

Etické kodexy ICF, ČAKO a EMCC

Obsah

Etika kouče

Obsahem tohoto článku autora Milana Bobka (FBE Praha) je etika v práci kouče.

Jako akreditovaný kouč supervizor a spoluzakladatel České asociace koučů (ČAKO) jsem se podílel na přípravě etického kodexu kouče pro ČAKO a mám tudíž zkušenosti nejenom jako aktivní kouč z práce s klienty v terénu, ale i s nastavováním standardů v dané profesi.

Cíle článku

Cílem tohoto textu bude popsat, s jakými etickými problémy se v oblasti koučování u nás nejčastěji setkáváme v praxi a podívat se, jaká řešení pro ně nabízejí etické kodexy tří odborných asociací, které v současnosti v Česku působí, tedy české pobočky ICF (International Coach Federation), ČAKO (Česká asociace koučů) a EMCC (European Mentoring & Coaching Council).

Zároveň zmíníme citlivá místa v procesu přípravy kodexu České asociace koučů a při jeho zavádění do praxe a stručně zhodnotíme šance uvedených kodexů účinně kultivovat koučovací profesi v Česku.

Aktuální problémy s koučováním na trhu

Na českém trhu se v oblasti koučování v současné době podle mých zkušeností setkáváme především s těmito praktickými problémy:

- Za koučování se vydává něco, co jím není – nejčastěji poradenství nebo mentoring. Kouč neumí rozlišit hranice mezi koučováním a poradenstvím a pod názvem koučování realizuje s klientem něco jiného a tím poškozují pověst koučování v ČR.
- Za kouče se prohlašuje někdo, kdo jím není – nemá odpovídající výcvik, ani praxi.
- Kouč nepracuje dostatečně profesionálně a kvalitně, klientovi nepomůže, případně ho dokonce i poškodí.
- Kouč pomlouvá či jinak poškozují dobré jméno ostatních koučů nebo subjektů na trhu.
- Kouč pracuje příliš dogmaticky a sektářsky a činí klienta závislým na své formě koučování a na předávaném způsobu vnímání světa.
- Kouč zneužije závislého postavení klienta - prodává mu další služby, které nepotřebuje, získává od něj další neoprávněné výhody, apod. (sexuální aspekt zde zatím není tak častým a akutním tématem, jako v psychoterapii).
- Kouč použije, prozradí nebo dokonce zneužije důvěrné a osobní informace, se kterými se při koučování setkal.
- Kouč nepracuje s profesionálním zadáním od zadavatele koučování, případně neumí řešit konflikt mezi přáními a potřebami koučovaného a požadavky třetích stran, např. jeho zaměstnavatele, který koučování platí (sponzora).

- Kouč pracuje výhradně pro koučovaného a v jeho zájmu a poškodí zadavatele koučování (sponzora) - například koučovaný jako výsledek práce s koučem opustí firmu zadavatele.
- Kouč poruší pravidlo mlčenlivosti a o koučovaném mimo vyjednaný kontrakt poskytuje informace jeho nadřízeným, zadavatelům koučování či jiným třetím stranám.
- Kouč neošetří klienta natolik, aby s ním pracoval jen na základě vyjednaných zakázek a ty vždy dotáhl až do konce včetně závěrečné zpětné vazby a odpovídajícího uzavření procesu.
- Při nabízení a prodeji svých služeb kouč neuvádí pravdivé informace o sobě, svých zkušenostech, kompetencích a referencích, případně slibuje nereálné garance efektů své práce.
- Kouč předražuje svou práci nebo ji naopak nabízí za dumpingové ceny.
- Kouč své setkávání s klientem zbytečně prodlužuje co se týká počtu setkání, když by proces mohl se stejnými efekty trvat kratší dobu a být pro klienta levnější.
- Kouč se hlásí ke koučovací asociaci, které není členem, k výcviku, který nedokončil či dokonce vůbec neabsolvoval, k akreditaci či profesnímu standardu, u kterého k tomu není oprávněn, nebo vydává své zkušenosti, praxi a výcviky za něco jiného, než čím ve skutečnosti byly.
- Kouč přeceňuje své síly a pouští se i do zakázek, na jejichž řešení nemá odpovídající profesní přípravu ani zkušenosti a neumí rozlišit, kdy je profesionálnější klienta předat jinam – zejména se to týká hranic mezi koučováním a psychoterapií.

Toto je tedy přehled druhů neetického jednání, s jakými se podle mých zkušeností můžeme u nás v současné době nejčastěji potkat.

Možnosti řešení

Jaké jsou možnosti řešení těchto problémů?

