w szczególności to, które zatrudnia niepełnosprawnych, podejmując się akcji społecznych musi wziąć pod uwagę fakt, że osoby niepełnosprawne nie tylko muszą być beneficjentami ostatecznymi działań, ale że również to osoby niepełnosprawne, które są pracownikami danego przedsiębiorstwa mogą włączać się w realizację określonych inicjatyw, np. w ramach wolontariatu pracowniczego	Zapisy standardów uwzględniają aspekt angażowania wszystkich pracowników w działania prospołeczne, m.in. w ramach akcji wolontariatu pracowniczego.
Zapisy odnoszące się do osób niepełnosprawnych należy w sposób czytelny umieścić w strategiach CSR firmy	W treści standardów znajduje się zapis, że działania społeczne powinny być zaplanowane i uwzględnione w strategii CSR firmy jak i innych dokumentach odnoszących się do społecznie odpowiedzialnej działalności przedsiębiorstwa
Jeśli firma decyduje się na potraktowanie polityki wobec niepełnosprawnych jako części działań CSR, opis działań na rzecz niepełnosprawnych powinien znaleźć się w tworzonych przez firmę dokumentach CSR, w tym m.in. w strategii i raportach dotyczących działań CSR.	Jak wyżej
Jeśli firma wpisuje w swoich strategiach, że podejmuje działania na rzecz niepełnosprawnych, w przygotowywanych przez siebie raportach musi wykazać, jakie realnie działania zostały podjęte wobec niepełnosprawnych będących pracownikami, ale też jakie inicjatywy na rzecz tej grupy zostały podjęte w obszarze zarządzania zasobami	Standard: Komunikacja (Promocja) wewnętrzna i zewnętrzna – pokaż, że firma jest przyjazna niepełnosprawnym i chce ich zatrudniać Punktem wyjścia dla procesu komunikacji powyższego zagadnienia jest wpisanie zagadnień odnoszących się do niepełnosprawnych do strategii CSR firmy

ludzkimi, bądź relacji z pewnymi grupami interesariuszy, oraz jakie działania podjęto na rzecz dostępności produktów i usług dla niepełnosprawnych	Jeśli firma decyduje się na potraktowanie polityki wobec niepełnosprawnych jako części swojej strategii CSR, opis działań na rzecz niepełnosprawnych powinien znaleźć się w tworzonych przez firmę dokumentach CSR, w tym m.in. w strategii i raportach dotyczących działań CSR. Jeśli firma wpisuje w swoich strategiach, że podejmuje działania na rzecz niepełnosprawnych, w przygotowywanych przez siebie raportach musi wykazać, jakie realnie działania zostały podjęte w tym zakresie.
Przedsiębiorstwo powinno się upewnić, że tworzone przez nie dokumenty w zakresie CSR-D, w tym raporty społeczne są dostępne w różnych formach, tak, aby również niepełnosprawni z różnymi schorzeniami mieli szansę się z nimi zapoznać.	W standardach CSR-D znajduje się ogólniejszy zapis o konieczności działań na rzecz pełnej dostępności zarówno w stosunku do własnego personelu jak i do klientów.
Przewodnik zaleca dokonanie rewizji polityki firmy odnoszącej się do zarządzania zasobami ludzkimi. Taka rewizja miałaby doprowadzić do zagwarantowania realnej równości traktowania osób niepełnosprawnych, jak też zapobiegania i unikania wszelkiego rodzaju dyskryminacji.	Standardy CSR-D odnoszą się do kwestii przygotowywania wewnętrznych procedur dotyczących procesu zatrudniania pracowników niepełnosprawnych i jednoczesnego zadbania o ich przejrzystość
Autorzy przewodnika fundacji ONCE zalecają, aby wpisując w strategię CSR kwestie dostępności rozpocząć od opracowania planu działań. To, jakie działania zostaną zaplanowane i podjęte uzależnione będzie każdorazowo od specyfiki branży, w której działa firma	Zalecenie opisane przez Fundację ONCE zawiera się w zaleceniu przygotowywania wewnętrznych procedur odnoszących się do procesu zatrudniania pracowników niepełnosprawnych i jednocześnie zadbania o ich przejrzystość

Tabela 10 Różnice w zapisach zaleceń Fundacji ONCE i standardów CSR-D

Fundacja ONCE	Standardy CSR-D
W poradniku Fundacji ONCE mamy podział ze względu na obszary działań firmy	W standardach CSR-D mamy ogólne wytyczne, a następnie opis standardów w odniesieniu do poszczególnych grup interesariuszy
Zapisy odnoszące się do aspektu zatrudnienia niepełnosprawnych mogą uwzględniać oba systemy aktywizacji zawodowej osób niepełnosprawnych, a więc system kwotowy (uznaniowy), jak również antydyskryminacyjny	Standardy CSR-D stworzone są z myślą o wszystkich przedsiębiorstwach, jednakże w Polsce występuje system kwotowy zatrudniania niepełnosprawnych.
Poradnik nie obejmuje tego rodzaju zapisu	Zwrócenie uwagi na aspekt konieczności zapewnienia zbudowania przez firmy poczucia bezpieczeństwa wśród pracowników, że nie zostaną zwolnieni po ujawnieniu posiadania orzeczenia oraz, że po ujawnieniu tego faktu, będą mogli korzystać z uprawnień dla nich przewidzianych w świetle zapisów ustawy. Zalecenie podejmowania działań na rzecz zachęcania pracowników do ujawniania niepełnosprawności
Poradnik nie obejmuje tego rodzaju zapisu	Zalecenie dotyczące zachęcania do aplikowania ON w ogłoszeniach rekrutacyjnych
Poradnik zaleca zadbać o wprowadzenie zapisów, które	Standardy CSR-D zwracają uwagę na

chroniły będą niepełnosprawnych przed dyskryminacją pośrednią (gdy potencjalnie neutralne zapisy będą przekładały się na gorszą sytuację osób niepełnosprawnych w firmie w wyniku ich obowiązywania) oraz bezpośrednią (konkretne zapisy są tworzone w taki sposób, który z góry zakłada mniejsze szanse i gorsze traktowanie niepełnosprawnych).	zjawisko tzw. dyskryminacji wielokrotnej
Wprowadzono pojęcie „powszechnej dostępności” (Universal accessibility).	Standardy CSR-D nie wykorzystują tego pojęcia
Odpowiedzialne społecznie firmy powinny podjąć kroki w kierunku „Projektowania przyszłości” (Designing future). Ponadto podejmowane jest pojęcie projektowania uniwersalnego (design for all).	Standardy CSR-D nie wykorzystują tych pojęć
Poradnik nie obejmuje tego rodzaju zapisu	Standard telepracy i innych elastycznych form zatrudniania
W przewodniku wskazuje się również na konieczność wprowadzenia wymogów dostępności i projektowania uniwersalnego w prawie zamówień publicznych	W przypadku standardów CSR-D istnieje zapis o możliwości o ile to możliwe stosowania zasad społecznie odpowiedzialnych zamówień publicznych
Firma opracowując swoją politykę CSR, może rozważyć wprowadzenie zapisów, które będą wyłączały ze współpracy takich dostawców i podwykonawców, którzy nie realizują działań, czy wręcz dyskryminują osoby niepełnosprawne. Firma w swojej strategii CSR może również wymagać od swych współpracowników stosowania się do zasad projektowania uniwersalnego w odniesieniu do dostarczanych produktów bądź usług.	Zapis dotyczący możliwości o ile to możliwe stosowania zasad społecznie odpowiedzialnych zamówień publicznych dotyczy stosowania tego typu zapisów, tylko o tyle o ile jest to możliwe, nie na siłę i za wszelką cenę, w oderwaniu od rynkowej rzeczywistości
Firmy planując działania społeczne wobec osób niepełnosprawnych, nie będących własnymi pracownikami muszą wziąć pod uwagę pewne niezbędne warunki. Wszystkie akcje powinny być planowane przy aktywnym współudziale organizacji pozarządowych, skupiających osoby niepełnosprawne i ich rodziny.	Standardy zalecają współpracę z organizacjami pozarządowymi działającymi w obszarze niepełnosprawności W standardach CSR-D nie ma wymogu współpracy z NGO's przy planowaniu akcji społecznych. Znajduje się zalecenie takiej współpracy. Jednak do działań w tym zakresie mogą być zaliczone także m.in. akcje wolontariatu pracowniczego
Różne działania społeczne, które realizowane są przez firmę mogą być skierowane do różnego rodzaju grup. Można dla przykładu zaplanować podejmowanie działań na rzecz osób w podeszłym wieku, matek z małymi dziećmi, albo uchodźców. Istotne z punktu widzenia dostępności tych działań przez niepełnosprawnych jest wzięcie pod uwagę faktu, że w grupie osób obejmowanych wsparciem, np. uchodźców, znajdują się także osoby niepełnosprawne. Dlatego też odpowiedzialna firma powinna każdorazowo upewnić się, że planowane i podejmowane przez nie działania nie wykluczają niepełnosprawnych.	Standardy CSR-D nie zawierają takiego zalecenia
Terminologia: Istotne jest stosowanie właściwych słów i pojęć, bowiem niestosownie dobrane słowa mogą istotnie zakłócić komunikację, bądź zniekształcić przekaz.	W standardach znajduje się ogólniejsze zalecenie komunikacji, przy pomocy takich kanałów, by były one w takim samym stopniu dostępne dla wszystkich – pracowników pełnosprawnych i niepełnosprawnych, standardy nie wskazują na konieczność stosowania właściwej terminologii i unikania niewłaściwych pojęć
Poradnik nie obejmuje tego rodzaju zapisu	Standardy CSR-D oprócz opisanie możliwych działań w stosunku do różnych grup interesariuszy, wskazują na aspekt korzyści ze stosowania standardów CSR-D

Poradnik nie obejmuje tego rodzaju zapisu	Standardy CSR-D wskazują na wyzwania związane z wdrożeniem standardów CSR-D
Poradnik nie obejmuje tego rodzaju zapisu	Standardy CSR-D nawiązują do zapisów normy ISO 26000 w zakresie zapisów odnoszących się do działań na rzecz osób niepełnosprawnych, jak i wdrażania tej normy przez organizacje
Poradnik nie obejmuje tego rodzaju zapisu	Całość opracowania kończy się słowniczkiem kluczowych pojęć
Poradnik nie obejmuje tego rodzaju zapisu	Standardy CSR-D wskazują na konieczność uzyskiwania informacji zwrotnej. Chodzi tu o zapewnienie elementów komunikacji dwustronnej. Owa komunikacja ma służyć badaniu opinii personelu na temat dostępności zatrudnienia, satysfakcji z pracy, motywacji do pracy, równego traktowania i polityki różnorodności

Rozdział IV

Działania wynikające ze strategii upowszechniania standardów CSR-D

W niniejszym rozdziale opisano działania już podjęte, jak i takie, które zostaną w najbliższym czasie podjęte, wykraczające poza zakres niniejszej pracy doktorskiej, a które wynikają z zaprezentowanej w części drugiej pracy metodologii działania – strategii upowszechniania standardów CSR-D. Powyższe elementy składają się na budowę następującej sekwencji – w pierwszej kolejności badanie – a więc najpierw zaprezentowano metodologię i wyniki badań, a następnie, w nawiązaniu do tych opisanie metodologii działania.

Upowszechnienie standardów CSR-D wiąże się z wykorzystaniem dostępnych narzędzi – przede wszystkim mediów społecznościowych, jak też stworzeniem strony internetowej, dedykowanej promocji standardów CSR-D. Oprócz powyższych działań niezbędne będzie też zainteresowanie tematem standardów mediów tradycyjnych – radia i telewizji, ale także podejmowanie współpracy z przedstawicielami środowiska osób niepełnosprawnych – organizacji pozarządowych działających na ich rzecz, jak i z podmiotami zajmującymi się społeczną odpowiedzialnością biznesu.

Podjmowanie ogółu działań służących upowszechnianiu standardów CSR-D ma służyć podstawowemu celowi – dotarciu do jak najszerszej grupy adresatów standardów czyli potencjalnych pracodawców osób niepełnosprawnych i spowodowaniu zainteresowania, skutkującego chęcią pracodawców do zapoznawania się z treścią standardów i korzystania z nich.

Strategia upowszechnienia standardów CSR-D zakłada wykorzystanie w tym celu kilku dostępnych narzędzi. Należy w tym miejscu zauważyć, że wiele z działań w tym zakresie zostało już podjętych i będą kontynuowane. Do najważniejszych narzędzi służących upowszechnieniu standardów CSR-D należy zaliczyć:

- **media społecznościowe – Facebook**

Żyjemy w czasach, w których podstawowym kanałem wymiany informacji jest Internet. Wraz z jego rozwojem zaczęły pojawiać się coraz to nowe rodzaje portali społecznościowych. W związku z rosnącym zainteresowaniem użytkowników Internetu mediami społecznościowymi, podstawowe portale informacyjne nie funkcjonują już wyłącznie na zasadzie posiadania strony internetowej, bowiem najczęściej jest ona powiązana

z istniejącą stroną społecznościową na portalu społecznościowym. Co więcej, każdy, kto czyta dany artykuł, na dowolnym portalu, najczęściej ma automatyczną możliwość polubienia danej treści, czy też udostępnienia jej na swoim profilu.

W związku z powyższym, strategia upowszechnienia standardów CSR-D jaką założył autor, zakładała w pierwszej kolejności stworzenie strony społecznościowej na najpopularniejszym na świecie portalu społecznościowym – Facebook. 11 listopada 2012 r. założona została strona społecznościowa o nazwie Corporate Social Responsibility - Disability (CSR-D), adres strony <https://www.facebook.com/CSRandDisability>. Do dnia dzisiejszego strona zdobyła 548 polubień osób zarejestrowanych na portalu. Warto podkreślić w tym miejscu, że autor dotychczas nie korzystał z płatnych możliwości pozyskiwania fanów strony. Zatem w chwili obecnej można mówić tylko o naturalnym zasięgu strony. Równoległe z utworzeniem strony autor dokonał zakupu z własnych środków domen pod przyszłą stronę internetową: www.csr-d.pl, www.csr-d.com.pl. Domeny te zostały przekierowane na nowoutworzoną stronę społecznościową.

Poniżej autor prezentuje zestawienia dostarczane przez Facebook, dotyczące liczby polubień i zasięgu oddziaływania strony.

Tabela 11 Liczba polubień strony z podziałem na kraje pochodzenia fanów

Kraj	Twoi fani
Polska	394
Indie	11
Indonezja	7
Wielka Brytania	6
Stany Zjednoczone	6
Niemcy	5
Rumunia	4
Zjednoczone Emiraty Arabskie	4
Pakistan	4

Tajlandia	
-----------	--

Źródło: Facebook

Tabela 12 Liczba polubień ze względu na miasto pochodzenia użytkownika

Miasto	Twoi fani
Warsaw, Warszawa	177
Kraków, Małopolskie	17
Lublin, Lubelskie	15
Legionowo, Warszawa	10
Łódź, Łódź	9
Poznań, Wielkopolskie	9
Wrocław, Wrocław	7
Mokotów, Warszawa	7
Częstochowa, Częstochowa	6
Śródmieście, Warszawa	5
Wola, Warszawa	5
Kielce, Świętokrzyskie	5
Bydgoszcz, Kujawsko-Pomorskie	4
Chełm, Chełm	4
Praga, Warszawa	4
Katowice, Śląskie	4
Zielona Góra, Lubuskie	3
Gdańsk, Pomorskie	3
Hrubieszów, Zamość	3
Białystok, Podlaskie	3
Bucharest, București	3
Białołęka, Warszawa	3
London, England	3
Ochota, Warszawa	3
Karachi, Sindh	3
Bemowo, Warszawa	3
Rzeszów, Podkarpackie	2
Dubai, Dubai	2
Bangkok, Bangkok	2
Ruda Śląska, Katowice	2
Radom, Radom	2
Góra Kalwaria, Warszawa	2
Abu Dhabi, Abu Dhabi	2
Wołomin, Warszawa	2
Yogyakarta, Yogyakarta	2
Torun, Torun	2
Sosnowiec, Katowice	2
Szczecin, Zachodniopomorskie	2
Kobyłka, Warszawa	2
Ostrowiec Świętokrzyski, Kielce	2
Ursus, Warszawa	2

Wojśławice, Chelm	2
Zyrardow, Skierniewice	2
Madurai, Tamil Nadu	1
Lutsk, Volyns'ka Oblast'	1

Źródło: Facebook

Dwie powyżej zamieszczone tabele pokazują liczbę polubień strony społecznościowej. W pierwszej zawarta jest informacja o polubieniach ze względu na kraj pochodzenia użytkownika. W drugiej natomiast zawarto podział ze względu na miasta. Dane zawarte w tych tabelach pokazują, że zdecydowanie najwięcej polubień strony pochodzi z Polski. Jest to w tym momencie o tyle zrozumiałe, że większość udostępnianych na niej informacji publikowana jest w języku polskim. Ale, jak pokazuje tabela, można odnotować także polubienia z krajów m.in. takich jak Indie, Stany Zjednoczone, Wielka Brytania, Indonezja, Niemcy.

Analizując natomiast kwestię polubień z poszczególnych miast, zdecydowanie widać, że najwięcej fanów strony pochodzi z Warszawy i okolic, jak też z innych większych miast – Lublin, Poznań, Wrocław, Kraków, Łódź. To też pokazuje nam jak popularne jest zagadnienie CSR i potwierdza tezę, że najwięcej w zakresie wdrażania CSR dzieje się w firmach warszawskich i w innych większych miastach.

Tabela 13 Polubienia ze względu na język fana strony

Język	Twoi fani
polski	378
angielski (USA)	41
angielski (Wielka Brytania)	28
Indonezyjski	6
niemiecki	4
rosyjski	3
Arabski	2
hiszpański	2

Język	Twoi fani
hiszpański (Hiszpania)	1
francuski (Francja)	1
włoski	1
rumuński	1
bułgarski	1
szwedzki	1
turecki	1
Grecki	1
portugalski (Brazylia)	1

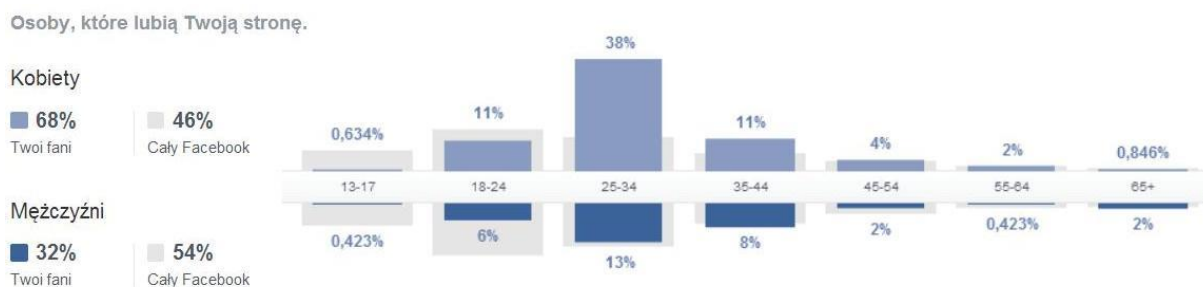
Źródło: Facebook

Wśród języków, jakimi posługują się fani strony CSR-D zdecydowanie przeważa język polski. Grupa osób posługujących się językiem angielskim jest jednak także stosunkowo wysoka, bo wynosi aż 14,6%.

Powyższe dane wskazują na duży potencjał w zakresie rozwoju strony i koncepcji CSR-D i upowszechnienia jej także poza granicami Polski. W tym też celu, po opublikowaniu standardów w języku polskim autor podejmie działania w zakresie przetłumaczenia standardów i wydania ich w języku angielskim.

Kolejne prezentowane zestawienia dotyczą kwestii podziału fanów strony ze względu na płeć. I tu znów potwierdza się trend właściwy dla kwestii CSR i polityki społecznej – zdecydowanej przewadze kobiet. Ponad 2/3 (68%) osób, które polubiły stronę na portalu Facebook stanowią kobiety, zaś 1/3 (32%) to mężczyźni. Zarówno wśród kobiet, jak i wśród mężczyzn przeważają osoby dorosłe – najliczniejsza grupa wśród kobiet i mężczyzn – osoby w wieku 25-34 lata, podczas gdy w całym portalu Facebook istnieje prawie 10% przewaga mężczyzn – 54% w stosunku do 46% kobiet, zaś grupą najliczniejszą są osoby w wieku 18-24 lat.

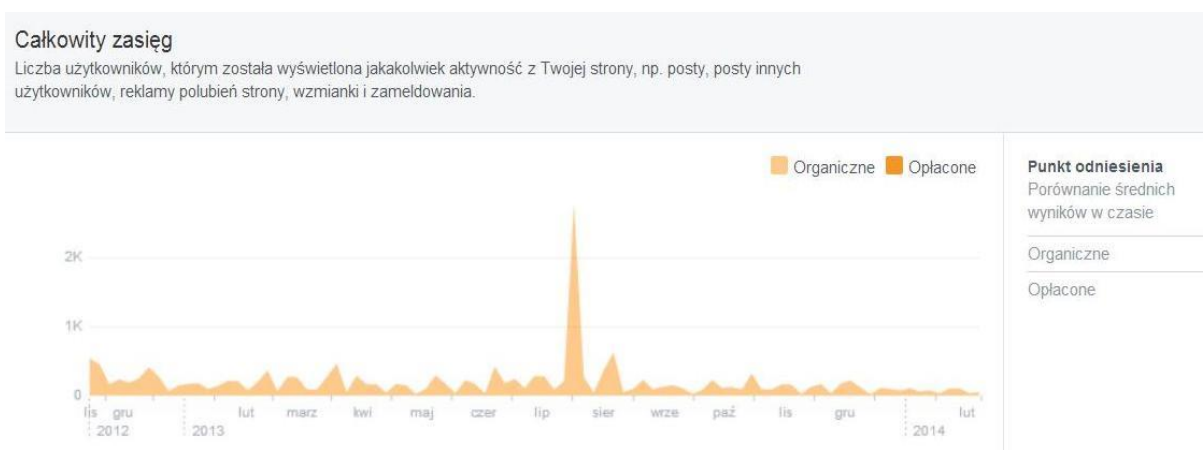
Rysunek 3 Osoby, które lubią stronę ze względu na płeć



Źródło: Facebook

Ostatnia interesująca kwestia wskazująca na potencjał oddziaływania strony społecznościowej na tym portalu dotyczy zagadnienia zasięgu strony. Poniżej prezentowany wykres prezentuje zasięg strony. Jak widać na wykresie całość zasięgu strony opiera się na tzw. zasięgu organicznym, tzn. naturalnym. Oznacza to, że autor nie wpłacał żadnych kwot za upublicznianie informacji ze swojej strony. Najwyższy zanotowany w statystykach strony zasięg zanotowano dotychczas w lipcu 2013 r. Wówczas zasięg strony wyniósł ponad 2700. Wykres pokazuje też, że w wielu miesiącach zasięg strony zbliżał się do 1000 osób. Co warto pokreślić, gdyby autor podjął decyzję o płatnej kampanii na portalu Facebook, wówczas zasięg zwiększyłby się kilkakrotnie. W momencie posiadania gotowego opracowania standardów CSR-D rozważona zostanie możliwość skorzystania z płatnej kampanii mającej na celu większe upowszechnienie standardów CSR-D.

Rysunek 4 Zasięg strony - liczba użytkowników, którym została wyświetlona aktywność strony



Źródło: Facebook

Facebook przesyła swoim użytkownikom prowadzącym strony na tym portalu podstawowe statystyki dla strony w okresie ostatniego tygodnia. Takie statystyki pozwalają

zorientować się w danych świadczących o zwiększaniu się bądź zmniejszaniu popularności strony. Przykładowe statystyki prezentuje Tabela 14 Tygodniowe statystyki dotyczące strony na Facebooku.

Tabela 14 Tygodniowe statystyki dotyczące strony na Facebooku

Witaj, Michał!

Oto najnowsze statystyki dotyczące Twoich stron na Facebooku.

