

SZAKMAI KÓDEX

coachok számára

Tartalomjegyzék

I. A Kódex céljai, alkalmazási köre és főbb definíciói	3
Célok	3
Alkalmazási kör	3
Általános definíciók	3
II. A szakmai működés irányelvei	4
A kompetencia határai	4
Képzés	4
Folyamatos szakmai továbbképzés	4
Elköteleződés egy Etikai Kódex mellett	5
III. Ellenőrzés és szankciók	6
IV. Mellékletek	7
V. Kiegészítés	7
1. számú melléklet: ICF coaching kompetenciák	8
2. számú melléklet: ICF Etikai Kódex	13
3. számú melléklet: ECA Etikai Alapkövetelmények	16

I. A Kódex céljai, alkalmazási köre és főbb definíciói

1. Célok

Ez a Szakmai Kódex olyan irányelvek gyűjteménye, amelyek fő célja biztosítani, hogy a gyakorló coachok szakszerűen és etikusan járjanak el hivatásuk gyakorlása során.

Ezen kívül a coaching területén működő szakmai testületek számára útmutatást ad a megfelelő Etikai Kódex elfogadásához, és megvilágítja szerepüket a Kódex betartásának ellenőrzésében, illetve megsértése esetén a szankcionálásban.

A fentiekén túl a Kódex célja a coachingot igénybe vevő ügyfelek tájékoztatása, valamint annak elősegítése, hogy a szélesebb nyilvánosság a coachingot a szakmai és személyes fejlesztés eszközeként ismerje el.

A Kódex képezi az alapját annak, hogy a coachingot önszabályozó szakmaként ismeri el az Európai Unió.

A Kódex része a szakmai szervezetek azon missziójának, hogy támogassák a coaching legjobb gyakorlatának megvalósítását.

A Szakmai Kódex nyilvános dokumentum.

2. Alkalmazási kör

Jelen Kódex – mindaddig, amíg egy szabályozó hatóság be nem fogadja - nem rendelkezik törvényi erővel. Ugyanakkor, mivel a Kódexet az illetékes szakmai felügyeleti szervek elfogadták, az Európai Unió pedig hozzájárult az önszabályozási joggal rendelkező szakmák hivatalos listáján való közzétételéhez, úgy tekinthető, mint a szakszerű és etikus gyakorlat mércéje.

A szakmai és etikai szempontból kívánatos viselkedéssel kapcsolatban hozott döntéseik során a coachoknak a vonatkozó nemzeti törvényeken és szabályozásokon túl a jelen Szakmai Kódexet is figyelembe kell venniük. Amennyiben a jelen Kódex a törvény által megszabottnál szigorúbb viselkedési normákat ír elő, akkor a coachoknak ezekhez a szigorúbb normákhoz kell alkalmazkodniuk.

3. Általános definíciók

A coachingnak és céljainak számos definíciója létezik. Az alábbi, tágabb értelmű leírások a Kódex céljait hivatottak szolgálni, és nem cél, hogy előírásokká váljanak.

3.1. A coaching

olyan, a szakmai és személyes fejlődést szolgáló tevékenységek, melyek egy egyénre vagy egy csoportra irányulnak. A coaching támogatja az ügyfelet abban, hogy saját erőforrásait használva meglássa és kipróbálja kompetenciái fejlesztésének, döntései meghozatalának, valamint életminősége javításának alternatív módjait.

Mindezeknek megfelelően a hivatásos coach olyan szakember, aki beszélgetés-sorozat folyamán alakít ki speciális kapcsolatot az ügyfelekkel. Ennek a kapcsolatnak az a célja, hogy elősegítse az ügyfelek teljesítményének növekedését vagy személyes fejlődésüket, vagy mindkettőt egyszerre - mindezt úgy, hogy az ügyfelek saját maguk választják meg céljaikat és az ahhoz vezető utakat.

3.2. Coaching

A coaching egyik definíciója így hangzik:

“A coaching professzionális módszerekkel és technikákkal kíséri az ügyfél tanulását. Segít túllépni az elakadásokon, és megerősíti az ügyfelet a céljai elérését lehetővé tévő eredményes eszközök használatában”.

A coaching ugyanakkor így is leírható:

“A coaching az ügyféllel létesített partneri viszony: gondolatébresztő és kreatív folyamat, amely arra inspirálja őt, hogy teljesen kihasználja a benne rejlő személyes és szakmai lehetőségeket.”

Szervezeti keretek között a coaching jelenthet négyszemközti, illetve többszemközti interakciót is.

II. A szakmai működés irányelvei

1. A kompetencia határai

A coachok kompetenciájának alapját szakmai végzettségük, képzettségük, tanulmányaik és szakmai tapasztalatuk adja. A coachok csak a kompetenciájuknak megfelelő területeken illetve személyeknek nyújthatnak szolgáltatást. Egyéb esetekben – az adott eset természetének megfelelően – a megfelelő referenciával rendelkező szakemberek bevonását kell javasolniuk, szem előtt tartva, hogy mi szolgálja ügyfeleiket eredményesen.

A coachingra jellemző kompetenciák meglétét egy Európa szerte elismert Kompetencia Keretrendszerhez viszonyítva kell felmérni (ilyen Kompetencia Keretrendszereket mutat be a jelen Szakmai Kódex 1. számú melléklete).

Ha kétségük merül fel a fenti Keretrendszerben leírt kompetenciájukat illetően, a coachok kötelesek ésszerű lépéseket tenni munkájuk kompetenciájának biztosítása érdekében ezzel a lépéssel megvédve ügyfeleiket vagy bármely más személyt az érdeksérelemtől.

Félreértések elkerülése végett, a coach tudása és gyakorlata kívül esik a pszichiátriai gyógyítással foglalkozó szolgáltatások körén. Amennyiben egy coachot pszichiátriai beteg gyógyítására kérnek fel, az érintett személyt tájékoztatni kell arról, hogy a coach nem végez ilyen szolgáltatást, és az adott személyt a megfelelő képzettséggel rendelkező szakemberhez kell irányítani.

