

# 道德准则

## 序言

国际倾听专员协会 (IOA) 致力于实现组织倾听专员<sup>1</sup>行为的卓越表现。《道德准则》提供了行为准则和核心价值观，这些构成了 IOA 《行为标准》的基础。

本《道德准则》体现了 IOA 对于设立统一结构倾听专员项目、倾听专员道德行为以及组织倾听专员职业诚信的承诺。

## 核心价值观

倾听专员这一身份要求倾听专员以专业方式行事。以下核心价值观对于倾听专员的工作而言至关重要：

- 秉承正直诚信的原则行事；
- 倡导公平并支持公平流程；
- 保持不带评判性，秉持同理心尊重个体差异；
- 提倡尊严、多元化、公平、包容性和归属感；
- 通过积极倾听来传达准确的理解；
- 提倡个人赋权、自我决定和协作式问题解决办法；以及
- 努力成为可联系到的备受信赖和尊重的非正式资源。

## 基本原则

### 独立性

倾听专员在结构、职能、出面和决策制定方面都具有独立性。倾听专员向组织内可能的最高层级汇报工作，而不会向可能影响或可能会被认为影响倾听专员独立性的职能部门或实体汇报工作。

### 公平性

倾听专员被指定为中立且公平的一种资源，该资源不会对任何个人或实体进行偏袒或充当其支持者。倾听专员避免发生利益冲突以及可能会被认为存在利益冲突的行为。

### 非正式性

倾听专员不参与同提请倾听专员注意之问题相关的任何评估性、纪律处分、法律或行政程序。倾听专员未获授权，不能代表组织制定任何业务和政策决策或展开任何正式调查。倾听专员并非组织出于接收针对组织的索赔通知之目的而设立的代理，亦未获授权，不能就提请倾听专员注意的事项而成为正式的报告渠道，除非法律特别明确强制规定如此。

### 保密性

保密性是倾听专员行为的主要特征。向倾听专员寻求协助之人员的身份以及与其相关的所有通讯内容均应在法律所允许的最大范围内予以保密。在以下情况下，倾听专员可自行酌情决定披露保密信息：征得了寻求协助之人员的同意；未能进行披露可能会导致严重伤害的迫切风险；或者在针对专业不当行为的正式投诉为自己进行辩护时有此必要。

---

<sup>1</sup> “倾听专员”一词包括用于组织倾听专员的所有适用术语。