Jistě půjde o především potřebu kultivovat tržní prostředí v oblasti koučování. Konkrétního porušovatele etického kodexu či neeticky jednajícího kolegu zřejmě od takového jednání neodradí nic jiného, než fungující tržní prostředí a zveřejnění prokazatelných porušovatelů veřejně přijatých standardů.

Kdo jiný by k tomu mohl nejlépe přispět, nežli nezávislá, nekomerčně orientovaná, profesní odborná organizace, která by jak formou mediální prezentace a osvěty, tak v podobě akreditačního systému koučovacích výcviků a koučů samotných pomáhala klientům rozlišovat, co patří ke standardům a co nikoliv.

Za tímto účelem byla tedy v roce 2003 ustavena Česká asociace koučů (ČAKO - www.cako.cz), na jejímž vzniku jsem se podílel, která má právě výše uvedené cíle. Ta, kromě publikační a osvětové činnosti, postupně zavedla akreditační koučů a nyní i výcviků v koučování a v roce 2008 také schválila etický kodex, který má výše uvedené problémy pomoci řešit.

Též ustavila etickou komisi, jejíž rolí je řešit stížnosti kteréhokoliv člena nebo klienta na daného kouče právě v souladu s nároky a požadavky etického kodexu.

Při vzniku kodexu jsme se inspirovali i standardy ze zahraničí, např. od ICF (International Coach Federation – www.coachfederation.org) a EMCC (European Mentoring and Coaching Council – www.emccouncil.org), jejichž obsahy zde uvádím.

Etický kodex ICF

Tento kodex je to nejkompexnější, co zatím v oblasti koučovacích standardů ve světě existuje a jeho výhodou je také to, že jej doprovází ještě další dokument popisující požadované koučovací kompetence, což žádný jiný mně známý standard neobsahuje.

Vlastní text kodexu ICF

Část první: Definice koučingu

Sekce 1: Definice

- **Koučing:** Koučing je partnerství s klienty v procesu, který je tvůrčí, podporuje nové nápady a inspiruje je k maximálnímu využití jejich osobního a profesního potenciálu.
- **Profesionální koučovací vztah:** Profesionální koučovací vztah nastává tehdy, když koučování zahrnuje obchodní dohodu nebo smlouvu, která definuje odpovědnosti každé strany.
- **ICF profesionální kouč:** ICF profesionální kouč souhlasí s tím, že bude koučovat v souladu s klíčovými profesionálními kompetencemi podle ICF a zaručuje se, že bude dodržovat ICF Etický kodex.

Pro vyjasnění rolí v koučovacím vztahu je často nutné rozlišovat mezi klientem a sponzorem. Ve většině případů je klient a sponzor ta samá osoba a lze tedy používat jeden termín: klient.

Z důvodů jednoznačného pojmenování definuje Mezinárodní federace koučů tyto role následovně:

- **Klient:** „Klient“ je člověk (lidé), který je koučován (kteří jsou koučováni).
- **Sponzor:** „Sponzorem“ je člověk (včetně jeho zástupců), který platí a domlouvá dodávání služeb kouče.

Ve všech případech by koučovací smlouva nebo dohody měly jasně stanovit pravidla, role a odpovědnosti, jak pro klienta, tak i pro sponzora, pokud to není jedna a táž osoba.

Část druhá: ICF standardy etického chování

Preamble: ICF profesionální koučové usilují o chování, které pozitivně odráží koučovací profesi, respektují různé přístupy ke koučování a zároveň uznávají, že jsou zodpovědní dodržovat příslušné zákony a pravidla.

Sekce 1: Obecné zásady profesionálního chování

Jako kouč:

1. Nebudu vědomě činit žádná veřejná prohlášení, která jsou nepravdivá nebo zavádějící, nebudu tvrdit nic nepravdivého v písemných dokumentech, které se vztahují ke koučovací profesi, mé certifikaci nebo ICF.
2. Přesně pojmenovávám svou koučovací kvalifikaci, odbornost, zkušenost, certifikace a certifikace ICF.
3. Uznávám a ctím všechno úsilí, přispění a tvorbu druhých a nevydávám cizí dílo za svoje. Chápu, že porušením tohoto standardu se mohu stát účastníkem právního jednání s třetí stranou.
4. Budu se za každých okolností snažit, abych poznal/a, kdy má vlastní témata či moje osobní problémy mohou narušovat moji koučovací práci a být v rozporu s profesionálními vztahy. Pokud to bude podle daných skutečností a okolností nutné, rychle vyhledám profesionální pomoc a stanovím kroky, které je třeba udělat, současně zvážím, zda je třeba pozastavit nebo ukončit mé koučovací vztahy.