2. Képzés

Elfogadott, hogy a coaching szakterületén jelentős mennyiségű elméleti és empirikus tudás halmozódott fel, és hogy a coachok gyakorlata erre a jól megalapozott tudásra épül. Ezért e hivatások gyakorlóinak már rendelkezniük kell vagy meg kell szerezniük a megfelelő - kifejezetten coachoknak szóló - képzést, amely elméleti és gyakorlati kompetenciákat is nyújt hivatásuk gyakorlásához. A kompetencia meglétének vizsgálatára szolgáló végső vizsgán azonban nem az elméleti tudást, hanem azt kell felmérni, hogy valaki képes-e coaching szolgáltatást nyújtani.

3. Folyamatos szakmai továbbképzés

A coachoknak megfelelő önképzéssel és képzésekkel folyamatosan gondoskodniuk kell kompetenciájuk fejlesztéséről és fenntartásáról.

Javasolt, hogy minden coach tartson fenn közvetlen kapcsolatot egy gyakorlottabb, tapasztaltabb coach-csal, akivel - miközben aktívan tevékenykedik valamilyen coaching

programban - rendszeres időközönként konzultál. Ezeknek a konzultációknak a fókuszja az ügyfeleknek nyújtott coaching szolgáltatás kapcsán felmerülő témák átbeszélése és tisztázása, továbbá az etikai és szakmai kódexek betartásának segítése és a folyamatos szakmai fejlődés biztosítása.

4. Elköteleződés egy Etikai Kódex mellett

4.1. A coachoknak fenntartás nélkül tartaniuk kell magukat egy Etikai Kódexhez, amely minimálisan a következőkre terjed ki.

A coachok:

- a. mindig szakmai kompetenciájuk keretein belül tevékenykednek;
- b. megteremtik a megfelelő körülményeket a coaching megvalósításához;
- c. egyértelmű megállapodást kötnek az ügyféllel, illetve – ahol ez értelmezhető - az őt szponzoráló szervezettel, és azt be is tartják. A megállapodásnak a következőkre kell kiterjednie:
 - a program összefüggéseire és az egyetértésben meghatározott céljaira,
 - a coach szerepére,
 - az Etikai Kódex rendelkezéseire,
 - a program gyakorlati körülményeire (időtartam, ülések száma, helyszín, stb.),
 - a díjakra és a fizetési feltételekre (értelemszerűen),
 - az ügyfél jogára a folyamat menet közbeni lezárását illetően;
- d. biztosítják az ügyféltől kapott minden információ szigorúan bizalmas módon való kezelését, hacsak törvény nem kötelezi őket arra, hogy bizonyos információkat rendelkezésre bocsássanak;
- e. nem tesznek hamis vagy félrevezető kijelentéseket (pl.: képesítésük, kompetenciaszintjük tekintetében, vagy a coaching várható eredményeit, stb. illetően);
- f. mások munkájának eredményét nem saját munkájuk eredményeként mutatják be
- g. nem használják ki ügyfeleiket semmilyen értelemben (pl.: pénzügyi, szexuális, stb.)
- h. kerülnek mindennemű összeférhetlenséget
- i. a tevékenységük során készített mindennemű feljegyzést úgy kezelnek, tárolnak, illetve semmisítenek meg, hogy biztosítsák a bizalmas, biztonságos és titkos információkezelést és megfeleljenek a vonatkozó jogszabályi és szerződéses előírásoknak.

A jelen Szakmai kódex 2-3. számú melléklete példaként bemutatja két különböző szakmai szervezet Etikai Kódexét. A szakmai szervezetek valamennyi tagja köteles alárendelni magát az illető szervezet Etikai Kódexe előírásainak.

4.2. A hivatásos coaching szervezeteknek a belépés feltételévé kell tenniük, hogy tagjaik kötelezzék magukat a mellékelt, vagy egy azzal egyenértékű Etikai Kódex betartására

4.3. A hivatásos coaching szervezeteknek ki kell dolgozniuk és tagjaik körében nyilvánossá kell tenniük az Etikai Kódex megsértése esetén alkalmazandó Fegyelmi és Panasztételi Eljárást.

4.4. A coachoknak közre kell működniük az etikai vizsgálatokban és eljárásokban; azokat az elvárásokat pedig, melyeket az ilyen eljárások eredményeképpen az adott szakmai szervezet előír, kötelezőnek kell tekinteniük magukra nézve. A közreműködés hiánya már önmagában is az etikai előírások megsértésének minősül.

4.5. Ha a coachok etikai felelőssége ütközik a törvénnyel, akkor az illető törvény alkalmazandó. Kétely esetén a coachnak - a konfliktus felelősségteljes megoldásának szándékával és az alapvető emberi jogokat tiszteletben tartva - ahhoz a szakmai szervezethez kell fordulnia, amelynek tagja.

