

ЧЕСТО ЗАДАВАНИ ВЪПРОСИ ЗА ЕТИЧНИЯ КОДЕКС НА МЕЖДУНАРОДНАТА КОУЧ ФЕДЕРАЦИЯ

Дефиниции

Коучинг: Коучингът е партньорство с клиенти в процес, който провокира размисъл и творчество и ги вдъхновява да развият своя личен и професионален потенциал.

Професионално коучинг взаимоотношение: Професионално коучинг взаимоотношение има, когато коучингът включва бизнес споразумение или договор, определящи отговорностите на всяка от страните.

В: *Аз коучвам моите подчинени периодично. Има ли нужда да подписвам споразумение с тях?*

О: Ако коучингът се споменава в длъжностната Ви характеристика по начин, който изяснява ролите и отговорностите Ви, когато коучвате, за разлика от ролите и отговорностите, когато управлявате, повече от това не е необходимо. Но, ако коучингът не е споменат в длъжностната Ви характеристика, е необходимо да определите Вашата роля и отговорности към Вашите подчинени/служители или други колеги в бизнеса, преди да започнете да ги коучвате. Има разлика между професионален коучинг и това просто да използвате коучинг умения. Ако изпълнителен директор или друг висш ръководител просто използва коучинг умения, няма нужда от подписване на формално споразумение.

В: *Дефиницията на професионално коучинг взаимоотношение не включва случаите, при които аз спонтанно коучвам приятелите ми, когато те имат нужда от това. Аз съм професионалист. Това не е ли коучинг?*

О: Вие можете да използвате коучинг компетенции, когато коучвате Вашите приятели, и може да ги прилагате професионално, когато го правите. Но това не се смята за професионално коучинг взаимоотношение, защото не е подписано никакво споразумение. Конфиденциалността все пак трябва да бъде спазена като знак на зачитане и уважение.

Професионален коуч от Международната коуч федерация: Всеки професионален коуч от Международната коуч федерация се съгласява да практикува основните професионални коучинг компетенции и се заклева да е отговорен по силата на Етичния кодекс на Международната коуч федерация. За да се изяснят ролите в коучинг взаимоотношението, често се налага да се направи разграничение между клиент и спонсор. В повечето случаи клиентът и спонсорът са едно и също лице и поради това са наричани „клиент“. За яснота и с цел разграничение между двете, обаче, Международната коуч федерация определя тези роли както следва:

Клиент: „Клиентът“ е лицето /лицата, които са коучвани.

Спонсор: „Спонсорът“ е физическо или юридическо лице (включително негови представители), които заплащат коучинг услугите и/или организират представянето им на клиента. Във всички случаи договорите за коучинг услуги трябва ясно да установяват правата, ролите и отговорностите както на клиента, така и на спонсора, когато те не са едно и също лице.

В: *Можете ли да ми дадете пример за спонсор?*

О: Спонсор може да бъде родител, агенция, която открива и наема коучове, или бизнес организация, която наема коучове за своите служители.

В: *Трябва ли коучинг взаимоотношение да продължава конкретен период от време, за да се смята за професионално?*

О: За коучинг процеса наистина се иска време. Да използвате коучинг компетенции веднъж или два пъти с някого не съставлява непременно коучинг взаимоотношение. Критериите, които да използвате са: желаните резултати да са постижими с коучинг и да има коучинг споразумение, което дефинира ролята и отговорностите на коуча и клиента.

В: *Какви видове коучинг взаимоотношения съществуват, освен професионално коучинг взаимоотношение?*

О: Можете да използвате коучинг компетенции, за да коучвате Вашето дете и тук няма никакво коучинг споразумение. В този случай Вие сте във взаимоотношение и може и да използвате коучинг компетенции, но въпреки това от това не следва, че това е професионално коучинг взаимоотношение.

В: *Съкращението PCC на Международната коуч федерация означава Professional Certified Coach (Професионален сертифициран коуч)? Ако да, когато говорите за професионален коуч по ICF в частта с определенията в Етичния кодекс на Международната коуч федерация, това отнася ли се само за Professional Certified Coach (Професионален сертифициран коуч)?*

О: Дефиницията за професионален коучинг се отнася за всички, акредитирани от Международната коуч федерация коучове – за трите нива на акредитация ACC (Associate Certified Coach), PCC (Professional Certified Coach) и MCC (Master Certified Coach) и за всички други, които може да бъдат развити в бъдеще.

