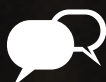


Różnorodność w pracy – Przegląd dobrych praktyk korporacyjnych w sektorze telekomunikacyjnym.

DIVERSITY AT WORK



Wstęp



Zwiększanie świadomości i zachęcanie do różnorodności



Równowaga między pracą a życiem osobistym



Kobiety



Rasa i religia



Wiek



Niepełnosprawność



Orientacja seksualna



Home



Wstęp



Zwiększenie
świadomości



Praca a życie
osobiste



Kobiety



Rasa i religia



Wiek



Niepełno-
sprawność



Orientacja
seksualna

1. Wstęp



2007 – Europejski Rok Równych Szans dla Wszystkich: Dążenie do stworzenia sprawiedliwego społeczeństwa.

Rok 2007 jest Europejskim Rokiem Równych Szans dla Wszystkich, którego celem jest przeciwdziałanie dyskryminacji, wzbudzanie szacunku dla różnorodności i promowanie równych szans. W ramach Europejskiego Roku Równych Szans założono cztery konkretne cele:

- › Prawo: zwiększenie świadomości na temat praw zawartych w prawodawstwie UE;
- › Przedstawicielstwo: promowanie większego udziału małych grup społecznych we wszystkich aspektach życia społecznego;
- › Uznanie: zwiększenie świadomości dotyczącej pozytywnego wkładu do kultury europejskiej, jaki ma różnorodność; oraz
- › Szacunek i tolerancja: promowanie powstawania bardziej spójnego społeczeństwa.



Home



Wstęp



Zwiększanie
świadomości



Praca a życie
osobiste



Kobiety



Rasa i religia



Wiek



Niepełno-
sprawność



Orientacja
seksualna

1. Wstęp

For Diversity



Against Discrimination

www.stop-discrimination.info

Na rzecz różnorodności – Przeciw dyskryminacji

Odwiedź stronę internetową Komisji Europejskiej, zawierającą informacje na temat przeciwdziałania dyskryminacji w Unii Europejskiej. Witryna ta zawiera wiadomości na temat wszelkich aspektów działań UE – tak w zakresie praw, jak i polityki - mających na celu zwalczanie dyskryminacji.

Możesz dowiedzieć się więcej na temat prawodawstwa przeciwdziałającego dyskryminacji w Europie, przedsięwzięć wspieranych w ramach Wspólnotowego Programu Działań na rzecz zwalczania dyskryminacji oraz uzyskać dostęp do najnowszych wiadomości i publikacji

W związku z Europejskim Rokiem Równych Szans dla Wszystkich, z dumą prezentujemy niniejszą broszurę, w której opisano niektóre wspaniałe inicjatywy powzięte przez Europejskich Operatorów Sieci Telekomunikacyjnych (European Telecoms Network Operators - ETNO) w odniesieniu do różnorodności w miejscu pracy. Mamy nadzieję, że zaprezentowanie niektórych z najlepszych praktyk stosowanych w naszym sektorze zainspiruje Państwa do przeprowadzania tego typu działań w swojej organizacji i tym samym skorzystają Państwo z walorów, jakie może dać firmie różnorodność w odniesieniu do zatrudnianych pracowników.

Organizacja ETNO i grupa dialogu społecznego dotyczącego różnorodności UNI działają jako forum dla firm i związków zawodowych w ramach Komitetu Dialogu Społecznego UE.

Najważniejsze jest, aby wszystkie osoby miały równe szanse zatrudnienia i awansu w oparciu o ich umiejętności, kwalifikacje i predyspozycje do samodzielnej pracy. Żaden kandydat do pracy nie powinien być gorzej traktowany ze względu na swój kolor skóry, płeć, religię/wyznanie, niepełnosprawność, stan cywilny lub związek, w którym żyje, wiek, orientację seksualną, identyfikację płciową, sposób wyrażania swojej seksualności lub obowiązki rodzinne, ani też nie można mu postawić nieuzasadnionych warunków lub wymagań.



Różnorodność to nie tylko obowiązek moralny, ale także kluczowy czynnik napędzający działanie firmy. Przemysł telekomunikacyjny ma za cel łączenie ludzi i poszanowanie ich różnorodności.

Laurenta Zylberberga, Przewodniczącego ETNO EHS WG, wraz ze zdjęciem.



Home



Wstęp



Zwiększanie
świadomości



Praca a życie
osobiste



Kobiety



Rasa i religia



Wiek



Niepełno-
sprawność



Orientacja
seksualna

1. Wstęp

Różnorodność stanowi dla biznesu kwestię niezwykle ważną. Cenienie i zachęcanie do czerpania z różnorodności jest dobre dla klientów, pracowników, a także dla samej firmy.

Nasi klienci to oczywiście przedstawiciele całego społeczeństwa. Każda osoba – młoda czy stara, pełnosprawna czy niepełnosprawna, będąca przedstawicielem dowolnej kultury czy religii lub grupy etnicznej – jest potencjalnym klientem. Różnorodność wśród zatrudnionych, będących osobami, które umieją zrozumieć i cenić różne spojrzenia na świat, pomoże nam połączyć się efektywnie ze społecznościami, którym służyjemy. Różnorodność wśród zatrudnionych pomaga nam zachęcić większą grupę klientów do skorzystania z naszych usług, dając nam możliwość rozpoznania nowych potencjalnych rynków oraz dostarczania lepszych, bardziej dopasowanych do poszczególnych potrzeb usług tak, aby sprostać wymaganiom wszystkich klientów.

Indywidualne różnice między **naszymi pracownikami** są naszym atutem, a nie obciążeniem. Ludzie mają prawo do pracy w środowisku, gdzie traktowani są w sposób uczciwy, z poszanowaniem zasad równości oraz z godnością i szacunkiem. Na przykład, pracownicy pragną i potrzebują zachowania równowagi między pracą a życiem osobistym, dlatego powinniśmy starać się im pomóc pogodzić te dwa aspekty życia, jednocześnie jednak gwarantując wypełnianie naszych zobowiązań wobec klientów. Zapewnienie elastyczności w pracy, np. poprzez pracę na część etatu, jest korzystne dla pracowników i może mieć także bezpośredni i pozytywny wpływ na produktywność. Niektóre osoby mogą chcieć połączyć osobiste obowiązki z karierą zawodową lub pokonać niepełnosprawność, ale pracując razem możemy zagwarantować, że każdy będzie mógł również realizować swój potencjał zawodowy. Ceniąc różnorodność zapewnimy, że naprawdę traktujemy naszych współpracowników z szacunkiem i godnością i eliminujemy wszelkie przejawy nękania, napastowania czy zastraszania.

Nasza firma czerpie korzyści z przyjęcia podejścia nastawionego na łączenie. Różnorodność i pełne zaangażowanie pracowników naprawdę może przynieść zasadnicze korzyści w zakresie produktywności. Firmy zyskują dzięki promowaniu różnorodności, nie tylko w zakresie usprawnienia procesów rekrutacji i utrzymania pracownika w firmie, ale także w odniesieniu do podnoszenia morale i wydajności zatrudnionych. Różnorodny zespół wnosi do pracy różnorodne talenty, co stymuluje naszą innowacyjność i tym samym pozwala utrzymać przewagę konkurencyjną. Firma znana z tego, że stosuje w praktyce zasady równości i poszanowania różnorodności, tak w odniesieniu do pracowników, jak i produktów oraz usług oferowanych klientom, najprawdopodobniej będzie pozytywnie postrzegana przez społeczeństwo, co stanowić będzie czynnik wiodący do sukcesu. Poszanowanie różnorodności pomoże nam przyciągnąć i utrzymać najlepszych pracowników, z największym potencjałem dostarczenia naszej firmie prawdziwych korzyści. Atmosfera pozytywnych relacji między pracownikami może zmniejszyć liczbę nieobecności w pracy oraz fluktuację pracowników, zwiększając zaangażowanie zatrudnionych w działania firmy oraz podnosząc naszą produktywność.



