

Κώδικας Δεοντολογίας

Εισαγωγή

Ο Ελληνικός Σύνδεσμος Coaching (HCA), συνδεδεμένος με το European Mentoring and Coaching Council (EMCC), έχει συσταθεί με στόχο να προωθεί βέλτιστες πρακτικές και να διασφαλίζει την τήρηση των υψηλότερων προτύπων ποιότητας στη σχέση coaching, οποιαδήποτε μορφή και αν παίρνει, έτσι ώστε ότι το περιβάλλον coaching να προσφέρει τις πλέον αυξημένες ευκαιρίες για μάθηση και ανάπτυξη.

Σκοπός

Ο Κώδικας Δεοντολογίας ορίζει τι μπορεί να αναμένουν οι πελάτες και οι χορηγοί από τον coach σε μία σχέση coaching, σχέση εκπαίδευσης ή σχέση εποπτείας coaching και πρέπει να αποτελεί το σημείο εκκίνησης σε κάθε σχετικό συμβόλαιο. Ο Κώδικας αυτός καλύπτει επίσης και όλο το φάσμα των δραστηριοτήτων που συμπεριλαμβάνονται στο mentoring.

Όλα τα μέλη του HCA αποδέχονται τις αρχές και τους σκοπούς του HCA. Αναγνωρίζουμε ότι τα μέλη μπορεί να μην τηρούν πάντα αυτές τις αρχές επαγγελματικής δεοντολογίας. Για το λόγο αυτό, το HCA κάνει χρήση της διαδικασίας που έχει θεσπίσει το EMCC, και ισχύει σε ευρωπαϊκό επίπεδο, μέσω της οποίας μπορούν να αναφέρονται και να διερευνώνται τέτοιες περιπτώσεις, όπου ένα μέλος παραβαίνει του Κώδικα Δεοντολογίας. Η διαδικασία περιγράφεται σε επόμενη ενότητα αυτού του κειμένου.

Όλα τα μέλη του HCA δεσμεύονται ότι θα ενημερώνουν στην φάση της ανάθεσης έργου τον πελάτη και τον χορηγό για την ύπαρξη αυτού του Κώδικα Δεοντολογίας.

Χρήση Ορολογίας

Ο όρος “coaching” χρησιμοποιείται για να περιγράψει όλα τα είδη του coaching που μπορεί να πραγματοποιούνται στον εργασιακό χώρο ή έξω από αυτόν. Το HCA αναγνωρίζει ότι μπορεί να υπάρχουν πολλά είδη coaching, τα οποία δεσμεύονται από τον ίδιο Κώδικα Δεοντολογίας. .

Ο όρος «πελάτης» υποδηλώνει τον οποιονδήποτε χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες ενός coach. Πιστεύουμε ότι αυτός ο όρος είναι ανταλλάξιμος με όποιον άλλο όρο προτιμούν περισσότερο οι συμμετέχοντες σε μία σχέση coaching, όπως: συνάδελφος, μαθητευόμενος, συνεργάτης ή “coachee” .

Είναι γεγονός ότι ο coach μπορεί να έχει δύο «πελάτες»: το άτομο με το οποίο κάνει το coaching, καθώς και την εταιρία/οργανισμό που του έχει αναθέσει το

συγκεκριμένο έργο (coaching). Σε αυτόν τον Κώδικα, χρησιμοποιούμε τον όρο “χορηγός” προκειμένου να αναφερθούμε στην εταιρία/οργανισμό, ώστε να είναι δυνατή η διαφοροποίηση μεταξύ των δύο.

Οι όροι “εποπτεία” και “επόπτης” περιγράφουν τη διαδικασία όπου η δουλειά του coach παρακολουθείται από τον επόπτη, ο οποίος παρέχει στον coach συμβουλές και καθοδήγηση. Η ορολογία παραμένει μεν ίδια, αλλά η όλη διαδικασία εποπτείας μπορεί να διαφέρει σημαντικά από αυτή που γίνεται για άλλες επαγγελματικές κατηγορίες, όπως η ψυχοθεραπεία και η συμβουλευτική.

Ο Κώδικας Δεοντολογίας

Ο coach αναγνωρίζει την ανθρώπινη αξιοπρέπεια. Με τη συμπεριφορά του, σέβεται τη διαφορετικότητα και προωθεί τις ίσες ευκαιρίες. Είναι πρωταρχική ευθύνη του coach να παρέχει τις καλύτερες δυνατές υπηρεσίες στον πελάτη και να λειτουργεί με τέτοιο τρόπο ώστε να μη βλάψει κανέναν πελάτη ή χορηγό.

