

**AEON d.o.o.:**

**EDUKACIJA O JEDNAKIM MOGUĆNOSTIMA I  
NEDISKRIMINACIJI**

## 1. Uvod

---

Jednake mogućnosti na radnom mjestu temeljna su odrednica društva s visokom razinom socijalne uključenosti, koja je povezana s niskom stopom nezaposlenosti i socijalnim mirom. Suzbijanje diskriminacije i upravljanje raznolikošću u tvrtkama ključno je za postizanje jednakosti na tržištu rada. Poslodavci su obavezni poštivati sve odredbe Zakona o suzbijanju diskriminacije (NN, br. 85/08, 112/12) kojima se promiče jednakost i uređuje zaštita od diskriminacije na osnovi rase ili etničke pripadnosti ili boje kože, spola, jezika, vjere, političkog ili drugog uvjerenja, nacionalnog ili socijalnog podrijetla, imovnog stanja, članstva u sindikatu, obrazovanja, društvenog položaja, bračnog ili obiteljskog statusa, dobi, zdravstvenog stanja, invaliditeta, genetskog naslijeđa, rodnog identiteta, izražavanja ili spolne orijentacije.

Cilj edukacije je senzibiliziranje zaposlenika tvrtke AEON za korištenje pristupa u radu s klijentima i suradnicima koji se temelji na pravu na jednakost i nediskriminaciji. Takvim pristupom neutralizirat će se neosjetljivost na rodne razlike, poticat će se jednako postupanje prema svima, neovisno o obrazovanju, društvenom položaju, imovinskom stanju, invaliditetu, dobi, spolnoj orijentaciji i dr., ali i unaprijediti kvaliteta radne okoline.

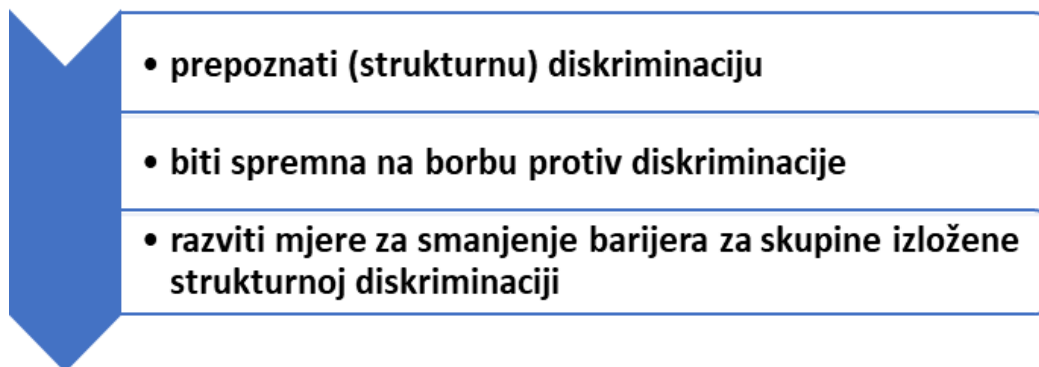
Svrha edukacije je olakšati primjenu zakona u praksi (Zakona o suzbijanju diskriminacije, Zakon o ravnopravnosti spolova, Zakon o radu) i omogućiti poslodavcu suzbijanje diskriminacije na radnom mjestu te osigurati radno okruženje u kojem će muškarci i žene imati jednake mogućnosti u radu, uključujući zaštitu od svih oblika diskriminacije. Konkretno, svrha je:

- uklanjanje diskriminacije
- pružanje uputa poslodavcu o koracima koje je potrebno poduzeti kako bi se zaposlenicima osiguralo radno okruženje u kojem je isključena diskriminacija
- promicanje jednakih mogućnosti muškaraca i žena prilikom zapošljavanja i na radnom mjestu

Jednake mogućnosti opisuju pravednu raspodjelu uvjeta za život bez diskriminacije i istovremeno uz priznavanje razlika i raznolikosti. Kako bi se omogućile i stvorile jednake mogućnosti za sve treba postojati spremnost da se ne diskriminira nikoga, kao i prepoznavanje posebnih potreba i diskriminatorskih mehanizama u društvu koje zahtijeva aktivne prilagodbe. Samo jednako postupanje prema svim tražiteljima zaposlenja, svim članovima tima ili svim klijentima u mnogim slučajevima nije dovoljno.

Neutralni kriteriji poput znanja jezika ili diplome formalnog obrazovanja mogu stvoriti prepreke visoko kvalificiranim prijaviteljima iz drugih zemalja te dovesti do njihove diskvalifikacije. Segregacija u obrazovanju može umanjiti šanse pri ulasku na tržište rada. Te čimbenike mogu otežati podrijetlo kao i predrasude što će na kraju rezultirati marginalizacijom te osobe.