III. Ellenőrzés és szankciók

1. A jelen Szakmai Kódexet elfogadó valamennyi coaching szakmai szervezetnek rendelkeznie kell olyan testülettel és eljárással, amely figyelemmel követi a vélhető szabálysértéseket, és intézkedik.
2. Az előző pontban említett eljárás megalkotásáért és felügyeletéért felelős szervnek független testületnek kell lennie. Ez a szerv lehet az Etikai Kódex vélhető megsértésének vizsgálatára felállított Etikai Bizottság is.
3. A független bizottságot egy szakmai szervezet tagjaiból kell létrehozni. A bizottság tagjait úgy kell kiválasztani, hogy ne alakulhasson ki összeférhetetlenség.
4. A fentiek alternatívájaként jelen Kódexet elfogadó szakmai szervezetek felállíthatnak egy közös, független testületet is az ellenőrzés és a felelősségrevonás felügyeletére, amely a teljes szakma nevében hivatott fellépni.
5. A jelen Kódex álláspontja szerint minden olyan esetben, ahol ez helyénvaló és lehetséges, törekedni kell a tagok szakmai magatartását érintő kérdések közvetlen és informális feloldására.
6. Amennyiben az Etikai Bizottság eljárása a jelen Kódex megsértését állapítja meg, a szabálysértés súlyának megfelelően az alábbi szankciók alkalmazását javasoljuk:
 - Figyelmeztetés vagy felszólítás, amely előírja a gyakorlat meghatározott módon történő javítását, vagy megfelelő lépések megtételét, mint például további képzéseken, illetve meghatározott témájú szupervízióon történő részvételt vagy ezek bármely kombinációját, adott határidőig;
 - Az akkreditáció, a szupervíziós- vagy képzési jogosultság, illetve a szakmai testületben betöltött státusz vagy tagság egy bizonyos időre, vagy adott feltételek teljesüléséig történő felfüggesztése;
 - Az akkreditáció, a szupervíziós- vagy képzési jogosultság illetve a szakmai testületben betöltött státusz vagy tagság végleges megvonására.
7. A jelen Kódexhez csatlakozó valamennyi szervezet vezető testületének rendszeres időközönként felül kell vizsgálnia a Szakmai Kódexnek megfelelő működést. Az észrevételeket kommunikálni kell minden csatlakozó szervezet felé, annak érdekében,

hogy a jelen Kódexet érintő, közösen megvitatott és egyetértésben elhatározott változtatások időről időre megvalósíthatók legyenek.

IV. Mellékletek

1. sz. melléklet: CF Kompetencia Keretrendszer
2. sz. melléklet: ICF Etikai Kódex
3. sz. melléklet: ECA Etikai Alapkövetelmények

V. Kiegészítés

A Coach nem lehet tagja olyan pártnak, mozgalomnak, szektának, egyéb szervezetnek, amely sérti az emberi jogokat, különösen az emberi méltóság tiszteletben tartásával, illetve az egyenlő elbánás elvével ellentétes gyakorlatot folytatnak.

Kelt Budapesten, 2011. november 23-án

Jelen Szakmai Kódexet a fenti kiegészítések az alábbi szakmai szervezetek tekintik tagjaikra nézve iránymutatóknak:

Hegedűs Dóra
ICF Magyar Tagozata elnöke

Dr. Bodó Péter
Európai Coaching Szövetség magyarországi elnöke

Barnóczki Annamária
Magyar Coach Egyesület elnöke

Kertész András
Üzleti Coach Közhasznú Egyesület elnöke

Wiesner Edit
CoachOK Szakmai Szövetség Egyesület elnöke

Csajtai Kornél
Megoldásközpontú (SOLUTION FOCUS) Megközelítéssel Dolgozó
Coachok, Fejlesztők és Szervezetek Egyesülete elnöke

ICF COACHING KOMPETENCIÁK

Az ICF, a legnagyobb nemzetközi coaching szövetség ajánlása a coachokra vonatkozó egységes kulcskompetenciák tekintetében.

Az alábbi ajánlás részletes útmutatást ad arra vonatkozóan, hogy a coaching folyamatában a coachnak mely irányelveket kell szem előtt tartania.

A. AZ ALAPOK MEGTEREMTÉSE

1. **Megfelelés az etikai irányelveknek és a szakmai normáknak** —A coaching etikájának és normáinak megértése és azok megfelelő alkalmazásának képessége minden coaching helyzetben.
 - a. Megérti, és saját viselkedésében tanúsítja az ICF viselkedési szabályait (lásd felsorolás, az ICF Etikai Kódex III. részében).
 - b. Megérti és követi az ICF minden Etikai Útmutatását (lásd lista).
 - c. Világosan közli a különbséget a coaching, a tanácsadás, a pszichoterápia és más támogató szakmák között.
 - d. Felismeri, ha az ügyfélnek más támogató szakemberre van szüksége, és tudja őt kihez irányítani.
2. **Coaching szerződés**—Képes megérteni, mire van szükség az adott coaching kapcsolatban és képes erről megállapodni a leendő ügyféllel a coaching folyamata és a kapcsolat tekintetében.
 - a. Megérti és eredményesen beszél meg az ügyféllel a coaching kapcsolatra vonatkozó irányelveket és a konkrét paramétereket (pl. logisztika, díjak, gyakoriság, mások bevonása, ha szükséges).
 - b. Megállapodást ér el arról, mi a helyes az adott kapcsolatban és mi nem, mi érhető el és mi nem, mi az ügyfél és mi a coach felelőssége.
 - c. Megállapítja, hogy megfelel-e saját coaching módszere a leendő ügyfél szükségleteinek.

B. A KAPCSOLAT KIALAKÍTÁSA

1. **Bizalom és közelség kialakítása az ügyféllel**—Képes biztonságos és támogató légkört kialakítani, ami folyamatos kölcsönös tiszteletet és bizalmat eredményez.
 - a. Őszinte érdeklődést mutat az ügyfél jóléte és jövője iránt.
 - b. Folyamatosan fenntartja személyes integritását, őszinteségét és tisztességét.
 - c. Világos egyetértést alakít ki és megtartja ígéreteit.
 - d. Tisztelettel kezeli az ügyfél meglátásait, tanulási stílusát, személyiségét.

- e. Folyamatos támogatást biztosít, és példát mutat az új viselkedésformákat, tevékenységeket illetően beleértve azokat is, amelyek kockázatvállalással vagy a kudarctól való félelemmel járnak.
- f. Engedélyt kér az ügyféltől, mielőtt számára érzékeny, új területeken folytatná a coachingot.

2. **A coach jelenléte**—Képes maradéktalanul tudatos maradni, ugyanakkor spontán kapcsolatot tartani az ügyféllel nyílt, rugalmas és magabiztos stílus alkalmazásával.

