

# Grażyna Wolska

---

## Kodeksy etyczne w sektorze usług : teoria a praktyka

---

Ekonomiczne Problemy Usług nr 95, 93-104

---

2012

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej [bazhum.muzhp.pl](http://bazhum.muzhp.pl), gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

GRAŻYNA WOLSKA

**Uniwersytet Szczeciński**

## **KODEKSY ETYCZNE W SEKTORZE USŁUG. TEORIA A PRAKTYKA**

### **Wprowadzenie**

Współcześnie etyka biznesu jest pojmowana jako obszar zainteresowania etyki ogólnej, który formułuje etyczne podstawy i kanony ludzkiego działania w życiu gospodarczym. Ustala zespół zasad precyzujących zakres zarządzania i wskazuje standardy moralne postępowania ludzi biznesu. Warto zauważyć, że przytoczona interpretacja etyki biznesu obejmuje trzy podstawowe komponenty: pojęcie etyki, które w sposób jednoznaczny wskazuje, że etyka odpowiada przesłance sprawdzalności; podmiot działań etycznych, którym jest zakres moralnych reguł postępowania oraz przedmiot formalny, który z kolei kategoryzuje warsztat badawczy i umożliwia stawianie tezy oraz warunkuje proces badań. Ponadto przedłożone określenie wyraźnie wskazuje, że etyka biznesu usytuowana jest na poziomie mikro, jest bowiem skierowana na stosunki wewnętrzne i zewnętrzne organizacji gospodarczych. Jednak nie oznacza to, że etyki w biznesie nie można rozpatrywać w płaszczyźnie makro. Bez wątplenia na poziomie tym są prowadzone analizy, lecz wówczas przedmiotem dociekań badaczy jest diagnoza zjawisk ekonomicznych odnoszących się do całego systemu gospodarczego.

Chociaż ogólnie uznaje się, że etyka jest jedna, to w praktyce występuje dekompozycja norm etycznych, inaczej ujmując, etyka rozkłada się na wiele branż, gałęzi, a nawet profesji, z których każda zajmuje się zagadnieniami związanymi ze sprecyzowanym rodzajem działań człowieka. W konsekwencji

powstają różne etyki zawodowe, np. etyka nauczyciela akademickiego, bankowca, ubezpieczyciela, sportowca, lekarza, prawnika, policjanta. Zatem etycy zajmujący się szczegółowymi dyscyplinami odnoszą badania przede wszystkim do norm, których zasięg wiąże się z wykonywanym zawodem. Nie oznacza to, że pomijają lub lekceważą najbardziej ogólne normy etyczne, tym bardziej że wszelkie przepisy obowiązujące w odrębnych obszarach działalności zawodowej wynikają w największym stopniu z ogólnych zasad etyki. Zajmując się różnorodnymi etykami zawodowymi, zakłada się więc w pierwszej kolejności podstawowe normy etyczne, a dopiero potem bada, jakie komponenty tej normy wpływają na poszczególne zawody.

