

Etik og standarder

Følgende retningslinier er om etik og standarder; de koncentrerer et værdisæt og deres deraf følgende adfærd til en række principper. Det har vist sig at alle både inden for og uden for organisationen kan drage fordele af disse værdier. Der er sammenstemmende enighed i telefoncoaching.net omkring disse principper, uden en sådan enighed ville de være umulige at overholde.

Alle coaches tilknyttet til telefoncoaching.net handler etisk korrekt og overholder følgende standarder i deres coachingarbejde.

Etiske principper

Tillid

Fundamentet for alle coachingforhold er tillid. Klienten skal have tillid til coachen for at coachingen virker allerbedst. Tillid bliver opbygget over tid; coachen må vise at han/hun er pålidelig. For at være pålidelig, skal coachen demonstrere kompetence og integritet.

Kompetence

- Coachen coacher med brug af sine bedste evner og færdigheder hos hver klient.
- Coachen demonstrerer kærnekompetencerne (se herunder).
- Coachen sørger for at være informeret om udviklingen inden for coachingmetoder og -teknikker.
- Coachen er opmærksom på sit kompetenceniveau og arbejder altid på at forbedre sine færdigheder.
- Coachen er opmærksom på personlige problemer og sikrer, at de ikke påvirker det professionelle coachingforhold med klienterne negativt. Om nødvendigt opsøger coachen professionel hjælp på et tidligt tidspunkt, enten fra en anden coach eller anden passende professionel hjælp. Hvis disse problemer skaber problemer med at coache klienterne, vil coachen overveje at begrænse eller helt stoppe sin coachingbeskæftigelse.

Integritet

- Coachen handler med omhu, overholder aftaler og holder sine løfter.
- Coachen overholder tavshedspligt i forhold til klientens informationer, bortset fra når det ellers er accepteret af klienten eller nødvendigt ved lov.

Respekt for klienten

- Coachen vil behandle klienter med værdighed og respekt.
- Coachen udnytter aldrig klienten personligt, seksuelt eller finansielt.
- Coachen opnår tilladelse fra en klient før deres navne eller feedback bliver brugt som reference.
- Coachen vil ikke forsøge at påtvinge klienter sine egne overbevisninger, værdier og synspunkter på klienten.

Ærlighed

- Coachen er opmærksom på sine færdigheder og kvalifikationer og vil reklamere, markedsføre og præsentere dem på en troværdig måde.
- Coachen vil kun acceptere klienterne, når han/hun fornemmer at der er en match mellem klientens behov og egne kvalifikationer.

Professionel respekt

- Coachen vil ikke gøre noget, der kan skade den generelle forståelse og accept af coaching som profession.
- Coachen vil ikke påstå eller antyde resultater med coachingen, som han ikke med rette vil kunne opnå.

Standarder for ICC

Disse retningslinier er for alle professionelle medlemmer af telephoncoaching.net. De foreskriver et sæt af minimumstandarder, der skal følges af medlemmer, og en coach kan kun stille sin professionelle service til rådighed inden for rammerne af ICC-standarderne.

Kompetence

- En coach yder sit bedste for alle sine klienter, og demonstrerer kernekompetencerne gennem sin coaching.
- En coach skal holde sig underrettet om nuværende fremherskende forretningsmetoder, nye teknologier, lovmæssige krav og standarder der relaterer sig til coachingprofessionen.
- En coach vil søge at forbedre og udvide sine færdigheder gennem læsning, et coachnetværk og uddannelse.
- En coach skal altid være opmærksom på sine færdigheder, sine styrker og sine begrænsninger. Man skal kun acceptere en opgave som man fornemmer, at man er kompetent til at løfte.
- En coach vil ikke komme med påstande, som man ikke kan underbygge på bedste vis. Coachen vil heller ikke påstå, at man har færdigheder, erfaringer eller kvalifikationer som man ikke har eller tillade at andre laver sådanne påstande på ens vegne, hverken skriftligt eller mundtligt.

Respekt for klienter

- En coach vil respektere andres rettigheder til at have andre meninger og overbevisninger end sine egne. Coachen vil ikke forsøge at argumentere for sine egne overbevisninger, værdier og meninger som værende korrekte.
- Ved coachingarbejdets begyndelse vil coachen så vidt muligt sikre at klienten forstår coachingaftalen imellem dem.
- En coach vil ikke urimeligt diskriminere klienter på nogen måde.
- En coach udnytter ikke klienten personligt, seksuelt eller finansielt.
- En coach opnår tilladelse fra klienter før deres navne eller feedback bruges som reference.
- En coach overholder alle aftaler og løfter over for klienten.

