

Dobry biznes

Etyka w pracy

Drugie wydanie

**Porady i pytania dotyczące
osobistych standardów
zachowania w pracy**

Spis treści

3	Podziękowania
3	Wprowadzenie
5	Lista tematów
7	Kwakierskie metody podejmowania decyzji
10	Świadectwa Kwakrów
15	Prowadzenie biznesu
24	Kwestie pieniężne
31	Praca z ludźmi
40	Społeczność
43	Nieetyczne praktyki w biznesie
46	Równowaga pomiędzy wizją a praktyką
52	Przydatne kontakty
54	O Kwakierskiej Grupie Biznesowej (Q&B)

Prawa autorskie © 2014 Quakers and Business Group
Charitable Incorporated Organisation, numer 1157008

Publikacja pierwszego wydania w 2000 r.
Publikacja drugiego wydania w 2014 r.

Prawa autorskie Kwakierskiej Grupy Biznesowej do niniejszej pracy zostały przyznane zgodnie z Ustawą o prawach autorskich, wzorach i patentach z 1988 r.

Wszelkie prawa zastrzeżone. Bez uprzedniej zgody wydawcy, żadna część niniejszej publikacji nie może być powielana, przechowywana w systemach wyszukiwania danych ani rozpowszechniana za pomocą urządzeń elektronicznych, mechanicznych, kopiujących, nagrywających i innych.

Niniejsza książka jest sprzedawana pod warunkiem, że nie będzie, drogą handlu lub w inny sposób, wypożyczana, odsprzedawana lub w inny sposób rozpowszechniana bez uprzedniej zgody wydawcy w jakiegokolwiek formie lub okładce innej niż ta, w której została opublikowana, oraz bez podobnego zastrzeżenia, włącznie z wyszczególnionym powyżej, nałożonego na kolejnego nabywcę.

Wydawca

Quakers and Business Group www.qandb.org
c/o Friends House
173-177 Euston Road
London NW1 2BJ
United Kingdom

ISBN 978-178456-068-3

Drukarnia: www.printondemand-worldwide.com

Podziękowania

Główni autorzy książki są członkami Kwakerskiej Grupy Biznesowej, ale pragniemy podziękować za liczne artykuły z konferencji poświęconej biznesowi i etyce, która odbyła się w Kwakerskim Ośrodku Szkoleniowym Woodbrooke, w Birmingham, UK, w czerwcu 2000 r. oraz za wsparcie wielu innych osób ze Zjednoczonego Królestwa i USA.

Wprowadzenie

Od osiemnastego wieku, firmy posiadane i prowadzone przez Kwaków cieszą się bardzo dobrą reputacją ze względu na zaufanie, prawość, uczciwy handel, dbałość o pracowników oraz wkład, jaki wnoszą w rozwój miejscowej wspólnoty i całego społeczeństwa. Wiele z tych firm odniosło ogromny sukces i, nie pozostając już pod kontrolą rodzin swoich założycieli, są powszechnie znanymi markami.

Chociaż warunki pracy w naszych czasach są znacznie lepsze niż w osiemnastym i dziewiętnastym wieku, świat pracy i biznesu pozostaje daleki od doskonałości.

Nieetyczne praktyki w biznesie, które wiele osób widzi wokół siebie, tak bardzo ich przerażają, że zaczynają postrzegać biznes jako nieetyczny sam w sobie. Niektórzy uważają osiągnięcie zysku za coś niewłaściwego. Ci, którzy działają w biznesie – nie wyłączając nas – wiedzą, że aby biznes mógł się utrzymać, musi przynosić zyski. Ale wiemy również, że *to, co biznes robi*, aby osiągnąć zysk, wywiera wpływ – dobry lub zły - na poszczególne jednostki, wspólnoty i środowisko.

Celem tej książki jest udzielić Ci porad i zainspirować Cię do prowadzenia lepszego i etycznego biznesu, z korzyścią dla wszystkich jego interesariuszy.

Kwakowie korzystają z książeczki zatytułowanej *Porady i Pytania*, która stanowi dla nich źródło wyzwań i inspiracji w życiu osobistym. Niniejsza książka ma taki sam format. Przedstawione tu porady i pytania nie stanowią zasad czy wymagań; są to raczej ideały, do których dążymy i standardy doskonałości, którymi staramy się kierować.

Życie zgodnie z tymi standardami nie zawsze jest łatwą ścieżką, ale przynosi praktyczne i etyczne korzyści. Firmy znane z etycznego zachowania zbierają plony w postaci dobrej reputacji, lojalności klientów i większego zaangażowania zatrudnionego personelu.

Zapraszamy do korzystania z tych porad i pytań oraz naszych metod podejmowania decyzji, które pomogą Ci stawić czoła wyzwaniom i znaleźć inspirację w pracy i biznesie.

Lista tematów

Świadectwa Kwaków

1. Uczciwość i prawda
2. Prostota
3. Równość
4. Pokój

Prowadzenie biznesu

5. Biznes i zysk
6. Niepewność i ryzyko
7. Obowiązki dyrektorów i kierowników
8. Zobowiązania wobec udziałowców i inwestorów
9. Etyczny handel
10. Odpowiedzialność za środowisko
11. Bezpieczeństwo i higiena pracy
12. Jakość i bezpieczeństwo produktów i usług
13. Reklama i promocja

Kwestie pieniężne

14. Inwestycje
15. Terminowa zapłata
16. Księgi rachunkowe
17. Podatki
18. Wynagrodzenie
19. Prezenty i datki

Praca z ludźmi

20. Odpowiedzialność pracodawców wobec pracowników
21. Odpowiedzialność pracowników wobec pracodawców
22. Klienci
23. Dostawcy
24. Konkurencja
25. Dbalność o siebie

Społeczność

26. Społeczność lokalna
27. Rząd
28. Związki zawodowe
29. Grupy nacisku

Nietyczne praktyki w biznesie

30. Hazard i spekulacja
31. Praktyki korupcyjne
32. Składanie donosów

Równowaga pomiędzy wizją a praktyką

33. Przywództwo i podejmowanie decyzji
34. Zarządzanie

- 35. Monitoring, świadomość i kontrole
- 36. Poufność
- 37. Własność intelektualna

Kwakierskie metody podejmowania decyzji

Kwakierskie metody prowadzenia spotkań biznesowych i dochodzenia do decyzji są dość odmienne od tych, które obserwuje się w większości firm.

Główny cel stanowi dążenie do uzyskania jedności w decyzjach: znalezienie sposobu, który akceptują wszyscy obecni. Nie jest to łatwe, zwłaszcza kiedy dana kwestia budzi kontrowersje lub gdy wśród zgromadzonych są osoby o zdecydowanie przeciwnych poglądach. Niekoniecznie chodzi o to, żeby wszyscy zgadzali się z wynikiem, ale żeby wszyscy zebrani go akceptowali, wiedząc, że ich poglądy zostały wysłuchane i wzięte pod uwagę. Musimy pamiętać, że mniejszość nadal będzie trwała przy swoich poglądach.

Kwakowie mają kilka sposobów prowadzenia spotkań, które również dla innych mogą okazać się przydatne.

Wykorzystanie ciszy

Cisza sama w sobie nie ma żadnej magii. Może stanowić zwykłą pustkę lub nieobecność dźwięku. Jednak właściwe wykorzystanie ciszy w spotkaniach biznesowych stwarza potężną atmosferę, która sprzyja inspiracji i otwarciu się na wskazówki.

Kwakierskie spotkania biznesowe zawsze zaczynają i kończą się okresem ciszy. Na początku cisza wprowadza przerwę, która daje możliwość oderwania się od własnego ego i zostawienia za sobą minionych wydarzeń. Pozwala również skoncentrować się na zadaniu do wykonania i skupić uwagę na roli, jaką możesz odegrać w znalezieniu nowej drogi. Cisza pod koniec spotkania sprzyja refleksji i pomaga dojść do pokojowego finału.

Niektórzy z nas zauważyli, że w napiętych sytuacjach, naładowanych emocjami, krótki okres ciszy może działać uspokajająco. Kiedy dyskusja robi się gorąca, wezwanie do kilkuminutowej ciszy poświęconej refleksji nad rozważaną sprawą zazwyczaj okazuje się bardzo pomocne.

Prowadzenie spotkań biznesowych

Każde spotkanie biznesowe jest prowadzone przez wyznaczonego urzędnika. Zadanie urzędnika nie polega tylko na prowadzeniu spotkania według ustalonego porządku czy spisywaniu z niego protokołu, który zostanie potem udostępniony wszystkim zainteresowanym. Główną rolą prowadzącego jest umiejętność oceny znaczenia spotkania i zjednoczenie umysłów, tak by można było uzgodnić akceptowalne dla wszystkich rozwiązanie. Kiedy rozwiązanie zostanie znalezione, prowadzący sporządza protokół dotyczący decyzji uzgodnionej przez wszystkich obecnych.