Home



Wstęp



Zwiększenie
świadomości



Praca a życie
osobiste



Kobiety



Rasa i religia



Wiek



Niepełno-
sprawność



Orientacja
seksualna

2. Zwiększanie świadomości i zachęcanie do różnorodności

Wiele firm należących do organizacji ETNO wykazuje poparcie dla programu równych szans i poszanowania różnorodności poprzez swoją politykę, określającą stosunek firm do tej kwestii.

Wiele firm należących do organizacji ETNO wykazuje poparcie dla programu równych szans i poszanowania różnorodności poprzez swoją politykę, określającą stosunek firm do tej kwestii.



Większość organizacji stworzyła taką strukturę, w której zażalenia pracowników są rozpatrywane za pomocą wewnętrznej procedury składania skarg. Na przykład Telefonica O2 w Czechach uznaje, że ich procedura składania skarg ukazuje ich zaangażowanie w zachowanie szacunku wobec każdej osoby oraz troskę o stworzenie atmosfery, w której nie ma miejsca na dyskryminację czy pogwałcenie godności ludzkiej.

Niektóre firmy należące do ETNO posiadają specjalny dział zajmujący się rozpatrywaniem kwestii związanych z równym traktowaniem oraz promowaniem różnorodności w całej firmie. Choć działania takie zwykle leżą w gestii działu kadr, niektóre firmy, takie jak na przykład BT, zatrudniają również tzw. Senior Diversity Champions – dyrektorów operacyjnych, których zadaniem jest zapewnienie, że kwestie dotyczące różnorodności uwzględniane są w podejmowanych decyzjach operacyjnych o znaczeniu strategicznym. Diversity Champions nie są ekspertami w dziedzinie prawa pracy, ale są oni wybijającymi się i twórczymi liderami, funkcjonującymi jako katalizatory działań.

Diversity Champions wykorzystują każdą sposobność, aby zademonstrować swoje zrozumienie dla innych i zaangażowanie, aktywnie wyszukując przykłady dobrych i złych praktyk, podkreślając doskonałość pewnych działań i walcząc z zachowaniami i praktykami, które nie są zgodne z założonym podejściem nastawionym na łączenie. Niektóre firmy tworzą i nadzorują realizację rocznych planów działań w zakresie różnorodności z dokładnie określonymi i wymiernymi celami stworzonymi po to, aby wprowadzić faktyczne zmiany w organizacji. Firmy zwiększają świadomość dotyczącą polityki i wsparcia dla poszanowania różnorodności poprzez wewnętrzne kampanie, a wiele z nich wprowadziło szkolenia z zakresu świadomości dotyczącej różnorodności, po to by zagwarantować, że wszyscy pracownicy firmy rozumieją znaczenie stworzenia równych szans dla wszystkich i przestrzegają praw dotyczących różnorodności.

5



Home



Wstęp



**Zwiększenie
świadomości**



Praca a życie
osobiste



Kobiety



Rasa i religia



Wiek



Niepełno-
sprawność



Orientacja
seksualna

2. Zwiększanie świadomości i zachęcanie do różnorodności

2.1 Studium przypadku :

Zwiększanie świadomości dotyczącej różnorodności we France Telecom

Jako firma o zasięgu globalnym, Grupa France Telecom zwiększa świadomość dotyczącą różnorodności przy pomocy różnego rodzaju inicjatyw, w tym poprzez:

- podpisanie karty różnorodności we Francji w 2004 roku oraz skierowanie do wszystkich jednostek zależnych zapytań o możliwość podpisania podobnych porozumień w krajach, w których działają.
- zwrócenie się do Europejskiej Rady Pracowniczej z prośbą o przygotowanie raportu na temat najlepszych praktyk stosowanych w grupie FT w odniesieniu do kwestii płci i zapewnienie, że raport ten zostanie przesłany Komitetowi Generalnemu Zarządu.

Kwestie związane z różnorodnością w Grupie France Telecom skoncentrowane są wokół czterech głównych obszarów:

- włożenia szczególnego wysiłku w rekrutację i awansowanie kobiet na stanowiskach kierowniczych oraz technicznych. Pięć z jedenastu oddziałów terytorialnych we Francji kierowanych jest przez kobiety.
- wdrażania ściśle określonego programu nazwanego „Talent Sharing – Dzielenie się zdolnościami”, umożliwiającego osobom z jednostek zależnych firmy na całym świecie pracę przez kilka tygodni lub miesięcy w innym kraju,
- pomocy młodym ludziom z tzw. „gorszych” dzielnic. Grupa FT zapoczątkowała partnerską współpracę z Ecole de la Deuxième Chance – szkołą przeznaczoną dla osób w wieku od 18 do 26 lat, nieposiadających żadnych dyplomów ani kwalifikacji, które przerwały naukę w szkole na co najmniej dwa lata, przez oferowanie im możliwości szkolenia w firmie w postaci specjalnych kursów w zakresie relacji z klientami i w innych obszarach.
- położenie nacisku na znaczenie różnorodności w raporcie CSR.





Home



Wstęp

Zwiększanie
świadomościPraca a życie
osobiste

Kobiety



Rasa i religia



Wiek

Niepełno-
sprawnośćOrientacja
seksualna

2. Zwiększanie świadomości i zachęcanie do różnorodności

2.2 Studium przypadku :

Jesteśmy inni – Jesteśmy jednością (All Different. All One) w Belgacom

W Belgacom różnorodność związana jest z poszanowaniem i ceniением ludzi takimi, jakimi są, a nie wpisywaniem ich w ramy obowiązujących stereotypów. W Belgacom panuje przekonanie, że kapitałem firmy jest wszystko to, co sprawia, że każda osoba jest unikalna, oraz że każdy ma równe szanse na osiągnięcie sukcesu. W Belgacom panuje opinia, że różnice w pochodzeniu, spojrzeniu na świat i doświadczeniu poszczególnych pracowników stanowiąc będą dźwignię kreatywności i innowacji. W firmie uznaje się, że te różnice umocnią organizację i zjednoczą ją. Belgacom zapoczątkował program dotyczący różnorodności All Different, All One (Jesteśmy inni – Jesteśmy jednością) w roku 2006, podpisując statut o różnorodności. Statut ten został zatwierdzony przez Komitet Zarządu Belgacom i zaakceptowany przez Zarząd Belgacom, ukazując tym samym zaangażowanie kadry kierowniczej w promowanie szacunku, działań przeciw dyskryminacji oraz tworzenie kadry odzwierciedlającej różnorodność belgijskiego społeczeństwa. Firma Belgacom stworzyła Komitet Sterujący ds. Różnorodności (Diversity Steering Committee), którego zadaniem jest tworzenie wizję oraz zapewnienie pomocy i wsparcia na wysokim szczeblu, oraz Komitet Operacyjny ds. Różnorodności (Diversity Operational Committee), mający na celu tworzenie i wdrażanie długofalowych planów działań w zakresie różnorodności. Belgacom planuje stworzenie Regionalnych Rad Pracowników ds. Różnorodności (Regional Employee Diversity Councils), gwarantujących wsparcie i zaangażowanie ze strony pracowników oraz pomoc w stymulowaniu dialogu. Belgacom zdaje sobie sprawę, że wdrażanie polityki dotyczącej różnorodności ma związek ze zmianami kulturowymi – to ewolucja, a nie rewolucja. Plan działania Belgacom obejmuje wszelkie aspekty różnorodności i będzie wprowadzany w życie w 3 etapach, a sukces każdego z nich będzie mierzony przy pomocy specjalnie stworzonej karty wyników.