5. Budu se chovat v souladu s Etickým kodexem ICF při všech koučovacích školeních, koučovacím mentoringu a při koučovací supervizi.
6. Budu provádět a podávat zprávu o výzkumu kompetentně, pravdivě, čestně a v rámci uznávaných vědeckých standardů. Můj výzkum bude prováděn se všemi potřebnými souhlasy a přijetím zúčastněných osob. K výzkumu budu přistupovat tak, abych chránil/a jeho účastníky před jakýmkoli potenciálním poškozením. Veškerý výzkum bude prováděn v souladu se zákony země, ve které se výzkum provádí.
7. Budu udržovat, ukládat a disponovat se všemi pracovními záznamy, které byly vytvořeny v rámci koučovací praxe takovým způsobem, který zaručuje důvěrnost, bezpečnost a ochranu soukromí a je v souladu s odpovídajícími zákony a dohodami.
8. Budu používat ICF členské kontaktní informace (e-mailové adresy, telefonní čísla atd.) pouze v rozsahu schváleném ICF.

Sekce 2: Střet zájmů

Jako kouč:

9. Budu se snažit předejít střetům zájmů a potenciálním střetům zájmů a pokud nastanou, budu o nich otevřeně jednat. Vznikne-li takový střet, nabídnu své odstoupení.
10. Otevřeně sdělím svému klientovi nebo klientce a sponzorovi veškeré předpokládané platby, které mohou zaplatit nebo obdržet za zprostředkování služeb či kontaktu klienta třetím stranám.
11. Barterový obchod za služby, zboží nebo jiné nepeněžní odměny budu dělat pouze tehdy, pokud to negativním způsobem neovlivní koučovací vztah.
12. Nebudu vědomě využívat žádné osobní, profesionální nebo finanční výhody nebo přínosy z koučovacího vztahu, kromě platby dle dohody nebo smlouvy.

Sekce 3: Profesionální chování s klienty

Jako kouč:

13. Nebudu záměrně podávat zavádějící nebo falešná tvrzení o tom, co můj klient nebo sponzor může ode mne jako od kouče získat z koučovacího procesu.
14. Nebudu dávat svým klientům nebo potenciálním klientům informace nebo rady, o kterých vím, že mohou být zavádějící nebo nepravdivé.
15. Se svými klienty a sponzory uzavřu jasné dohody a smlouvy. Všechny dohody a smlouvy budu respektovat v rámci profesionálních koučovacích vztahů.
16. Pečlivě vysvětlím a budu usilovat o to, aby na prvním setkání klient a sponzor (sponzoři) porozuměli povaze koučování, důvěrnosti sdělovaných informací, finančním dohodám a dalším podmínkám koučovací dohody nebo smlouvy.
17. Budu zodpovědný za stanovení jasných, řádných a kulturně citlivých hranic týkajících se fyzického kontaktu, který mohou mít s klientem nebo sponzory.
18. Nebudu se sexuálně stýkat s žádným ze svých současných klientů nebo sponzorů.
19. Budu respektovat klientovo právo kdykoli ukončit koučovací proces v souladu s podmínkami dohody nebo kontraktu. Budu věnovat pozornost signálům, že pro klienta není koučovací vztah nadále přínosný.
20. Povzbudím klienta nebo sponzora, aby udělal změnu, pokud jsem přesvědčen, že klient nebo sponzor dostanou lepší služby od jiného kouče nebo z jiného zdroje.

21. Navrhnou klientovi, aby vyhledal služby jiných profesionálů, když to budu považovat za vhodné nebo nutné.

Sekce 4: Soukromí a důvěrnost

Jako kouč:

22. S veškerými informacemi získanými od klienta nebo sponzora budu nakládat na nejpřísnější úrovni důvěrnosti. Budu mít jasnou dohodu nebo smlouvu s klientem před tím, než případně předám tyto informace další osobě, kromě výjimek vycházejících ze zákona.
23. Udělám jasné dohody, které se týkají toho, jak dochází k výměně informací mezi koučem, klientem a sponzorem.
24. Když jsem v pozici lektora studentů koučování, objasním tento přístup důvěrnosti svým studentům.
25. S kouči a dalšími osobami, se kterými spolupracuji při poskytování služeb svým klientům a jejich sponzorům za platbu nebo jako dobrovolnou činnost, učiním jasné dohody nebo smlouvy, aby dodržovali ICF Etický kodex část 2, 4: Soukromí a důvěrnost a celý ICF Etický kodex, je-li třeba ho uplatnit.

