**Etički kodeks mentora/ica za Sustav upravljanja kvalitetom za organizacije civilnoga društva OK 2015**



UVOD

Ovaj dokument temelji se na primjerima dobre prakse i kodeksu European Mentoring and Coaching Council (EMCC) kao i na Etičkom kodeksu trenera/ica za razvoj civilnog društva.

**Svi licencirani mentori OK 2015 potpisnici su ovog kodeksa i svojim potpisom potvrđuju pridržavanje opisanih principa i etičkih vrijednosti.**

Kodeks navodi principe i vrijednosti kojima se rukovode mentori, te raspodjelu uloga i odgovornosti između mentora i primatelja mentorske podrške. Cilj kodeksa je:

• pružiti odgovarajuće smjernice i postaviti standarde ponašanja licenciranih mentora

• opisati očekivani odnos između mentora i primatelja mentorske podrške

Kodeks se sastoji od sljedećih cjelina:

• odnos s naručiteljem i korisnicima

• transparentnost

• povjerljivost

• sukob interesa

• stručnost

ETIČKI KODEKS MENTORA/ICA

U svom radu i profesionalnom djelovanju mentori/ice iskazuju štovanje temeljnih ljudskih prava, dostojanstva i vrijednosti svih ljudi. Razvoj tih vrijednosti nastoje poticati kod svakog pojedinca s kojim dolaze u profesionalni doticaj. Uvažavaju pravo pojedinca na privatnost i tajne, kao i njegovo pravo na samoodređenje. Mentori/ice su svjesni postojanja individualnih i kulturoloških razlika među ljudima s obzirom na dob, spol, rod, rasu, nacionalnost, etničko porijeklo, religijsku pripadnost, seksualnu orijentaciju, političke stavove, tjelesne osobine, jezik i socioekonomski status. Postojeće razlike prihvaćaju na otvoren i tolerantan način. Mentori/ice nastoje u svojem radu otkloniti sve oblike diskriminacije te odlučno odbijaju sudjelovati u bilo kakvom obliku nepoštenih i neetičnih diskriminatornih odnosa.

U istom duhu, mentori/ice poštuju raznolikost vrijednosnih temelja, misija, kultura i struktura organizacija s kojima rade te kroz svoj rad s korisnicima promiču raznolikost, demokratičnost, otvorenost i etičnost civilnog društva u cjelini i drugih sektora s kojima surađuju, kao i vrijednosti civilnog društva koje su utemeljene na društvenim promjenama, suradnji, solidarnosti, socijalnoj pravdi, transparentnosti, osobnoj moći i odgovornosti, sudjelovanju u odlučivanju, uvažavanju osobnosti, samoorganiziranju, uvažavanju organizacijskih raznolikosti i trajnom učenju.

ODNOS S NARUČITELJEM I KORISNICIMA

Naručitelji su pojedinci i/ili skupine koji/koje sklapaju ugovore s mentorima/icama kako bi ostvarili dobit u znanju i vještinama za sebe ili neke druge korisnike.

Koristeći svoja znanja i vještine, mentori/ice pružaju uslugu naručitelju/korisniku kako bi unaprijedili kvalitetu i vrijednost rada korisnika u pogledu uvođenja Sustava upravljanja kvalitetom za organizacije civilnoga društva.

Prije pružanja usluge, mentor/ica uspostavlja odnos s naručiteljem i korisnicima kako bi doznao/la očekivanja korisnika s ciljem pružanja adekvatne usluge.

Mentor/ica je dužan/a osigurati stručnu i profesionalnu uslugu korisnicima koja uzima u obzir njihovu dugoročnu dobrobit.

Mentor/ica je dužan voditi računa o izboru najučinkovitijeg i najprimjerenijeg procesa učenja za korisnike, čak i kada optimalna metoda implicira smanjenje mentorskih usluga u budućnosti uslijed povećanja sposobnosti korisnika za samostalno uvođenje Sustava za koji su ranije trebali pomoć mentora/ice.

Ako korisnici tijekom procesa procijene da trebaju krenuti drugim smjerom u odnosu na planirani, obaveza je mentora/ice uvažiti primjedbe (prijedloge) te predložiti smjer kojim bi se uravnotežile novonastale potrebe s prvobitnim planom.