- a. A coaching folyamat során jelen van és rugalmas, követve a pillanat ütemét.
- b. Kapcsolatban áll saját megérzéseivel és bízik az ember belső tudásában— „követi ösztöneit”.
- c. Elfogadja azt, hogy van, amit nem tud és vállalja a kockázatokat.
- d. Több irányt is lát az ügyféllel való együttműködésre, és azt választja, amelyik az adott pillanatban a legcélravezetőbb.
- e. Eredményesen él a humor eszközével a jó hangulat és a megfelelő energiaszint kialakítása érdekében.
- f. Magabiztosan vált perspektívát és új lehetőségekkel kísérletezik saját mozgásterét illetően.
- g. Magabiztosan viszonyul az erős érzelmi helyzetekhez, jól kezeli a saját érzéseit, nem hagyja, hogy az ügyfél érzései maguk alá gyűrjék.

C. AZ EREDMÉNYES KOMMUNIKÁCIÓ

1. **Aktív hallgatás**—Képes maradéktalanul az ügyfél mondanivalójára figyelni, illetve arra, amit nem mond ki az ügyfél, megérteni a kimondottak jelentését az ügyfél vágyainak összefüggésében, és támogatni az ügyfél önkifejezését.

- a. Arra figyel, ami az ügyfél számára valóban fontos, és nem arra, ami szerinte fontos lenne az ügyfélnek.
- b. Megérti az ügyfél aggodalmait, céljait, értékrendjét és hiedelmeit arról, hogy mi lehetséges, és mi nem.
- c. Különbséget tud tenni a szavak, a hangszín és a testbeszéd között.
- d. Összefoglalja, más szavakkal megfogalmazza, megismétli és visszatükrözi azt, amit az ügyfél elmondott, a tisztázás és a megértés érdekében.
- e. Bátorítja, elfogadja, felderíti és megerősíti az ügyfél érzéseinek, észleléseinek, az őt foglalkozó kérdéseknek, hiedelmeknek, feltételezéseknek stb. a kifejezését.
- f. Egységbe foglalja az ügyfél elképzeléseit és feltételezéseit, és épít azokra.
- g. „Összegzi” és megérti az ügyfél közléseinek lényegét és segíti az ügyfelet eljutni ezekhez hosszú, leíró történetekbe való belebocsátkozás nélkül.
- h. Lehetővé teszi az ügyfél számára, hogy tisztázzon vagy átugorjon egy helyzetet, anélkül, hogy ezt kommentálná vagy részletekbe bocsátkozna, annak érdekében, hogy tovább tudjanak lépni.

2. **Hatásos kérdezéstechnika**—Olyan kérdések feltevésének képessége, amelyek a coaching kapcsolat és az ügyfél számára leghasznosabbnak ígérkező információkat fedik fel.

- a. Az aktív figyelmet és az ügyfél látásmódjának megértését tükröző kérdéseket tesz fel.

- b. Felfedezésre, belátásra, elköteleződésre vagy cselekvésre serkentő kérdéseket tesz fel (pl. olyanokat, amelyek megkérdőjelezzik az ügyfél feltételezéseit).
- c. Nyílt végű kérdéseket tesz fel, amelyek segítenek a tisztázásban, a lehetőségek vagy új tanulságok feltárásában.
- d. Olyan kérdéseket tesz fel, amelyek az ügyfelet közelebb viszik az általa kívánatosnak tartott dolgokhoz, és nem olyan kérdéseket, amelyek az ügyfelet öngazolásra vagy visszatekintésre készítetik.

3. **Közvetlen kapcsolatteremtés**—A coaching foglalkozás során képes eredményesen kommunikálni és az ügyfélre a lehető legpozitívabb hatást gyakorló nyelvezetet használni.

- a. Világosan, érthetően és közvetlenül osztja meg gondolatait és ad visszajelzést.
- b. Újrafogalmazza az ügyfél által közölteket annak érdekében, hogy segítsen más szempontból megközelíteni azt, amit az ügyfél szeretne, vagy amiben bizonytalan.
- c. Világosan kijelenti, mi a coaching célja, mik az adott napra tervezett témák, mi az alkalmazott eljárások vagy gyakorlatok célja.
- d. Az ügyfél számára megfelelő és tiszteletteljes nyelvezetet használ (pl. nem szexista, nem rasszista, nem szakzsargon, nem szleng, stb.).
- e. Metaforák és analógiák segítségével igyekszik megvilágítani valamilyen észrevételt vagy verbális képet.

D. A TANULÁS ÉS AZ EREDMÉNYESSÉG ELŐSEGÍTÉSE

1. **Tudatosság létrehozása**—Képes a különféle forrásokból érkező információk integrálására, pontos értékelésére és értelmezésére, annak érdekében, hogy segítse az ügyfelet azok tudatosításában és ezáltal az előre elfogadott eredmények elérésében.
- a. Tovább tekint annál, mint amit az ügyfél az őt foglalkoztató kérdésként megnevez, és nem ragad le az ügyfél által elmondottaknál.
 - b. Kérdéseivel nagyobb megértést, tudatosságot és tisztább képet ér el.
 - c. Rámutat az ügyfél számára a mögöttes kérdésekre, a jellemző és megrögzött mintákra abban, ahogy az ügyfél önmagára és a világra tekint, a tények és az értelmezések közötti különbségekre, a gondolatok, érzések és a cselekvés közötti aránytalanságokra.
 - d. Segíti az ügyfeleket abban, hogy új gondolatokat, meggyőződéseket, észleléseket, érzelmeket, hangulatokat, stb. fedezzenek fel maguknak, amelyek megerősítik őket abban, hogy lépéseket tegyenek és elérjék azt, ami fontos számukra.
 - e. Új szempontokat mutat az ügyfeleknek, és arra ösztönzi őket, hogy vállalják látásmódjuk megváltoztatását és új cselekvési lehetőségek keresését.
 - f. Segíti az ügyfeleket abban, hogy meglássák a rájuk és viselkedésükre ható eltérő, de egymással összefüggő tényezőket (pl. gondolatokat, érzelmeket, a fizikumot, a körülményeket).
 - g. Az ügyfél számára hasznos és érthető módon fogalmazza meg meglátásait.
 - h. Feltárja a főbb erősségeket és a főbb tanulási/fejlesztési területeket, mindazt, amivel fontos foglalkozni a coaching alatt.

