

## FAQ Codice di Condotta ICF

La seguente lista di domande e risposte è stata compilata dal 2015 ICF Ethics and Standards Committee per migliorare la comprensione e applicazione del Codice di Condotta ICF da parte dei coach.

### Sezione 1: Comportamento professionale in generale

**Io, come coach:**

**1) Agisco in conformità con il Codice di Condotta Etica di ICF in tutte le mie interazioni, incluse formazioni al coaching e attività quali mentoring e supervisione di coach.**

*D: Lavoro in una organizzazione e sono supervisore del training dei coach, devo rispettare il codice di condotta ICF?*

**R:** Certamente.

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

**R:** 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.

**2) Mi impegno ad intraprendere le azioni appropriate con il coach, trainer, o mentor coach e/o contatterò ICF al fine di segnalare qualsiasi violazione o possibile infrazione appena ne venissi a conoscenza, sia che mi coinvolgano direttamente sia che coinvolgano altri.**

*D: Ho visto Coach ICF che si promuovono come coach PCC quando in realtà hanno la credenziale ACC.*

**R:** Sì, questo è l'essenza della natura di autoregolamentazione della nostra Associazione ed è una componente importante. Se l'evento è una diretta violazione del Codice di Condotta ICF, si può sottoporre reclamo attraverso il processo formale Ethical Conduct Review (ECR).

**3) Comunico e creo consapevolezza a tutti coloro i quali è opportuno siano informati, inclusi organizzazioni, impiegati, committenti e coach, delle responsabilità stabilite da questo Codice.**

*D: Che cosa succede se un Cliente non raggiunge i risultati desiderati entro la fine del percorso di coaching?*

**R:** Lo scopo del coaching non è che il Cliente raggiunga i risultati. Leggi la sopra citata definizione del coaching. Spiega al cliente già dall'inizio (e più volte ancora se lo ritieni utile) che il coaching ispira le persone a massimizzare il proprio potenziale, è un processo di apprendimento e di aumentata consapevolezza per avere più abilità a rispondere. La responsabilità per il raggiungimento dei risultati è del Cliente, non del Coach.

**4) Mi astengo da discriminazioni illegittime nelle mie attività quotidiane, quali età, razza, orientamento di genere, etnia, orientamento sessuale, religione, nazionalità o disabilità.**

*D: Come posso capire meglio che cosa è considerato discriminazione quando faccio coaching con i Clienti?*

**R:** Consultate la legislazione Nazionale, Regionale e/o Provinciale, per comprendere che cosa è

considerato discriminazione nel vostro territorio.

**5) Mi esprimo verbalmente e per iscritto in modo veritiero ed accurato riguardo a ciò che offro come coach, alla professione di coaching o ad 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.

**6) Definisco con accuratezza le mie qualifiche rispetto al coaching, così come la mia expertise, la mia esperienza, la mia formazione, 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. È piuttosto una questione discrezionale di valutazione.

**7) Attribuisco e riconosco gli sforzi e i contributi altrui e mi attribuisco solo i miei materiali. 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 cosa abbiate concordato col tuo business partner precedente. Se non c'era un accordo specifico, discutine prima di procedere per evitare conflitti inutili. Il nostro codice di condotta 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 utilizzato per attrarre clienti. Posso usare 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 proposta?*

**R:** Sì.

**8) Mi sforzo sempre di riconoscere le mie questioni personali che possono danneggiare, contrastare o interferire con la mia prestazione o con le mie relazioni professionali di coaching. Cerco prontamente appropriata assistenza professionale e stabilisco le azioni da intraprendere, incluso se sia opportuno che io sospenda o interrompa il mio rapporto (o rapporti) di coaching se richiesto da fatti o circostanze.**

*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 Giovanna, non puoi neanche menzionarlo. Sii

consapevole, tuttavia, che potrebbero emergere problemi di confidenzialità. È opportuno fare chiarezza con entrambe le parti sui potenziali conflitti generici.

**9) Riconosco che il Codice di Condotta si applica alle mie relazioni con clienti di coaching, coachee, studenti, coloro di cui sono mentore o supervisore.**

*D: Il Codice di Condotta ICF si applica solo alla relazione coach/cliente?*

**R:** No, il Codice si applica in qualsiasi situazione nella quale si operi come coach o ruoli correlati, quali Coach Trainer, Coach Mentor, ecc.

