

ETIKAI KÓDEX

Bevezetés

Az EMCC azért jött létre, hogy elterjessze a legjobb gyakorlatokat és hogy biztosítsa, hogy a mentoring/coaching kapcsolatban a szakemberek fenntartsák a lehető legmagasabb szakmai színvonalat – tekintet nélkül a kapcsolat konkrét formájára – és így a mentoring/coaching környezet a lehető legjobb lehetőséget biztosítsa a tanulásra és a fejlődésre.

Célkitűzés

Jelen etikai kódex meghatározza, hogy az ügyfelek és a megrendelők (mentoring/coaching szolgáltatást megrendelő szervezetek) mit várhatnak a coachtól/mentortól egy mentoring/coaching, képzési vagy szupervíziós kapcsolatban, és mi az, amit kiindulási pontként meg kell határozni bármilyen megkötött szerződésben.

Az EMCC összes tagja elfogadja az EMCC céljait és alapelveit. Ugyanakkor el kell ismerni, hogy a tagok nem mindig tartják be ezen etikai alapelveket. Az EMCC ezért kialakított egy eljárást, amelynek alkalmazásával ezek az etikai vétségek bejelentésre és kivizsgálásra kerülnek. Ez ennek a dokumentumnak a későbbi részében kerül tárgyalásra.

Az EMCC összes tagjának a szerződéskötési fázisban tájékoztatnia kell a megrendelő szervezetet és magát az ügyfelet az etikai kódex létezéséről.

Terminológia

A „mentoring/coaching” kifejezést használjuk a coaching vagy mentoring minden formájára, akár munkakörnyezetben, akár azon kívül történik. Az EMCC tudatában van, hogy a mentoring/coaching számos különböző formában végezhető, és ezeket definiálni kell akkor, amikor részletesebb normák kidolgozására kerül sor.

Az „ügyfél” kifejezés jelent mindenkít, aki igénybe veszi egy mentor/coach szolgáltatásait. Véleményünk szerint az „ügyfél” bármilyen más kifejezéssel helyettesíthető, amit a mentoring/coaching folyamatban részt vevő felek a legmegfelelőbbek találnak; ilyen kifejezések lehetnek a „kolléga”, a „tanuló”, a „partner”, a „coachee” vagy a „mentorált”.

Elismerjük, hogy vannak olyan körülmények, amikor a mentornak/coachnak két „ügyfele” is lehet, a szolgáltatást igénybe vevő „ügyfél” és az a szervezet, aki a megbízást adta a mentoring/coaching feladatra. A jelen etikai kódexben ez utóbbira a megkülönböztetés érdekében a „szponzor” kifejezést használjuk.

A „szupervízió” és a „szupervízor” kifejezések azt a folyamatot írják le, amelynek során a mentor/coach munkáját ellenőrzik és tanácsot/iránymutatást adnak neki. A terminológia ugyanaz, de a folyamat több lényeges vonatkozásban eltérő lehet attól, amit más szakmákban, pl. a pszichoterápiában, vagy a tanácsadásban alkalmaznak.

A kódex

A mentornak/coachnak el kell ismernie minden ember méltóságát. Úgy kell viselkednie, hogy tiszteletben tartsa a sokszínűséget és az esélyegyenlőséget.

A mentor/coach elsődleges felelőssége, hogy ügyfelének a lehető legjobb minőségű szolgáltatást nyújtsa, és cselekedeteivel ne okozzon semmilyen kárt egyik ügyfelének vagy megrendelőnek sem.

A mentornak/coachnak elkötelezettnek kell lennie az iránt, hogy a méltóság, autonómia és a személyes felelősség szem előtt tartásával végezze a munkáját.

Az EMCC etikai kódexe az alábbi elemeket tartalmazza:

- Kompetencia
- Kontextus
- Határok kezelése
- Integritás
- Professzionalizmus

Kompetencia

1). A mentorok/coachok kötelessége, hogy:

- biztosítsák, hogy tapasztalatuk és tudásuk olyan szintű legyen, ami megfelel az ügyfél igényeinek
- biztosítsák, hogy képességeik megfelelő szintűek legyenek ahhoz, hogy munkájukat a jelen etikai kódex és más, későbbiekben kidolgozásra kerülő szakmai normák alapján végezzék
- képzéseken való részvételükkel és a megfelelő, szakmai fejlődést biztosító tevékenységekkel fejlesszék és tökéletesítsék szakmai kompetenciáikat
- folyamatos kapcsolatot tartsanak fenn egy megfelelően képzett szupervízorral, aki rendszeresen értékeli kompetenciájukat és támogatja fejlődésüket. A szupervízort kötik az ebben az etikai kódexben rögzített titoktartási előírások. Hogy mit jelent a „megfelelően képzett szupervízor” kifejezés, az EMCC szakmai normákkal foglalkozó anyagaiban található.