Část třetí: ICF etický závazek

Jako ICF profesionální kouč uznávám a souhlasím s tím, že budu respektovat etické a právní závazky vůči svým koučovaným klientům a sponzorům, kolegům a veřejnosti. Zavazuji se k dodržování ICF Etického kodexu a k uplatňování těchto standardů s těmi, které koučuji.

Pokud tento etický závazek nebo kteroukoli část Etického kodexu poruším, souhlasím s tím, že mne ICF podle svého úsudku bude volat k odpovědnosti. Dále souhlasím s tím, že moje odpovědnost vůči ICF za takové porušení může znamenat takové sankce, jako je ztráta členství v ICF a/nebo ICF certifikace.

Schváleno komisí ICF v České republice pro etiku a standardy 30. října 2008. Schváleno ICF představenstvem 18. prosince 2008.

Komentář a zhodnocení

Z výše uvedeného je vidět, že tento kodex ICF je vypracován velmi podrobně a důkladně.

Zdůrazňuje potřebu koučů disponovat vyjmenovanými kompetencemi (to je odkaz na zmiňovaný další dokument popisující, co vše by měl kouč umět). Tento požadavek je podrobnější, než uvádí ČAKO a je to jistě dobře. ČAKO řeší tuto otázku systémem akreditací, který má ICF také, ale v Česku zatím ne tolik využívaný.

Určitě zajímavý je odkaz na vytvoření a dodržování písemné smlouvy o obsahu koučování.

Další důrazy klade tento kodex na respektování různých přístupů ke koučování, na uvádění pravdivých informací, důvěrnost informací, nevydávání cizího díla za svoje, na řešení konfliktu zájmů, zneužívání klienta a dodržování hranic kontraktu. A to včetně toho, že klienta předám někomu jinému, cítím-li, že mu někdo jiný může prospět lépe. Navíc zmiňuje etiku při výzkumu.

Co v kodexu ICF z výše uvedených nejčastějších etických potíží v ČR není plně ošetřeno, je odlišnost koučování od ostatních forem práce, uvádění klienta do psychické závislosti, není tam řešen konflikt mezi zadáními od sponzora a vlastními přáními koučovaného, neprotahování délky koučování nad nezbytnou míru a neadekvátní cenotvorba.

Kodex v sobě obsahuje i případné sankce za jeho nedodržování.

Etický kodex ČAKO

Při vlastní přípravě etického kodexu v České asociaci koučů jsme přihlíželi jak ke standardům ICF včetně výše citovaného kodexu, tak i k etickému kodexu EMCC (European Mentoring and Coaching Council – viz níže), ale náš vlastní text jsme nakonec vytvářeli samostatně s cílem, aby co nejlépe plnil potřeby v našem lokálním prostředí.

Jeho finální podobu uvádím zde:

Vlastní text kodexu ČAKO

1. Cíl

1.1. Tento etický kodex stanovuje etická pravidla výkonu práce kouče.

2. Terminologie

2.1. „Koučování“ označuje nedirektivní způsob vedení lidí, který je postaven na rozvoji aktivity, samostatnosti a tvořivosti jedince a vede k lepšímu využití jeho potenciálu.

2.2. „Kouč“ označuje toho, který vede proces koučování.

2.3. „Klient“ označuje koučovaného, tedy toho, kdo přímo využívá služeb kouče.

2.4. „Zadavatel“ označuje toho, kdo si u kouče objednává službu koučování a službu financuje.

2.5. „Supervize“ popisuje proces, pomocí kterého je reflektována práce kouče, a tím zajištěn jeho profesní rozvoj i ochrana klienta.

2.6. „Supervizor“ je jedinec, který vede s koučem proces supervize.

2.7. „Intervize“ je způsobem sdílení případové práce, zkušeností, vzájemné podpory a reflexe mezi kolegy - kouči.

2.8. „Zakázka“ označuje definici spolupráce mezi koučem a zadavatelem.

2.9. „Kontrakt“ je chápán jako jasně stanovený cíl koučování dohodnutý mezi koučem a klientem.

3. Kompetence

Kouč

3.1. přijme jen takovou zakázku, která odpovídá úrovni jeho zkušeností a znalostí vzhledem k potřebám klienta.

3.2. ctí rámec dohodnutého kontraktu. Pokud potřeby klienta tento rámec překračují, domluví se s ním, pokud je to možné v souladu se zakázkou a bodem 3.1. nový kontrakt nebo doporučí klientovi příslušného odborníka.