**10) Conduco e comunico le mie ricerche con competenza, onestà e nel rispetto degli standard scientifici riconosciuti e le linee guida applicabili. La mia ricerca verrà svolta con l'appropriateo consenso e approvazione da parte di coloro che sono coinvolti, con un approccio che protegga i partecipanti da qualsiasi danno potenziale. Tutte le attività di ricerca saranno in conformità alla legislazione applicabile della nazione in cui sono condotte.**

*D: Questo vuol dire che devo condurre attività di ricerca come Coach ICF?*

**R:** Anche se incoraggiamo l'apprendimento continuo, non è necessario condurre attività di ricerca. Se lo si fa, è imperativo che sia di alta qualità in modo da essere sicuri di seguire i metodi/procedure scientifiche riconosciute e di rispettare le leggi del Paese in questione.

**11) Mantengo, archivio ed elimino ogni documentazione, inclusi documenti e comunicazioni elettroniche, creati durante il mio lavoro di coaching in modo da promuovere confidenzialità, sicurezza e privacy, in conformità alle leggi vigenti e agli accordi presi.**

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

**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 delle tasse, 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 tritare la documentazione cartacea.

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

*D: Posso pubblicizzare il nuovo corso della mia scuola di coaching via email ai coach nella mia zona?*

**R:** No, le email non richieste o "spam" sono una violazione del Codice di Condotta ICF, così come del CAN-SPAM Act del 2003 e di altre leggi internazionali sulla privacy.

**Sezione 2: Conflitti di interesse**

**Io, come coach:**

**13) Mi impegno a prestare attenzione a qualsiasi conflitto o potenziale conflitto di interessi, comunico apertamente tali situazioni e in caso di conflitto offro di rimuovermi.**

**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: Posso accettare un contratto per un manager aziendale di livello intermedio quando sto già facendo coaching al suo capo?*

**R:** Puoi accettare questo contratto se pensi di poter mantenere una posizione oggettiva e la confidenzialità 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.

*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 dovrei 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.

*D: Posso fare coaching a un membro della famiglia o un amico?*

**R:** Sì, purché si spieghi in anticipo come il ruolo di coach è differente dal ruolo di amico o di familiare.

**14) Chiarifico i ruoli per i coach interni, stabilendo confini e rivedendo con gli stakeholder i conflitti di interesse che potrebbero emergere fra il coaching e gli altri ruoli aziendali.**

*D: Come assicurarsi che non ci siano incomprensioni fra le parti coinvolte?*

**R:** A seconda di ciò che viene stabilito dalla tua organizzazione, assicurati che tutte le parti siano al corrente dell'accordo e a conoscenza di tutte le dinamiche relazionali per garantire la trasparenza.

**15) Informo il mio cliente ed il suo committente di tutti i compensi previsti 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.

*D: Se ho un'attività di multi-level marketing, posso vendere i miei prodotti ai miei clienti di coaching?*

**R:** La relazione di coaching potrebbe essere compromessa se si vendono altri prodotti al cliente, in quanto il cliente potrebbe percepire una pressione inappropriata ad acquistare da te.

**16) Onoro una relazione coach/cliente equilibrata, a prescindere dalla forma di remunerazione.**

*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.

*D: Posso praticare tariffe diverse per clienti diversi a seconda delle circostanze? Ad esempio, il benessere, i clienti aziendali, gli amici, la famiglia ...*

**R:** Sì. Le migliori pratiche prevedono un tariffario che definisce la struttura dei prezzi. Questo offre trasparenza. Tieni a mente che più prezzi diversi hai, più complessa diventa la tua gestione amministrativa.

**Sezione 3: Condotta professionale con i clienti**

**Io, come coach:**

**17) Comunico eticamente in maniera veritiera a clienti, possibili clienti o committenti riguardo al valore potenziale del processo di coaching o di me come coach.**

*D: Faccio coaching da anni e ho raccolto dei dati sulla percentuale di successo dei miei clienti. Posso condividere i risultati con i miei futuri clienti?*

**R:** Si possono condividere i dati a condizioni che siano adeguati e precisi, non esagerati o distorti e senza dare alcun tipo di garanzia. Il/la futuro/a cliente ne trarrà le sue conclusioni. È importante mantenere la confidenzialità sui dati per evitare che si possa risalire al cliente.