Metoda ta wymaga cierpliwości i zrozumienia, ale ma sporo zalet. Umożliwia wysłuchanie wszystkich opinii, tak żeby każdy był zadowolony z osiągniętego wyniku. Zapewnia przejrzystość, ponieważ protokół jest uzgadniany w czasie, kiedy poruszane kwestie pozostają świeże w umysłach ludzi. Pozwala to zniwelować wynikające później różnice w opiniach i eliminuje potrzebę dokonywania poprawek w protokole. Protokół jest własnością całego zgromadzenia.

Spotkanie konsultacyjne

Jest to szczególna forma spotkania, mająca na celu pomóc osobie bądź grupie podjąć trudną decyzję lub szukać porady w okresie zmian czy trudności. Dla celów takiego spotkania zostaje wyznaczona mała grupa osób wyróżniających się szczególną wiedzą lub doświadczeniem, których zadaniem jest pomóc obecnym w uzyskaniu jasności co do możliwych wariantów i rozwiązań. Ważne jest, aby utrzymać w grupie swobodną atmosferę zaufania i poufności. Należy wybrać mediatora do pomocy przy wyjaśnianiu pytań. Jest to czas słuchania z całkowitą uwagą.

Świadectwa Kwaków

Kwakrzy żyją zgodnie z czterema fundamentalnymi zasadami czy świadectwami. Są to uczciwość i prawość, prostota, równość i pokój. Świadectwa te nie stanowią narzuconych reguł, ale prowadzą nas w życiu osobistym i zawodowym.

1. Uczciwość i prawość

Rady

Najważniejszym słowem do zapamiętania we wszelkich transakcjach biznesowych jest „prawość”. Prawość ma zasadnicze znaczenie dla budowy zaufania. Ludzie działają w sposób prawy wtedy, gdy nie ulegają oportunistycznym czy samolubnym impulsom, a ich reakcje na całą sytuację wzbudzają zaufanie. Prawość oznacza bycie otwartym, uczciwym, prawdomównym i konsekwentnym w swoich przekonaniach i wartościach w całej działalności biznesowej.

Biznes wymaga zaufania, wiary i dobrej woli. Zbudowanie zaufania stanowi czynnik o decydującym znaczeniu.

Pytania

Czy jesteś uczciwy i prawdomówny we wszystkim, co mówisz i robisz? Czy, będąc pod presją, obniżasz swoje standardy prawości? Czy opierasz się presji?

Czy robisz to, co obiecujesz, nawet jeżeli chodzi tylko o oddzwonienie?

2. Prostota

Rady

Najbardziej pogodni i szczęśliwi ludzie to często ci, którzy wiedzą proste życie. Natomiast w dzisiejszym świecie biznesu króluje stres, przepracowanie i niepewność. W biznesie, tak jak w życiu osobistym, możemy zostać oświeceni własnymi pragnieniami, żeby mieć więcej, jak również ulegać żądaniom innych. Praktykowanie prostoty pomaga

nam wyeliminować to, co zbędne i stawiać na pierwszym miejscu kwestie najważniejsze. Wymaga to silnych zasad, koncentracji, głębokiego zrozumienia, przejrzystej komunikacji i celowego działania.

Pytania

Czy znajdujesz czas na ocenę swoich priorytetów? Kiedy stajesz w obliczu sprzecznych żądań, czy rozważasz je pod kątem swoich priorytetów i starasz się stawiać kwestie najistotniejsze na pierwszym miejscu?

Czy analizujesz swoje pragnienia i zastanawiasz się, jak mógłbyś uprościć swoje potrzeby? Czy łatwo namówić Cię do kupna czegoś, czego nie potrzebujesz lub na co Cię nie stać? Czy potrzebne Ci są wystawne rozrywki i drogie biura? Czy możesz osiągnąć ten sam cel w inny sposób?

Czy potrafisz osiągnąć swoje cele w biznesie, upraszczając swoje procesy i procedury?

3. Równość

Rady

Ludzie są w równym stopniu wartościowi i zasługują, aby ich traktowano w taki sposób. Dyskryminacja stwarza podziały. Bądź wyczulony na wszelkie praktyki, które dyskryminują ludzi na podstawie ich przekonań lub tego, kim są.

Pytania

Czy szanujesz i popierasz różnorodność jako źródło energii w swoim biznesie?

Czy powstrzymujesz się od dokonywania stronniczych osądów na temat innych?

Czy w czasie rekrutacji, oceny lub podczas podejmowania decyzji o awansie pracowników, traktujesz ich inaczej ze względu na wiek, płeć, orientację seksualną, kolor skóry, religię, narodowość lub dialekt, bądź jakiegokolwiek inne cechy, niezwiązane z wynikami w pracy?

Jeżeli pracownik jest dotknięty jakąś formą niepełnosprawności, czy próbujesz znaleźć mu pracę, którą może wykonywać w wydajny sposób? Czy dokonujesz zmian w swoich metodach pracy i miejscu pracy, aby mu pomóc? Czy pomagasz mu przezwyciężyć jego trudności?

4. Pokój

Rady

Konflikty się zdarzają i będą się zdarzać, nawet w najbardziej pokojowym ze światów. W biznesie, podobnie jak w innych dziedzinach życia, ważne jest to, w jaki sposób radzimy sobie z własną złością i jak znajdujemy pokojowe rozwiązania konfliktu. Jednak

najistotniejsza kwestia to praca w kierunku stworzenia kultury pokoju, która przeciwstawia się zagrożeniu wojną i walką. Wymaga ona, aby w prowadzeniu biznesu być wyczulonym na wszelkie załamki wojny lub innej sytuacji zagrażającej życiu.

Kwakrowie wierzą, że każdy człowiek ma w sobie dobro, co prowadzi ich do bardzo silnego przekonania, że zabijanie kogokolwiek jest niewłaściwe, a zatem, wszelkie formy wojny są złe. Konflikt należy udaremniać poprzez aktywne utrzymywanie pokoju, a kiedy już wybuchnie, należy go rozwiązać z zachowaniem szacunku dla wszystkich zaangażowanych stron.

Unikaj robienia interesów, które w jakiejkolwiek formie stanowią poparcie dla działań wojennych.

Pytania

Kiedy nie zgadzasz się z kolegą, klientem lub dostawcą, czy jesteś gotów dopuścić możliwość, że to Ty się mylisz? Czy rozstrzygasz wątpliwości na korzyść innych osób?

Czy w chwilach rozzłoszczenia zachowujesz się destrukcyjnie, czy potrafisz wyrazić złość w sposób, który pozwala na znalezienie rozwiązania?

Jaka jest Twoja zasadnicza postawa wobec biznesu? Czy uważasz, że sukces osiąga się przede wszystkim przez pokonywanie konkurencji za wszelką cenę?

Czy Twoja firma uzyskuje dochody z praktyk zagrażających ludzkiemu życiu?

Prowadzenie biznesu

Wszyscy jesteśmy zarządcami odpowiedzialnymi za to, w jaki sposób wykorzystujemy czas, ludzi, pieniądze i zasoby naturalne. Dobry zarządca dąży do osiągnięcia właściwej równowagi pomiędzy rozważą a przygodą; konserwatyzmem a tworzeniem; przewodzeniem a służeniem; stymulowaniem a wspieraniem.

Dobry biznes jest sposobem, w jaki służymy społecznej i gospodarczej wspólnotie, niezależnie od tego, czy robimy to indywidualnie czy wspólnie, w ramach organizacji krajowych lub międzynarodowych. Jego zasady w równym stopniu dotyczą przedsiębiorstw handlowych, organizacji charytatywnych i instytucji typu non-profit, ponieważ wszystkie są zarządzane przez jednostki mające na celu zoptymalizowanie osiągniętych wyników.

5. Biznes i zysk

Rady

W samym osiągnięciu zysków nie ma nic nieetycznego. Na dłuższą metę, żaden biznes nie jest w stanie bez nich przetrwać. Liczy się to, w jaki sposób osiągasz zyski i co z nimi robisz.

Jeżeli chcesz utrzymać lub zwiększyć zatrudnienie, twój biznes musi

przynosić zyski i dysponować środkami na przyszłość. Zyski potrzebne są również po to, żeby twoja firma mogła się rozwijać i wspierać społeczność, w której funkcjonuje.

Pytania

Czy cele twojego biznesu są jasne dla wszystkich interesariuszy? Czy wszystkie jego działania skupiają się na osiągnięciu celów?

Co stanowi siłę napędową Twojego biznesu? Czy jest nią tylko maksymalizacja zysków czy zapewnienie, w granicach rozsądku, zrównoważonego zatrudnienia dla jak największej liczby osób, budowanie zaufania pracowników, rozwijanie ich umiejętności i poczucia wartości; dostarczanie produktu lub usługi, która przyczynia się do dobrostanu innych? Czy przyczynia się to do zapewnienia trwałej przyszłości dla Twojej firmy?