- 1. Kształtowanie świadomości:** Włączenie pracowników do tworzenia i przestrzegania efektywnej polityki dotyczącej różnorodności. Firma Belgacom przeprowadziła badanie wśród swoich pracowników, które ujawniło, że nie do końca rozumieją oni pojęcie różnorodności. Wynikająca z tego badania kampania ma na celu zwiększenie świadomości na temat znaczenia słowa „różnorodność” oraz korzyści płynących z promowania różnorodności w firmie. Celem Belgacom jest pogłębienie zrozumienia, wyeliminowanie oporu i stworzenie ścieżki dla przyszłych inicjatyw.
- 2. Kształtowanie emocji:** Belgacom przyrównuje to pojęcie do kampanii marketingowej, mającej za cel stworzenie pozytywnej atmosfery od samego początku pracy oraz wzbudzenie chęci uczestnictwa w działaniach.
- 3. Kształtowanie zaangażowania:** To zdanie to wezwanie do działania; celem Belgacom jest pobudzenie pracowników do większego zaangażowania i osobistego wkładu w działania firmy.

2.3 Studium przypadku:

Nagroda za tworzenie równych szans w Deutsche Telecom

Deutsche Telekom rozumie, że na zachowanie w miejscu pracy silny wpływ ma system nagradzania i uznawania pracowników. Przyznawana przez DT dwa razy w roku nagroda za wspieranie różnorodności - Diversity Award – stanowi dowód uznania dla skutecznych programów stwarzania równych szans, jednocześnie wzmacniając najważniejsze przesłanie – że w DT szanuje się i ceni różnorodność, która stanowi część tożsamości tej firmy. Poprzez ten szeroko znany schemat uznaniowy, firma DT stworzyła nieocenioną platformę wymiany najlepszych doświadczeń na poziomie grupy. Od przyznania pierwszej nagrody DT Diversity Award w roku 1994 złożono i zaprezentowano ponad 200 nominacji w całej firmie. Doprowadziło to do przyjęcia wielu nowych praktyk w całej organizacji, stanowiących zachętę do wprowadzania wielkich zmian i kształtowania większego zaangażowania w poszanowanie różnorodności.



Home



Wstęp



Zwiększanie
świadomości



Praca a życie
osobiste



Kobiety



Rasa i religia



Wiek



Niepełno-
sprawność



Orientacja
seksualna

3. Równowaga między pracą a życiem osobistym

Coraz więcej przedsiębiorstw zdaje sobie sprawę z konieczności zapewnienia swoim pracownikom możliwości zachowania równowagi między ich rolami i zakresami odpowiedzialności w pracy i w domu.



Badania wskazują, że elastyczność w świadczeniu pracy jest w tej chwili istotnym czynnikiem zachęcającym osoby kończące naukę do pracy w danej firmie. Firmy należące do ETNO przyjmują różnego rodzaju podejścia do zachowania równowagi między pracą a życiem osobistym, oferując możliwość pracy w domu, przyznawanie płatnego urlopu dla rodziców hospitalizowanych dzieci, finansowanie i organizację wakacji dla dzieci oraz wdrożenie tzw. sieci opieki nad dziećmi dla pracowników obu płci.

3.1 Studium przypadku: Praca w trakcie roku szkolnego w Eircom

Eircom ułatwia pracę niektórym swoim pracownikom – pracują w trakcie roku szkolnego, ale nie w trakcie wakacji, co stanowi atrakcyjną ofertę dla pracowników posiadających dzieci w wieku szkolnym. Płaca takich pracowników zmniejszona zostaje o kwotę wyliczoną w oparciu o ilość dni urlopu, jaki biorą lub wypłacana jest w równych kwotach przez 12 miesięcy w roku. Inicjatywa ta została ostatnio zastąpiona przez tzw. urlop naukowy, pozwalający na uzyskanie większej elastyczności tak dla pracownika, jak i dla firmy, gdyż urlop taki można wziąć w dowolnym momencie w roku, a nie tylko podczas wakacji.

Taka dodatkowa elastyczność zwiększyła zainteresowanie pracowników, którzy nie posiadają dzieci, ale którzy chcą wziąć wolne w pracy i poświęcić ten czas na inne kwestie związane z zachowaniem równowagi między życiem osobistym a pracą. Praca w trakcie trwania roku szkolnego spowodowała obniżenie nakładów na wynagrodzenia. Pracownicy, którzy umieją zachować tę równowagę, zwykle mają większą motywację do pracy. Takie działania pomogły wreszcie Eircom zachować osoby o kluczowych zdolnościach w przedsiębiorstwie oraz zmniejszyć koszty związane z rekrutacją i szkoleniem pracowników na zastępstwo.



Home



Wstęp



Zwiększanie
świadomości



Praca a życie
osobiste



Kobiety



Rasa i religia



Wiek



Niepełno-
sprawność



Orientacja
seksualna

3. Równowaga między pracą a życiem osobistym

3.2 Studium przypadku: Uścisk taty (Daddy's Hug) w TDC

Firma TDC zachęca ojców, aby brali 10-tygodniowy, pełnopłatny urlop rodzicielski. Możliwość taka dostępna jest dla świeżo upieczonych ojców od 1989 roku, ale tylko niewielka ich liczba z niej korzysta. Jako nowoczesny pracodawca, firma TDC chce zachęcać, motywować i zatrzymywać w firmie najlepszych pracowników – obu płci. Dlatego przedsiębiorstwo propaguje kulturę pracy, gdzie całkowicie zasadne jest, aby ojcowie spędzali czas ze swoimi dziećmi. TDC ma nadzieję, że równowaga w rodzinie zagwarantuje kobietom możliwość skoncentrowania się na rozwoju kariery. Firma TDC w zdecydowany sposób dała do zrozumienia swoim pracownikom, że ich kariera zawodowa nie ucierpi, jeżeli jako rodzice wezmą urlop – niezależnie od tego, czy taka osoba jest matką czy ojcem.

Kiedy pracownik zostaje ojcem, otrzymuje od pracodawcy firmowy plecak z logo Daddy's Hug – Uścisk taty. Zestaw zawiera butelkę do karmienia oraz śliniaczek, a także usztywnioną podkładkę pod przenośny komputer. Ojciec otrzymuje także list od Dyrektora Działu Kadr z gratulacjami z okazji narodzin dziecka oraz informacją o dwutygodniowym pełnopłatnym urlopie przysługującym ojcom. List zawiera dokładny opis polityki dotyczącej zwolnień i urlopów w TDC oraz praw pracownika, kiedy zostaje ojcem. W liście zawarte są także informacje na temat możliwości związanych z udzieleniem urlopu oraz sposobów, w jaki inni ojcowie wykorzystali przysługujące im prawo do dziesięcioletniego pełnopłatnego urlopu dla ojców. Ponadto w liście przedstawia się wiadomości na temat strony internetowej, z której pracownicy mogą dowiedzieć się więcej o swoich prawach.

TDC regularnie monitoruje liczbę pracowników płci męskiej, którzy wykorzystują możliwość wzięcia urlopu przysługującego ojcom. Brak jest dostępu do danych dotyczących liczby osób w firmie, które zostały ojcami, rejestrowana jest natomiast liczba mężczyzn, którzy wzięli pierwsze dwa tygodnie urlopu przysługującego świeżo upieczonym ojcom (co zwykle ma miejsce), a także liczba mężczyzn, którzy wykorzystują w pełni lub częściowo przysługujące im prawo do dziesięciu tygodni pełnopłatnego urlopu rodzicielskiego. W roku 2003 27% pracowników, którzy wykorzystali urlop przysługujący ojcom, wykorzystało także swoje prawo do urlopu rodzicielskiego. Średnio wzięli oni 7,4 tygodnia urlopu rodzicielskiego. W roku 2005 60% pracowników, którzy wykorzystali urlop przysługujący ojcom, skorzystało także ze swojego prawa do urlopu rodzicielskiego, biorąc średnio 7,9 tygodnia urlopu rodzicielskiego. Kampania pomaga we wzmocnieniu polityki korporacyjnej TDC oraz koncentruje się na sposobie stworzenia atrakcyjnego środowiska pracy, a także zapewnieniu równowagi między pracą a życiem osobistym dla wszystkich pracowników.



