

# ETIČNI KODEKS

*Svetovalne skupine INDIVIDA*

*»Upoštevanje načel in smernic tega kodeksa je moralna obveznost in poklicna dolžnost vseh zaposlenih v Svetovalni skupini INDIVIDA.«*

***»Vse, kar je lepa vzgoja, plemeniti; napravi ljudi boljše; ustvarja spoštovanje in ljubezen; prinaša mir in blaginjo; je dragoceno in govori v jeziku vsega sveta.«***

*(L. TARQUINI)*

Ljubljana, september 2008

# VSEBINA

## **TEMELJNA NAČELA KODEKSA 3**

### **I. UVODNE DOLOČBE 5**

### **II. SPLOŠNE DOLOČBE 5**

1. Strokovno delo in odgovornost 5
2. Organiziranje dela in časa 5
3. Poslovno komuniciranje 6
4. Odnos do dela 7
5. Odnos do sodelavcev, poslovnih partnerjev in drugih 7
6. Odnos do delodajalca in njegove lastnine 8
7. Elektronsko poslovanje 8
8. Uporaba prenosnih telefonov 8
9. Uporaba interneta 9
10. Izobraževanje in strokovno izpopolnjevanje 9
11. Delovni prostor 9
12. Poslovni bonton 10
13. Osebna urejenost 10

### **III. KONČNE DOLOČBE 10**

# TEMELJNA NAČELA KODEKSA

1.

*Služba od nas zahteva visoko stopnjo profesionalnosti in zanesljivosti. Delovne naloge opravljajmo z vso resnostjo, učinkovitostjo in odgovornostjo.*

2.

*Časovna organiziranost dela naj bo takšna, da nam omogoča opraviti čim več nalog. Razvrstimo jih po pomembnosti in jih tako tudi izvajajmo.*

3.

*Bodimo strpni in prijazni do vseh. Spoštujemo vsakogar in se zavedajmo osnovnih človekovih pravic.*

4.

*Pri delu si prizadevajmo za čim višjo raven kakovosti storitev in opravljenih nalog. Odprtost in dovzetnost za novo znanje, spremembe in izboljšave naj nam bosta vodili.*

5.

*Pozdravljanje med sodelavkami in sodelavci naj bo navada in eno izmed osnovnih pravil lepega ter kulturnega vedenja.*

6.

*Poštenost, lojalnost in pripadnost so naša temeljna vodila v odnosu do delodajalca.*

7.

*Neprimerna uporaba elektronske pošte lahko prizadene ljudi in škoduje organizaciji, zato ne pošiljajmo verižnih pisem in sporočil dvomljive ali žaljive vsebine.*

8.

*Zavedajmo se, da s prenosnim telefonom posegamo v življenje drugih, zato tudi pri tej obliki komuniciranja upoštevajmo pravila lepega vedenja.*

9.

*V službi uporabljajmo dostop do interneta skladno z internimi pravili organizacije. Ne uporabljajmo ga v zasebne namene, saj s tem povzročamo stroške podjetju in povečujemo možnost okužbe sistema z računalniškimi virusi.*

10.

*Naše strokovno znanje nenehno nadgrajujemo. Spremljajmo izboljšave v zvezi z našim poklicem in delovnim področjem ter skrbno izbirajmo tečaje funkcionalnega znanja. Naložba v znanje je naložba za prihodnost.*

11.

*Naši poslovni prostori naj bodo estetski, saj poleg nas predstavljajo in soustvarjajo podobo podjetja.*

12.

*Na delovnem mestu, pri poslovnem kosilu, na prireditvah in drugih poslovnih dogodkih upoštevajmo pravila lepega vedenja, ki veljajo v poslovnem svetu. Spoštujmo navade in običaje poslovnih partnerjev in upoštevajmo zakonitosti poslovnega protokola.*

13.