Czy Twoje zyski osiągnane są w etyczny i sprawiedliwy sposób? Czy w przypadku, gdy nie masz dużej konkurencji, osiągasz nadmierne zyski? Czy, prowadząc działalność, zapewniasz dobrą jakość za uczciwą, ustaloną cenę? Czy kusi Cię, żeby podnieść ceny i osiągnąć większy zysk tylko dlatego, że rynek to wytrzyma?

6. Niepewność i ryzyko

Rady

W każdym biznesie istnieje element niepewności i ryzyka. Niepewność może wynikać z braku informacji na temat sytuacji, przyszłości lub konsekwencji jakiegoś działania. Zawsze istnieje ryzyko straty na skutek konkretnego przebiegu jakiegoś działania albo w związku z niespodziewanym wydarzeniem.

Ważne jest, aby być czujnym w kwestii zarządzania i ograniczania ryzyka, żeby nie narażać na niebezpieczeństwo źródła utrzymania swoich pracowników ani własnej działalności w przyszłości.

Pytania

Czy regularnie oceniasz ryzyko związane ze swoim biznesem i zasięgasz kompetentnych porad w kwestii zarządzania tym ryzykiem?

Czy podejmujesz rozsądne kroki w celu wyeliminowania niepotrzebnego ryzyka? Czy dbasz o to, żeby osoby dotknięte ryzykiem miały jego świadomość? Czy próbujesz zapobiegać i ograniczyć konsekwencje ryzyka przez wybór odpowiedniego ubezpieczenia? Czy masz gotowe plany awaryjne na ewentualność niespodziewanych wydarzeń?

Czy podejmujesz niepotrzebne ryzyko, które może zagrozić źródłu utrzymania Twoich pracowników lub przyszłości Twojego biznesu?

7. Obowiązki dyrektorów i menedżerów

Rady Dyrektorzy i menedżerowie są odpowiedzialni za wszystkich interesariuszy biznesu, czyli inwestorów, organy rządowe, społeczność oraz pracowników, klientów i dostawców.

Prowadzona działalność powinna być całkowicie zgodna ze wszystkimi obowiązującymi prawami i przepisami. Jeżeli uważasz, że jakieś prawo jest sprzeczne z Twoimi własnymi społecznymi i etycznymi wartościami, przed podjęciem działania zasięgnij rady.

Próbuj eliminować niebezpieczeństwa i nadużycia przez stwarzanie atmosfery i kultury w Twoim miejscu pracy, która będzie sprzyjała zdrowiu, bezpieczeństwu, uczciwości i dobremu samopoczuciu oraz wysokiej produktywności.

Pytania Czy jesteś świadomy swoich obowiązków prawnych jako dyrektor lub menedżer? Czy je wypełniasz?

Czy dokonujesz regularnej oceny społecznej i moralnej kondycji swojego biznesu? Czy ustanawiasz i podajesz do wiadomości standardy w zakresie prowadzenia działalności? Czy przestrzegasz tych standardów? Czy ustanowiłeś systemy monitoringu i raportowania w tych obszarach?

Czy w sytuacji, gdy Twoja organizacja robi coś, co uznajesz za nieetyczne, zastanawiasz się jaką rolę powinieneś odegrać, żeby naprawić sytuację?

Czy dbasz o to, aby wszyscy Twoi akcjonariusze otrzymywali wszelkie informacje potrzebne im do wyceny i oszacowania swoich inwestycji?

8. Zobowiązania wobec udziałowców i inwestorów

Rady Każda duża firma potrzebuje zewnętrznych inwestorów w celu wykorzystania możliwości rozwojowych. Udziałowcy dostarczają potrzebny kapitał i są nagradzani dywidendami lub wzrostem kapitału.

Mali akcjonariusze mają niewiele do powiedzenia w kwestii prowadzenia firmy, ale ich obawy powinny zostać wysłuchane i wzięte pod uwagę; w innym przypadku może ucierpieć na tym reputacja biznesu.

Pytania Czy dbasz o to, aby Twoi udziałowcy otrzymywali uczciwy zysk ze swoich inwestycji i poniesionego ryzyka? Czy zarządzając biznesem, uwzględniasz długoterminowe bezpieczeństwo ich inwestycji?

Czy w celu zwiększenia zysku dla swoich akcjonariuszy unikasz

niepotrzebnych wydatków?

Czy przekazujesz swoim akcjonariuszami wystarczające informacje na temat postępów firmy?

9. Etyczny handel

Rady

Zarobki powinny odzwierciedlać wkład wnoszony do firmy przez pracowników. Powinny umożliwiać pracownikom zaspokojenie własnych potrzeb oraz potrzeb osób od nich zależnych, a także przyczyniać się do zrównoważonego wzrostu ich społeczności lokalnej. Wypłacanie wynagrodzeń poniżej minimalnej stawki umożliwiającej zaspokojenie podstawowych potrzeb życiowych można uznać za formę współczesnego niewolnictwa.

Pytania

Czy Twoja firma westuje lub posiada bądź kupuje biura w krajach, w których naruszane są prawa człowieka?

Czy Twoja firma zawiera umowy z firmami zatrudniającymi dzieci w wieku poniżej 15 lat, którym z powodu pracy uniemożliwia się uzyskanie podstawowego wykształcenia?

Czy Twoja firma zawiera umowy z firmami, które nie wypłacają swoim pracownikom przyzwoitych zarobków, pozwalających na zaspokojenie podstawowych potrzeb życiowych w ich społeczności?

10. Odpowiedzialność za środowisko

Rady

Ponosimy odpowiedzialność za dbałość o fizyczne i gospodarcze środowisko całego świata. Powinniśmy zastanowić się nad tym, jaki wpływ wywiera nasz biznes poza obszarem najbliższego otoczenia i przyjrzeć się szerszemu środowisku okiem „cichego interesariusza”.

Pomyśl o swoim najbliższym środowisku i zastanów się, czy nie sprawiasz kłopotów sąsiadom – przez zbytne hałasowanie, produkcję szkodliwych oparów czy nieutrzymywanie porządku na swoim terenie?

Pytania

Czy uważasz, że sposób w jaki produkujesz swoje towary lub świadczysz usługi przyczynia się do zrównoważonego środowiska na świecie? Czy dysponujesz programem aktywnego przeciwdziałania zanieczyszczeniu? Czy poszukujesz sposobów zmniejszenia i wyeliminowania odpadów? Czy stosujesz upcycling, recycling i wykorzystujesz przetworzone części?

Czy dostarczasz produkty lub świadczysz usługi, które są w jakikolwiek sposób szkodliwe dla życia? Jeżeli tak, czy zamieszczasz wyraźne ostrzeżenia?

Czy prowadzisz politykę środowiskową i sporządzasz roczne raporty

z postępu prac?

11. Bezpieczeństwo i higiena pracy

Rady

Wszyscy pracodawcy i pracownicy mają obowiązek dopilnować, aby ich praktyki w zakresie pracy i obsługi sprzętu były bezpieczne dla wszystkich użytkowników i ogółu społeczeństwa. Powinni oni również zachowywać ostrożność i podejmować kroki w celu zminimalizowania ryzyka związanego ze zdrowiem, bezpieczeństwem i dobrem innych osób, niezależnie od tego, czy są to pracownicy, klienci, czy ktokolwiek inny mający do czynienia z dostarczaniem produktów lub świadczonymi usługami.

Pytania

Czy podejmujesz wszelkie uzasadnione, stosowne kroki w celu zapewnienia zgodności z przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy? Czy aby wydać mniej pieniędzy, oszczędzasz na środkach bezpieczeństwa?

Czy współpracujesz z innymi, aby zagwarantować opracowanie najlepszych metod pracy, standardów, regulaminów i przepisów, które przyczyniają się do promowania dobrostanu społecznego?

Czy zgłaszasz zauważone przez siebie potencjalne zagrożenia?

12. Jakość i bezpieczeństwo produktów i usług

Rady

Kwakrowie od wielu lat cieszą się ogromnym uznaniem w związku z oferowaniem dobrej jakości za uczciwą cenę. Reputacja ta pomaga w rozwoju ich działalności. Istnieje mnóstwo dowodów świadczących o tym, że taka praktyka jest dobra dla każdego rodzaju biznesu i naprawdę przynosi korzyści dla firmy.

Dostawcy mają obowiązek dopilnować, aby oferowane przez nich produkty nie przysparzały ich użytkownikom możliwych do przewidzenia fizycznych i finansowych szkód.

Pytania

Czy nieustannie dążysz do polepszania jakości i bezpieczeństwa swoich produktów? Czy dysponujesz programem kontroli jakości?

Czy stosujesz strategię planowanego starzenia się Twoich produktów, żeby klienci musieli wkrótce je wymieniać?