Tydzień 7 lipca–13 lipca

 Corporate Social Responsibility - Disability (CSR-D) Zbierz grupę odbiorców - Promuj stronę	Zobacz statystyki		
	OSTATNI TYDZIEŃ	POPRIEDNI TYDZIEŃ	TREND
	Łączna liczba polubień strony	473	468 1,1%
	Nowe polubienia	5	2 150,0%
	Całkowity zasięg - tygodniowo	866	280 209,3%
	Osoby, które zareagowały	70	31 125,8%

Źródło: Facebook

Bardzo istotną rolę w upowszechnianiu koncepcji i standardów CSR-D i zwiększaniu zasięgu strony, mają polubienia innych stron społecznościowych na Facebooku. Większość instytucji, organizacji działających na rzecz osób niepełnosprawnych, jak i w zakresie upowszechniania w Polsce koncepcji społecznej odpowiedzialności biznesu, posiada swoje strony społecznościowe, bowiem to dzięki nim informacja najszybciej dociera do fanów danej strony i za ich pośrednictwem do pozostałych użytkowników portalu. Od początku istnienia strony CSR-D, polubiła ją znaczna ilość ważnych organizacji, zarówno działających na rzecz osób z niepełnosprawnością, jak i na rzecz upowszechniania CSR w Polsce. Wśród tych instytucji wymienić można organizacje pozarządowe działające na rzecz osób niepełnosprawnych, np. Stowarzyszenie „Otwarte Drzwi”, Fundacja TUS prowadząca portal „Niepełnosprawnik”, „Kulawa Warszawa”, Fundacja „Jedyna Taka”, Fundacja SYNAPSIS, Fundacja Aktywnej Rehabilitacji, SM – walcz o siebie, Federacja MAZOVIA, Polska Organizacja Pracodawców Osób Niepełnosprawnych, Stowarzyszenie SISKOM prowadzące portal Warszawska Mapa Barrier, Fundacja Widzialni. Także podmioty zajmujące się CSR w Polsce i w Europie dostrzegły stronę autora. Wśród tych podmiotów wymienić można m.in. CSR Europe, CSR UMK, Karta Różnorodności, Forum Odpowiedzialnego Biznesu,

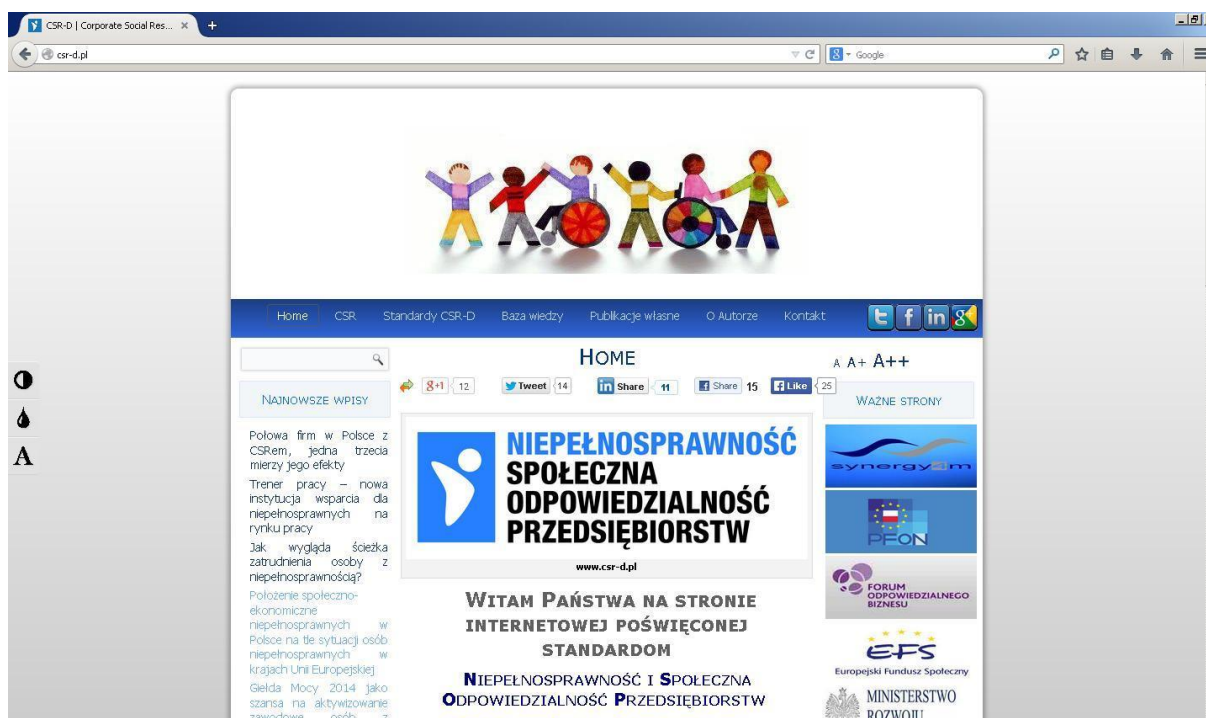
Wielkopolski Klub CSR, Global Compact Network Poland, portal CSR.pl, Krakowski Festiwal Odpowiedzialnego Biznesu. Innymi znaczącymi podmiotami są sekcje ds. osób niepełnosprawnych na uczelniach, jak i strony prowadzone przez polityków różnych opcji politycznych. Ogółem ponad 90 innych instytucji wyżej opisanych polubiło stronę CSR-D. Liczba ta stale powiększa się dając tym samym autorowi strony i standardów możliwość dotarcia do coraz szerszego grona osób i instytucji, jak też nawiązania nowych kontaktów w kraju i za granicą.

- **strona internetowa www.csr-d.pl i inne portale społecznościowe – Twitter, LinkedIN, Google+; doradztwo CSR**

Dla skutecznego zapoznania z treścią standardów CSR-D i ich efektywnego upowszechnienia posiadanie jedynie strony społecznościowej na portalu Facebook to zdecydowanie za mało, dlatego też autor w grudniu 2013 r. podjął samodzielne kroki w celu zakupu z własnych środków serwera wirtualnego dedykowanego przyszłej stronie. W tym samym czasie autor rozpoczął pracę nad utworzeniem strony internetowej poświęconej zapoznaniu z koncepcją i treścią standardów CSR-D, jak też ich upowszechnieniu. Powyższa strona zaczęła funkcjonować od lutego 2014 r.

W celu większej dostępności publikowanych na niej treści została ona wyposażona w aplikacje umożliwiające korzystanie z niej osób z ograniczoną sprawnością. Dlatego też istnieje możliwość powiększania czcionki, jak też przełączania jej w inne tryby kolorystyczne – m.in. wersję kontrastową strony. W miarę jej rozwoju, a także zwiększania wiedzy autora w zakresie profesjonalnego administrowania serwisami internetowymi i dostępności środków finansowych, strona uzyskiwała będzie wszystkie funkcjonalności wymagane przez standard dostępności stron internetowych – WCAG 2.0. Poniżej zaprezentowany został obraz strony, ukazujący jej stronę startową, na którym widać dostępne na niej funkcjonalności.

Rysunek 5 Zrzut ekranu strony internetowej www.csr-d.pl



Źródło: www.csr-d.pl

Jak wyżej zauważono z poziomu każdej podstrony, w prawym górnym rogu strony istnieje możliwość przejścia na strony autora na portalach społecznościowych. Oprócz opisanej powyżej strony na portalu Facebook, autor posiada jeszcze profil w serwisie Twitter, LinkedIn oraz Google+. Udostępnianie treści wpływa na większą częstotliwość indeksowania treści przez wyszukiwarki internetowe, np. Google, a to przekłada się na większą popularność strony i pojawianie się w wynikach wyszukiwania różnego rodzaju haseł związanych z niepełnosprawnością i społeczną odpowiedzialnością biznesu.

W tym miejscu należy zwrócić uwagę na serwis Twitter, który posiada zupełnie inną specyfikę niż Facebook. Wymogiem serwisu Twitter jest publikowanie zwięzłych treści –

max 150 znaków plus ewentualna grafika, film, bądź odnośnik do artykułu. Profil autora strony - [@MichalK Mazur](#) istnieje od listopada 2012 r. i jest obserwowany przez 275 obserwujących (przy 174 osobach obserwowanych)²⁹². Autor korzystając z dostępnych aplikacji połączył administrowane strony społecznościowe na różnych portalach, dzięki czemu treści publikowane na stronach, którymi administruje autor na portalu Facebook - <https://www.facebook.com/CSRandDisability>, <https://www.facebook.com/WarszawskiKorowodIntegracyjny>, automatycznie pojawiają się na profilu autora w serwisie Twitter, docierając tym samym do wszystkich jego obserwujących. Co więcej strona <https://www.facebook.com/CSRandDisability>, posiada aplikację umożliwiającą bezpośrednie udostępnianie treści i przechodzenie na profil Google+, który dotychczas zanotował prawie 6000 wyświetleń. Publikowanie na tym profilu jest ważne z punktu widzenia częstości pojawiania się wpisów w wyszukiwarce Google.

Poza tym autor posiada również od stycznia 2014 r. profil w serwisie LinkedIn, który jest dedykowany budowaniu sieci kontaktów zawodowych. W sieci autora znajduje się 263 kontaktów – osób zajmujących się w Polsce kwestiami zarządzania zasobami ludzkimi i społeczną odpowiedzialnością biznesu.

Wszystkie publikowane wpisy na stronie internetowej są z automatu udostępniane na stronach społecznościowych. Dzięki temu zasięg strony i wiedza o koncepcji CSR z aspektem „D” stale powiększa się, o czym świadczą statystyki strony CSR-D.

Według narzędzia administracyjnego udostępnionego przez firmę hostingową, w miesiącu lipcu (do 16 lipca 2014 r.) strona zanotowała łącznie **867** gości, w tym 390 unikalnych, czyli odwiedzających stronę po raz pierwszy. To daje średnio **56.4** odwiedzin dziennie (25.4 unikalnych). Całkowita liczba odwiedzin strony csr-d.pl obrazuje poniżej zamieszczony wykres. Warto zwrócić uwagę na najistotniejszy wskaźnik – liczbę odwiedzin strony – od początku funkcjonowania strony do połowy lipca 2014 r. strona csr-d.pl była odwiedzana 3.146 razy, co też świadczy o dużym potencjale strony i rosnącej jej popularności. Oczywiście popularność ta będzie wzrastać wraz z liczbą publikowanych wpisów na stronie i częstością udostępniania treści przez inne osoby i instytucje.

Rysunek 6 Liczba odwiedzających stronę www.csr-d.pl w podziale na miesiące

²⁹² Wg stanu na dzień 16.07.2014 r.

Odwiedzający miesięcznie

Odwiedzający miesięcznie | Odwiedzający rocznie



Źródło: www.nazwa.pl, narzędzie statystyczne – Active Admin

Należy także zauważyć, że autor w związku z posiadanym doświadczeniem w zakresie wdrażania zasad CSR w przedsiębiorstwach został wpisany do Bazy Doradców CSR prowadzonej przez Polską Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości, co daje mu możliwość realizacji usług doradczych w zakresie wdrażania CSR w przedsiębiorstwach, w tym bezpośredniej promocji założeń standardów CSR-D. Sylwetka autora została także opisana przez najważniejszy Think Tank zajmujący się społeczną odpowiedzialnością biznesu w Polsce – Forum Odpowiedzialnego Biznesu - [Bazy ekspertów i ekspertek CSR](http://bazyekspertow.iexpertek.csr/) - <http://odpowiedzialnybiznes.pl/profile-fob/michal-mazur-doradca-csr/>.

Dzięki aktywności autora na portalach społecznościowych, jak też działalności jako doradca CSR, autor coraz częściej jest zapraszany do współpracy w projektach w zakresie tematyki społecznej odpowiedzialności i działań na rzecz sektora pozarządowego w Polsce. Co ciekawe, coraz częściej z autorem kontaktują się osoby, które w innych państwach zajmują się tą tematyką. To wszystko świadczy o wysokim potencjale do rozwoju koncepcji CSR-D w Polsce oraz na świecie i szansach na zainteresowanie tą tematyką osoby nie tylko w naszym kraju. Zainteresowanie za granicą będzie się zwiększało jeszcze bardziej wraz z wprowadzeniem kolejnej istotnej funkcjonalności, którą autor przewiduje – wersji strony w języku angielskim i w dalszej perspektywie – niemieckim, hiszpańskim.

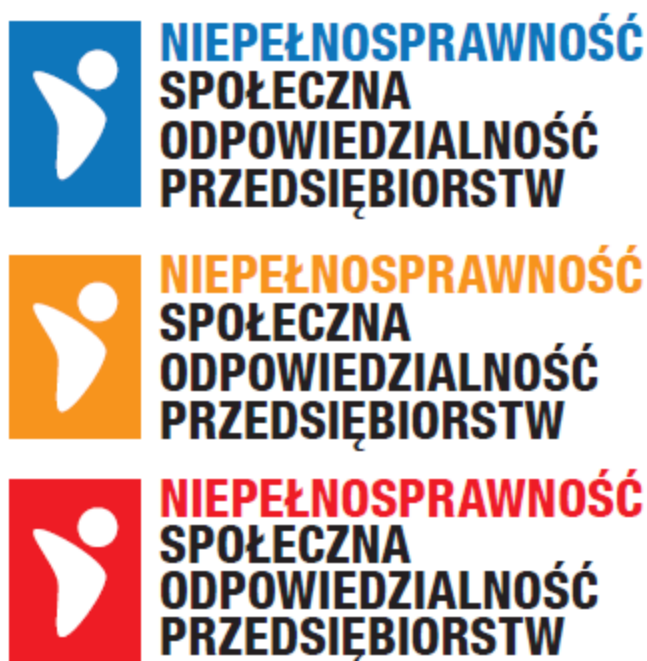
- **publikacja, utworzenie logotypu i tłumaczenie treści standardów na jęz. angielski**

Ważnym krokiem w kierunku upowszechnienia standardów CSR-D będzie wydanie ich w formie publikacji książkowej, dostępnej w formie tradycyjnej i elektronicznej. Autor planuje opublikowanie standardów w związku z bardzo pozytywnymi sygnałami zwrotnymi płynącymi od osób i instytucji, którym przekazane zostały standardy do konsultacji. Do autora docierają bowiem opinie, że ten materiał jest na tyle spójny i kompleksowo ujmuje temat, że „byłaby z tego bardzo interesująca i pomocna publikacja”. Nie ma bowiem na polskim rynku wydawniczym pozycji, która w sposób tak kompleksowy uwzględniałaby wszystkie aspekty działań społecznie odpowiedzialnych firm nakierowanych na osoby niepełnosprawne. Zadanie publikacji owych standardów będzie o tyle prostsze, że autor posiada stałą umowę wydawniczą z jednym z wydawnictw, wydających czasopisma i pozycje książkowe poświęcone między innymi zagadnieniom polityki społecznej.

Aby koncepcja i standardy CSR-D przyjęły się w kręgu zainteresowanych podmiotów, ważne jest utworzenie identyfikacji wizualnej owych standardów. Każda wdrażana norma, czy standard zawsze posiadają bowiem charakterystyczny logotyp, dzięki któremu jego zasięg oddziaływania zwiększa się. Dlatego też opracowana została grafika stanowiąca element rozpoznawczy opracowanych standardów. Stworzony przez profesjonalnego grafika projekt logotypu nawiązuje zarówno do kwestii niepełnosprawności, jak i do tematyki społecznej odpowiedzialności.

Ostatecznie opracowany logotyp będzie wykorzystywany we wszystkich materiałach poświęconych standardom CSR-D, a więc przede wszystkim w publikacjach, na stronie internetowej i mediach społecznościowych.

Warianty kolorystyczne projektu logotypu standardów CSR-D



Autor ostatecznie zdecydował się na wybór zaprezentowanych powyżej projektów w wersji niebieskiej. Zestaw dostępnych wariantów logo CSR-D jest dostępny na startowej stronie poświęconej standardom – www.csr-d.pl

W związku z nawiązywaniem przez autora kontaktu z osobami zza granicy zajmującymi się tematyką CSR, autor planuje zarówno stworzenie językowej wersji strony – na początku w języku angielskim – jak również przetłumaczenie standardów na język angielski. Zapisy standardów są bowiem na tyle uniwersalne, że mogą być wykorzystywane z powodzeniem w różnych państwach. Po przetłumaczeniu standardów na język angielski podjęte zostaną kroki mające na celu zainteresowanie zagranicznych podmiotów ideą i treścią standardów CSR-D.

- **media tradycyjne – radio, TV**

Upowszechnienie standardów CSR-D wymaga zainteresowania tym tematem mediów tradycyjnych. Będzie to możliwe dzięki działaniom mającym na celu zainteresowanie dziennikarzy radiowych i telewizyjnych ideą standardów CSR-D. Tego typu działania autor podejmuje głównie poprzez dotarcie do dziennikarzy za pośrednictwem mediów społecznościowych – głównie Facebook, Twitter. Zainteresowanie mediów powyższym tematem będzie jednak wzrastało wraz z pozytywnym odbiorem tej koncepcji przez środowisko instytucji działających na rzecz osób z niepełnosprawnością, jak też działających w zakresie upowszechniania w Polsce idei społecznej odpowiedzialności biznesu.

Dużą szansą na upowszechnianie standardów CSR-D jest też zaproszenie autora tej strony do Rady Programowej nowo tworzącej się stacji telewizyjnej o profilu społecznym. W stacji tej podejmowane będą tematy promocji aktywności zawodowej osób z niepełnosprawnością, jak też tematyka kultury. Co więcej projekt utworzenia tej stacji, która nadawać będzie tradycyjnie oraz za pośrednictwem Internetu, zakłada zaangażowanie w prowadzenie audycji, jak też obsługę techniczną radia osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Udział autora standardów w Radzie Programowej radia daje mu możliwość poświęcania dostępnego mu czasu na antenie radia, kwestii promocji aktywności zawodowej osób niepełnosprawnych i standardów CSR-D. Projekt utworzenia tego radia jest na tyle zaawansowany, że już na jesieni złożony zostanie wniosek w konkursie Krajowej Rady Radiofonii i Telewizji na uzyskanie koncesji na nadawanie na częstotliwości – na

początku dla Warszawy i powiatów na zachód od stolicy. Równocześnie radio zacznie nadawanie w Internecie, co oznaczało będzie możliwość słuchania go na całym świecie.

- **udział w konferencjach tematycznych, współpraca ze środowiskiem osób niepełnosprawnych i podmiotami zajmującymi się CSR – zainteresowanie aspektem „D”**

Samo stworzenie i udostępnienie standardów CSR-D w Internecie to zdecydowanie za mało. Ważne w procesie ich upowszechniania będzie nie tylko promowanie ich za pośrednictwem mediów, jak też ich promowanie na konferencjach poświęconych zagadnieniom aktywizacji zawodowej niepełnosprawnych, jak i kwestiom społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw. Autor zakłada zatem udział w różnorodnych eventach poświęconych powyższym zagadnieniom.

Aby pracodawcy w istocie chcieli korzystać ze standardów CSR-D ważne jest, aby o standardach się mówiło i by zyskały one aprobatę środowiska organizacji działających na rzecz osób niepełnosprawnych i w zakresie promocji CSR. Oczywiście ważne są tu sprzężenia zwrotne. Z jednej strony dzięki mediom tradycyjnym i społecznościowym krąg podmiotów zainteresowanych ideą standardów CSR-D będzie zwiększał się, głównie na skutek docierania informacji o nich za pośrednictwem tych mediów. Z drugiej strony jeśli autor wcześniej podejmował będzie próby zainteresowania tą tematyką poszczególne podmioty, wówczas one zechcą bliżej zapoznać się z tym tematem. Dlatego w procesie upowszechniania standardów nie można pomijać konieczności udziału w różnych wydarzeniach tematycznych – m.in. targach, konferencjach, seminariach. Autor zakłada także podejmowanie kontaktu z instytucjami zajmującymi się zagadnieniami promocji aktywności zawodowej niepełnosprawnych oraz społeczną odpowiedzialnością przedsiębiorstw.

Zamiar dotarcia do zagranicznych podmiotów wiąże się także z koniecznością uczestniczenia w wydarzeniach o charakterze ponadnarodowych poświęconym CSR i sprawom osób niepełnosprawnych.

- **rozważenie możliwości normalizacji standardów na wzór normy ISO 26000**

Jak zauważono już kilkakrotnie, standardy CSR-D, wzorując się i nawiązując do normy ISO 26000, nie mają mieć charakteru norm podlegających certyfikacji. Wymóg certyfikacji stałby bowiem w sprzeczności z ideą społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw, która w swych podstawach zakłada dobrowolność.

Norma ISO 26000 także nie podlega certyfikacji. Gdyby narzucone zostały dane zapisy zawarte w tej normie, jej idea zostałaby wypaczona. Podmioty, które dokonują płatnej certyfikacji do wymogów tej normy, również dokonują jej wypaczenia. Działania społecznie odpowiedzialne firm nakierowane na osoby z niepełnosprawnością również mają wynikać z dobrej woli przedsiębiorców.

Oczywiście, jak cała idea CSR, także wdrażanie standardów CSR-D wiązało się będzie z możliwymi korzyściami dla firm. Autor ma świadomość, że firmy wdrażając standardy CSR-D, jako jeden z motywów decyzji o ich wdrożeniu wskazywać będzie możliwe do osiągnięcia korzyści. Intencją autora standardów nie jest jednak osiągnięcie korzyści finansowych na przyznawaniu firmom kolejnych certyfikatów.

W środowisku doradców CSR zjawiskiem nie ocenianym pozytywnie jest duży wysyp certyfikatów rzetelności, np. Rzetelna Firma, Certyfikat „Firma Społecznie Odpowiedzialna chcepomagac.org”. Podstawowym wymogiem do uzyskania każdego certyfikatu jest oczywiście wpłata określonej sumy gotówki. Warunkiem przedłużenia ważności certyfikatu jest wniesienie wpłaty na kolejny rok. To prowadzi do niebezpiecznych patologii, gdzie nie liczy się faktyczna działalność, tylko posiadanie kolejnego certyfikatu, którym można się pochwalić. Jak zauważa S. Wedziuk na łamach Pulsu Biznesu w artykule: „Targowisko solidności”: ***Za kilkaset złotych można kupić tytuł rzetelnej, solidnej czy wiarygodnej firmy — sprzedawcy certyfikatów wyczuli biznes i można w nich przebierać. Tylko czy sami są rzetelni, solidni i wiarygodni?***²⁹³

Idea certyfikacji sama w sobie nie jest niczym złym, ale łatwo można ją wypaczyć, chociażby w wyniku stosowania wątpliwych kryteriów przyznawania certyfikatów. A jak zauważa S. Wedziuk *zastosowanie wątpliwych warunków realizacji programu czy konkursu zaburza wiarygodny obraz stanu rzetelności polskich przedsiębiorstw i w sposób negatywny*

²⁹³ S. Wedziuk, *Targowisko solidności*, w: Puls Biznesu (22.08.2013), s. 12-13.

*wpływa na ogólne postrzeganie inicjatyw, mających na celu weryfikowanie ich postaw rynkowych*²⁹⁴.

Autor standardów CSR-D chcąc uniknąć wypaczenia idei standardów CSR-D nie zamierza zatem podejmować kroków w celu wdrożenia certyfikacji do spełniania wytycznych standardów CSR-D. Jedynym, co autor w tym zakresie rozważa jest, znów w nawiązaniu do normy ISO 26000, możliwość udzielania licencji na wykorzystywanie standardów podmiotom, które będą nimi zainteresowane. To jednakże uzależnione będzie od rozmów, które podjęte zostaną w przyszłości z Polskim Komitetem Normalizacyjnym i warunków finansowych, jakie będą się z tym wiązały.

²⁹⁴ Tamże, s.12-13.

Zakończenie

Niniejsza praca jest efektem kilku lat naukowych dociekań. W opinii autora centralna teza pracy, według której „społeczna odpowiedzialność przedsiębiorstw jest potencjalnie ważnym czynnikiem poprawy sytuacji osób niepełnosprawnych na polskim rynku pracy” została zweryfikowana i potwierdzona. Argumentem za tym przemawiającym są przede wszystkim wyniki przeprowadzonych badań – analizy treści, zwłaszcza w wymiarze jakościowym, studium przypadku oraz wywiadów eksperckich.

Zrealizowana analiza treści raportów CSR opisujących najciekawsze praktyki podejmowane przez liderów społecznej odpowiedzialności i wyróżnione przez osoby tworzące raporty, pokazała, że pomimo tego, iż przedsiębiorstwa zbyt często nie uwzględniają osób niepełnosprawnych w swoich działaniach CSR, to gdy już to uczynią, wówczas podejmowane inicjatywy przyczyniają się do poprawy sytuacji osób niepełnosprawnych czy to w środowisku lokalnym, czy też na rynku pracy. Również prowadzone studia przypadku, w których opisane zostały działania podejmowane przez polskie firmy na rzecz zatrudnienia osób niepełnosprawnych i zapewnienia im odpowiednich warunków pracy potwierdzają tezę pracy. Także eksperci, dobrze znający środowisko osób niepełnosprawnych i je reprezentujący, pracujący na co dzień z osobami z niepełnosprawnością, wyrażali zgodne przekonanie, o potrzebie działań w kierunku stworzenia standardów CSR-D, w związku z tkwiącym w teorii społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw potencjale. Przeprowadzone badania pokazały, że nie jest prawdziwym stwierdzenie, że za CSR nie kryją się żadne realne działania firm.

Dla autora pracy jako teoretyka i praktyka polityki społecznej istotne jest poszukiwanie nowych rozwiązań, wykorzystywanie nowych narzędzi, które mogą wpływać na poprawę sytuacji jednostek i grup szczególnie zagrożonych wykluceniem społecznym. Takim nowym narzędziem, w którym tkwi potencjał i który można wykorzystywać w celu zwiększenia poziomu aktywności zawodowej osób niepełnosprawnych, jak też zapewnienia im lepszych warunków zatrudnienia i rozwoju zawodowego jest społeczna odpowiedzialność przedsiębiorstw.

Osoby z niepełnosprawnością są grupą narażoną na więcej ryzyk socjalnych niż osoby pełnosprawne i z całą pewnością opracowane standardy CSR-D mogą przyczynić się do poprawy ich sytuacji, bowiem mogą one stać się dla pracodawców wskazówką, jak uwzględniać działania na rzecz osób z orzeczeniami w swoich strategiach CSR. W związku z

faktem, że wiedza o CSR w Polsce coraz bardziej upowszechnia się, także w wyniku promocji tego pojęcia przez krajowe i europejskie instytucje, pokazanie, jak w to pojęcie włączać osoby niepełnosprawne wydaje się być szczególnie istotne.