*V poslovnem svetu bodimo vedno dostojno oblečeni in urejeni.*

## I. UVODNE DOLOČBE

Etični kodeks je namenjen pravilnemu ravnanju in opravljanju pisarniškega oziroma svetovalnega dela v okviru poklicne dejavnosti, skladno s temeljnimi načeli.

## II. SPLOŠNE DOLOČBE

Vsi poklici znotraj Svetovalne skupine INDIVIDA so zahtevni in odgovorni. Zato z vestnim in kakovostnim opravljanjem dela skrbimo za ohranjanje in zviševanje ravni ugleda poklica ter stroke sploh.

### 1. Strokovno delo in odgovornost

*Služba od nas zahteva visoko stopnjo profesionalnosti in zanesljivosti. Delovne naloge opravljajmo z vso resnostjo, učinkovitostjo in odgovornostjo.*

- Poslovna in poklicna odgovornost nalaga, da delo opravimo čim boljše, z vso pozornostjo in zbranostjo. Če pri delu napravimo napako, jo čimprej odpravimo in se za storjeno opravičimo.
- Redno posvečajmo skrb racionalizaciji dela, delovnih sredstev in pripomočkov.
- Delo opravljajmo sproti, hitro in korektno. Pri tem bodimo čimbolj samostojni in neodvisni. Ne prelagajmo ga na jutri ali na ramena drugih. Ravnajmo v skladu s poslovníkom, interesi in vizijo organizacije, ki jo zastopamo.
- Skrbimo za zaščito podatkov, s katerimi razpolagamo, ali tistih, do katerih imamo dostop. Še posebej skrbno varujmo poslovne skrivnosti in osebne podatke strank in zaposlenih.
- Zunaj delovnega mesta ne razpravljajmo o stvareh, povezanih s poslovanjem organizacije, naravo našega dela ali delovnimi nalogami. O njih ne govorimo s poslovními partnerji ali drugimi osebami zunaj pisarne.
- Naša pisalna miza naj bo urejena tako, da so pomembni dokumenti skriti očem javnosti. Zaupne dokumente, zapiske in rokovnike imejmo varno shranjene. Enako velja tudi za besedila na računalniških zaslonih.
- Če imamo v predalu pisalne mize gotovino za službene namene, ne pozabimo poskrbeti za varnost.
- Kadar našega nadrejenega ni v pisarni, imejmo vrata njegove pisarne zaprta in vanjo ne spuščajmo nikogar. Morebitni obiskovalci naj nanj počakajo pri nas ali v za to namenjenem prostoru.

## 2. Organiziranje dela in časa

*Časovna organiziranost dela naj bo takšna, da nam omogoča opraviti čim več nalog. Razvrstimo jih po pomembnosti in jih tako tudi izvajamo.*

➤ Vsa naložena opravila si zapišimo, da ne bomo katerega pozabili ali izpustili. Na delovno nalogo se ustrezno pripravimo.

➤ Pred začetkom sestanka pripravimo sejno sobo, poskrbimo za tehnične pripomočke in preverimo njihovo delovanje.

➤ Vnaprej pripravimo kozarce, vodo in sok. Kavo postrežemo, ko že vsi sedijo. Pravočasno preglejmo reprezentančne zaloge.

➤ Na sestanke ne zamujajmo in vmes ne zapuščajmo prostora. Ne obljublajmo, česar ne bomo mogli izpeljati. Če se nam zgodi, da zadeve ne moremo pravočasno dokončati, navedimo razloge, se vljudno opravičimo in povemo, kdaj bo naloga opravljena.

➤ Na delo prihajajmo točno, po možnosti pred našim nadrejenim. Upoštevajmo predpisani delovni čas. Če je potrebno, naj nam ne bo odveč ostati nekoliko dlje.

➤ Med delovnim časom ne odhajajmo po zasebnih opravkih. Izogibajmo se zasebnim telefonskim pogovorom ali obiskom na delovnem mestu.