Czy Twoje produkty i usługi są zgodne z prawem i innymi przepisami? Czy są bezpieczne, nadają się do użytku i przystają do swoich celów? Czy są odpowiednio zaprojektowane i produkowane zgodnie z zasadami zrównoważonego rozwoju?

Czy Twoje produkty zostały starannie ocenione pod kątem ewentualnych szkód lub strat, na które mogą narazić klientów? Czy

zamieściłeś odpowiednie ostrzeżenia o niebezpieczeństwach? Czy dopilnowałeś, aby zapewnić odszkodowanie w przypadku, gdy Twój produkt wyrządzi nieprzewidzianą krzywdę lub spowoduje niezadowolenie?

13. Reklama i promocja

Rady Reklama i promocja stanowią test naszego zobowiązania w zakresie uczciwości i prawości w biznesie. Rozważ starannie powody, dla których stosujesz reklamę, o czym mówią Twoje (albo jakie informacje zostały pominięte) i gdzie się reklamujesz.

Pytania Czy starannie unikasz celowego wprowadzania w błąd osób, z którymi prowadzisz interesy? Czy dbasz o to, żeby twoje twierdzenia i obietnice były uzasadnione i realistyczne?

Czy Twoje promocje dają rzetelny obraz oferowanych przez Ciebie produktów i usług?

Czy sprzedajesz towary i usługi mające faktyczną wartość czy sprzedajesz wizerunek? Czy kierujesz swoje reklamy na szczególnie podatne rynki, takie jak rynek dziecięcy?

Czy Twoja reklama wykorzystuje środki we właściwy sposób? Czy koszty promocji stanowią właściwą proporcję całkowitej ceny?

Kwestie pieniężne

Pieniądze to złożony towar. Użytek, jaki z nich robimy, ma moc czynienia wielkiego dobra lub wielkiego zła. Należy pamiętać, że pieniądze mają niezwykle silne, symboliczne i psychologiczne konotacje i implikacje, które mogą powodować, że ludzie zachowują się w nieprzewidywalny sposób. W biznesie pieniądze powinny być używane tak jak każde inne narzędzie – aby pomóc w osiągnięciu celów twojego biznesu. Nadmiar pieniędzy nie powinien być celem samym w sobie.

14. Inwestycje

Rady Zastanów się dobrze nad sposobem, w jaki inwestujesz wszelkie fundusze nadwyżkowe, które nie są potrzebne w danej chwili. Kiedy fundusze te są inwestowane, ktoś inny robi z nich użytek. Czy pochwalasz ten użytek?

Staraj się inwestować w działalność oraz przedsięwzięcia, które przyczyniają się do wzrostu miejscowej lub globalnej gospodarki oraz podnoszą jakość i standard życia.

Zastanów się nad warunkami, w jakich generowany jest przychód oraz nad wpływem, jaki inwestycja może wywierać na dobro ogółu.

Pytania

Czy Twoja firma inwestuje w działalność, która jest nieetyczna lub szkodliwa dla życia, bądź uzyskuje przychody z takiej działalności? Może to być działalność związana z alkoholem, narkotykami, tytoniem, bronią palną, zaopatrzeniem wojska lub hazardem.

Czy w sytuacji, gdy masz fundusze nadwyżkowe, zatrzymujesz ich część na wypadek, gdy Twoja firma będzie ich potrzebować?

Czy dbasz o swoje fundusze rezerwowe we właściwy sposób? Czy można by je wykorzystać bardziej efektywnie? Czy rozważasz etyczne inwestycje, nawet jeżeli zysk może być trochę mniejszy?

Czy powierzone Ci pieniądze wykorzystujesz w sposób rozważny, dyskretny i odpowiedzialny?

Czy w sytuacji, gdy pożyczasz komuś pieniądze, pożyczka taka jest właściwie odnotowana? Czy stosujesz oprocentowanie wyższe niż to, które mógłbyś uzyskać, gdybyś zainwestował pieniądze gdzie indziej?

15. Terminowa zapłata

Rady

Pamiętaj, że zapłata należy się w momencie zakończenia pracy. Wiele małych firm doświadcza poważnych problemów z przepływem gotówki, a nawet bankrutuje, ponieważ nie mają wystarczającej ilości pieniędzy, aby zapłacić swoje rachunki. Często dzieje się tak nie z powodu niegospodarnego zarządzania, lecz dlatego, że inne firmy – większe lub mające większe wpływy handlowe – nie zapłaciły im na czas. Dbaj o to, aby terminowo płacić swoje rachunki.

Pytania

Czy znasz i respektujesz warunki swoich dostawców? Czy opóźniasz płatność kosztem swojego dostawcy?

Czy Twoje własne warunki są jasne i zrozumiałe? Czy postępujesz uczciwie i konsekwentnie z tymi, którzy ich nie respektują?

16. Księgi rachunkowe

Rady

Księgi stanowią ważne źródło informacji o Twoim biznesie. Powinny one wiernie odzwierciedlać kondycję Twojej firmy. Zawarte w nich dane powinny być dostępne dla osób, z którymi prowadzisz interesy, aby umożliwić im ocenę ryzyka.

Jeżeli nie prowadzisz starannej księgowości i nie dokonujesz co miesiąc jej oceny, trudno jest zarządzać biznesem we właściwy sposób. Nie polegaj wyłącznie na wcześniejszych danych. Ważne jest, aby rozważać przyszłość i próbować przewidzieć prawdopodobne zdarzenia.

Dopilnuj, aby ludzie obsługujący pieniądze byli kompetentni i

uczciwi oraz żeby nie byli wystawiani na nadmierne pokusy.

Pytania

Czy zapewniasz prowadzenie rzetelnej księgowości? Czy Twoje roczne sprawozdania są sporządzane w odpowiednim czasie?

Czy przeprowadzasz audyty swoich systemów księgowania, aby zapewnić odpowiednie mechanizmy kontroli? Czy zwracasz baczną uwagę na niezamierzone pomyłki i celowe oszustwa?

Czy zapewniasz dostęp do swoich ksiąg wszelkim osobom, w tym personelowi, którym ze względu na własne dobro potrzebne są informacje dotyczące Twojej działalności?

17. Podatki

Rady

Dobra organizacja własnych spraw finansowych, zapewniająca płacenie podatków w kwocie nie większej niż wymagana prawem stawka, stanowi przykład dobrego zarządzania. Natomiast uchylanie się od płacenia podatków przez kombinacje, które dają furtkę ucieczki przed zapłaceniem należnych kwot, to po prostu kradzież. Ważne jest, aby zwracać baczną uwagę na cienką linię odgraniczającą te dwa zjawiska. Nie wszyscy zawodowi doradcy wyrażają się jasno w kwestii tego rozróżnienia.

Pytania

Czy w sytuacji, gdy zostaje Ci zaproponowany sposób na uniknięcie zapłacenia podatku, zastanawiasz się, czy na pewno jest to unikanie, a nie uchylanie się od płacenia podatku? Czy pozwalasz, aby takie okazje wywierały wpływ na organizację finansów w Twojej firmie?

Czy postępujesz uczciwie z organami podatkowymi? Czy uważasz płacenie podatków za jeden z obowiązków Twojej firmy względem społeczeństwa?

Czy prowadzisz staranne zapisy w celu niedopuszczenia do uchylania się od płacenia podatku, ubezpieczenia społecznego i VAT-u?

Czy prowadzisz odpowiednie zapisy świadczeń w naturze, które nie dopuszczają możliwości oszukiwania Urzędu Podatkowego i Celnego ani nie narażają personelu na obciążenie karami?

Czy podejmujesz kroki w celu zapewnienia, że transakcje gotówkowe są rzetelnie raportowane dla celów podatkowych?

18. Wynagrodzenie

Rady

Wynagrodzenie to nie tylko wypłata. Może ono obejmować również premie, składki na zakładowe fundusze emerytalne, zakupy udziałów uprzywilejowanych i usługi świadczone przez firmę (m.in. możliwość korzystania z samochodu służbowego). Jest to nagroda za wykonaną

pracę, wykazaną odpowiedzialność i dobre zarządzanie.

Stawki wynagrodzeń podlegają siłom rynku. Należy mieć świadomość, że nadmierne wynagrodzenie może powodować zawiść, która jest niebezpieczna dla wolnego społeczeństwa.

Wszelkie różnice w wypłacie pomiędzy osobami wykonującymi podobne prace powinny być logiczne i zrozumiałe dla wszystkich zainteresowanych.

Pytania

Jeżeli przyznajesz sobie wysokie wynagrodzenie, czy tę samą zasadę stosujesz w całej firmie? Czy masz w firmie ustaloną proporcję najwyższego wynagrodzenia w stosunku do najniższego?

Czy wypłacane przez Ciebie wynagrodzenie opiera się na opłacalności i wynikach, nawet wtedy, gdy osiągnąłeś je przez zwolnienia pracownicze?