Home



Wstęp



Zwiększanie
świadomości



Praca a życie
osobiste



Kobiety



Rasa i religia



Wiek



Niepełno-
sprawność



Orientacja
seksualna

3. Równowaga między pracą a życiem osobistym

3.3 Studium przypadku: Forum Ojców w Swisscom

Forum Ojców w Swisscom, zwoływane 2 lub 3 razy do roku, pomaga ojcom łączyć obowiązki w pracy i obowiązki rodzinne. W obradach forum mogą brać udział wszyscy ojcowie na każdym szczeblu hierarchii w firmie Swisscom. Forum stanowi platformę wymiany doświadczeń. Program ten sponsorowany jest przez Członka Zarządu i koordynowany przez dział kadr. Uczestnicy cenią możliwość wymiany doświadczeń z osobami o podobnym sposobie myślenia, zebrania użytecznych informacji, rad i wskazówek oraz rozszerzenia swojej sieci kontaktów. Uczestnicy forum występują z pomysłami, które pomagają nieść informacje o zmianach w ogólnej kondycji firmy Swisscom, polityce dotyczącej rodzin oraz wytycznych dotyczących modelu pracy. Uczestnicy forum w znacznej większości są zadowoleni z pracy w firmie, doceniają zauważalne wsparcie i pomoc dla pracowników, zmniejszenie liczby godzin pracy po spotkaniach forum, a członkowie obrad forum uczą się jak tworzyć rozwiązania wspierające ich próby do przełożonych o umożliwienie pracy na część etatu.

3.4 Studium przypadku:

Równe szanse dla matek małych dzieci w Magyar Telekom

Podejście Magyar Telekom do kwestii równości odzwierciedla demokratyczne zasady węgierskiego systemu prawnego. Firma Magyar Telekom zdaje sobie sprawę, że kobiety stykają się z całym wachlarzem ukrytych form dyskryminacji, wynikających z faktu, że są one nieobecne na rynku pracy przez wiele lat ze względu na rodzenie i wychowywanie dzieci. Celem tej inicjatywy jest zakwestionowanie takiego podejścia wraz z władzami wykonawczymi firmy i promowanie znaczenia zachowania umiejętności tej grupy pracowników w firmie oraz dostosowanie systemu pracy do ich potrzeb, na przykład poprzez elastyczność w wykonywaniu pracy oraz zapewnienie, że pracownicy na urlopie macierzyńskim mogą pozostawać w kontakcie z firmą poprzez serię działań interwencyjnych.

3.5 Studium przypadku:

Lepiej dostosowane godziny pracy dla matek karmiących w Orange Spain

Firma Orange Spain wprowadziła elastyczne procedury dotyczące godzin spędzanych w pracy w odpowiedzi na prośby ze strony pracownic. Hiszpańskie prawo zezwala matkom karmiącym dzieci w wieku poniżej 9 miesięcy opuszczać biuro godzinę wcześniej niż zazwyczaj. Orange Spain zaoferowała większą elastyczność godzin pracy matkom, pozwalając na dowolne zestawianie godzin pracy, zwiększając tym samym zaangażowanie kluczowej grupy pracowników.



Home



Wstęp



Zwiększanie
świadomości



Praca a życie
osobiste



Kobiety



Rasa i religia



Wiek



Niepełno-
sprawność



Orientacja
seksualna

4. Kobiety



Firmy należące do organizacji ETNO zaangażowane są w zapewnienie swoim pracownikom rozwoju ich kariery zawodowej niezależnie od płci, wyłącznie w oparciu o umiejętności i osiągnięcia.

Wiele firm zdaje sobie także sprawę z konieczności podjęcia pozytywnych działań w celu zagwarantowania, że mężczyźni i kobiety będą mieć równą reprezentację na wszystkich poziomach oraz z konieczności uporania się z segregacją w pracy ze względu na płeć. Firmy z grupy ETNO pokazały swoje zaangażowanie w kwestie równości poprzez stosowanie wielu różnego rodzaju dobrych praktyk, w tym audytów dotyczących równych płac, elastycznych godzin pracy oraz tzw. sieci kobiet.

4.1 Studium przypadku: Sieć kobiet BT (BT Women's Network - BTWN)

Organizacja BTWN zapoczątkowała działalność w roku 1986, mając na celu zwiększenie poczucia zaangażowania kobiet w działania firmy BT oraz zachęcenie ich do wykorzystania potencjału swojej kariery zawodowej dla własnej i firmy korzyści. BTWN liczy w tej chwili 4000 stałych członków, a wiele innych osób nie będących członkami regularnie bierze udział w spotkaniach i różnego rodzaju wydarzeniach organizowanych przez BTWN. Organizacja BTWN zwykle spotyka się w Londynie, aby omawiać kwestie leżące w sferze zainteresowań kobiet z BT, a coraz większa liczba oddziałów firmy w całym kraju także organizuje różnego rodzaju spotkania na poziomie lokalnym. BTWN posiada także oddziały w Europie i Stanach Zjednoczonych oraz dział wykonawczy (BTWEN). Członkowie informowani są na bieżąco o działaniach pozostałych części spółki poprzez magazyn internetowy Hersay i stronę internetową BTWN. BTWN zachęca do samorozwoju poprzez dzielenie się doświadczeniem, posiadanymi informacjami oraz wzajemne rady i wielokrotnie działało jako kanał komunikacyjny firmy dla różnego rodzaju pomysłów.



Home



Wstęp



Zwiększanie
świadomości



Praca a życie
osobiste



Kobiety



Rasa i religia



Wiek



Niepełno-
sprawność



Orientacja
seksualna

4. Kobiety

Działając we współpracy z BTWN, BT stworzyła także swoją „kontrolną listę macierzyńską”, aby zagwarantować, że menedżerowie wiedzą, w jaki sposób najlepiej wspierać swoje współpracowniczki przebywające na urlopie macierzyńskim.

4.2 Studium przypadku: Równe płace w TDC

Od roku 2000 firma TDC przeprowadziła wiele jakościowych i ilościowych analiz statusu równych płac w firmie. Celem tych akcji było udokumentowanie różnic w wysokości płac ze względu na płeć oraz zrozumienie dynamiki zjawisk, które sprawiają, że te różnice nadal istnieją. TDC skupiła się na kwestii równych płac w celu zapewnienia, że różnice historyczne w wysokości zarobków kobiet i mężczyzn zostaną zmniejszone, oraz że firma TDC uniknie pojawiania się takich różnic w przyszłości. Analizy pokazują, że różnice w zarobkach kobiet i mężczyzn w TDC przede wszystkim spowodowane są obejmowaniem różnych funkcji w przedsiębiorstwie, tak w odniesieniu do stanowisk na tym samym poziomie, jak i na poziomie wyższym/niższym.

Przejrzystość kryteriów przyznawania podwyżek okazała się także istotną kwestią związaną z zapewnieniem sprawiedliwego traktowania przy rozmowach o wynagrodzeniu. W maju 2005 roku, dyrektorzy działów kadr przyjęli plan działań zmierzających do zmniejszenia różnic w wynagrodzeniu kobiet i mężczyzn. TDC jako organizacja koncentruje się na równym traktowaniu obu płci, w tym na równym wynagrodzeniu. Wysyłając czytelny sygnał, że TDC to miejsce pracy tak dla kobiet, jak i dla mężczyzn, we wszystkich dziedzinach i na wszystkich poziomach, firma TDC ma nadzieję wspierać pozytywny rozwój rynku pracy dla obu płci, w tym w zakresie równych płac. Analizy różnic w wynagrodzeniu ze względu na płeć uzupełnione zostaną przez monitorowanie sytuacji związanej z równymi płacami.

4.3 Studium przypadku:

Pomoc mentora dla utalentowanych kobiet w Swisscom

Program mentorski WIN WIN w Swisscom ma na celu promowanie równości płci, wspierając kobiety z potencjałem do rozwoju kariery zawodowej. Program mentorski, dostępny dla wszystkich kobiet w Swisscom, stanowi istotny element polityki równości płci w tej firmie. Poprzez udział w programie, kobiety pracujące w Swisscom uzyskują indywidualne wsparcie i pomoc ze strony kierownictwa firmy, co stanowi zachętę do wzajemnego uczenia się od siebie. Program trwa 12 miesięcy - co najmniej 2 godziny spotkań mentorskich każdego miesiąca, a postępy programu sprawdzane są dwa razy w ciągu roku.