Przeprowadzone przez autora badania dały odpowiedzi na sformułowane pytania badawcze, potwierdzając tym samym postawione hipotezy badawcze. Odpowiadając zatem na pytanie odnoszące się do wpływu społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw na tle innych czynników wpływających na zachowania firm wobec ON w skali makro i mikro, potwierdzona została hipoteza, że w skali makro liczba oraz wielkość firm mających CSR jest tak niewielka, że ich znaczenie dla sytuacji zawodowej ON na polskim rynku pracy jest obecnie marginalne; w skali mikro, gdy firma ma CSR, w którym uwzględnia się ON wpływ ten jest również marginalny. O powyższym świadczy przede wszystkim przeprowadzona analiza treści raportów CSR tworzonych corocznie przez FOB, dokładniej wymiar ilościowy tej analizy. Kluczowy wniosek z tej analizy jest taki, że zaobserwować można obecnie **niewielkie zainteresowanie firm posiadających strategie CSR uwzględnianiem w tych strategiach aspektu niepełnosprawności. A to tym samym świadczy o marginalnym obecnie jej znaczeniu dla podnoszenia poziomu aktywności zawodowej osób niepełnosprawnych.** Jednakże marginalne jej znaczenie obecnie, nie może przeświadczać o braku potencjału czy znaczenia tej koncepcji dla poprawy sytuacji osób niepełnosprawnych i efektywniejszego ich aktywizowania na rynku pracy. Im częściej bowiem przedsiębiorcy będą tworzyć i wdrażać strategie CSR, tym częściej będą rozważać podejmowanie działań na rzecz osób niepełnosprawnych jako pracowników i jako klientów. A działać się tak będzie w związku z faktem, że liczba osób niepełnosprawnych nie będzie się zmniejszać, z drugiej strony poziom wykształcenia osób z niepełnosprawnością ulega znacznemu podwyższeniu.

Dlatego też **stworzenie i upowszechnienie standardów CSR-D z aspektem Z (zatrudnienia ON) mogłoby dać impuls do zwiększania ilości i jakości działań firm w tym obszarze.** Właśnie temu celowi – projektowi stworzenia standardów CSR-D - poświęcona została niniejsza praca doktorska. Praktycznym efektem pracy i wynikiem moich naukowych dociekań są standardy społecznej odpowiedzialności, przyjazne osobom niepełnosprawnym – „Niepełnosprawność i społeczna odpowiedzialność przedsiębiorstw” – CSR-D.

Opracowane w procesie autostandaryzacji, w którym uczestniczyli reprezentanci środowiska osób niepełnosprawnych, standardy są wynikiem analizy całości materiału

badawczego. Standardy CSR-D mają za zadanie uzupełniać interwencje publiczne, które w niewystarczającym stopniu przeciwdziałają problemowi społecznemu niskiej aktywności zawodowej osób niepełnosprawnych.

Oczywiście niemożliwe jest całościowe domknięcie procesu standaryzacji w kierunku CSR-D. Ostatnia faza procesu standaryzacji – monitoring, kontrola i weryfikacja standardów – wykracza poza zakres niniejszej pracy doktorskiej. Nadal kontynuowane też będą działania w kierunku upowszechniania standardów CSR-D, wśród potencjalnych użytkowników i odbiorców tego narzędzia.

Realizowane badania pozwoliły uzyskać także odpowiedź na drugie pytanie badawcze, odnoszące się do wpływu społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw na sytuację zawodową ON w skali makro oraz mikro i tego co należy zrobić, aby ów wpływ osiągnął swój optymalny poziom. Druga hipoteza badawcza, w której twierdzę, że optymalny poziom wpływu CSR-D na sytuację zawodową jest wyższy niż obecny, i że aby zwiększyć ten wpływ do pożądanego poziomu należy doprowadzić do większej samoregulacji w postaci standaryzacji, w której będą brały udział środowiska ze wszystkich sektorów, zainteresowane poprawą sytuacji ON na rynku pracy, także została potwierdzona. Świadczą o tym przeprowadzone studia przypadków oraz wywiady eksperckie. Studia przypadków pokazały, że wśród wielu pracodawców osób niepełnosprawnych zaobserwować można brak wiedzy o koncepcji CSR, z drugiej strony, wiele przedsiębiorstw posiadających strategię CSR, być może chciałoby zatrudniać niepełnosprawnych, ale zupełnie nie wiedzą, od czego ten proces rozpocząć. Stąd właśnie potrzeba opracowania kompletnego zestawu standardów CSR-D, który stanowi praktyczny wyraz włączenia ogółu działań nakierowanych na osoby niepełnosprawne do strategii CSR poszczególnych firm.

W procesie tworzenia standardów CSR-D brali udział reprezentanci wszystkich sektorów i każdej grupy interesariuszy. Projekt standardów był bowiem konsultowany zarówno z osobami niepełnosprawnymi, będącymi jednocześnie osobami aktywnymi zawodowo, szkolącymi innych pracodawców i osoby niepełnosprawne. Ponadto, standardy konsultowane były z przedstawicielami organizacji zrzeszających osoby z różnymi rodzajami niepełnosprawności – z niepełnosprawnością ruchową, intelektualną, zaburzeniami psychicznymi, z niepełnosprawnością słuchu. Ostateczny kształt standardów został także zaprezentowany placówce naukowej szczebla uniwersyteckiego, naukowo zajmującej się tematyką społecznej odpowiedzialności. We wszystkich powyżej opisanych środowiskach

projekt standardów CSR-D spotkał się z aprobatą i zainteresowaniem. O potencjale tego projektu świadczy popularność strony internetowej i strony na portalu społecznościowym Facebook, której dotychczasowy zasięg jest naturalny, bez podejmowania póki co jakichkolwiek płatnych akcji promocyjnych. Również autor standardów i stron internetowych, w związku z podejmowaną tematyką uzyskuje regularnie zaproszenia do udziału w ciekawych projektach, co ważne tym co robi zaczynają też interesować się osoby podejmujące tematykę CSR za granicą, a to pokazuje, że potencjalnymi odbiorcami standardów CSR-D mogą stać się także podmioty zza granicy.

Autor niniejszej pracy wyraża głębokie przekonanie, że dzięki opracowanym standardom CSR-D przyczyni się do większego zainteresowania firm uwzględnianiem w swoich strategiach działań na rzecz osób niepełnosprawnych. Tym samym więc przyczyni się do polepszania ich sytuacji na rynku pracy i w życiu codziennym.

Załącznik do pracy doktorskiej: Standardy „Niepełnosprawność i społeczna odpowiedzialność przedsiębiorstw”

(Corporate Social Responsibility – Disability, CSR-D) – v.1.0

Preambuła

Osoby z niepełnosprawnością mogą, chcą i potrafią pracować zawodowo. Poniższe standardy mają na celu wskazanie wszystkim pracodawcom, którzy chcą zatrudniać osoby niepełnosprawne i jednocześnie realizują strategię społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw (bądź chcą je wdrażać), jak czynić strategię CSR przydatną w zatrudnianiu osób niepełnosprawnych i zapewnianiu im odpowiednich warunków pracy i kariery zawodowej, a także jakie działania należy podejmować by zapewniać osobom niepełnosprawnych pełną dostępność oferowanych przez siebie produktów i usług.

Do kogo skierowane są te wytyczne?

Niniejsze standardy skierowane są do każdej firmy, w szczególności do pracodawców każdego z sektorów rynku – prywatnego, publicznego, jak i pozarządowego, którzy w ramach realizowanych przez siebie strategii CSR chcą uwzględniać osoby niepełnosprawne, poprzez danie im możliwości zatrudnienia i zapewnianie im warunków pracy stosownie do ich potrzeb i możliwości wynikających z niepełnosprawności.

Niniejsze standardy mają charakter wytycznych. Zostały opracowane w celu wskazania, jakie działania należy podjąć i wdrożyć, aby zwiększyć poziom zatrudnienia pracowników niepełnosprawnych w firmie i aby pracownicy ci odczuwali satysfakcję z zatrudnienia w firmie i tym samym, by stopień ich identyfikacji z firmą był na wysokim poziomie.

TREŚĆ STANDARDÓW:

1. Ogólne wytyczne

Mają one wskazać elementarne działania, także działania przygotowawcze, które będą miały na celu zbadanie możliwości zatrudnienia w firmie pracowników niepełnosprawnych, ale również które pomogą zorientować się, jak na chwilę obecną wygląda lokalny rynek pracy z punktu widzenia aktywności zawodowej niepełnosprawnych. Powyższe wytyczne pozwolą też zbadać jak na chwilę obecną w danej firmie przedstawiają się dane odnoszące się do

zatrudnienia pracowników z orzeczeniami. Wytyczne to odnoszą się też do konkretnych działań, jakie firma winna prowadzić zatrudniając niepełnosprawnych pracowników.

a) Dokonanie diagnozy lokalnego rynku pracy pod kątem możliwości zatrudnienia w firmie osób niepełnosprawnych

Firma, która podjęła decyzję, że chce zatrudniać osoby niepełnosprawne, aby przygotować się do tego procesu, powinna rozpocząć to działanie od rozpoznania sytuacji na lokalnym rynku pracy. Powyższe rozpoznanie powinno mieć na celu analizę, jaka jest przybliżona liczba osób z orzeczeniami na danym terenie, jakie rodzaje niepełnosprawności dominują pośród osób niepełnosprawnych w społeczności lokalnej. Innym obszarem rozpoznania powinno być rozeznanie w działających na danym terenie organizacjach pozarządowych, jak też projektach na rzecz niepełnosprawnych, realizowanych zarówno przez podmioty sektora pozarządowego, jak i jednostki sektora publicznego – m.in. powiatowy urząd pracy, powiatowe centrum pomocy rodzinie, ośrodek pomocy społecznej. W szczególności istotne w dokonywanej analizie jest zestawienie dominujących niepełnosprawności z możliwością zatrudnienia w firmie, uwzględniającą specyfikę przedsiębiorstwa. Chodzi o weryfikację, czy realne jest pozyskanie do pracy osób z danym rodzajem niepełnosprawności – takim, który nie stoi na przeszkodzie do podjęcia zatrudnienia w danej firmie. Dzięki dokonanej diagnozie firma będzie mogła zdecydować, czy powinna nastawić się na zatrudnianie osób z konkretnym rodzajem niepełnosprawności, czy też wszystkich osób z orzeczeniami.

Zaleca się podjąć refleksję kto miałby dokonywać owego rozeznania, to znaczy, czy miałyby zostać ono dokonane przez pracownika firmy, ewentualnie zespół w firmie, czy też zlecić przygotowanie takiej analizy podmiotom zewnętrznym. Każda firma ma różne style zarządzania. Są firmy, w których są pełnomocnicy ds. osób niepełnosprawnych, w innych sprawami osób niepełnosprawnych mogą się zajmować np. pracownicy działów HR w ramach swoich kompetencji. Może zdarzyć się taka sytuacja, że jak ktoś dostanie zalecenie, że ma zrobić analizę, może się zniechęcić w ogóle do zatrudnienia niepełnosprawnych, jeśli zaś dostanie kontr receptę - specjalistę który zajmie się CSR i sprawami osób niepełnosprawnych to taki pracodawca może czasowo podjąć współpracę z takim specjalistą, co w konsekwencji skutkowało będzie możliwością dokonania rozeznania lokalnego rynku, jak i podjęciem działań w kierunku zatrudnienia osób niepełnosprawnych. Przeprowadzenie takiego rozeznania lokalnego rynku mogłoby też być jednym z zadań do wykonania dla osoby

zatrudnionej na stanowisku **Access Officera** – **specjalisty ds. dostępności**. Jest to stanowisko, które powszechnie występuje w krach zachodnich, na którym zatrudnione osoby odpowiadają za ogół działań związanych z dostępnością firmy dla osób niepełnosprawnych. Dla przykładu podać można opis stanowiska Acces Officer w strukturach władzy lokalnej w hrabstwie **Derbyshire** w środkowej Anglii, w regionie East Midlands – **link do opisu:** <https://jobs.derbyshire.gov.uk/ambervalley/Survey.asp?survey=1&job=16043&aset=103210&spec=1&preview=2&site=ambervalley>.

b) Dokonanie diagnozy zatrudnienia i sytuacji niepełnosprawnych pracowników w firmie/organizacji

Niezależnie od wielkości przedsiębiorstwa, należy analizować wewnętrzną sytuację w firmie. Nim każda firma rozpocznie proces rekrutacji pracowników z niepełnosprawnością powinna zweryfikować informacje co do bieżącego stanu zatrudnienia pracowników z orzeczeniami w firmie. Badania przeprowadzone przez autora standardów jednoznacznie pokazują, że pracodawcy bardzo często nie mają świadomości, że osoby składające się na ich personel posiadają orzeczenia o niepełnosprawności. Pracodawcy przyjmując stereotypowe postrzeganie pracowników niepełnosprawnych jako gorszych i mniej wydajnych, nie biorą pod uwagę faktu, że konkretny pracownik „X” posiada orzeczenie o niepełnosprawności. Z drugiej strony same osoby niepełnosprawne, znając realia rynkowe niechętnie informują pracodawców o fakcie posiadania orzeczenia. Powodem takiego stanu rzeczy jest fakt, że boją się, że gdy pracodawca dowie się, że dana osoba ma orzeczenie, to na pewno będzie chciała korzystać z należnych jej praw – przerwy, krótszy czas pracy, dodatkowy wymiar urlopu – a to automatycznie dla takiego pracodawcy będzie oznaczało, że taki pracownik jest droższy i mniej wydajny, zatem jego dalsze zatrudnienie jest nieopłacalne. Każdy pracodawca musi mieć świadomość, że **osoby niepełnosprawne nie zdecydują** się na ujawnienie faktu posiadania orzeczenia o niepełnosprawności, jeśli wcześniej nie uzyskają poczucia bezpieczeństwa, przejawiającego się brakiem obaw o zwolnienie po ujawnieniu faktu posiadania orzeczenia.

Zaleca się zatem podjęcie w pierwszej kolejności działań mających na celu zbudowanie wśród pracowników poczucia bezpieczeństwa, że nie zostaną zwolnieni po

ujawnieniu posiadania orzeczenia. Jego budowie służyć może akcja informacyjna w firmie – wykorzystywanie narzędzi komunikacji – ulotki, forum, newsletter, plakaty informacyjne, jak też informacje przekazywane w trakcie spotkań przełożonych z personelem.

Ważnym elementem diagnozy wewnętrznej sytuacji pracowników z niepełnosprawnościami w firmie będzie też uzyskanie wstępnej informacji zwrotnej na temat oceny pracownika z orzeczeniem odnoszącej się do poziomu zadowolenia z pracy, odczuwanych barier i sytuacji problemowych. Ocena taka stanowić będzie punkt wyjścia dla dalszych działań.

c) Ustalenie konkretnych celów zatrudnienia osób niepełnosprawnych, jak również planu działania odnoszącego się do tego celu

Po dokonanej diagnozie lokalnego rynku pracy, jak i sytuacji w firmie, gdy przedsiębiorstwo pozna liczebność osób z orzeczeniami i rodzaje dominujących niepełnosprawności w swoim otoczeniu, jak również, gdy rozezna się w liczbie już zatrudnionych u siebie osób niepełnosprawnych i możliwości zatrudnienia osób z dysfunkcjami, niezbędne będzie określenie sobie celów odnoszących się do kwestii zatrudnienia osób niepełnosprawnych w firmie. Sformułowanie celów może być różne, np. *osiągnięcie stanu zatrudnienia osób niepełnosprawnych w wysokości 6% personelu firmy w okresie najbliższych 3 lat*, albo też *zatrudnienie w ciągu 2 lat, w firmie co najmniej 20 osób z dysfunkcją narządu wzroku*.

Ustalenie celów będzie wynikało z dokonanej diagnozy i wyników oceny, w jaki sposób firma może się włączać w rozwiązywanie problemów społecznych w lokalnej społeczności. Przedsiębiorstwo powinno wyznaczyć sobie konkretne cele, ważne jednak, aby były one racjonalne”.

Ważne jest żeby nie zrobić na stałe z pracowników niepełnosprawnych katalizatorów w rozwiązywaniu konfliktów w firmie. Istotne jest też, żeby nie przypisywać pracownikom z orzeczeniami odpowiedzialności za wszystkie problemy i błędy w firmie. **Dlatego też ważne jest przemyślenie zakresu celów**, które pracownik niepełnosprawny może realizować w firmie i celów jakie firma stawia w zakresie zatrudniania pracowników z niepełnosprawnością.

d) Zapewnienie możliwości zatrudnienia osób niepełnosprawnych na każdym szczeblu organizacyjnym firmy, nie tylko na szeregowych stanowiskach

Każda firma, która zatrudnia, bądź chce zatrudniać niepełnosprawnych musi sobie uświadomić, że osoby niepełnosprawne nie muszą, a wręcz nie powinny być zatrudniane jedynie na szeregowych stanowiskach. Oznacza to, że przykładowo sieć hipermarketów zatrudniająca niepełnosprawnych nie powinna zakładać, że osoby te będą pracowały tylko na kasach. Wśród osób z orzeczeniami są przecież osoby, które posiadają różnego rodzaju dysfunkcje, co wiąże się z tym, że mogą wykonywać określone rodzaje prac, innych zaś nie będą w stanie wykonywać.

Pracownik z orzeczeniem, jak każdy inny powinien tak samo przechodzić ścieżkę zatrudnienia. Taki pracownik jak każdy inny, nowozatrudniony chce poznać całą drabinę awansu zawodowego ale i sprecyzowania konkretnych zasad. Jeśli niepełnosprawny pracownik ma stosowne kwalifikacje to nie powinien być przyjmowany tylko na szeregowe stanowiska, taki pracownik często ma dużo większą wiedzę niż osoby pełnosprawne. Dodatkowo pracownik niepełnosprawny posiada także bagaż wiedzy i doświadczeń, związanych z przełamywaniem barier, dlatego też należy dać mu możliwości pracy także na wyższym stanowisku. Przyjmowanie niepełnosprawnych tylko na najniższe stanowiska demotywuje ich, ponadto nie motywuje ich do rozwoju. Kluczowe jest tu przyjęcie takich reguł, w których niepełnosprawność nie będzie problemem, oraz by aktywność pracowników niepełnosprawnych nie sprowadzała się np. do zatrudnienia wyłącznie na kasie. Wśród pracodawców nie jest ceniona wiedza nieformalna, a powinna mieć ona też znaczenie. Osoby niepełnosprawnej nie pyta się nigdy o jej doświadczenia, a ona przecież musiała się przebić przez wiele murów i pokonać dużo więcej barier niż osoba pełnosprawna – np. nauka poruszania się na wózku, czy nauka mowy dla osoby niedosłyszącej, **dlatego też należy docenić wysiłki osoby niepełnosprawnej w jej drodze do funkcjonowania w życiu społecznym i na rynku pracy.**

e) Przygotowywanie wewnętrznych procedur odnoszących się do procesu zatrudniania pracowników niepełnosprawnych i jednocześnie zadbanie o ich przejrzystość – jasność i jednolita interpretacja procedur

W ramach jednej firmy, w różnych jej oddziałach, może zdarzyć się sytuacja odmiennej interpretacji przepisów dotyczących zatrudniania osób niepełnosprawnych. W celu uniknięcia

podobnym sytuacjom kierownictwo firmy powinno zapewnić jasność i jednolitą interpretację procedur odnoszących się do zagadnień aktywności zawodowej osób niepełnosprawnych. Zatem proces zatrudniania osób niepełnosprawnych firma powinna rozpocząć od siebie. Jest to ważne z punktu widzenia zapewnienia bezpieczeństwa i stabilności zatrudnienia pracowników niepełnosprawnych w firmie. Firma musi się znać na rodzajach niepełnosprawności, na możliwych schorzeniach i musi skonfrontować to z własnymi potrzebami, aby wiedzieć gdzie i na jakich stanowiskach można niepełnosprawnych zatrudnić.

Najpierw formułujemy cele, po sformułowaniu celów formułujemy procedury. Powyższy standard świadczy o możliwości stosowania powyższych zaleceń także w firmach sieciowych, w których należałoby ustalić ogólnie jak zatrudniać osoby niepełnosprawne. Należałoby rozważyć **stworzenie przez organizację poradnika prawnego dotyczącego zatrudniania osób niepełnosprawnych, z jasno sformułowaną wykładnią poszczególnych zapisów prawa, by uniknąć różnego rozumienia tych samych przepisów, a następnie dystrybuowanie tych informacji we wszystkich placówkach firmy.**

Istotnym działaniem służącym jednolitej interpretacji przepisów będzie też zaplanowanie szkoleń dla przedstawicieli działów personalnych w zakresie aspektów prawnych zatrudniania osób niepełnosprawnych.

f) Wieloaspektowe podejście - konieczność wzięcia pod uwagę w procesie zatrudniania niepełnosprawnych różnych korzyści

Każda firma, decydując się na zatrudnianie osób niepełnosprawnych, musi przeanalizować ten proces ze względu na różne jego aspekty. Mówiąc o zatrudnianiu osób z orzeczeniami należy wskazywać na różne korzyści dla firmy, jak i na koszty. Każda firma, jeśli działa na rynku, kieruje się przede wszystkim interesem ekonomicznym. Rozważając więc, czy zatrudnić niepełnosprawnego pracownika w pierwszej kolejności dokona kalkulacji, dotyczącej kosztów i korzyści ekonomicznych.

W tym aspekcie firma powinna mieć świadomość, co do uprawnień pracowników z orzeczeniami i konsekwencji, jakie to niesie dla budżetu firmy. Chodzi przede wszystkim o normy czasu pracy, dodatkowy wymiar urlopu, dodatkowe przerwy w pracy, konieczność stosowego wyposażenia stanowiska pracy i przystosowania go, likwidację barier dostępności.

To wszystko wiąże się oczywiście z kosztami, ale nie można zapominać, że istnieje możliwość refundacji większości z tych kosztów – m.in. refundacja składek na ubezpieczenia społeczne, dofinansowanie wynagrodzeń w ramach systemu PFRON SODiR, obniżenie/zwolnienie z obowiązkowej wpłaty na PFRON z tytułu nie zatrudniania niepełnosprawnych, refundacja kosztów przystosowania/wyposażenia stanowiska pracy, likwidacji barier architektonicznych, a także kosztów zatrudnienia pracownika asystującego osobie niepełnosprawnej w pracy.

Ponadto pracodawca chcący rozpocząć zatrudnianie niepełnosprawnych może zgłosić do lokalnego urzędu pracy chęć zatrudnienia stażysty, czego koszty ponosi PFRON poprzez środki przekazywane do PUP. Urzędy pracy mogą także finansować ze środków PFRON koszty szkoleń dla pracowników z orzeczeniami. To wszystko pokazuje, że zatrudnianie niepełnosprawnych nie musi wcale wiązać się ze wzrostem kosztów, bo przecież w grę także wchodzi refundacja wyposażenia, czy przystosowania stanowiska pracy. Szkolenie nowego pracownika pełnosprawnego może okazać się takim samym kosztem jak zatrudnienie i przygotowanie do pracy niepełnosprawnego. Należy mówić o korzyściach, bo one są.

Aspekt finansowy nie jest jedynym, który należy brać pod uwagę. Sama teoria społecznie odpowiedzialnego biznesu zakłada, że wdrażanie przez firmy idei CSR wiązać się będzie z osiąganiem przez przedsiębiorstwa realizujące idee CSR korzyści. CSR nie jest bowiem filantropią i nie można go tak postrzegać także w aspekcie zatrudniania niepełnosprawnych. Dlatego też nie można nie mówić o korzyściach wynikających z zatrudniania niepełnosprawnych. Oprócz rachunku ekonomicznego istotny jest także aspekt społeczny.

Firma, która zatrudnia osoby niepełnosprawne zyskuje wizerunek odpowiedzialnego i wrażliwego społecznie pracodawcy i przedsiębiorcy. Co więcej będzie się ona przyczyniała do polepszenia sytuacji osób niepełnosprawnych w społeczności lokalnej i do zwiększenia poziomu ich aktywności zawodowej. Taki pracodawca zyska zmotywowanych i lojalnych pracowników, dla których praca bardzo często przynosi korzyści nie tylko w wymiarze finansowym, ale również społecznym, niekiedy też terapeutycznym. Zyska także klientów, którzy jak pokazują badania, przy wyborze towarów czy usług coraz częściej uwzględniają także kontekst społeczny identyfikując się ze społecznie odpowiedzialnym przedsiębiorstwem.

Niektórzy wskazują na bariery biurokratyczne zniechęcające do zatrudniania niepełnosprawnych, ale one dla chcącego faktycznie zatrudniać niepełnosprawnych nie są nie do pokonania. Nie potrafimy zauważyć tego, że coraz więcej osób z niepełnosprawnościami będzie nas otaczało. Kolejną korzyścią z zatrudniania niepełnosprawnych jest więc także nauka współpracy z osobami z niepełnosprawnościami. Jeśli będziemy przygotowani do współpracy z osobami z niepełnosprawnościami to też będziemy oswojeni z tym zjawiskiem. Często pracodawcom jest ciężko przełamać stereotypy, bariery, wielość orzecznictwa i jego różnorodność, wskazywanie na korzyści może tym bardziej zachęci do przełamywania stereotypów i barier w zatrudnianiu.

g) **Komunikacja (Promocja) wewnętrzna i zewnętrzna – pokaż, że firma jest przyjazna niepełnosprawnym i chce ich zatrudniać**

Całość podejmowanych przez firmę działań z obszaru społecznej odpowiedzialności powinna być komunikowana własnemu personelowi, jak i otoczeniu firmy. W procesie zatrudniania niepełnosprawnych duże znaczenie ma komunikowanie przez firmę tego zagadnienia. Komunikacja ta musi być skierowana do wewnątrz – do własnych pracowników, jak i na zewnątrz – do społeczeństwa, społeczności lokalnej, jak i do potencjalnych pracowników pełno i niepełnosprawnych.