3.3. bude rozvíjet a zvyšovat úroveň vlastních kompetencí účastí v odpovídajících výcvicích, příslušných návazných profesně rozvojových aktivitách a supervizích.

4. Diskrétnost

Kouč

4.1. během procesu koučování i po jeho skončení zachovává mlčenlivost ohledně informací, které se během procesu koučování od klienta či zadavatele dozvěděl.

4.2. během procesu koučování i po jeho skončení dbá na důvěrné a bezpečné zacházení se všemi záznamy a daty v souladu s platnou legislativou.

4.3. získané informace zveřejňuje pouze tehdy, je-li tak jasně domluveno s klientem a v takové podobě, kterou klient odsouhlasil

4.4. zachovává mlčenlivost ohledně informací, které se dozvěděl v průběhu supervize, intervize či vzdělávacích aktivit o jiných kolezích, s výjimkou jedná-li podle bodu 7.3.

5. Profesionalita

Kouč

5.1. jedná v souladu s platným právem a nepodporuje, nepřispívá a nenapomáhá vědomě jednání, jež je nepoctivé, nezákonné, neprofesionální nebo diskriminační.

5.2. respektuje osobnost klienta, důvěřuje v jeho schopnosti a potenciál.

5.3. respektuje rozvojové potřeby klienta tak, jak byly definovány v kontraktu a reaguje na jejich proměny v průběhu spolupráce

5.4. klienta informuje pravdivě a přesně o své profesní kvalifikaci kouče a na požádání svou kvalifikaci doloží příslušnými doklady

5.5. zaručuje, že délka koučování respektuje zakázku a kontrakt. Pokud to klient i zadavatel považují za přínosné, vyjedná rozšíření zakázky a nový kontrakt.

5.6. v průběhu koučování ani po jeho skončení nezneužije vztahu důvěry a možné závislosti.

5.7. v případě vzniku konfliktu zájmů komerční nebo emocionální povahy vyplývající ze spolupráce formou koučování, je zvládne rychle a efektivně tak, aby zamezil újmě na straně klienta nebo zadavatele.

5.8. projevuje respekt k rozmanitosti přístupů v koučování a vůči ostatním kolegům.

5.9. nikdy nevydává práci a názory druhých za své vlastní.

6. Člen ČAKO ve výjimečném postavení

Člen předsednictva, člen akreditační komise a člen dalších volených orgánů

6.1. nevyužívá svého zvláštního postavení jako obchodní výhody nebo jakýmkoliv jiným způsobem ve vlastní prospěch nebo ve prospěch někoho jiného.

6.2. zachovává mlčenlivost o všech skutečnostech, které se dozvěděl v souvislosti svého výjimečného postavení, není-li dohodnuto jinak.

7. Dodržování kodexu

7.1. člen ČAKO se zavazuje dodržovat tento kodex a spolupracovat při řešení stížností s předsednictvem ČAKO.

7.2. člen ČAKO se zavazuje uvědomit o existenci tohoto kodexu zadavatele při uzavírání zakázky a klienta při uzavírání kontraktu

7.3. pokud je člen ČAKO přesvědčen, že kolega jedná neetickým způsobem konfrontuje jej s tímto faktem. Při neúspěšném řešení se zavazuje informovat předsednictvo ČAKO.

7.4. zadavatel i klient mají právo konzultovat s ČAKO, pokud jim vzniknou pochybnosti ohledně dodržování kodexu v praxi.

7.5. pokud se klient nebo zadavatel domnívá, že člen ČAKO jedná způsobem, který je v rozporu s tímto Etickým kodexem, a jednání klienta nebo zadavatele s členem ČAKO nedospěje k uspokojivému výsledku, má klient i zadavatel právo podat oficiální stížnost na člena ČAKO předsednictvu ČAKO.

Komentář ke kodexu

Je vidět, že tento kodex je tedy o něco stručnější, než u ICF a neřeší všechny body do takových detailů, avšak mám dojem, že pro základní nastavení rámců také postačuje, neboť žádná ze základních zásad kodexu ICF zde nechybí.

Oproti kodexu ICF lépe odlišuje koučování od ostatních forem práce s lidmi, zdůrazňuje potřebu neustálého zvyšování úrovně kouče a důležitost supervize, navíc podchycuje odpovídající délku koučování, odkazuje se na potřebu překazit či upozornit na nezákonné jednání a navíc definuje i etiku osob, které se v asociaci nacházejí ve výsadnějším postavení.

Ostatní části má společné s kodexem ICF. Oproti němu ovšem lépe popisuje proces konfrontace se členem, který kodex porušuje a naopak neklade takový důraz na písemnou smlouvu s koučovaným či sponzorem.

