

FAQ (DOMANDE FREQUENTI) – CODICE ETICO ICF

DEFINIZIONI

Coaching: Il coaching è una partnership con i clienti che attraverso un processo creativo stimola la riflessione ispirandoli a massimizzare il proprio potenziale personale e professionale.

Relazione professionale di coaching: Una relazione professionale di coaching esiste quando il coaching include un accordo di collaborazione o un contratto che definisce le responsabilità di ciascuna delle parti.

D: *Di tanto in tanto faccio da coach ai miei collaboratori. Ho bisogno di stipulare un accordo con loro?*

R: Se il coaching fa parte della tua job description in modo tale da chiarire ruoli e responsabilità quando stai facendo coaching, oltre a chiarire ruoli e responsabilità nella tua veste di manager, allora non c'è bisogno di altro. Tuttavia, se non è menzionato nella tua job description, hai bisogno di definire il tuo ruolo e relative responsabilità al tuo staff/collaboratori o altri colleghi di lavoro prima di fare coaching a loro. Esiste una distinzione fra il coaching professionale e il semplice utilizzo di competenze di coaching. Se il manager si limita ad utilizzare capacità relative al coaching non vi è bisogno di un accordo formale.

D: *La definizione di una relazione professionale di coaching non include il fare spontaneamente da coach agli amici quando ne hanno bisogno. Mi comporto in maniera professionale. Questo non è coaching?*

R: Puoi utilizzare la tue competenze di coaching quando fai da coach agli amici e puoi agire in modo professionale quando lo stai facendo. Tuttavia, questa non viene considerata una relazione professionale di coaching dato che non esiste alcun accordo. Tuttavia, come cortesia, anche in questo caso si dovrebbe mantenere la confidenzialità.

Coach professionista ICF: Un coach professionista ICF è anche d'accordo di utilizzare le Competenze chiave professionali ICF e si impegna a rispettare il Codice etico ICF. Per fare chiarezza sui ruoli nella relazione di coaching, è spesso necessario distinguere fra il cliente ed il committente. Nella maggior parte dei casi, il cliente ed il committente sono la stessa persona e pertanto si fa riferimento ad entrambi come cliente. A scopo identificativo, tuttavia, la International Coach Federation definisce questi ruoli nel modo seguente:

Cliente: Il cliente è la persona (persone) nella partnership con il coach.

Committente: Il committente è l'entità (incluso i suoi rappresentanti) che paga e/o organizza i servizi di coaching che vengono forniti. In qualsiasi caso, i contratti o gli accordi di coaching devono chiaramente stabilire i diritti, i ruoli e le responsabilità sia per il cliente che per il committente qualora non si tratti della stessa persona.

D: *Potrei avere un esempio di committente?*

R: Un committente potrebbe essere un genitore, un'agenzia che fornisce coach, o una organizzazione che ingaggia dei coach per i propri dipendenti.

D: *Per essere considerata professionale, la relazione di coaching deve durare un certo periodo di tempo?*

R: Il processo di coaching richiede tempo. Utilizzare le competenze di coaching con qualcuno una o due volte non costituisce necessariamente una relazione di coaching. Il criterio da utilizzare è se ci sono risultati allenabili attraverso il coaching, e un accordo che stabilisce ruoli e responsabilità di coach e cliente.

D: *Quali altre relazioni di coaching esistono al di là di quella professionale?*

R: Potresti utilizzare le competenze di coaching con tuo figlio senza che vi sia un accordo. Se ti trovi in una relazione ed utilizzi competenze di coaching, questo non vuol dire che sia una relazione professionale di coaching.

D: *La designazione PCC di ICF si riferisce a Professional Certified Coach? Se sì, quando parlate del Coach professionista ICF nella sezione intitolata Definizioni del codice etico ICF, vi riferite alla sola credenziale PCC?*

R: La definizione di Coaching professionale si riferisce ai coach con qualsiasi credenziale ICF: ACC, PCC, MCC ed altre che possono venire adottate in futuro.