Kako bi se postigle jednake mogućnosti za sve, moraju se priznati raznolikosti i različite polazne pozicije u društvu koje se temelje na različitom podrijetlu. Pri razvijanju strategija za postizanje jednakih mogućnosti za sve, tvrtka AEON mora:



Ključni promotivni čimbenici potrebni za uspješnu realizaciju prava na jednakost i nediskriminaciju:

- Predanost menadžmenta
- Uključenost ključnih aktera unutar organizacije
- Razvoj zajedničkog razumijevanja raznolikosti i nediskriminacije
- Razvoj zajedničke vizije
- Uključenje vizije u sve strukture
- Pristup usmjeren ka procesu
- Pozitivna povratna informacija klijenata

Najčešće prepreke u provedbi strategije za upravljanjem raznolikošću su:

- Nedostatak osviještenosti o diskriminaciji
- Strah zaposlenika da će uvođenjem politike raznolikosti izgubiti posao jer struktura zaposlenih mora biti raznolika
- Nedostatak financijskih sredstava i radne snage

Kako bi se gore navedene prepreke prevladale, tvrtka AEON trebaju napraviti promjene i u tom procesu uključiti sve djelatnike. Čim se počne s procesom reorganizacije strukture doći će do prednosti kao što su:

- smanjen broj bolovanja
- veća motiviranost zaposlenika
- manji broj sukoba među zaposlenicima
- zapošljavanje pravih osoba za prave poslove
- ulaganje punog potencijala zaposlenika
- stvaranje nove ciljne skupine potrošača, a koje postaju vidljive i pridonose smanjenju troškova tvrtke AEON

## 2. Zakonski okvir

---

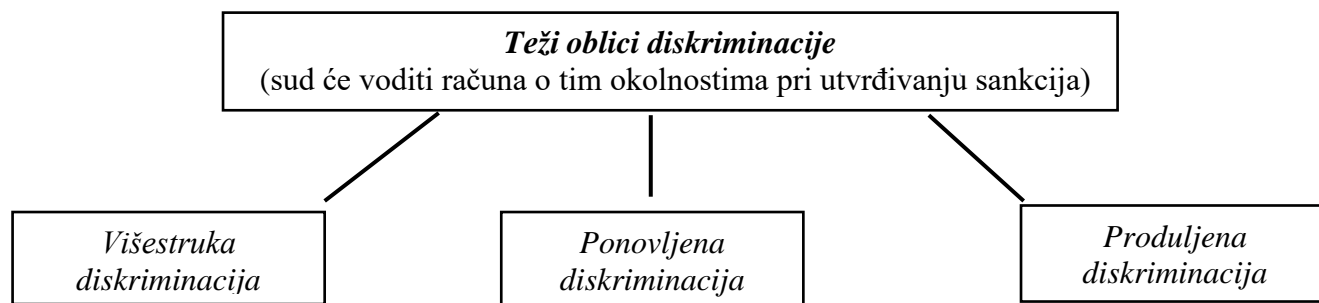
Nejednako postupanje prema pojedincima ili skupinama zbog posebnih karakteristika ili njihove pripadnosti određenoj skupini (po osnovi spolne orijentacije, spola, etničkog podrijetla, itd.) smatra se diskriminacijom.

U Republici Hrvatskoj „Zakon o suzbijanju diskriminacije“ seže izvan okvira europskog minimuma jer osigurava ostvarivanje jednakih mogućnosti i uređuje zaštitu od diskriminacije na osnovi rase ili etničke pripadnosti ili boje kože, spola, jezika, vjere, političkog ili drugog uvjerenja, nacionalnog ili socijalnog podrijetla, imovnog stanja, članstva u sindikatu, obrazovanja, društvenog položaja, bračnog ili obiteljskog statusa, dobi, zdravstvenog stanja, invaliditeta, genetskog naslijeđa, rodnog identiteta, izražavanja ili spolne orijentacije.

Zaštita predmetnim Zakonom primjenjuje se u tvrtki AEON „osobito“ u područjima:

- rada i radnih uvjeta
- mogućnosti obavljanja samostalne ili nesamostalne djelatnosti, uključujući kriterije za odabir i uvjete pri zapošljavanju te napredovanja
- pristup svim vrstama profesionalnog usmjeravanja, stručnog osposobljavanja i usavršavanja te prekvalifikacije
- obrazovanja
- socijalne sigurnosti
- mirovinskog i zdravstvenog osiguranja
- osiguranja za slučaj nezaposlenosti, zdravstvene zaštite
- pristupa dobrima i uslugama te pružanju istih
- sudjelovanja u kulturnom i umjetničkom stvaralaštvu

Zakon nadalje sadrži određenu odredbu koja zabranjuje segregaciju, što znači prisilno i sustavno razdvajanje osoba po bilo kojoj osnovi temeljem tog Zakona.



