Кај советувањето на претприемачите се соочуваме со редица етички дилеми. Советувањето е работа, каде, пред многу други работи треба да се сфати суштината на современото работење: станува збор за создавање на односи со клиентите, а не за самите трансакции. Кај советувањето кое претставува подолгорочен однос со клиентите, елементот на меѓусебна доверба е од клучно значење за успех.
Несомнено, советувањето бара високи етички стандарди ако сакаме професијата советник да остане ценета во очите на клиентите. За таа цел, во облик на етички кодекс ги напишавме начелата и правилата задолжителни за сите советници во програмата за ваучерско советување, како и за советниците-организатори и советодавните претпријатија. Советникот треба цврсто да инсистира на етичноста од две причини:

- со оглед на тоа што однесувањето на советниците во минатото често не било во адекватните рамки, треба да се работи на зацврстување на нивниот углед,
- со оглед на тоа што советникот треба да се однесува согласно начелата за кои мисли дека се соодветни, во кои верува и со тоа го докажува својот интегритет.

ЕТИЧКИ КОДЕКС НА СОВЕТНИЦИТЕ ВО ПРОГРАМАТА НА ВАУЧЕРСКО СОВЕТУВАЊЕ

1. ОДНОС НА СОВЕТНИКОТ КОН СОВЕТУВАНИОТ

Природата на советодавната работа го вклучува односот меѓу советникот и советуваниот, при што се појавуваат две групи прашања - вршење на советување од стручен аспект и деловни односи кај советодавната работа (цената и трошоците на советување).

1.1. <u>Вршење на советодавна работа</u>

При вршење на советодавни услуги советникот треба да земе предвид дека (во очите на другите) станува збор за добро платена и одговорна работа која бара висок квалитет и доверливост на советувањето. Воедно, советникот при работата се запознава со посебни и доверливи информации за зделките на советуваниот, но и со неговите лични работи. Следново е карактеристично за советникот кој работи со мали претпријатија, а тоа значи дека работи со претприемачите, нивните основачи и сопственици. Најголем број на дилеми се концентрираат на квалитетот на работата и почитувањето на доверливоста на податоците, иако претприемачот изрично за некои од нив не нагласил дека се доверливи.

1.1.1. **Обезбедување на квалитетот на советодавните услуги**

Од советниците се очекува највисок квалитет на советодавни услуги по разумни цени, навремено и тоа во секој поединечен случај.

1.1.2. **Стручна надлежност**

Етичка обврска на советникот е да ги одбие задачите кои ги надминуваат неговите способности, знаења и искуства. Се разбира дека тоа не значи дека не смее да ги прифати проектите кои ги надминуваат неговите сегашни знаења но, потоа треба да се оспособи и да стекне потребни знаења и тоа не на сметка на советуваниот. Во секој случај треба со својата работа значително да придонесе кон успехот на советуваниот.

1.1.3. Учење во "своето" време

Кај проектите, советникот се среќава со нови предизвици и затоа треба да учи за проектот и за советуваниот. По правило, учењето на стандардните знаења не може да оди на товар на времето кое советникот му го наплатува на советуваниот. Воедно, тој треба да го запознае советуваниот. Препорака: советникот секогаш да си земе 5% дополнително време (кое не му го наплатува на советуваниот) за да го запознае клиентот. Така, на дваесет часови да си земе најмалку еден час за да го запознае советуваниот (врз основа на достапните податоци). При советување на мали претпријатија каде што советуваните често се менуваат, тоа може да бара и повеќе време.

1.1.4. **Одбивање на несоодветни проекти**

Ако советуваниот од советникот бара да стори нешто што од аспект на личните вредности на советникот и на неговите стручните знаења е несоодветно, советникот го одбива проектот. Своето име не смее да го поврзе со советуваните што се под знак прашалник (со сомнителни намери).

1.1.5. **Поставување на интересите на советуваниот на прво место**

Советникот не смее да профитира од советуваниот - ниту со поголеми ниту со помали износи. Ако утврди дека побарал превисок износ за советодавниот проект, тој не го наплатува сиот износ туку само делот кој одговара на вложеното време и напор. Иако, можеби, советуваниот никогаш нема да сознае дека платил премногу, советникот самиот е одговорен за своето однесување. Сепак, секогаш постои можност советуваниот да ги констатира фактите и неговата доверба во советникот ќе се урне.

1.1.6. **Подготвеност да се признае своето непознавање**

Советникот е подготвен чесно да ги покаже своите способности, а исто така и да признае дека нешто не знае. Советуваните повеќе ќе го почитуваат советникот кој чесно ќе каже дека нешто не знае одошто советникот кој глуми "сезнајко".

1.1.7. **Прифаќање на реален обем на работа**

При советување доаѓа до варирање на обемот на работата. Понекогаш, советникот прифаќа повеќе работи од страв дека инаку нема да има доволно работа но, подоцна не може работата да ја изврши во рокот, а тоа ги намалува квалитетот на работата и угледот на советникот.

1.1.8. **Прифаќање на работа кај претпријатијата што ги почитувате**

Работата со претпријатија со сомнителен углед може да го наруши угледот на самиот советник. Советникот не мора да работи со советуваниот кој не ги почитува неговите високи мерила на советување, односно кои би довеле до намалување на квалитетот на советникот. Една од вообичаените предности на советодавната работа е можноста советникот самиот да ја избира работата.