Come coach:

1) Non farò consapevolmente alcuna dichiarazione pubblica che sia falsa o fuorviante rispetto alla mia offerta come coach, o affermazioni false in qualsiasi documento scritto relativo alla professione del coaching o alle mie credenziali o a ICF.

D: *Ho un Master in Comunicazione, va bene che lo metta sul mio sito di coaching scrivendo semplicemente che ho un Master?*

R: Qualsiasi laurea e credenziali che decidi di mettere sul tuo sito dovrebbero chiaramente indicare quale laurea si accompagna a quale professione in modo tale che l'informazione presentata non sia fuorviante. Per esempio, un Master in Comunicazione è chiaro, mentre la parola Master da sola potrebbe portare il lettore a pensare che sia in coaching.

2) Esporrò con accuratezza le mie qualifiche rispetto al coaching, così come le mie competenze, la mia esperienza, le mie certificazioni e le mie credenziali ICF.

D: *Ho fatto da coach a due executive, va bene dire che sono un executive coach esperto?*

R: Questo potrebbe risultare fuorviante. Magari sarebbe appropriato dire “Sono stato coach per degli executive”. Tuttavia, qualcuno che ha fatto da coach a due executive per un lungo periodo affrontando molteplici tematiche potrebbe essere esperto. Sembra essere una decisione personale.

3) Attribuirò e onorerò gli sforzi e i contributi altrui e non li traviserò come miei. Capisco che la violazione di questo standard mi lascia esposto ad azione legale da terze parti.

D: *In passato ho lavorato con un business partner ed ora sono da solo. Posso utilizzare documenti e strumenti che abbiamo creato quando eravamo assieme?*

R: La risposta corretta è qualsiasi accordo abbiate stipulato col tuo ex business partner. Se non c'era un accordo specifico, discutine prima di procedere per evitare conflitti inutili. Il nostro codice etico si applica solo alle relazioni coach-cliente e coach-committente. I comitati ICF stanno sviluppando linee guida per standard di business.

D: *Sul sito di un altro coach ho trovato un eccellente questionario di 20 domande per attrarre clienti. Posso utilizzare alcune delle domande sul mio sito senza richiedere permesso?*

R: No, senza richiedere permesso non puoi usarle.

D: *Vorrei fornire della documentazione sull'efficacia del coaching a una azienda che potrebbe comprare i miei servizi. Ho due articoli che evidenziano l'ottimo ROI che si può ottenere attraverso il coaching. Devo contattare l'autore o editore per utilizzare alcuni dei punti illustrati, allo scopo di creare una presentazione PowerPoint per la mia offerta?*

R: Sì.

4) Cercherò sempre di riconoscere le questioni personali che possono danneggiare, contrastare o interferire con la mia prestazione di coaching o con le mie relazioni professionali di coaching. Ogni qualvolta i fatti e le circostanze lo richiedano, cercherò prontamente assistenza professionale e determinerò le azioni da intraprendere, incluso se sia opportuno sospendere o interrompere il mio rapporto (o rapporti) di coaching.

D: *Sono coach per Giovanna e una sua collega, Alice, mi ha chiesto di diventare suo coach. Devo dire ad Alice che sto già lavorando con Giovanna?*

R: No non ne hai bisogno. A meno che tu abbia il consenso di Alice, non puoi neanche menzionarlo. Sii consapevole, tuttavia, che potresti trovarti in un conflitto di confidenzialità. I conflitti generici potenziali dovrebbero essere affrontati con entrambe le parti.

5) Agirò in conformità con il Codice Etico di ICF in tutte le situazioni di formazione, di mentoring e di supervisione di coach.

D: *Lavoro in una organizzazione e sono supervisore del training dei coach, devo rispettare in Codice etico ICF?*

R: Certamente.