### 3. Poslovno komuniciranje

*Bodimo strpni in prijazni do vseh. Spoštujmo vsakogar in se zavedajmo osnovnih človekovih pravic.*

- Pri osebni predstavitvi izrazimo spoštovanje do druge osebe. Rokujmo se in razločno povejmo svoje ime in priimek, nikakor ne vzdevka.
  - Pri rokovanju roko vedno ponudi tisti, ki je više na družbeni lestvici, torej višji nižjemu, starejši mlajšemu, gostitelj gostu in ženska moškemu. Pri predstavljanju je treba upoštevati prednostno razvrstitev. To pomeni, da predstavimo povabljenca gostitelju, nižjega po položaju višjemu, mlajšega starejšemu in gospoda dami.
  - Spoštljivo naslavljajmo sodelavke in sodelavce, še posebej starejše. Nadrejenega vikajmo in kličimo z ustreznim nazivom. Tikajmo le tiste, ki so nam to dovolili. V poslovnem svetu, ob navzočnosti poslovnih partnerjev oziroma tujcev, tikanje ni primerno.
  - Ko vstopi v pisarno obiskovalec oziroma poslovni partner, vstanimo izza pisalne mize, ga vljudno pozdravimo in se z njim rokujmo. Dokler ga naš nadrejeni ne sprejme, se z njim pomenkujmo. Če nam čas tega ne dovoljuje ali se gost ne želi pogovarjati, ga postrezimo in mu ponudimo dnevni časopis ali glasilo organizacije, kjer smo zaposleni. Lepo je, če gosta pričakamo že ob vhodu v stavbo.
  - Pred pogovorom odpravimo čim več zunanjih motenj.
  - Sogovornika zbrano poslušajmo, se mu posvetimo in mu ne segajmo v besedo.
- Postavljajmo mu jasna vprašanja in ne spreglejmo govornice telesa.
- Med poslovnim pogovorom bodimo prijazni, toda nikakor vsiljivi. Ton glasu naj bo umirjen, vljuden in uglajen. Več poslušajmo kot govorimo in si skušajmo povedano zapomniti. Če je pomembnih informacij več, si jih zapišimo.
  - Izražajmo se jasno in konkretno, da ne bo prišlo kasneje do nesporazumov in dvomov o tem, kar smo povedali. Pravilno izgovarjajmo ime in priimek sogovornika. Izogibajmo se prvi osebi ednine – jaz, raje uporabljajmo tretjo osebo množine – mi.
  - Ne silimo v ospredje, kadar smo povabljeni na poslovno srečanje. Imejmo posluš za dogajanje ter poslovni ritem takšnega druženja.
  - Ob odgovarjanju na telefonski klic najprej povemo ime organizacije in pozdravimo. Kadar kličemo sami, najprej pozdravimo, se predstavimo in šele nato povemo, koga želimo. Na telefonski pogovor se temeljito pripravimo. Nevljudno je, če se med telefoniranjem pogovarjamo še s kom. Če ne gre drugače, se sogovorniku po telefonu opravičimo in hitro opravimo vmesni pogovor.
  - Vsebina telefonskega razgovora naj bo kratka in jedrnata, predvsem pa razumljiva. Če klicanega ne dobimo in se nam oglasi telefonski odzivnik, se po pisku predstavimo, pustimo našo telefonsko številko in čas, ko nas lahko pokliče nazaj.
  - Pri našem telefonskem odzivniku poskrbimo, da zvočno besedilo ne bo preveč domače, predolgo ali opremljeno z neprimerno glasbo
- 
- Pri pisanju poslovnih pisem ne pozabimo na osebno noto. Do naslovnika bodimo spoštljivi, prijazni in jasni. Vsebina naj bo kratka, razumljiva in vsebinsko bogata.
  - Če skrbimo za stike z javnostjo, bodimo odgovorni za sprotno in objektivno obveščanje o dejavnosti poslovnega sistema in preprečujmo zmotne ali senzacionalistične prikaze poslovanja. Sporočanje v posredni ali osebni komunikaciji naj bo podprto s strokovnimi argumenti. Ne pozabimo se medijem zahvaliti za dober, korektno objavljen prispevek.

