

טיוטת הקוד האתי של היועצים לאחריות תאגידית

מבוא

מטרת "הקוד האתי של היועצים לאחריות תאגידית" הוא לבסס ולשמר סטנדרטים מקצועיים ואתיים ליועצים, ביחס לממשקי הפעילות ביניהם לבין הלקוח, למול עמיתיהם למקצוע, החברות המעסיקות וכן מול פורום היועצים לאחריות תאגידית. זאת, באמצעות הגדרת ערכים וכללי פעולה אשר יהוו מסגרת להתנהגות מקצועית ואתית הולמת ובכך יקדמו את תחום הייעוץ בארץ בכלל ואת כל אחד מהיועצים בפרט.

קוד זה יעודכן בהתאם לצרכים המשתנים של המקצוע, היועצים והלקוחות ובכל מקרה תבוצע הערכה של תקפות הקוד אחת לשנתיים-שלושה.

חברי הפורום מסכימים לקוד זה, המגדיר את מחויבותם למקצוע וללקוחות, ואת היחסים עם עמיתים. לפיכך הם נושאים באחריות להפנים את הקוד האתי ונדרשים לנאמנות לכללים המוגדרים בו. במידה יש חשש כי חבר הפורום פעל שלא בהתאם לקוד האתי, ניתן לפנות לארגון "מעלה", אשר יפנה את הפנייה לחברי צוות ההיגוי לקוד. במידה והתלונה הינה נגד אחד מחברי צוות ההיגוי, לא יעורב אותו יועץ בדיון בעניינו.

מומלץ כי כל יועץ יגיש ללקוחותיו, מעסיקיו ועובדיו (שכיר או קבלן משנה) את הקוד האתי של פורום היועצים עם תחילת ההתקשרות עימו, על מנת להבהיר את המסגרת הצפויה של הפעילות, כמו כן יהא הקוד נגיש באתר מעלה ובאתרי היועצים עצמם לרשות לקוחותיהם.

מבנה הקוד

לנוחותכם, הקוד מחולק לשני חלקים:

- א. חלקו הראשון מתייחס למערכת היחסים שבין היועץ ללקוח.
- ב. חלקו השני מתייחס למערכות יחסים עם קהילת היועצים: עמיתים, שותפים ומתחרים.

כל חלק מושתת על אותם חמישה ערכים מובילים המוצגים להלן. כל ערך מוצג כמתווה דרך לפעילות אתית: תחילה מוצג רציונל, ולאחריו מוצגים כללי הפעילות הנובעים מערך זה.

ערכים המנחים את עבודת היועץ: כבוד האדם, אמון ודיסקרטיות, יושר ויושרה, מקצועיות, שקיפות.

להלן כללי הפעולה לאור הערכים המנחים ביחסי יועץ-לקוח:

<p>עבודה בדרכים שיקדמו את הלקוח, וכיבוד יכולתו לקבל החלטות ולהשתנות, לאור אמונותיו, ערכיו וצרכיו.</p>	<p>רציונל</p>	<p>כבוד האדם</p>
<p>יועץ חייב לקבוע, טרם תחילת התהליך, את גבולות הקשר הייעוצי האפקטיבי המקדם את טובת הלקוח, ובאחריותו לשמור לאורך התהליך על גבולות אלו.</p> <p>רק כאשר גם הלקוח וגם היועץ מסכימים באופן גלוי להיכנס לתהליך ייעוצי, התהליך יוגדר כ"ייעוץ". במקרים בהם יש גם ביצוע פרוייקט יש להגדיר זאת בנפרד מהייעוץ.</p> <p>יועץ חייב לכבד את התחייבויותיו, שהוגדרו ללקוח טרם הייעוץ. במידה ומתגלה קושי, על היועץ להגדיר מחדש את החוזה, בתיאום עם הלקוח ובהסכמתו.</p> <p>יועץ לא ייצור קשרי תלות בקרב הלקוחות ולא ינצל לקוחות באופן כספי, רגשי או בכל אופן אחר. במקרה של היוצרות קשר שאינו ייעוצי, חובה על היועץ לסיים את הקשר הייעוצי ולהיכנס לתקופת "צינון", תוך בניית תהליך מקצועי הולם.</p>	<p>כללי פעולה</p>	
<p>שמירת חיסיון הלקוח (הן של הנועץ והן של הארגון) ופרטיותו. המידע המתקבל תוך כדי עבודת היועץ בארגון ועם הנועץ, הינו סודי, מלבד מצבים המחייבים דיווח לשם מניעת פשע.</p>	<p>רציונל</p>	
<p>היועץ יקפיד על שמירת סודיות המידע המתקבל מלקוחות שונים בתוך הארגון.</p> <p>אין להקליט ו/או לצפות בלקוח ללא הסכמתו המפורשת.</p> <p>היועץ ינקוט באמצעים סבירים לאבטחת המידע אשר נמצא ברשותו על מנת להבטיח את סודיות הלקוח, ויהא נכון לחתום על הסכם סודיות סטנדרטי לשמירה על חשאייות המידע הנמסר לו.</p> <p>הפרת סודיות תתאפשר רק בהסכמה של הלקוח, או על פי חוק, או במקרים קיצוניים בהם היועץ סבור כי הלקוח עלול לגרום נזק רציני לעצמו, לארגון או לאחרים.</p> <p>בכל מקרה של פרסום ניתוח אירוע, ישיג היועץ את הסכמת הלקוח לפרסום המקרה גם אם הדבר נעשה ללא כל מידע מזהה של הארגון.</p> <p>במקרה של פרסומים, דו"חות ותיאור מקרים, חשוב כי המתבר ישמיט כל מידע מזהה, או שישגי את הסכמת הלקוח לפרסום, בכתב ומראש.</p>	<p>כללי פעולה</p>	