Q. *Questo significa che le sessioni durante il training in cui i coach fanno pratica sono confidenziali?*

A. Incoraggiamo qualsiasi programma a stabilire standard scritti per ciò che rimarrà confidenziale durante il training. Alcuni programmi ritengono che le conversazioni studente-insegnante o le conversazioni di coaching in addestramento debbano essere pubbliche così da poter essere osservate e fonte di feedback.

6) Condurrò e comunicherò studi e ricerche con competenza, onestà e nel rispetto degli standard scientifici riconosciuti e le linee guida applicabili all'argomento. La mia ricerca verrà svolta con l'opportuno consenso e approvazione da parte di coloro che sono coinvolti, con un approccio che protegga i partecipanti di qualsiasi danno potenziale. Tutte le ricerche verranno svolte in conformità alla legislazione applicabile della nazione in cui si svolgono.

D: *Cosa sono "le linee guida applicabili"?*

R: Alcune università hanno linee guida rispetto ai soggetti umani quando i loro studenti, dipendenti o insegnanti diventano soggetti di studio. Le linee guida universitarie possono anche riferirsi a uno studente che segue una laurea o diploma che richiede ricerca.

7) Manterrò, archiverò e disporrò ogni documentazione del lavoro svolto in relazione al mio lavoro di coaching in modo tale da promuovere la confidenzialità, la sicurezza e la privacy, e in conformità alle leggi e accordi vigenti.

D: *Devo fornire la mia documentazione clienti in caso di indagine legale o lamentela etica?*

R: Questo può variare secondo la nazione e la giurisdizione, in generale comunque la risposta è positiva. Considera con attenzione ciò che metti nelle tue note.

D: *Per quanto tempo devo tenere la documentazione clienti?*

R: Al momento non vi sono linee guida ICF. Dovresti verificare la tua legislazione nazionale e le linee guida dei regolamenti di conformità. Se ricevi una verifica fiscale riguardo alla tua dichiarazione, assicurati di mantenere la confidenzialità.

D: *In che modo dovrei eliminare la mia documentazione clienti?*

R: Dovresti distruggere al meglio delle tue capacità tutta la documentazione online ed elettronica, oltre che fare a brandelli la documentazione cartacea.

8) Utilizzerò le informazioni di contatto dei membri ICF (indirizzi email, numeri di telefono, ecc) solo nel modo e nella misura autorizzati da ICF.

D: *Ho trovato informazioni con l'indirizzo email in varie pagine del sito web ICF. Posso inviare informazioni promozionali dei miei prodotti ai colleghi che sono membri ICF senza avere un invito specifico?*

R: No, non puoi utilizzare il sito web ICF per procurarti informazioni di contatto allo scopo di cercare clienti o studenti, né pubblicizzare i tuoi prodotti e servizi.

9) Cercherò di evitare conflitti e potenziali conflitti di interessi e comunicherò apertamente tali situazioni. In caso di conflitto offrirò di rimuovermi come coach.

D: *Posso accettare un contratto per un manager aziendale di livello intermedio quando sono già coach al suo capo?*

R: Puoi accettare questo contratto se pensi di poter mantenere una posizione oggettiva e confidenziale con entrambi i clienti. Puoi discutere in termini generali con il primo cliente come si sentirebbe se tu facessi da coach a qualcun altro in azienda. Sii consapevole che potrebbero presentarsi conflitti di interessi durante il coaching, tuttavia, per esempio a proposito di decisioni su assunzioni e licenziamenti ecc.

Conflitto di interessi: Un conflitto di interessi esiste quando hai un interesse che interferisce con le tue responsabilità come coach o interferisce con la tua abilità di agire nel miglior interesse della professione del coaching. Un conflitto di interessi può sorgere quando usi il tuo ruolo come coach per guadagni personali non appropriati e quando interessi personali entrano in conflitto con il tuo accordo di coaching. Esempi di conflitti da evitare includono accettare od offrire pagamenti al di fuori dell'accordo di coaching, o avere un investimento o posizione sostanziale in qualsiasi business al quale stai fornendo servizi di coaching. I coach dovrebbero evitare persino la sembianza di un conflitto di interessi.