Като коуч поемам задължение:

- 1. Да не правя каквито и да са публични изказвания, които не отговарят на истината или са подвеждащи по отношение на предлаганото от мен в качеството ми на коуч; да не правя неверни твърдения в каквито и да са писмени документи, свързани с професията на коуча, със сертификацията и акредитацията ми с Международната коуч федерация и с „Ай Си Еф България“.**

В: *Имам магистърска степен по комуникации, може ли да публикувам тази информация на моята коучинг Интернет страница и само да кажа, че имам магистърска степен?*

О: Каквито и образователни степени и акредитации изберете да публикувате на Вашата Интернет страница, те трябва ясно да са разграничени и ясно да показват коя степен за коя професия се отнася, така че представената информация да не е подвеждаща. Например, „магистърска степен по комуникации“ е ясно, докато „магистърска степен“ само по себе си може да подведе читателя да мисли, че важи за коучинга.

- 2. Да посочвам ясно и конкретно моята коучинг квалификация, експертиза, опит, сертификация и акредитация от Международната коуч федерация.**

В: *Коучвал съм двама висши ръководители, ОК ли е да кажа, че съм опитен коуч за висши ръководители (executive coach)?*

О: Това може да бъде подвеждащо. Вероятно ако кажете „Коучвал съм висши ръководители“ би било подходящо. Но някой, който е коучвал двама изпълнителни директора в продължение на времето по много въпроси може да бъде опитен. Това като че ли е лична преценка.

3. Да признавам и уважавам усилията и приноса на другите и да не ги преиначавам и представям като свои. Съзнавам, че нарушението на този професионален стандарт може да е основание за това трети страни да търсят правата си по съдебен път.

В: *Работех с бизнес партньор в миналото, а сега работя сам. Мога ли да използвам инструментите и документите, които сме създали, докато бяхме заедно?*

О: Точният отговор е: (каквото) Както Вие и Вашият бивш бизнес партньор сте се споразумели. Ако нямате конкретно споразумение, обсъдете намерението си преди да го направите, за да избегнете ненужен конфликт. Етичният кодекс на Международната коуч федерация се отнася и прилага само за взаимоотношения коуч-клиент и коуч-спонсор. Комисиите в Международната коуч федерация са в процес на разработка на напътствия за бизнес стандарти.

В: *На Интернет страницата на друг коуч открих отличен въпросник с 20 въпроса, който се използва, за да привлече клиенти. Мога ли да използвам някои от въпросите за моята Интернет страница, без да искам разрешение?*

О: Не, не можете да ги използвате, без да получите разрешение.

В: *Бих искал да предоставя документация за ефективността на коучинга на компания, която може да купи моите услуги. Имам две статии, които изразяват моите аргументи за страхотната възвращаемост на инвестицията, която коучингът може да донесе. Има ли нужда да се свържа с автора или издателя, за да използвам някои от точките в моята PowerPoint презентация за моя маркетинг pitch?*

О: Да.

4. Винаги да се стремя да осъзнавам моите лични предизвикателства и въпроси, които може да накърняват, да са в конфликт или да възпрепятстват качеството на работа ми като коуч или професионалните ми коучинг взаимоотношения. Когато фактите и обстоятелствата налагат, своевременно да търся професионална подкрепа и да определям действието, което ще предприема, включително, ако е уместно, временно да преустановя или да прекратя коучинг взаимоотношението/ята.

В: *Коучвам Джейн и нейна колежка – Алис, поиска от мен да стана нейн коуч. Има ли нужда да съобщавам на Алис, че вече коучвам Джейн?*

О: Не, няма нужда. Освен ако нямате съгласието на Алис, няма нужда дори да го споменавате. Бъдете осъзнати и нащрек обаче, че това може да представлява конфликт с конфиденциалността. Потенциалните общи конфликти трябва да бъдат изяснени с всяка от страните.