Czy dbasz o to, aby zarobki w Twojej firmie kształtowały się na odpowiednim poziomie, tak żeby pracownicy nie pozostawali uzależnieni od zasiłków lub innych środków uzupełniających ich wypłatę? Czy wypłacasz tylko minimalne pensje i świadczenia, według najniższych stawek, na jakie pozwala Ci sytuacja?

Czy dbasz o to, żeby osoby pracujące na pół etatu otrzymywały proporcjonalnie takie same świadczenia, jak personel zatrudniony w pełnym wymiarze godzin?

Czy zapewniasz swoim pracownikom emeryturę? Czy istnieje możliwość jej przeniesienia (z uwzględnieniem wkładu pracodawcy), kiedy pracownik kończy zatrudnienie w Twojej firmie?

Czy zapewniasz uczciwą rekompensatę pracownikom, kiedy muszą pracować w nadgodzinach?

Czy w sytuacji, gdy pracownik dostaje zakwaterowanie w ramach pracy, dbasz o to, żeby miał on zabezpieczoną możliwość zachowania tego zakwaterowania po przejściu na emeryturę?

Czy dysponujesz planem podziału zysków, do którego należą wszyscy (w tym pracownicy na pół etatu)?

19. Prezenty i datki

Rady

Wspieraj ducha hojności w swojej firmie. Przeznacz część swojego zysku na cele dobroczynne. Rozważ możliwość, aby pewną część czasu pracy w firmie personel mógł poświęcić na wspieranie jakiegoś szlachetnego celu.

Czasami podarunki mogą być przyjmowane jako dowód uznania, ale

należy zachować ostrożność, żeby nie uznano ich za łapówkę. Jeżeli ofiarowujesz datki na partie polityczne lub grupy nacisku, niech znajdzie to odzwierciedlenie w Twoich księgach rachunkowych.

Pytania

Czy każdego roku przeznaczasz pewną kwotę na cele charytatywne? Czy zapewniasz swoim pracownikom możliwość decydowania w kwestii przydziału części tych środków?

Czy zachęcasz pracowników, aby osobiście wspierali cele dobroczynne i czy zapewniasz procedury i mechanizmy mające im to ułatwić?

Czy w sytuacji, gdy dajesz prezenty – nie oczekując w zamian żadnej przysługi – jesteś pewien, że obdarowany nie przyjmuje na siebie zobowiązania?

Czy w przypadku, gdy partner biznesowy zaprasza Cię na wspólne wyjście, pokrywasz przynajmniej połowę kosztów?

Czy Twoja firma posiada regulamin określający kwestie przyjmowania prezentów?

Praca z ludźmi

Pomyśl o tym, że w relacjach z innymi ludźmi w swoim życiu zawodowym odbywasz swego rodzaju podróż – jest to rozwój na różnych płaszczyznach: praktycznej, intelektualnej, emocjonalnej i duchowej.

Traktuj innych ludzi w taki sposób, w jaki sam chciałbyś być traktowany. Pamiętaj, że wyznajemy różne wartości i że możesz mieć do czynienia z ludźmi z kultur odmiennych od Twojej. Podobnie jak my sami, inni ludzie mogą być czasem rozżłoszczeni, urażeni lub roztargnieni; mogą popełniać błędy lub robić rzeczy, które są bolesne.

20. Odpowiedzialność pracodawców wobec pracowników

Rady

Na początku dwudziestego wieku Kwakrowie wprowadzili lepsze sposoby traktowania pracowników niż obecnie przyjęte jako normalna praktyka. Firmy kwakerskie odegrały główną rolę w zmniejszeniu wymiaru godzin pracy, wypłacaniu zasiłku chorobowego, emerytur, ubezpieczenia na życie i, w niektórych przypadkach, zapewnienia przystępnego cenowo mieszkania.

Jednym z podstawowych obowiązków dzisiejszego biznesu jest stworzenie możliwości dla ludzi w każdym wieku. Pracodawcy ponoszą odpowiedzialność za to, aby wydobyć z ludzi ich najlepsze cechy oraz zachęcać ich do moralnego i intelektualnego rozwoju. Powinni oni korzystać z okazji, aby polepszać dobrostan swoich pracowników.

W przypadku, gdy wystąpi spór, łatwiej jest poradzić sobie z napięciami i, być może, podjąć trudne działania zawczasu niż podejmować próbę rozwiązania konfliktu i wprowadzenia zgody w momencie, kiedy dana trudność przekształciła się już w spór na dużą skalę. Przejrzysta, znana wszystkim i akceptowana przez wszystkich procedura na wypadek sporu lub skargi pozwala na zmniejszenie napięcia podczas sporu i umożliwia osiągnięcie szybkiego i sprawiedliwego rozstrzygnięcia.

Pytania

Czy ludzie są dumni z faktu, że pracują w Twojej firmie? Czy twoi pracownicy uważają Twoją firmę za dobre miejsce pracy?

Czy Twoje miejsca pracy są bezpieczne, zdrowe, pogodne i przyjemne?

Czy swoich pracowników traktujesz w taki sposób, w jaki sam chciałbyś być traktowany?

Czy wolontariuszom zapewniasz taką samą opiekę, wzgląd i uznanie jak pracownikom?

Czy Twoje godziny pracy są wystarczająco elastyczne, żeby umożliwić pracownikom wypełnianie ich obowiązków rodzinnych?

Czy zapewniasz odpowiednie szkolenia swoim pracownikom, tak by mogli rozwijać się w Twojej lub innej firmie, jeżeli nadarzy się taka okazja?

Czy wspierasz swoich pracowników, kiedy postanawiają odejść z Twojej firmy? Czy dajesz im uczciwe referencje? Czy w sytuacji, gdy musisz zwolnić pracownika, niezależnie od przyczyny, robisz to w sposób jak najbardziej uprzejmy i taktowny? Czy w przypadku redukcji etatu, zapewniasz pracownikowi rekompensatę za część okresu zwolnienia na czas poszukiwania nowej pracy?

Czy masz stały program oceny wyników i czy go przestrzegasz?

Czy próbujesz unikać i zapobiegać niepotrzebnym sporom? Czy masz jakieś metody wykrywania sporów i radzenia sobie z nimi, zanim zaczną zakłócać spokój? Czy dysponujesz przejrzystą procedurą rozpatrywania skarg i zażaleń, w której kładzie się nacisk na mediację oraz arbitraż?

21. Odpowiedzialność pracowników wobec pracodawcy

Rady

Twój pracodawca zapewnia środki do życia dla Ciebie i, być może, Twojej rodziny. Powinieneś zdać sobie sprawę, że w zamian musisz zarobić na swoje utrzymanie. Niezależnie od tego, jakie zajmujesz stanowisko, dopilnuj, aby wypełniać swoją część obowiązków tak, by

firma osiągnęła sukces.

Miejsce pracy zapewnia wiele udogodnień, możliwości i rozrywek, które obejmują chat, telefony, pocztę elektroniczną, kserokopiarki, dostęp do Internetu itd. Upewnij się, że wykorzystujesz je dla celów firmy. Korzystanie z takich możliwości dla prywatnej wygody, rozrywki czy zysku należy ograniczyć do minimum. Pamiętaj, że przekraczając granicę uzasadnionego użytkowania, zawodzisz zaufanie swojego pracodawcy i, tak naprawdę, dopuszczasz się kradzieży.

Pytania

Czy za otrzymywaną pensję lub prowizję pracujesz wydajnie cały dzień? Czy unikasz marnowania czasu pracodawcy lub klienta? Czy spędzasz niepotrzebny czas na kontaktach towarzyskich w pracy?

Czy wyrażasz głośno swoją opinię i informujesz pracodawcę o zauważonych problemach i trudnościach?

Czy pytasz o pozwolenie, żeby skorzystać z dostępnych w firmie udogodnień dla swoich prywatnych celów?

Czy traktujesz swojego pracodawcę w sposób, w jaki sam chciałbyś być traktowany? Czy bronisz reputacji firmy przed innymi ludźmi, poza miejscem pracy?

Czy jesteś przyjemny, grzeczny, pomocny i ofiarny w stosunku do klientów, dostawców i innych pracowników?

22. Klienci

Rady

Swoją relację z klientami traktuj z szacunkiem. Postaraj się, aby wasze transakcje i wymiana były oparte na uczciwości i równości, tak by żadna ze stron nie czuła się poszkodowana albo źle traktowana.

Potoczna mądrość głosi, że klient ma zawsze rację, ale należy do niej podchodzić z ostrożnością. Masz prawo odmówić współpracy osobie, która nie szanuje Twoich praw.

Uważaj, aby informacji uzyskanej od jednego klienta nie przekazywać innemu klientowi, zwłaszcza, kiedy są oni dla siebie konkurentami.

Firmy zawsze otrzymują jakieś reklamacje od klientów. Czasami skargi te są uzasadnione, a czasami nie; niemniej jednak, jeżeli chcesz zachować swoją reputację uczciwego dostawcy, musisz rozpatrywać wszystkie reklamacje.