Home



Wstęp



Zwiększanie
świadomości



Praca a życie
osobiste



Kobiety



Rasa i religia



Wiek



Niepełno-
sprawność



Orientacja
seksualna

4. Kobiety

4.4 Studium przypadku: równe szanse i inicjatywy na rzecz zawodowego rozwoju kobiet w Telecom Italia

Projekt Donna, zapoczątkowany w lipcu 2003 roku w celu wspierania rozwoju zawodowego kobiet oraz rozpowszechniania idei równych szans w całej Grupie Telecom Italia, promował następujące działania, które udało się w jego ramach przeprowadzić:

- *stworzenie portalu internetowego poświęconego projektowi*, aktualizowanego wiadomościami na temat wszystkich działań na rzecz pracowników i zawierającego szereg informacji w kwestiach związanych z macierzyństwem/ojcostwem i wychowywaniem dzieci;
- *wprowadzenie pożyczek dla matek*: projekt przeznaczony dla pracownic będących matkami dzieci w wieku do 3 lat. Maksymalna suma pożyczki wynosi 2500 EUR na każde dziecko i musi zostać spłacona miesięcznymi ratami w okresie 18-24-36 miesięcy. Całkowita liczba udzielonych pożyczek w roku 2005 wyniosła 158;
- *Dzień Dziecka*: dni, podczas których połowa godzin pracy przeznaczona jest na odwiedzanie biur firmy przez dzieci pracowników. Inicjatywa ta zakłada także zapewnienie różnego rodzaju rozrywek, zabaw, przekąsek i rozdawanie gadżetów;
- *rozwój programów dotyczących zarządzania* (szkolenia, pomoc mentora, treningi, działania związane z elastycznością itp.), mający na celu pomoc pracownicom w ponownym podjęciu pracy po powrocie z urlopu macierzyńskiego.

4.5 Studium przypadku:

Zachęcanie kobiet do korzystania z sieci w Deutsche Telekom

Kampania DT mająca na celu zwiększenie świadomości na temat sieci szerokopasmowych i korzystania z nich pomogła w zwiększeniu odsetka kobiet wykorzystujących te udogodnienia z 28% w roku 2000 do 42% w roku 2004. DT współpracowała na zasadach partnerskich z Ministerstwem Edukacji, aby przeszkolić ponad 180 000 kobiet w 300 różnych lokalizacjach tak, by urzeczywistnić założony plan.



Home



Wstęp



Zwiększanie
świadomości



Praca a życie
osobiste



Kobiety



Rasa i religia



Wiek



Niepełno-
sprawność



Orientacja
seksualna

5. Rasa i religia



Równość bez względu na pochodzenie etniczne i wyznawaną religię jest kwestią kluczową dla wszystkich organizacji z grupy ETNO.

Europa to miejsce, gdzie wciąż pojawiają się ludzie różnych kultur, będący przedstawicielami różnych grup etnicznych, a dyrektywa dotycząca równości rasowej oraz równości w sferze zatrudnienia (Racial Equality Directive and Employment Equality Directive) chroni osoby zamieszkałe na obszarze Unii Europejskiej przed dyskryminacją ze względu na pochodzenie rasowe, etniczne czy wyznawaną religię.

Dobre praktyki stosowane we wszystkich organizacjach z grupy ETNO zakładają także omawianie kwestii równości rasowej podczas treningów dotyczących świadomości na temat różnorodności, zawarcie oświadczenia o równych szansach wszystkich osób w ogłoszeniach o pracy, mające na celu zachęcenie reprezentantów mniejszości etnicznych do ubiegania się o dane stanowisko oraz nieumieszczanie w testach selekcyjnych (jeżeli są stosowane) pytań ukierunkowanych kulturowo, które mogłyby wykluczać lub zniechęcać przedstawicieli mniejszości etnicznych do składania podań o pracę, a które nie są istotne przy wykonywaniu danej pracy.

Firmy te charakteryzują się także dużą elastycznością w zakresie godzenia pracy zawodowej z różnego rodzaju wymogami kulturowymi. Wiele przedsiębiorstw z grupy ETNO stara się osiągnąć taką kulturę organizacji, która w otwarty sposób ceni i adaptuje do swoich potrzeb różnice i różnorodność kulturową. Niektóre firmy inicjują także mechanizmy pomocy dla pracowników będących przedstawicielami mniejszości etnicznych w miejscu pracy, takie jak np. sieć przedstawicieli mniejszości etnicznych BT (Ethnic Minority People Network).



Home



Wstęp



Zwiększanie
świadomości



Praca a życie
osobiste



Kobiety



Rasa i religia



Wiek



Niepełno-
sprawność



Orientacja
seksualna

5. Rasa i religia

5.1 Studium przypadku: Pomoc językowa dla klientów – specjalna linia telefoniczna dla osób pochodzenia azjatyckiego w BT i obsługa klientów z krajów arabskich w TDC

Specjalna linia telefoniczna dla osób pochodzenia azjatyckiego w BT to całodobowy kanał obsługi klienta, zapewniający konieczną pomoc językową dla klientów posługujących się językiem Punjabi, Hindi, Gujurati, Bengali i Urdu. Zespół doradców z Centrum Kontaktów z Klientem w Leicester (Leicester Customer Contact Centre) dostępny jest między 8.00 a 20.00, od poniedziałku do soboty, pod darmowym numerem telefonu. Zespół odbiera średnio 2000 telefonów tygodniowo. Celem tej usługi jest zachęcenie większej liczby klientów do przeprowadzania dłuższych połączeń oraz zyskanie lojalności ze strony klientów na tym ważnym rynku. Od zainicjowania działalności specjalnej linii telefonicznej dla osób pochodzenia azjatyckiego w 1998 roku ilość połączeń z krajami azjatyckimi wzrosła, jednocześnie powodując znaczny wzrost zadowolenia azjatyckich klientów.

Na początku roku 2005 firma TDC wprowadziła specjalną usługę dla obsługi klientów z krajów arabskich – początkowo jako 6-miesięczny program pilotażowy mający na celu oszacowanie, czy klienci zainteresowani są obsługą w swoim ojczystym języku oraz czy taka usługa byłaby dochodowa dla TDC. Program pilotażowy obejmował rekrutację, szkolenie, marketing i obsługę telefoniczną. Zespół zajmujący się obsługą klientów z krajów arabskich prowadzi rozmowy telefoniczne po duńsku i arabsku. Po wprowadzeniu tej usługi w dziale sprzedaży usług telefonii stacjonarnej, przedsiębiorstwo TDC zauważyło duże zapotrzebowanie klientów na obsługę w języku arabskim w odniesieniu do innych produktów i usług, np. telefonii bezprzewodowej i telewizji kablowej. Klienci TDC są niezwykle zadowoleni z tej usługi – bardziej niż klienci z Danii, a inicjatywa ta pokrywa się ze strategią odpowiedzialności społecznej firmy.

5.2 Studium przypadku: Sieć mniejszości etnicznych (Ethnic Minority Network – EMN) w BT

Sieć mniejszości etnicznych (Ethnic Minority Network – EMN) w BT zapewnia pomoc i rozwój dla przedstawicieli mniejszości etnicznych pracujących w BT, poprzez różnego rodzaju działania wewnętrzne i te organizowane poza firmą. Program obejmuje organizację i prowadzenie działań związanych z rozwojem osobistym, warsztatów weekendowych, dni otwartych, akcji realizowanych w terenie i dorocznych konferencji. Warsztaty zostały stworzone w celu rozwijania umiejętności interpersonalnych i menedżerskich, gwarantując, że przedstawiciele mniejszości etnicznych będą mogli wykorzystywać w pełni swój potencjał i posiadają sprawiedliwe przedstawicielstwo na wszystkich poziomach kierownictwa w BT.