5. Да съобразявам поведението си с Етичния кодекс на Международната коуч федерация и на „Ай Си Еф България“ във всички обучения по коучинг и дейности по менторство на коучове и наблюдение на коучове.

В: *Работя за една организация и съм супервайзор на коучинг обучение. Трябва ли да се съобразявам с Етичния кодекс на Международната коуч федерация.*

О: Да, точно така.

В: *Това означава ли, че практическите коучинг сесии по време на коучинг обучението са конфиденциални?*

О: Насърчаваме всяка програма да въведе писмени стандарти за това кое е конфиденциално по време на обучението. Някои програми смятат, че разговорите или практикуването на коучинг разговори между студенти и преподаватели трябва да са публични, за да може да бъдат наблюдавани и критикувани.

- 6. Компетентно, честно и в рамките на признатите научни стандарти и съответните насоки по темата да провеждам проучвания и изследвания и да съобщавам за тях. Да извършвам изследвания с необходимото съгласие и одобрение на участниците в тях, и с подход, който ги защитава от потенциална вреда. Да извършвам дейностите, свързана с проучването в съответствие с изискванията на всички приложими закони на държавата, в която се провежда проучването.**

В: *Кои са „приложимите тематични насоки“?*

О: Някои университети имат тематични насоки, когато темата са хората – те се прилагат в случаи когато техните студенти, служители или преподаватели станат обект на дадено изследване. Университетските насоки също може да се приложат за даден човек, който кандидатства за дадена степен и желае да проведе изследване.

- 7. Да поддържам, съхранявам и се разпореждам с всякакъв вид документация, която е създадена по време на моя коучинг бизнес по начин, който гарантира поверителността, сигурността и защитата на личните данни и информация, и е съобразен с приложимите закони и споразумения.**

В: *Трябва ли да предоставя записките и информацията за даден клиент в случай на призовка или жалба, свързана с етиката?*

О: Това зависи от държавата и правната уредба, но по принцип – да. Внимателно обмисляйте какво записвате в своята документация.

В: *Колко дълго трябва да пазя информацията за клиентите?*

О: Към момента Международната коуч федерация няма напътствия по този въпрос. Би следвало да направите сверка с насоки по въпроса в местните и националните закони и регулации. Ако Ви правят данъчна проверка, гарантирайте, че ще запазите конфиденциалността на информацията за клиентите.

В: *Как би трябвало да унищожавам информацията за клиенти?*

О: Направете всичко по силите си, за да изтриете всички онлайн или електронни записи и унищожете хартиените документи с машина за унищожаване на документи (шредер).

- 8. Да използвам данните за контакти на членовете на Международната коуч федерация и в частност на „Ай Си Еф България“ (електронни адреси, телефонни номера и т.н.) само по начин и до степен, разрешени от Международната коуч федерация и в частност от „Ай Си Еф България“.**

В: *Намерих имейл за контакт на различни места в интернет страницата на Международната коуч федерация. Мога ли да изпратя информация, с която да предлагам (без да отправям директна покана) моите продукти на моите колеги, които са членове на Международната коуч федерация?*

О: Не, не можете да използвате информацията и контактите на интернет страницата на Международната коуч федерация, за да изпращате, да набирате клиенти или студенти, нито да рекламирате своя продукт или услуги.

- 9. Да се стремя да избягвам конфликт на интереси и потенциален конфликт на интереси и открито да предоставям информация за подобни конфликти; да предлагам да си правя самоотвод при възникване на такъв конфликт.**

В: Мога ли да приема договор да коучвам мениджър на средно ниво в дадена организация, когато вече коучвам неговия/нейния шеф?

О: Можете да приемете този договор, ако мислите, че можете да запазите обективна позиция и конфиденциалност и с двамата клиенти. Можете да дискутирате с първия клиент принципно и в общ смисъл как би се чувствал, ако Вие коучвате и някого друго в компанията. Бъдете осъзнати, че това може да представлява конфликт на интереси по време на коучинга, когато и ако се стигне до решения за назначаване или наемане на служители и т.н.