Ο coach δεσμεύεται να λειτουργεί με αξιοπρέπεια, αυτονομία και προσωπική ευθύνη.

Ο Κώδικας Δεοντολογίας του HCA καλύπτει τα ακόλουθα:

- Δεξιότητα
- Πλαίσιο
- Διαχείριση ορίων
- Ακεραιότητα
- Επαγγελματισμός

Δεξιότητα

1) Ο coach :

α. Εγγυάται ότι το επίπεδο της εμπειρίας και γνώσης του είναι επαρκές για να καλύψει τις ανάγκες του πελάτη

β. Εγγυάται ότι οι ικανότητές του επαρκούν και του επιτρέπουν να λειτουργεί σύμφωνα με αυτό τον Κώδικα Δεοντολογίας αλλά και με οποιονδήποτε κανόνα και πρότυπο μπορεί να προκύψει μεταγενέστερα.

γ. Αναπτύσει και ενισχύει το επίπεδο των δεξιοτήτων του συμμετέχοντας σε σχετικές εκπαιδεύσεις και κατάλληλες δραστηριότητες Συνεχούς Επαγγελματικής Ανάπτυξης

δ. Διατηρεί σχέση με έναν κατάλληλα καταρτισμένο επόπτη, ο οποίος αξιολογεί σε σταθερή βάση τις δεξιότητές του και υποστηρίζει την ανάπτυξή του. Ο επόπτης είναι δεσμευμένος με τις απαιτήσεις εμπιστευτικότητας που αναφέρονται σε αυτόν τον Κώδικα. Τι σημαίνει «κατάλληλα καταρτισμένος» επόπτης ορίζεται στο κείμενο κανόνων και προτύπων του EMCC.

Πλαίσιο

2) Ο coach:

- α. Καταλαβαίνει και διασφαλίζει ότι η σχέση coaching αντανακλά το πλαίσιο μέσα στο οποίο πραγματοποιείται το coaching
- β. Διασφαλίζει ότι οι προσδοκίες του πελάτη και του χορηγού είναι κατανοητές και ότι οι ίδιοι αντιλαμβάνονται τον τρόπο με τον οποίο οι προσδοκίες αυτές θα πραγματοποιηθούν.
- γ. Φροντίζει ώστε να δημιουργεί ένα περιβάλλον στο οποίο ο πελάτης, ο coach και ο χορηγός έχουν την ευκαιρία για μάθηση και είναι επικεντρωμένοι σε αυτή.

Διαχείριση Ορίων

3) Ο coach:

- α. Λειτουργεί λαμβάνοντας, πάντοτε, υπόψη τα όρια των ικανοτήτων του, αναγνωρίζει πότε μπορεί να υπερβεί αυτές τις ικανότητες και πότε είναι απαραίτητο να παραπέμψει τον πελάτη του είτε σε έναν πιο έμπειρο coach ή να τον υποστηρίξει στην εξεύρεση ενός άλλου επαγγελματία, όπως ενός ψυχοθεραπευτή, ενός επαγγελματία συμβουλευτικής ή ενός επιχειρησιακού/οικονομικού συμβούλου.
- β. Έχει επίγνωση της πιθανότητας συγκρούσης συμφερόντων εμπορικής ή συναισθηματικής φύσης που μπορεί να προκύψουν λόγω της σχέσης coaching και τις αντιμετωπίζει γρήγορα και αποτελεσματικά για να διασφαλίσει ότι δεν θα υπάρξει καμία ζημία εις βάρος του πελάτη ή του χορηγού.

Ακεραιότητα

4) Ο coach:

- α. Διατηρεί, καθ' όλη την διάρκεια, το επίπεδο εμπιστευτικότητας που είναι κατάλληλο και έχει συμφωνηθεί στην έναρξη της σχέσης.
- β. Αποκαλύπτει πληροφορίες μόνο όπου συμφωνείται ρητά με τον πελάτη και το χορηγό (όπου αυτός υπάρχει), εκτός αν ο coach πιστεύει ότι υπάρχουν πειστικές αποδείξεις που ενέχουν σοβαρό κίνδυνο για τον πελάτη ή για άλλους, αν οι πληροφορίες παρακρατηθούν.
- γ. Ενεργεί στα πλαίσια του νόμου και δεν ενθαρρύνει, βοηθά ή συνεργεί με άλλους εμπλεκόμενους σε συμπεριφορά ανέντιμη, παράνομη, μη επαγγελματική ή μεροληπτική.

