

Peniaze „do vaku“ alebo etický prístup?

Kludia Vargová, Patrik Muszka



Peniaze „do vaku“ alebo etický prístup? Sme študenti, a tak veľa skúseností s prácou ešte nemáme, no prvé čo nám pri tejto otázke napadne, sú peniaze - peniaze zarobené nesprávnym spôsobom. Takéto situácie sa stávajú často a určite vo väčšine firiem, pretože finančná situácia v dnešnej dobe núti ľudí robiť i neetické rozhodnutia - podvody, aby si takýmto spôsobom prilepšili. Veď ako sa hovorí, príležitosť robí z človeka zlodeja, a tak aj spomínaný zamestnanec obišiel svoj hodnotový systém a obohatil sa na úkor firmy. Dôsledky svojho konania si zrejme neuvedomil, zlákala ho vidina rýchlo zarobených peňazí. Svoju dilemu, či sa zachovať eticky a zákazku riadne zaevidovať a vyúčtovať, alebo zarobiť na úkor iných ľudí v tej chvíli síce vyriešil, ale neuvedomil si, že *„nejestvuje nič skutočne cenné, čo možno dosiahnuť bez práce a námahy.“* Joseph Addison¹

Firma uvedená v prípadovej štúdii pôsobí na pomerne veľkom trhu. My pochádzame z menšieho mesta na východe Slovenska, kde každý každého pozná, a práve preto si tu firmy nemôžu dovoliť okrádať svojich vzácných a stálych zákazníkov. Svoje dobré meno si budujú aj niekoľko rokov. Vedia, že tajomstvo najlepšej reklamy sa neskrýva v drahých billboardoch, či reklamných spotoch, ale v odporúčaní známeho známemu. Zamestnanec, človek, u ktorého vidina rýchleho zárobku je silnejšia ako jeho morálne, či vôľové vlastnosti, je pre takúto firmu pohromou.

Situáciu, ktorá nastala, by sme riešili nasledovne. Dispečer si musel overiť servisnú zákazku, či bola v skutočnosti oprava vykonaná, či náhodou nejde zo strany zákazníka o podvod. V prípade evidovanej zákazky by sme postupovali v súlade s vybavovaním reklamácií vo firme. Ak ale dispečer zistil, že opravný list je nesprávny a zákazka neevidovaná, mal by si zaznamenať všetky dôležité údaje o klientovi. Ďalej by mal o probléme informovať vedenie firmy, ak sám nie je vo vlastníckom, alebo riadiacom vzťahu k firme a nemal by robiť rozhodnutia typu: „My Vám tú reklamáciu neuznávame, lebo ste si nevzali opravný list!“

Klienta by mal dispečer, prípadne majiteľ firmy informovať o vzniknutej situácii, zdvorilo ho požiadať napríklad o trojdňovú lehotu na jej prešetrenie a odstránenie poruchy. Firma ako aj dispečer by sa mali podľa nášho názoru zachovať voči zákazníkovi eticky, ústretovo a zdvorilo. V záujme zachovania dobrého mena, by mala firma opravu zabezpečiť čo najrýchlejšie, na vlastné náklady a bez zbytočných komplikácií. Reklamácia by sa prijala,

¹ <http://citaty.vychytane.sk/k/333/o-podnikani/>

televízor opravil a šesťmesačná záruka by bola obnovená. Najdôležitejšie je ospravedlniť sa zákazníkovi za vzniknuté komplikácie a uistiť ho, že sa podobný problém v budúcnosti nestane.

„Dobrá povest' je istejšia než peniaze.“

Publius Syrus²

Mechanik porušil svoje etické hodnoty, zlákala ho príležitosť ľahko si zarobiť peniaze. Neriešil dôsledky svojho správania. Ak aj mal nejaké finančné problémy, nepokúsil sa ich vyriešiť lepšou cestou.