Конфликт на интереси: Конфликт на интереси съществува, когато Вие имате интерес, който е в разрез с Вашите отговорности като коуч, или пречи на способностите ви да действате по най-добрия начин съгласно професионалните изисквания. Конфликт на интереси може да се появи, когато използвате Вашата роля като коуч за неподходящо лично облагодетелстване или когато личните Ви интереси са в конфликт с Вашето коучинг споразумение с клиента. Примери за конфликти на интереси, които да избягвате, включват: да приемате или предлагате плащания извън рамките и записаното в коучинг споразумението или да имате значителна инвестиция или значима позиция в който е да е бизнес, за който вие предоставяте коучинг услуги. Коучовете трябва да избягват ситуации и положения, в които дори само изглежда, че са в конфликт на интереси.

В: Ако съм мениджър в една компания, мога ли да коучвам някого, ако също така участвам в оценката на представянето му/я?

О: Това би било конфликт на интереси и вероятно не бива да коучвате този човек. Можете да използвате коучинг компетенции по всяко време – например, активно слушане и задаване на прецизни въпроси и т.н. Но тъй като сте мениджър, фактът, че ще участвате в оценяването на Вашия служител, може да попречи на откритостта и доверието във взаимоотношенията Ви.

10. Да разкривам пред клиента и/или неговия/нейния спонсор всякакви очаквани възнаграждения от трети страни, които ще платя или ще получа в случай, че даден клиент ми е препоръчан или аз препоръчам клиент на друг специалист.

В: Коучвам човек, който има нужда от тази услуга. Знам за един ресурс, който ще е подходящ за него и получавам комисионна от този ресурс, когато препращам клиенти. Трябва ли да казвам това на клиента ми?

О: Да, трябва.

В: Получих изненадващ подарък – билети за бейзбол мач, от моя посредник при продажба на недвижими имоти, след като препратих моя коучинг клиент към нея. Трябва ли да кажа на моя коучинг клиент, че съм получил тези билети?

О: Ако подаръкът е неочакван и се случва, след като сте препоръчали на своя клиент да използва услугите на брокера, няма нужда да уведомявате клиента си за това.

11. Да разменям на бартерен принцип услуги, стоки или друго непарично възнаграждение само когато това няма да накърни коучинг взаимоотношението.

В: Моят клиент казва, че тя няма пари да плати за моите коучинг услуги и ме помоли за бартер. Тя вярва, че не може да направи достатъчно пари, за да плати за нещата, които иска. Нейното вярване пречи ли на коучинг взаимоотношението?

О: То може да попречи, така че Вие трябва да изследвате по-дълбоко преди да направите заключение.

12. Да не се възползвам съзнателно по никакъв начин – лично, професионално или в парична форма, от взаимоотношението коуч-клиент, освен под формата на заплащане, както е записано в коучинг споразумението.

В: Ако имам мултилевъл маркетинг бизнес, мога ли да продавам моите продукти на моите коучинг клиенти?

О: Коучинг взаимоотношението може да бъде накърнено, ако продавате други продукти на клиента, тъй като клиентът може да го възприеме като прекомерен и неуместен натиск да купува от Вас.

13. Да не подвеждам умишлено или да правя лъжливи твърдения за това какво моят клиент и спонсор ще получат от коучинг процеса или от мен като коуч.

В: Коучвам вече много години и събирам данни за успеха на моите клиенти. Мога ли да споделя резултатите, с които разполагам, с потенциални клиенти?

О: Можете да споделите информация, която е подходяща и точна, без да я разширявате и преувеличавате, и без да гарантирате същите резултати под каквато и да била форма. Потенциалният клиент може сам/сама да си извади заключения. Внимавайте да запазите данните за клиентите си конфиденциални що се отнася до това да посочвате кой е клиентът/компанията.

В: Моите клиенти често питат колко време продължава коучингът. Мога ли да им посоча средна продължителност?

О: Можете да кажете, че много от Вашите клиенти използват коучинг услуги за X брой сесии или месеца, но че това варира според индивидуалните цели и способност да се прилагат новите умения.

14. Да не давам информация или съвети, за които ми е известно или съм убеден, че са подвеждащи или лъжливи, на потенциални мои клиенти или спонсори. (това е ясно, така че тук не са включени въпроси)

15. Да имам ясни споразумения или договори с моите клиенти и спонсори и да зачитам всички договори, сключени в контекста на професионалните коучинг взаимоотношения.