Szczególnym i przyszłościowym – w opinii licznych autorów – obszarem badań na pograniczu etyki ogólnej i etyki biznesu jest od pewnego czasu problem norm i reguł ludzkiego działania w życiu gospodarczym, ujętych w kodeksach etyki zawodowej. Wzmógł się nad rolą kodeksów etycznych zbiegła się czasowo z występującym współcześnie w gospodarkach światowych kryzysem, który rozpoczął się w roku 2007 na rynku usług finansowych w Stanach Zjednoczonych. Wielu autorów nieprzypadkowo twierdzi, że te bezprecedensowe zdarzenia, które miały miejsce w światowej bankowości i finansach, nadwyrężyły i tak już wcześniej słabe zaufanie do tych podmiotów usługowych. Działalność usługowa (nie tylko banków) pod wpływem wielu nieprawidłowości – takich jak błędy pracowników i brak profesjonalizmu przekładające się na niepełne informacje na temat usług, metody pozyskiwania klientów, agresywna sprzedaż, niedyskrecja – od dawna nie cieszy się dobrą reputacją. Oczywiście zachowania te nie są wyłącznie charakterystyczne dla sektora usługowego, jednak po uważnej analizie okazuje się, że są one dla niego dosyć typowe. W odróżnieniu od innych sektorów gospodarki, w usługach relacja pomiędzy świadczącym a kupującym usługę jest ze swej natury bardzo różnorodna i często niepowtarzalna. Przede wszystkim w usługach oddziaływanie na drugą osobę dokonuje się najczęściej bezpośrednio, a nie przy pomocy innych ludzi czy środków materialnych. Skutkiem tego jest możliwość bezpośredniego oddziaływania i wywierania wpływu świadczącego usługę na usługobiorcę, a także usługobiorcy na świadczącego usługę. Zachodzi więc tu pewien ciąg przekazów i bodźców w postępującym i zacieśniającym się sprzężeniu złożonej relacji międzyosobowej. W rezultacie sytuacja ta szczególnie łatwo wyzwala mechanizmy powstawania wielu nieprawidłowości. Zasadne jest więc pytanie: czy wprowadzenie kodeksów etycznych w organizacjach usługowych spowoduje

choćby częściową eliminację tych nieprawidłowości oraz jaki zakres działalności powinny one obejmować.

## 1. Dylematy związane z celowością wprowadzania etycznych kodeksów zawodowych

Symptomatyczną zasadą na podłożu etyki pojmowanej jako filozofia moralna jest konflikt między sprzymierzeńcami tzw. etyki kodeksowej a adeptami etyki bezkodeksowej. Przy tym zwolennicy etyki kodeksowej dzielą się na umiarkowanych i radykalnych. Zwolennicy umiarkowani widzą potrzebę konstruowania budowy zbioru norm i prawideł postępowania ludzi określonych zawodów w sposób wyważony, w dużym stopniu oparty na etyce ogólnej, a więc w takiej formie, w jakiej zbudowana jest np. etyka Dekalogu lub etyka Praw człowieka. Radykalni zwolennicy tego poglądu są przychylni budowie analitycznych katalogów norm moralnych, cechujących się wysokim stopniem szczegółowości i skierowanych do konkretnych grup zawodowych. Stronnicy etyki bezkodeksowej akcentują natomiast wyjątkową złożoność uwarunkowań, w obliczu których staje człowiek jako podmiot moralny. Ta wieloaspektowość powoduje, że niezbędną, jedyną i ostateczną przesłanką oceny etycznej i probierzem zachowań jest ludzkie sumienie. Przystanie na taką koncepcję etyczną oznacza, że sumienie człowieka indywidualnego jest ostatecznym źródłem norm moralnych. Człowiek w swych decyzjach moralnych jest nieograniczony jakimikolwiek zewnętrznymi standardami, które mogłyby wynikać z woli jakiegoś normodawcy. Wyklucza to możliwość sformułowania kodeksu etycznego sprowadzonego do poszczególnych zawodów. Jak stwierdza Lon Fuller, u podstaw takiego przekonania leży założenie, że decyzje moralne nie mogą mieć charakteru heteronomicznego, zewnętrznego w stosunku do podmiotu decyzji. Przy podejmowaniu decyzji moralnych człowiek nie jest związany własną istotą, gdyż albo taka istota jest fikcją, albo jest dopiero tworzona przez dokonywane wybory<sup>1</sup>. Notabene etyka bezkodeksowa jest charakterystyczna dla filozofii egzystencjalnej. Wywierała ona wielki wpływ na zachodnią myśl etyczną, zwłaszcza od lat 50. XX wieku.

---

<sup>1</sup> L. Fuller, *Moralność prawa*, PWN, Warszawa 1978, s. 35–41.