Istotą tej komunikacji jest konieczność pokazania, że firma **jest przyjazna niepełnosprawnym i chce ich zatrudniać**. Ma to znaczenie z punktu widzenia pozyskiwania do zatrudnienia pracowników z orzeczeniami. Takie osoby uzyskają komunikat, że ta konkretna firma chce zatrudnić osoby, które są niepełnosprawne, a zatem warto dowiedzieć się o możliwości pracy u takiego pracodawcy. Osoby już pracujące w firmie uzyskają natomiast poczucie bezpieczeństwa, że pomimo niepełnosprawności nie zostaną się usuniętym z pracy, co też wpływało będzie na większą lojalność pracowników wobec firmy, mniejszą rotacyjność kadry i większą stabilność zatrudnienia.

Promocja powyższego zagadnienia jest też istotna z punktu widzenia aspektu dotyczącego ujawniania przez obecnych pracowników faktu posiadania orzeczenia o niepełnosprawności. Tego typu informacje, które do nich dotrą dadzą im bowiem poczucie bezpieczeństwa, przyczyniając się do podjęcia decyzji o ujawnieniu niepełnosprawności.

Komunikacja na zewnątrz pozwoli osiągnąć też i inne cele. Przede wszystkim przyczyni się ona do wzmocnienia dobrego wizerunku firmy w społeczeństwie. Takie przedsiębiorstwo uzyska opinię pracodawcy wrażliwego społecznie i odpowiedzialnego. Będzie to też wyrazem spełniania jednego z zaleceń normy ISO 26000 w obszarze zaangażowania społecznego, która zaleca organizacjom podejmowanie działań w kierunku zatrudniania osób z grup defaworyzowanych na rynku pracy²⁹⁵.

Promocja zagadnienia zatrudniania niepełnosprawnych w firmie i następujące dzięki temu wzmocnienie wizerunku firmy w społeczeństwie przyczyni się też do wzrostu lojalności klientów i w dalszej perspektywie zwiększenia przychodów. Coraz częściej klienci wybierając towary czy usługi spoglądają na aspekt społeczny, czy mają do czynienia ze społecznie odpowiedzialnym przedsiębiorstwem.

Punktem wyjścia dla procesu komunikacji powyższego zagadnienia jest wpisanie zagadnień odnoszących się do niepełnosprawnych do strategii CSR firmy. Jak zauważono w I części pracy, jeśli firma decyduje się na potraktowanie polityki wobec niepełnosprawnych jako części swojej strategii CSR, opis działań na rzecz niepełnosprawnych powinien znaleźć się w tworzonych przez firmę dokumentach CSR, w tym m.in. w strategii i raportach dotyczących działań CSR. Jeśli firma wpisuje w swoich strategiach, że podejmuje działania na rzecz niepełnosprawnych, w przygotowywanych przez siebie raportach musi wykazać, jakie realnie działania zostały podjęte w tym zakresie.

Podejmując się zadania komunikowania interesariuszom swoim działań w obszarze zatrudniania niepełnosprawnych przedsiębiorstwo powinno wykorzystywać wszystkie dostępne jej narzędzia komunikacji – np. wewnętrzne forum i newsletter, ulotki, plakaty, artykuły w prasie branżowej, informacje na stronie internetowej, bądź podstronie poświęconej działaniom CSR firmy i portalach społecznościowych. Można także pokusić się o stworzenie filmu ukazującego proces zatrudnienia niepełnosprawnych pracowników w firmie. Ważne, aby należycie wyważyć te działania i aby ich skala była adekwatna do skali zatrudniania niepełnosprawnych. Aby utrwalić komunikaty w świadomości odbiorców powinny być one powtarzane, co oznacza, że jednorazowa wzmianka o zatrudnianiu niepełnosprawnych może nie zostać zauważona, dlatego też zalecałoby się zaplanowanie planu komunikowania tego zagadnienia w ramach całego kontekstu działań CSR firmy i strategii komunikacji tych działań.

²⁹⁵ Por. PN ISO 26000,

h) Informacja zwrotna

Aby proces zatrudnienia niepełnosprawnych przebiegał sprawnie, a osoby z orzeczeniami w istocie czuły się dobrze w danej firmie, jak również w celu zbadania opinii pozostałych pracowników w tym zakresie, istotne jest komunikowanie obustronne. Nie wystarczy bowiem samo komunikowanie zagadnienia zatrudniania niepełnosprawnych. W tym procesie bardzo istotne jest bowiem również uzyskiwanie informacji zwrotnej.

Odpowiedzialne podejście do zagadnienia zatrudniania niepełnosprawnych wymaga badania opinii wszystkich stron – interesariuszy reprezentujących każdą z grup, na temat dostępności zatrudnienia, satysfakcji z pracy, motywacji do pracy, równego traktowania i polityki różnorodności – w tym przede wszystkim pracowników z orzeczeniami.

Należy pamiętać o tym, że proces uzyskiwania informacji zwrotnej powinien odbywać się zgodnie z przyjętymi standardami. Oznacza to, że jeśli planuje się regularnie przeprowadzać badanie ankietowe, powinno być ono przeprowadzone w sposób, który będzie gwarantował wszystkim pracownikom zachowanie anonimowości. Jeśli pracownicy nie uzyskają gwarancji, że ich badanie jest anonimowe, mogą albo odmówić udziału w nim, albo też udzielać nieszczerých informacji, obawiając się konsekwencji udzielenia prawdziwych informacji, w sytuacji, gdy występują pewne aspekty, które pracownikom nie odpowiadają. W procesie uzyskiwania informacji zwrotnej i wyciągania wniosków z niej niezmiernie istotne są zdolności zarządzania personelem osób, które zostały ocenione w badaniu ankietowym. Zdecydowanie niepożądana jest taka postawa kadry zarządzającej, która wskazywała będzie, że osoby oceniane poczuły się dotknięte oceną ich dotyczącą i zamiast wyciągnąć z niej wnioski, zaczną przybierać postawę obrażenia na pracowników, którzy w ich ocenie niesprawiedliwie ich ocenili. Kluczowe są tu umiejętności interpersonalne zarządzających, które być może należałoby wzmocnić właściwie przeprowadzonym coachingiem lub konsultacjami z zakresu umiejętności managerskich.

Należy też pamiętać o jakości informacji w stronę pracownika, bowiem zdobywanie od firmy informacji zwrotnej pozwoli pracownikowi z orzeczeniem podjąć refleksję jak widzi on swój rozwój w danej firmie i czy on go w ogóle widzi. Zadanie zbierania informacji zwrotnej od pracowników mogłoby być zadaniem specjalisty ds. dostępności (access officer), na wzór państw zachodnich. Taka osoba załatwiłaby wiele spraw nt dostępności, także ewaluację i gromadzenie informacji zwrotnych od pracowników zarówno niepełnosprawnych i pełnosprawnych.

i) Raportowanie społeczne zgodnie z praktyką CSR uwzględniające działania i rezultaty w zakresie zatrudnienia i warunków pracy osób z niepełnosprawnościami

Raportowanie społeczne jest podstawowym narzędziem społecznej odpowiedzialności biznesu, dzięki któremu przedsiębiorstwo komunikuje społeczeństwu podejmowane przez siebie działania prospołeczne. Takie raporty mają za zadanie prezentację informacji dotyczących wydajności ekonomicznej, środowiskowej, społecznej, oraz zarządzania w organizacji.

Przygotowując się do procesu raportowania warto skorzystać z międzynarodowych wytycznych raportowania „*Sustainability Reporting Guidelines*” (GRI) rozwijanych przez Global Reporting Initiative. Powyższe wytyczne są kompatybilne z innymi standardami społecznej odpowiedzialności, m.in. z normą społecznej odpowiedzialności ISO 26000, jak też z wytycznymi raportowania „*Communication on Progress*”, które jest wymagane wobec firm przystępujących do inicjatywy Global Compact.

Raportowanie społeczne to proces złożony. W procesie opracowywania raportu odpowiedzialności społecznej organizacji podstawowymi działaniami winno być:

- Zbudowanie zaangażowania wewnątrz organizacji
- Sformułowanie zakresu treści raportu w oparciu o wskaźniki
- Najlepsze praktyki i opinie interesariuszy
- Dobór formy raportu adekwatnie do potrzeb odbiorców
- Szerokie komunikowanie raportu umożliwiające przekazanie informacji zwrotnej względem raportu

Zamierzając komunikować działania społecznie odpowiedzialne w zakresie zatrudniania i innych inicjatyw na rzecz środowiska osób z niepełnosprawnością należałoby odrębnie wyszczególnić te działania w swoim raporcie. Zadanie przygotowania takiego raportu, ewentualnie podsumowania działań na rzecz osób z niepełnosprawnością znów mogłoby należeć do kompetencji specjalisty ds. dostępności, który mógłby prowadzić monitoring w sprawie dostępności. Taka osoba mogłaby w działaniach firmy podkreślać i

realizować wszelkie inicjatywy związane z monitoringiem, ewaluacją oraz raportowaniem społecznym, uwzględniającym działania i rezultaty w zakresie zatrudniania i warunków pracy osób z niepełnosprawnościami.

Oryginalnym pomysłem byłby konkurs na raporty społeczne CSR-D, czyli takie które dotyczą CSR ukierunkowanego na osoby niepełnosprawne. Mamy bowiem konkursy promujące idee zatrudnienia osób z niepełnosprawnością, np. „Lodołamacze”, nie mamy jednak inicjatywy, która analizowałaby społeczną odpowiedzialność firmy nastawioną na osoby niepełnosprawne, wykraczającą poza zakres zatrudniania takich osób. Wówczas można by było przeanalizować i wyróżniać także i inne praktyki, czyli oprócz zatrudniania, działania na rzecz pełnej dostępności, w zakresie obsługi klienta niepełnosprawnego, itd.

2. Standardy wobec interesariuszy wewnętrznych:

Podstawowym zasobem każdego przedsiębiorstwa są jego pracownicy, czyli wewnętrzni interesariusze firmy. Mówiąc o pracownikach mamy na myśli osoby zatrudnione w ramach stosunku pracy i stosunku cywilnoprawnego – osoby zatrudnione na różnych szczeblach w firmie, zarówno na stanowiskach szeregowych, jak i managerskich. Kadra firmy może być zróżnicowana pod wieloma względami. Jednym z elementów różnicujących w firmie jest stopień sprawności psychofizycznej pracownika i co się z tym wiąże, posiadanie orzeczenia o niepełnosprawności.

Zapisy standardów w tym rozdziale wskażą jakie działania podejmować w celu faktycznego uwzględniania osób niepełnosprawnych w społecznie odpowiedzialnych działaniach firmy, które dotyczą własnego personelu.

2.1. Pracownicy – osoby niepełnosprawne prawnie

a) Poziom zatrudnienia pracowników z orzeczeniami, w miarę możliwości powyżej 6% personelu firmy

Zgodnie z ustawą o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych pracodawca, który zatrudnia co najmniej 25 pracowników w przeliczeniu

na pełny wymiar czasu pracy musi dokonywać miesięcznych wpłat na Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych. Wysokość wpłat stanowi iloczyn 40,65% przeciętnego wynagrodzenia i liczby pracowników odpowiadającej różnicy między zatrudnieniem zapewniającym osiągnięcie wskaźnika zatrudnienia osób niepełnosprawnych w wysokości 6% a rzeczywistym zatrudnieniem osób niepełnosprawnych. Oczywiście jest, że zatrudnianie osób niepełnosprawnych obniża wysokość wpłaty na PFRON, bowiem zwiększa się współczynnik zatrudnienia niepełnosprawnych w firmie.

Stwierdzenie, że wystarczającym wymogiem dla uznania danej firmy za pracodawcę wypełniającego wszystkie zalecenia CSR wobec osób niepełnosprawnych, jest zatrudnianie takich osób w wymiarze 6% kadry byłoby znacznym uproszczeniem. Z drugiej strony są firmy, w których, ze względu na ich specyfikę, nie ma możliwości zatrudnienia 6% kadry z orzeczeniami o niepełnosprawności, ale ten fakt również nie będzie świadczył o nie wypełnianiu zaleceń wynikających ze standardów CSR-D.

W procesie zatrudniania osób niepełnosprawnych główny nacisk powinno kłaść się na jakość a nie na ilość zatrudnionych pracowników z orzeczeniami. Nie może chodzić tu wyłącznie o jak najwyższe wskaźniki zatrudnienia takich osób. Chodzi raczej o równoległe zapewnienie **naależytych warunków pracy i płacy**. Miarą spełnienia owego kryterium będzie uzyskiwanie pozytywnej informacji zwrotnej dotyczącej poziomu zadowolenia z pracy, stopień identyfikacji pracowników z firmą, niski wskaźnik rotacyjności kadry, jak też zainteresowanie zatrudnieniem w firmie innych osób z niepełnosprawnością.

Są firmy które nie są w stanie zatrudniać niepełnosprawnych w wymiarze 6% kadry, bo ich struktura na to nie pozwala. Nie wszędzie się da zapewnić takiego poziomu i nie wszędzie jest to. Zatrudnianie kilku osób na początku może okazać się dobrą metodą i może wpływać na dalsze zwiększanie poziomu zatrudnienia i rozszerzania zakresu obowiązków pracowników niepełnosprawnych.

b) Likwidacja barier funkcjonalnych w firmie (architektonicznych, w komunikowaniu się i technicznych)

Zapewnienie pracownikom z niepełnosprawnościami pełnej dostępności do obiektów i urządzeń w firmie jest kluczowe z punktu widzenia ich możliwości pracy w danej firmie, jak i komfortu zatrudnienia.

Nawiązując do Kodeksu Dobrej Praktyki W Zakresie Zatrudniania Osób Niepełnosprawnych wydanego przez Parlament Europejski standardy CSR-D w zakresie likwidacji barier funkcjonalnych odnoszą się do zapisów tego dokumentu, implementując jego zapisy.

Jak stanowi Kodeks w zakresie dostępności budynków: *Wszystkie nowo wybudowane budynki, w których będą zatrudnieni pracownicy Instytucji, muszą spełniać wszelkie stosowne wymogi krajowych przepisów prawnych w zakresie dostępu do budynków publicznych i ich wykorzystania przez osoby niepełnosprawne, w celu zapewnienia nieograniczonej mobilności.*

Budynki, do których nie ma odpowiedniego dojścia, lub budynki nie spełniające racjonalnych norm w tym zakresie, powinny być w sposób progresywny udoskonalane, w ramach posiadanych środków. Jeśli firma może sobie pozwolić na takie działanie, budynki, w których nie ma możliwości dostosowania do potrzeb niepełnosprawnych mogą zostać opuszczone i zamienione na spełniające kryteria dostępności.

Każda firma chcąc wdrażać standardy CSR-D powinna podjąć wszelkie racjonalne działania w celu zapewnienia, że niepełnosprawnym pracownikom przydzielone zostaną usprawnienia biurowe, odpowiadające ich specyficznym potrzebom, w tym, jeśli jest to stosowne, zapewnienie wydzielonych miejsc parkingowych. Ponadto sprzęt ratunkowy musi być odpowiednio dostosowany do potrzeb wszystkich niepełnosprawnych pracowników. Należy rozważyć możliwość przeprowadzania regularnych kontroli budynków, aby zdecydować o usprawnieniach, jakie powinny być poczynione.

Jak stanowią zapisy powyższego Kodeksu, *należy dłożyć starań w celu zapewnienia, że otoczenie biurowe jest dostosowane do specyficznych potrzeb pracujących w biurze osób.* Zaleca się wyznaczenie specjalisty (np. acces oficera, o którym była mowa powyżej), który dokona ergonomicznej oceny otoczenia biurowego, przed podjęciem pracy przez nowo zatrudnionych członków personelu z niepełnosprawnością i za każdym razem, gdy niepełnosprawny członek personelu przenosi się do innego biura firmy. Taki specjalista powinien przeprowadzać okresowe inspekcje biur, w których pracują niepełnosprawni członkowie personelu, jego zadaniem powinno być też zalecanie w miarę potrzeby wprowadzenia odpowiednich zmian, a także regularne informowanie o stosownych wynikach inspekcji kierownictwa firmy.

Dla pewności, że racjonalne usprawnienia zostaną udostępnione, zaleca się podjąć konkretne kroki techniczne, będące warunkiem wstępnym do zagwarantowania dostępnego otoczenia. Bardzo istotne jest także zapewnienie, że narzędzia technologii informacyjnej, w

tym Intranet, aplikacje i bazy danych będą doskonałe zgodnie z zasadą „projektowanie dla wszystkich” oraz wytycznymi dotyczącymi dostępności. Informacje i dane w formie elektronicznej powinny być osiągalne w dostępnych formatach. Zakup odpowiednich narzędzi oraz szkolenie personelu jest podstawowym warunkiem wstępnym.

Zaleca się też przeprowadzanie konsultacji z niepełnosprawnymi pracownikami na temat specjalnego wyposażenia lub umeblowania, które mogłoby zwiększyć wydajność i skuteczność wykonywania przez nich obowiązków zawodowych. Każda firma zainteresowana wdrażaniem standardów CSR-D powinna akceptować wszelkie racjonalne wnioski w sprawie takich usprawnień.

Zaleca się podejmować działania w celu zapewnienia dostępności architektonicznej budynków zgodnie z wytycznymi w tym zakresie. Należy zatem dokonać analizy wymogów, jakie pracodawca powinien spełnić:

- Wobec osób z niepełnosprawnością ruchową – zgodnie z publikacją PIP http://www.pip.gov.pl/html/pl/wydawn/pdf/10_wymag_tech_bud_niepelnosprawni.pdf
- Wobec osób z niepełnosprawnością słuchu
- Wobec osób z niepełnosprawnością wzrokową
- Wobec osób z niepełnosprawnością intelektualną – istotne jest tu rozpoznanie, z jakimi barierami możemy mieć do czynienia w procesie zatrudniania osób z niepełnosprawnością intelektualną. Wskazać można następujące **rodzaje barier w stosunku do osób z niepełnosprawnością intelektualną:**

- **komunikacja** – język komunikowania (tłumaczenie tekstów, komunikaty prostym językiem – easy to read);
- **atmosfera** – wdrażanie danej osoby w miejscu pracy wymaga dłuższego okresu;
- **czas wykonywania czynności** – kluczowe jest zaplanowanie wykonywania podstawowych czynności, biorąc pod uwagę fakt, że osoba z niepełnosprawnością intelektualną dłużej wykonuje wiele z czynności w pracy;
- **trudności w aklimatyzacji w miejscu pracy** – duże znaczenie ma wsparcie terapeutyczno-rehabilitacyjne np. trener pracy, bardzo istotne jest wsparcie rehabilitacyjne, wprowadzenie osoby niepełnosprawnej do pracy na danym stanowisku wymaga więcej czasu i cierpliwości, dlatego kluczowa jest

wyrozumiałość pracodawcy w kwestii nauki przyswajania norm społecznych i obowiązków w pracy.

- **W przypadku osób z autyzmem:** Zależy jaki rodzaj autyzmu. W przypadku osób z autyzmem ważne jest wsparcie 1/1 - jeden asystent non. stop, wsparcie 1 na 1, rodzaj pracy optymalnie dostosowany do możliwości wynikających z niepełnosprawności.

Prawny aspekt likwidacji barier wobec osób głuchych stanowi *ustawa o języku migowym*. W społeczeństwie i wśród pracodawców istnieją stereotypy, że głuchy to głupi, zatem podstawową barierą jest myślenie stereotypowe. Inną barierą wpływającą na mniejszą aktywność zawodową niepełnosprawnych z wadami słuchu jest brak możliwości komunikacji słownej, jednakże coraz mniej jest osób odczuwających tego rodzaju barierę, bo technologia i rozwój medycyny idzie w taką stronę, że umożliwia daleko posuniętą rewalidację tych osób. Dzięki postępowi osoby głuche mogą nauczyć się mówić. W zakładzie pracy ta bariera przekłada się na brak możliwości prowadzenia rozmów przez telefon – zatem prowadzenie takich rozmów przez osoby z dysfunkcją słuchu nie może być wymogiem pracodawcy. Środowisko głuchych często ma do czynienia z takimi barierami – nie możesz pracować, bo nie rozmawiasz przez telefon. To oczywiście wiąże się z koniecznością zapewnienia innych technik komunikacji – tego rodzaju bariera nie może być elementem wykluczającym. Należy jednak pamiętać, że każdy z nas ma takie zawody w których się nie odnajdzie – to też dotyczy osób głuchych, bo np. głuchy nie będzie lekarzem, bo nie będzie w stanie wsłuchać się w stetoskop. Są zawody które nie są dostępne, dla osób z określonymi rodzajami dysfunkcji, ale w firmie znajdują się inne stanowiska, na których te osoby z powodzeniem mogą pracować.

c) **Zachęcanie pracowników do ujawniania niepełnosprawności**

Kadra zarządzająca każdą firmą musi mieć świadomość faktu, że może w danej chwili już w przedsiębiorstwie pracują osoby z orzeczeniami. Może mieć miejsce taka sytuacja, że osoby te pracują już od dłuższego czasu w firmie, jednak znając uprzedzenia pracodawcy wobec pracowników z niepełnosprawnością, jak też w obawie przed utratą zatrudnienia, nie decydują się one na poinformowanie pracodawcy o posiadanym orzeczeniu.

Tego rodzaju sytuacja może być niekorzystna zarówno dla samych niepełnosprawnych, bo nie ujawniając orzeczenia nie korzystają z przywilejów dla pracowników niepełnosprawnych, jak również dla pracodawców, którzy nie ma szansy - nie wiedząc o fakcie posiadania orzeczenia danej osoby - zmniejszenia wymiaru wpłaty na PFRON z tytułu nie zatrudniania osób niepełnosprawnych.

Należy jednak mieć świadomość, że **żadna osoba nie zdecyduje się na ujawnienie faktu posiadania orzeczenia o niepełnosprawności, jeśli wcześniej nie uzyska pewności, że informując pracodawcę o posiadaniu orzeczenia, nie straci ona pracy.** Zatem, jak zauważono powyżej, zaleca się podjęcie działań mających na celu zbudowanie wśród pracowników poczucia bezpieczeństwa, że nie zostaną zwolnieni po ujawnieniu posiadania orzeczenia oraz, że po ujawnieniu tego faktu, będą mogli korzystać z uprawnień dla nich przewidzianych w świetle zapisów ustawy o rehabilitacji. Budowie poczucia bezpieczeństwa służyć może akcja informacyjna w firmie, na którą, w zależności od inwencji twórczej kadry, może składać się informacja w formie plakatów, ulotek, informacja przekazywana na zebraniach personelu, itd. Zachęcanie do ujawniania posiadania orzeczenia jest ważne, bo daje pracownikom poczucie bezpieczeństwa, że *jak ujawnię posiadanie orzeczenia nie będzie to oznaczało końca mojej kariery w firmie.*

Należy też pamiętać, że musi być wysłany w stronę pracowników ważny komunikat, że dla firmy nie jest żadnym problemem fakt, że pracownik jest niepełnosprawny - stworzenie poczucia bezpieczeństwa – dla osób które się nie ujawniły, a może wówczas przełamią barierę i zechcą się ujawnić.

d) **Zachęta do aplikowania ON w ogłoszeniach rekrutacyjnych**

Firma, która już zdecyduje się, że w istocie jest zainteresowana zatrudnianiem pracowników z orzeczeniami powinna przemyśleć kroki, które będą służyły pozyskiwaniu do zatrudnienia osób posiadających orzeczenia o niepełnosprawności. Zalecając działania warto przyjrzeć się pewnym praktykom.

W administracji publicznej, m.in. w konkursach na stanowiska w korpusie służby cywilnej w ogłoszeniach rekrutacyjnych stosuje się klauzulę:

Do składania dokumentów zachęcamy również osoby niepełnosprawne.

Ponadto umieszcza się opis, jak na przykład w jednym z ogłoszeń o pracę w Ministerstwie Pracy i Polityki Społecznej:

Budynek przy ul. Nowogrodzkiej 1/3/5 jest dostępny i dostosowany dla potrzeb osób niepełnosprawnych.

Wewnątrz zapewniona jest odpowiednia szerokość ciągów komunikacyjnych umożliwiające poruszanie się osobom na wózku inwalidzkim, a także drzwi wewnętrzne o odpowiedniej szerokości. W budynku znajdują się trzy windy i jedna platforma transportowa, które umożliwiają wjazd osobie na wózku inwalidzkim, oraz łazienki dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych. W budynku nie występują uciążliwe, szkodliwe czy niebezpieczne warunki pracy.