В: След няколко срещи с моя клиент той започна да отменя насрочените сесии в последната минута. Мисля, че трябва да таксувам това време, но моят договор не включва клауза за това. Мога ли да му изпратя сметката (проформа фактура) за пропуснатите от него сесии?

О: Ако не сте подписали в договора, че клиентът ще плаща за пропуснатите сесии, Вие трябва да спазите първоначалното си споразумение и не можете да таксувате пропуснатите срещи. Вие обаче можете да се опитате да предоговорите и преподпишете договора.

В: Когато моят клиент започна коучинг сесии с мен, моята такса беше на определена стойност и беше заплатена от спонсора. Моят клиент си взе тримесечен отпуск и през това време аз вдигнах цените на коучинг услугите си. Струва ми се, че е нечестно да поискам от спонсора да плати актуализираните ми такси.

О: Първоначалното споразумение е в действие и е валидно до момента, в който го промените. Можете да започнете разговори за ново споразумение.

16. Да разяснявам внимателно и да се стремя да гарантирам, че преди или по време на първоначалната среща с моя потенциален клиент и/или спонсор, те разбират естеството на коучинга, естеството и ограниченията на поверителността, финансовите параметри и всякакви други условия на коучинг споразумението или коучинг договора.

В: *Когато коучвам в рамките на моята компания, това налага ли се?*

О: Да, особено в този случай тези клаузи трябва да бъдат изяснени и с клиента, и със спонсора.

В: *Трябва ли да имам споразумение с „про боно“ клиентите, които не плащат за моите услуги?*

О: Да, защото едно коучинг споразумение съдържа много повече, отколкото самата такса. Отговорностите и очакванията трябва ясно да са описани, за да може това да бъде професионално коучинг взаимоотношение. За да бъде едно споразумение валидно, според закона в много правни системи е нужно минимална парична сума да бъде трансферирана от лице, което получава услугите, към лице, което предоставя услугите, например, 1 долара в САЩ и 1 евро в Европа.

17. Да отговарям за поставянето на ясни, уместни, адекватни и съобразени с културата на клиента граници, от които ще се ръководят всякакви физически контакти, които може да имам с моите клиенти и/или спонсори.

В: *Мога ли да прегръщам клиентите си след нашите срещи?*

О: Коучът е отговорен да постави и уважава подходящи за културата физически граници, което включва чувствителност към границите и очакванията на клиента. Ако клиентът е инициатор, коучът може да избере да отвърне със същото или да не го направи. Коучът не може да инициира прегръдката.

18. Да не се сближавам сексуално с когото и да е от настоящите ми клиенти и/или спонсори.

В: *Това означава ли, че не мога да коучвам моя съпруг/съпруга или партньор?*

О: Макар че да коучвате своя партньор/партньорка може да създаде възможност за конфликт на интереси, както и проблеми с конфиденциалността, можете да го правите, ако сте поставили ясни граници и изясните взаимоотношенията си като коуч и клиент преди да започнете коучинг взаимоотношението. Каквито и сексуални взаимоотношения сте имали преди началото на коучинг взаимоотношението можете да ги продължите.

Ново ниво на интимност не може да започне по време на коучинг взаимоотношението. Например, коучинг взаимоотношението трябва да бъде прекратено, ако се съгласите да се срещате като интимни приятели с човек, когото вече коучвате, в отговор на негово/нейно искане да се срещате като такива.

В: *Ако моят клиент ме покани на социално събитие, мога ли да приема?*

О: Приемането на такава покана би било уместно, ако и двамата - коучът и клиентът, мислят, че коучинг взаимоотношението няма да пострада; ако коучът съумее да остане обективен в коучинг сесиите.

Но ако на коуча му/й е трудно да поддържа границите в коучинг взаимоотношението с клиента, тогава коучът има възможност да прекрати взаимоотношението и да препоръча друг коуч на клиента. Добър ориентир е следното: каквото е било естеството на взаимоотношението между коуча и клиента в началото на коучинга, такова и трябва да остане то през цялото време на коучинг взаимоотношението.