<p>התנהגות עקבית על בסיס עקרונות של הגינות ומוסריות גם כאשר התפקידים, המצבים והנסיבות משתנים.</p>	<p>רציונל</p>
<p>כל מידע הניתן על ידי היועץ הן בכתב או בע"פ, חייב לשקף באופן מדויק את טיב השירות המוצע, וכן את הכשרתו, כישוריו וניסיונו של היועץ.</p> <p>יועצים לאחריות תאגידית יהיו כנים וישרים בהצגת מומחיותם ומיומנותם בעת פרסום עצמי או בהופעה פומבית, ויימנעו מכל מצג מטעה.</p> <p>היועץ ימנע מניגוד עניינים מול לקוחות. אם צפוי ניגוד עניינים על היועץ לבקש אישור מהלקוחות לכך. יועץ אחראי להבהיר ללקוחות על ניגודי אינטרסים צפויים ואפשריים, ויפעל בשקיפות ובשיתוף מול הלקוחות על מנת להבהיר את המצב.</p> <p>יועץ לא יעשה שימוש במידע פנימי המתקבל בתהליך הייעוץ ואינו מקושר לתהליך הייעוצי אלא בהסכמת הלקוח.</p> <p>יועץ ימנע מקבלה או נתינה של מתנות ומהשתתפות באירועים פרטיים של הלקוח למעט כנדרש לביצוע תפקידו.</p>	<p>כללי פעולה</p>

<p>התנהגות בהתאם לאמות מידה מקובלות בתחום, המבוססות על ידע תיאורטי ויישומי ברמה גבוהה.</p>	<p>רציונל</p>
<p>יועץ יתעדכן, ילמד וישפר את רמת הידע הייעוצי שלו באופן מתמיד.</p> <p>מחויבות היועץ היא לשרת את צרכי הלקוח. במידה ובתהליך התגלו צרכים נוספים, מעבר למוסכם בעל-פה או בחוזה, על היועץ לשקף זאת לנועץ.</p> <p>יועץ חייב לעבוד ברמה מקצועית גבוהה ללא קשר לגובה התשלום.</p> <p>ליועץ צריכה להיות יכולת מקצועית ואתית והוא אחראי לפיתוחה על ידי השתלמויות, היוועצות עם עמיתים, הדרכות, עיון בספרות מקצועית וחומר כתוב.</p> <p>היועץ חייב לעבוד בתוך גבולות הכשרתו והסמכתו. במידה והוא מזהה צורך ביעוץ מתחום מקצועי והכשרה אחר, עליו ליידע על כך את הלקוח מיידית.</p> <p>ליועץ אחריות לשמר את האפקטיביות שלו ויכולתו לעזור ללקוח. במידה ותפקודו נפגע זמנית, עליו לפנות לעזרה ואו להפסיק לייעץ.</p>	<p>כללי פעולה</p>

<p>הפיכת הכוונות, הציפיות והפעולות של התהליך לברורות ובהירות עבור כל בעלי העניין.</p>	<p>רציונל</p>
<p>תהליך הייעוץ מעוגן בהתקשרות המבוססת על הסכמים חוזיים ותיאום ציפיות מול הלקוחות.</p> <p>היועץ חייב להבהיר את עבודתו ותנאיה ללקוחותיו בכל הרמות הארגוניות, כולל מזמיני העבודה והגורמים איתם מתבצעת העבודה.</p> <p>העבודה בארגונים יוצרת מצבים של ריבוי לקוחות ונועצים ועבודה מול בעלי עניין מגוונים. היועץ יקיים תיאום ציפיות דינאמי ויקפיד על שקיפות בעבודתו מול הגורמים הרלוונטיים בהתאם להתפתחות העבודה.</p> <p>כל שינוי בהסכם ההתקשרות מחייב עדכון והסכמה. היה והיועץ מזהה צורך לבצע שינוי – יעדכן את הלקוח בהקדם האפשרי ויקבל את אישורו לשינוי.</p>	<p>כללי פעולה</p>

יחסים בין יועץ וקהילת היועצים

יועץ לאחריות תאגידיית מחויב לקדם כללי התנהגות אתיים כלפי יועצים אחרים, באופן שיקדם את כבוד המקצוע ואת האמון הניתן על ידי הלקוחות ליועצים אחרים. כללי התנהגות כאלו, יאפשרו לשמר את הנכסים, הידע, הקשרים העסקיים והחברתיים - והמוניטין של היועצים.