D: *Se sono un Manager interno, dovrei fare da coach a qualcuno se do anche degli input nel valutare la sua performance?*

R: Questo sembrerebbe essere un conflitto di interessi e probabilmente non dovresti fare da coach a quell'individuo. Puoi usare competenze di coaching tutto il tempo, tuttavia, come Ascolto attivo, Domande potenti ecc. Tuttavia, dato che sei il manager, il fatto che valuterai il tuo collaboratore potrebbe inibire la franchezza e la fiducia nella relazione.

10) Informerò il mio cliente ed il suo committente di tutti i compensi previsti da terzi che potrei corrispondere a terzi o ricevere da terzi per la presentazione di quel cliente.

D: *Sto facendo da coach ad una persona che abbisogna di un servizio. Conosco una risorsa specifica e riceverò un compenso da questa risorsa. Devo rivelarlo al cliente?*

R: Sì, devi.

D: *Ho ricevuto a sorpresa un regalo di biglietti per una partita dalla mia agente immobiliare dopo averle presentato un mio cliente. Devo dire al cliente che ho ricevuto questi biglietti?*

R: Se il regalo non era previsto ed è avvenuto dopo la presentazione, non è necessario rivelarlo.

11) Baratterò le mie prestazioni in cambio di servizi, beni o altri compensi non monetari, solo qualora non venga compromessa la relazione di coaching.

D: *La mia cliente dice di non avere il denaro per pagare i miei servizi di coaching e richiede un baratto. Crede di non poter guadagnare abbastanza soldi per pagare le cose che desidera. Questa sua convinzione influenza la relazione di coaching?*

R: Potrebbe influenzarla, pertanto dovresti fare una ulteriore esplorazione prima di arrivare ad una conclusione.

12) Non riceverò consapevolmente qualsiasi beneficio o guadagno personale, professionale o monetario dalla relazione coach-cliente, ad eccezione della ricompensa pattuita nell'accordo o nel contratto.

D: *Se ho un business di marketing multi-livello, posso vendere il mio prodotto ai miei clienti di coaching?*

R: La relazione di coaching potrebbe venire compromessa se vendi altri prodotti al cliente, dato che il cliente potrebbe percepire una pressione indebita da parte tua.

13) Non indurrò intenzionalmente in errore o farò false affermazioni su ciò che il mio cliente riceverà dal processo di coaching o da me come coach.

D: *Opero come coach da diversi anni ed ho raccolto dati sulla percentuale di successo dei miei clienti. Posso condividere questi risultati con potenziali clienti?*

R: Condividere dati appropriati ed accurati senza esaltarli o distorcerli, senza alcun tipo di garanzia in alcuna forma, va bene. Il cliente potenziale può trarre le proprie conclusioni. Assicurati di mantenere confidenziale qualsiasi dato che possa permettere di identificare i tuoi clienti.

D: *I miei clienti mi domandano quanto tempo occorre per un percorso di coaching. Posso dare una indicazione di un tempo medio?*

A: Puoi dire che molti dei tuoi clienti seguono un percorso di coaching per un X di sessioni o mesi, ma che varia a seconda degli obiettivi personali e l'abilità di implementare nuove abilità.

14) Non darò ai miei potenziali clienti o committenti informazioni o consigli che so o ritengo possano essere fuorvianti o falsi. (si spiega da solo, per cui non vengono incluse domande).

15) Costruirò accordi o contratti chiari con i miei clienti e committenti. Rispetterò tutti gli accordi o contratti stipulati nel contesto delle relazioni professionali di coaching.

D: *Dopo diversi incontri con il mio cliente, questi ha iniziato a cancellare appuntamenti all'ultimo minuto. Penso che dovrei farglieli pagare ma il mio contratto non lo prevede. Posso inviargli una fattura per gli incontri mancati?*

R: Se non hai stabilito con il cliente di pagare per gli incontri cancellati, dovresti rispettare il tuo accordo originale e non puoi fatturare le sessioni cancellate. Puoi, tuttavia, cercare di rinegoziare il contratto.