**18) Prima dell'incontro iniziale o al suo inizio, spiego 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 di coaching e faccio il possibile affinché vengano compresi.**

*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.

*D: I miei clienti mi chiedono spesso quanto dura un percorso di coaching. Posso dare una tempistica media?*

**R:** Puoi dire che molti dei percorsi dei tuoi clienti comprendono x numeri di sessioni o mesi, e che la durata dipende degli obiettivi personali e dalla capacità di implementare nuove competenze.

**19) Stabilisco un accordo di coaching chiaro con i miei clienti e committenti prima di iniziare la**

**relazione di coaching e rispetto tale accordo. L'accordo includerà ruoli, responsabilità e diritti di tutte le parti coinvolte.**

*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. Potresti negoziare un nuovo accordo.

*D: Quando faccio da coach all'interno della mia azienda, è necessario?*

**R:** 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.

**20) Sono responsabile e consapevole di definire chiaramente, appropriatamente e in modo culturalmente sensibile i confini che governano qualsiasi interazione, fisica o meno, che potrei avere con i miei clienti o committenti.**

*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.

**21) Evito ogni relazione sessuale o romantica con clienti attivi o committenti o studenti, incluso coloro a cui faccio mentoring o supervisione. Inoltre, sarò attento alla possibilità di qualsiasi intimità sessuale fra le parti coinvolte, inclusi i miei colleghi o assistenti, e prenderò le azioni appropriate per gestire la situazione o cancellare il mio coinvolgimento al fine di rendere sicuro l'ambiente di lavoro per tutti.**

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

**R:** 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 propone un appuntamento galante e voi lo accettate.

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

**R:** Accettare l'invito sarebbe appropriato se

- sia coach che cliente ritengono che la relazione di coaching non ne verrà compromessa
- il coach può rimanere imparziale 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.

**22) Rispetto il diritto del cliente di porre fine alla relazione di coaching in qualsiasi momento durante il processo, secondo quanto previsto nell'accordo. Dovrò essere attento ai segnali che è mutato il valore ricevuto dal cliente nella 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.

*D: Come posso suggerire ad un cliente di rivolgersi ad un terapeuta senza che questo implichi una mia diagnosi?*

**R:** Quando il coach è anche terapeuta o psicologo, il riconoscimento di questioni psicologiche fa parte delle sue competenze e il coach può suggerire al cliente di trattare queste questioni al di fuori del coaching. Se il coach non è un terapeuta professionale e pensa che il cliente potrebbe trarre beneficio incontrando un altro professionista o esperto, potrebbe esplorare le opzioni insieme al cliente.

**23) Incoraggio il cliente o il committente a cambiare qualora io ritenga che il cliente o il committente possano essere meglio serviti da un altro coach o da un'altra risorsa e suggerisco al mio cliente di rivolgersi ad altri professionisti, quando sembri appropriato o necessario.**

*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?*

**R:** 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.

## **Sezione 4: Confidenzialità/Privacy**

**Io, come coach:**

**24) Mantengo i più elevati livelli di confidenzialità riguardo a tutte le informazioni del cliente e del committente, salvo richiesto altrimenti dalla legge.**

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

**R:** A seconda della legislazione locale, se la persona è un minore il contratto dovrebbe includere tanto 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 committenti o vecchi clienti e/o i loro committenti per ottenere il permesso.

*D: Il mio collega mi chiede quali aziende IT ho avuto come clienti. Posso dirglielo? 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 specificare se puoi usare il loro nome. Sii consapevole che il contratto del tuo cliente e/o del committente potrebbe includere specifiche 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 esplicitato 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: Un mio cliente chiede se conosco qualcuno che lavora nel retail management così da contattarlo per la sua ricerca di lavoro in quel campo. Alcuni dei miei vecchi clienti sarebbero perfetti per questo scopo. Posso fornirgli i loro nomi e le informazioni di contatto?*

**R:** Non senza l'assenso dei vecchi clienti.

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

**R:** È più affidabile e inconfutabile per iscritto.

**25) Stabilisco 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 ha 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. Posso fornire queste informazioni alla Contabilità?