Vo vzťahu k mechanikovi by mohla firma zaujať tieto stanoviská:

- Neetické – firma podľa zmluvy a pravidiel, bez ohľadu na vzťahy medzi nadriadenými a zamestnancami, či finančnú situáciu v domácnosti mechanika a iných jeho motívov, s mechanikom ukončí pracovný pomer. Firma bude vymáhať od mechanika náhradu za spôsobenú škodu. V prípade, že mechanik spôsobenú škodu odmietne vrátiť, podá na svojho zamestnanca trestné oznámenie.
- Etické – firma prihliada na všetky okolnosti spáchania tohto činu (či zamestnanca k tomu donútili finančné problémy v rodine, choroba, a pod.). Po rozhovore s mechanikom a zistení, že sa jedná o jednorazové pochybenie, po vrátení spôsobenej škody, sa firma zachová empaticky a ich spolupráca by mohla fungovať ďalej. Ak by išlo o väčší rozsah trestnej činnosti, alebo ak by bolo v záujme firmy si mechanika z nejakých dôvodov ponechať, je potrebné sa s ním dohodnúť na nových pravidlách, možno aj na splátkovom kalendári.

² <http://citaty.vychytane.sk/k/41/o-penzoch/s/3/>

Ako majitelia firmy určite by sme sa pokúsili spätne zistiť o akú čiastku mechanik firmu ukrátil, i keď náklady na zistenie týchto skutočností by mohli byť vyššie ako škody spôsobené v minulosti. Dokázať mechanikovi vinu by bolo podľa nášho názoru dosť náročné.



V každom prípade by sme zaviedli nový systém kontroly, v ktorom by sa výskyt podobných prípadov eliminoval:

1. Pri každej reklamácií navrhujeme použiť identifikačnú nálepkú s číslom zákazky na opravenom televízore.
2. Na opravnom liste musí byť uvedený aj telefonický kontakt na zákazníka.
3. Zaviedli by sme „náhodné“ kontroly – porovnávaním zákaziek, s telefonickým overením u klientov, možno aj v rámci spätnej väzby. Zákazníci tak dostanú možnosť vyjadriť svoju spokojnosť či nespokojnosť s poskytnutými službami našej firmy.
4. Zvážili by sme aj inštaláciu GPS zariadení do firemných áut pre mechanikov, ktoré by zabezpečili kontrolu pohybu a pracovného času našich zamestnancov a určite by sme ušetrili aj na pohonných hmotách. Tu však treba zvážiť aj to, či toto opatrenie a s ním spojené náklady sa oplatia vo vzťahu k výške spôsobenej škody a možnostiam firmy.

Z každej strany počúvame, aký je svet skazený, ako sa niektorí ľudia majú dobre na úkor iných, pretože podvádajú, intrigujú a všade vládne nespravodlivosť. Ľudia sú nespokojní so svojím platom, ktorý vo väčšine rodín nestačí ani na pokrytie základných životných potrieb, a tak hľadajú možnosti zárobku inou ako oficiálnou cestou. Podľa nás je to

práve štát a jeho politika, ktorá nepriamo núti ľudí správať sa neeticky, v záujme svojho prežitia. Táto situácia sa môže zmeniť k lepšiemu len vtedy, ak ľudia dostanú za svoju prácu primeranú plácu, budú sa chovať eticky a prestanú sa navzájom okrádať. Preto začnime každý sám od seba. Stále je tu nádej, že sa sociálna politika v našom štáte zmení k lepšiemu a vysoko morálne, ale aj finančne budú ocenení všetci poctivo pracujúci ľudia. Tým ostatným zostanú výčitky svedomia a strach z „načierno“ zarobených peňazí.

„Hojnosť peňazí majú tí, ktorí rozumejú jednoduchým pravidlám, ako ich zarábať.“

George Clayson³

³ <http://citaty.vychytane.sk/k/41/o-peniazoch/r/videnia/s/5/>