D: *Quando il mio cliente ha iniziato il suo percorso di coaching, stavo fatturando una certa tariffa ed il suo committente pagava quella cifra. Il mio cliente ha poi preso una licenza di tre mesi e nel frattempo ho aumentato i miei prezzi. Ritengo che sia corretto chiedere al committente la nuova tariffa.*

R: L'accordo originale è ancora operativo ed è valido finché non viene modificato. Puoi iniziare una conversazione per instaurare un nuovo accordo.

16) Prima dell'incontro iniziale o al suo inizio, spiegherò attentamente al mio cliente e al committente la natura del coaching, la natura ed i limiti della confidenzialità, gli accordi finanziari e tutti gli altri termini dell'accordo o contratto di coaching e cercherò di assicurarmi che li capiscano.

Q. *Quando faccio da coach all'interno della mia azienda, è necessario?*

A. Sì; particolarmente in questo caso queste cose abbisognano di chiarificazione sia col cliente che con il committente.

D: *Devo stabilire un accordo con i clienti pro bono che non pagano i miei servizi?*

R: Sì perché in un accordo c'è dell'altro al di là della tariffa. Responsabilità e aspettative devono essere chiaramente definite affinché questa sia una relazione di coaching professionale. Perché l'accordo sia valido secondo la legge di diverse giurisdizioni, una somma simbolica di denaro deve essere trasferita da colui che riceve i servizi a colui che rende i servizi, per esempio \$ 1 negli USA e € 1 in Europa.

17) Sarò responsabile per la definizione chiara, appropriata e culturalmente sensibile dei confini che governano qualsiasi contatto fisico che potrei avere con i miei clienti.

D: *Va bene dare un breve abbraccio ai miei clienti alla fine dei nostri meeting?*

R: Il coach è responsabile per stabilire e rispettare confini fisici culturalmente appropriati, il che include essere percettivi rispetto ai confini e alle aspettative del cliente. Se è il cliente a iniziare l'azione, il coach può scegliere se reciprocare o meno. Il coach non deve iniziare l'abbraccio.

18) Non avrò alcun coinvolgimento di carattere sessuale con i miei clienti o committenti attuali.

Q. *Questo significa che non posso fare da coach al/la mio/a sposo/a o partner o altre persone intime?*

A. Mentre essere coach per il/la tua partner può offrire opportunità di conflitti di interesse, così come problemi di confidenzialità, va bene farlo se prima di iniziare avete stabilito confini chiari e chiarito la vostra relazione come coach. Qualsiasi attività sessuale esistesse prima della relazione può continuare.

Non si deve dare inizio a un nuovo livello di intimità durante la relazione di coaching. Per esempio, si deve porre fine alla relazione di coaching se qualcuno a cui state facendo da coach vi chiede di uscire e voi lo accettate..

D: *Posso accettare l'invito del mio cliente di partecipare ad una funzione sociale?*

R: Accettare l'invito sarebbe appropriato se sia coach che cliente ritengono che la relazione di coaching non ne verrà compromessa, e se il coach può rimanere oggettivo durante gli incontri di coaching.

Se tuttavia il coach trova difficile mantenere il confine della relazione di coaching con il cliente, allora il coach ha l'opzione di porre termine alla relazione e indirizzare il cliente ad un altro coach. Una buona linea guida è che qualsiasi sia la natura della relazione prima dell'inizio del coaching, tale dovrebbe rimanere durante la durata dell'accordo di coaching.

19) Rispetterò il diritto del cliente di porre fine alla relazione di coaching in qualsiasi momento durante il processo stesso, secondo quanto previsto nell'accordo o nel contratto. Sarò attento ai segnali che il cliente non sta più beneficiando dalla nostra relazione di coaching.