Umieszczenie w ogłoszeniach rekrutacyjnych zachęty do aplikowania dla kandydatów z orzeczeniami stanowić będzie dla nich wyraźny sygnał, że w danej firmie w istocie mogą one szukać zatrudnienia, że firma jest otwarta na zatrudnianie niepełnosprawnych, a co za tym idzie, skoro zachęca ona do zatrudniania osób z dysfunkcjami, to jest większe prawdopodobieństwo, że zapewnia takim osobom odpowiednie warunki pracy i szanuje ich prawa. Co więcej, umieszczanie informacji o warunkach pracy pozwala osobom z konkretnymi dysfunkcjami zorientować się, czy warunki pracy i udogodnienia w firmie pozwolą danej osobie swobodnie w firmie funkcjonować każdego dnia pracy.

Zatem każda firma, która chce zatrudniać niepełnosprawnych może rozpocząć proces pozyskiwania kandydatów od takiego prostego działania jak wstawienie odpowiednich klauzuli w ogłoszeniach rekrutacyjnych.

Tego rodzaju zapis jest ważny. Jest to bowiem sygnał, że osoby z orzeczeniami są mile widziani w danej firmie. **Niepełnosprawni chcą być potraktowani w procesie rekrutacji dokładnie tak samo, jak pracownicy pełnosprawni – gdzie podstawowym kryterium będą kwalifikacje, a nie stopień sprawności/dysfunkcji.**

e) Zapewnienie wielu kanałów wymiany informacji, włączanie osób niepełnosprawnych we wszystkie procesy komunikacyjne w firmie

Skuteczna komunikacja w każdej firmie funkcjonującej zgodnie z zaleceniami koncepcji społecznej odpowiedzialności biznesu jest sprawą kluczową. Owa komunikacja powinna mieć charakter zarówno wertykalny jak i horyzontalny. Co więcej, powinna ona przebiegać dwustronnie. Oznacza to, że w procesie komunikacji nie może chodzić o jednostronne przekazywanie informacji od personelu kierowniczego do pracowników

niższych szczebli. Nie chodzi też o sytuację odwrotną – zasypywanie kierownictwa swoimi uwagami. Podstawą tej komunikacji powinien być dialog. Dzięki tak zorganizowanej komunikacji możliwe bowiem będzie faktyczne urzeczywistnienie możliwości uczestnictwa pracowników w procesach decyzyjnych w firmie.

Aby urzeczywistnić te założenia należy, uwzględniając specyfikę firmy i jej pracowników, zastanowić się nad kanałami tej komunikacji. Wybór kanałów będzie bowiem bardzo silnie skorelowany z charakterem pracy, z możliwościami technicznymi firmy, jak też z umiejętnościami samych pracowników. Możliwe jest tu stworzenie chociażby intranetu, forum pracowniczego, regularnych spotkań personelu na różnych szczeblach.

Należy tutaj podkreślić, że budowa komunikacji z pracownikami **nie musi** wiązać się z koniecznością tworzenia odrębnych form komunikacji dla pracowników z niepełnosprawnością. Proponowanie tworzenia takich form mogłoby zostać odebrane źle przez takich pracowników, bowiem, jak pokazało wcześniej przeprowadzone studium przypadku, im nie zależy na tworzeniu odrębności, a raczej na potrzebie stanowienia integralnej części zespołu pracowników firmy. Reasumując chodzi o to, by zapewnić taki sposób komunikacji, przy pomocy takich kanałów, by były one w takim samym stopniu dostępne dla wszystkich – pracowników pełnosprawnych i niepełnosprawnych.

f) Równouprawnienie pracowników bez względu na stopień sprawności, takie same szanse awansu dla wszystkich, Brak odrębnego systemu wynagrodzenia ON i odrębnej ścieżki awansu

To zalecenie można ująć w czterech słowach: „Każdy inny, wszyscy równi”. Oznacza to, że nie należy różnicować pracowników ze względu na jakiekolwiek zmienne. Należy tu nawiązać do polityki zarządzania różnorodnością, bowiem niepełnosprawność traktuje się jako jeden z elementów różnicujących. Zarządzanie różnorodnością będzie oznaczało więc taki sposób zarządzania personelem, który będzie wolny od jakichkolwiek form dyskryminacji i który będzie wiązał się z uwzględnianiem w codziennym działaniu firmy elementów różnicujących - w tym także niepełnosprawności.

*Wedle definicji zarządzanie różnorodnością to strategia biznesowa skierowana na świadome wykorzystanie **zróżnicowanego potencjału** wszystkich pracowników w przedsiębiorstwie. Jej podstawą jest takie kształtowanie środowiska pracy, które w otwarty*

sposób zapewnia równe drogi rozwoju wszystkim pracownikom, jednocześnie przyczyniając się do zwiększenia zysków finansowych płynących z różnorodności w firmie. Niezbędnym elementem zarządzania różnorodnością jest zapewnienie równych szans kobietom i mężczyznom w zakresie: dostępu do pracy, możliwości rozwoju zawodowego i awansu, wynagrodzenia, godzenia życia zawodowego i rodzinnego, ochrony przed dyskryminacją i molestowaniem²⁹⁶.

Fundamentem zarządzania różnorodnością jest ochrona przed dyskryminacją. Należy zauważyć, że zarówno prawo polskie, jak i prawo unijne zakazuje wszelkich form dyskryminacji pośredniej i bezpośredniej. Jednym z możliwych powodów dyskryminowania jest właśnie niepełnosprawność.

Należy pamiętać o zjawisku dyskryminacji wielokrotnej, np. kobieta niepełnosprawna - każda firma musi pamiętać o dyskryminacji wielokrotnej i zadbać szczególnie o to by przeciwdziałać temu zjawisku. Tzn. aby nie dochodziło do następującej sytuacji: *jestem dyskryminowana, bo jestem kobietą i co więcej jestem dyskryminowana, bo jestem niepełnosprawna.*

g) Standard - telepraca i inne elastyczne formy zatrudniania - elastyczność firmy, elastyczny czas pracy dla ON, w tym standard *Work-life balance*

Współczesne zapisy kodeksu pracy zawierają uregulowania, które mogą okazać się pomocne w funkcjonowaniu na rynku pracy i aktywności zawodowej osób niepełnosprawnych. Owe regulacje odnoszą się m.in. do kwestii telepracy. **Rozdział 2b Kodeksu Pracy dotyczy bowiem zatrudniania pracowników w formie telepracy.** Art. 675. KP stanowi w §1, że „Praca może być wykonywana regularnie poza zakładem pracy, z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej w rozumieniu przepisów o świadczeniu usług drogą elektroniczną (telepraca).” Według §2. tego art. KP „Telepracownikiem jest pracownik, który wykonuje pracę w warunkach określonych w § 1 i przekazuje pracodawcy wyniki pracy, w szczególności za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej.”²⁹⁷

Drugim istotnym udogodnieniem może być dla pracowników z niepełnosprawnością system Work- life balance. Jest to postawa (zarówno pracodawcy jak i pracobiorcy)

²⁹⁶ Wprowadzenie do zarządzania różnorodnością,

<http://genderexperts.wordpress.com/2013/01/03/wprowadzenie-do-zarzadzania-roznorodnoscia/>

²⁹⁷ Kodeks Pracy, art. 675. §1, §2

przejawiająca się w działaniach ułatwiających zachowanie równowagi między pracą zawodową, a sferą życia prywatnego. Kluczem idei Work- life balance jest postrzeganie obu tych sfer jako elementów komplementarnych wobec siebie a nie przeciwstawnych. Rezultatem wdrażania powyższej idei jest uzyskanie zadowolenia, dobrostanu we wszystkich sferach życia, bez konieczności podejmowania niekiedy trudnych i brzemiennych w skutkach decyzji. System Work- life balance jest przede wszystkim odnoszony do sytuacji godzenia ról życiowych – rodzicielskich i zawodowych, jednakże konkretne narzędzia tego systemu można odnieść także do funkcjonowania w firmie pracowników z orzeczeniami.

Przykładowe instrumenty realizacji koncepcji work-life balance mogą być następujące:

- formy organizacji pracy i czasu pracy oraz pewne niestandardowe formy zatrudnienia (np. skrócony czy elastyczny czas pracy, umowy cywilno-prawne, telepraca).
- różnego rodzaju urlopy i zasiłki oraz zwolnienia z obowiązków świadczenia pracy, udzielane pracownikowi z powodu konieczności pełnienia obowiązków rodzinnych, czy też w związku z niepełnosprawnością,
- świadczenia realizowane w różnych formach przez pracodawcę dla pracowników korzystających z alternatywnych form opieki nad osobami zależnymi (na przykład przyzakładowe przedszkole).
- bonusy (finansowe i pozafinansowe) przyznawane pracownikom zmuszonym do godzenia pracy z obowiązkami opiekuńczymi.

Jak zauważają eksperci zajmujący się wdrażaniem tego typu rozwiązań, daje się zaobserwować korzyści zarówno w wymiarze jednostkowym, jak i na poziomie organizacji. Korzyści osiągane przez daną osobę dotyczą redukcji negatywnych skutków nierównowagi - zmęczenia fizycznego, stresu, obciążenia psychicznego, nałogów. Istnieje więc szansa na poprawę stanu zdrowia jednostki (pracownika), jak i jakości życia rodzinnego²⁹⁸.

Korzyści dla firmy wiążą się natomiast z poprawą jakości pracy i życia – dzięki takim rozwiązaniom wzmacnia się zaangażowanie pracowników. Także zwiększa się ich lojalność, a dzięki dopasowaniu trybu i charakteru pracy do potrzeb i kompetencji danego pracownika wzrostowi ulega jego produktywność²⁹⁹.

²⁹⁸ Por. Bartłomiej Babczyński, *Work – life balance, czyli zachowaj równowagę...*, http://www.wup.lodz.pl/files/ciz/work_life_balance.pdf

²⁹⁹ Por. tamże.

Ważnym z punktu widzenia szans osób niepełnosprawnych rozwiązaniem, które może wpływać na zwiększanie poziomu aktywności zawodowej osób niepełnosprawnych będzie zatem włączanie w istniejący w firmie system work-life balance zapisów wprost odnoszących się do funkcjonowania w firmie osób niepełnosprawnych. W konstruowaniu zapisów systemu work-life balance należałoby uwzględnić jeszcze jedną kwestię – uprawnienia pracowników wynikające z posiadania niepełnosprawnego dziecka. Pracodawca może pomyśleć o szczególnych potrzebach tych osób, którym wyjątkowo trudno jest łączyć pracę zawodową z wychowywaniem dziecka z niepełnosprawnością. Dlatego też można pomyśleć o formach wsparcia takich rodzin w postaci pożyczek/zapomóg z zakładu pracy, dofinansowaniu kosztów leczenia/rehabilitacji, czy o dopasowanym do potrzeb takiego pracownika systemie czasu pracy, który ułatwi mu godzenie ról.

Ważne jest danie niepełnosprawnym możliwości pracy w formie telepracy i zapewnienie elastycznych form, jednakże należy zawsze mieć na uwadze niebezpieczeństwo zaszufladkowania osoby z niepełnosprawnością i myślenia stereotypowego – *jak niepełnosprawny to tylko telepraca*. Niesie to za sobą bowiem ryzyko uproszczenia, ale elastyczność jest potrzebna nie tylko osobom z niepełnosprawnościami. Jednakże telepraca nie może być podstawowym sposobem zatrudniania niepełnosprawnych w firmie, ale co warto podkreślić elastyczność pracodawcy jest niezbędna.

h) Jeśli istnieją takie możliwości w firmie, zatrudnianie osób ze schorzeniami specjalnymi

Osoby z tzw. schorzeniami specjalnymi to szczególna kategoria osób niepełnosprawnych. Tego rodzaju schorzenia zostały wymienione w art. 26a ust. 1b ustawy o rehabilitacji. Ustawodawca zalicza do schorzeń specjalnych:

- chorobę psychiczną (kod w orzeczeniu o niepełnosprawności 02-P),
- upośledzenie umysłowe (kod 01-U),
- całościowe zaburzenia rozwojowe (kod 12-C),
- epilepsję (kod 06-E).
- dysfunkcję narządu wzroku (04-0)

Osoby posiadające orzeczenia ze wskazaniem powyższych kodów mają szczególną trudność w zaistnieniu na rynku pracy, ponieważ pracodawcy nie są zainteresowani zatrudnianiem osób ze schorzeniami tego rodzaju i wykazują najwięcej uprzedzeń w stosunku do tych osób. W związku z powyższym ustawodawca wprowadził system dodatkowych zachęt do zatrudniania osób z tego rodzaju niepełnosprawnością. Korzyści dla takiej firmy mogą polegać na otrzymywaniu podwyższonej kwoty dofinansowania, korzystaniu z ulg we wpłatach na PFRON. Pracodawca posiadający status zakładu pracy chronionej (zpch) może również korzystać ze zwolnień z podatków i opłat³⁰⁰.

Kwoty dofinansowań wynagrodzeń są większe o 40 proc. w przypadku osób niepełnosprawnych, w odniesieniu do których w orzeczeniach o niepełnosprawności widnieją następujące kody:

Jaki symbol	Co znaczy	Czy uprawnienia do wyższego dofinansowania?
01-U	upośledzenie umysłowe (lekki, umiarkowany i znaczny)	tak
02-P	choroby psychiczne (lekki, umiarkowany i znaczny)	tak
03-L	zaburzenia głosu, mowy i choroby słuchu	nie
04-0	choroby narządu wzroku	tak, ale tylko umiarkowany i znaczny
05-R	upośledzenie narządu ruchu	nie
06-E	epilepsja (lekki, umiarkowany i znaczny)	tak
07-S	choroby układu oddechowego i krążenia	nie
08-T	choroby układu pokarmowego	nie
09-M	choroby układu moczowo-płciowego	nie
10-N	choroby neurologiczne	nie
11-I	inne, w tym schorzenia endokrynologiczne, metaboliczne, zaburzenia enzymatyczne itd.	nie

Źródło: Dziennik Rzeczpospolita, *Schorzenia specjalne gwarantują wyższe dofinansowanie*, 20.06.2008.

³⁰⁰ Por. M. Brząkowski, *Większa pomoc przy schorzeniach szczególnych*, w: „Rzeczpospolita” 03-11-2011.

W związku z powyższym zaleca się, o ile jest to możliwe z punktu widzenia specyfiki danej firmy i jej możliwości, rozważenie kwestii zatrudnienia osób posiadających wyżej opisane schorzenia. Podkreślić należy, że zapis ten nie ma charakteru bezwzględnego obowiązku, tzn. firma nie posiadająca możliwości zatrudniania osób z tego typu schorzeniami nie może zostać wykluczona z grona podmiotów faktycznie stosujących zapisy zaleceń CSR-D.

Zatrudnianie takich osób jest szczególnie trudne, bowiem powszechnie funkcjonują uprzedzenia wobec tych osób. Zatem, proces zatrudniania takich osób należałoby rozpocząć od przełamywania stereotypów, co mogłoby być kolejnym ważnym zadaniem dla Acces oficera, który „mógłby unieść trochę zadań edukacyjnych”.

Zatrudnianie osób ze schorzeniami specjalnymi wymaga osobnej wiedzy i jest to kwestią indywidualną w danej firmie, czy firma ma możliwości zatrudniania osób ze schorzeniami specjalnymi. Występuje tu duża konieczność indywidualizacji i w stosunku do firmy i do konkretnej osoby niepełnosprawnej ze schorzeniem specjalnym.

2.2. Pracownicy nieposiadający orzeczenia o niepełnosprawności

a) Szkolenia personelu różnego szczebla, dotyczące przełamywania stereotypów, uprzedzeń i obaw dotyczących zatrudniania przez firmę osób niepełnosprawnych

W codziennym życiu, w różnych środowiskach napotkać można na wiele stereotypów dotyczących osób niepełnosprawnych. W myśl owych stereotypów takie osoby są zazwyczaj roszczeniowe, leniwe, są słabymi pracownikami liczącymi wyłącznie na to ci się im należy. Są to twierdzenia bardzo krzywdzące dla tych osób. Co więcej, gdy funkcjonują one w środowisku pracy, w szczególności, gdy w ich myśl kształtują swoje postawy wobec niepełnosprawnych pracownicy pełni sprawni, co gorzej zarządzający personelem, to oczywiste jest, że w takiej sytuacji osoba z niepełnosprawnością będzie na z góry przegranej pozycji.

Właśnie dlatego ważne jest podejmowanie działań, które będą miały służyć przełamywaniu wśród pracowników pełnosprawnych stereotypów, uprzedzeń i obaw w stosunku do osób niepełnosprawnych. Jeśli bowiem nie pomyśli się o tym w odpowiednim czasie, może się okazać, że niepełnosprawni w firmie nie czują się dobrze, bo inni pracownicy

są do nich uprzedzeni, bo kadra zarządzająca także ma w stosunku do nich pewne obawy co do wydajności i jakości ich pracy.

Większą wiarygodność będzie miało szkolenie dla pracowników, które będą prowadzić same osoby niepełnosprawne. Z drugiej strony istotne są kompetencje osoby prowadzącej do poprowadzenia tego typu szkolenia.

Istotną tematyką szkolenia winna być niepełnosprawność w relacji do równouprawnienia – uprawnienia ON mogą być źródłem konfliktów, dlatego ważne jest prowadzenie szkoleń z całą kadrą przedsiębiorstwa, aby wytłumaczyć sens istnienia zapisów uprzywilejowujących osoby niepełnosprawne i by nie rodziły się postawy nieżyczliwości wobec pracowników z orzeczeniami w związku z posiadaniem przez nich dodatkowych uprawnień.

b) Równość awansu, płac, szans pracowników pełnosprawnych i niepełnosprawnych

I znów sens tego zalecenia oddaje wcześniej już przytaczane stwierdzenie: „Każdy inny, wszyscy równi”. Chodzi bowiem o to, aby nie tworzyć praktyk ani dyskryminujących, ani wyróżniających jakąś grupę pracowników w firmie. Pracownikom z orzeczeniami nie zależy na dodatkowych profitach.

Osoby z niepełnosprawnością nie lubią być traktowane jakoś lepiej, czy inaczej. One to bowiem odbierają negatywnie. Niepełnosprawni chcą być traktowani tak samo, absolutnie nie inaczej.

Jeśli zachowamy retorykę że pracownicy niepełnosprawni są lepiej traktowani to może to rodzić konflikty, dlatego należy zachować równowagę w prawach i szansach pełnosprawnych i niepełnosprawnych. **kluczowa jest zatem równość wszystkich pracowników co do zasad wynagradzania za pracę, procedury awansu, czy dostępu do zatrudnienia.** Nie należy zatem tworzyć odrębnych procedur wynagradzania czy awansu zawodowego pracowników z orzeczeniami.

c) Szkolenia w zakresie *Savoir vivre* jak postępować z osobami niepełnosprawnymi, żeby nie przesadzać i nie narzucać się z pomaganiem

Nie każdy w codziennym życiu miał styczność z osobą niepełnosprawną – niewidomą, niesłyszącą czy poruszającą się na wózku inwalidzkim. Nie każdy więc wie, jak powinien

zachować się w stosunku do osoby, która nie widzi, czy w stosunku do „wózkowicza”. Co więcej, gdy w określonej firmie pracują osoby niepełnosprawne, to brak umiejętności właściwego zachowywania się w stosunku do tych osób może wiązać się z kłopotliwymi sytuacjami zarówno dla osób z niepełnosprawnością, jak i dla osób pełnosprawnych. A zatem, aby uniknąć potencjalnych nieporozumień, czy też sytuacji umiarkowanie komfortowych dla którejś ze stron kontaktu, zaleca się rozważyć możliwość zorganizowania dla swoich pracowników szkolenia dotyczącego umiejętności właściwego zachowywania się w stosunku do osób z niepełnosprawnością. Niektórzy dla przykładu mogą mieć tendencje do przesadzania z pomaganiem, czy niepożądanego przez osoby niepełnosprawne pragnienia wyręczania tych osób. Tego rodzaju szkolenia miałyby za zadanie nauczyć właściwego postępowania i rozumienia, jak powinna wyglądać pomoc osoby pełnosprawnej, jakich zaś działań powinno się unikać. To też dotyczy kwestii używanych zwrotów. Dla przykładu, ktoś uważać może, że pożegnanie się z osobą niewidomą stwierdzeniem „Do widzenia” stanowić będzie *faux pas*, a wcale tak nie jest.

Istotnym aspektem tego rodzaju szkoleń winno być uczulenie personelu, że pomagać, nie oznacza robić za kogoś. Potrzebne jest uzmysłowienie gotowości i zrozumienia, że niektóre aspekty aktywności zawodowej osób niepełnosprawnych wymagają czasu (np. wdrożenie do nowych obowiązków). Istotne jest poruszanie zagadnień służących wypracowaniu otwartości i tolerancji w stosunku do osób z niepełnosprawnością. Jest to niezbędne, by personel – osoby z różnymi rodzajami niepełnosprawności - były w stanie odnaleźć się w firmie i w niej zaaklimatyzować. Dobrą praktyką jest zaplanowanie szkoleń prowadzonych przez same osoby niepełnosprawne ze względu na większą siłę oddziaływania takiej inicjatywy, jednak kluczowe są kompetencje szkoleniowców.

Potrzebne są szkolenia w zakresie komunikowania się z niepełnosprawnymi, jak też w zakresie znajomości predyspozycji funkcjonowania z niepełnosprawnymi, w tym umiejętności **Savoir vivre** dotyczące postępowania z osobami niepełnosprawnymi. Kluczowe jest zrozumienie na czym polega niepełnosprawność, co pozwoli wówczas oswoić się z niepełnosprawnością.

2.3. Personel kierowniczy i dział personalny

a) Szkolenia w zakresie polityki kadrowej i procedur zatrudniania pracowników niepełnosprawnych w szczególności dla kierowników i pracowników działów HR/personalnych

Wiele firm, w szczególności takich, które mają kilka oddziałów w kraju, także działających w Polsce korporacji, ma kłopoty interpretacyjne w kwestii polskich uregulowań prawnych w zakresie zatrudniania osób posiadających orzeczenia o niepełnosprawności. Trudności te dotyczą wielu obszarów, m.in. samego procesu przyjmowania do pracy, ustalania uprawnień w zakresie czasu pracy, wymiaru urlopu, dostosowania środowiska pracy, przystosowania i wyposażenia stanowiska pracy. Gdy jeszcze okaże się, że różne oddziały firmy w odmienny sposób interpretują określone zapisy, pojawić się może znaczne zamieszanie, które wpłynie na dezorganizację procedur w całej firmie.

Najlepszym sposobem na uniknięcie tego typu nieporozumień jest, oprócz stworzenia wytycznych obowiązujących w całej firmie, odnoszących się do jednolitego interpretowania określonych przepisów prawa, zaplanowanie szkoleń dla kierowników i pracowników działów HR/personalnych. Na tego rodzaju szkoleniach pracownicy ci powinni się dowiedzieć, jak rozumieć przepisy odnoszące się do zatrudniania osób niepełnosprawnych i jak przekładać ją na rzeczywistość w danej firmie. Istotne jest bowiem, żeby nie pójść na skróty, dlatego jednorodna, stabilna polityka kadrowa byłaby cenna.

b) Szkolenia personelu różnego szczebla, dotyczące przełamywania stereotypów, uprzedzeń i obaw odnoszących się do zatrudniania przez firmę osób niepełnosprawnych

Aby personel kierowniczy i działy personalne poważnie podchodziły do kwestii zatrudnienia niepełnosprawnych, należy podjąć starania mające na celu przełamywanie ewentualnych stereotypów, które mogą posiadać przedstawiciele firmy piastujący stanowiska kierownicze, jak też pozostali pracownicy danej firmy. Jeśli bowiem manager firmy myśli stereotypowo o niepełnosprawnym jako o pracowniku, wiadome jest, że nie będzie zmotywowany do jego zatrudnienia, chociażby z obawy o mniejszą efektywność pracy

swojego zespołu. Dotychczasowe badania pokazały, że wielu managerów myśli właśnie w ten sposób. I póki nie pokaże im się konkretnych przykładów efektywności pracy pracownika z orzeczeniem, manager może nie być zainteresowany zatrudnieniem pracownika z orzeczeniem. Pozostali pracownicy, także myśląc stereotypowo o niepełnosprawnych, szczególnie, jeśli dotychczas nie mieli większego kontaktu z osobą niepełnosprawną, tym bardziej w miejscu pracy, będą mogli nie tylko wyrażać uprzedzenia do pracowników z orzeczeniami, ale także z owych uprzedzeń mogą wynikać niewłaściwe podstawy w stosunku do pracowników z niepełnosprawnością. To wszystko rodzić może niepotrzebne konflikty i wpływać może na gorsze położenie pracowników niepełnosprawnych w firmie.

Dlatego właśnie zaleca się, na wstępie procesu zatrudniania osób niepełnosprawnych, zaplanować szkolenia dla pozostałych pracowników, aby koncentrować się na pozytywnych aspektach pracy w firmie pracowników z niepełnosprawnością, aby też pokazać dobre przykłady pracy takich pracowników, jak i warte naśladowania praktyki innych firm. Tego typu szkolenia powinny wiązać się z przełamywaniem barier wobec osób z niepełnosprawnością. Są takie sytuacje i występują one na każdym etapie, także na etapie edukacji, że dzieci nie przyznają się do posiadania orzeczenia, boją się wyśmiania, dyskryminowania, wskazywania palcem. Dlatego istotne jest podejmowanie zagadnień dotyczących nauki przełamywania barier.