Coaching som profession

- En coach vil respektere andres rettigheder hvad angår copyrights, immaterielle aktiver, trademarks og patenter. Han/hun vil anerkende andres bidrag, hvor det er passende.
- En coach vil ikke med overlæg deltage i forhold, der kunne bringe coachingprofessionen i miskredit. Hvis coachen erfarer at vedkommendes arbejde er blevet misbrugt eller fejlagtigt fremstillet, vil man tage fornuftige tiltag til at korrigere dette.

Tavshedspligt og interessekonflikter

- En coach holder klientens oplysninger fortrolige undtagen når andet er blevet accepteret af klienten, påbudt ved lov, eller hvis anden tvingende grund gør det nødvendigt at videregive informationer, så som ved umiddelbar skade eller fare for andre. Informationen man har fået kan være mundtligt i en session, eller via teknologi så som telefon, computer eller telefonsvarer.
- Hvor det er muligt, vil en coach ikke påtage sig professionelle forpligtelser hvor et eksisterende forhold kan skabe en interessekonflikt. Hvis en sådan konflikt opstår, vil coachen gøre sit bedste for at løse den inden for rammerne af de etiske retningslinier og standarder.
- En coach må bruge materiale om en klient, forudsat at klienten ikke på nogen måde kan identificeres.
- En coach skal oplyse klienten om alle betalinger man modtager fra tredje part som et resultat af referencer eller vejledning som man har givet omkring den bestemte klient.
- Hvor det er passende professionelt, må en coach samarbejde med andre fagfolk for at hjælpe sin klient, dog altid med klientens tilladelse.
- Når en coach bliver spurgt om at stille sig til rådighed for en person eller organisation via en tredje part, skal han/hun omhyggeligt evaluere dette forhold og nå frem til, at der ikke er nogen interessekonflikt med hensyn til coachens forskellige roller eller i spørgsmål om tavshedspligt.
- En coach's arbejdsgiver er måske ikke den samme som klienten (For eksempel når et firma forpligter og betaler coachen til at coache en eller flere folk i firmaet). I sådanne tilfælde skal coachen klargøre på forhånd med både klient og arbejdsgiver hvilken feedback man vil give til arbejdsgiveren, i hvilken format samt hvilke

resultater arbejdsgiveren søger at opnå. Dette sikrer, at der er enighed på forhånd mellem coach, klient og arbejdsgiver, og at der ikke sker brud på tavshedspligten eller tillid over for klienten. Hvis der ikke kan opnås enighed, vil coachen frasige sig opgaven.

Feedback og fremskridt

- En coach har en ansvarlig fremgangsmåde til at måle sin klients fremskridt. Hvis klienten ikke gør fremskridt, diskuteres dette åbent med klienten som en del af coachingforholdet.
- En coach skaber og fører nøje en journal med arbejdet med klienten for at møde professionelle og lovgivningsmæssige krav.
- En coach henviser klienter til andre professionelle folk, når det er relevant, så som en rådgiver, terapeut eller læge når han/hun har kendskab til et problem, der behøver en sådan behandling.
- En coach søger altid at undgå skade eller farer for dem selv, klienter eller andre i deres arbejde.
- Når der er en afbrydelse af coachingforløbet, vil coachen nøje sørge for at lave andre aftaler for klienten. Hvis afbrydelsen er lang, kan det betyde, at der skal findes en anden midlertidig coach inden for telephonecoaching.net.
- Coachingforholdet afsluttes med enighed mellem coach og klient, normalt ved slutningen af en på forhånd betalt kontrakt. Hvis coachingen sluttes af coachen før slutningen af en sådan kontrakt, tilbyder coachen at refundere betalinger som på forhånd er betalt og for hvilke han/hun ikke leverer sin coachingydelse. Hvis coachingen er afbrudt af klienten før slutningen af en sådan kontrakt, vil klienten betale i forbindelse med opsigelsen, hvis dette på forhånd er aftalt.

Honorarer

- Coachen vil klart og tydeligt informere klienten om logistik, honorarer og planlægningen af coachingforløbet.
- En coach kan frit selv bestemme sit honorar. Man meddeler honorarets beløb så tidligt som muligt i coachingforløbet.
- Hvis der er et problem omkring betaling af honoraret, tager coachen fornuftige skridt til at diskutere denne udfordring på forhånd og bestemme med klienten, hvad der skal ske. Hvis klienten ikke betaler de aftalte honorarer, skal coachen tage passende lovgivningsmæssige forholdsregler for at indsamle dem.