- i. Megkéri az ügyfelet, hogy tegyen különbséget a lényeges és lényegtelen dolgok között, az alkalmoszerű és a visszatérő magatartásformák között, amikor úgy érzi, hogy különbség van az elmondottak és a valódi tettek között.

2. **Akcióterv készítése**—Képes arra, hogy az ügyféllel közösen lehetőséget teremtsen a folyamatos tanulásra a coaching és a mindennapi munkavégzés során, valamint egyéb élethelyzetekben, illetve olyan új lépések megtételére ösztönözze az ügyfelet, amelyek a legmegfelelőbbek a coaching előre elfogadott céljainak eléréséhez.

- a. Ötletekkel segíti az ügyfelet azoknak a lépéseknek a meghatározásában, amelyekkel az ügyfél maga is tanúsítani, gyakorolni és elmélyíteni tudja új tudását.
- b. Segíti az ügyfelet abban, hogy odafigyeljen, és következetesen észlelje az őt foglalkoztató kérdéseket és lehetőségeket, amelyek fontosak a coaching előre elfogadott céljai szempontjából.
- c. Ráveszi az ügyfelet arra, hogy fedezzen fel más ötleteket és megoldási lehetőségeket, értékelje a lehetőségeket és hozzon ezekkel kapcsolatos döntéseket.
- d. Szorgalmazza az aktív kísérletezést és az önfeltárás folyamatát, amelynek során az ügyfél haladéktalanul alkalmazza a foglalkozásokon megbeszélteket és megtanultakat a foglalkozásokat követő munkavégzés során és élethelyzetekben.
- e. Megünnepli az ügyfél sikereit és a későbbi fejlődésre való képességét.
- f. Megkérdezőjelezi az ügyfél feltételezéseit és meglátásait, annak érdekében, hogy új ötletekre és új cselekvési lehetőségekre feltárására vegye rá az ügyfelet.
- g. Az ügyfél céljaival összhangban lévő látásmódokkal hozakodik elő és szorgalmazza ezeket, és, anélkül, hogy elköteleződne, ráveszi az ügyfelet, hogy vegye ezeket fontolóra.
- h. Segíti az ügyfelet abban, hogy „amit ma megtehet, azt ne halassza holnapra”, a coaching foglalkozás keretében azonnali támogatást nyújt ehhez.
- i. Bátorítja az ügyfelet, kihívások elé állítja, a saját határainak feszegetésére buzdítja, ugyanakkor kényelmes tanulási ütemet biztosít.

3. **Tervezés és célkitűzés**—képes kialakítani és fenntartani a coaching célravezető tervét az ügyféllel.

- a. Az összegyűjtött információ tömörítésével olyan coaching tervet és fejlesztési célokat alakít ki az ügyféllel, aminek mentén foglalkozni lehet a problémákkal, valamint a tanulás és fejlődés fontosabb területeivel.
- b. Az általa létrehozott terv elérhető, mérhető, konkrét és céldátumokhoz köthető eredményeket tartalmaz.
- c. A tervet módosítja, amennyiben ezt a coaching folyamata vagy a helyzetben bekövetkező változások szükségessé teszik.
- d. Segíti az ügyfelet abban, hogy megtalálja és magáévá tegye a tanuláshoz szükséges különböző erőforrásokat (pl. könyvek, más szakemberek).
- e. Feltárja és célul tűzi ki a könnyen elérhető sikereket, amelyek fontosak az ügyfél számára.

4. **A haladás mérése és a felelősségkérdése**—Képes hosszú távon figyelni az ügyfél számára fontos dolgokra és meghagyja az ügyfélnél a cselekvés felelősségét.

- a. Világosan kéri az ügyféltől olyan lépések megtételét, amelyek az általa megfogalmazott célok felé viszik.
- b. Figyelmét azzal is bizonyítja, hogy rákérdez azokra a cselekedetekre, amelyekre az ügyfél ígéretet tett a korábbi foglalkozás(ok) során.
- c. Elismerését fejezi ki az ügyfélnek azért, amit megtett, nem tett meg, tanult, vagy tudatosított magában az előző coaching foglalkozás(ok) óta.
- d. A foglalkozások során az ügyfél által nyújtott információ segítségével eredményesen készül fel, szervezi meg és tekinti át a foglalkozásokat.
- e. Ügyel arra, hogy az ügyfél ne veszítse el a fonalat a foglalkozások között, kövesse figyelemmel a coaching tervet és célokat, a közösen elfogadott cselekvési tervet és a későbbi foglalkozás(ok) témáit.
- f. A coaching tervre összpontosít, ugyanakkor nyitott a terv módosítására a coaching folyamatának tapasztalatai alapján.
- g. Oda és vissza tud mozogni a végső cél, amerre a ügyfél tart és az éppen megbeszéltek összefüggéseinek megteremtése között arra figyelve, merre kíván a ügyfél haladni.
- h. Megerősíti az ügyfél önfegyelmét, és felelősnek tekinti az ügyfelet azért, amit állítása szerint tenni kíván, a szándékozott cselekvés eredményeiért vagy az ezekkel kapcsolatos időkeretek konkrét megtervezéséért.
- i. Fejleszti az ügyfél képességét arra, hogy meghozza döntéseit, foglalkozzon az őt leginkább érintő problémákkal és fejlessze magát (visszajelzést kérjen, meghatározza a prioritásokat, és kialakítsa a tanulás ütemét, elgondolkozzon és tanuljon a tapasztalatokból).
- j. Előremutatóan szembesíti az ügyfelet azzal a ténnyel, hogy nem tett meg valamit, amiben megállapodtak.