U sljedećim se slučajevima stavljanje u nepovoljniji položaj ne smatra diskriminacijom:

- kada je takvo postupanje određeno zakonom u cilju očuvanja zdravlja i prevencije kaznenih i prekršajnih djela te kada su upotrijebljena sredstva primjerena i nužna cilju koji se želi postići
- pozitivne akcije, u cilju poboljšanja položaja etničkih, vjerskih, jezičnih ili drugih manjina
- u odnosu na određeni posao kada je priroda posla takva
- pri zasnivanju radnog odnosa, uključanja u članstvo te u djelovanju koje je u skladu s naukom i poslanjem crkve i vjerske zajednice
- na temelju dobi i spola pri ugovaranju uvjeta u osiguranju u skladu s relevantnim i točnim statističkim podacima, pri čemu troškovi vezani uz trudnoću i majčinstvo ne mogu opravdati razlike
- određivanja najniže dobi i/ili profesionalnog iskustva i/ili stupnja obrazovanja kao uvjeta za zasnivanje radnog odnosa
- određivanja prikladne i primjerene najviše dobi kao razlog za prestanak radnog odnosa te propisivanje dobi kao uvjeta za stjecanje prava na mirovinu
- stavljanje u nepovoljniji položaj pri uređivanju prava i obveza iz obiteljskog odnosa kada je to određeno zakonom, a osobito u cilju zaštite prava i interesa djece

### 3. Strategija za promicanje jednakih mogućnosti i nediskriminacije

---

Postoji širok raspon mogućih strategija koje mogu doprinijeti uklanjanju diskriminacije i promicanju jednakih mogućnosti u organizaciji. Međutim, postoje osnovni principi koji se trebaju poštivati kako bi se osigurala uspješna provedba:

- Sveobuhvatna strategija – Izolirane aktivnosti samo kako bi se „nešto napravilo“ nisu se pokazale uspješnim. Ključ uspjeha je u sveobuhvatnoj strategiji.
- Uključenost dionika – Strategiju treba razvijati rukovodstvo tvrtke uz sudjelovanje što većeg broja dionika. Kako bi upravljanje raznolikošću bilo uspješno, svijest o raznolikosti i nediskriminaciji treba se proširiti na sve razine organizacije, na sve razine hijerarhije i unutar svih odjela.
- Praćenje i evaluacija – Trajno praćenje i evaluaciju svih aktivnosti koje se provode prema važnosti za cjelokupnu strategiju i spremnost da ih se prilagodi ako je potrebno.

Nakon promjene upravljačke procedure u svrhu osiguravanja nediskriminirajuće strukture i upravljanja raznolikošću sljedeći korak je razvoj plana za provedbu. Ključne proceduralne mjere u planiranju:

#### 1) Vizija raznolikosti u tvrtki

Razvoj vizije raznolikosti i jednakosti. Kako bi se stvorilo zajedničko shvaćanje općeg cilja temelji svake strategije i mjerenja trebali bi biti uključeni u profil tvrtke i biti transparentni za sve zaposlenike.

#### 2) Definiranje posebnih ciljeva

Na osnovi vizije formuliraju se posebni ciljevi koji pomažu pri razvoju konkretnih strategija i mjera.

#### 3) Identifikacija ključnih aktera

U fazi planiranja tvrtka treba napraviti analizu dionika koja će pokazati koji su dionici potrebni kako bi se postigli ciljevi.

#### 4) Identifikacija potencijalnih prepreka i promotivnih čimbenika

U svakoj organizaciji postoje prepreke (strukturne prepreke, otpor odjela na promjene, strah zaposlenika, financijska ograničenja, nedostatak znanja) koje se moraju identificirati u tijeku provedbe. Treba razviti strategiju prevladavanja tih prepreka i to mora biti sastavni dio sveukupne strategije.

#### 5) Razvoj i provedba mjera

Nakon analize organizacijskih parametara razvoj mjera može započeti. Isti mora sadržavati detaljan plan resursa i vremenski okvir, određene odgovornosti i definirane mjerljive rezultate.

#### 6) Evaluacija

Sve se mjere moraju pratiti s obzirom na njihovu primjerenost, prikladnost i razmjernost u postizanju definiranih ciljeva.

#### 7) Redefiniranje posebnih ciljeva i prilagodba mjera

Evaluacija može pokazati nedostatke u koncepciji i/ili u provedbi mjera što može dovesti do prilagodbe ili redizajna postojećih mjera. Pokaže li evaluacija da ciljevi više nisu relevantni ili da nisu u skladu s vizijom, važna je spremnost da se redefiniiraju posebni ciljevi.