#### 4. Odnos do dela

*Pri delu si prizadevamo za čim višjo raven kakovosti storitev in opravljenih nalog. Odprtost in dovzetnost za novo znanje, spremembe in izboljšave naj nam bosta vodili.*

- Vedno preverimo vir informacij, njihovo pravilnost in pomembnost. Obveščanje naj bo razumljivo, kratko, jasno in pravočasno. Nenehno razmišljajmo o predlogih za inovacije in zniževanju stroškov.
- Z lastno učinkovitostjo, samoiniciativnostjo in ustvarjalnostjo pripomoremo k dobri organizacijski klimi, ki nas poleg poslovnih uspehov, skupnih ciljev in vizije organizacije uspešno povezuje med seboj.
- Do dela imejmo pozitiven odnos in bodimo disciplinirani.

#### 5. Odnos do sodelavcev, poslovnih partnerjev in drugih

*Pozdravljanje sodelavk in sodelavcev naj bo navada in eno izmed osnovnih pravil lepega ter kulturnega vedenja. Timsko delo prinaša korist vsem. Izogibajmo se kritiziranju ali celo podcenjevanju oseb in njihovega dela. Sodelavke in sodelavce spoštujemo ne glede na naš čustveni odnos do njih in njihovih osebnostnih lastnosti.*

- Informacij, ki škodujejo ugledu organizacije, kjer smo zaposleni, ali dobremu imenu našega nadrejenega, sodelavca ali sodelavke, niti ne razširjajmo niti o njih ne razpravljajmo. Če se zgodi, da vpričo nas drugi govorijo o našem nadrejenem, se diskretno izognimo pogovoru.
- Do poslovnih tekmecev se obnašajmo korektno in spoštljivo. Dobre medsebojne odnose ustvarjajmo na poštenosti in iskrenosti. Kar nas moti pri drugih, skušajmo odpraviti najprej pri sebi in bodimo pri tem dosledni. Kolegialnost naj bo vrednota našega dela.
- Pomagajmo sodelavkam in sodelavcem, da jim bo delo steklo. Bodimo jim dober zgled.
- Ob odsotnosti sodelavke ali sodelavca poskrbimo, da bo opravljenih čim več nalog. Več kot prijateljstvo na delovnem mestu ni primerno. Medsebojni odnosi naj bodo profesionalni.
- Če prejmemo kompliment, se zahvalimo in ostanimo prijazni, vendar dostojanstveni. Ne izkoriščajmo zaupljivosti sodelavcev.
- Ob konfliktu na delovnem mestu ravnajmo premišljeno in strpno. Svoja čustva obvladajmo in rešujmo konflikt z visoko ravnjo obzirnosti in človečnosti. Pri razčlenitvi razloga konflikta ne zanemarimo strokovnosti.
- Informacij o konfliktih ne širimo.

#### 6. Odnos do delodajalca in njegove lastnine

*Poštenost, lojalnost in pripadnost so naša temeljna vodila v odnosu do delodajalca.*

- Sledimo ciljem in viziji organizacije in s svojim delovanjem prispevamo k njenemu ugledu. Z lastnino delodajalca ravnajmo kot skrben in vesten gospodar.

## 7. Elektronsko poslovanje

*Nepripravljena uporaba elektronske pošte lahko prizadene ljudi in škoduje organizaciji, zato ne pošiljajmo verižnih pisem in sporočil dvomljive ali žaljive vsebine.*

- Uporaba elektronske pošte v zasebne namene (oglaševanje) ni dopustna.
- Elektronsko sporočilo je dostopno vsakomur, zato poskrbimo za primerno zaščito.

Zelo pomembnih ali zaupnih dokumentov ne pošiljajmo po elektronski pošti.