ICF Etikai Kódex

ELSŐ RÉSZ: A COACHING DEFINÍCIÓJA

- **Coaching:** A coaching az ügyféllel, a coachee-val való partneri viszony: gondolat-ébresztő és kreatív folyamat, amely arra inspirálja őt, hogy maximalizálja személyes és szakmai potenciálját.
- **Professzionális coaching kapcsolat:** Professzionális coaching kapcsolat akkor jön létre, amikor a coaching üzleti megállapodásra vagy szerződésre épül, amely meghatározza minden érintett felelősségi körét.
- **ICF professzionális coach:** az ICF professzionális coach az ICF Coach Kompetenciák alapján gyakorolja a szakmáját, és magára nézve kötelezőnek tartja az ICF Etikai Kódexét.

Gyakran felmerül annak szükségessége, hogy különbséget tegyünk az ügyfél és a szponzor között, a szerepek tisztázása érdekében a coaching kapcsolat terén. Legtöbbször az ügyfél és a szponzor egy és ugyanaz a személy, így ügyfélként utalunk rá. A beazonosíthatóság céljából az ICF az alábbiak szerint határozza meg ezeket a szerepeket:

- **Ügyfél:** Az ügyfél az(ok) a személy(ek), aki(ke)t coacholnak.
- **Szponzor:** A szponzor az a szervezet (beleértve annak képviselőit is), amely a coaching szolgáltatást kifizeti és/vagy szervezi.

A coaching szerződésben vagy megállapodásban minden esetben egyértelműen meghatározásra kell kerülnie az ügyfél és a szponzor jogainak és kötelezettségeinek, amennyiben nem egy és ugyanaz a személyről van szó.

MÁSODIK RÉSZ: AZ ICF SZTENDERDJEI AZ ETIKUS MAGATARTÁSHOZ

Előszó: az az ICF professzionális coachok olyan magaviseletre törekszenek, amely pozitív fényt vet a coaching szakmára; tisztelettel viseltetnek a coaching eltérő megközelítései felé; és tisztában vannak azzal, hogy őket is kötik a vonatkozó törvények és jogszabályok.

Első szakasz: a professzionális magatartásról általában

Coachként:

2. Nem teszek publikusan olyan kijelentéseket, amelyek nem igazak, vagy félrevezetők arra nézve, mit ajánlok coach-ként, vagy teszek hamis állítás semmilyen írásbeli dokumentumban a coaching szakmáról vagy saját akkreditációról, vagy magáról az ICF-ről.
3. Pontos adatokat szolgáltatok coaching képzettségemről, szakértelmemről, tanúsítványaimról és ICF akkreditációmról.
4. Elismerem és megbecsülöm mások erőfeszítéseit és hozzájárulását, és nem állítom azokat úgy be, mintha sajátjaim lennének. Tisztában vagyok azzal, hogy ezen előírás megszegésének jogi következményei is lehetnek rám nézve.
5. Mindenkor arra törekszem, hogy felismerjem azokat a személyes indíttatású ügyeket, amelyek összeegyeztethetetlenek, konfliktushoz vezethetnek vagy befolyásolhatnak a

coaching munkámmal vagy szakmai kapcsolataimmal. Amikor a tények és a körülmények szükségessé teszik, azonnal szakmai támogatást keresek és megteszem a szükséges lépéseket, amely magában foglalhatja végső esetben a coaching kapcsolatot felfüggesztését vagy megszakítását.

6. Az ICF Etikai Kódexe alapján járok el minden coach képzésen, coach mentoring és coach szupervíziós tevékenységeim során.
7. Kutatásaimat hozzáértéssel, tisztességesen, valamint elismert tudományos sztenderdek és a vonatkozó irányelvek alapján végzem és összegzem. Kutatásaimat az érintettek hozzájárulásával és beleegyezésével végzem, oly módon, hogy a résztvevőket mindennemű lehetséges sérelemtől megóvjam. Minden kutatást úgy kell végezni, hogy az megfeleljen azon ország törvényeinek, ahol a kutatást végzik.
8. Coaching munkám során készített feljegyzéseimet oly módon kezelem, tárolom és semmisítem meg, hogy az a titoktartást, biztonságot és a magántitokhoz való jogot támogassa, valamint a vonatkozó törvényeket és megegyezéseket betartva.
9. Az ICF tagjaival kapcsolatos információkat (email cím, telefon szám, stb) csak az ICF által jóváhagyott módon és terjedelemben használom.

Második szakasz: érdekütközések

Coachként:

10. Igyekszem elkerülni minden érdekütközést és potenciális érdekütközést, és nyilvánosságra hozok minden érdekütközést. Érdekütközés felmerülése esetén felajánlom a coaching folyamatból való kilépésemet.
11. Ügyfelem és szponzora tudomására hozok minden olyan várható anyagi juttatást, amelyet harmadik féltől kaphatok vagy harmadik félnek juttathatok az ügyfél ajánlásai folyamányaként.
12. Csak akkor megyek bele bármilyen szolgáltatási vagy áru barter üzletbe, vagy munkám nem anyagi jellegű megtérítésébe, ha coaching kapcsolatomat ez nem érinti.
13. Nem használom ki tudatosan a coach-ügyfél kapcsolatot személyes, szakmai vagy pénzügyi előnyök szerzésére, a coaching megállapodásban vagy szerződésben rögzített díjazást kivéve.