1.1.9. **Почитување на доверливоста на интерните податоци за советуваните**

Советникот никогаш не смее да ги открие посебните податоци за советуваниот или податоците за неговиот договор со него. Секое откривање би можело да претставува конкурентска предност за некое друго претпријатие. Не само што советникот ја почитува доверливоста и тајноста на податоците, туку тој никако не смее да изгледа дека тоа за него претставува каква и да е дилема. Се разбира дека тоа понекогаш може да претставува практичен проблем, кога треба на други клиенти да им ги претстави своите референци - кои биле клиенти, какви видови задачи извршил за нив. За советникот, тоа е суштински елемент на маркетингот. Најдобро е тој секој советуван да го праша дали дозволува да наведе дека тој бил негов советувач и кои задачи извршил за него.

1.1.10. **Избегнување на конфликтот на интереси**

Ако постои веројатност дека советникот би можел лично да профитира со информациите од советодавните задачи, тој не смее да го прифати таквиот проект.

1.1.11. **Развивање на самостојноста на советуваниот**

Целта на советувањето, пред се на претприемничкото советување, е во тоа советникот да ја развива способноста на советуваните за тие во иднина самите да ги решаваат сличните задачи и проблеми. Вистинска цел на советникот не смее да биде тоа, советуваните да стануваат се позависни од него, иако тоа може да се чини привлечно за создавање на работа за натаму.

1.1.12. **Надоместок на штетата предизвикана кај клиентот**

Ако дојде до проблем или грешка советникот треба веднаш да го извести клиентот. Без оглед на потеклото на грешката, советникот е одговорен и треба таквата одговорност да ја прифати и да се погрижи за неа. Не станува збор само за етичко прашање туку станува збор и за законската одговорност ако заради грешката на советникот некој биде повреден или претпријатието сериозно оштетено.

1.1.13. **Нудење на целосна договорена советодавна услуга**

Ако советникот се најде во недостаток на време да ги заврши задачите, треба за тоа да разговара со советуваниот, а не едноставно проектот да му го предаде на друг советник за тој да го заврши. Имено, можни се и поинакви решенија. Советуваниот може самиот да преземе поголема одговорност или пак може да го продолжи рокот за спроведување на проектот затоа што не сака да вклучи друг советник.

1.1.14. **Одбегнување на работа со советуваните кои се конкуренти**

Заради чувствителните информации до кои може советникот да дојде при работата, би можело да дојде до негативни последици.

1.1.15. **Редовна проверка на своето однесување**

За време и по завршување на советодавната задача советникот ги оценува својот напредок и резултатите. На таков начин учи од искуствата.

1.1.16. **Однесување според професионалното достоинство во се и во секој миг**

Иако можеби клиентите во моментот на советувањето недоволно го ценат квалитетот на работата на советникот, станува збор дека советникот самиот треба да ја почитува својата работа, која подоцна некои други ќе ја разберат, односно вреднуваат.

1.2. <u>Деловни односи при советување</u>

За советниците е значајно тие да дејствуваат деловно најкоректно и притоа да почитуваат неколку правила.

1.2.1. **Доследно водење на чесна евиденција на одработени часови/денови и искреност со сите советувани и потенцијални советувани**.

Неетички или неправедно е ако цената на советување се прилагодува на околностите а деловно неприфатливо е ако притоа советникот се однесува спонтано, случајно, ако го избира тоа што во одреден миг најмногу му одговара.

1.2.2. **Наплата на работата која треба да се заврши**

Се разбира дека секогаш постои искушение советникот да наплати повеќе затоа што знае дека советуваниот е способен и подготвен тоа да го плати. Но, советникот не смее да ги додава услугите кои на советуваниот фактички не му се потребни.

1.2.3. **Зависност на етичките аспекти од личните и професионални односи меѓу поединците**

За тоа дали советникот добро ги применува овие правила треба тој да разговара со советуваните. Треба да го земе предвид фактот дека претприемачите често немаат големи искуства со советување и затоа не ги познаваат сите аспекти на советодавниот етички кодекс. Можно е и при тоа тие премногу да очекуваат од советниците и затоа е значајно советникот да им ги објасни барањата на советодавната струка.

2. ОДНОС НА СОВЕТУВАНИОТ КОН СОВЕТНИКОТ

Советникот не може да го контролира однесувањето на советуваниот но, добро е да се знае кои однесувања на советуваниот можат да го загрозат нивниот однос и соработката. Некогаш е можно, советуваниот да е таков по природа па затоа би требало советникот да го насочува и "образува". Отворен разговор може да реши бројни двосмислени ситуации. Понекогаш, можеби, советуваниот намерно се однесува на одреден, непосакуван начин. Ако до тоа дојде во почетокот на соработката, најразумно е советникот соработката, односно проектот да го прекине. Ако до тоа дојде подоцна, кога проектот тешко може да се прекине, единствено решение е разговор со советуваниот. Ако советуваниот не го измени своето однесување, советникот треба да се однесува строго во своите етички рамки или пак да го прекине проектот.