D: *Ci siamo accordati per dieci sessioni ed il mio cliente ha pagato tutto. Dopo sei incontri, il mio cliente desidera finire. Dice di voler indietro i soldi dato che non ha ricevuto i guadagni che si aspettava. Devo restituire il denaro?*

R: Se non avevate chiarito cosa sarebbe successo in queste circostanze allora dovete parlarne col vostro cliente. Potresti cercare di negoziare il pagamento dei servizi che hai già fornito. Sarebbe opportuno restituire o la somma al netto dei servizi resi, o la somma meno un importo amministrativo, o la somma completa. Usa il tuo miglior giudizio e ricordati che il modo in cui gestirai la situazione influenzerà la tua reputazione.

20) Incoraggerò il cliente o il committente a effettuare un cambiamento qualora io ritenga che il cliente o il committente possa essere meglio servito da un altro coach o da un'altra risorsa.

D) *Conosco molte cose sulla nutrizione per via delle mie diete ed aver preso integratori alimentari e la mia cliente ha un obiettivo di saperne di più sulla nutrizione. Posso condividere con lei ciò che so?*

R) Invece di darle informazioni, sarebbe più appropriato incoraggiarla a trovare un esperto o un consulente che si è specializzato sull'argomento. Sarebbero opzioni accettabili raccomandare un nutrizionista professionista, siti web, documentazione e/o libri.

D) *Il mio cliente vuole esplorare in che modo le sue relazioni passate hanno sviluppato le sue convinzioni a proposito delle relazioni attuali. Ho una laurea in psicologia ed ho imparato molto sul tema. Posso dedicare parte del mio tempo a fare da coach su questo?*

A) Se non sei uno psicologo o terapeuta attivo, non è appropriato portare queste informazioni all'interno della relazione di coaching e dovresti incoraggiare il tuo cliente ad identificare un altro professionista che lo possa aiutare.

Se hai un addestramento specifico, potresti considerare di creare un accordo separato per gestire questo aspetto dopo che la tua relazione di coaching è giunta alla fine. Mentre tu potresti avere sufficiente chiarezza rispetto alla diversità dei ruoli, è probabile che per il tuo cliente averti allo stesso tempo come terapeuta e come coach porterebbe confusione.

21) Suggestirò al mio cliente di cercare i servizi di altri professionisti, quando sembri appropriato o necessario.

D: *In che modo posso indirizzare un cliente ad un terapeuta senza l'implicazione che sto facendo una diagnosi?*

R: Se il coach è sia coach che psicologo o terapeuta abilitato, allora il riconoscere problematiche psicologiche si colloca fra le sue competenze ed il coach può suggerire al cliente di considerare di affrontare queste tematiche al di fuori del coaching. Se il coach non è un terapeuta abilitato ma pensa che il cliente possa beneficiare da un altro professionista o un'altra risorsa, si possono esplorare queste opzioni con il cliente.

22) Manterrò i più alti livelli di confidenzialità con tutte le informazioni del cliente e del committente. Prima di trasmettere informazioni ad un'altra persona stabilirò un chiaro accordo o contratto, salvo richiesto altrimenti dalla legge.

D: *Devo avere un contratto con un cliente di 9 anni?*

R: A seconda della legislazione locale, se la persona è un minore il contratto dovrebbe includere il committente così come il cliente.

D: *Durante una intervista per un progetto di ricerca (o articolo di giornale o evento coi media) l'intervistatore mi chiede quante donne executive hanno lavorato con me come coach, in quali paesi ed in quali regioni, e se può avere informazioni di contatto per approfondire la cosa. Posso fornire queste informazioni?*

R: Puoi fornire informazioni che non permettano di rintracciare la persona, per esempio quanti clienti ed in quali regioni. Questo soddisfa il principio di anonimità. Non puoi dare informazioni di contatto senza il permesso del cliente. Se Includi nel tuo accordo iniziale la condivisione delle informazioni di contatto questo va bene, altrimenti devi contattare i tuoi clienti e/o sponsor o vecchi clienti e/o i loro sponsor per ottenere il permesso.