Važno polazište za razvoj strategije za promicanje raznolikosti i jednakih mogućnosti je analiza raznolikosti i razine jednakosti u samoj organizaciji. Navedena analiza može biti osnova za utvrđivanje razlika među radnicima, potencijalnih prepreka unutar posebne skupine i kao takva može pomoći pri identificiranju prve točke akcije.

Razvoj i provedba „Kodeksa ponašanja“ prikladan je alat za razvoj i uključivanje vodećih načela unutar tvrtke. Najvažnije je poštivati proceduralnu prirodu izrade takvog kodeksa, uključiti što više ključnih aktera unutar organizacije u njegovo stvaranje, pobrinuti se za njegovu praktičnu provedbu i osigurati uvođenje praćenja i evaluacije postupaka. Neke od uobičajenih tema koje se mogu uključiti u „Kodeks ponašanja“ za suzbijanje nediskriminacije:

- Misija i opći cilj
- Definicija diskriminacije
- Opseg Strategija
- Strategija zapošljavanja
- Obrazovanje, strukovna izobrazba, pozitivna akcija
- Provedba
- Proces Institucije
- Provjera kvalitete
- Sankcije

## **4. Politika jednakih mogućnosti i nediskriminacije tvrtke AEON**

---

Kodeks ponašanja je važan temelj za kvalitetu proizvoda. Naš je cilj da AEON postane poznat po vjerodostojnosti i nediskriminaciji što znači da zaposlenici tvrtke moraju:

- Poštivati načela nediskriminacije i jednakog postupanja
- Promicati i provoditi ideju raznolikosti
- Biti pravedni – odnositi se prema svima sa poštovanjem
- Brinuti se za zaposlenike – voditi računa kako aktivnosti tvrtke utječu na druge i da te aktivnosti nikada ne budu diskriminirajuće
- Biti proaktivni – preuzeti inicijativu u borbi protiv diskriminacije
- Biti odgovorni – promicati pozitivne mjere kako bi se osigurale jednake mogućnosti.

### **Jednake mogućnosti pri zapošljavanju**

AEON je tvrtka koja poštuje načela jednakih mogućnosti i nediskriminacije. Odluke se donose bez obzira na boju kože, vjeru, spol, spolnu orijentaciju, godine, nacionalnu ili etničku pripadnost, invalidnost ili bilo koju drugu karakteristiku. Tvrtka AEON poštuje i promiče načela ravnopravnosti spolova, jednakih mogućnosti i nediskriminacije po bilo kojoj osnovi uključujući navedeno i kroz zapošljavanje, rast plaća, edukacije, napredovanje i omogućavanje pristupačnosti osobama s invaliditetom.

### **Ponašanje među zaposlenicima na poslu**

Svaki zaposlenik odnosit će se prema kolegama, klijentima i drugim dionicima poslovanja s poštovanjem. Uznemiravanje bilo koje vrste na radnom mjestu neće se tolerirati.

### **Ponašanje prema klijentima i drugim dionicima**

Bilo koji oblik diskriminacije ili neravnopravnog odnosa prema klijentima po osnovi njihove etničke, kulturne, vjerske ili socijalne pripadnosti, njihova spola, spolne orijentacije, invalidnosti ili dobi strogo je zabranjen. Zaposlenici tvrtke AEON dužni su poštivati nediskriminacijska načela u odabiru klijenata, poslovnih partnera, dobavljača i drugih dionika.



## **Proizvodi AEON-a**

Dio tvrtkine predanosti načelu nediskriminacije ogleda su tome što su proizvodi tvrtke AEON u najvećoj mjeri uporabljive svim ljudima, bez potrebe za (pre)velikim prilagodbama ili posebnim dizajnom.

Odlike tvrtke AEON i njezinih proizvoda:

- Brzina, profesionalnost, temeljitost i kompetentnost
- Pouzdanost, raspoloživost, sigurnost
- Povjerljivost odnosa s klijentom te tajnost razmijenjenih podataka
- Fokusiranost na zaštitu interesa klijenta
- *Cost-sensitive* zaštita klijenta i smanjenje troškova
- Fleksibilnost i *tailor-made* rješenja kada su očekivanja klijenta specifična i nestandardna
- Fokus na želje klijenata
- Fleksibilni cjenovni razredi

Postupak i mjere za zaštitu dostojanstva zaposlenika te mjere za prevenciju i zaštitu od diskriminacije dodatno će se razraditi zajedničkim djelovanjem rukovodstva tvrtke i zaposlenika poštujući okvire zakona i politiku tvrtke. Tvrtka AEON će upoznati sve dionike tvrtke s ovom Politikom, kojom se uređuje zabrana diskriminacije i pravo na jednako postupanje te njihovim pravima u slučaju kršenja istih ali i obvezom primjerenog ponašanja i postupanja.