19. Да уважавам правото на клиента да прекрати коучинг взаимоотношението в който и да е момент от процеса на коучинг, което е предмет на коучинг споразумението или договор; да бъда бдителен/а за сигнали, че клиентът вече няма полза от коучинг взаимоотношението.

В: *Моят клиент си е платил сесиите предварително и сме се съгласили да проведем 10 коучинг сесии. След шест сесии моят клиент поиска да спрем. Тя казва, че си иска парите обратно, защото не е получила стойността, която е очаквала. Трябва ли да ѝ ги върна?*

О: Ако не сте изяснили предварително какво се случва при подобни обстоятелства, тогава трябва да обсъдите това с Вашия клиент. Вие можете да се опитате да преговаряте с клиента да Ви плати за вече предоставените услуги до този момент. Препоръчваме да върнете или сумата за неизползваните сесии, или цялата сума минус административна такса, или цялата сума. Използвайте собствената си преценка и помнете, че как ще се справите с тази ситуация, ще определи и Вашата репутация.

20. Да насърчавам клиента и/или спонсора да направи промяна и да наеме друг коуч, ако съм убеден, че клиентът или спонсорът ще бъдат по-добре обслужени от друг коуч или ще се възползват по-добре от друг ресурс.

В: *Аз знам много за храненето от собствения си опит с диети и пиене на витамини и моят клиент има за цел да научи повече за храненето. Мога ли да споделя с нея какво аз знам?*

О: По-уместно от това да ѝ давате информация, би било да я насърчите да намери експерт или консултант, който е обучен в тази област. Да препоръчате професионален експерт по хранене, интернет страници, литература и/или книги би било приемливо.

В: *Моят клиент иска да изследва как миналите ѝ взаимоотношения са оформили нейните вярвания за настоящите ѝ взаимоотношения. Завършил/а съм психология и съм учила много по темата. Мога ли да отделя време да я коучвам по въпроса?*

О: Ако не сте практикуващ психолог или терапевт, не е уместно да давате тази информация по време на коучинг взаимоотношението и би следвало да насърчите Вашия клиент да намери друг професионалист за помощ.

Ако сте обучен/а, можете да подпишете отделно споразумение, за да изследвате този въпрос, след като завършите коучинг взаимоотношението. Въпреки че може би ще сте достатъчно ясен и ще разграничите двете роли – на коуч и терапевт, най-вероятно това ще е объркващо за клиента да работи с един и същи човек, който да е едновременно и терапевт, и коуч.

21. Да предлагам на моя клиент да търси услугите на други професионалисти, когато е необходимо или уместно.

В: *Как бих могъл да препратя клиент на терапевт, без да намерявам, че поставям диагноза?*

О: Ако коучът е също и лицензиран терапевт или психолог, и коуч едновременно, тогава разпознаването на психологически казуси е в рамките на уменията на коуча и коучът може да предложи на клиента да обмисли и работи по тези въпроси извън коучинга. Ако коучът не е лицензиран терапевт, но мисли, че клиентът може да има полза от друг професионалист или ресурс, възможностите за това може да се изследват с клиента.

22. Да поддържам най-строгото ниво на поверителност по отношение на каквато и да е информация отнасяща се до всеки клиент и/или спонсор. Да не предоставям информация за клиентите и/или спонсорите, освен ако не съм задължен със закон, или въз основа на ясна и точна договореност с тях.

В: *Трябва ли да имам договор с 9-годишен клиент?*

О: В зависимост от местните закони, ако човекът е малолетен, договарянето трябва да включва спонсор, както и клиент.

В: *По време на интервю за едно изследване-проект (или за статия за списание или медийно събитие) интервюиращият ме попита колко жени изпълнителни директори съм коучвал/а, в кои държави и в кои щати/региони и дали може да получи контактите им, за да се свърже с тях. Може ли да ѝ дам тази информация?*

О: Вие можете да предоставите информация, която никога да не може да бъде проследена до човека, например колко и в кои щати/региони/градове. Това е достатъчно, за да бъде спазен принципът на анонимността. Не можете да предоставяте контактите без разрешение на клиента. Ако сте включили споделяне на контактната информация в първоначалното си коучинг споразумение, тогава можете да го направите. В противен случай трябва да се свържете с Вашите клиенти и/или техните спонсори или с Вашите бивши клиенти и техните спонсори и да поискате разрешение.