D: *Il mio collega mi chiede quali aziende IT ho avuto come clienti. Posso dirglielo?*

D: *Posso menzionare le aziende con cui ho lavorato sul mio sito web?*

R: Questo tema è molto complesso ed oltre alla confidenzialità può avere implicazioni legali di infrazione delle leggi sul copyright. Il tuo contratto con il cliente e il committente dovrebbe essere specifico su quando puoi usare il loro nome. Sii consapevole che i contratti del tuo cliente e/o del committente possono includere linguaggio specifico a proposito di questo argomento. La cosa migliore per mantenere buone relazioni con i clienti sta nel richiedere il permesso del cliente e/o del committente per utilizzare il loro nome e/o il logo, se questo non è previsto nel contratto.

D: *È accettabile tenere la mia agenda con l'orario degli appuntamenti dei clienti visibile sulla mia scrivania o alla reception?*

R: No, perché chiunque passando potrebbe leggere i nomi dei tuoi clienti.

D: *Posso usare i vecchi clienti come referenze per clienti potenziali?*

R: Sì ma solo se hai il permesso specifico dal cliente o dal committente per farlo. Fornisci al cliente potenziale le informazioni di contatto della persona in questione.

D: *Il mio cliente chiede se conosco qualcuno che lavora nel retail management così da contattarli per la sua ricerca di lavoro in quel campo. Alcuni dei miei clienti passati sarebbero perfetto per questo scopo. Posso fornirgli i loro nomi e le informazioni di contatto?*

R: Non senza l'assenso dei clienti passati.

D: *È accettabile un permesso verbale per la liberatoria sulla confidenzialità o devo ottenerlo per iscritto?*

R: È più affidabile e inconfutabile per iscritto.

23) Stabilirò un chiaro accordo su come le informazioni sul processo di coaching verranno scambiate fra coach, cliente e committente.

D: *La funzione HR sta pagando i miei servizi di coaching per sei clienti ed hanno firmato l'accordo come committente. La funzione Contabilità ha bisogno di informazioni su quanti meeting sono previsti in modo tale da incorporarle nelle loro proiezioni di budget per l'anno a venire. Possono fornire queste informazioni alla Contabilità?*

R: È raccomandato che questa informazione sia fornita direttamente dal committente.

D: *Ora la Contabilità vuole sapere in quale funzione lavorano i miei clienti. Posso fornire questa informazione?*

R: È raccomandato che questa informazione sia fornita direttamente dal committente.

D: *Adesso la Contabilità vuole sapere anche i nomi dei miei clienti. Posso fornire questa informazione?*

R: È raccomandato che questa informazione sia fornita direttamente dal committente.

Tuttavia, se non è possibile, puoi fornire questa informazione, solo dopo aver ricevuto il permesso dei clienti e del committente.

D: *Sono stato assunto come coach per un team di manager utilizzando i dati di un assessment a 360° eseguito da un fornitore esterno. Il primo passo sta nel disegnare un Piano di Sviluppo per ciascun membro del team ed il team nel suo insieme. HR vuole sapere per il loro studio interno di produttività gli obiettivi di coaching che abbiamo sviluppato. Posso condividere gli obiettivi generati con i miei clienti con HR?*

R: Idealmente questo dovrebbe essere coperto dall'accordo di coaching stipulato in fase di definizione di contratto. Tuttavia, se questo non è stato fatto, può essere fornito con il permesso di cliente e committente.

D: *Sto facendo da coach a un ragazzo di 12 anni e suo padre mi chiama per chiedermi come va. Posso parlargli in termini di generalità?*

R: Solo se il tuo cliente è d'accordo, o si è già dichiarato d'accordo nel contratto che tutti e tre avete firmato.

