

CÓDIGO DE CONDUTA

ORIENTAÇÃO NA PRÁTICA PROFISSIONAL DE COACHING

Tanto os coaches como os clientes devem previamente ter conhecimento das boas práticas de conduta tipicamente definidas pelas associações profissionais de coaches. O código de conduta abaixo resulta de uma súmula do que é prática comum nesta área.

DEFINIÇÕES:

Coaching: Coaching é uma relação estabelecida entre um coach e um cliente num processo estimulante e criativo que inspira o cliente a realizar o seu potencial pessoal e profissional. Este processo ajuda o cliente a refletir, a encontrar novas respostas, a definir objetivos e a por em prática os planos de ação definidos. O processo aumenta o nível de consciência e responsabilização do cliente.

Um relacionamento profissional de coaching: Um relacionamento profissional de coaching existe quando o coaching inclui um acordo ou contrato formal que define as responsabilidades de cada parte.

Para esclarecer os papéis no relacionamento de coaching é frequentemente necessário distinguir entre o cliente e o responsável/sponsor. Na maioria dos casos, o cliente e o responsável são a mesma pessoa:

Cliente: O cliente é a pessoa ou pessoas que passam pelo processo de coaching, identificados no processo de coaching como coachee ou coachees.

Responsável/sponsor: O responsável é a entidade (incluindo representantes) que paga e/ou contrata a prestação de serviços de coaching.

PADRÕES DE CONDUTA

Transparência: O coach declara as suas qualificações, experiência, certificações e que não opera fora da sua área de competência. O coach reconhece as contribuições de outros e não as assume como de sua autoria respeitando os direitos de autor.

Compromisso: No início de um programa de coaching, o coach explica claramente ao cliente o âmbito do coaching, os limites de confidencialidade, acorda a compensação e todos os outros termos relevantes do acordo de coaching.

Conflito de interesse: O coach faz todos os possíveis para identificar situações de conflito de interesses ou outras situações que ponham em causa a sua performance. Quando as circunstâncias o justificarem, o coach toma as ações necessárias, inclusive suspender ou terminar o programa de coaching.

Empenho e melhoria contínua: O coach investe continuamente no seu desenvolvimento técnico para oferecer um melhor serviço ao cliente. Quando o coach não reunir as condições para realizar um bom trabalho, ajuda o cliente a encontrar

outro profissional, em particular outro coach, terapeuta, psicólogo ou outro tipo de apoio.

Respeito: O coach respeita e não julga o contexto pessoal e profissional do cliente.

Rigor e Frontalidade: Se o coach identificar que o progresso do cliente não é o esperado, avalia essa situação frontalmente e de um modo construtivo com o cliente.

Autonomia: O coach promove a autonomia e a capacidade de escolha do cliente.

Confidencialidade: O coach mantém o conteúdo do programa de coaching confidencial com o cliente, mesmo em situações em que exista um responsável/sponsor, salvo se autorizado pelo próprio ou exigência jurídica. O coach clarifica este aspeto em todos os programas de coaching.

O coach mantém e guarda os registos criados no âmbito do coaching, garantindo a confidencialidade, segurança e privacidade do cliente.

O coach não faculta os contactos dos clientes a não ser com autorização destes.

Benefícios: O coach não retira benefícios da relação com o cliente com exceção da compensação acordada no contrato.

Limites: O Coach não iniciará com o cliente qualquer relação sentimental ou sexual e respeitará os limites culturalmente aceitáveis relativos a contacto físico.

Direito de terminar o contrato: O coach respeita o direito do cliente de terminar o contrato, dentro das condições deste. Se o coach perceber que o cliente já não beneficia do programa de coaching, o coach deve encorajar o cliente a cessá-lo evitando dependência.