Mentor/ica mora poštivati kulturu, prava, autonomiju i druge posebnosti korisnika s kojima radi.

Mentor/ica treba težiti tome da korisnik savjesno dogovara proces i svoje sudjelovanje u njemu te da je uvođenje Sustava ~~je~~ zajedničko vlasništvo i odluka cijele organizacije.

Mentor/ica ne smije učiniti ništa što bi ugrozilo dobrobit i dostojanstvo sudionika procesa, slobodu odabira i odlučivanja unutar grupe, niti kredibilitet svoga rada.

TRANSPARENTNOST

Transparentnost se odnosi na točno i potpuno informiranje naručitelja/korisnika o svim aspektima rada mentora/ice – uključujući i kompetentnost, prošla radna iskustva, sadržaj i metode rada, troškove pružanja usluga, mogući sukob interesa i druge informacije – koji mogu imati utjecaj na odluku o angažmanu određenog mentora/ice te na kvalitetu i cijenu mentorske usluge.

Mentor/ica će dati potpune podatke naručitelju/korisniku o cijeni usluge (što sve točno cijena uključuje i koje sve troškove uzima u obzir).

Mentor/ica će točno informirati naručitelja/korisnika o drugim mogućim izvorima financiranja tražene mentorske usluge, npr. kroz druge izvore financiranja te neće dvostruko naplaćivati iste usluge.

Mentor/ica će kao osnovu rada koristiti standardizirane pisane materijale Udruge za razvoj civilnog društva SMART. Materijale mentor može prilagoditi radi specifičnih potreba naručitelja/korisnika.

POVJERLJIVOST

Odnos s naručiteljem/korisnicima i sve informacije proizašle iz navedenog odnosa bit će povjerljive i u skladu sa sklopljenim tripartitnim ugovorom (naručitelj/korisnik-mentor/ica-SMART).

Mentor/ica će poduzeti potrebne radnje da bi naručitelja i korisnike jasno informirao/la o razini povjerljivosti u radu i ograničenjima vezanim uz navedeno.

Sva komunikacija i informacije koje su rezultat rada s korisnikom smatrat će se povjerljivim i ni na koji način neće izaći izvan tog odnosa bez prethodne suglasnosti korisnika.

Informacije proizašle iz rada s korisnikom bit će otkrivene trećim stranama samo pod uvjetom pismene suglasnosti korisnika. Mentor/ica je obavezan/a točno i potpuno informirati korisnika o tome koje informacije će biti dostupne, kome će biti dostupne, pod kojim će uvjetima biti otkriven identitet korisnika, u koju svrhu i na koji način.

Mentor/ica će poduzeti odgovarajuće korake da zaštiti povjerljivost svih informacija i materijala vezanih uz rezultat rada s korisnikom. Sva dokumentacija (elektronska, audio, vizualna ili tekst) bit će pohranjena na način koji osigurava povjerljivost informacija.

Ugovor potpisan s naručiteljem/korisnikom neće biti povjerljiv osim ako se drugačije ne dogovori pismenim dokumentom.

***Izuzeci od povjerljivosti***

*Trener/ice mogu napraviti izuzetak od pravila o povjerljivosti u sljedećim slučajevima koji će biti jasno definirani ugovorom s naručiteljem/korisnikom:*

* *kao odgovor na žalbu ili prigovor na rad,*
* *u cilju promocije Sustava upravljanja kvalitetom za organizacije civilnoga društva OK2015*

*U svim navedenim slučajevima, mentor/ica će koristiti/otkriti minimum potrebnih informacija. Odluka o izuzetku, odnosno otkrivanju informacija, donijet će se nakon konzultacija s naručiteljem/korisnikom usluge. Otkrivanje informacija protiv volje naručitelja/korisnika, vezano isključivo uz prethodno ugovorom definirane slučajeve, koristit će se samo kao krajnje sredstvo radi zaštite zakonitosti poslovanja, zaštite interesa šire javnosti i zaštite profesionalne reputacije mentora/ice.*

SUKOB INTERESA

Sukob interesa odnosi se na situacije kada mentor/ica ima dodatne interese vezane uz rad s naručiteljem/korisnikom ili pak višestruki odnos s naručiteljem/korisnikom koji uključuje raznolike uloge i interese pri čemu angažman mentora/ice isključivo na osnovu kvalificiranosti za obavljanje mentorskog zadatka mogu biti upitni. Primjerice, sukob interesa može se odnositi na prošlu, sadašnju ili buduću poziciju mentora/ice unutar organizacije korisnika, dostupnost informacija koje treneru/ici mogu koristiti u druge trenersko-konzultantske svrhe.