Harmadik szakasz: szakmai magatartás az ügyfelek felé

Coachként:

14. Nem vezetem félre szándékosan az ügyfeleimet vagy a szponzort, nem teszek hamis ígéretet arról, hogy mit kapnak a coaching folyamattól vagy tőlem mint coachtól a coaching folyamat alatt.
15. Nem adok olyan információt vagy tanácsot leendő ügyfeleimnek vagy szponzoroknak, amit magam is félrevezetőnek vagy hamisnak gondolok vagy tartok.
16. Ügyfeleimmel és a szponzorokkal világos megállapodásokat vagy szerződéseket kötök és tiszteletben tartok minden megállapodást vagy szerződést, amelyek a professzionális coaching kapcsolattal összefüggésben születtek.
17. Az első ülés előtt vagy annak során részletesen elmagyarázom és igyekszem megbizonyosodni arról, hogy az ügyfelem és a szponzor(ok) tisztában van a coaching

természetével, a titoktartás jellegével és korlátaival, a pénzügyi megállapodásokkal és a coaching megállapodás vagy szerződés egyéb feltételeivel.

18. Én vagyok a felelős azért, hogy egyértelmű, megfelelő és kulturálisan érzékeny határokat szabjak, amelyek meghatározzák az ügyféllel vagy szponzorral történő bármilyen fizikai kontaktust.
19. Nem kerülök szexuális kapcsolatba egyetlen ügyfelemmel vagy szponzorral sem.
20. Tiszteletben tartom az ügyfélnek azt a jogát, hogy a coaching folyamat alatt bármikor megszakítsa a coaching kapcsolatot, a megállapodás vagy szerződés előírásait figyelembe véve. Figyelek azokra a jelekre, amelyek jelzik, hogy az ügyfél már nem látja hasznát a coaching kapcsolatnak.
21. Ha úgy látom, hogy az ügyfél vagy szponzor érdekeit jobban szolgálja egy másik coach vagy más erőforrás/szakember bevonása, arra biztatom, hogy tegye meg a szükséges változtatásokat.
22. Amennyiben szükségesnek vagy megfelelőnek tűnik, javaslom az ügyfelemnek, hogy más szakemberek szolgáltatásait is vegye igénybe.

Negyedik szakasz: titoktartás

Coachként:

23. A lepszigorúbb szintű titoktartással kezelek minden, az ügyfeleimre és a szponzorokra vonatkozó információt. Egyértelmű megállapodást vagy szerződést kötök, mielőtt harmadik félnek bármilyen információt tovább adnék, hacsak azt törvény nem írja elő.
24. Egyértelmű megállapodást kötök arra vonatkozóan, hogyan áramolhat az információ coach, ügyfél és szponzor között.
25. Amikor coach képzésen oktatóként lépek fel, tisztázom a titoktartási előírásokat a diákokkal.
26. Egyértelmű megállapodást vagy szerződést kötök a velem együtt dolgozó coachokkal és más, általam megbízott személyekkel, akik az ügyfeleimet és a szponzorokat szolgálják ki akár fizetésért, akár önkéntesként, hogy rájuk nézve is kötelező legyen az ICF Etikai Kódex 2. részének, Titoktartásra vonatkozó 4. szakasza, valamint a teljes ICF Etikai Kódex vonatkozó részei.

HARMADIK RÉSZ: AZ ICF ETIKAI ESKÜTÉTELE

ICF professzionális coachként kijelentem és fogadom, hogy tiszteletben tartom az etikai és jogi kötelezettségeimet a coaching ügyfeleim és a szponzorok, munkatársaim és a nyilvánosság felé. Fogadom, hogy megfelelek az ICF Etikai Kódexének, és gyakorlom annak előírásait azokkal, akiket coacholok.

Amennyiben megszegem ezen etikai esküt vagy az ICF Etikai Kódexének bármely részét, hozzájárulok ahhoz, hogy az ICF saját belátása szerint felelősnek tartson. Továbbá hozzájárulok ahhoz, hogy az Etikai Kódex bármilyen megszegésért az ICF felé való számonkérhetőségem magában foglalhat szankciókat is, mint például az ICF tagságom és/ vagy az az ICF akkreditációm elvesztését.

EURÓPAI COACHING SZÖVETSÉG (ECA)

etikai alapkövetelmények

I. A Coaching meghatározása

1. Coaching alatt személyre illetve csoportra vonatkoztatott tanácsadó-fejlesztői támogatást értünk. Célja a kliens segítése és kísérése önirányító képességének mobilizálása, jövőjének aktív alakítása érdekében.
2. A coaching nem pszichoterápia és nem célozza betegségek gyógyítását.
3. A coaching a coacholt személy vagy csoport és a Coach bizalomteli együttműködése során megvalósuló fejlesztő folyamat, amely a célmeghatározás, a jelen állapot elemzése, az intervenció és a realizálás, valamint az ezt követő eredményellenőrzés- és követés folyamatán vezet végig.
4. A coaching képessé teszi a klienst arra, hogy kidolgozza a jövőjére vonatkozó vízióit, felfedezze a célok elérésében akadályozó sikerblokádjait, illetve sikerpotenciáljait, ezeknek megfelelően megfogalmazza a változás stratégiáit és megvalósítsa azokat.
5. A Coaching feltétele a Coach figyelmes és empátikus magatartása, magas szintű szakmai és metodikai képzettsége.