- Na prejeto elektronsko sporočilo odgovorimo še isti dan. Odgovor naj bo kratek, vsebina pa naj zajema vse potrebne podatke.
- Tudi elektronsko sporočilo naj ima uvodni pozdrav in prijazen zaključek. Izogibajmo se uporabi okrajšav, kratic, velikih črk in žargona. Za ohranjanje dobrih osebnih stikov, ki temeljijo na zaupanju, je treba kdaj napisati tudi pismo, dvigniti telefonsko slušalko ali se osebno pogovoriti.

## 8. Uporaba prenosnih telefonov

*Zavedajmo se, da s prenosnim telefonom posegamo v življenje drugih, zato tudi pri tej obliki komuniciranja upoštevajmo pravila lepega vedenja.*

- Pri nujni povezavi uporabljajmo nastavitve tihega zvonjenja, vibriranja ali SMS-sporočila.

➤ Če moramo poklicati sami, se umaknimo iz prostora, da ne motimo oseb v svoji bližini.

- Preden pokličemo, moramo poskrbeti za jasnost pogovora, zato bodimo pozorni na cestni hrup, preglasno glasbo ali pogovore drugih. Če hrupa ni mogoče preprečiti, uporabljajmo druge načine obveščanja.

➤ Ne kličimo, kadar smo jezni ali slabe volje. Počakajmo, se zberimo in začnimo pogovor z umirjenim glasom.

- Ko kličemo, pozdravimo, se predstavimo in povemo razlog klica. Če bi bile obveznosti med našim delavnikom motene zaradi zvonjenja prenosnih telefonov, uporabimo telefonski predal, kjer so shranjeni dohodni klici, saj lahko pokličemo takrat, ko imamo za to čas.

➤ Na delovnem mestu, sestanku, konferenci ali pri predavanjih, zvonjenje prenosnih telefonov ni zaželeno.

- Zaradi lastne varnosti in drugih udeležencev v prometu uporabljajmo prenosni telefon med vožnjo samo pri prostoročni nastavitvi telefona, ki omogoča pogovor prek zvočnikov in mikrofona. Na prejeti klic med vožnjo odgovorimo le, če imamo vozilo pod nadzorom. Še bolje pa je, da klice med vožnjo preusmerimo v telefonski predal.

## 9. Uporaba interneta

*V službi uporabljajmo dostop do interneta skladno z internimi pravili organizacije. Ne uporabljajmo ga v zasebne namene, saj s tem povzročamo stroške organizaciji in povečujemo možnost okužbe sistema z računalniškimi virusi.*

Pri uporabi svetovnega spleta ne kršimo določb, ki pomenijo nedopustno uporabo interneta:

- ✓ namerno motenje in onemogočanje dela drugih uporabnikov omrežja,
- ✓ uporaba omrežja za pridobitniško dejavnost,
- ✓ uničevanje in spreminjanje podatkov, ki so v lasti drugih uporabnikov,
- ✓ kršenje tajnosti ali objava podatkov, ki so v lasti drugih uporabnikov,
- ✓ objava in pošiljanje podatkov, ki kršijo avtorske pravice,
- ✓ poskus pridobitve in uporabe dostopa, dodeljenega drugemu uporabniku,
- ✓ omogočanje dostopa do interneta tretjim osebam,
- ✓ pregledovanje, ustvarjanje, pošiljanje ali objavljane podatkov z žaljivo ali pornografsko vsebino,
- ✓ posredovanje lažnih ali zavajajočih osebnih podatkov servisom na omrežju,
- ✓ uporaba programov ali postopkov, katerih namen ali posledica je ogrožanje integritete in stabilnega delovanja računalnika, računalniškega sistema ali omrežja.

## 10. Izobraževanje in strokovno izpopolnjevanje

*Naše strokovno znanje nenehno nadgrajujemo. Spremljamo izboljšave v zvezi z našim poklicem in delovnim področjem ter skrbno izbirajmo tečaje funkcionalnega znanja. Naložba v znanje je naložba v prihodnost.*

- Pridobljeno znanje delimo s sodelavci. Le ob izmenjavi izkušenj, znanja in miselnosti je možno doseči boljše rezultate dela, ki vodijo k večjemu uspehu organizacije oziroma pripomorejo k našemu in njenemu ugledu.
- Poleg strokovnega znanja, ki ga potrebujemo za svoje delo, skrbimo tudi za svojo razgledanost, saj s tem bogatimo sebe, svoje delo in medsebojne delovne odnose.
- Ne pozabimo, da je knjiga ena najboljših prijateljic.