D: *Il supervisore del mio nuovo cliente ha un obiettivo di coaching che non vuole che il mio cliente sappia. Vengo pagato dal budget del supervisore. Posso tenere confidenziale questa informazione dal mio cliente?*

R: Questo crea un conflitto etico. Come puoi fare da coach a qualcuno senza che abbia la chiarezza e un accordo sul tema e l'obiettivo del coaching? Qualsiasi cosa mettiate nell'accordo che tutti e tre firmano è accettabile.

D: *Posso fare da coach a un cliente aziendale che ha alcuni obiettivi personali che non ha condiviso con il committente?*

R: Fare da coach per obiettivi personali è una parte integrale di tutto il coaching professionale. Qualsiasi cosa sia scritta nel contratto o nell'accordo determina ciò che può essere condiviso.

24) Quando agirò come trainer di coach studenti, farò chiarezza sui principi di confidenzialità con gli studenti.

D: *Dopo che gli studenti di coaching hanno fatto pratica di coaching a tre, l'intero gruppo si raduna per condividere le esperienze. Uno degli studenti menziona informazioni personali che erano state condivise nel piccolo gruppo senza chiedere all'altro studente se questo va bene. Questo è accettabile, dato che si tratta di addestramento e non vero coaching con veri clienti?*

R: No, a meno che ci siano regole base di confidenzialità che sono state chiarite in anticipo che lo permettono. Le regole base dovrebbero esplicitare quando, perché e come le informazioni confidenziali possono essere condivise. Le regole base devono anche essere specifiche a proposito di confidenzialità e/o anonimata.

D: *Ho condiviso con il mio collega trainer di coaching un incidente di coaching in cui ho appreso una cosa che mi preoccupa rispetto alla salute dello studente. Il mio collega è andato direttamente dallo studente per chiedergli se poteva essere di aiuto. Questa non è una violazione di confidenzialità?*

R: Questo dipende dalla politica di confidenzialità che vige nel training che deve essere condivisa con docenti e studenti. Può permettere una condivisione fra colleghi allo scopo dell'addestramento.

25) Quando gestisco coach associati ed altre persone in ruoli pagati o di volontariato al servizio dei miei clienti e dei loro committenti, farò sì che stipolino chiari accordi o contratti per aderire agli standard del Codice Etico ICF Parte seconda, Sezione IV: Confidenzialità/Privacy e all'intero Codice Etico ICF nella misura in cui è applicabile.

D: *Ho un assistente virtuale in un'altra parte del paese che non ho mai incontrato di persona. Le ho dato nomi di clienti e informazioni di contatto così che possa confermare*



gli incontri ed inviare email. Non ho bisogno di un accordo con lei che governi la Etica ICF, vero?

R: Sì, ne hai bisogno.

D: *La mia figlia giovane mi aiuta con compiti amministrativi minori, quali completare le informazioni dei clienti e preparare pacchetti personalizzati di coaching. Ho bisogno di un accordo con lei che governi la Etica ICF?*

R: Sì, ne hai bisogno.

D: *Ho terziarizzato un assessment coi miei clienti di coaching con una azienda che si occupa di Sviluppo Organizzativo. Ho bisogno di assicurarmi che questa azienda aderisca al Codice Etico ICF - standard di Confidenzialità/Privacy?*

R: Sì, ne hai bisogno.

Questo documento è stato creato dal Comitato ICF Etica e Standard 2009:

Chair: Jeanne Erikson, PCC (USA)

Vice Chair: Sally Rhys, ACC (USA)

Teri-E Belf, MCC (USA)

Hazel Brief (Israeel)

Vicki Escude, MCC (USA)

Gregory Gillis, PCC (USA)

Lynn Grodzki, MCC (USA)

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

Jytte Larsen, ACC (Danimarca)

Sam Nassif, PCC (Monaco)

Terry Ramsey, MCC (Canada)

Liora Rosen (USA)

Neil Scotton, ACC (UK)

Vanessa Shaw (Francia)