Zdaniem Pawła Łabieńca, choć argumentów zwolenników etyki bezkodeksowej nie można uznać za całkowicie bezzasadne, jednak trudno sobie wyobrazić deontologię bez wyraźnie określonych zasad. To właśnie takie zasady – odznaczające się trwałością – decydują o specyficznym charakterze etyki zawodowej. Bez określonych zasad można mówić jedynie o etyce poszczególnych osób wykonujących dany zawód, a nie wspólnej etyce korporacyjnej. Zasady te nie muszą być spisane. Polski prawodawca również nie uzależnia możliwości pociągania do odpowiedzialności dyscyplinarnej za złamanie zasad deontologicznych od ich wcześniejszego spisania. Taki zbiór zasad deontologicznych nie musi być kodeksem w ścisłym tego słowa znaczeniu – nie musi zawierać wszystkich zasad i reguł danej deontologii. Skonstruowanie wyczerpującego kodeksu jest bowiem rzeczywiście niemożliwe, jednak nawet niekompletny zbiór zasad i reguł deontologicznych może pełnić pozytywną funkcję<sup>2</sup>.

Trudno nie zgodzić się ze stanowiskiem Łabieńca, ponieważ powszechnie wiadomo, że nie wszyscy zatrudnieni w danej organizacji będą skrupulatnie i bez zastrzeżeń przestrzegali zasad i norm ujętych w kodeksie etycznym, niemniej ustanowiony kodeks zawodowy będzie stanowił pewien punkt odniesienia, pomocny w rozwiązywaniu trudnych, delikatnych i złożonych sytuacji. Można zatem stwierdzić, że kodeksy etyczne w dużej mierze pozwolą ustabilizować działanie organizacji, przedsiębiorstw, społeczeństw i gospodarek. Nie bez znaczenia jest fakt, że pozwalają także ograniczyć ryzyko prowadzenia biznesu związanego z ponoszeniem dodatkowych kosztów zarówno bezpośrednich, jak i pośrednich. Koszty bezpośrednie to przede wszystkim:

- problemy z dochodzeniem wierzytelności,
- koszty zabezpieczeń transakcji,
- brak lojalności pracowników,
- przekazywanie istotnych informacji poza firmę,
- przechwytywanie klientów przez konkurencję.

Koszty pośrednie to głównie utrata wizerunku przedsiębiorstwa lub całej branży. Efektem zaś jest brak zaufania do biznesmenów jako grupy społecznej.

Dyskusja na temat norm etyki zawodowej, szczególnie tych norm, które są objęte kodeksem deontologicznym, nie mają charakteru wyłącznie teoretycznego. Poglądy głoszone w tej sprawie implikują bowiem następstwa praktyczne.

---

<sup>2</sup> P. Łabieniec, *Etyka. Etyka zawodowa. Prawo (zarys problematyki)*, <ftp://ftp.wsap.edu.pl>, 10.04.2012.

Praktyczna wielkość konfliktu daje o sobie znać głównie w antagonizmie między normą deontologiczną a inną normą prawną. Nieprzystawanie polega przede wszystkim na tym, że dwie normy nie mogą być zarazem zrealizowane, przynajmniej przez niektórych wspólnych odbiorców. W opinii Langa, Wróblewskiego i Zawadzkiego sprzeczność ta może mieć charakter abstrakcyjny (taka sprzeczność nazywana jest niekiedy formalną niezgodnością) lub konkretny (ta sprzeczność nazywana jest natomiast przeciwieństwem norm lub ich konfliktem). O abstrakcyjnej sprzeczności norm mówimy, gdy mają one choćby częściowo wspólny zakres zastosowania, a jedna z tych norm zakazuje tego, co druga nakazuje lub dozwala i odwrotnie. Z tego powodu nie jest możliwe łączne spełnienie obu norm przez żadnego ich wspólnego adresata, gdyż spełnienie jednej z nich czyni niemożliwe spełnienie drugiej. Przykładem takiej sprzeczności mogą być normy, z których jedna zezwala na wykonanie skrótu w prawo przy zapalonym czerwonym świetle, a druga norma zabrania wykonania takiego manewru. Konkretna sprzeczność norm zachodzi natomiast wtedy, gdy tylko w pewnych okolicznościach dwie normy nie mogą być łącznie spełnione. Normy sprzeczne w taki sposób nie mają wspólnego zakresu zastosowania, nie regulują wprost tych samych zachowań. Wiadomo jednak, że zrealizowanie jednej normy sprawia, że zrealizowanie drugiej jest niemożliwe<sup>3</sup>.

