

Załącznik do pracy doktorskiej: Standardy „Niepełnosprawność i społeczna odpowiedzialność przedsiębiorstw”

(Corporate Social Responsibility – Disability, CSR-D) – v.1.0

Preambula

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 zostanie 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 poczują 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 dołożyć 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, który 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 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 jakiegokolwiek 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 uprawniam 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**

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 asystującego 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**

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.

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 nakierowanych 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.
- **Społecznie 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.