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

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

**R:** È raccomandato che questa informazione sia fornita direttamente dal committente. Se questo non fosse possibile puoi dare le informazioni solamente col permesso dei clienti o dei committenti.

**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 e per il team nel suo insieme. HR vuole conoscere gli obiettivi di coaching che abbiamo concordato, per il loro studio interno di produttività. Posso condividere con HR gli obiettivi generati con i miei clienti?

**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 parlarne in termini generali?

**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.

**26) Ho un chiaro accordo, agendo come coach, mentor coach, supervisore o trainer di coaching, sia con clienti e committenti, che con studenti o coloro a cui faccio mentoring o supervisione, rispetto alle condizioni per le quali la confidenzialità non verrebbe rispettata (p.e. attività illegale, in seguito ad ordinanza della magistratura, oppure rischio di pericolo imminente o probabile per sé o altri, ecc.). Mi assicuro che clienti e committenti, studenti e coloro a cui faccio mentoring o supervisione, diano il proprio consenso volontario e informato per iscritto riguardo alle limitazioni di confidenzialità. Laddove io creda ragionevolmente che**

**una delle circostanze sopra menzionate sia applicabile, sarà necessario che informi le autorità appropriate.**

*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 sono 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 anonimità.

*D: Ho condiviso con il mio collega trainer della formazione di coaching un caso in cui ho appreso una cosa che mi preoccupa a proposito della salute di uno studente. Il mio collega è andato direttamente dallo studente a chiedergli se potesse essere di aiuto. Questa 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.

**27) Richiedo a tutti quelli che lavorano con me nel supportarmi con i miei clienti di aderire agli standard del Codice di Condotta ICF, Sezione 4 Numero 26 Confidenzialità/Privacy e a qualsiasi altra sezione del Codice di Condotta ICF nella misura in cui sia applicabile.**

*D: Ho un assistente virtuale che sta da un'altra parte, che non ho mai incontrato di persona e a cui mando nomi di clienti e contatti affinché possa confermare appuntamenti e mandare mail. Devo preparare un accordo a proposito del Codice di Condotta ICF?*

**R:** Sì.

*D: Mia figlia mi aiuta svolgendo piccoli lavoretti amministrativi per me, come compilare le schede dei clienti o preparare pacchetti di coaching personalizzati. Devo preparare un accordo a proposito del Codice di Condotta ICF?*

**R:** Sì.

*D: Ho un contratto con una ditta per fare degli assessment con i miei clienti di coaching. Devo assicurarmi che questa ditta aderisca al Codice di Condotta ICF – standard di Confidenzialità/Privacy?*

**R:** Sì.

*D: Mando delle registrazioni audio e video ad un service per la trascrizione e utilizzo la trascrizione per verificare le competenze degli studenti. Devo assicurarmi che questa ditta aderisca al Codice di Condotta ICF – standard di Confidenzialità/Privacy?*

**R:** Sì.

*D: Ho un accordo con la mia assistente che include il punto 26 del Codice di Condotta ICF. Abbiamo firmato tutti e due questo accordo. Lei ha violato questa clausola. Chi è responsabile? Io, noi due o lei?*

**R:** Il coach è responsabile per la violazione.

## **Sezione 5: Sviluppo continuo**

**Io, come coach:**

**28) Mi impegno a sviluppare le mie capacità professionali su base continua.**

**D:** *Se sono un membro di ICF Global, il fatto di non partecipare ogni anno a delle attività di formazione è una violazione del Codice di Condotta?*

**R:** No, ma incoraggiamo la formazione continua per affinare le proprie competenze. Se sei un coach con credenziale ICF hai comunque preso l'impegno di formarti regolarmente per migliorare le tue competenze, come richiesto anche per il rinnovo della certificazione.

*Un ringraziamento speciale a Teri-E Belf, MCC e la ICF Ethics Community of Practice*

[traduzione a cura del Comitato Etica di ICF Italia]