להלן כללי הפעולה לאור הערכים המנחים ביחסים בין יועץ וקהילת היועצים:

<p>כיבוד עמיתים, את דעותיהם וניסיונם, גם אם הם פועלים בדיסציפלינה שונה.</p>	<p>רציונל</p>	<p>כבוד האדם</p>
<p>שיתופי פעולה מקצועיים ועסקיים בין יועצים עמיתים יהיו מבוססים על הערכים המקצועיים המפורטים כאן ומעוגנים בחוזה בהיר, תוך הקפדה על כבוד הדדי, שקיפות מול העמית והלקוח, אי ניצול של יועץ את רעהו, ושמירה על תגמול והתנהגות עסקית הוגנת.</p> <p>הסכם בין חברת ייעוץ ליועץ המועסק על ידה, כשכיר או כקבלן משנה, יושתת על שמירת אינטרס של היועץ ושל החברה, אי ניצול כוח של אחד הצדדים, חופש העיסוק, שמירת עקרונות המקצוע, ראיית טובת הלקוח, על בסיס יחסי אמון הדדי.</p> <p>המעסיק יועצים בתחילת דרכם המקצועית יתגמל אותם באופן הוגן, וימנע מניצולם לעבודות לא מקצועיות.</p>	<p>כללי פעולה</p>	
<p>הגדרת גבולות כללי התחרות בין עמיתים, שבסיסם הצגת חוות דעת עניינית והוגנת לגבי עמיתים למקצוע.</p>	<p>רציונל</p>	<p>אמון ודיסקרטיות</p>
<p>יועץ לא ינהג באופן שיערער את אמון הציבור במקצוע הייעוץ, ובעבודתם של יועצים אחרים. בכל עניין מקצועי, יגלה חבר פורום היועצים יחס קולגיאלי כלפי עמית למקצוע.</p> <p>יועץ ימנע מהבעת דעה בפני לקוח על רמת הייעוץ וההדרכה שקיבל הלקוח מיועץ אחר, שכן איננו מכיר את מלוא הפרטים והשיקולים אשר הנחו את היועץ בפעילותו.</p> <p>יועץ לא ייזום פעולה שיש בה משום פגיעה בפעילות קיימת של יועץ אחר, לא ייטול חלק בפעולה זו, ולא יאפשר ו/או יסייע לביצועה בכל דרך שהיא.</p>	<p>כללי פעולה</p>	

<p>פעילות בצורה הוגנת, ברורה ועקבית לאורך זמן עם מכלול הגורמים עימם היועץ פועל</p>	<p>רציונל</p>	
<p>כאשר יועצים נמצאים במצב של תחרות מול לקוח, אין לתת חוות דעת זה על זה.</p> <p>כאשר יועץ מפרסם את עצמו ואת שירותיו, ימנע מפרסום דברי זלזול, השמצה או שלילת כשירותו או ניסיונו של יועץ אחר.</p> <p>בהסתיים היחסים בין חברת הייעוץ לבין היועץ המועסק (שכיר או קבלן משנה), יידון המשך העבודה של היועץ, השכיר או קבלן המשנה, אצל הלקוחות הישירים של חברת הייעוץ. זאת ייעשה בשיתוף כל בעלי העניין בצורה שקופה על מנת להגיע להסכמה משותפת.</p> <p>יועץ יכבד את זכויות עמיתיו לגבי תוצריהם המקצועיים. בכל חומר כתוב, חובה על היועץ לציין את המקורות. יועץ לא ירשום זכויות יוצרים על חומר שלא פיתח.</p>	<p>כללי פעולה</p>	<p>יושר ויושרה</p>
<p>התנהגות בהתאם לאמות מידה מקובלות בתחום, המבוססות על ידע תיאורטי ויישומי, תוך קידום ערכי החברות המקצועית ושיתוף הפעולה.</p>	<p>רציונל</p>	<p>מקצועיות ושקיפות</p>

יועץ לא יקבל, ביודעין, עניין שהוא בטיפולו של יועץ אחר, אלא אם הלקוח סיכם וסיים את התהליך עם היועץ האחר. נודע ליועץ כי העניין בטיפולו של יועץ אחר, רק לאחר שהתחיל ביועץ, ייזום סיכום וסיום מוסדר של התהליך הקודם.

יועצים שונים, הפועלים באותו ארגון, ייצרו קשר ביניהם, תוך כדי תיאום מלא עם הלקוח, תוך ראייה של טובת הלקוח, זאת בעיקר כאשר קיימות נקודות חפיפה או תחרות אפשרית בפעולתם.

כללי פעולה

יועצים יפעלו כך שהכוונות, הציפיות והפעולות שלהם, כלפי עמיתיהם, יהיו שקופות ככל הניתן.

פורום היועצים ומעלה משמשים גם כקהילת ידע. לכן, מצופה מחבר בפורום לתרום ולקדם את השיתוף בידע ובמיומנויות מקצועיות, על ידי הפצת רעיונות, כלים וממצאים, הנובעים מעבודתו, ולאפשר לעמיתים ללמוד מעבודתו ולהעריכה.