



PRŮVODCE PRO PORADCE

KODEX CHOVÁNÍ A PRACOVNÍ SMĚRNICE



Co-funded by
the European Union

Index

Úvod.	3
Kodex chování pro poradce v rámci Projektu.....	6
Informování o pravidlech vysílání	6
Kodex chování	6

Úvod.

Cílem našeho projektu *Informování o pravidlech vysílání pracovníků, IOR*, je odpovědět na výzvy spojené s uplatňováním Směrnic týkajících se vysílání pracovníků v rámci nadnárodního poskytování služeb, se zaměřením na *Informování* za účelem zlepšení implementace a správného uplatňování evropských standardů týkajících se vysílání pracovníků.

Jedním z cílů projektu je zlepšení pochopení a porozumění standardům týkajícím se vysílání, navrhování a uplatňování řešení pro reálné problémy, s nimiž se setkávají vysílání pracovníci, včetně občanů třetích zemí, v rámci sektorů, které představují cílovou skupinu projektu (zemědělství, pečovatelské služby a stavebnictví), a také zaměstnavatelé, kteří tyto pracovníky vysílají, sociální partneři a zástupci veřejných orgánů.

Za účelem dosažení tohoto cíle stanovil tento projekt v rámci Pracovního balíčku *PB2: Síť konzultantů, zřízení sítě poradců* kterou tvoří sedm jednotlivců: jeden zástupce z každé země účastnících se projektu za účasti “mezinárodního poradce”, následujícím způsobem a s následující strukturou:

Koordinátor: Angel Lozano

1. Zaměstnanec v PSPM: Národní konzultant/poradce, Polsko
2. Zaměstnanec v EMWU: Národní konzultant/poradce, Německo
3. Zaměstnanec v SU-ASEA: Národní konzultant/poradce, Nizozemsko
4. Zaměstnanec v SPS/ABE: Národní konzultant/poradce, Česká republika
5. Zaměstnanec v BCCI: Národní konzultant/poradce, Bulharsko
6. Národní odborník ze Španělska

Funkce poradců

Národní poradci budou poskytovat poradenství společně a vyslaným pracovníkům v rámci činnosti ve své zemi, jakož i s ohledem na stanovisko země původu a země určení; pokud jde o mezinárodního poradce, ten bude poskytovat stejný druh podpory pracovníkům a zaměstnavatelům ze zemí, které nejsou zahrnuty do projektu, konkrétním způsobem při práci na rozvoji projektu.

Každý poradce bude angažován 18 dní v měsíci za účelem poskytování konzultací online formou (přes Skype, Zoom, telefonické hovory atd.) a osobně; celá síť poradců bude k dispozici až do dokončení projektu s cílem udržet její kontinuitu i následně prostřednictvím ad hoc financování.

Kromě těchto poradenských činností budou poradci plnit další funkce k dosažení uvedeného cíle projektu:

- Natáčení videa a titulkování videomateriálu.

- Účast na schůzkách síťování poradců a schůzkách zaměřených na vytvoření směrnic pro práci poradců.
- Shromažďování a výměna informací ve svých zemích.
- Aktualizace obsahu na informační platformě, příprava prezentací, analýza politik, krátkých článků a doporučení.
- Shromažďování případových studií zpracovaných během práce na projektu a jejich anonymní prezentace prostřednictvím webové stránky projektu.

Činnosti prováděné při vytváření našeho Kodexu chování

Aby byly stanoveny základy kodexu chování, byly podniknuty určité předběžné práce v rámci analýzy, zvažování a debatování:

1. Revize mise projektu na základě obsahu, který byl navržen Evropské komisi a který následně schválila jako realizovatelný projekt.
2. Analýza potenciálních „chyb“ učiněných v rámci jiných projektů, tedy chyb, které vznikají v rámci podniků, subjektů nebo společností, ve smyslu postupů, které nejsou v souladu s uvedenými cíli, na základě zkušeností získaných během různých projektů s podobnými charakteristikami.
3. Shromažďování názorů poradců a zástupců účastníků projektu na základě první úvahy, která byla prezentována a stalo se předmětem diskuse na schůze poradců, jež se konalo online dne 25. června; diskuse a dohoda o směrech, ve kterých se bude dále postupovat.

Jak byl a za jakým účelem vytvořen Kodex chování:

Takový způsob rozvrhu činností a koordinace poradců vyžaduje vypracování pokynů pro práci poradců ve formě toho, co je samotným projektem definováno jako kodex chování.