Zkušenosti s vytvářením a uplatňováním kodexu v praxi

Při sestavování kodexu v ČAKO jsme chtěli vytvořit co nejstručnější a zároveň co nejkomplexnější profesionální standard a myslím, že se to celkem i podařilo. Čtenář není zahlcen přílišnými detaily, ale dozví se vše podstatné.

Dlouho jsme se zdrželi u formulací, co ještě pod koučování patří a co už ne, jak řešit střet zájmů, odpovídající délku koučování, přínosnost pro klienta, jeho možné zneužívání, a zejména zda by tam měla být explicitně zmíněna jeho sexuální forma (nakonec není).

Naopak rychle byly hotové pasáže o pravdivých informacích a mlčenlivosti, respektu k různým školám a o zneužívání informací.

První zkušenosti s uplatňováním kodexu v praxi mluví o tom, že je mnohem těžší porušení kodexu někomu prokázat, než kodex vytvořit a nechat členy asociace se k němu přihlásit. Důkazní břemeno leží na žalobci a často je velmi těžké až spíš nemožné předložit jednoznačné důkazy porušení pravidel.

Proto také není vůbec jednoduché někoho na základě porušení kodexu z asociace vyloučit, nebo dokonce jeho pochybení zveřejnit. To bychom se naopak vystavovali nebezpečí soudního napadení pro poškozování dobrého jména, apod.

S vymahatelností kodexu tedy budou trvalé problémy a zatím v tom příliš nepomohla ani zřízená etická komise. Jediný efekt je, že s přestupníkem někdo jedná a on musí své jednání obhajovat a snad si tudíž pro příště dá na danou věc větší pozor. Jediný reálný efekt tak může být v osvětě a prevenci, ovšem pomoci vyřešit nějaký konkrétní případ zpětně se zatím nepodařilo.

Leda může komise oznámit klientovi, který se na daného kouče ptá, zda s ním bylo či nebylo vedeno etické kárné jednání a zda daného kouče klientovi v rámci referencí doporučují. To ovšem může být zatím uděláno pouze na subjektivní a neoficiální bázi.

Ale díky i za to. Pokud by si klienti zvykli ověřovat si reference na kouče u profesních asociací a minulých klientů, jistě by to ke kultivaci trhu přispělo.

Etický kodex EMCC

Nakonec pro úplnost doplníme i kodex poslední z profesních organizací působících v Česku v oblasti koučování.

Úvod

Organizace EMCC (European Mentoring & Coaching Council) byla založena, aby podporovala nejlepší metody a zaručila dodržování co nejvyšších možných standardů/norem ve vztahu koučování/

mentorování, ať jde o jakoukoli jejich formu, a zajistila při koučování/ mentorování podmínky poskytující vynikající příležitost pro učení a rozvoj.

Cíl

Tento etický kodex stanovuje, co klienti a sponzoři mohou očekávat od kouče/mentora při koučování/mentorování, tréninku či supervizi, a může se tak stát startovním bodem při uzavírání kontraktů, smluv o koučování, mentorování.

Všichni členové EMCC uznávají principy a cíle EMCC. Připouštíme, že ne vždy členové mohou zaručit dodržení těchto etických principů. EMCC proto schválila postup, díky kterému porušení pravidel kodexu členem EMCC může být oznámeno a prošetřeno. Toto bude blíže popsáno v další části dokumentu.

Všichni členové EMCC jsou povinni ve fázi uzavírání kontraktu uvědomit sponzory a individuální klienty o existenci Etického kodexu.

Terminologie

Termín „koučování/mentorování“ popisuje všechny typy koučování a mentorování odehrávající se v pracovním prostředí i mimo něj. EMCC připouští existenci mnoha typů prostředí, kde může být koučování/mentorování realizováno, tyto je třeba definovat při vytváření detailnějších pravidel.

Termín „klient“ označuje toho, kdo využívá služeb kouče/mentora. Domníváme se, že termín „klient“ je zaměnitelný s dalšími termíny, které jsou pro účastníky (strany) pohodlnější, jako „kolega“, „posluchač“, „partner“, „koučovaný“ nebo „mentee“.

Je třeba rozpoznat okolnosti, za kterých může kouč/mentor mít dva „klienty“ – jedince, který je koučován, a organizaci, která je zadavatelem zakázky koučování/mentorování. V tomto Kodexu proto užíváme termín „sponzor“ k odlišení posledně zmíněného.