В: *Мой колега ме попита с кои ИТ компании съм работил като коуч. Мога ли да му кажа?*

В: *Мога ли да споменавам компании на моята интернет страница?*

О: Този въпрос е много сложен и освен конфиденциалността, може да има и юридически последици за нарушаване на авторските права. Вашият договор и с клиента, и със спонсора трябва конкретно да упоменават дали имате право да използвате името им. Бъдете нащрек, защото договорите на Вашия клиент и/или спонсор може да включват клаузи или фрази по този въпрос. Добра практика за поддържането на добри отношения с клиента е да поискате разрешението на клиента и/или на спонсора да използвате тяхното име и/или лого, ако това не е изрично упоменато във Вашия договор.

В: *Приемливо ли е да държа календара/програмата си, която включва времето на ангажиментите ми с клиенти на бюрото си или на рецепцията?*

О: Не, защото всеки, който влиза или минава може да прочете имената на Вашите клиенти.

В: *Мога ли да използвам бивши клиенти да дават референции за потенциални клиенти?*

О: Да, но само ако имате изрично разрешение от клиента или спонсора да го правите. След това предоставете на потенциалния клиент конкретно име и информация за контакт.

В: *Моят клиент пита дали познавам някого, който работи в ритейл мениджмънта, за да се свърже с този човек и да продължи да си търси работа в тази сфера. Той иска информация за контакт. Някои от моите бивши клиенти биха били идеален контакт за него. Мога ли да му дам техните имена и информация за контакт?*

О: Не без разрешение от бившите Ви клиенти.

В: *Устното разрешение приемливо ли е, за да споделя конфиденциална информация, или трябва да го получа писмено?*

О: По-солидно и необратимо е в писмен вид.

23. Да имам ясно споразумение за обмена на коучинг информацията между коуча, клиента и спонсора.

В: *Отделът „Човешки ресурси“ плаща за моите коучинг услуги за шест клиента и директорът на отдела е подписал коучинг споразумението като спонсор на тези взаимоотношения. Счетоводният отдел има нужда от информация за това колко коучинг сесии очаквам да се проведат, за да могат да направят бюджетна прогноза за следващата година. Мога ли да дам на счетоводния отдел тази информация?*

О: Препоръчително е счетоводният отдел да придобие тази информация директно от спонсора – т.е. отдел „Човешки ресурси“.

В: *В друг случай, счетоводният отдел поиска да знае моите клиенти в кои отдели са. Мога ли да предоставям тази информация на счетоводния отдел?*

О: Препоръчително е счетоводният отдел да придобие тази информация директно от спонсора.

В: *Те сега искат и имената на клиентите. Мога ли да предоставя тази информация на счетоводния отдел?*

О: Препоръчително е счетоводният отдел да придобие тази информация директно от спонсора. Но, ако това не е възможно, Вие също можете да предоставите тази информация, но само след като сте получили разрешението на клиента и на спонсора.

В: Оценка тип 360-градуса е предоставена от външен доставчик. Аз съм нает/а да коучвам екип от мениджъри, които използват данните от тази оценка. Първата стъпка е да съставя План за развитие за всеки член на екипа и за целия екип. От Човешки ресурси искат да знаят целите на коучинг взаимоотношението, които сме развили съвместно с клиенти, и са им нужни за тяхното вътрешно проучване на производителността. Мога ли да споделя с „Човешки ресурси“ целите, до които достигаме с моите клиенти?

О: В идеалния случай това би трябвало да е уредено и упоменато в коучинг споразумението, когато то е съставяно. Ако не е обаче, можете да предоставите целите с разрешение на клиента и спонсора.

В: Коучвам 12-годишно момче и неговият баща ми се обаждат, за да ме пита как върви. Мога ли да разговарям това в общ смисъл?

О: Само ако Вашият клиент е съгласен или вече се е съгласил в коучинг споразумението или договора, което тримата сте подписали.