3. Standardy wobec interesariuszy zewnętrznych

3.1 Kontrahenci / współpracownicy / dostawcy

- a) **Zachęcanie kontrahentów do zatrudniania ON poprzez preferowanie partnerów społecznie odpowiedzialnych, zatrudniających ON – (na wzór SOZP - Społecznie Odpowiedzialnych Zamówień Publicznych)**

Społeczna odpowiedzialność przedsiębiorstw, wraz z zainaugurowaniem normy ISO 26000 przestała dotyczyć wyłącznie podmiotów sektora rynkowego. Zapisy zawarte w ISO 26000 dały bowiem możliwość myślenia o społecznej odpowiedzialności również i innym organizacjom – instytucjom publicznym i organizacjom pozarządowym. Norma wskazuje na

konkretne obszary społecznej odpowiedzialności, jak i na istotne kwestie i zagadnienia ważne dla danej organizacji.

Możliwym działaniem instytucji różnego rodzaju, także instytucji publicznych, jest stosowanie tzw. klauzul społecznych w zamówieniach publicznych. Do tego typu działań zachęca także Komisja Europejska, w swoim dokumencie: „Kwestie społeczne w zakupach. Przewodnik dotyczący uwzględniania kwestii społecznych w zamówieniach publicznych”.

Powyższa publikacja definiuje ów termin w sposób następujący: *termin „społecznie odpowiedzialne zamówienia publiczne” oznacza zamówienia publiczne w ramach których bierze się pod uwagę co najmniej jedną z następujących kwestii społecznych: możliwości zatrudnienia, godną pracę, zgodność z prawami społecznymi i z prawem do pracy, integrację społeczną (w tym także osób niepełnosprawnych), równość szans, dostępność, projektowanie dla wszystkich, uwzględnianie kryteriów zrównoważonego rozwoju, w tym kwestii etycznego handlu oraz szerszego dobrowolnego przestrzegania zasad społecznej odpowiedzialności biznesu, z jednoczesnym uwzględnieniem zasad ujętych w Traktacie Unii Europejskiej oraz w dyrektywach dotyczących zamówień publicznych*³⁰¹. W literaturze przedmiotu na określenie tego typu zamówień stosuje się także termin: „zrównoważone zamówienia publiczne”.

Oczywiście do stosowania przepisów wynikających z prawa zamówień publicznych zobligowane są instytucje publiczne i to one mogą stosować klauzule społeczne, np. zapisując w specyfikacji istotnych warunków zamówienia, że dodatkowym kryterium oceny będzie aspekt społeczny, np. czy firma ubiegająca się o udzielenie zamówienia zatrudnia osoby z niepełnosprawnością. Jednakże nic nie stoi na przeszkodzie, by tego typu klauzule stosowały również instytucje rynkowe. **Dlatego też zaleca się rozważenie, w zamówieniach, w których jest to możliwe, zapisania aspektów dotyczących niepełnosprawności, np. firma zatrudnia osoby niepełnosprawne, co wiązałoby się z dodatkowymi punktami oceny oferty takiej firmy.**

O stosowaniu klauzul społecznych nie można myśleć na siłę, w każdym zamówieniu próbując je uwzględnić, często bowiem może się to okazać nie realne do zastosowania, dlatego też istotne jest zwrócenie uwagi, że powyższe zalecenie dotyczy stosowania tego typu

³⁰¹ Komisja Europejska, *Kwestie społeczne w zakupach. Przewodnik dotyczący uwzględniania kwestii społecznych w zamówieniach publicznych*, Luksemburg 2011, s. 7.

zapisów, tylko o tyle o ile jest to możliwe, nie na siłę i za wszelką cenę, w oderwaniu od rynkowej rzeczywistości.

3.2.Standardy wobec klientów

a) *Pełna Dostępność – Accessibility*

- w tym przede wszystkim:

- **likwidacja barier funkcjonalnych (architektonicznych, w komunikowaniu, technicznych) ograniczających dostępność firmy dla klientów niepełnosprawnych**

Osoba z niepełnosprawnością, aby zechciała skorzystać z usług danej instytucji, czy zrobić zakupy w danym sklepie, musi mieć pewność, że będzie mogła tego dokonać bez względu na posiadaną niepełnosprawność. Przykładowo, jeśli wśród osób z niepełnosprawnością wzrokową rozejdzie się opinia, że bank X w bardzo umiejętny sposób obsługuje klientów z tym rodzajem niepełnosprawności, oferując jednocześnie dostępne dla nich produkty, to oczywiste jest, że ów bank zyska nowych klientów niepełnosprawnych wzrokowo. Jak zaznaczają przedstawiciele organizacji zrzeszających osoby niepełnosprawne, niepełnosprawni są często bardzo aktywni na różnorodnych forach internetowych, gdzie też wymieniają się użytecznymi informacjami. Dlatego też podejmowanie działań w zakresie pełnej dostępności nie tylko wpływa na polepszenie wizerunku firmy w społeczeństwie, ale także będzie przekładało się na wzrost liczby klientów.

Działania w zakresie pełnej dostępności dotyczyć mogą wielu kwestii. To czego one będą dotyczyły będzie zależało od stanu dostępności w danej firmie, jak też od możliwości architektonicznych budynku firmy. Przykładowo można tu wskazać działania w zakresie likwidacji barier architektonicznych dla osób poruszających się na wózkach, czyli obecność podjazdu, wind dostępnych dla niepełnosprawnych, odpowiednio szerokie korytarze, wejścia do pokoi, dostępna toaleta, czy kuchnia. Włączniki światła na odpowiedniej wysokości, odpowiednio przystosowane i wyposażone stanowisko pracy, itd. **Zaleca się rozpocząć proces dostosowawczy od zaproszenia przedstawicieli organizacji reprezentujących osoby z niepełnosprawnością do przeprowadzenia audytu dostępności i określenia zakresu koniecznych działań dostosowawczych.** Eksperti z organizacji będą też w stanie doradzić, gdzie zwrócić się o wsparcie w celu dofinansowania do likwidacji barier czy też

dostosowanie bądź wyposażenie stanowiska pracy, bowiem nie jest tak i każda firma powinna mieć tego świadomość, że za wszystkie działania dostosowawcze przedsiębiorca musi płacić wyłącznie z własnej kieszeni.

Należy też podkreślić, że z prowadzenia działań dostosowawczych korzystają nie tylko niepełnosprawni, bowiem to co jest dobre dla os. niepełnosprawnych jest też dobre dla os. pełnosprawnych – np. os. w podeszłym wieku, matek z małymi dziećmi, bowiem przynosi to też im korzyści. I to tym bardziej pokazuje, że konkretne działania dostosowawcze są bardzo istotne i służyć będą wielu grupom klientów danej instytucji.

- **wdrożenie standardu WCAG dotyczących dostępności strony internetowej do potrzeb osób niepełnosprawnych,**

Pełna dostępność serwisów internetowych dla osób niepełnosprawnych należy uznać za jeden z podstawowych standardów CSR-D. Dlatego też przedsiębiorstwa prywatne z własnej inicjatywy, w ramach realizacji własnej strategii CSR powinny być zainteresowane podejmowaniem działań prowadzących do zwiększania dostępności stron internetowych dla osób niepełnosprawnych. Również instytucje publiczne zarówno rządowe jak i samorządowe, w związku ze zmianami prawnymi podejmują się koniecznego dostosowania swoich serwisów dla osób z dysfunkcjami.

Podstawową przesłanką dla opracowania i wdrożenia w instytucjach publicznych standardów pełnej dostępności ich serwisów internetowych są zmiany w prawie wymuszające dostępność stron internetowych dla osób niepełnosprawnych. Od maja 2012 r. w Polsce obowiązuje *Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych*. Zgodnie z tym rozporządzeniem **wszystkie instytucje publiczne mają obowiązek dostosować swoje serwisy internetowe do potrzeb osób niepełnosprawnych do połowy 2015 roku**³⁰².

Powyższe dostosowania zaleca się dokonywać w oparciu o wcześniej przeprowadzony audyt dostępności i zgodnie z tzw. Standardem WCAG 2.0. (Web Content Accessibility Guidelines). WCAG 2.0 to wytyczne dotyczące ułatwień w dostępie do treści publikowanych

³⁰² Por. M.Mazur, *Projekt „Wsparcie osób niepełnosprawnych w swobodnym dostępie do informacji i usług zamieszczonych w Internecie” jako przykład inicjatywy prowadzącej do pełnej dostępności stron internetowych dla osób niepełnosprawnych*, w: „Pracownik socjalny”, nr 5/2013.

w Internecie. Jest to dokument, który zawiera wskazówki na temat tego, jak budować serwisy internetowe dostępne dla wszystkich. W standardach WCAG szczególnie ważna jest dostępność informacji dla osób z niepełnosprawnościami, doświadczenie jednak pokazuje, że **dostępność jest ważna z uwagi na wszystkich użytkowników Internetu. WCAG 2.0.** Zawiera tylko uniwersalne zalecenia, które czasem trudno zastosować bezpośrednio. Dlatego towarzyszą mu dwa szczegółowe dokumenty uzupełniające — [Understanding WCAG 2.0](#) oraz [Techniques for WCAG 2.0](#)³⁰³.

W związku z powyższym uczynienie przez firmę odpowiedzialną społecznie swojego serwisu w pełni dostępnego dla osób niepełnosprawnych spowoduje, że klienci z niepełnosprawnością, jak i potencjalni kandydaci do pracy będą mieli szansę zapoznać się bez przeszkód z usługami oferowanymi przez firmę. Należy pamiętać, że wdrożenie ww. standardu będzie wiązało się z koniecznością stałego administrowania stroną zgodnie z określonymi regułami. A zatem jeden audyt i prace dostosowawcze nie będą skuteczne, jeśli administratorzy strony nie będą zachowywali reguł wynikających z wdrożonych standardów. Jeśli zaś pełna dostępność serwisów będzie stale utrzymywana, stanowić to będzie szansę na odwiedzanie strony przez użytkowników z niepełnosprawnością, co w konsekwencji będzie mogło prowadzić do wzrostu ilości klientów z niepełnosprawnością.

b) klienci/konsumenci - Szkolenia w zakresie savoir vivre jak postępować z klientami – osobami niepełnosprawnymi

Jak zauważono powyżej, wiele osób, w szczególności takich, które nie mają na co dzień kontaktów z osobami z niepełnosprawnością, nie wie jak zachowywać się w stosunku do takich osób. Stąd często dochodzić może do nieporozumień, które powodować mogą zakłopotanie dla obu stron kontaktu. Co więcej, osoba z niepełnosprawnością, która zostanie niewłaściwie potraktowana przez pracownika danej firmy może poczuć się urażona, może też zrazić się do korzystania z usług danej firmy. A to może prowadzić do rozpowszechnienia się negatywnej informacji o danej firmie i jej pracownikach, którzy niewłaściwie obsługują osoby niepełnosprawne. Prowadzić to może po pierwsze do utrwalenia się negatywnego wizerunku firmy w społeczeństwie, po drugie może to przyczynić się do zmniejszenia ilości klientów, w szczególności tych z niepełnosprawnością i z nimi się solidaryzujących.

³⁰³ Por. tamże.

Dlatego właśnie zaleca się, aby w swojej strategii społecznej odpowiedzialności, w obszarze działań na rzecz swoich klientów, zaplanować prowadzenie szkoleń **w zakresie savoir vivre jak postępować z klientami – osobami niepełnosprawnymi**. Efektem tych szkoleń winno być nabycie przez pracowników firmy umiejętności właściwego postępowania z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Chodzi więc o nauczanie pracowników jak właściwie się zachowywać, żeby z jednej strony nie być obojętnym w stosunku do ograniczeń czy potrzeb klienta z niepełnosprawnością, ale z drugiej strony też, by nie przesadzać i nie narzucać się z pomaganiem. Istotnym efektem szkoleń winno być także nauczanie pracowników komunikowania się z osobami z niepełnosprawnościami, w tym także jak rozmawiać z klientem – osobą niepełnosprawną intelektualnie.

Takie szkolenia pozwolą przełamywać bariery, odnaleźć drogę komunikacji, przełamać opory, ochronią też przed wypadkami personelu firmy, pozwolą też na przełamanie mylnych stereotypów. W kontakcie z niepełnosprawnymi ważny jest aspekt umiejętności komunikowania się. Osoba z niepełnosprawnością wróci do takiego banku, czy sklepu, gdzie będzie dobrze obsłużona, pomimo swej niepełnosprawności. Bariery w komunikacji, w samodzielnym załatwianiu swych spraw, to sytuacje rodzące wielki stres, osoba niepełnosprawna ciągle o tym myśli, obawia się, czy będzie w stanie samodzielnie załatwić swoją sprawę. Dlatego, jeśli niepełnosprawny czuje, że został dobrze obsłużony, to tam wróci – do tego banku czy sklepu. Zatem korzyść jest obopólna, niepełnosprawny może liczyć na samodzielne załatwienie swojej sprawy, zaś firma zyska nowego klienta, korzystającego z usług firmy dopóty, dopóki firma będzie utrzymywała standardy pełnej dostępności i właściwej komunikacji.

3.3. Organizacje pozarządowe

a) współpraca z organizacjami pozarządowymi działającymi w obszarze niepełnosprawności

Zgodnie z zasadą wielosektorowości, w realizacji zadań polityki społecznej uczestniczyć powinny podmioty reprezentujące każdy z sektorów gospodarki. Zatem zarówno firmy działające na rynku, jak i organizacje pozarządowe zaliczyć należy do podmiotów polityki społecznej.

Współpraca przedsiębiorstw rynkowych z organizacjami pozarządowymi dotyczyć może wielu kwestii. Jeśli rozważamy tu aspekt niepełnosprawności w strategii społecznej odpowiedzialności, należy wskazać przede wszystkim organizacje skupiające, czy też działające na rzecz osób niepełnosprawnych, w szczególności w zakresie ich aktywizacji zawodowej. Można tu wymienić dla przykładu zarówno organizacje duże i powszechnie znane w całym kraju, jak np. Stowarzyszenie Przyjaciół Integracji, Stowarzyszenie OTWARTE DRZWI, Polskie Stowarzyszenie na Rzecz Osób z Upośledzeniem Umysłowym, Polski Związek Głuchych, Polski Związek Niewidomych, bądź organizacje działające lokalnie, których obszarem zainteresowań są także osoby niepełnosprawne i promocja aktywności zawodowej poszczególnych osób z różnego rodzaju niepełnosprawnościami – np. Polska Fundacja Pomocy Dzieciom Niedosłyszącym – ECHO, Fundacja Pomocy Osobom Niepełnosprawnym „Nie tylko”.

Zakres takiej współpracy może być bardzo zróżnicowany, z jednej strony może to bowiem być wspieranie organizacji pozarządowych poprzez różne akcje wolontariatu pracowniczego w firmie, z drugiej natomiast strony może to także być współpraca merytoryczna i biznesowa, w tym również kupowanie produktów i usług od przedsiębiorstw społecznych, czyli od podmiotów tworzonych m.in. przez organizacje pozarządowe³⁰⁴. Źródeł inspiracji dla takiej współpracy można szukać m.in. w artykule „Współpraca się opłaca – przegląd dobrych praktyk współpracy przedsiębiorstw społecznych i biznesu”, który znaleźć można na portalu ekonomiaspoleczna.pl. Przykładowo, przedsiębiorstwo może zdecydować się na zakup produktów wytwarzanych przez podmiot ekonomii społecznej, czy też usług świadczonych przez te podmioty.

Wspieranie organizacji pozarządowych dotyczy przede wszystkim **włączania się w inicjatywy na rzecz środowiska osób niepełnosprawnych, jak też uświadamiania opinii publicznej problemów wykluczenia osób niepełnosprawnych**. Różne mogą być zasady i formy tej współpracy. Może ona następować jako element działań w ramach wolontariatu pracowniczego, również kierownictwo może wyjść z inicjatywą współpracy. Należy bowiem podkreślić, że jeżeli przedsiębiorstwa widzą działania organizacji to z ich strony nie musi być realizowane wyłącznie finansowe wpieranie NGO's. Przedsiębiorstwa mogą też pokazywać jak przełamywać bariery, mogą promować dobre praktyki, które naśladować mogą i inne firmy. Ważnym elementem współpracy winno być też komunikowanie się ze środowiskiem

³⁰⁴ K. Wittels, *Współpraca się opłaca – przegląd dobrych praktyk współpracy przedsiębiorstw społecznych i biznesu*, <http://www.ekonomiaspoleczna.pl/wiadomosc/908618.html>, 4.04.2014.

osób niepełnosprawnych – aktywność na forach internetowych dla osób niepełnosprawnych, bowiem jest to dla nich istotny kanał komunikacji.

Wspomniano powyżej o możliwej współpracy merytorycznej. Taka współpraca może dotyczyć m.in. kwestii konsultacji w zakresie likwidacji barier. Nikt bowiem nie podpowie firmie, jak ma dostosować swoją przestrzeń, jeśli nie sama osoba z danym rodzajem niepełnosprawności. Można bowiem wyróżnić bardzo duże ilości barier, dotyczących osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Dlatego też istotny jest właściwy dobór organizacji. Kluczowy jest racjonalny dobór partnerów, taki który będzie uwzględniał różne przyczyny niepełnosprawności.

Tworząc np. rozwiązania informatyczne, programy, czy strony internetowe, ich dostępność dla osób niewidomych nikt nie zweryfikuje tak dobrze, jak sama osoba z niepełnosprawnością wzrokową. Dlatego też zaleca się podejmowanie konsultacji z przedstawicielami organizacji reprezentujących osoby z niepełnosprawnością, gdy chce się w sposób właściwy podjąć określone działania, które tej grupie osób mają służyć.

b) otwartość na współpracę z sektorem pozarządowym w zakresie organizacji praktyk, staży i innych form aktywizacji osoby niepełnosprawnej

O znaczeniu i możliwym zakresie współpracy z organizacjami pozarządowymi napisano już powyżej, wskazać jednak należy odrębnie na jeden z aspektów współpracy – **w zakresie organizacji praktyk, staży i innych form aktywizacji zawodowej osób niepełnosprawnych.** Zaleca się zatem, aby przedsiębiorca, który do swojej strategii społecznej odpowiedzialności chce włączać osoby niepełnosprawne w zakresie ich aktywizacji zawodowej, był otwarty na współpracę z organizacjami pozarządowymi w zakresie możliwości odbywania w firmie praktyk czy staży dla osób z niepełnosprawnością. W wielu zakładach pracy znaleźć można rodzaje prac, które z powodzeniem mogą, pod okiem trenerów pracy, wykonywać osoby z niepełnosprawnością intelektualną. Jeśli firma w istocie chce uważać się za firmę odpowiedzialną także w aspekcie niepełnosprawności, winna ona rozważyć możliwości współpracy w powyższym zakresie.

Środowisko, które wspiera osoby z niepełnosprawnością w zakresie ich aktywizacji zawodowej, ma tak bogatą wiedzę, że warto korzystać z niej. Trzeba jednak mieć na

względnie fakt, że nie należy opierać się na współpracy tylko z wielkimi organizacjami, bo tego typu organizacje często nie realizują dobrego wsparcia. Nie trzeba więc poddawać się tylko stereotypom, bo to może być dyskusyjne. Istotne jest więc dokonanie rekonesansu instytucji w lokalnym środowisku. Mało jest instrumentów wsparcia ON organizowanych w samych sektorze pozarządowym, małe są możliwości proponowana staży w organizacjach pozarządowych. Urzędy pracy mniej postrzegają NGO's jako partnerów gdzie można niepełnosprawnych skierować na staż. Z punktu widzenia samych niepełnosprawnych ważne jest żeby nie zamykać się we własnym środowisku i nie ograniczać swojej aktywności tylko do niego – np. głusi tylko pracując w organizacjach zajmujących się głuchymi. Nie powinno się też klasyfikować niepełnosprawnych do pracy tylko w organizacjach, z których się wywodzą, by nie wpaść w pułapkę zamykania tych osób w danym środowisku, np. środowisku osób głuchych, dlatego też tak ważne jest podejmowanie dwukierunkowych działań, zarówno przez organizacje pozarządowe jak i przez instytucje sektora biznesowego, w zakresie podejmowania współpracy, służącej aktywizowaniu osób niepełnosprawnych.

Ważnym aspektem prowadzonego rekonesansu powinien być przegląd działających lokalnie organizacji, bądź terenowych oddziałów organizacji ogólnopolskich. Pomocny w tym zakresie może okazać się kontakt z lokalnymi instytucjami działającymi w obszarze społecznym – przede wszystkim z powiatowymi centrami pomocy rodzinie, które nadzorują działanie lokalnych warsztatów terapii zajęciowej, czy też z urzędami pracy, które także mogą współpracować z NGO's-ami. Bywa tak, że w różnych miejscach, w szczególności organizacje pozarządowe działają różnie. Pracodawca musi zdawać też sobie sprawę z zagrożeń. Współpracę z organizacjami planować należy przy uwzględnieniu rodzaju niepełnosprawności osób, które mogłyby znaleźć zatrudnienie w danej firmie. Kluczem wyboru organizacji do współpracy powinna być efektywność jej działania, najlepiej więc współpracować z taką, która jest najbardziej prężną, kluczem nie może być wielkość ale efektywność organizacji. Trzeba budować współpracę na podstawie własnych doświadczeń oraz opinii o organizacji i efektywności jej działania w zakresie wsparcia i aktywizowania osób niepełnosprawnych.

3.4. Społeczność lokalna i samorząd

a) **Włączanie się w inicjatywy lokalne na rzecz środowiska osób niepełnosprawnych, m.in. liczne przedsięwzięcia działań CAL, PAL, bądź w ramach projektów PO KL**

Inicjatywy na rzecz środowiska osób niepełnosprawnych nie są podejmowane wyłącznie przez organizacje pozarządowe. Także publiczne podmioty polityki społecznej mogą się włączać w działania lokalnych podmiotów polityki społecznej. Powiatowe urzędy pracy, powiatowe centra pomocy rodzinie, urzędy gmin czy powiatów podejmować mogą bowiem działania skierowane do środowiska osób niepełnosprawnych i często szukają partnerów do danej inicjatywy, który wniósł by swój wkład w organizację danego wydarzenia. Można tu wskazywać na różny zakres tej współpracy, chodzić bowiem może o wsparcie finansowe danej inicjatywy, użyczenie przestrzeni, nieodpłatną usługę (np. wydruku plakatów, ulotek, stworzenia strony internetowej), udział w targach, użyczenie przestrzeni/czasu reklamowego.

Przykładem działań podmiotów publicznych mogą być chociażby tzn. centra aktywności lokalnej (CAL). CAL jest to metoda działania realizowana przez **istniejące instytucje lokalne (np. ośrodek pomocy społecznej)**, w celu aktywizowania społeczności lokalnych i tworzenia poczucia przynależności do danego miejsca, do danej grupy. Pod pojęciem Centrum Aktywności Lokalnej należy rozumieć określony sposób działania, którego celem jest aktywizowanie społeczności lokalnych, tworzenie poczucia przynależności do danego miejsca i lokalnej grupy, uruchamianie na nowo zbiorowych strategii pomagania ludziom w pomaganiu sobie samym.

Innymi możliwymi działaniami, w które mogą włączać się podmioty rynkowe mogą być projekty realizowane przez publiczne instytucje, które są finansowane z Funduszy Europejskich. Przykładem tego typu działań mogą być np. działania o charakterze środowiskowym, uświadamiające społeczeństwu problem niepełnosprawności. Przedsiębiorstwa mogą wspierać wszystkie powyżej przytoczone przykłady działań, na różne, wyżej wskazane sposoby.

Cenne jest, by zauważać te działania które są organizowane na rzecz środowiska i dzieją się w środowisku. Ważne są także działania stricte lokalne organizowane przez małe

organizacje, bowiem wówczas urzeczywistnia się pełna idea integracji i współdziałania podmiotów z różnych sektorów w myśl zasady wielosektorowości.

b) Współpraca z lokalnym samorządem – przede wszystkim z urzędami pracy, miejskimi ośrodkami pomocy rodzinie, a także powiatowymi centrami pomocy rodzinie w zakresie możliwości pozyskiwania pracowników niepełnosprawnych i możliwości organizacji praktyk, staży, prac interwencyjnych

Współpraca z urzędami pracy, powiatowymi centrami pomocy rodzinie, czy też innymi lokalnymi instytucjami, podejmowana przez podmioty rynkowe może mieć jeszcze jeden istotny wymiar, mianowicie przedsiębiorstwa rynkowe i inne instytucje publiczne mogą podejmować współpracę z lokalnymi instytucjami, która będzie dotyczyła aktywizowania zawodowego osób z niepełnosprawnością.

Przykładowo urząd pracy organizuje staże dla osób niepełnosprawnych. Dane przedsiębiorstwo będzie więc mogło włączyć się w tą inicjatywę poprzez przyjęcie do firmy na staż osoby z orzeczeniem. Analogicznie, przykładem społecznie odpowiedzialnego działania w tym zakresie będzie zatrudnienie danej osoby w firmie (również publicznej) w ramach tzw. prac interwencyjnych.

Jeszcze innym przykładem w tym zakresie będzie wyrażenie zgody przez przedsiębiorstwo na przyjęcie do firmy danej osoby, biorącej udział w projekcie realizowanym przez PCPR ze środków EFS.