Kodex chování představuje pokyny pro chování, které by měli přijmout členové určité organizace, a kterými jsou stanoveny hodnoty, mise a vize subjektu (v tomto kontextu „subjekt“ označuje skupinu partnerů, účastníků projektu).

Proto se náš kodex chování skládá z pravidel a standardů práce; cílů; uplatňovaných metod a používaných nástrojů; přístupu k aktivní výměně informací (poradci by neměli jen očekávat, že je cílové skupiny budou kontaktovat se svými dotazy; naopak, sami by měli být aktivní a navazovat kontakt se sociálními partnery, podnikateli atd.); budování sítě pro spolupráci v příslušných zemích; a také ze shromažďování informací a stanovení pravidel pro nadnárodní výměnu těchto informací mezi členy sítě.

Kromě toho naším přáním je, jako formu přidané hodnoty, vytvořit pozitivní a soudržné pracovní prostředí, ve kterém průhlednost, poctivost a důvěra mezi všemi poradci pomáhá posilovat „korporátní image“ našeho projektu a zlepšovat způsob, jakým jej vnímají naši partneři ve svých příslušných zemích.

Proto se tímto kodexem chování také snažíme dosáhnout následujících cílů s nižší úrovní priority:

- Podporování kultury integrace stanovením jasných očekávání ohledně chování všech poradců v rámci jejich funkcí.
- Zlepšení korporátního image projektu, čímž ukazujeme naši věnování cílovým skupinám, a mezi nimi vyslaným pracovníkům, zaměstnavatelům, kteří pracovníky vysílají, sociálním partnerům a také zástupcům orgánů veřejné moci .
- Posílení sebevědomí a motivace poradců poskytnutím jim tento nástroj, který jim může pomoci cítit se více oceňovaní při vykonávání svých poradenských činností.
- Usnadněné rozhodování poradců, poskytující jim příručku, která podporuje vizi, která je v souladu s jednáním ostatních poradců.
- Podpora transparentnosti našich činností stanovením standardů jednání a odpovědnosti. Kromě toho tyto cíle usnadňují dosažení vnitřní důvěry mezi poradci.

Kodex chování pro poradce v rámci Projektu

Informování o pravidlech vysílání

Tento kodex chování představuje centrální a referenční průvodce, na který se poradci mohou spolehnout při každodenním rozhodování a kterým se řídí během fáze rozvoje *Sítě poradců*.

Význam kodexu spočívá ve skutečnosti, že jím je ustanoven jasný a koherentní rámec pro hodnoty a standardy, kterými se ve svém jednání mají řídit všichni poradci zapojení do činností. Je také možné jej rozšířit tak, aby zahrnoval zástupce partnerů účastnících se projektu; ale zároveň slouží k určení jednotlivých prvků týkajících se činností a konkrétně aktivní výměny informací, jako základního prvku našeho projektu.

Kodex chování

Účel Kodexu: Cílem našeho kodexu chování je vybudovat partnerství mezi účastníky projektu IOR, které je vysoce produktivní a výrazně humánní, s respektem k nejvyšším etickým standardům v každodenním jednání našich poradců, stejně jako v naší interakci s našimi cílovými skupinami.

Tímto kodexem se tedy snažíme vytvořit normativní rámec, který upravuje výše uvedené standardy chování a také naše stanovisko k různým souvisejícím tématům.

Rozsah kodexu: Tato politika se vztahuje na všechny poradce a nepřímo na partnery projektu od okamžiku jmenování poradce a sestavení kohezivní skupiny, jejímž mise je splnění cílů stanovených projektem.

Kodex chování:

1) **Oddanost a efektivita v poradenských činnostech**

Naše oddanost je “dvojitá”: jak našim klientům-uživatelům, tak našemu projektu.

Každý poradce vybraný pro účast v projektu by se měl zaměřit na uživatele, na osobu hledající určité informace, které jsou ve středu našich aktivit.

Snažíme se o spokojenost uživatele, který se na nás obrátil s žádostí o radu. Jsme profesionální ve svém přístupu, jednáme rychle a myslíme na spokojenost uživatelů.

Avšak zároveň usilujeme o to, abychom zavedli nejlepší firemní postupy s cílem dosáhnout úplnou průhlednost a bezpečnost pro naše partnery v Projektu IOR. V tomto smyslu se

zavazujeme zajistit našim partnerům oprávněnou ziskovost v rámci našich aktivit abychom co nejlépe splnili cíle projektu a vytvářeli přidanou hodnotu.

