

# 行为标准

## 序言

《行为标准》基于国际倾听专员协会 (IOA) 《道德准则》中所列明的各项基本原则和核心价值观制定而成。这些原则为独立、公平、非正式和保密。这些原则说明了展开稳健倾听专员项目的相关基本要素和要求。核心价值观强调了倾听专员工作的专业性。这些原则和核心价值观指引倾听专员履行其相关职责，例如为组织所有层级的个人提供协助；解决冲突；促进沟通；通过提出问题来为组织提供协助，以及就出现或系统的问题提供反馈。这在不同的场合和司法管辖区都可适用。

本《行为标准》与《道德准则》中纳入的核心价值观共同构成一种必要基础，以便倾听专员在发起组织中起到独特且重要的作用。

## 1. 一般行为标准

- 1.1 倾听专员是组织的一种独立、公平、非正式且保密的资源。任何倾听专员项目都必须遵守本《行为标准》。
- 1.2 倾听专员自愿提供咨询服务，并在制定选择方案以解决问题的过程中提供相关信息、指导和协助，进而为相关人员提供支持与协助。如果可能，倾听专员还会推动达成能够构建信任、增进关系并改善组织范围内沟通的成果。
- 1.3 倾听专员通过发现程序违规和系统问题来为组织提供协助。这可能包括以不披露保密通讯或信息的方式发现新兴趋势、政策差距和问题行为模式。倾听专员可能会就解决这些问题而向组织提供一般建议。
- 1.4 每个倾听专员项目应具有章程、职责范围或详细的项目说明，该项目说明须经组织的执行领导层批准，遵守 IOA 《道德准则》和本《行为标准》中的各项规定，并在其中阐明倾听专员开展工作的依据。
- 1.5 倾听专员不断接受相关的继续教育培训，从而在专业方面保持最新，并为倾听专员人员的专业发展提供各种机会。

## 2. 独立性

- 2.1 在出面、目的、行为和决策制定方面，倾听专员都具有独立性。倾听专员独立于业务范围和人员报告结构而开展工作，且不受组织内其他职能部门或实体的影响。
- 2.2 倾听专员项目向组织内可能的最高权威汇报工作。在履行其角色和职责的过程中，倾听专员不按常规程序向影响或被认为影响倾听专员独立性的任何职能部门汇报工作。
- 2.3 倾听专员不担任会使或可能会被合理认为会使倾听专员独立性受到不利影响的任何其他职位。如果倾听专员担任非倾听专员职责，则这些职责不得妨碍其倾听专员职责。倾听专员必须清晰说明，其是以倾听专员还是以非倾听专员身份行事。
- 2.4 倾听专员有权选择倾听专员项目人员，管理倾听专员项目预算和工作开展方式，不受不当的外部影响或限制。但是，倾听专员不具有正式的决策制定、执法或纪律处分职责，倾听专员项目内部范围内的情况除外。
- 2.5 倾听专员拥有全权酌情决定权，可自行决定是否或如何就个人、团队或系统问题展开互动。倾听专员可发挥其主动性，将问题提请相关个人注意。
- 2.6 倾听专员有权接触组织范围内的相关个人和信息，以便履行其非正式的角色以及法律所允许的相关职责。

## 3. 公平性

- 3.1 倾听专员是一种公平、中立且无偏私的资源。
- 3.2 倾听专员在事项的结果方面不存在任何个人利益，且不会因事项结果而引发任何得失损益。如果倾听专员认定其可能存在实际或感知到的利益冲突，则倾听专员会拒绝参与到相关事项之中。
- 3.3 倾听专员会以公平且客观的方式来考量相关问题和可能受到影响的相关人员。倾听专员提倡公平实施的流程，但不会代表任何人提出主张。
- 3.4 倾听专员推动实现沟通、对话和协作式问题解决方法，并帮助识别各种合理的选择方案，以提出或解决问题或疑虑。

---

<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。

## 4. 非正式性

- 4.1 倾听专员是一种非正式且不记录在案的资源。倾听专员不制定任何业务或政策决策，不就问题作出裁定，不参与任何纪律处分或申诉流程，亦不参与组织的任何正式调查。
- 4.2 在任何正式的纪律处分流程或申诉政策中，咨询倾听专员都不是必需的步骤。
- 4.3 倾听专员仅在征得个人明确同意并在所允许的范围内，才会采取与个人问题相关的特定行动，且在此之后，倾听专员拥有全权酌情决定权，但前提是采取此类行动的方式必须能够保护与倾听专员办公室取得联系之个人的身份。
- 4.4 依据这些标准来咨询倾听专员完全出于自愿。使用倾听专员服务的人员会被视为已同意遵守项目创建时所订立的各种条款、条件和原则，且不会要求倾听专员在任何正式、法律或其他事项中证明或披露保密信息。
- 4.5 倾听专员并非组织授权接收针对组织的索赔、投诉或申诉通知的代理，除非法律特别明确规定如此。倾听专员可能会将相关个人转介到能够接收正式索赔通知的相关部门或个人。
- 4.6 倾听专员不会创建任何包含保密信息的永久性记录。倾听专员应始终负责及时销毁保密信息。

## 5. 保密性

- 5.1 向倾听专员寻求协助之人员的身份，以及与其特别相关的通讯内容和信息都属于保密信息。
- 5.2 在法律所允许的最大范围内，倾听专员应保护保密信息，且其他人亦无法豁免遵守该要求。倾听专员和设立此项目的组织应采取合理的措施，以保障保密信息的安全。
- 5.3 除本标准中所规定的内容之外，倾听专员不得在组织范围内披露任何事项中的保密信息。
- 5.4 倾听专员应反对在组织外部披露任何正式、行政或法律事项中的保密信息，除非适当的司法或监管机构认定有必要进行披露，以防止出现明显不公平的现象，或者认定必须进行披露，因为披露所代表的利益明显高于倾听专员对此保密所代表的利益。
- 5.5 如果倾听专员认定未能进行披露可能会导致严重伤害的迫切风险，则倾听专员可根据需要披露保密信息。
- 5.6 如果倾听专员认定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，则倾听专员可披露有关特定事项的保密信息。
- 5.7 有关个人的保密信息可在征得其同意以协助通过非正式方法解决问题的情况下予以披露，但倾听专员可对此自行酌情决定。
- 5.8 倾听专员可在任何适当的论坛中提供有关倾听专员项目的非保密信息。倾听专员可以保护保密信息的方式分享数据、趋势或报告。

由国际倾听专员协会董事会于 2022 年 3 月 17 日通过。自 2022 年 3 月 17 日起生效。