## 11. Delovni prostor

*Naši poslovni prostori morajo biti zgledno urejeni. Prostor naj bo estetski, saj poleg nas predstavlja in soustvarja podobo podjetja ali ustanove.*

- Če imamo možnost, skušajmo pisarno opremiti z ergonomskim pohištvom, ki mora s funkcionalnostjo, obliko in barvo ustrezati delovnim zahtevam in okolju.
- Na pisalni mizi imejmo le tisto, kar nanjo spada. Ne založimo je s tehničnimi pripomočki. Ti naj bodo nameščeni na pomožni mizi ali v posebnem prostoru.
- Po oglasnih deskah ali na vidnih mestih ne izobešajmo razglednic. Umetniška dela bodo dajala pisarni in drugim prostorom lepši videz. Govorila bodo v prid naše omike.
- Če imamo na mizici za goste posodico z bonboni ali manjšimi čokoladami, naj bodo le-ti v velikosti grizljaja.
- Gostom lahko ponudimo tudi interni časopis, bilten ali propagandno gradivo podjetja in dnevne časopise
- Poslovni prostor vse leto primerno krasimo s cvetjem ali drugimi aranžmaji. Ti vnašajo navdih svežine, topline in svečanosti. In če bomo v te prostore dodali kanček osebne note, bomo gotovo pripomogli k boljšemu počutju nas in drugih, ki vanj vstopajo.

## 12. Poslovni bonton

*Na delovnem mestu, pri poslovnem kosilu, na prireditvah in drugih poslovnih dogodkih upoštevajmo pravila lepega vedenja, ki veljajo v poslovnem svetu. Spoštujmo navade in običaje poslovnih partnerjev in upoštevajmo zakonitosti poslovnega protokola.*

- Kadar vnaprej vemo, da se sprejema ali prireditve ne bomo mogli udeležiti, se gostitelju telefonsko, pisno ali osebno vljudno zahvalimo in opravičimo. Če gostitelj od nas pričakuje potrditev udeležbe, mu pravočasno odgovorimo.
- Kadar smo gostitelji sami, bodimo pozorni na pravilno naslavljanje gostov.
- Alkohol je na delovnem mestu prepovedan. V zmernih količinah je dopusten pri poslovnem obedu ali ob posebnih priložnostih.
- Vedno in povsod se izogibajmo slabim razvadam.

## 13. Osebna urejenost

*V poslovnem svetu bodimo vedno dostojno oblečeni in urejeni.*

- Oblečila naj bodo delovnemu mestu in priložnostim primerna. Bodimo v oblačilih, v katerih se dobro počutimo in ki na delovnem mestu ne delujejo izzivalno.
- Ne nosimo kratkih hlač, športne obleke, kavbojk in druge za službo neprimerne garderobe.
- Če smo povabljeni na poslovni dogodek, upoštevajmo protokol. Izberimo namenu ustrezno obleko, nakit in dišavo. Ta naj bo diskretna. Poleg pravilne izbire garderobe naj nam bosta negovanost in urejenost poglobljena skrb.

## III. KONČNE DOLOČBE

Upoštevanje načel in smernic tega kodeksa je moralna obveznost in poklicna dolžnost vseh zaposlenih v Svetovalni skupini INDIVIDA. Morebitne kršitve kodeksa ugotavlja in rešuje disciplinska komisija in njeni člani.

Komisija lahko sklepe tudi javno objavi. Njena presoja primerov, v katerih je kršeno katerokoli načelo tega kodeksa, ima moralne in disciplinske posledice in se lahko objavi tudi v javnih medijih, če je to koristno za stroko.