Home



Wstęp



Zwiększanie
świadomości



Praca a życie
osobiste



Kobiety



Rasa i religia



Wiek



Niepełno-
sprawność



Orientacja
seksualna

5. Rasa i religia

5.3 Studium przypadku:

Różnorodny marketing w Deutsche Telekom

Deutsche Telekom rozumie, jakie możliwości dla firmy wynikają z kampanii marketingowych stworzonych po to, aby promować produkty przedsiębiorstwa i usługi oferowane wszystkim klientom.

DT ceni swoich klientów reprezentujących mniejszości etniczne i wprowadził dla swoich sprzedawców przewodnik zawierający informacje o sposobach zachowania z szacunkiem, typowych dla różnych kultur. Przewodnik ten zawiera praktyczne wskazówki dotyczące właściwego zachowania w kontaktach z przedstawicielami mniejszości etnicznych tak, aby zagwarantować zadowolenie klienta i zwiększyć sprzedaż.

DT oferuje także pakiety mobilne z elementami dodatkowymi i cenami specjalnie dostosowanymi do potrzeb tureckich konsumentów. Projekt dotyczący różnorodnego marketingu w DT (Diversity Marketing Project) pokazuje, że podejście nastawione na łączenie może dostarczyć miarodajnych korzyści biznesowych.

5.4 Studium przypadku:

Różnorodność religijna w Telefonica O2 Europe

Telefonica O2 Europe w Wielkiej Brytanii dostrzegła korzyści płynące z zatrudniania różnorodnych pracowników w swoich centrach kontaktów z klientami. Wraz z rozwojem firmy, przedsiębiorstwo to stara się wciąż rekrutować pracowników, którzy stanowiliby odzwierciedlenie klienteli firmy oraz społeczności, w których żyją, co obejmuje osoby z różnych kultur, o różnej przynależności etnicznej i z różnych środowisk religijnych.

Firma podniosła poziom wiedzy pracowników na temat różnorodności religijnej, udostępniając szczegółowe informacje w firmowej sieci wewnętrznej, w tym odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania, daty najważniejszych świąt religijnych oraz szczegóły dotyczące zwyczajów przestrzeganych przez osoby obchodzące te święta religijne, takie jak np. odmienne zwyczaje związane z jedzeniem i piciem. Rozpowszechnianie kalendarza O2 z zaznaczonymi datami najważniejszych świąt religijnych było szczególnie pomocne dla zespołów planujących w firmie, które dzięki temu są w stanie odpowiednio wcześniej dostosować plany pracy, uwzględniając zwiększone zapotrzebowanie na urlopy w danym okresie. Pomogło to osiągnąć wymaganą liczbę pracowników obecnych w firmie podczas świąt państwowych, co stanowi kluczowy element dla spełnienia wymagań klientów.



Home



Wstęp



Zwiększanie
świadomości



Praca a życie
osobiste



Kobiety



Rasa i religia



Wiek



Niepełno-
sprawność



Orientacja
seksualna

6. Wiek

Uogólnienia czy stereotypy dotyczące wieku sprawiają, że traktujemy ludzi inaczej tylko dlatego, że są oni młodsi lub starsi od nas.

Kiedy dana osoba staje się ofiarą dyskryminacji z powodu takich właśnie stereotypów, często odmawia jej się równego i sprawiedliwego traktowania w wielu kwestiach, począwszy od zatrudnienia, poprzez szkolenia, skończywszy na awansach. Stereotypy mogą doprowadzić do tego, że przeoczmy umiejętności

i pozytywne cechy pewnych grup wiekowych – bywa na przykład tak, że młodsi pracownicy są pomijani, ponieważ wydaje nam się, że brakuje im odpowiedzialności czy doświadczenia. Podobnie bywa w przypadku starszych osób – często uważa się, że nie nadają się na stanowiska związane z nowymi wynalazkami czy technologiami po prostu dlatego, że są bardziej zaawansowani wiekiem. Kiedy takie stereotypy decydują o tym, kto zostaje przyjęty do pracy lub awansowany, przestaje się postrzegać osoby jako indywidualne jednostki oraz nie zauważa się posiadanych przez nich umiejętności.

To oznacza nie tylko niewłaściwe prowadzenie firmy, ale także jest niezgodne z prawem. W grudniu 2006 roku wszystkie kraje należące do UE wprowadziły do swojego prawodawstwa przepisy dotyczące zakazu dyskryminacji ze względu na wiek poprzez dyrektywę dotyczącą równości w zatrudnieniu (Employment Equality Directive). Stany Zjednoczone i Australia również od wielu lat posiadają podobne przepisy zakazujące dyskryminacji. Wiele organizacji należących do ETNO koncentruje się na kwestii wieku pracowników. Na przykład firma TDC prowadzi usilne działania zmierzające do utrzymania oraz rozwijania umiejętności starszych pracowników, a także zapewnia system emerytalny, który jest zaplanowany i przystosowany do indywidualnych potrzeb.

Przed wdrożeniem prawodawstwa dotyczącego zakazu dyskryminacji ze względu na wiek w Wielkiej Brytanii, firma BT przeprowadziła dogłębną analizę polityk korporacyjnych dotyczących zatrudnionych, aby zagwarantować, że w przedsiębiorstwie nie ma przypadków bezpośredniej czy pośredniej dyskryminacji ze względu na wiek. BT stworzyła trójfazowy plan informacyjny, który zawierał szkolenie kadr, spotkania informacyjne dla dyrektorów odpowiedzialnych, oraz przeprowadzenie dla całej firmy szkolenia drogą elektroniczną tak, aby zagwarantować, że każda osoba rozumie nowe przepisy i zacznie zmieniać swój stereotypowy sposób myślenia o kwestiach związanych z wiekiem.





Home



Wstęp



Zwiększanie
świadomości



Praca a życie
osobiste



Kobiety



Rasa i religia



Wiek



Niepełno-
sprawność



Orientacja
seksualna

6. Wiek

6.1 Studium przypadku: Wiek zmian w BT

Program informacyjny „Wiek zmian” w BT został stworzony w celu zwiększenia świadomości na temat przepisów dotyczących zakazu dyskryminacji wprowadzonych w Wielkiej Brytanii dnia 1 października 2006 roku, aby dostosować przepisy do wymogów dyrektywy dotyczącej równości w zatrudnieniu. Strona intranetowa BT zawiera zestaw pomocnych narzędzi dla pracowników BT, mający poszerzyć wiedzę na temat obowiązujących przepisów i pomóc pracownikom BT zrozumieć pozytywny wpływ podejścia nastawionego na łączenie do kwestii wieku. Zestaw pomocnych narzędzi, przedstawiony przez tzw. „Age Champion” w BT Aarona McCormacka, zawiera ogólny przegląd przepisów oraz podkreśla, jak istotne jest zagwarantowanie sprawiedliwego traktowania i odpowiednich stosunków koleżeńskich.

BT zorganizowała także briefing dyrektorów odpowiedzialnych, prezentując najważniejsze fakty i dane dotyczące kwestii wieku w Wielkiej Brytanii, przykłady sytuacji, które można zdefiniować jako dyskryminację z powodu wieku oraz quiz dla menedżerów, który mają przeprowadzić wśród swoich pracowników, aby pomóc im zrozumieć praktyczne zastosowanie tych przepisów. Przed ogłoszeniem wprowadzenia nowych przepisów i związanych z tym zmian w polityce firmy, BT stworzyła także zestaw najczęściej zadawanych pytań i odpowiedzi na nie, zapewniając tym samym łatwy sposób zrozumienia wpływu przepisów na wiele istniejących już w firmie procedur oraz wyjaśnienia wszelkich zmian. BT przedstawiła wreszcie krótkie szkolenie on-line, zawierające ogólne omówienie przepisów obowiązujących w Wielkiej Brytanii oraz głębszą analizę reakcji BT na zmiany legislacyjne.