Abychom zaručili naši efektivitu v rámci činností, na kterých pracujeme, je nezbytné, uplatňovat dvě konkrétní směrnice, přičemž je třeba respektovat skutečnost, že v šesti zemích účastnicích projektu neexistuje homogenní situace, a že existují značné rozdíly mezi právními systémy členských států EU a množství místních předpisů v rámci každé země.

První směrnice: hledání informací pomocí odpovídajících zdrojů: nejvhodnějším místem pro nalezení informací týkajících se vysílání pracovníků je národní webová stránka, která musí existovat v souladu s evropskými předpisy.

Pokud nejste jisti, jak se na příslušnou webovou stránku dostat, můžete ji najít prostřednictvím oficiální webové prezentace Evropské komise na následujícím odkazu: https://europa.eu/youreurope/citizens/work/work-abroad/posted-workers/index_es.htm#inline-nav-7

Druhá směrnice: uplatněte podmínky místní (národní) legislativy, nezapomínajíc na “filozofii” - “uplatňovat nejvýhodnější standard pro pracovníka” v našich odpovědích.

2) Rychlost poskytování odpovědí na položené otázky

“Rychlejší je lepší než pomalejší”. Toto musí být filozofií, kterou se řídíme při poskytování odpovědí na otázky.

Čas osoby, která se obrací na naši síť poradců, je cenný, a pravděpodobně má naléhavou potřebu rychlého přístupu k požadovaným informacím. Když osoba hledá odpověď na otázku, chce ji dostat bez prodlení.

Osoby, které se k nám obrací, chtějí získat potřebné informace bez ohledu na to, kde se nacházejí a kolik je hodin. V rámci rozumných mezí musíme být schopni poskytovat tyto odpovědi, poskytnout řešení jejich problémy co nejrychleji. Otázka položená osobou nesmí zůstat v naší “inboxu” déle než 24 hodin bez řešení.

3) Důvěra ve skupinu jednotlivců, kteří tvoří síť poradců

Je důležité klást důraz na úspěchy skupiny, a být hrdí na naše osobní jednotlivé úspěchy, které přispívají k našemu společnému úspěchu.

Plná důvěra v naši síť poradců, v každého z nás, který se těmito aktivitami zabývá, musí být jedním z prvků naší “projektové kultury” (jako by šlo o firemní kulturu).

4) Získávání důvěry osob, kterým poskytujeme rady

Našimi postupy musíme dosáhnout důvěry našich uživatelů; důvěry v naši objektivitu při odpovídání na jejich otázky a v to, že svou práci děláme náležitě.

Pochybnost o získané odpovědi, nedostatečná efektivita, nepřiměřená rychlost, kterou se obracíme na uživatele, nebo nesprávná odpověď na jeho otázku, podlomí důvěru, kterou tato osoba měla v nás při svém prvním obrácení o pomoc.

Taková narušená důvěra má za následek následující: ukazuje to na nedostatek profesionality a poškozuje naši firemní image, když mluvíme o tomto projektu.

5) Empatie, asertivita a zpětná vazba

Výše uvedené představuje tři pilíře naší filozofie v každém typu komunikace (ať už písemné nebo ústní).

Postavme se na místo osoby, která od nás žádá odpověď nebo radu, projevme empatii a poskytněme jí co nejlepší možnou uživatelskou zkušenost.

V každé situaci a přijměme své vlastní potřeby, postoje, práva a příspěvky a považujeme je za stejně důležité jako potřeby, postoje, práva a příspěvky druhých. Uvažujme o tom, že potřeby všech účastníků musí být uspokojeny. Stejně oceňování vlastních a cizích názorů se nazývá asertivita.

Také se ujistěte, že osoba, která od vás přijímá informaci, dostala správnou informaci a že ji porozuměla.

6) Průběžný výzkum a učení

Poradce musí mít na paměti, že žijeme ve světě, který se neustále mění a že informace, stejně jako jejich zdroje a různé výklady, jsou prvkem, který se také vyvíjí obrovskou rychlostí.

Potřeba informovanosti překračuje všechny hranice. I mimo naše prostředí jsou k dispozici informace, které by nám mohly být užitečné.

Z tohoto důvodu je nezbytné, abychom neustále hledali nové informace, rozšiřovali naše znalosti a učili se, a nové poznatky porovnávat s informacemi, které již máme, abychom objevili něco nového, co by bylo vhodnější než existující znalosti.

