

Pri svetovanju podjetnikom se soočamo z vrsto etičnih dilem. Svetovanje je posel, ki je prej kot mnogi drugi posli spoznal bistvo sodobnega poslovanja: gre za ustvarjanje odnosov s klienti, ne za same transakcije. In pri svetovanju, ki je dolgoročnejši odnos s klienti, je element medsebojnega zaupanja ključnega pomena za uspeh.

Svetovanje vsekakor zahteva visoke etične standarde, če naj svetovalski poklic ostane cenjen v očeh klientov. V ta namen smo v obliki etičnega kodeksa zapisali načela in pravila, ki so zavezujoča za vse svetovalce v Programu vavčerskega svetovanja in usposabljanja, kot tudi za svetovalce – organizatorje in svetovalna podjetja. Svetovalec mora čvrsto vztrajati pri etičnosti iz dveh razlogov:

- *ker je ravnanje svetovalcev v preteklosti pogosto prešlo pravo mejo, zato je potrebno utrjevati njihov ugled,*
- *ker mora svetovalec ravnati po načelih, za katere misli, da so prava, verjame vanje in s tem dokazuje svojo integriteto.*

ETIČNI KODEKS SVETOVALCEV V PROGRAMU VAVČERSKEGA SVETOVANJA IN USPOSABLJANJA

1 ODNOS SVETOVALCA DO SVETOVANCA

Narava svetovalnega dela vključuje odnos med svetovalcem in svetovancem, pri čemer se pojavljata dve skupini vprašanj – opravljanje svetovanja po strokovni plati in poslovna razmerja pri svetovalnem delu (cena in stroški svetovanja).

1.1 Opravljanje svetovalnega dela

Pri opravljanju svetovalnih storitev mora svetovalec upoštevati, da gre za (v očeh drugih) dobro plačano in odgovorno delo, ki zahteva visoko kakovost in zanesljivost svetovanja. Hkrati se svetovalec pri delu seznanja s posebnimi in zaupnimi informacijami o svetovančevih poslih, pa tudi o njegovih osebnih razmerah. Slednje je značilno za svetovalca, ki dela z majhnimi podjetji, kar pomeni, da dela s podjetniki, njihovimi ustanovitelji in lastniki. Večina dilem se osredotoči na kvaliteto dela in spoštovanje zaupnosti podatkov, čeprav podjetnik ni izrecno poudaril za nekatere med njimi, da so zaupne.

1.1.1 Zagotavljanje kakovosti svetovalnih storitev

Od svetovalca se pričakuje najvišja kakovost svetovalnih storitev po razumnih cenah, pravočasno in to v vsakem posameznem primeru.

1.1.2 Strokovna pristojnost

Etična obveza svetovalca je, da zavrne naloge, ki presegaajo njegove zmožnosti, znanja in izkušnje. To sicer ne pomeni, da ne sme sprejeti projektov, ki presegaajo njegova sedanja znanja, vendar se mora potem usposobiti in pridobiti potrebna znanja in to ne na račun svetovanca. Slejkoprej mora s svojim delom pomembno prispevati k uspehu svetovanca.

1.1.3 Učenje v »svojem« času

Svetovalec se pri projektih srečuje z novimi izzivi, zato se mora učiti o projektu in svetovancu. Praviloma velja, da učenje standardnih znanj ne more biti v breme časa, ki ga svetovalec zaračuna svetovancu. Hkrati mora spoznati svetovanca. Priporočilo: svetovalec si vselej vzame 5 % dodatnega časa (ki ga ne zaračuna svetovancu), da spozna klienta. Tako si na dvajset ur vzame vsaj eno uro, da

spozna svetovanca (na podlagi dostopnih podatkov). Pri svetovanju malim podjetjem, kjer se svetovanci pogosto menjajo, lahko to zahteva tudi več časa.

1.1.4 Zavrnitev neustreznih projektov

Če svetovalec od svetovalca zahteva, da stori nekaj, kar je neustrezno z vidika svetovalčevih osebnih vrednot in strokovnega znanja, svetovalec zavrne projekt. Svojega imena ne sme povezati z vprašljivimi svetovanci.

1.1.5 Postavljanje svetovalčevih interesov na prvo mesto

Svetovalec se ne sme okoristiti s svetovancem – ne za večje, ne za manjše zneske. Če ugotovi, da je zahteval previsok znesek za svetovalni projekt, ne zaračuna vsega zneska, temveč le del, ki ustreza vloženemu času in naporu. Čeprav svetovalec morda nikoli ne bi ugotovil, da je plačal preveč, svetovalec sam odgovarja za svoje ravnanje. Vselej namreč obstaja možnost, da svetovalec ugotovi dejstva in njegovo zaupanje v svetovalca bo porušeno.

1.1.6 Pripravljenost priznati svoje neznanje

Svetovalec je pripravljen pošteno pokazati svoje zmožnosti in priznati tudi, da nečesa ne ve. Svetovanci bolj spoštujejo svetovalca, ki pošteno pove, da nečesa ne ve, kot svetovalca, ki igra »vsevedneža«.

1.1.7 Sprejemanje realnega obsega dela

V svetovanju prihaja do nihanj v obsegu dela. Svetovalec včasih sprejme več dela iz bojazni, da sicer ne bo imel dovolj dela, kasneje pa ga ne more opraviti v roku, kar znižuje kvaliteto dela in ugled svetovalca.

1.1.8 Sprejemanje dela pri podjetjih, ki jih spoštujete

Delo s podjetji z dvomljivim ugledom lahko prizadene svetovalčev lasten ugled. Svetovalcu ni treba delati s svetovancem, ki ne spoštuje njegovih visokih meril svetovanja oziroma bi pripeljali do zniževanja kvalitete svetovalca. Ena od običajnih prednosti svetovalnega dela je možnost, da si svetovalec sam izbira delo.