Kwestia niezgodności, a zatem konfliktu norm prawnych i reguł etyki zawodowej ujętych w kodeksach etycznych, jest jednym z najbardziej spornych problemów w funkcjonowaniu biznesu, a więc także podmiotów usługowych. Zagadnienie to jest często omawiane zarówno przez teoretyków, jak i praktyków zajmujących się etyką w biznesie. Wybór między normami prawnymi a etyką zawodową wpływa bowiem w sposób istotny na sposób rozstrzygnięcia dylematów dotyczących sprzeczności reguł należących do tych dwóch sfer normatywnych. Niemniej pewne zagadnienia obejmujące zderzenie reguł etyki zawodowej i norm prawnych mogą być rozwiązane bez pociągania za sobą ostrych konfrontacji między tymi dwiema teoriami. Do tego rodzaju rozwiązań można zaliczyć problemy wymagające rozwiązań praktycznych. Cytowany wcześniej Lon Fuller, analizując tę kwestię, podał za przykład zawód prokuratora. Według tego autora w *Zbiorze zasad etycznych prokuratora* można wskazać wiele zakazów dotyczących zachowań, które są przez prawo dozwolone lub

---

<sup>3</sup> W. Lang, J. Wróblewski, S. Zawadzki, *Teoria państwa i prawa*, PWN, Warszawa 1986, s. 350–351.

prawnie obojętne. Wyłonić tu można choćby następujące normy: zakaz okazywania serwilizmu wobec przełożonych, zakaz publicznego komentowania niekorzystnej oceny działalności zawodowej innego prokuratora, zakaz publicznego prezentowania zażyłości z adwokatami. Nie ulega wątpliwości, że przytoczone zachowania objęte zakazem etyki zawodowej są dozwolone przez prawo (z uwagi na brak wyraźnego prawnego zakazu). Dodać można przykłady nakazów zawartych w *Zbiorze zasad etycznych prokuratora*, które nie mają odpowiedników w nakazach prawnych (np. nakaz okazywania szacunku kolegom w stosunkach służbowych i udzielania im pomocy). Tego rodzaju paradoks norm prawnych i etycznych (norm pozwalających i nakazujących) nie przez wszystkich teoretyków prawa jest uznawany za przypadek sprzeczności norm. Nie ma natomiast między *Zbiorem zasad etyki prokuratora* a normami prawnymi najbardziej czytelnego przypadku kolizji norm – sprzeczności norm nakazującej i zakazującej. Gdyby przyjąć tezę o włączeniu zasad etyki zawodowej do systemu prawa, trzeba by przyjąć również, że właściwym sposobem usuwania sprzeczności między normami prawnymi a normami etyki zawodowej są reguły kolizyjne, a w szczególności reguła hierarchiczna (*lex superior derogat legi inferiori*). Normy etyki zawodowej – jako wydane na podstawie ustawowego upoważnienia – byłyby normami niższymi hierarchicznie i jako takie byłyby uchylane przez sprzeczne z nimi normy prawne<sup>4</sup>.