Pytania

Czy traktujesz swoich klientów z szacunkiem, na jaki zasługują?

Czy w przypadku, gdy zachodzi prawdopodobieństwo, że będziesz pracował dla dwóch klientów z tej samej branży, informujesz ich o krokach, jakie zamierzasz podjąć, aby nie naruszyć zaufania żadnego z nich?

Czy jeżeli spóźniasz się z dostawą, informujesz swojego klienta o zaistniałej sytuacji tak szybko jak to jest możliwe, czy zwlekasz z tym do momentu, aż zaczną się skarżyć? Czy robisz wszystko, co w Twojej mocy, żeby zminimalizować problem dla Twojego klienta?

Czy Twoja faktura jest zgodna z wyceną – czy jest dużo dodatkowych opłat?

Czy odmawiasz współpracy z kimś, kto nie szanuje Twoich praw?

Czy chętnie wysłuchujesz skarg i wyciągasz z nich wnioski? Czy bez zastrzeżeń wymieniasz wadliwe towary? Czy dysponujesz uczciwym regulaminem składania i rozpatrywania reklamacji? Czy podejmujesz wszelkie uzasadnione kroki, aby rozpatrzyć reklamacje tak szybko jak to możliwe i naprawić błędy, gdy tylko zostaną wykryte?

23. Dostawcy

Rady

Do swoich relacji z dostawcami podchodź w tym samym duchu, co do relacji z klientami. Dostawcy mają takie samo prawo do szacunku jak klienci. Są równie ważni z punktu widzenia sukcesu Twojej firmy. Poza tym, pewnego dnia mogą stać się klientami.

Pytania

Czy swoich dostawców traktujesz z należnym szacunkiem?

Czy w przypadku, gdy masz silną pozycję nabywcy, traktujesz swoich dostawców w surowy sposób, nadużywając władzy, jaką daje Ci takie położenie? Czy w sytuacji, gdy chcesz zakończyć długoletnią współpracę z dostawcą, dajesz wypowiedzenie odpowiednio wcześniej, umożliwiając mu dostosowanie się do nowych warunków?

Kiedy dostawca kredytyje transakcję, pożyczka Ci swoje pieniądze. Czy traktujesz ten przywilej z należnym szacunkiem?

Czy dążysz do osiągnięcia długotrwałych relacji z dostawcami, opartych na wzajemnym zaufaniu? Czy dostawcy muszą na Ciebie czekać, kiedy macie umówione spotkanie?

Czy zwracasz się z prośbą o wycenę do zbyt wielu dostawców? Pamiętaj, że przygotowanie każdej wyceny pochłania czas. Czy oczekujesz, że dostarczając Ci wycenę, dostawcy będą robić to za darmo? Czy podsuwasz wycenę innego dostawcy jako ofertę do przebicia?

Czy prosisz o wycenę, nie mając zamiaru zmieniać dostawcy, a

jedynie po to, żeby skłonić obecnego dostawcę do obniżenia stawki?

Czy dbasz o to, żeby ze swoimi dostawcami podpisywać umowy – dla ochrony ich oraz swojej własnej? Czy udzielasz swoim dostawcom szybkiej, zrozumiałej i pomocnej informacji zwrotnej, kiedy ich towary lub usługi nie spełniają oczekiwanych standardów?

24. Konkurencja

Rady Szanuj swoich konkurentów. Pamiętaj, że razem dbacie o reputację całej waszej branży. W duchu prawa i zgodnie z jego intencjami, rozważ wspólną pracę ze swoimi konkurentami w celu zapewnienia nowego i lepszego produktu lub usługi. Unikaj nieoszczędnych czy krzywdzących stowarzyszeń, karteli i monopolii, które niszczą gospodarkę, środowisko i innych ludzi.

Pytania Czy unikasz szkalowania swoich konkurentów?

Czy powstrzymujesz się od szpiegostwa przemysłowego? Czy w przypadku, gdy zostają Ci udostępnione informacje poufne dotyczące konkurencji, powstrzymujesz się przed ich wykorzystaniem? Czy podejmujesz uzasadnione środki ostrożności, aby ochronić swoją firmę i pracowników przed szpiegostwem przemysłowym, hakerami i szkodliwymi atakami?

Czy jesteś skłonny odesłać klienta do konkurencji w przypadku, gdy nie możesz spełnić jego potrzeb? Czy próbujesz odciągać klientów od konkurencji, uciekając się do nieetycznych metod?

Czy unikasz zмовy cenowej?

25. Dbalność o siebie

Rady Biznes, tak jak inne czynności w życiu, wymaga, aby każdy dbał o siebie samego.

Wykształć w sobie osobiste nawyki i rytuały, które ograniczą stres i presję w twoim życiu. Zbuduj własną samodyscyplinę, pozwalającą Ci efektywnie pracować i odpoczywać oraz wieść takie życie, które będzie przynosić pożytek wszystkim wokoło.

Pytania Czy korzystasz z wystarczającej ilości odpoczynku i urlopu, które zapewniają wydajność twojej pracy?

Czy dbasz o to, żeby poznać samego siebie i swój biznes oraz wyznaczać realistyczne, osiągalne cele? Czy uczysz się radzić sobie ze sprawami i sytuacjami, tak by unikać niepotrzebnego strachu i złych decyzji? Czy w okresach, w których występują trudności i kiedy rozważasz nowe kierunki działania, szukasz mądrej porady zarówno w swojej firmie jak i poza nią?

Czy wiesz, kiedy odpuścić, niezależnie od tego, czy chodzi o sprawy związane z innymi osobami, sprzedaż czy przejście na emeryturę?

Czy starasz się dzielić zarówno swoimi obciążeniami jak i radościami? Czy pozwalasz, aby inni uczestniczyli w pełni w Twojej pracy i obowiązkach związanych z biznesem w taki sposób, żeby żadna ze stron nie była przeciążona i zestresowana? Czy chwalisz i cenisz sam siebie, tak jak swoich pracowników?

Spoleczność

Biznes zaangażowany jest w życie społeczności na wielu poziomach. Przede wszystkim, firmy muszą budować dobrze prosperującą wspólnotę w ramach własnych organizacji. Na kolejnym poziomie, firma angażuje się w większą społeczność, obejmującą dostawców, klientów, organy rządowe i inne instytucje. Na najwyższym poziomie, firmy, niezależnie od wielkości, są zaangażowane w globalną gospodarkę. Świat biznesu pokazuje wzajemną zależność całego rodzaju ludzkiego.

26. Społeczność lokalna

Rady

Na społeczność, w obrębie której działasz, składają się mieszkańcy, inne firmy, szkoły, sklepy oraz inni usługodawcy. Choć uznanie za podejmowane działania łatwiej zdobywa się w małej wspólnocie, społeczność w dużych miastach wymaga od nas takiej samej troski.

Staraj się, aby Twoja firma wносиła wkład do miejscowej wspólnoty, a nie przysparzała jej kłopotów.

Jeżeli zostaniesz poproszony o wsparcie lokalnych działań, postaraj się w pewien sposób w nich uczestniczyć.

Pytania

Czy jesteś aktywnie zaangażowany w pracę nad ulepszeniem społeczności, w której prowadzisz działalność?

Jaką reputacją cieszysz się wśród miejscowej społeczności?

Czy pilnie baczysz na to, żeby nie uzyskiwać nienależnego zysku kosztem społeczności?

27. Rząd

Rady

Od biznesu wymaga się, aby działał zgodnie z prawem: miejscowym, krajowym i międzynarodowym. Monitorowanie i zrozumienie wpływu wywieranego przez ustawodawstwo jest trudne i czasochłonne. W większości przypadków, przepisy nie są dotkliwie dla firm, które prowadzą swoje sprawy w etyczny sposób; jednak nieznanostwo prawa nie stanowi żadnego usprawiedliwienia. Jeżeli

stwierdzisz, że działasz poza prawem, musisz jak najszybciej naprawić sytuację.

Pytania

Czy we wszystkich sprawach związanych ze swoją działalnością poruszasz się w granicach prawa? Czy dbasz o to, żeby regularnie uzyskiwać informacje w zakresie przepisów dotyczących Twojego biznesu? Czy respektujesz te prawa i ich przestrzegasz?

Czy przyłączasz się do innych i podejmujesz kroki w celu zmiany praw i przepisów, które w Twoim przekonaniu są niesprawiedliwe lub niemoralne?

28. Związki zawodowe

Rady

Pamiętaj, że zadaniem związków zawodowych jest obrona interesów ich członków, w szczególności przez wywieranie nacisku w kwestii bezpieczeństwa zatrudnienia, dobrych warunków pracy i najkorzystniejszych możliwych stawek wynagrodzenia. W kontaktach ze związkami zawodowymi, staraj się budować wzajemne zaufanie, które przynosi organizacji sukces. Celem negocjacji jest uzyskanie korzystnego wyniku dla obu stron.