Επαγγελματισμός

5) Ο coach:

- α. Ανταποκρίνεται στις ανάγκες μάθησης και ανάπτυξης του πελάτη όπως αυτές έχουν συμφωνηθεί.

β. Δεν εκμεταλλεύεται τον πελάτη με οποιοδήποτε τρόπο - συμπεριλαμβανομένων αλλά όχι αποκλειστικά - οικονομικά, σεξουαλικά ή για θέματα που προκύπτουν λόγω της επαγγελματικής σχέσης. Ο coach διασφαλίζει ότι η διάρκεια της σχέσης θα είναι τόση όσο είναι απαραίτητο για τον πελάτη/χορηγό.

γ. Αντιλαμβάνεται ότι οι επαγγελματικές ευθύνες συνεχίζονται πέρα από τη λήξη οποιασδήποτε σχέσης coaching. Αυτές περιλαμβάνουν:

- Διατήρηση της συμφωνηθείσας εμπιστευτικότητας για όλες τις πληροφορίες σχετικά με τους πελάτες και τους χορηγούς
- Αποφυγή οποιασδήποτε εκμετάλλευσης της σχέσης
- Παροχή οποιασδήποτε περαιτέρω συνέχισης έχει συμφωνηθεί
- Ασφαλή διατήρηση όλων των σχετικών αρχείων και των στοιχείων.

δ. Επιδεικνύει σεβασμό στις διαφορετικές προσεγγίσεις coaching καθώς και στα άτομα που εξασκούν το επάγγελμα.

ε. Δεν αναφέρει ποτέ την εργασία και τις απόψεις άλλων ως δικές του.

στ. Εγγυάται ότι οποιαδήποτε αναφορά της επαγγελματικής ικανότητας, των προσόντων ή της πιστοποίησης του επεξηγείται με σαφήνεια και ακρίβεια στους πιθανούς πελάτες και ότι καμία ψεύτικη ή παραπλανητική δήλωση δεν γίνεται ή υπονοείται σε οποιοδήποτε δημοσιευμένο υλικό.

Παραβάσεις του Κώδικα

Τα μέλη του HCA δεσμεύονται ότι πάντα και σε κάθε περίπτωση θα εκπροσωπούν το Coaching με τρόπους που έχουν θετικό αντίκτυπο στο συγκεκριμένο επάγγελμα.

Όταν ένας πελάτης ή ένας χορηγός πιστεύει ότι κάποιο μέλος του HCA έχει παραβεί τον Κώδικα Δεοντολογίας με τις πρακτικές του, είναι απαραίτητο να προσπαθήσει αρχικά να το συζητήσει και να βρει μία λύση με το εν λόγω μέλος. Στη διάρκεια αυτής της διαδικασίας και τα δύο μέρη μπορούν να ζητήσουν τη βοήθεια του HCA.

Εάν ο πελάτης ή ο χορηγός παραμένει μη ικανοποιημένος, τότε έχει το δικαίωμα να παραπονεθεί εγγραφώς προς το HCA. Η διαχείριση των παραπόνων θα γίνεται σύμφωνα με την διαδικασία «Διαχείριση Παραπόνων και Πειθαρχική Διαδικασία» του EMCC. Τα μέλη του HCA μπορούν να παρέχουν ένα αντίγραφο αυτού του αρχείου κατόπιν αιτήματος. Αντίγραφο μπορεί, επίσης, να παραληφθεί επικοινωνώντας απευθείας με το HCA στην ηλεκτρονική διεύθυνση: info@hca.com.gr.

Στην περίπτωση που κάποιο παράπονο απευθύνεται σε συγκεκριμένο μέλος του HCA, τότε αυτό το μέλος πρέπει να βοηθήσει στη διαχείριση και λύση του παραπόνου.

Τα μέλη του HCA μπορούν να αντιμετωπίσουν ευθέως ένα συνάδελφο, για τον οποίο έχουν βάσιμους λόγους να πιστεύουν ότι ενεργεί με ανήθικο τρόπο, παραβιάζοντας τον Κώδικα Δεοντολογίας. Στην περίπτωση που δεν υπάρξει λύση με τον ίδιο, θα αναφέρουν τον συνάδελφο στο HCA.