## 2. Cele, zadania i funkcje kodeksów etycznych w sektorze usług

Zaprezentowane powyżej rozważania wskazują, że w ramach badań dotyczących zarówno szeroko rozumianej etyki, jak i etyki zawodowej koncentruje się całe spektrum różnorodnych zagadnień, których nie można ignorować. W działalności podmiotów usługowych koncentracja ta jest szczególnie widoczna, wynika bowiem z samej istoty świadczenia usług, polegającej na bezpośredniej relacji usługodawca–usługobiorca. Etyka podmiotów usługowych musi więc być – obok ekonomii – wypadkową dorobku takich nauk, jak prawo, psychologia, socjologia a ostatnio także antropologia. Zatem reguły deontologiczne, ujęte w kodeksach etycznych skierowanych do pracowników podmiotów usługowych, powinny uwzględniać zwłaszcza aspekt moralny, zwyczajnie

---

<sup>4</sup> L. Fuller, *Moralność...*, s. 35–41.

przyjęte w zawodzie, których podstawą jest jednak prawo handlowe, cywilne lub administracyjne. Inaczej ujmując, nakazy takiego kodeksu powinny mieć charakter prawideł ustalanych przez oficjalne władze (w casusie zawodów o wysokim stopniu zorganizowania) lub przez obyczaj (kiedy brak jest oficjalnej kodyfikacji – w przypadku zawodów mniej zorganizowanych) i odnosić się do rozwiązań w konkretnych sytuacjach danego zawodu. Reasumując powyższe rozważania, należy stwierdzić, że celem kodeksu etycznego obowiązującego pracowników zatrudnionych w sektorze usług jest zagwarantowanie praw ludzkich (m.in. dochowanie tajemnicy, anonimowości), różnic kulturowych, podtrzymywanie jasnych wartości i zasad etycznych w celu stworzenia punktu odniesienia w radzeniu sobie z różnymi sytuacjami, nawet jeśli nie są one specjalnie wyszczególnione w kodeksie etycznym. Takie podejście do etycznej praktyki pozwoli wykraczać poza zwykłe dostosowanie się do zbioru zasad, które wyznaczają, co powinno lub nie powinno być procedowane, i skłaniać do rozważania wartości i zasad osób zatrudnionych w podmiotach prowadzących działalność usługową. Możliwe jest jednak zaistnienie sytuacji, które nie zostały obwarowane szczegółowymi zapisami w kodeksie etycznym. Powstaje wtedy konieczność wyboru między zasadami a wymiernymi korzyściami materialnymi. W takich okolicznościach jakiegokolwiek postępowanie staje się nieetyczne, jeśli można dowieść, że praktyk nie wykazał się odpowiednią rzetelnością w odniesieniu do wartości i obowiązujących zasad.

W tym kontekście na szczególną uwagę zasługują relacje między podmiotem usługowym a etyką postępowania indywidualnego. Układ ten najwyraźniej bowiem uwydatnia często pojawiający się wewnętrzny konflikt interesów. Celem każdego podmiotu usługowego (podobnie jak w przypadku pozostałych podmiotów w innych sektorach gospodarki) jest wola zdominowania konkurencji, utrzymanie się na rynku lub zdobycie pozycji lidera, natomiast pracownicy zatrudnieni w podmiotach usługowych kierują się chęcią osiągnięcia własnych celów, tj. większej prowizji, nagrody, zaspokojenia własnych ambicji przez zdobycie np. wysokiej pozycji zawodowej. Pojawia się wówczas swego rodzaju dychotomia, polegająca na tym, że z jednej strony pracodawca (podmiot usługowy) głosi konieczność przestrzegania norm etycznych, zakazuje manipulacji, z drugiej natomiast instrumentalizuje relacje interpersonalne, postrzegając je wyłącznie przez pryzmat sukcesu firmy, lub też wymaga od pracowników bezrefleksyjnego posłuszeństwa. Doprowadza to do zaniku indywidualnego poczucia odpowiedzialności, jak również do unikania wszelkich dylematów