Prije ugovaranja usluge s naručiteljem/korisnikom mentor/ica je dužan/a iskreno otvoriti mogući problem sukoba interesa, osobne predrasude i prepreke, prethodne informacije/znanja o korisniku usluge ili o bilo kojim drugim temama/područjima koji mogu biti shvaćeni kao prepreke učinkovitom radu s pojedincima ili organizacijom.

Mentor/ica je dužan/a otkloniti bilo koju mogućnost sukoba interesa koja bi mogla biti na štetu korisniku usluge ili bi mogla utjecati na uravnoteženost procesa.

Mentor/ica i naručitelj/korisnik zajednički donose odluku o nastavku procesa dogovaranja rada sprječavajući moguće nesporazume koji bi mogli utjecati na uspješnost procesa, kredibilitet naručitelja/korisnika ili mentora/ica.

Mentor/ica ne smije zlorabiti svoj položaj kako bi osigurao/la nepoštenu ili neadekvatnu dobit ili drugu privilegiju, a na štetu naručitelja/korisnika ili drugih mentora/ica.

U slučaju postojanja sukoba interesa mentor/ica je dužan/a predložiti naručitelju/korisniku druge mentore/ice koji su prikladniji s obzirom na nastalu situaciju u dogovoru s~~a~~ Udrugom za razvoj civilng društva SMART.

STRUČNOST

Mentor/ica je odgovoran/a za kontinuirano stručno usavršavanje i unapređenje kompetencija vezanih uz mentoriranje.

Mentor/ica će održavati i unapređivati razinu znanja i stručnosti kroz redovitu naobrazbu, superviziju i vrednovanje svog rada, kao i sudjelovanje u aktivnostima vezanim uz mentoriranje.

Mentor/ica će u duhu međusobne suradnje i brige za stručno napredovanje drugih mentora/ica, dijeliti svoja znanja i vještine te informacije o prilikama za stručno usavršavanje u svrhu zajedničkog stručnog razvoja.

Odgovorno koristeći svoja znanja i vještine, mentor/ica će u svakom pojedinom slučaju razviti i primijeniti aktivnosti i postupke koji odgovaraju ciljevima i potrebama naručitelja/korisnika.

Mentor/ica će raditi samo u područjima za koje je stručan/na na osnovu svojeg obrazovanja i iskustva.

Mentor/ica je obavezan/a odbiti posao za koji zna ili vjeruje da zahtijeva znanja ili vještine koje nadilaze trenutnu razinu njene/njegove stručnosti.

U slučaju da mentor/ica tokom rada utvrdi da bi njegov/njen nedostatak znanja ili vještina mogao ugroziti ugovoreni rezultat ili oštetiti naručitelja/korisnika usluge, mentor/ica će naručitelja/korisnika o tome obavijestiti i može se povući iz posla samoinicijativno ili po zahtjevu naručitelja/korisnika.

Mentor/ica će odgovorno poštivati vlastitu stručnost i ograničenja te tražiti pomoć u slučajevima kada ta ograničenja mogu ugroziti kvalitetu usluge za naručitelja/korisnika.

NAPLAĆIVANJE USLUGA

Pri naplaćivanju usluga, mentor/ica će se voditi cijenama koje je postavila Udruga za razvoj civilnog društva SMART.

Cijena usluge bit će unaprijed određena i dogovorena s naručiteljem/korisnikom.

Mentor/ica će informirati naručitelja/korisnika prije usluge o očekivanim rezultatima, konkretnim aktivnostima koje ulaze u predloženu cijenu, kao i njihovom trajanju.