Kontextus

2). A mentorok/coachok kötelessége, hogy:

- megértsék a kontextust, amelyben a mentoring/coaching zajlik és biztosítsák, hogy a mentoring/coaching vegye azt figyelembe
- megértsék az ügyfél és a megrendelő elvárásait és érteniük kell, hogy ezek az elvárások hogyan teljesíthetők

- olyan környezet létrehozására törekedjenek, amelyben az ügyfél, a mentor/coach és a megrendelő a figyelmét a munkára koncentrálhatja, és lehetősége van a tanulásra.

Határok kezelése

3). A mentorok/coachok kötelessége, hogy:

- mindig saját kompetenciájuk határain belül maradjanak, felismerjék, amikor túllépnének ezeken a határokon és ekkor az ügyfelet tapasztaltabb mentorhoz/coachhoz irányítsák vagy abban támogassák az ügyfelet, hogy segítséget kérjen egy másik szakembertől, pl. tanácsadótól, pszichoterapeutától vagy üzleti/pénzügyi tanácsadótól
- tudatában legyenek az üzleti vagy érzelmi jellegű összeférhetetlenségnek, ami a mentoring/coaching kapcsolat közben felmerülhet és ezeket gyorsan és hatékonyan kezeljék annak érdekében, hogy emiatt ne érje hátrány az ügyfelet vagy a megrendelőt.

Integritás

4). A mentorok/coachok kötelessége, hogy:

- az adott feladatnak megfelelő szintű, a kapcsolat elején megegyezett titoktartást biztosítsanak
- csak akkor hozzanak nyilvánosságra információt, ha ebben az ügyféllel és a megrendelővel (ha van) kifejezetten megállapodtak, kivéve, ha a mentor/coach úgy gondolja, meggyőző bizonyítéka van arra, hogy az információ visszatartásával komoly veszélybe sodorhatja az ügyfelet vagy másokat
- a vonatkozó jogszabályok keretei között járjanak el, ne bátorítsanak senkit becstelen, törvényellenes, szakszerűtlen viselkedésre vagy diszkriminációra, ne nyújtsanak segítséget ilyen viselkedéshez és ne játsszanak össze senkivel ilyen magatartás érdekében.

Professzionizmus

5). A mentorok/coachok kötelessége, hogy:

- reagáljanak az ügyfél azon tanulási és fejlődési igényeire, amiket hozott magával a folyamatba
- a szakmai kapcsolat során ne használják ki az ügyfelet semmilyen módon, beleértve, de nem kizárólag pénzügyi, szexuális és egyéb előnyöket. A mentornak/coachnak gondoskodnia kell arról, hogy a mentoringra/coachingra vonatkozó szerződés csak addig tartson, amíg szükséges az ügyfél/megrendelő számára
- megértsék, szakmai felelősségük bizonyos területeken a mentoring/coaching szerződés megszűnése után is fennáll. Ezen területek közül a legfontosabbak a következők:

- a megállapodás szerinti titoktartás az ügyfelekkel és a megrendelőkkel kapcsolatos összes információ vonatkozásában
 - a korábbi kapcsolat kihasználásának tilalma bármilyen célra
 - bármilyen nyomon követés (follow-up), amelyben megegyeztek
 - az összes feljegyzés és adat biztonságos kezelése
- tartásuk tiszteltben a számos különböző mentoring/coaching módszert és a szakmában dolgozó többi szakembert
 - soha ne mutassák be mások munkáját és véleményét sajátjukként
 - figyeljenek arra, hogy a szakmai kompetenciára, végzettségre vagy akkreditációra vonatkozó állításukat világosan és pontosan elmagyarázzák az ügyfélnek és semmilyen publikált anyagban ne tegyenek se közvetlenül, se közvetve hamis vagy félrevezető állítást.

Az etikai kódex megsértése

Az EMCC tagjainak a coachingot és a mentoringot úgy kell képviselniük, hogy az pozitív képet mutasson ezekről a szakmáról.

Amikor egy ügyfél vagy megrendelő úgy gondolja, hogy egy EMCC tag magatartása megsérti jelen etikai kódexet, először fel kell vetnie a problémát az érintett tagnak és vele kell rá megoldást keresnie. Bármelyik fél kérheti az EMCC-t, hogy nyújtson segítséget a megoldás megtalálásában.

Ha az ügyfél vagy a megrendelő továbbra sem elégedett, jogosult formálisan panaszt tenni. A panaszokat az EMCC panaszkezelési és fegyelmi eljárásának megfelelően kell kezelni. Az EMCC tagjai kérésre megkaphatják ennek a dokumentumnak egy példányát. Ehhez a következő e-mail címre írjanak: info@emccouncil.org.

Ha egy tag ellen panaszt nyújtanak be, az érintett tagnak együtt kell működni annak kivizsgálásában.

Az EMCC tagjainak konfrontálódniuk kell kollegájukkal, amikor ésszerűen feltételezhetik, hogy az etikátlanul járt el, és ha nem találnak megoldást a helyzetre, jelezniük kell ennek a kollegának a viselkedését az EMCC felé.