i dysonansów związanych z wykonywaną pracą. Poza tym wyzwala wśród pracowników mechanizm harmonizowania własnej postawy z tym, co jest w organizacji dobrze widziane i wynagradzane. Pozostaje jeszcze dodać, że warunki społeczno-kulturowe i biznesowe od dawna, a zwłaszcza obecnie, dostarczają takiemu modelowi dodatkowych bodźców, nawet w postaci instytucjonalnej. Nietrudno także zauważyć, że postępująca liberalizacja, a wraz z nią wzrastająca konkurencja we wszystkich sferach gospodarki – zarówno w ujęciu lokalnym, regionalnym, państwowym, jak i globalnym – sprzyjają rozwojowi i upowszechnianiu się takich zachowań.

Opisane sytuacje naruszania norm etycznych można zniwelować, jeżeli będą stosowane poprawne i spójne reguły postępowania etycznego, ujęte w kodeksach etycznych. W literaturze przedmiotu można znaleźć wiele propozycji wskazujących, jakie cele, funkcje i zasady powinny zawierać kodeksy zawodowe. I tak na przykład Zbigniew Godecki stwierdza, że kodeks etyczny obowiązujący podmioty usługowe:

- powinien przede wszystkim normować, nie powinien zatem zawierać opisu wartości i ideałów, którym organizacja usługowa służy; w pierwszej kolejności musi dbać o interes publiczny;
- nie powinien zawierać przepisów, dla których uzasadnieniem jest wyłącznie zabezpieczenie interesów pracowników organizacji usługowej;
- musi być rzeczowy i uczciwy;
- powinien regulować istotne i specyficzne dla danego zawodu problemy, a nie ustalać normy, które i tak tkwią w powszechnej moralności<sup>5</sup>.

Postulaty proponowane przez Godeckiego są w dużej mierze trafne, poza pierwszym warunkiem, który wywołuje pewne zastrzeżenia. Zakłada on bowiem, że kodeks etyki podmiotów usługowych powinien przede wszystkim eksponować moralność obowiązku, a nie moralność dążeń (ambicji), jak również, że jego funkcją jest określenie minimalnych zasad zachowania reprezentantów korporacji zawodowej, a nie określenie wzorców, do których powinni zmierzać. Taka hipoteza wywołuje sprzeciw, ponieważ etyka zawodowa, jak podkreślano wcześniej, w całym swym koncepcie może i powinna stawiać swoim odbiorcom wyższe przesłanki moralne niż te, które są określane przez kryteria etyki ogólnej. W praktyce widać to zwłaszcza w przypadku deontologii to-

---

<sup>5</sup> Z. Godecki, *Etyka zawodowa jako problem dla radców prawnych*, „Radca Prawny” 1999, nr 1, s. 51–55.

warzystw ubezpieczeniowych, biur turystycznych czy biur nieruchomości. W tych etykach zawodowych postępowanie w stosunku do innych ludzi jest często co najwyżej dyrektywą realizacji podstawowych powinności (np. wymóg postępowania zgodnie z prawem), a więc normą etyki obowiązku. Nie ma jednak powodu, by równolegle w kodeksie deontologicznym nie mogły wystąpić sugestie precyzujące kryteria zachowań znamienne dla etyki dążeń. Przy tym zasad etycznych nie należy stopniować. Nie powinno się także rozwiązywać ich w jakiejś ustalonej kolejności. Przeciwnie, należy je stosować jednocześnie i ewentualnie stwierdzać, że danej sytuacji one nie dotyczą. Analizując zagadnienia z tym związane, warto więc zastanowić się, jakie treści powinien zawierać kodeks etyczny podmiotu usługowego. Wydaje się, że do najważniejszych należy zaliczyć:

- ustalenie czytelnego wzorca etyki, tak aby w praktyce kwestia ta nie budziła wątpliwości w sytuacji konieczności wyboru postawy etycznej oraz aby wzorec ten mógł być wykorzystany jako punkt nawiązania w różnych sytuacjach praktycznych;
- budowę i pogłębianie wśród pracowników świadomości wyzwalającej myślenie w kategoriach etyki (wartości i zasad, a także norm i zakazów) w taki sposób, aby stworzyć punkt odniesienia dla analizowania sytuacji ludzkich;
- zagwarantowanie zastosowania zasad etycznych pochodzących z ogólnie przyjętych norm i wartości w praktyce; chodzi przede wszystkim o to, aby pracownicy wszystkich szczebli dostrzegali i rozumieli związki i relacje zachodzące pomiędzy etyką ogólną a etyką zawodową i nie polegali przesadnie na jednym sztywnym zbiorze zasad;
- zachęcanie do częstego dokonywania autorefleksji, dzięki której istnieje większa skłonność i możliwość do odwoływania się do wartości i zasad etycznych, zamiast do nie zawsze etycznego wykazu reguł, wymaganych zachowań lub przyzwyczajzeń.

Wymienione kryteria naturalnie charakteryzują się wysokim stopniem uogólnienia i stanowią przede wszystkim podstawę do konstruowania szczegółowych kodeksów etycznych, kierowanych do poszczególnych zawodów sektora usługowego. Nie ulega jednak wątpliwości, że uwzględnienie proponowanych założeń w kodeksach zawodowych wiąże się z wieloma trudnościami. Niełatwo bowiem zbudować kodeks etyczny zawierający wszystkie niezbędne

cechy świata rzeczywistego z perspektywy zagadnień, które chce się ująć, i jednocześnie nie zawierał ani zbyt dużo, ani zbyt mało szczegółów. W pierwszym przypadku okazała liczba wskazówek, wymogów, oczekiwań i zależności między nimi sprawia, że w ich gąszczu gubi się istotę problemu i kodeks taki staje się nieczytelny, w drugim zaś – duże uproszczenie daje zbyt ogólny zarys i w konsekwencji nie pozwala na rzeczowe i zrozumiałe zaprezentowanie wzorów postępowania etycznego. Pomimo że budowa kodeksu zawodowego oddającego w dużej mierze rzeczywistość gospodarczą jest trudna i skomplikowana, to jednak jest realna i potrzebna. Problem w konstruowaniu rzetelnych kodeksów etycznych raczej tkwi nie w kompetencjach i zdolnościach ekonomistów i etyków, lecz przede wszystkim w:

- głębokim przekonaniu, przyzwyczajeniu, a może nawet braku zdecydowanej postawy w obalaniu, modyfikowaniu lub nawet odrzucaniu utartych przyzwyczajzeń i wzorów moralnych, które nie zawsze są obiektywne, a jednak mocno zakorzeniły się w praktyce;
- ekonomiści i etycy, prowadząc analizy zachowań ludzkich w różnych zawodach, opierają się głównie na danych empirycznych odnoszących się do przeszłości. W konsekwencji kodeksy etyczne często zawierają w sobie tylko podstawowe właściwości rzeczywistej gospodarki.

Do przedłożonych przyczyn warto dodać jeszcze jedną. Otóż w obecnych czasach kodyfikacja zasad etyki zawodowej powoduje swoistą „pozytywizację” norm etycznych, a tym samym upodobnia je do reguł prawnych. Kodeksy etyki zawodowej są bowiem ogłaszane w taki sposób, by z ich treścią mogli się zapoznać członkowie danej grupy zawodowej (najczęściej przez opublikowanie w pismach samorządu zawodowego). Ten sposób publikowania zasad etycznych bardzo przypomina promulgację aktu prawnego, która jest traktowana powszechnie jako jeden z warunków uznania formalnego obowiązywania normy prawnej. Ponadto struktura kodeksów etyki zawodowej jest wzorowana na strukturze aktów prawnych generalnych z charakterystycznym podziałem tekstu normatywnego na artykuły, paragrafy, ustępy itd. Jednak tym, co najbardziej upodobnia kodeksy etyki zawodowej do aktów prawnych, jest sformalizowanie sankcji za ich nieprzestrzeganie. Sankcje te nie są określone w kodeksach etyki zawodowej, lecz w przepisach blankietowych sankcji zawartych w ustawach regulujących funkcjonowanie poszczególnych korporacji zawodowych<sup>6</sup>. Po-