7) Profesionální a zodpovědný přístup

Profesionální přístup v našich poradenských činnosti nás definuje a zároveň pomáhá dosahovat výše uvedené cíle.

Profesionální přístup v naší práci by nás měl nutit k zřízení disciplíny v naší práci; k dobré organizaci; ke kontinuálnímu rozšiřování našeho pohledu a znalostí; k rychlým a efektivním odpovědím na položené otázky; a nakonec k soucitnému přístupu k našim “uživatelům-klientům”, kde je považujeme za ústřední bod naší práce v rámci sítě poradců.

8) Každým dnem, stále lepší a lepší: Inovace a sebehodnocení

Nestačí být jen vynikající. Dokonalost není našim cílem, to je náš výchozí bod.

Vynaložením úsilí můžeme dojít dál v našich profesních činnosti. Prostřednictvím inovací a opakováním toho, co se ukázalo jako funkční; ale zároveň neustálým zlepšením toho, co funguje, a samozřejmě zlepšováním a odstraňováním odchylek, které jsme zaznamenali u toho, co nefungovalo správně.

Každá nová akce uskutečněná v této poradenské fázi může být použita pro sebehodnocení vlastního výkonu, hledání případných chyb v našem jednání a stanovení nápravných opatření.

Na závěr, začněme každý nový den tím, že dáme ze sebe všechno a poskytneme nejvyšší a nejprofesionálnější možné služby.

9) Povinnost zachovávat důvěrnost údajů

Dalším zásadním aspektem přístupu k naší poradenské činnosti je zaručení důvěrnosti našich činností, zaručení utajení dat a mlčenlivosti osob, které se svěřují do naší sítě poradců.

V tomto smyslu je náš projekt, stejně jako síť poradců, uspořádán uplatněním přístupu samoregulace.

Pro dosažení tohoto cíle zakládáme svou práci na uplatňování evropských předpisů týkajících se zpracování dat, s cílem přispět k správnému uplatňování *Obecného nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR)*. Nařízení (EU) 2016/679 Evropského parlamentu a Rady ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/EC; a *Směrnice 1/2019* o kodexech chování a dozorových úřadech dle nařízení (EU) 2016/679.

Tyto postupy ochrany údajů jsou stanoveny jak na národní, tak na nadnárodní úrovni, neboť se týkají činností zpracování údajů v rámci různých členských států Evropské unie (EU).

10) Přijetí diverzity jako jedné ze složek hodnoty

Tento poslední bod v rámci našeho etického kodexu má za cíl znovu zdůraznit univerzální hodnoty, které by měl mít každý subjekt (stejně jako náš projekt), a některé z nich jsme již uvedli: důvěra, vážení, odpovědnost, solidarita, spravedlnost a další.

Těmto univerzálním hodnotám bychom přidali ještě jednu, kterou považujeme za zásadní v rámci našeho projektu: **rozmanitost**.

Věříme, že je zásadního významu, aby se náš projekt zaměřil na rozmanitost a aby měl být součástí našeho kodexu chování. Pracovníci, kteří vyhledávají naše poradenské služby, jsou v mnoha případech zranitelné osoby, které se na pracovišti často setkávají s jazykovými problémy kvůli neznalosti jazyka hostitelské země nebo kvůli nevhodnému zacházení ze strany zaměstnavatelů. Tyto situace nás zavazují, abychom těmto osobám věnovali pokud možno ještě větší pozornost a respektovali jejich rozmanitost.

Zaměření na diverzitu bychom ilustrovali následujícími body:

- Rovné příležitosti: podporování rovnosti nejen mezi všemi poradci, ale i v jejich jednání vůči osobám, které se k nim obrací o radu.
- Inkluze a vážení: Podpora inkluzivního prostředí, stejné ze strany poradců, tak v podobě pozornosti (rad a směrnic), která se poskytuje lidem, kteří vyhledávají pomoc
- Zákaz situací, ve kterých je přítomna diskriminace, dle výše uvedeného
- Hodnocení rozmanitosti jako zvláštního přínosu našeho projektu při práci se zranitelnými skupinami (vysílání pracovníci a občané třetích zemí) v rámci tří cílových sektorů projektu: zemědělství, pečovatelské služby a stavebnictví.



This copy is free

“Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only, and do not necessarily reflect those of the European Union or European Commission. Neither the European Union nor the granting authority can be held responsible for them.”



Co-funded by
the European Union