Zaleca się zatem dokonywanie przez firmę rozpoznania, nie tylko tego co robią lokalnie działające organizacje pozarządowe, ale także jakie aktywności na rzecz osób niepełnosprawnych podejmują miejscowe, publiczne instytucje polityki społecznej, a następnie zaleca się rozważyć w jakie z tych inicjatyw firma mogłaby się włączyć, w jakim zakresie i na jakich zasadach.

Często zdarza się, że niepełnosprawni zostają w firmie po stażach. „To trochę metoda prób i błędów”, nigdy nie wiadomo do końca jakie podmioty i jak efektywnie działają na obszarze działania firmy, ale znaleźć można przykłady wielu osób z orzeczeniami, które rozpoczęły swoją pracę w danej firmie od stażu, po którym zostały w firmie, ponieważ udało się im przełamać bariery i mylne stereotypy nt możliwości zawodowych osób niepełnosprawnych.

Najważniejsze korzyści z wdrożenia standardów CSR-D

- **Wypełnianie wytycznych normy ISO 26000**

Dla przedsiębiorstw identyfikujących się z zasadami społecznej odpowiedzialności biznesu norma ISO 26000, która została zainaugurowana w Polsce w listopadzie 2010 r., jest podstawową wytyczną dotyczącą społecznie odpowiedzialnej praktyki firmy. W normie tej zostały opisane podstawowe zasady społecznej odpowiedzialności, jak również najistotniejsze jej obszary. Norma ta zawiera też zalecenia, jak łączyć zasady społecznej odpowiedzialności z codziennymi działaniami przedsiębiorstwa. W przeciwieństwie do innych norm ISO, powyższa norma nie wymaga certyfikacji. Ma ona charakter zaleceń. Jest na tyle uniwersalna, że poszczególne jej zapisy można stosować w odniesieniu do różnego rodzaju organizacji – nie tylko stricte biznesowych, ale także do przedsiębiorstw publicznych i organizacji pozarządowych.

Firmy stosujące normę ISO 26000 nie mogą więc uzyskać certyfikatu zgodności działalności z jej wymogami. Mogą jednak poddawać się audytom wewnętrznym bądź zewnętrznym w zakresie zgodności swojego działania społecznie odpowiedzialnego w myśl zaleceń ISO 26000. Taki audyt daje firmie pewność co do zgodności prowadzonych przez nią działań CSR z normą ISO 26000. Powyższa norma, chociaż ma formę zaleceń, a nie bezwzględnych nakazów, bowiem jak wiadomo, sam CSR w swym założeniu jest dobrowolny, zawiera wiele zapisów wprost odnoszących się do osób niepełnosprawnych, które społecznie odpowiedzialna firma może zastosować w swoim CSR-owym podejściu. W normie ISO 26000 zapisy wprost odnoszące się do osób niepełnosprawnych występują 11 razy.

Jednym z obszarów, które wymienia norma jest obszar Praw człowieka. W punkcie 6.3.7. – Prawa człowieka – Dyskryminacja i grupy szczególnie wrażliwe, norma zaleca *aby organizacja przyczyniła się do zapewnienia niepełnosprawnym mężczyznom i kobietom godnego traktowania, niezależności oraz możliwości pełnego uczestnictwa w życiu społecznym. Zalecane jest przestrzeganie zasady niedyskryminacji, a organizacje powinny rozważyć możliwość podjęcia odpowiednich działań w zakresie dostępu do obiektów*

organizacji osobom niepełnosprawnymj. Zapis ten odnieść można wprost do działań w zakresie pełnej dostępności, podejmowanych przez firmy realizujące standardy CSR-D.³⁰⁵

Z punktu widzenia kwestii zatrudniania osób niepełnosprawnych i standardów CSR-D istotne jest zagadnienie 8 obszaru Prawa człowieka - fundamentalne zasady i prawa w pracy. Norma stanowi bowiem, że zaleca się, *aby organizacja potwierdziła że jej procedury zatrudnienia są wolne od dyskryminacji ze względu na rasę, kolor skóry, płeć, wyznanie, pochodzenie narodowe, pochodzenie społeczne, poglądy polityczne, wiek czy niepełnosprawność.*[...] *Postanowienia te są zgodne z ogólną zasadą, aby polityki i praktyki zatrudniania pracowników, wynagrodzenie, warunki zatrudnienia, dostęp do szkoleń i możliwości awansu oraz sposoby rozwiązywania umowy o pracę opierały się wyłącznie na wymaganiach związanych z danym stanowiskiem.* Dlatego też norma zaleca, aby organizacja podejmowała pozytywne działania celem zapewnienia ochrony i wsparcia grup szczególnie wrażliwych - ***takie działania mogą obejmować tworzenie stanowisk pracy dla osób niepełnosprawnych, aby ułatwić im pracę w odpowiednich warunkach, bądź promowanie zatrudnienia młodzieży, równych szans zatrudnienia dla kobiet oraz promowanie zatrudniania większej liczby kobiet na stanowiskach wyższego szczebla***³⁰⁶.

Inne miejsca, w których norma ISO 26000 odnosi się do osób niepełnosprawnych to zagadnienie 7 obszaru Prawa człowieka - gospodarcze, społeczne i kulturalne, gdzie norma wskazuje, że *Każdemu człowiekowi, jako osobie należącej do społeczeństwa, przysługują prawa i wolności gospodarcze, społeczne i kulturalne, niezbędne do godnego życia i osobistego rozwoju.* W celu poszanowania tych praw organizacja jest odpowiedzialna za *dochowanie należytej staranności w celu zapewnienia, że nie jest zaangażowana w działania naruszające takie prawa lub utrudniające korzystanie z nich.* [...] organizacja odpowiedzialna społecznie może również przyczynić się do realizacji takich praw, stosowanie do sytuacji, przy jednoczesnym uwzględnieniu różnych ról i możliwości organizacji rządowych oraz innych organizacji związanych z zapewnieniem poszanowania tych praw³⁰⁷.

Również w zagadnieniu 2 obszaru Praktyki z zakresu pracy - Warunki pracy i ochrona socjalna norma wskazuje na konieczność ochrony socjalnej pracowników, także w związku z niepełnosprawnością³⁰⁸. Także w zagadnieniu dotyczącym bezpieczeństwa i higieny pracy

³⁰⁵ PN-ISO 26000:2012, s. 39

³⁰⁶ Tamże, s. 39

³⁰⁷ Tamże, s. 43.

³⁰⁸ Tamże, s. 49-50.

oraz uczciwego marketingu, prawdziwych i obiektywnych informacji oraz uczciwych praktyk dotyczących umów, norma zawiera zapisy wprost odnoszące się do osób z niepełnosprawnością³⁰⁹.

Powyższe pokazuje, że uwzględnianie osób niepełnosprawnych w swoich strategiach społecznej odpowiedzialności przez poszczególne firmy, w szczególności tworzenie warunków do zatrudnienia w firmie takich osób, będzie stanowiło wypełnianie zaleceń normy ISO 26000 i tym samym będzie stanowiło to potwierdzenie, że firma w istocie spełnia zalecenia tej normy, więc jest firmą faktycznie wdrażającą zasady społecznie odpowiedzialnego działania, zgodnie z obowiązującym rozumieniem idei CSR.

- **Przyczynienie się do zwiększenia poziomu aktywności zawodowej osób niepełnosprawnych w społeczności lokalnej i tym samym zmniejszenia stopnia ich wykluczenia**

Celem zaprezentowanych standardów CSR-D jest wskazanie jakie działania należy podjąć i wdrożyć, aby zwiększyć poziom zatrudnienia pracowników niepełnosprawnych w firmie i aby pracownicy ci odczuwali satysfakcję z zatrudnienia w firmie i tym samym, by stopień ich identyfikacji z firmą był na wysokim poziomie. Standardy te mają na celu wskazanie także, jakie działania należy podejmować, aby zapewnić klientom z niepełnosprawnością obsługę na możliwie najwyższym poziomie, uwzględniając ograniczenia tych osób.

Jak wskazano powyżej, zasadniczym zatem celem standardów jest zaprezentowanie i opisanie działań firmy, służących zapewnianiu osobom niepełnosprawnym możliwości zatrudnienia w firmie i satysfakcji z pracy w danej firmie. To oznacza, że każda firma, która zechce w swojej strategii społecznej odpowiedzialności uwzględnić osoby niepełnosprawne, jako potencjalnych pracowników firmy, jeśli będzie do tego zagadnienia podchodziła zgodnie z zaleceniami zaprezentowanymi w niniejszych standardach, będzie faktycznie przyczyniała się nie tylko do zwiększania poziomu aktywności zawodowej osób niepełnosprawnych, ale także do odczuwania przez pracowników z niepełnosprawnością satysfakcji z pracy w danej firmie. To natomiast w dalszej perspektywie będzie wpływało na zmniejszanie stopnia zagrożenia marginalizacją osób posiadających orzeczenia o niepełnosprawności, które chcą wejść na rynek pracy.

³⁰⁹ Tamże, 48-54.

- **Związana z misją i wartościami firmy**

Wdrażanie standardów CSR-D będzie przyczyniało się również do osiągania korzyści w zakresie ubogacania misji firmy jak też faktycznej realizacji wartości uznanych przez firmę za najważniejsze.

Ubogacanie misji firmy może dotyczyć włączania w nią zapisów wprost odnoszących się do zapewniania przez firmę równego traktowania, zakazu dyskryminacji, czy też działań służących aktywizowaniu osób z niepełnosprawnością. Wówczas firma już samym sformułowaniem misji, która jest punktem wyjścia dla strategii CSR firmy, daje wyraźny sygnał każdej z grup swoich interesariuszy, że w sposób szczególny podchodzi do działań na rzecz osób niepełnosprawnych, że takie osoby są szczególnie ważną grupą interesariuszy firmy.

Korzyści związane z ubogacaniem misji firmy, jak też przekładanie na konkretne działania najważniejszych dla przedsiębiorstwa wartości (np. włączanie społeczne, równość, pełna dostępność, godność) będzie korespondowało z korzyściami dla firmy w innych obszarach – wizerunkowej, finansowej, lojalności personelu.

- **Wizerunkowa**

Nie podlegającym dyskusji faktem jest, że przedsiębiorstwo, które stosowało będzie zalecenia zawarte w standardach CSR-D zyskają także w obszarze wizerunku firmy i postrzegania jej w otoczeniu społecznym

Powszechnie wiadomo, że opracowywanie strategii CSR i jej wdrażanie przez firmę, jak też realizacja działań odpowiedzialnych społecznie w różnych obszarach – własnego personelu, klientów, środowiska, społeczności lokalnej – będzie wiązało się z polepszaniem wizerunku firmy w społeczeństwie. Gdy dodatkowo strategia CSR zostanie wzbogacona o zapisy odnoszące się do osób z niepełnosprawnością, w szczególności do zapewniania im możliwości zatrudnienia w firmie, wówczas firma zyska wizerunkowo jeszcze więcej. Na większe korzyści w obszarze wizerunku wpłynąć będzie fakt, że firma uzyska miano przedsiębiorstwa, które nie tylko jest odpowiedzialne społecznie, ale także w ramach swoich

działań chce, choć nie musi, wpływać na zwiększanie poziomu aktywności zawodowej osób niepełnosprawnych. Dodatkowe korzyści wizerunkowe wynikały będą z faktu, że takie przedsiębiorstwo będzie zdecydowanie lepiej postrzegane przez środowisko osób niepełnosprawnych, które będą zainteresowane szukaniem zatrudnienia u takiego pracodawcy, ale które także mogą tym chętniej korzystać z usług takiej społecznie odpowiedzialnej w obszarze niepełnosprawności firmy.

Korzyści w obszarze wizerunkowej przekładały się będą zatem na korzyści w innych wymiarach – m.in. wzrost lojalności pracowników, mniejsza rotacyjność kadry, wzrost lojalności klientów i stopniowe zwiększanie ich liczby.

- **Finansowa**

Osiągnięcie korzyści z wdrażania standardów CSR-D w aspekcie finansowym jest faktem . Przedsiębiorstwo, które zechce zatrudniać osoby niepełnosprawne, stosując się do zaleceń wynikających z niniejszych standardów, może w związku z tym osiągać również korzyści finansowe.

Powyższe korzyści wynikały będą z faktu istniejących uregulowań prawnych i ulg przysługujących pracodawcom osób niepełnosprawnych. Chodzi przede wszystkim o wcześniej opisywane ulgi we wpłatach na PFRON z tytułu nie zatrudniania osób niepełnosprawnych, jak też o dofinansowanie do wynagrodzeń i ubezpieczeń społecznych osób niepełnosprawnych.

Każdy pracodawca wdrażający standardy CSR-D powinien także mieć świadomość, że może liczyć na dopłaty z PFRON z tytułu zwrotu kosztów przystosowania/wyposażenia stanowiska pracy, czy też kosztów zatrudnienia pracownika asystującemu pracownikowi niepełnosprawnemu w pracy.

Pracodawca osób niepełnosprawnych może też osiągnąć korzyści finansowe dzięki możliwości uzyskiwania zwrotu kosztów szkoleń dla pracowników niepełnosprawnych. Inną korzyścią finansową, jest możliwość uzyskania pracownika, którego zatrudnienie w całości finansowane jest z zewnątrz (ze środków PFRON), a nie ze środków firmy. Poprzez współpracę z podmiotami obejmującymi wsparciem polegającym na tzw. zatrudnieniu subsydiowanym osób niepełnosprawnych w ramach realizacji projektów finansowanych z

EFS, pracodawca znów może skorzystać finansowo, bo zatrudni pracownika, którego koszt zatrudnienia będzie mu refundowany ze źródeł zewnętrznych.

Korzyści finansowe firmy stosującej się do zaleceń standardów CSR-D wynikać będą z faktu, że, jak wyżej zauważono, włączanie osób niepełnosprawnych do strategii CSR firmy i podejmowanie działań na ich rzecz – przede wszystkim dotyczących ich zatrudnienia – będzie wpływało na wzmacnianie wizerunku takiej firmy, a w dalszej perspektywie będzie wiązało się ze wzrostem liczby klientów, co będzie przekładało się na dalsze korzyści finansowe. Również mniejsza rotacyjność kadry i większy stopień identyfikacji pracowników z firmą, będzie wpływało na mniejsze wydatki przedsiębiorstwa związane z zatrudnianiem nowych osób – koszty badań wstępnych i szkoleń BHP.

- **Stabilność zatrudnienia kadry -> wzrost lojalności personelu,**

Przedsiębiorstwo stosujące zalecenia wynikające z niniejszych standardów może mieć pewność, że jego społecznie odpowiedzialne działania nakierowane na osoby niepełnosprawne będą przekładały się na stabilność zatrudnienia kadry przedsiębiorstwa.

Generalnie główną korzyścią z wdrażania CSR dla przedsiębiorstw jest właśnie większy stopień motywacji pracowników do zatrudnienia w firmie. Jeśli bowiem przedsiębiorstwo prowadzi politykę kadrową uwzględniającą zasady CSR, będzie to oznaczało, że pracodawca chce inwestować w rozwój zawodowy pracowników, bada ich potrzeby szkoleniowe, relacje interpersonalne, poziom zadowolenia z pracy, oferuje dodatkowe pakiety zdrowotne, dopłaty do przedszkoli/żłobków dla dzieci. Powyższe przykładowe działania będą wiązały się z większym poziomem zadowolenia z pracy w danej firmie i tym samym mniejszą chęcią zmiany pracy.

Jeśli do tego typu działań firma dołączy jeszcze działania w kierunku zapewniania szans zatrudnienia, rozwoju zawodowego, czy też pełnej dostępności dla osób niepełnosprawnych, wówczas pracownicy, zarówno pełni jak i niepełnosprawni, tym bardziej będą postrzegać pozytywnie firmę, co będzie przekładać się na mniejszą motywację do zmiany pracy, a więc i większą stabilnością zatrudnienia kadry.

Powyższe można skwitować w sposób następujący: *jeśli firma o mnie dba, jeśli bada moje potrzeby szkoleniowe, inwestuje w mój rozwój, jeśli interesuje się tym jakie są relacje*

między pracownikami w firmie, jeśli dodatkowo pomaga mi pogodzić życie zawodowe z rodzinnym i zapewnia mi możliwość zatrudnienia w sytuacji niepełnosprawności, albo jeśli mam pewność, że gdy firma dowie się, że posiadam orzeczenie o niepełnosprawności i pomimo tego mogę w tej firmie pracować i rozwijać się, to wobec takiej firmy będę lojalny i dlatego też nie jestem zainteresowany szukaniem nowego miejsca pracy, bo tu gdzie jestem jest mi dobrze, praca daje mi satysfakcję i nie chcę tego zmieniać.

- **Akceptacja firmy w społeczności lokalnej – wzrost zainteresowania klientów i w konsekwencji lepsze wyniki finansowe w perspektywie długookresowej**

Firma, która wdraża zalecenia wynikające z niniejszych standardów, czyli która podejmuje odpowiedzialne działania na rzecz zapewniania osobom niepełnosprawnym szans zatrudnienia, rozwoju zawodowego, czy też pełnej dostępności dla osób niepełnosprawnych, może być również pewna, że jej działania zostaną dostrzeżone i docenione przez społeczność lokalną.

Taki pozytywny wizerunek będzie mógł wiązać się z częstszymi zaproszeniami lokalnych instytucji i organizacji do różnego rodzaju współpracy. Co więcej, gdy w społeczności lokalnej wzmocni się wizerunek firmy, klienci i kontrahenci, którzy wybierając towary/usługi/kontrahentów warunkują swój wybór pewnymi aspektami społecznymi, będą tym bardziej skłonni do decydowania się na wybór towaru czy usługi oferowanej przez firmę działającą odpowiedzialnie na rzecz osób z niepełnosprawnością. To natomiast będzie przekładało się na **wzrost zainteresowania klientów i w konsekwencji lepsze wyniki finansowe w perspektywie długookresowej.**

- **Dowartościowanie os. niepełnosprawnych**

Istotną korzyścią z wdrażania standardów CSR-D jest dowartościowanie os. niepełnosprawnych, które dzięki wdrażaniu w firmach tych standardów dostrzegają, że więcej się o nich mówi i czyni się konkretne kroki na rzecz włączania ich w strategię CSR. Dzięki temu osoby z niepełnosprawnością poczuć, że są ważne, że o nich się mówi i że są równo traktowane, bowiem nie zapomina się o nich w dyskursie nad wizją CSR w przedsiębiorstwach.

Najważniejsze wyzwania związane z wdrożeniem standardów CSR-D

Wdrażanie w firmie standardów CSR-D a co za tym idzie, podejmowanie działań w ramach swoich strategii CSR nakierowanych na osoby niepełnosprawne, w szczególności związane z ich zatrudnianiem i zapewnianiem pełnej dostępności, to dla każdej firmy nie tylko korzyści, ale i wyzwania. Jak zauważa bowiem jeden z ekspertów, jednym z najważniejszych wyzwań jest **zderzenie firmy i osób w niej pracujących ze specyfiką osób niepełnosprawnych**, (np alternatywnym światem os. głuchych). Wyzwaniem jest zderzenie kultury organizacyjnej firmy ze specyfiką różnych niepełnosprawności. Podejmując się zatrudnienia os. niepełnosprawnych należy się liczyć z pewnymi ograniczeniami (np. jak zatrudniam epileptyka to muszę mieć świadomość że może mieć kiedyś atak, jeśli zatrudniam osobę z niepełnosprawnością intelektualną, to muszę mieć świadomość, że przede wszystkim w początkowym okresie taka osoba będzie pracowała wolniej, nim nauczy się swoich obowiązków), uwzględnienie tego jest koniecznością w kulturze organizacyjnej firmy.

Do innych wyzwań związanych z wdrażaniem standardów CSR-D należy zaliczyć:

- **Stworzenie, modyfikacja procedur kadrowych**

Powyższe wynika z faktu, że zatrudniając osoby z niepełnosprawnością należy mieć na uwadze fakt, że osoby te posiadają dodatkowe uprawnienia w zakresie czasu pracy i wymiaru urlopowego. Modyfikacja procedur kadrowych będzie też konieczna w związku z koniecznością tworzenia dodatkowej dokumentacji wynikającej z korzystania przez firmę ze wsparcia PFRON w zakresie refundacji wynagrodzeń i składek na ubezpieczenia społeczne.

- **Większa różnorodność w firmie**

Niepełnosprawność postrzegana traktowana jest jako jeden z elementów różnicujących w teorii zarządzania różnorodnością. Powyższa teoria jest rozumiana jako wszelkie działania organizacji, które zmierzają do uwzględniania i optymalnego wykorzystania różnorodności w miejscu pracy.

Uwzględniając osoby niepełnosprawne w teorii zarządzania różnorodnością dostrzega się, że osoby te posiadają potencjał, który przy umiejętnym zarządzaniu, może zostać wykorzystany przynosząc korzyści zarówno samej firmie, jak i danej osobie z niepełnosprawnością.

- **Przełamywanie barier biurokratycznych, stereotypowych, mentalnych**

Wdrożenie standardów CSR-D i podjęcie w związku z tym działań na rzecz osób niepełnosprawnych będzie też wiązało się z koniecznością podejmowania działań na rzecz przełamywania barier wobec osób z niepełnosprawnością. Powszechnie wiadomo bowiem, że każdego dnia osoby niepełnosprawne muszą mierzyć się z dotykającymi je barierami mentalnymi, biurokratycznymi, jak też stereotypowymi. Wyzwaniem dla firmy, będzie więc, stosując zalecenia zawarte w powyższych standardach, podejmowanie działań nakierunkowanych na przełamywanie barier. Podstawowymi działaniami w tym zakresie będą opisane w poszczególnych miejscach niniejszych standardów – szkolenia dla personelu.

Słowniczek pojęć kluczowych dla rozumienia i stosowania standardów CSR-D

- **Osoba niepełnosprawna** – osoba posiadająca orzeczenie o stopniu niepełnosprawności – lekkim, umiarkowanym, znacznym, bądź orzeczenie z nim równoważne. W niniejszym opracowaniu dla określenia osoby niepełnosprawnej zamiennie stosowano pojęcia: osoby z niepełnosprawnością, osoby nie w pełni sprawnej, osoby z dysfunkcjami.
- **Spółeczna odpowiedzialność przedsiębiorstw/biznesu/organizacji (CSR-D)** – Społeczna odpowiedzialność biznesu (ang. Corporate Social Responsibility – CSR) to strategia zarządzania, zgodnie z którą przedsiębiorstwa w swoich działaniach dobrowolnie uwzględniają interesy społeczne, aspekty środowiskowe, czy relacje z różnymi grupami interesariuszy, w szczególności z pracownikami. Bycie społecznie odpowiedzialnym oznacza inwestowanie w zasoby ludzkie, w ochronę środowiska, relacje z otoczeniem firmy i informowanie o tych działaniach, co przyczynia się do wzrostu konkurencyjności przedsiębiorstwa i kształtowania warunków dla zrównoważonego rozwoju społecznego i ekonomicznego.
- **Zarządzanie różnorodnością** – wszelkie działania organizacji, które zmierzają do uwzględniania i optymalnego wykorzystania różnorodności w miejscu pracy. W teorii

zarządzania różnorodnością niepełnosprawność traktuje się jako jeden z elementów różnicujących.

- **Interesariusze przedsiębiorstwa/organizacji** – to grupy lub jednostki, na które firma bezpośrednio lub pośrednio oddziałuje i które oddziałują na nią.
- **Spółecznie Odpowiedzialne Zamówienia Publiczne** – zamówienia publiczne w ramach których bierze się pod uwagę co najmniej jedną z następujących kwestii społecznych: możliwości zatrudnienia, godną pracę, zgodność z prawami społecznymi i z prawem do pracy, integrację społeczną (w tym także osób niepełnosprawnych), równość szans, dostępność, projektowanie dla wszystkich, uwzględnianie kryteriów zrównoważonego rozwoju, w tym kwestii etycznego handlu oraz szerszego dobrowolnego przestrzegania zasad społecznej odpowiedzialności biznesu, z jednoczesnym uwzględnieniem zasad ujętych w Traktacie Unii Europejskiej oraz w dyrektywach dotyczących zamówień publicznych.
- **Standard WCAG 2.0.** – zbiór zasad, jakimi powinien kierować się twórca strony www, aby przygotować stronę maksymalnie dostępną dla osób niepełnosprawnych.
- **Schorzenia specjalne** – Tego rodzaju schorzenia zostały wymienione w art. 26a ust. 1b ustawy o rehabilitacji. Ustawodawca zalicza do schorzeń specjalnych:
 - chorobę psychiczną (kod w orzeczeniu o niepełnosprawności 02-P),
 - upośledzenie umysłowe (kod 01-U),
 - całościowe zaburzenia rozwojowe (kod 12-C),
 - epilepsję (kod 06-E).
 - dysfunkcję narządu wzroku (04-0)

- **Work-life balance** - postawa (zarówno pracodawcy jak i pracownicy) przejawiająca się w działaniach ułatwiających zachowanie równowagi między pracą zawodową, a sferą życia prywatnego. Kluczem idei Work- life balance jest postrzeganie obu tych sfer jako elementów komplementarnych wobec siebie a nie przeciwnych.