В: Супервайзорът на новия ми клиент има цел за коучинг взаимоотношението, за която той не иска клиентът да знае. На мен ми плащат от бюджета на супервайзора. Мога ли да крия тази информация от клиента си?

О: Това изискване създава етичен конфликт. Как може да коучвате някого без да имате яснота и коучинг споразумение за какво го коучвате? Това, което заложите в коучинг споразумението, което и тримата ще подпишете, е това, което е приемливо.

В: Мога ли да коучвам бизнес клиент, който има и някои лични цели в коучинг взаимоотношението, които не иска да споделя със спонсора?

О: Коучингът за лични цели е интегрална част от цялостния професионален коучинг. Това, което е заложено в договора или коучинг споразумението ще диктува какво може да споделяте.

24. Когато съм в ролята на учител, да изясня политиката на конфиденциалността на обучаващите се коучове.

В: След като студентите в курса са практикували коучинг по тройки, цялата група се събира, за да сподели преживяванията си. Един от коучинг студентите споделя лична информация, която е била споделена в малка група, без да попита другия студент дали може. Не е ли това приемливо, защото това е само обучение и не е истински коучинг с истински клиенти?

О: Не е приемливо, освен ако предварително не са установени базисни правила за конфиденциалността в групата, които да позволят такова споделяне. Основните правила трябва изрично да посочват кога, защо и как може да бъде споделяна конфиденциална информация. Те също така трябва да са конкретни що се отнася до конфиденциалността и/или анонимността.

В: Аз споделих с мой колега от курса по коучинг за инцидент, при който аз научих нещо за здравето на човека, което ме притеснява. Колегата отиде директно при човека и попита дали може да помогне. Това нарушение ли е на конфиденциалността?

О: Това зависи от политиката/правилата за конфиденциалността, които са въведени за курса. Това трябва да бъде споделяно с преподавателите и участниците в курса. Възможно е това да позволи колегиално споделяне за учебни цели.

25. Да гарантирам, че други коучове и лица, с които имам договорни отношения в услуга на моите клиенти и техните спонсори в качество, което е регулирано или със заплащане или на доброволен принцип, са наясно с клаузите на коучинг споразуменията и договорите и спазват Етичния кодекс на Международната коуч федерация, по-специално стандартите по Част втора, Раздел IV „Поверителност/Защита на личното пространство и информация”, както и Етичният кодекс на Международната коуч федерация доколкото е приложимо.

В: *Имам виртуален асистент от друга част на държавата, когото никога не съм срещал лично. Давам ѝ имената на клиентите и информацията за контакт, така че тя да потвърди срещите и да изпраща електронна поща. Нямам нужда от споразумение с нея по отношение на Етичния кодекс по Международната коуч федерация, нали?*

О: Напротив, имате нужда от такова споразумение.

В: *Моята малка дъщеря ми помага като изпълнява дребни административни задачи в офиса като да подрежда файловете/папките на клиентите и да подготвя персонализираните коучинг пакети. Имам ли нужда да подписвам споразумение с нея по отношение на Етичния кодекс по Международната коуч федерация?*

О: Да, трябва.

В: *Аз наемам като подизпълнител една фирма за организационно развитие да прави оценките на моите коучинг клиенти. Има ли нужда да карам тази компания да се съобразява със стандартите за конфиденциалност/поверителност, както са указани от Етичния кодекс на Международната коуч федерация?*

О: Да, има нужда.

Този документ е създаден от Комисията по Етика и стандарти към Международната коуч федерация от 2009 г.:

Председател: Jeanne Erikson, PCC (USA)

Заместник-председател: Sally Rhys, ACC (USA)

Членове:

Teri-E Belf, MCC (USA)

Hazel Brief (Israel)

Vicki Escude, MCC (USA)

Gregory Gillis, PCC (USA)

Lynn Grodzki, MCC (USA)

Judith Holder-Cooper, Ph.D., ACC (USA)

Jytte Larsen, ACC (Denmark)

Sam Nassif, PCC (Monaco)

Terry Ramsey, MCC (Canada)

Liora Rosen (USA)

Neil Scotton, ACC (UK)

Vanessa Shaw (France)