Pytania

Czy dotrzymujesz obietnic złożonych związkom zawodowym? Czy domagasz się od nich więcej niż byłbyś gotów dać na ich miejscu?

Czy starasz się unikać niepotrzebnego konfliktu i konfrontacji? Czy uważasz pracowników i członków związków zawodowych za kolegów, z których każdy może wnieść wartościowy wkład w rozwój firmy?

29. Grupy nacisku

Rady

Czasami produkt lub usługa, cena bądź brak konkurencji uważane są przez głośno wyrażającą opinię mniejszość za niewłaściwe. Jeżeli dotyczy to Ciebie, nie ignoruj sytuacji, lecz zastanów się uważnie nad tym, co się mówi i co ewentualnie można w tej sprawie zrobić.

Pytania

Czy w przypadku, gdy Twój biznes jest przedmiotem ataku grupy nacisku, poświęcasz czas na rozmowę, aby zrozumieć jej punkt widzenia, wytłumaczyć swój i próbować dojść do polubownego rozwiązania problemów?

Czy przyłączasz się do innych, którzy starają się uczynić świat lepszym i bardziej moralnym? Czy dbasz o to, żeby grupa nacisku, do której być może należysz, miała swoje podstawy w zasadach moralnych?

Nieetyczne praktyki w biznesie

Wiele osób w biznesie, przy takiej lub innej okazji, stawało w obliczu nieetycznych praktyk. Praktyki takie przyczyniają się do złej reputacji firmy. Jak reagować na sytuacje, w których trzeba podjąć trudną decyzję, a czasami nawet złożyć donos i zwrócić uwagę zewnętrznego organu na jakąś sprawę?

30. Hazard i spekulacja

Rady W hazardzie osiągamy zysk z wyniku jakiegoś losowego wydarzenia oraz strat poniesionych przez innych ludzi. Kiedy inwestujemy w wyjątkowo ryzykowne przedsięwzięcia, mając nadzieję na duży zysk w przyszłości, spekulujemy.

Nieuzasadniona wiara i optymizm lub uzależnienie od podekscytowania niepewnością mogą prowadzić do katastrofy. W środowisku pracy takie postawy mogą stanowić zagrożenie dla źródła utrzymania pracowników.

Pytania Czy inwestujesz lub wykorzystujesz fundusze firmy do uprawiania spekulacji lub hazardu?

Czy podejmujesz swoich partnerów biznesowych w kasynach lub innych miejscach, gdzie uprawia się hazard?

31. Praktyki korupcyjne

Rady Łapówki i inne praktyki, które my uznajemy za przejawy skorumpowania, są powszechnie akceptowane w niektórych branżach i kulturach. Dopilnuj, aby Twoi pracownicy wiedzieli, iż tego rodzaju praktyki są nie do przyjęcia.

Pytania Czy masz jasno określony na piśmie regulamin postępowania w biznesie, który podpisują wszyscy pracownicy?

Czy unikasz wszelkich form łapówkarstwa i korupcji, zarówno w swojej firmie jak i w kontaktach z parterami biznesowymi?

Jeżeli pracujesz w kulturach, gdzie łapówkarstwo i korupcja są na porządku dziennym i stanowią pewien styl życia, czy próbujesz znaleźć sposoby prowadzenia interesów, które byłyby bliższe Twoim własnym standardom etycznym?

Czy jesteś przeciwnikiem oszustw i starasz się im przeciwdziałać we wszystkich swoich miejscach pracy? Czy otwarcie występujesz przeciwko zauważonym przez siebie praktykom korupcyjnym?

32. Składanie donosów

Rady Zanim złożysz donos na jakąś organizację lub konkretną praktykę biznesową, rozważ starannie konsekwencje swoich działań. Twoja rola polega na zaświadczeniu prawdy. Upewnij się, że rozumiesz powody danej praktyki oraz że Twoje dowody są jasne, kompletne i jednoznaczne. Zastanów się, czy Twoje własne pobudki wytrzymają krytykę wnikliwej analizy.

Jak tylko uzyskasz pewność co do swoich zamiarów, podejmij niezwłocznie działanie. Jeśli jest to możliwe, zasięgnij rady i pomocy innych. Skorzystaj z pośrednictwa w celu wyeliminowania nadmiernych emocji z tej sytuacji, by umożliwić zwycięstwo prawdy i faktów.

Pytania Czy jest prawdopodobne, że rozważane przez Ciebie działanie doprowadzi do zmiany na lepsze? Jeżeli nie, jakie motywy Tobą kierują? Czy istnieje lepszy, mniej konfrontacyjny sposób zaradzenia sytuacji? Czy zdajesz sobie sprawę, że za swoje działanie możesz zapłacić utratą pracy, a sytuacja może wpłynąć na Twoje życie osobiste i karierę? Czy przed przystąpieniem do działania zasięgnąłeś niezależnej, mądrej rady?

Czy kultura Twojej firmy uwierdza pracowników w przekonaniu, że mogą stawiać czoła korupcji? Czy wprowadziłeś procedury, które w razie potrzeby umożliwiają pracownikom złożenie doniesienia bez ponoszenia za to kary?

Równowaga pomiędzy wizją a praktyką

Wizje, ideały, zasady i cele nie wystarczą. Muszą znaleźć odzwierciedlenie w działaniu w codziennym życiu. Środki są równie ważne jak cele, które staramy się osiągnąć.

Nikt z nas nie jest doskonały. Stosowane przez nas metody i praktyki muszą uwzględniać nasze własne ograniczenia i łatwość popełniania błędów, jak również niepowodzenia i słabości innych osób.

Utrzymywanie równowagi pomiędzy dyscypliną, zwłaszcza samodyscypliną, a wolnością i poszukiwaniem to prawdopodobnie najlepsza droga do wypracowania oraz realizacji wizji i celów biznesu.

33. Przywództwo i podejmowanie decyzji

Rady W każdej sytuacji biznesowej ktoś musi podjąć inicjatywę, aby wskazać drogę naprzód i zmotywować innych do zrealizowania wspólnej wizji. W różnych momentach każdy z nas zostaje poproszony o prowadzenie.

W sytuacjach biznesowych ważne jest, aby dzielić się z innymi

swoimi poglądami i rozważyć najlepszy sposób osiągnięcia celów. Należy uznać, że sprawa dotyczy wszystkich udziałowców, a nie jednych bardziej, a innych mniej. Planowanie realizacji wizji nie wystarczy – należy podjąć decyzję i działać.

Pytania

Czy jesteś przygotowany, aby wziąć odpowiedzialność za podejmowanie decyzji? Czy konsultujesz się najpierw z tymi, których dotyczy decyzja? Czy unikasz paraliżującego niezdecydowania?

Czy jesteś otwarty na rady i wskazówki kolegów?

Czy po podjęciu decyzji, wyjaśniasz ją osobom, których ona dotyczy, tak by zrozumiały wizję i rolę, jaką mają do odegrania w realizacji tej wizji? Czy Twoje decyzje są uzasadnione i wytrzymają krytykę wnikliwej analizy?

34. Zarządzanie

Rady

Dobre zarządzanie to umiejętność przydzielania zasobów, planowania i organizowania pracy wykonywanej przez innych ludzi. Oznacza to zapewnienie pracownikom struktury do pracy i umożliwienie im wykonywania dobrej roboty pomimo ograniczeń.

Dobrzy menedżerowie muszą pielęgnować ducha pracy zespołowej, aby wydobyć z pracowników to, co w nich najlepsze. Ustal, jakie elementy sprawiają, że Twoje miejsce pracy będzie szczęśliwe i wydajne, a następnie spróbuj takie miejsce stworzyć.

Pytania

Czy szanujesz swój personel? Czy ufasz każdemu pracownikowi, nawet jeżeli w niektórych przypadkach ktoś zawiódł Twoje zaufanie?

Czy dajesz innym pozytywny przykład w sposobie, w jaki zarządzasz swoją firmą? Czy Twoje kierownicze kompetencje i zachowanie wzbudzają ich szacunek? Czy unikasz destrukcyjnej kultury, w której pozwala się na obwinianie, pomniejszanie i upokarzanie?

Czy w sposób zrozumiały i w odpowiednim czasie informujesz o swoich planach, obawach i oczekiwaniach?

Czy dzielisz się obowiązkami? Czy zadania każdego pracownika starasz się uczynić bardziej satysfakcjonującymi, dając mu tyle odpowiedzialności, ile jest w stanie na siebie wziąć?

Czy w sytuacji, gdy nadzorujesz innych, pamiętasz o tym, że jest to sposobność, aby pomóc im dać z siebie to, co najlepsze? Czy udzielasz im spontanicznych informacji zwrotnych, zarówno w postaci pochwały jak i zwrócenia uwagi na błędy? Czy przywiązujesz wagę do tego, żeby pochwalać i nagradzać innych za ich wysiłek i osiągnięcia? Czy przekazujesz komplementy od swoich klientów?