Termíny „supervize“ a „supervizor“ popisují proces, prostřednictvím kterého je na práci kouče/mentora dohlíženo a který zajišťuje koučovi/mentorovi poradenství, vedení. Terminologie je stejná, ale proces se může významně lišit od jiných profesí, z nichž byly termíny převzaty, jako je psychoterapie a poradenství.

Kodex

Kouč/mentor uznává lidskou důstojnost. Bude se chovat způsobem respektujícím rozličnost a podporovat rovné příležitosti.

Hlavní odpovědností kouče/mentora je poskytovat klientovi co nejlepší možné služby a jednat tak, aby nedošlo k újmě na straně klienta ani sponzora.

Kouč/mentor je zavázán zaujmout důstojný, autonomní a zodpovědný osobní postoj.

EMCC Etický kodex zahrnuje tyto oblasti:

Kompetence

Kontext

"Mezní" management ("Boundary" Management)

Integrita

Profesionalita

Kompetence

1). Kouč / mentor:

1. zajistí / zaručí, že úroveň jeho zkušeností a znalostí je dostatečná vzhledem k potřebám klienta
2. zaručí, že jeho způsobilost a schopnosti jsou dostatečné k tomu, aby byl schopen pracovat podle tohoto Etického kodexu a jakýchkoli norem, které mohou být následně vytvořeny
3. bude rozvíjet a zvyšovat úroveň vlastních kompetencí účastí v odpovídajících výcvicích a příslušných návazných profesně rozvojových aktivitách
4. bude udržovat vztah s příslušně kvalifikovaným supervizorem, který bude pravidelně hodnotit jeho kompetence a podporovat jej v rozvoji. Supervizor je vázán požadavky diskrétnosti, které se vztahují k tomuto Kodexu. Co vytváří „vhodně-kvalifikovaného“ supervizora je definováno ve stanovách EMCC.

Kontext

2). Kouč / mentor:

1. rozumí a zaručuje, že vztah při koučování/mentorování odráží kontext, v němž koučování/mentorování probíhá
2. zaručuje, že rozumí očekáváním klienta a sponzora a že tyto současně rozumí tomu, jak je jejich očekávání možné naplnit
3. se snaží vytvořit prostředí, na které se klient spolu se sponzorem a koučem/mentorem soustředí a které je příležitostí pro učení.

Mezní management („Boundary“ Management)

3). Kouč / mentor:

1. se vždy pohybuje v rámci limitů vlastních kompetencí, rozeznává, kde je možné využít potenciálu svých kompetencí k růstu a kde je nezbytné odkázat klienta ke zkušenějšímu koučovi/mentorovi, nebo pomoci klientovi při hledání pomoci u jiného profesionála, například poradce, psychoterapeuta nebo obchodního/finančního poradce

2. si je vědom možnosti konfliktu zájmů komerční nebo emocionální povahy vyplývající ze spolupráce formou koučování/mentorování – při jejich vzniku je zvládne rychle a efektivně tak, aby zajistil, že nedojde k újmě na straně klienta nebo sponzora.

Integrita

4). Kouč / mentor:

1. udržuje příslušnou úroveň diskrétnosti, která je dohodnuta na začátku spolupráce
2. odkrývá(odhaluje) získané informace pouze tehdy, je-li tak jasně domluveno s klientem a sponzorem (je-li nějaký) – výjimkou je případ, kdy se kouč/mentor domnívá, že v případě nezveřejnění informace vzniká vážné nebezpečí pro klienty či ostatní
3. jedná v souladu s platným právem a nepodporuje, nepřispívá či nespolupracuje s těmi, kteří se podílejí na jednání, jež je nepoctivé, nezákonné, neprofesionální nebo diskriminační.

Profesionalita

5). Kouč / mentor:

1. odpovídá na učební a rozvojové potřeby klienta tak, jak byly definovány v průběhu spolupráce
2. v průběhu profesionálního vztahu nebude žádným způsobem klienta zneužívat finančně, sexuálně ani jinak. Kouč/mentor zaručuje, že délka trvání spolupráce je pouze taková, jak je nezbytně nutné pro klienta a/nebo sponzora.
3. si je vědom, že profesionální odpovědnost trvá i po ukončení spolupráce. Tato odpovědnost zahrnuje následující:
 - dodržení dohodnuté diskrétnosti týkající se všech informací spojených s klienty a sponzory
 - nevyužívání předchozích vztahů spolupráce
 - zabezpečení následného dohodnutého rozvoje
 - důvěrné a bezpečné zacházení se všemi záznamy a daty
4. projevuje respekt k rozmanitosti přístupů ke koučování a mentorování a vůči ostatním kolegům v profesi
5. nikdy nevydává práci a názory druhých za své vlastní
6. zaručuje, že jakýkoliv nárok, požadavek profesní kompetence, kvalifikace nebo akreditace je přehledně a přesně potenciálnímu klientovi vysvětlen a že v žádných publikovaných materiálech nejsou uváděna nepravdivá či zavádějící tvrzení.