Etikai alapelvek -emberi értékek, hivatástudat és felelősség

1. A Coach etikai értékeiből táplálkozva tisztelettel bánik minden emberrel.
2. Mindenkor tudatában van a kliense iránti felelősségének. Szolgáltatait csak akkor ajánlja fel, ha ez előnyös a kliensnek.
3. A Coach felajánlja az együttműködés megszüntetését, ha a munka során ennek ellenkezőjéről győződik meg.
4. A Coach harmonikus együttműködésre törekszik kliensével, a megbízás célkitűzéseit mindenkor szem előtt tartja.
5. A Coach és a kliens szabad akaratukból működnek együtt a meghatározott cél eléréséig.
6. Tilos az oktrojált coaching, a kliens szabad akaratát nem sérülhet. A Coach nem végezhet olyan coachingot egyéni és szervezeti szinten sem, ahol elfogadottságáról dokumentálhatóan nem győződött meg, elfogadottságát kialakítani nem tudta. A kliens részéről nem dokumentáltan elfogadott tevékenység nem nevezhető coachingnak.
7. A megbízó ügyfél és a kliens különválásakor, - a harmadik fél számára végzett coaching esetében - a szakmai normarendszerek változatlanok.
8. A Coach munkáján kívül is bizonyítja, hogy érdemes arra a bizalomra és tiszteletre, amit a Coach hivatás szükségessé tesz.
9. A Coach munkáját saját felelősséggel végzi. A Coach nem tagja olyan pártnak, mozgalomnak, szektának, egyéb szervezetnek amely sérti az emberi jogokat, különösen az emberi méltóság tiszteletben tartásával, illetve az egyenlő elbánás elvével ellentétes gyakorlatot folytatnak.
10. A Coach kollegiálisan működik együtt más Coachokkal. Nyilatkozataival és magatartásával nem sérti meg más kolléga és a szakma tekintélyét.
11. A Coach a hivatása gyakorlása során tudomására jutott adatokat szigorúan bizalmasan kezeli. A titoktartási kötelezettsége megbízásának lejártá után, vagy annak visszavonását követően is megmarad. A titoktartási kötelezettsége nem áll fenn akkor, ha megbízó ügyfele ez alól írásban felmenti, de a klienséről tudomására jutott személyes információkat ebben az esetben sem szolgáltat ki. A Coach a coaching következtében a klienséről tudomására jutott személyes információkat a megrendelő ügyfele részére sem szolgáltat ki.

Szakmai etikai alapelvek

1. A Coach tevékenysége során az elvállalt feladathoz mérten kiváló szinten megfelel a tudomány fejlődésének és a szakma követelményeinek annak érdekében, hogy a leghatékonyabban tudja támogatni kliensét annak céljának elérésében. Munkája során kiválasztja az adott kliens személyének, a feladat sajátosságainak és a kliens célkitűzésének legjobban megfelelő módszereket és technikákat.
2. A Coach tevékenységének minden részére vonatkozóan, folyamatos továbbképzéssel és önképzéssel fejleszti tudását, és képességeit, és kliensei érdekében hasznosítja azokat.
3. A Coach csak olyan feladatokat vállal el, amelynek megoldására rendelkezik a szükséges szakmai ismeretekkel és tapasztalatokkal és szükség esetén a megfelelő hivatásbeli jogosultságokkal. Esetenként - a klienssel való egyetértésben - bevonja a munkába más, az adott témakör vonatkozásában tapasztalatokkal rendelkező kollégákat, specialistákat is.
4. A Coach kollegiális együttműködésben megosztja tapasztalatát, hivatásbeli gondolatait más Coach-okkal annak érdekében, hogy hozzájáruljon az egész szakma tudás - és kompetencia - szintjének emeléséhez, a Coach hivatás szakmai elismertségének fokozásához.
5. A Coach esetleges érdekellentét fennállása, vagy ennek felmerülése esetén erre haladéktalanul felhívja ügyfelei és kliensei figyelmét. A Coach megtagadja szolgálatát, ha felismeri, hogy szolgálatának igénybevétele kötelességellenes, vagy etikátlan magatartásra irányul.
6. Kollégák esetleges egymás közötti viszályát elsősorban egymás között igyekeznek rendezni. Amennyiben ez eredménytelen, abban az esetben annak tisztázására következő lépésként igénybe veszik az Európai Coaching Szövetség Etikai bizottságának közvetítő tevékenységét, mielőtt a viszályt jogi útra terelnék. A jogi út igénybevétele előtt értesítik az elnökséget, hogy közre tudjon működni a vita peren kívüli megoldásában.

A Coach hivatásra vonatkozó versenyszabályok etikája

1. A Coach munkáját térítés ellenében végzi. A külső vállalkozóként dolgozó Coach térítését a megbízó ügyfelétől kapja, amelynek mértéke szolgáltatásának mértékével arányban áll.
2. A Coach - az alábbi kivételektől eltekintve - nem nyújt térítésmentes szolgáltatást. Nem minősül térítésköteles szolgáltatásnak az ajánlattétel. Összetett ajánlattétel esetén, az ajánlattétel is végezhető térítés ellenében, de a térítés mértékének különösen arányosnak kell lennie.
3. A Coach Térítésmentesen kizárólag társadalmi érdekű munkát végezhet. A társadalmilag hasznos és ezért térítésmentesen folytatott szolgáltatásokat a Coach bejelenti a szövetség vezetőségének írásban.
4. A Coach nem próbál meg versenyelőnyhöz jutni azáltal, hogy munkájáért nem kér térítést, bármely nemű ellenszolgáltatást, vagy egyéb kapcsolt szolgáltatást végez.
5. Munkaviszonyban lévő Coachok a munkáltatóiktól kapják fizetésüket. Amennyiben feladatkörük az adott munkát tartalmazza, ezért a munkájukért a munkáltatójától külön honoráriumot nem fogadnak el.
6. A Coach térítési igényének, és költségeinek meghatározásakor figyelembe veszi az Európai Coaching Szövetség tapasztalatait.
7. A Coach kizárólag a szakma tekintélyével és a kollegialitás követelményeivel összeegyeztethető módon reklámozza szolgáltatásait. Marketing tevékenységének része a szakma elfogadottságának és elismertségének növelése.
8. A Coach tartózkodik a megtévesztő reklámoktól, közlésektől. Képességeit és tapasztalatait mindenkor a valóságnak megfelelően mutatja be.
9. A Coach lehetősége szerint ajánlattételébe foglalja, a szövetség etikai szabályzatát a megbízó ügyfele és a kliense tájékoztatására.
10. A Coach köteles a Európai Coaching Szövetség hivatásra vonatkozó alapelveit megismerni és vonatkozó rendelkezéseinek megfelelő magatartást tanúsítani.
11. A Coach nem hivatkozhat az alapelvek nem ismeretére.