Czy w sytuacji, gdy ktoś popełni błąd, zastanawiasz się, w jaki sposób można pomóc tej osobie?

Czy pamiętasz o tym, że każdy ma swoje życie osobiste i własne problemy i czasami może potrzebować Twojego wsparcia?

Czy w obliczu trudnych sytuacji, pamiętasz, że nawet tych, którzy są wrogo usposobieni lub którzy nadużywają Twojego zaufania, należy traktować sprawiedliwie i zgodnie z prawem? Czy dbasz o prowadzenie obiektywnej ewidencji wydarzeń?

35. Monitoring, świadomość i kontrole

Rady

Każda dobra firma potrzebuje systemów monitorowania, po to by zachować czujność w momencie powstania problemów i podjąć działanie w celu szybkiej naprawy sytuacji. Monitoring, audyty i informacje zwrotne są ważne dla kontroli jakości, ciągłego doskonalenia i oceny wyników.

Działania te powinny być podejmowane w otwarty i konstruktywny sposób. Osoby odpowiedzialne za monitoring powinny być odpowiednio wykwalifikowane i szanować prawa jednostek.

Pytania

Czy Twoja firma ma odpowiednie systemy monitorowania, kontroli i zapewnienia jakości? Czy dbasz o to, żeby osoby odpowiedzialne za monitoring były odpowiednio wykwalifikowane w zakresie wykonywanych zadań?

Czy dbasz o to, żeby wyniki Twojego monitoringu i pomiaru wydajności były przekazywane innym w konstruktywny i delikatny sposób? Czy wykorzystujesz monitoring i opinię zwrotną do poprawy jakości życia w pracy i polepszania wyników firmy?

36. Poufność

Rady

Wszystko, co jest dla kogoś osobiste, w tym uczucia danej osoby, a nawet Twoje obserwacje na ich temat, jest poufne. Wszystko, co rozgrywa się w ramach indywidualnego spotkania traktuj jako poufne – chyba że z sytuacji w oczywisty sposób wynika, że spotkanie ma charakter publiczny. W podobny sposób, wszelkie dyskusje odnośnie danej osoby traktuj jako poufne.

Musisz wiedzieć, że zgodnie z obecnym ustawodawstwem w zakresie praw człowieka, w sytuacji biznesowej każdy pracownik może mieć prawo do zapoznania się z tym, co zostało napisane, a nawet powiedziane o nim w czasie spotkania.

Postępuj zgodnie z duchem i intencją ustawodawstwa mającego na celu ochronę prywatności innych osób.

Pytania

Czy ludzie mogą pokładać w Tobie zaufanie? Czy powierzone Ci informacje wykorzystujesz w dyskretny i odpowiedzialny sposób? Czy dbasz o to, żeby szanować prywatność innych?

Czy troszczysz się o to, aby nie dochodziło do ograniczania i wykorzystywania do niewłaściwych celów praw innych osób, ich prywatności i poufności? Czy pilnujesz się, żeby nie czerpać pomysłów od jednego dostawcy i nie przekazywać ich drugiemu?

Czy dbasz o to, żeby nie wykorzystywać ani nie rozpowszechniać informacji poufnych? Co byś zrobił, gdybyś otrzymał poufne materiały należące do konkurencji?

37. Własność intelektualna

Rady

Powinieneś mieć świadomość tego, że prawa autorskie należą pierwotnie do twórcy, ale mogą być przekazane pracodawcy lub sprzedane trzeciej stronie. Jeżeli chcesz powiełać lub wykorzystywać pracę jakiejś osoby, uznaj jej prawo własności i nie unikaj zapłacenia za nie. W ten sam sposób, zapewnij ochronę prawną dla własności intelektualnej swojej firmy.

Pytania

Czy podejmujesz wszelkie uzasadnione kroki, aby zapewnić nienaruszanie praw autorskich, patentów oraz innych praw czyjejs własności intelektualnej? Czy podajesz źródła swojej pracy?

Czy przed wykonaniem fotokopii lub wykorzystaniem szaty graficznej sprawdzasz, kto ma do niej prawa autorskie? Czy pytasz o pozwolenie, aby wykorzystać materiał? Czy upewniasz się, że poczynione przez Ciebie zmiany są akceptowalne dla właściciela? Czy pilnujesz się w przypadku kopii robionych dla celów prywatnych? Czy wykorzystujesz oprogramowanie, za które nie zapłaciłeś?

Czy wykorzystujesz wszelkie prawne środki, jakie masz do dyspozycji, w celu zarejestrowania i ochrony swojej własności intelektualnej?

W przypadku, gdy Ty lub Twoja firma stworzyliście coś, co może lub powinno znajdować się w domenie publicznej, w jaki sposób decydujesz o wysokości pobieranej opłaty? Czy jest to uczciwa kwota czy stawka, którą wytrzyma rynek?

W przypadku, gdy nie chronisz swoich praw, w jaki sposób uniemożliwiasz mniej etycznemu dostawcy uzurpowanie sobie Twoich praw autorskich i naliczanie wysokich opłat za produkt?

Przydatne kontakty

Centrum Etyki Biznesu
Akademii Leona Koźmińskiego & IFiS PAN
ul. Jagiellońska 59
03-301 Warszawa
Polska
tel.: 22 519 22 58
e-mail: cebi@kozminski.edu.pl
<http://www.kozminski.edu.pl/pl/katedry/cebi/cebi/>

Polskie Stowarzyszenie Etyki Biznesu Eben Polska
Zakład Etyki Gospodarczej
Instytut Kulturoznawstwa UAM
ul. Szamarzewskiego 89
60-568 Poznań
Polska
tel: 618292104
e-mail: eben@amu.edu.pl
<http://eben.org.pl/>

Polskie Towarzystwo Etyczne
Instytut Filozofii i Socjologii Uniwersytetu Pedagogicznego
ul. Podchorążych 2
30-084 Kraków
Polska
tel.: 12 6626223
<http://www.towarzystwoetyczne.pl/>

Związek Przedsiębiorców i Pracodawców
ul. Krakowskie Przedmieście 6
00-325 Warszawa
Polska
tel.: 22 826 08 31
e-mail: biuro@zpp.net.pl
<http://zpp.net.pl/>

Business Ethics
Institute of Business Ethics
24 Greencoat Place
London SW1P 1BEJ
Tel: 020 7798 6040
www.ibe.org.uk

International Business
Ethics Institute
1776 I Street NW, 9th Floor
Washington DC 20006 USA
Tel: +1 202 296 6938
www.business-ethics.org

Business Management

The Work Foundation
21 Palmer Street
London, SW1H 0AD
Tel: 020 7976 3512
www.theworkfoundation.com

Investors in People
UKCES, Sanctuary Buildings
20 Great Smith Street
London SW1P 3BT
Tel: 0300 303 3033
www.investorsinpeople.co.uk
Co-Operatives UK
Holyoake House
Hanover Street
Manchester M60 0AS
www.uk.coop

Social Enterprise UK
The Fire Station
139 Tooley Street
London SE1 2HZ
Tel: 020 3589 4950
www.socialenterprise.org.uk

Ethical Investment Association
Holywell Centre
1 Phipp Street
London, EC2A 4PS
Tel: 020 7749 9950
www.ethicalinvestment.org.uk

Public Concern at Work (The Whistleblowing Charity)
3rd Floor, Bank Chambers
6 - 10 Borough High Street
London SE1 9QQ
Tel: 020 3117 2520
www.pcaw.org.uk

O Kwakerskiej Grupie Biznesowej (Q&B)

Kwakerska Grupa Biznesowa (Quakers and Business Group - Q&B) powstała w 1998 roku. W roku 2002 została zarejestrowana jako organizacja charytatywna, a w 2014 jako Spółka Charytatywna. Grupa jest prowadzona przy wykorzystaniu Kwakerskiej Metody Biznesu opisanej w niniejszej książce.

Celem grupy jest „promowanie zasad Kwaków w biznesie i miejscu pracy”.

Grupa zaangażowana jest w liczne projekty dotyczące etycznych i odpowiedzialnych praktyk, przeprowadza badania, organizuje imprezy i zapewnia wsparcie w zakresie różnych potrzeb i kwestii związanych z biznesem.

Grupa otwarta jest dla wszystkich osób, niezależnie od wyznania, które interesują się praktykami w dziedzinie biznesu i zatrudnienia, od sektora publicznego, poprzez sektor prywatny i społeczny do charytatywnego.

Członkostwo w Q&B ma charakter międzynarodowy, za pośrednictwem grupy na portalu LinkedIn, www.qandb.org.

Kwakowie w Zjednoczonym Królestwie

(Religijne Towarzystwo Przyjaciół)

Friends House

173-177 Euston Road

London NW1 2BJ

Tel: 020 7663 1000

www.quaker.org.uk