Porušení kodexu

Členové EMCC mají vždy reprezentovat koučování a mentoring způsobem, který se pozitivně odráží v dané profesi.

Tam, kde se klienti nebo sponzoři domnívají, že člen EMCC jedná způsobem, který je v rozporu s tímto Etickým kodexem, měli by se nejprve pokusit najít řešení se zúčastněným členem. Kterákoli ze stran může požádat EMCC o podporu v procesu dosažení řešení.

Pokud klient nebo sponzor zůstávají nespokojeni, jsou oprávněni podat formální stížnost. Stížnosti budou projednány v souladu s EMCC „Disciplinárním řádem“. Členové EMCC získají na žádost kopii tohoto dokumentu. Kopii lze také získat na adrese:

European Mentoring & Coaching Council, Sherwood House, 7 Oxhey Road, Watford, Hertfordshire WD19 4QF nebo prostřednictvím e-mailu: info@emccouncil.org.

V případě, že stížnost bude podána proti členovi EMCC, člen je povinen spolupracovat při řešení této stížnosti.

Členové EMCC konfrontují kolegu, pokud mají dostatečný důvod se domnívat, že jedná neetickým způsobem, a při neúspěšném řešení ohlásí tohoto kolegu EMCC.

Srovnání kodexů

Je mi líto vidět, že snaha držet se v kodexu ČAKO co nejstručněji formulací se asi vyplatila – text není zahlcen přílišnými detaily a není v něm mnoho zbytečných formulací. Ovšem je nutno přiznat, že text ICF působí hutněji, podrobněji a propracovaněji - lépe se jím může např. řídit adept, který se chce naučit, jak podle standardů konkrétně eticky a integrovaně jednat. Tomu kodex ČAKO tak podrobné podněty nedává. Kodex EMCC zase ve svém uplatňování nerozlišuje koučovací a mentoringové formy práce.

Srovnáme-li uvedené koučovací kodexy z hlediska toho, jak přispívají k řešení výše uvedených problémů, pak můžeme říci, že všechny tři uspokojivě pokrývají většinu zmíněných problematických bodů na trhu v Česku, ale žádný všechny. Každý z textů - jak jsme viděli – navíc zdůrazňuje a přidává některé jedinečné aspekty.

Optimálním řešením pro kouče by tedy bylo přihlásit se k dodržování všech tří standardů. Pak si myslím, že by tím byl položen základní rámec pro řešení výše uvedených nejčastějších problémů v oblasti koučovací etiky, zejména bude-li odborná komunita koučů a zákazníci dodržování etiky jednání koučů sledovat a upozorňovat jejich mateřské organizace na případná porušování.

Vhodnost kodexu jako nástroje pro kultivaci prostředí

Mám za to, že obecný princip, kdy nějaká odborná stavovská organizace vytvoří etický kodex, k jehož dodržování se její členové sami přihlásí a která je pak na základě toho může konfrontovat s případným nedodržováním, je zatím tím nejlepším - i když zdaleka ne dokonalým - nástrojem proti neetickému jednání v profesi.

O důkladné protřídění a odlišení etických od neetických postupů se ovšem postará až dobře fungující transparentní trh, ovšem to nelze čekat dříve, než v horizontu spíše desítek let.

Do té doby nám nezbývá, než důsledně trvat na dodržování etických kodexů, které jsme vytvořili, dokládat a zveřejňovat jejich porušování a tím se pokoušet kultivovat nejenom koučovací trh, ale zároveň tak – jako vedlejší efekt - i propagovat a podporovat základní standardy profesionality a slušnosti v jakémkoliv mezilidském jednání.

Odkazy

Etický kodex ICF: <http://www.coachfederation.cz/cz/kdo-jsme-a-co-nabizime/kdo-je-icf-kouc/eticky-kodex-icf-kouce.html>.

Etický kodex ČAKO: <http://www.cako.cz/index.php?ckat=14&lang=cz>.

Etický kodex EMCC: <http://www.emccouncil.org/cz/cs/>.

Autor článku

Ing. Milan Bobek, MSc., výkonný ředitel a head kouč

FBE Praha, s.r.o. - For Business Excellence

Baarova 13, 140 00 Praha 4

GSM: +420 602 196 468, milan.bobek@fbe.cz