1.1.9 Spoštovanje zaupnosti notranjih podatkov o svetovancih

Svetovalec ne sme nikoli razkriti posebnih podatkov svetovanca ali podatkov o svoji pogodbi z njim. Vsako razkritje bi lahko pomenilo konkurenčno prednost za neko drugo podjetje. Ne le, da svetovalec spoštuje zaupnost in tajnost podatkov, nikakor ne sme izgledati, da to zanj predstavlja kakršnokoli dilemo. Včasih seveda to lahko predstavlja praktični problem, ko mora drugim klientom predstaviti svoje reference – kdo so bili klienti, kakšne vrste nalog je opravil zanje. To je za svetovalca bistveni element marketinga. Najbolje je, da vsakega svetovanca vpraša, ali dovoli, da navede, da je bil njegov svetovalec in katere naloge je opravil zanj.

1.1.10 Izogibanje navzkrižju (konfliktu) interesov

Če obstaja verjetnost, da bi svetovalec lahko osebno pridobil z informacijami iz svetovalnih nalog, ne sme sprejeti projekta.

1.1.11 Razvijanje samostojnosti svetovanca

Cilj svetovanja, zlasti podjetniškega svetovanja, je v tem, da svetovalec razvija zmožnost svetovancev, da v prihodnje sami rešujejo podobne naloge in probleme. Pravi cilj svetovalca ne sme biti, da postanejo svetovanci vse bolj odvisni od njega, čeprav bi to izgledalo privlačno ustvarjanje dela za naprej.

1.1.12 Povrnitev škode, povzročene klientu

Če pride do problema ali napake, mora svetovalec takoj obvestiti klienta. Ne glede na izvor napake je svetovalec odgovoren in mora to odgovornost sprejeti in poskrbeti zanjo. Ne gre le za etično vprašanje, temveč gre tudi za zakonsko odgovornost, če je zaradi svetovalčeve napake kdo prizadet ali je podjetje resno oškodovano.

1.1.13 Nudjenje celotne svetovalne storitve, ki je bila dogovorjena

Če se svetovalec znajde v zagati in nima časa, da bi dokončal naloge, se mora pogovoriti s svetovancem in ne preprosto predati projekta drugemu svetovalcu, da ga dokonča. Možne so namreč tudi drugačne rešitve. Svetovanec lahko sam prevzame več odgovornosti ali lahko podaljša rok za izvedbo projekta, če ne želi vključiti drugega svetovalca.

1.1.14 Izogibanje delu s svetovanci, ki so konkurenti

Zaradi občutljivih informacij, ki jih svetovalec lahko spozna pri delu, bi lahko prišlo do negativnih posledic.

1.1.15 Redno preverjanje svojega ravnanja

Svetovalec med in po svetovalni nalogi ocenjuje svoj napredek in rezultate. Tako se tudi uči iz izkušenj.

1.1.16 Ravnanje skladno s profesionalnim dostojanstvom pri vsem in v vsakem trenutku

Čeprav morda trenutni svetovanci ne cenijo dovolj kvalitete dela svetovalca, bo kdo drug to spoznal, sicer pa gre predvsem za dejstvo, da mora svetovalec sam spoštovati svoje delo.

1.2 Poslovna razmerja pri svetovanju

Za svetovalce je pomembno, da delujejo poslovno kar najbolj korektno in pri tem upoštevajo nekaj pravil.

1.2.1 Dosledno vodenje poštene evidence opravljenih ur/dni in odkritost z vsemi svetovanci in potencialnimi svetovanci

Neetično ali nepravilno je, če se cena svetovanja prilagaja okoliščinam, poslovno nesprejemljivo je, če se pri tem svetovalec obnaša spontano, slučajno, če izbere, kar je v nekem trenutku najbolj prikladno.

1.2.2 Zaračunavanje tistega dela, ki ga je treba opraviti

Seveda je vedno skušnjava, da svetovalec zaračuna več, ker ve, da je svetovanec to sposoben in pripravljen plačati. Svetovalec tudi ne sme dodajati storitev, ki jih svetovanec dejansko ne potrebuje.

1.2.3 Odvisnost etičnih vidikov od osebnih in poklicnih razmerij med posamezniki

O tem, ali svetovalec dobro uresničuje ta pravila, se mora svetovalec pogovarjati s svetovanci. Upoštevati mora, da podjetniki pogosto nimajo veliko izkušenj s svetovanjem, zato ne poznajo vseh vidikov svetovalnega etičnega kodeksa. Mogoče je tudi, da imajo pri tem prevelika pričakovanja do svetovalcev in je pomembno, da jim svetovalec razloži zahteve svetovalne stroke.

2 ODNOS SVETOVANCA DO SVETOVALCA

Svetovalec ne more kontrolirati obnašanja svetovanca, dobro pa je vedeti, katera ravnanja svetovanca lahko ogrozijo njun odnos in sodelovanje. Včasih je mogoče, da je svetovanec takšen po naravi, zato naj bi ga svetovalec usmerjal in »izobraževal«. Odkrit pogovor lahko reši mnoge dvoumne situacije. Drugič je morda svetovanec načrtno ravnal na določen, nezaželen način. Če se to zgodi na začetku sodelovanja, je najbolj smiselno, da svetovalec sodelovanje oziroma projekt prekine. Če se to zgodi kasneje, ko je težko prekiniti projekt, je edina rešitev pogovor s svetovancem. Če se svetovanec ne spremeni v svojem ravnanju, mora svetovalec strogo delovati v svojem etičnem okviru ali pa prekiniti projekt.