6.2 Studium przypadku: Starsze osoby w TDC

TDC skoncentrowała się na pracownikach w starszym wieku oraz ich potrzebach w miejscu pracy. Program dla seniorów w TDC dotyczy osób, które kończą 57 lat. Limit wieku oparty jest na szeroko zakrojonych badaniach ankietowych przeprowadzonych wśród pracowników w wieku powyżej 45 lat. Działania w ramach polityki dotyczącej starszych pracowników zostały zapoczątkowane w roku 2000, a następnie ponownie w roku 2004. Polityka ta opisana została w wewnętrznej sieci intranetowej Grupy, a także opublikowana w postaci ulotki. Ponadto dział kadr firmy przedstawia liczne prezentacje na ten temat w komitetach konsultacyjnych, itp.

Wszyscy pracownicy przekraczający wiek 57 lat będą mieli możliwość odbycia rozmowy ze swoim bezpośrednim przełożonym. Rozmowa ta ma na celu wyjaśnienie potrzeb i życzeń takiego pracownika w zakresie pracy w TDC jako osoby starszej oraz umożliwienie menedżerowi i pracownikowi przedyskutowania przyszłej sytuacji takiej osoby w miejscu pracy. Badanie dotyczące starszych pracowników pokazało, że pracownicy ci potrzebują zwiększonej elastyczności.

Można ją osiągnąć na przykład poprzez:

- krótsze godziny pracy
- indywidualne planowanie godzin pracy, na przykład w formie zatrudnienia z elastycznymi godzinami pracy
- wolny jeden dzień w tygodniu
- dodatkowy okres czasu wolnego, na przykład jeden miesiąc w roku.



Home



Wstęp



Zwiększanie
świadomości



Praca a życie
osobiste



Kobiety



Rasa i religia



Wiek



Niepełno-
sprawność



Orientacja
seksualna

6. Wiek

TDC organizuje dla starszych pracowników spotkania przy kawie, aby zapewnić im i ich małżonkom/towarzyszom życia dostęp do ważnych informacji i pomocy w wyjaśnieniu kwestii dotyczących tzw. trzeciego wieku. Seminarium dla starszych pracowników umożliwia im przygotowanie się do starszego wieku i omówienie istotnych kwestii ze współpracownikami i doradcami emerytalnymi. TDC oferuje pracownikom w starszym wieku – a także ich małżonkom/towarzyszom życia – uczestnictwo w dwudniowym seminarium na temat trzeciego wieku. TDC wspiera wiele organizacji skupiających pracowników na emeryturze w celu zachowania ich powiązań z firmą. Organizacje te zostały założone przez pracowników na emeryturze i TDC nieustannie je wspiera – tak finansowo, jak i udostępniając im siedzibę w przypadku organizowania różnego rodzaju imprez i spotkań.

6.2 Studium przypadku:

Program praktyk „Blok startowy” w Magyar Telekom

W obliczu starzejącego się społeczeństwa w całej Europie, co wiąże się z mniejszą liczbą absolwentów na rynku pracy niż w przeszłości, firma Magyar Telekom zainteresowana jest zachęceniem młodych, utalentowanych osób do pracy w przedsiębiorstwie. Program praktyk „Blok startowy” zapewnia absolwentom kierunków ekonomicznych i inżynierskich możliwość zdobycia praktycznego doświadczenia w pracy na różnych stanowiskach sektora przemysłu telekomunikacyjnego. Magyar Telekom korzysta z napływu nowych, utalentowanych młodych pracowników, którzy posiadają wiedzę, umiejętności samodzielnego działania oraz sieć kontaktów, jednocześnie zapewniając firmie świeże spojrzenie na całą organizację.



Home



Wstęp



Zwiększanie
świadomości



Praca a życie
osobiste



Kobiety



Rasa i religia



Wiek



Niepełno-
sprawność



Orientacja
seksualna

7. Niepełnosprawność

1 na 4 mieszkańców Europy jest osobą niepełnosprawną lub też taką osobą się opiekuje.

Znaczna większość firm grupy ETNO gwarantuje, że ich miejsce pracy charakteryzuje się atmosferą nastawioną na łączenie, rozumiejąc, że liczba zatrudnionych osób niepełnosprawnych w całej UE jest niewystarczająca. Program praktyk w Telenor stworzony w roku 1996, aby ułatwić udział osobom dotkniętym niepełnosprawnością w życiu zawodowym, umożliwiając im zdobycie pierwszego szczebla na drabinie kariery zawodowej, prowadzącego do stałego zatrudnienia, osiągnął wskaźnik skuteczności na poziomie 75%. Telekomunikacja Polska przystosowuje w tej chwili wszystkie swoje siedziby, aby zapewnić dostęp do swoich biur osobom niepełnosprawnym. Program HEFOP w Magyar Telekom zapewnia szkolenia i możliwość zatrudnienia dla osób dotkniętych niepełnosprawnością.

7.1 Studium przypadku:

Dostępna łączność (Accessible Communications) w Orange UK

Orange UK ceni możliwości handlowe w odniesieniu do produktów i usług dostępnych dla osób niepełnosprawnych. Doświadczenie „Tajemnicze zakupy w Orange” (Orange’s Mystery Shopping), przeprowadzone przez dwóch klientów z upośledzeniem wzroku, podkreśliła istotną potrzebę ulepszenia szkoleń, poradnictwa, informacji, produktów i oprogramowania tak, aby sprostały różnorodnym potrzebom klientów niepełnosprawnych.





Home



Wstęp



Zwiększanie
świadomości



Praca a życie
osobiste



Kobiety



Rasa i religia



Wiek



**Niepełno-
sprawność**



Orientacja
seksualna

7. Niepełnosprawność

Orange UK ustanowiła forum konsultacyjne zespołu ds. dostępnej łączności (Accessible Communications Team - TACT). Forum to posiada 20 członków będących pracownikami bądź klientami dotkniętymi niepełnosprawnością, specjalistów z i spoza firmy, którzy spotykają się formalnie dwa razy do roku. Orange UK obecnie pracuje wraz z klientami w celu stworzenia przewodnika, który będzie informował o łatwym dostępie do produktów i usług firmy i będzie pomagał w działaniach marketingowych oraz wdrożeniu specjalnego oprogramowania dla klientów z upośledzeniem wzroku, co zostało zaplanowane na początek 2007 roku.

Orange UK nieustannie monitoruje i ocenia jakość usług oferowanych w kluczowych dla klientów punktach (np. sklepach detalicznych i centrach kontaktów z klientami), mierzoną poprzez zastosowanie procedur „tajemniczych zakupów” oraz badania zadowolenia klienta. Zaangażowanie Orange UK w konsultacje z osobami niepełnosprawnymi za pomocą tego forum dostarczyło wymiernych dowodów na zaangażowanie przedsiębiorstwa w pomoc ofiarowaną sektorowi publicznemu i organizacjom charytatywnym. Orange zdaje sobie sprawę, że pokazywanie ich zaangażowania w rozwój produktów i usług nastawionych na łączenie, a nie dzielenie, pomaga im zdobyć wysoką pozycję na rynku.

7.2 Studium przypadku: Cnienie umiejętności w BT

BT zapewniając osobom niepełnosprawnym wsparcie w ich pracy, rozumie, jakie korzyści płyną dla firmy dzięki umożliwieniu wszystkim pracownikom pełnego zaangażowania w działania przedsiębiorstwa. Wszyscy pracownicy BT mają zagwarantowane szkolenia (tradycyjne lub on-line) na temat niepełnosprawności..

Able2, sieć ds. niepełnosprawności w BT, zapewnia pomoc ekspercką i doradztwo dotyczące niepełnosprawności oraz tego, w jaki sposób BT dostosowuje różnego rodzaju warunki pracy do potrzeb niepełnosprawnych. Able2 obejmuje serię imprez promujących sprawność, nie niepełnosprawność, mających na celu walkę ze stereotypami i skupiających się na możliwościach i sposobach przełamywania barier, na które natykają się osoby dotknięte niepełnosprawnością. Schemat Enable BT ulepsza warunki pracy wszystkich niepełnosprawnych pracowników BT. Enable obejmuje zapewnienie poradnictwa ze strony zewnętrznych ekspertów na temat dostosowania miejsca pracy dla osób niepełnosprawnych oraz dostępnego sprzętu, na przykład aktywowanego głosowo oprogramowania, ergonomicznych klawiatur czy adaptacji budynków.