Bibliografia

- AMS, *AMS dla Integracji*,
http://www.ams.com.pl/odpowiedzialnosc_ams_dla_integracji.html, 18.06.2012;
- AMS, *Nasze kampanie*,
http://www.ams.com.pl/odpowiedzialnosc_ams_dla_integracji.html, 18.06.2012;
- AMS, *Pierwsza praca*,
http://www.ams.com.pl/odpowiedzialnosc_program_pierwsza_praca.html, 12.06.2012.;
- Auleytnier J., *Strategia polskiej polityki społecznej*, w: *Strategia rozwoju Polski do roku 2020*, tom II, Warszawa 2000;
- Australian Network on Disability, *About Us. Corporate Social Responsibility*,
<http://www.and.org.au/content/view/10/10/>, 01.08.2011;
- Babczyński B., *Work – life balance, czyli zachowaj równowagę*,
http://www.wup.lodz.pl/files/ciz/work_life_balance.pdf;
- Banajski R., *Treści aksjologiczne kodeksów etycznych regulujących sferę życia gospodarczego*, w: red. W. Gasparski, J. Dietl, *Etyka biznesu w działaniu. Doświadczenia i perspektywy*, Warszawa 2000;
- Barczyński A., Radecki P., *Identyfikacja przyczyn niskiej aktywności zawodowej osób niepełnosprawnych*, Warszawa 2008;
- Barczyński A., *Realny wymiar społecznej odpowiedzialności biznesu w zatrudnianiu osób niepełnosprawnych*, maszynopis artykułu otrzymany od autora,
- Barczyński A., *Spółeczna odpowiedzialność biznesu – altruizm czy narzędzie marketingu?*, maszynopis otrzymany od autora,
- Barczyński A., *Zakłady pracy chronionej w polskim systemie rehabilitacji zawodowej osób niepełnosprawnych*, Warszawa 2001;
- *BAROMETR CSR*, Wybrane wyniki pierwszej edycji badania Opinii konsumentów w Polsce, Warszawa 2013;
- Biuletyn Informacji Publicznej Kancelarii Prezesa Rady Ministrów, Baza ogłoszeń,
http://ogloszenia.bip.kprm.gov.pl/pls/serwis/app.testsearch?p_flag=on
- Biuro Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych, *Informacja na temat warunków pracy osób niepełnosprawnych na podstawie sprawozdań Głównego Inspektora Pracy z działań w 2004 r. i listów kierowanych do Ministerstwa Polityki Społecznej*, Warszawa 2005;
- Biuro Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych, *Dane demograficzne (aktualizacja na dzień 21 maja 2009 r.)*, NSP, BAEL,
[http://www.niepelnosprawni.gov.pl/download/\(l5iane7hW5Wxx6KZcIDWz5Wzip-nj9GhaZSfntyyU6Dfjpiin5iZnuayU5ewdszIpMPFx9jlkMzotc7QmdjUyKHwjdiYj-U\)/files/dane_demograficzne.xls](http://www.niepelnosprawni.gov.pl/download/(l5iane7hW5Wxx6KZcIDWz5Wzip-nj9GhaZSfntyyU6Dfjpiin5iZnuayU5ewdszIpMPFx9jlkMzotc7QmdjUyKHwjdiYj-U)/files/dane_demograficzne.xls);
- Biuro Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych, *Racjonalne usprawnienia*,
<http://www.niepelnosprawni.gov.pl/zatrudnienie-osob-niepelnospraw-/racjonalne-usprawnienia/>;
- Biuro Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych, *Zwolnienie w wpłat na PFRON*, <http://www.niepelnosprawni.gov.pl/zatrudnienie-osob-niepelnospraw->

[/zwolnienie-z-wplat-na-pfron/](#);

- Boczoń J., Budowanie standardów usług społecznych, w: *Partnerstwo w praktyce. System współpracy samo-rządów lokalnych z organizacjami pozarządowymi*, Elbląg 2007;
- British American Tobacco, *Dialog społeczny. Raport Odpowiedzialności Społecznej* 2006;
- Brząkowski M., *Większa pomoc przy schorzeniach szczególnych*, w: „Rzeczpospolita” 03-11-2011;
- Brzezińska A.I., Piotrowski K., *Wyznaczniki satysfakcji z wykonywanej pracy osób z ograniczoną sprawnością: kompetencje i relacje*, Warszawa 2008;
- Business Dictionary, *Definition of Cause Related Marketing*, <http://www.businessdictionary.com/definition/cause-related-marketing.html>;
- Carballada Pineiro Miquel, *CSR-D GUIDE CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY AND DISABILITY, Prologues*, <http://rsed.fundaciononce.es/en/prologos.html>, 13.07.2011;
- Chrostowski A., D. Jemielniak, *Action research w teorii organizacji i zarządzania*, w: „Organizacja i kierowanie” NR 1 (131). ROK 2008;
- Chruściak M., Michalczyk J., Sijko K., Wiszejko-Wierzbicka D., Życzyńska-Ciołek D., *Bariery aktywności zawodowej oraz czynniki sprzyjające podejmowaniu i utrzymaniu pracy*, w: W. Łukowski (red.) *Osoby z ograniczoną sprawnością na rynku pracy – portret środowiska*, Warszawa 2007;
- Danecki J., *Kwestie społeczne – istota, źródła, zarys diagnozy*, [w:] A. Rajkiewicz, J. Supińska, M. Książkowski, *Polityka Społeczna. Materiały do studiowania*, Katowice 1998;
- Danecki J., *O postępie społecznym i polityce społecznej*, w: *Anioł W. red. 1984 Polityka społeczna. Wybór tekstów teoretycznych*, Warszawa 1980;
- Danecki J., *Teoria polityki społecznej – wykłady*. Niepublikowany maszynopis, cyt.za: R. Szarfenberg, *Krytyka i afirmacja polityki społecznej*, Warszawa 2008;
- *Dekret z dnia 25 czerwca 1954 o powszechnym zaopatrzeniu emerytalnym pracowników i ich rodzin*, Dz. U. z 1954 r. Nr 30, poz. 116;
- *Encyklopedia Powszechna PWN*, Warszawa 1985 r.;
- *Encyklopedia Powszechna PWN*, Wydanie internetowe, <http://encyklopedia.pwn.pl/>
- Eurobarometr, *Dyskryminacja w UE 2009*, http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_317_fact_pl_pl1.pdf;
- Eurostat, *Social benefits by function - [tps00106]; Disability*, <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/tgm/mapToolClosed.do?tab=map&init=1&plugin=1&language=en&pcode=tps00106&toolbox=types>;
- Forum Odpowiedzialnego Biznesu, *Raport Odpowiedzialny Biznes w Polsce 2003*, Warszawa 2004;
- Forum Odpowiedzialnego Biznesu, *Raport Odpowiedzialny Biznes w Polsce 2004*, Warszawa 2005;
- Forum Odpowiedzialnego Biznesu, *Raport Odpowiedzialny Biznes w Polsce 2005*, Warszawa 2006;
- Forum Odpowiedzialnego Biznesu, *Raport Odpowiedzialny Biznes w Polsce 2006*, Warszawa 2007;

- Forum Odpowiedzialnego Biznesu, *Raport „Odpowiedzialny biznes w Polsce 2007”*, Warszawa 2008;
- Forum Odpowiedzialnego Biznesu, *Raport „Odpowiedzialny biznes w Polsce 2010. Dobre praktyki”*, Warszawa 2011;
- Forum Odpowiedzialnego Biznesu, *Raport Odpowiedzialny Biznes w Polsce 2011*, Warszawa 2012;
- Forum Odpowiedzialnego Biznesu, *Odpowiedzialny Biznes w Polsce 2013*, Warszawa 2014;
- Fundacja „Koalicja Sprawiedliwego Handlu”, *Co to jest Sprawiedliwy Handel (Fair Trade)*, http://www.fairtrade.org.pl/s1_co_to_jest_sprawiedliwy_handel_fair_trade.html;
- Fundacja „Wspólna Droga”, *Opis programu składki pracowniczej: „Dobrze się składa”*, <http://www.wspolnadroga.pl/beneficjenci/dobrze-sie-sklada>, 28.05.2012;
- Fundacja Instytut Rozwoju Regionalnego, *Pułapka świadczeniowa a aktywność zawodowa i społeczna osób niepełnosprawnych*, Kraków 2011;
- Fundacja Rozwoju Systemu Edukacji, *Jak zapewnić trwałość projektu? Upowszechnianie rezultatów projektu w Partnerskich Projektach Szkół.*, Warszawa 2014;
- Fundacja Wiedzy i Przedsiębiorczości, *Korzyści wynikające z zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami intelektualną*, <http://www.fundacijawip.pl/project.aspx?ProjectID=16&MenuLeftID=73>;
- Gasparski W., *Programy etyczne firm i ich projektowanie*, w: „Etyka w życiu gospodarczym”, t. 4., Łódź 2001;
- Giermanowska E. (red), *Zatrudniając niepełnosprawnych. Dobre praktyki pracodawców w Polsce i innych krajach Europy*, Kraków 2014;
- Główny Inspektorat Pracy, *Sprawozdanie GIP Z Działalności PIP w 2008 r.*, http://www.pip.gov.pl/html/pl/sprawozd/08/pdf/r05/s_08_05_30.pdf;
- Główny Urząd Statystyczny, *Uwagi metodyczne. Definicje pojęć i wykorzystywane klasyfikacje. Osoby niepełnosprawne*, http://www.stat.gov.pl/cps/rde/xbcr/olsz/ASSETS_niepelnosprawni_uwagi_metodyczne.pdf, 21.01.2011;
- Główny Urząd Statystyczny, *Aktywność ekonomiczna ludności*, Warszawa 2014;
- Główny Urząd Statystyczny, *Badanie stanu zdrowia ludności Polski*, Warszawa 2011;
- Główny Urząd Statystyczny, *Osoby niepełnosprawne na rynku pracy w 2011 r.*, Warszawa 2012;
- Golinowska S., *Integracja społeczna osób niepełnosprawnych. Ocena działań i instytucji*, Warszawa 2004;
- Granosik B. i Nadolna E., *Analiza barier w zatrudnianiu osób niepełnosprawnych na koszalińskim rynku pracy*, <http://mikro.univ.szczecin.pl/bp/pdf/97/19.pdf>;
- Grewiński M., *O związkach polityki społecznej ze społeczną odpowiedzialnością biznesu*, red. M. Bonikowska, M. Grewiński, *Usługi społecznie odpowiedzialnego biznesu*, Warszawa 2011;
- Grosser K., *Corporate social responsibility and gender equality: women as stakeholders and European Union sustainability strategy*, w: „Business Ethics: A European Review”;

Volume 18, Number 3, July 2009;

- Instytut Spraw Publicznych, *Zatrudniając niepełnosprawnych*, Warszawa 2009;
- Integration in the labour market as an element of value, Compliance with quota legislation w: *CSR-D GUIDE CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY AND DISABILITY*;
- Jaworski J., *Praca dla osób niepełnosprawnych w zwalczaniu ich wykluczenia społecznego. Ocena polskiego systemu wspierania zatrudnienia osób niepełnosprawnych*, Warszawa 2009;
- Kamusińska E., *Znaczenie kompleksowej rehabilitacji w integracji osób niepełnosprawnych ze społeczeństwem*, http://www.ujk.edu.pl/studiamedyczne/doc/SM_tom_9/Znaczenie%20kompleksowej%20rehabilitacji%20w%20integracji.pdf, 22.01.2011;
- Kilian M., *Niepełnosprawni w społeczeństwie*, w: „Polityka społeczna” nr 11-12/2007;
- Komisja Europejska, *An Analysis of Policy References made by large EU Companies to Internationally Recognised CSR Guidelines and Principles*, Bruksela 2013;
- Komisja Europejska, *Kwestie społeczne w zakupach. Przewodnik dotyczący uwzględniania kwestii społecznych w zamówieniach publicznych*, Luksemburg 2011;
- Kopania A., *Potrzeby zaspokajane w pracy i dzięki pracy*, w: W. Łukowski (red.), *Osoby z ograniczoną sprawnością na rynku pracy – portret środowiska*, Warszawa 2007;
- Kopycińska D., *Koncepcja społecznej odpowiedzialności firmy – poezja teorii i proza życia*, w: red. W. Gasparski, J. Dietl, *Etyka biznesu w działaniu. Doświadczenia i perspektywy*, Warszawa 2001;
- Kostera M., *Czym jest etyka zarządzania?* M., w: „Przegląd organizacji” 1992 nr 2;
- Kowalczyk A., E. Machelska, *Upowszechnianie i wykorzystanie rezultatów projektów*, Warszawa 2012;
- Kowalik S., *Psychologia rehabilitacji*, Warszawa 2007;
- Kryńska E., *Analiza sytuacji osób niepełnosprawnych w Polsce i Unii Europejskiej*, Warszawa 2013;
- Kuryłowicz E., *Projektowanie uniwersalne. Uwarunkowania architektoniczne kształtowania otoczenia wybudowanego przyjaznego dla osób niepełnosprawnych*, Warszawa 2005;
- Kutyló P., Stronkowski P., Wolińska I., Zub M., *Bariery i możliwości integracji zawodowej osób niepełnosprawnych w województwie podkarpackim. Raport z badań*, Warszawa 2009;
- Lewicka-Strzałecka A., *Miejsce CSR w europejskiej strategii na rzecz zrównoważonego rozwoju*, Łódź 2009;
- Łopato J., *Kwestie społeczne a polityka społeczna (przegląd teorii)*, w: A. Piekara i J. Supińska (red.), *Polityka społeczna w okresie przemian*, Warszawa 1985;
- Maison D., Wasilewski P., *Propaganda dobrych serc czyli rzecz o reklamie społecznej*, Kraków 2002;
- Makuch Ł., *CSR a wartość dla klienta*, w: red. M. Bonikowska, M. Grewiński, *Usługi społecznie odpowiedzialnego biznesu*, Warszawa 2011;
- Markel K. S., Barclay L.A., *Adressing the Underemployment of Persons with Disabilities*:

Remommendations for Expanding Organizational Social Responsibility, w.: Springer Science + Business Media, LLC 2009;

- „Młodzi 2012 o ekologii i społecznej odpowiedzialności biznesu” Materiały pokonferencyjne, prezentujące wyniki badania, <http://www.crnavigator.com/>;
- M. Ryosuke, *CSR Management and Employment: Disability Employment as an Example*, JILPT Research Report No. 32;
- Mazur M., *Inauguracja normy ISO 26000*, w: „Dotacje finansowe dla pomocy społecznej”, Nr 12/2010;
- Mazur M., *Projekt „Wsparcie osób niepełnosprawnych w swobodnym dostępie do informacji i usług zamieszczonych w Internecie” jako przykład inicjatywy prowadzącej do pełnej dostępności stron internetowych dla osób niepełnosprawnych*, w: „Pracownik socjalny”, nr 5/2013;
- Mazur M., *Wsparcie finansowe dla osób niepełnosprawnych dzięki programowi „Aktywny samorząd”*, w: „Pracownik socjalny” nr 7/2014;
- Młodzieżowy Dom Kultury nr 2 w Lublinie, Dział Programów i Promocji MDK, *Psychospołeczne możliwości funkcjonowania osób z niepełnosprawnością*, <http://www.mdk2.lublin.pl/njs/index.php?a=1&b=2>, 24.01.2011;
- OECD, *Transforming Disability into Ability*, <http://213.253.134.43/oecd/pdfs/browseit/8103021E.PDF>.
- Ogłoszenia o pracy zweryfikowane w dniu: 12.05.2014: <https://kariera.tesco.pl/szukaj.aspx?id=4720> , <https://kariera.tesco.pl/szukaj.aspx?id=4722>, <https://kariera.tesco.pl/szukaj.aspx?id=4731>
- Olędzki M. *Wstęp do teorii polityki społecznej*, Warszawa, 1981;
- Orange (dawniej Telekomunikacja Polska S.A., Odpowiedzialność społeczna firmy. Reguły odpowiedzialnej komunikacji;
- Ośrodek Informacji ONZ w Warszawie, *Definicja niepełnosprawności*, <http://www.unic.un.org.pl/niepelnosprawnoscddefinicja.php>;
- Pełnomocnik Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych, *Informacje z Systemu Obsługi Dofinansowań i Refundacji PFRON*, <http://www.niepelnosprawni.gov.pl/download>;
- Pilch T., Bauman T., *Zasady badań pedagogicznych*, Warszawa 2001;
- PN-ISO 26000:2012;
- Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości, *Badanie Kadry Zarządzającej w Ramach Projektu „Społeczna Odpowiedzialność Biznesu”. Raport z I Etapu Badania*, <http://csr.parp.gov.pl/files/74/455/456/17648.pdf>;
- Polski Komitet Normalizacyjny, *Informowanie o stosowaniu PN-ISO 2600*, <http://www.pkn.pl/informowanie-o-stosowaniu-pn-iso-26000>;
- Porter M. i Kramer M., *Filantropia przedsiębiorstwa jako źródło przewagi konkurencyjnej*, w: Harvard Business Review, *Społeczna Odpowiedzialność Przedsiębiorstw*, Gliwice 2007;
- Pratley P., *Etyka w biznesie*, Warszawa 1998;
- *Projekt „Polscy Niepełnosprawni”, O projekcie*, <http://polscyniepelnosprawni.agh.edu.pl/o-projekcie/>;

- PWN, *Słownik Języka Polskiego*, wydanie internetowe, <http://sjp.pwn.pl/>;
- Rok B., *Spoleczne granice biznesu*, http://www.cebi.win.pl/texty/granice_biznesu.doc;
- *Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 25 czerwca 2002 r. w sprawie określenia rodzajów zadań powiatu, które mogą być finansowane ze środków Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych*, Dz.U. 2002 nr 96 poz. 861
- *Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Socjalnej z dnia 18 września 1998 r. w sprawie rodzajów schorzeń uzasadniających obniżenie wskaźnika zatrudnienia osób niepełnosprawnych oraz sposobu jego obniżania*, Dz. U. Nr 124, poz. 820 z późn. zm.;
- Sison A. J. G, *Toward a Common Good Theory of the Firm: The Tasubinsa Case*, w: "Journal of Business Ethics (2007) 74;
- Stake R.E., Jakościowe studium przypadku, w: N.K. Denzin, Y.S. Lincoln (red.), *Metody badań jakościowych*, tom 1, Warszawa 2009;
- Steinmann, *Etyka w zarządzaniu przedsiębiorstwem. Zastosowanie zasad etyki przedsiębiorstwa w procesie zarządzania*, w: *Nowoczesne tendencje w nauce i praktyce zarządzania przedsiębiorstwem*, s. 32, cyt. za J. Adamczyk, dz. cyt, s. 61;
- Szarfenberg R., *Definicje polityki społecznej*, maszynopis, <http://rszarf.ips.uw.edu.pl/pdf/definicjeps.pdf>
- Szarfenberg R., *Standaryzacja usług społecznych*, Warszawa 2013;
- Szarfenberg R., *Perspektywy badawcze polityki społecznej – wprowadzenie*, w: *Problemy polityki społecznej*, kwartalnik 22(3)/2013, Warszawa 2013;
- Światowa Organizacja Zdrowia, *Międzynarodowa Klasyfikacja Uszkodzeń, Niepełnosprawności i Upośledzeń*, cyt. za T. Majewskim, *Rehabilitacja zawodowa osób niepełnosprawnych*, Warszawa 1995, s. 11;
- Tesco Polska Sp. z o.o., *CSR i relacje z interesariuszami*, <http://www.tesco.pl/spolecznosci-lokalne/csr-interesariusze.php>;
- Tesco Polska Sp. z o.o., *Ekologia*, <http://www.tesco.pl/ekologia>;
- Tesco Polska Sp. z o.o., *Jak w Tesco rozumiemy CSR*, <http://www.tesco.pl/spolecznosci-lokalne/jak-w-tesco-rozumiemy-csr.php>
- Tesco Polska Sp. z o.o., *Łańcuch dostaw*, <http://www.tesco.pl/spolecznosci-lokalne/nasze-podejscie-lancuch-dostaw.php>
- Tesco Polska Sp. z o.o., *Raport odpowiedzialności społecznej Tesco za lata 2010/2011, 2011/2012*, <http://www.tesco.pl/spolecznosci-lokalne/raport-csr.php>.
- Tesco Polska Sp. z o.o., *Tesco dla szkół*, <http://tescodlaszkol.pl/>;
- Tesco Polska Sp. z o.o., *Zarządzanie i mierzenie efektywności działań CSR*, <http://www.tesco.pl/spolecznosci-lokalne/dzialania-csr.p>;
- Tesco Polska Sp. z o.o., *Zbilansowana Karta Wyników*, [://www.tesco.pl/spolecznosci-lokalne/jak-w-tesco-rozumiemy-csr.php](http://www.tesco.pl/spolecznosci-lokalne/jak-w-tesco-rozumiemy-csr.php)
- The Group Fundosa, corporate area, <http://www.grupofundosa.es/gf/en/default.htm>, 23.07.2011;
- The World Wide Web Consortium (W3C), *W3C Mission*, <http://www.w3.org/Consortium/mission.html>, 26.07.2011;

- The World Wide Web Consortium (W3C), *Web Accessibility Initiative (WAI)*, <http://www.w3.org/WAI/>, 26.07.2011;
- TNS OBOP, Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, *Zadowolenie osób niepełnosprawnych z pracy Raport TNS OBOP dla Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych*, Warszawa 2010;
- *Uchwała Sejmu Polskiej Rzeczypospolitej Ludowej z dnia 16 września 1982 r. w sprawie inwalidów i osób niepełnosprawnych*, MP z 1982 r. Nr 22 poz. 88;
- *Ustawa z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks Pracy*, Dz. U. z 1974 r. Nr 24, poz. 141;
- *Ustawa z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks Pracy*, Dz. U. z 1998 r. Nr 21, poz. 94 z późn. Zm.;
- *Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych*, Dz. U. z 2008 r. Nr 14 poz. 92 z późn. zm.;
- *Ustawa z dnia 29 listopada 1990 r. o pomocy społecznej*, Dz. U. z 1990 r. Nr 87 poz. 506 z późn. zm.;
- *Ustawa z dnia 4 marca 1994 r. o zakładowym funduszu świadczeń socjalnych*, Dz. U. z 2011 Nr 45, poz. 235;
- *Ustawa z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty*, Dz. U. z 1991 r. Nr 95 poz. 425 z późn. zm.;
- *Ustawa z dnia 9 maja 1991 r. o zatrudnianiu i rehabilitacji zawodowej osób niepełnosprawnych*, Dz. U. z 1991 r. Nr 46, poz. 201;
- Uzasadnienie wyboru firmy Balian PPUH Sebastian Górniak, http://www.lodolamacze.info.pl/index.php?option=com_content&task=view&id=863&Itemid=400
- Uzasadnienie wyboru firmy Rosmosis – Wawrzyniak Sp. z o.o., http://www.lodolamacze.info.pl/index.php?option=com_content&task=view&id=1014&Itemid=240
- Uzasadnienie wyboru Przedsiębiorstwa Gastronomiczno Handlowego „GASTROPOL” Sp. z o.o., http://www.lodolamacze.info.pl/index.php?option=com_content&task=view&id=691&Itemid=367
- Wajcman Z., *Tło społeczne standaryzacji usług społecznych*, maszynopis;
- Walkowiak J., *Misja firmy a etyka biznesu*, Warszawa 1998;
- Wałęga, G., *Aktywność ekonomiczna osób niepełnosprawnych w Polsce*, <http://mikro.univ.szczecin.pl/bp/pdf/63/5.pdf>;
- *Warszawski Program Działań na Rzecz Osób Niepełnosprawnych na lata 2010 – 2020* stanowiący załącznik do Uchwały Nr LXXXIX/2644/2010 Rady m. st. Warszawy z dnia 9 września 2010 r.;
- Wedziuk S., *Targowisko solidności*, w: Puls Biznesu (22.08.2013);
- Wittels K., *Współpraca się opłaca – przegląd dobrych praktyk współpracy przedsiębiorstw społecznych i biznesu*, <http://www.ekonomiaspoleczna.pl/wiadomosc/908618.html>, 4.04.2014;
- Woodward T., Day R., *Disability disclosure: a case of understatement*, w: “Business

Ethics: A European Review”, Volume 15, Number 1, January 2006;

- World Health Organization (2001), *IFC International Classification of Functioning, Disability and Health*, Geneva 2001;
- Woźniak Z., *Główne bariery aktywności zawodowej osób z ograniczoną sprawnością*, w: A. Brzezińska, Z. Woźniak, K. Maj (red.), *Osoby z ograniczoną sprawnością na rynku pracy*, Warszawa 2007;
- Woźniak Z., *Praca w życiu osoby niepełnosprawnej. Między socjologicznym banałem a jakością życia*, <http://www.sic.to/indexpl.php?page=788>, 21.01.2011;
- Wójtowicz-Pomierna A., *Zarządzanie niepełnosprawnością w miejscu pracy*, Warszawa 2014;
- Wprowadzenie do zarządzania różnorodnością, <http://genderexperts.wordpress.com/2013/01/03/wprowadzenie-do-zarzadzania-roznorodnoscia/>;
- Zabłocki K.J., *Psychologiczne i społeczne wyznaczniki rehabilitacji zawodowej inwalidów*, Warszawa 1995;
- Zakład Ubezpieczeń Społecznych, *Emerytury i Renty. Treść komunikatów Prezesa GUS*, <http://www.zus.pl/default.asp?p=1&id=52>.
- Zakład Ubezpieczeń Społecznych, *Renta socjalna*, <http://www.zus.pl/default.asp?p=4&id=406>;
- Zbieg-Maciąg L., *Etyka w biznesie*, Kłodzisko 2005;