---

<sup>6</sup> L. Fuller, *Moralność...*, s. 35.

dobny punkt widzenia prezentują Ryszard Sarkowicz i Jerzy Stelmach, według których można jednak spotkać się z poglądem, że objęcie sankcją dyscyplinarną (łącznie z karą dyscyplinarną pozbawienia prawa wykonywania określonego zawodu) zachowań regulowanych przez kodeks etyki zawodowej oznacza praktycznie włączenie go do systemu prawa. Na poparcie takiej tezy przywołuje się wymienione cechy upodabiające normy etyki zawodowej do norm prawnych, a ponadto wskazuje fakt, że takie kodeksy deontologiczne są wydawane na podstawie wyraźnego upoważnienia zawartego w przepisie ustawowym<sup>7</sup>. Daje to podstawy do stwierdzenia, że wzorce ujęte w kodeksach etycznych skierowanych do podmiotów usługowych powinny synchronizować ogólne normy etyczne, obowiązujące prawo państwa oraz zasady postępowania zgodnego z wymogami moralnymi i etycznymi danej profesji. Inaczej ujmując, głównym ich przesłaniem powinno być uszczegółowienie wymagań w odniesieniu do praktycznych sytuacji.

## Podsumowanie

W przekonaniu wielu specjalistów zajmujących się zagadnieniami związanymi z szeroko pojętą etyką, etyką biznesu lub etyką zawodową w sektorze usług kodeksy nie powinny mieć na celu zastąpienie ogólnych norm moralnych, lecz je uzupełnić, spowodować, by były przejrzyste dla określonej grupy odbiorców i przede wszystkim stawiały wysokie wymagania w stosunku do przesłanek zbiorowych lub uniwersalnych. Do rozwiązywania alternatyw moralnych we współczesnych działaniach gospodarczych nie wystarczą bowiem wszechstronne standardy, przyjazność, życzliwość, wola sprawiania dobra, pragnienie bycia uczciwym, należy być świadomym, na czym to dobro czy uczciwość opierają się w praktycznej, często zawilej sytuacji. Z tego względu zasady znajdujące się w kodeksie powinny być wyłonione w następstwie kolektywnej refleksji i empirii. Praktyka ta powinna zabezpieczyć przed rozwiązaniami, które są mylne z tego powodu, że ktoś w sposób niezamierzony postąpił niemoralnie czy nieetycznie lub zabrakło mu adekwatnych kompetencji. Dlatego nie tyle należy zadawać pytanie, czy kodeksy etyczne w sektorze usług są potrzebne i przydatne, ile – jaki zakres i jakie treści powinny one zawierać.

---

<sup>7</sup> R. Sarkowicz, J. Stelmach, *Teoria prawa*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2001, s. 51–60.

**ETHICAL CODES IN SERVICE SECTOR. THEORY AND PRACTICE****Summary**

Although one can observe some lively debates concerning the tasks and role of the professional codes on both academic and practical levels, still many of them does not seem to be fulfilling the function and the aims supposed to constitute the reason for establishing such codes. Their rules are usually based on such a universal level that they are prone to be interpreted differently in various circumstances. Moreover there are formal errors to be commonly found in them. And in fact it is to be noticed, that the codes are often legal regulations reformulated to become a set of professional imperatives. Nevertheless they are often unknown to professional workers and as such their existence is based solely on formal basis. The aim of the article is to attempt to propose a wider discourse on the scope, tasks and functions of the ethical codes in service enterprises as well as their detail level in relation to the general ethical normative and national legal norms.

*Translated by Paweł Wolski*