BT stworzyło także serię zestawień danych na temat niepełnosprawności, aby promować większe zaufanie dla działań prowadzonych w związku z najczęściej spotykanymi przejawami niepełnosprawności w BT. Dzięki wkładowi ze strony pracowników BT, w zestawieniach ujęto osobiste doświadczenia osób dotkniętych takimi schorzeniami jak zapalenie stawów, stwardnienie rozsiane, epilepsja czy upośledzenie słuchu lub wzroku. W latach 2005 i 2006 BT sponsorowała warsztaty rozwoju osobistego wraz z zewnętrznymi konsultantami Mind Gym w partnerstwie z Able2, umożliwiając rozwój osobisty i nawiązanie kontaktów dla niepełnosprawnych pracowników BT.



Home



Wstęp

Zwiększanie
świadomościPraca a życie
osobiste

Kobiety



Rasa i religia



Wiek

**Niepełno-
sprawność**Orientacja
seksualna

7. Niepełnosprawność

7.3 Studium przypadku: *Specialisterne* - miejsce pracy dla osób dotkniętych autyzmem w partnerstwie z TDC

Specialisterne stanowi żywy przykład tego, w jaki sposób duża firma może pomóc w otwarciu się rynku pracy dla mniejszości, rozpoczynając działania partnerskie z wyjątkowymi dostawcami. *Specialisterne* było pierwszą firmą na świecie założoną dla potrzeb osób autystycznych oraz dla celów przekształcenia cech charakterystycznych dla osób autystycznych – we wszystkich formach, włącznie z Zespołem Aspergera, zaburzeniami nauki niewerbalnej (Nonverbal Learning Disorder – NLD), autyzmem atypowym i autyzmem wczesnodziecięcym – w atuty firmy.

Przedsiębiorstwo zostało utworzone na podstawie umowy z TDC w styczniu 2004 roku. Firma TDC opłaciła z góry wiele prac zleconych *Specialisterne* – przede wszystkim w zakresie testowania oprogramowania – i tym samym umożliwiła założycielowi *Specialisterne* stworzenie organizacji mającej na celu wypełnienie warunków umowy. *Specialisterne* wykonuje zadania wymagające koncentracji, wytrwałości, powtarzalności działań, wyszukiwania błędów i systematyzacji. Gwarantuje perfekcję w fazie rozwojowej produktu, zapewniając jakość i testy skoncentrowane na detalach, oraz uzupełniają działania firmy i skupiają się na działaniach marketingowych pracowników i konsultantów klienta.

Pracownicy oferują wysokiej jakości usługi tak w biurach firmy, jak i w biurze klienta, w zakresie:

- Obsługi i serwisowania: wprowadzanie, przetwarzanie i przechowywanie danych
- Testowania: wszystkie typy testów, przygotowanie dokumentacji testowej, przeglądy, weryfikacje
- Konstrukcji: projekt, programowanie, organizacja sieci i serwerów

Specialisterne w chwili obecnej zatrudnia 23 osoby dotknięte autyzmem, a większość pracowników nie posiada żadnego wcześniejszego doświadczenia zawodowego. Podczas okresu próbnego pracownicy otrzymują przyznane im zasiłki państwowe. *Specialisterne* ma na celu stworzenie ponad 100 miejsc pracy w Danii i ponad 1000 na świecie - specjalnie przeznaczonych dla osób autystycznych. Przedsiębiorstwo *Specialisterne* udowodniło, że poprzez skoncentrowanie się na pozytywnych aspektach autyzmu możliwe jest stworzenie sytuacji korzystnej dla obu stron – pracowników i firmy.

7.4 Studium przypadku: Porozumienie z Organizacją Związków Zawodowych w Telecom Italia

W roku 2004 Telecom Italia podpisała porozumienie ze związkami zawodowymi definiujące strukturę zatrudnienia. Określono w nim w szczególności liczbę niepełnosprawnych, którzy zostaną zatrudnieni (200 pracowników), dodatkowy czas wymagany na ich zatrudnienie oraz rozłożenie geograficzne miejsc pracy.



Home



Wstęp



Zwiększanie
świadomości



Praca a życie
osobiste



Kobiety



Rasa i religia



Wiek



Niepełno-
sprawność



**Orientacja
seksualna**

8. Orientacja seksualna

Wielu Europejczyków identyfikuje się jako geje, lesbijki czy osoby biseksualne. Dyrektywa dotycząca równego traktowania zabrania dyskryminacji ze względu na orientację seksualną.

Przedsiębiorstwa, które wspierają swoich pracowników, niezależnie od ich orientacji seksualnej, stanowią lepsze i bardziej wydajne miejsca pracy. Wiele firm z grupy ETNO prowadzi działania zmierzające do zademonstrowania faktu, że firma taka ceni wkład wszystkich swoich pracowników, niezależnie od ich orientacji seksualnej.



Jednym z takich przedsiębiorstw jest TDC. Współpraca TDC z Krajową Organizacją Gejów i Lesbijek (National Association for Gays and Lesbians) zaowocowała głębszą analizą wpływu bezpośredniej i pośredniej dyskryminacji w pracy na lesbijki, gejów i osoby biseksualne. TDC czynnie włączyła się w przeciwdziałanie dyskryminacji ze względu na orientację seksualną, na przykład poprzez zagwarantowanie urlopów macierzyńskich i przysługujących ojcom dla pracowników żyjących w związku z osobą tej samej płci.

8.1 Studium przypadku: Kalejdoskop BT, sieć pracowników LGB w BT

Okolo 7% populacji Wielkiej Brytanii stanowią lesbijki, geje i osoby biseksualne. Kalejdoskop BT, sieć pracowników BT dla lesbijek, gejów i biseksualistów oferuje wsparcie społeczne dla ich pracy w firmie i zapewnia BT zrozumienie oraz wiedzę na temat potencjalnie istotnego rynku. Kalejdoskop BT działa na rzecz zagwarantowania lesbijkom, gejom i biseksualistom szacunku, równego traktowania oraz najlepszych możliwych technologii informacyjnych i komunikacyjnych w każdym miejscu, w którym się znajdują. Według badania przeprowadzonego przez gejowską gazetę „Pink Paper”, BT jest drugą w Wielkiej Brytanii firmą pod względem pozytywnego stosunku do osób o innej orientacji seksualnej. Dyrektor naczelny BT Ben Verwaayen powiedział: „Te nagrody to dla nas wspaniały dowód, że w sposób efektywny łączymy potrzeby lesbijek, gejów i osób biseksualnych jako naszych pracowników i klientów w miejscu pracy i na obsługiwanych przez nas rynkach”. Stworzone we współpracy z Kalejdoskopem BT internetowe szkolenie na temat świadomości dotyczącej orientacji seksualnej ma na celu propagowanie większego zrozumienia przepisów europejskich w tym zakresie oraz większą świadomość problemów, na które na co dzień natykają się lesbijki, geje i biseksualiści w miejscu pracy, walkę z własnymi uprzedzeniami oraz ogólne przedstawienie różnic między stereotypami, uprzedzeniami i dyskryminacją.

DIVERSITY AT WORK



Szeroki wachlarz studiów przypadku zawartych w niniejszej broszurze ukazuje niektóre z bardzo wielu różnych rozwiązań w zakresie różnorodności w firmach telekomunikacyjnych w całej Europie.

Można z nich wyciągnąć trzy podstawowe wnioski:

1. **Różnorodność leży zawsze w interesie firmy, pracowników i społeczeństwa**
2. **Praktyczne i proste rozwiązania są często najbardziej efektywnym sposobem zachęcenia do poszanowania różnorodności**
3. **Aby wykorzystywać cały potencjał firmy, kwestie dotyczące różnorodności muszą stanowić sedno jej działań**



Więcej informacji znajdą Państwo na stronach internetowych:

www.etno.eu

www.union-network.org

