

Standard di Qualità Professionale – A.Co.I.

Gli Standard di qualità A.Co.I. sono un vademecum comportamentale e attuativo della pratica professionale. Il documento descrive l'attività professionale nella sua interezza e correttezza recependo la Norma Tecnica UNI 11601:2015 sul "Servizio di Coaching".

L'Associazione Coaching Italia permette l'iscrizione nei propri Elenchi Interni solo se i Professionisti hanno conseguito un'idonea e specifica formazione di Coaching in Italia e/o all'estero in linea con gli Standard di Qualità Professionale A.Co.I.

Il Riconoscimento a fini interni, l'Attestazione di Qualità e di Qualificazione professionale dei Servizi ai sensi della legge 4/2013 e l'inserimento nell'Elenco Interno dei Coach A.Co.I., rappresentano il processo attraverso il quale i singoli Coach Professionisti A.Co.I. acquisiscono lo status di Socio A.Co.I. e di soggetto idoneo all'erogazione di Servizi di Coaching secondo standard etici, deontologici e qualitativi definiti dall'Associazione stessa.

Per iscriversi ad A.Co.I. e ottenere l'Attestato di Qualità e di Qualificazione professionale dei Servizi ai sensi dell'art. 4 della L. 4/2013, è necessario sostenere un iter di verifica che permetta di valutare specifiche Conoscenze, Competenze e Abilità di Coaching professionale, nonché la conoscenza circa la definizione di Coaching secondo A.Co.I., la Carta dei Valori, il Codice di Condotta A.Co.I., il Codice Etico e Deontologico, le Norme sulla Comunicazione e la Norma Tecnica UNI 11601:2015 sul Servizio di Coaching.

Al fine di uniformare la valutazione della preparazione teorica e pratica del Coach Professionista, il Consiglio Direttivo di A.Co.I. ha deliberato un documento, di seguito integralmente trascritto, che contiene specifici indicatori, ovvero gli standard etici, deontologici e qualitativi che l'attività del Coach Professionista deve rispettare al fine di essere positivamente valutata ai fini dell'accesso e della permanenza in A.Co.I.

AREA ETICA

PREMESSA – DEFINIZIONE DI COACHING SECONDO A.Co.I.

A. Il Coaching è una metodologia che si basa su una partnership paritaria che, attraverso un rapporto di espressa natura contrattuale, mira a riconoscere, sviluppare e valorizzare le procedure, le azioni e le riflessioni, utili al raggiungimento di obiettivi operativi collocati nel futuro.

B. Il Coaching è una metodologia di sostegno processuale-relazionale centrata:

- sull'individuazione di specifici obiettivi e dei relativi piani d'azione atti a conseguirli;

- sul sostegno decisionale e di realizzazione progettuale, operato dal Coach in alleanza con il proprio cliente;
- su una relazione generativa, creativa ed evolutiva che favorisca la riflessione attiva;
- sull'individuazione, l'allenamento e la valorizzazione delle risorse personali e di contesto, nell'ottica della co-costruzione di obiettivi e piani d'azione efficaci ed efficienti

C. L'operato di un Coach non rientra nelle attività relative alla professione di psicologo ai sensi dell'art. 1 della legge 18 febbraio 1989, n. 56, pertanto s'impegna a non svolgere tali attività, salvo che sia dotato del relativo titolo professionale ed iscritto all'Ordine degli Psicologi.

D. Il Coaching non deve essere confuso con la psicologia, la psicoterapia, l'ipnosi, il counseling, la PNL, il tutoring, la terapia/pratica olistica e con nessun'altra relazione professionale fondata sul sostegno, la crescita personale, la riabilitazione. Il cliente deve esserne consapevole e correttamente informato.

E. La relazione di Coaching esiste solo se esiste una "domanda" chiara e specifica di Coaching da parte di un cliente. Tutto questo è sancito da un contratto nel quale vengono definiti diritti e doveri, esplicitati gli accordi, le responsabilità reciproche, il compenso del Coach, le modalità di pagamento, la Privacy, il Foro Competente in caso di contenzioso

Competenza 1

Rispetto del Codice Etico e Deontologico A.Co.I., del Codice di Condotta A.Co.I., della Carta dei Valori A.Co.I., delle Norme sulla Comunicazione e della definizione di Coaching secondo A.Co.I.

Definizione: comunica, chiarisce, condivide e applica coerentemente l'etica, i principi deontologici e di condotta, nonché gli Standard Qualità dettati da A.Co.I.

Capacità: Rispettare le regole stabilite da A.Co.I. relativamente alla definizione di Coaching secondo A.Co.I. all'etica, al codice deontologico e di condotta, alle norme sulla comunicazione e alla formazione permanente obbligatoria, nell'ottica di fornire al cliente un servizio in linea con gli Standard di Qualità Professionale A.Co.I.

A. Etica

Il Coach Professionista iscritto ad A.Co.I. comprende e applica coerentemente il Codice Etico e Deontologico, il Codice di Condotta, la Carta dei Valori A.Co.I. anche nel rispetto della Norma Tecnica UNI 11601:2015. Per Etica si intende un comportamento retto, corretto e in linea con aspetti deontologici, nei quali è possibile distinguere comportamenti buoni, giusti, leciti, rispetto ai comportamenti ritenuti ingiusti, illeciti, sconvenienti o cattivi secondo un modello ideale che nel caso del Coach Professionista A.Co.I. possiamo così sintetizzare:

1. **CHIAREZZA** – Comunica e chiarisce, anche attraverso la contrattualistica, gli aspetti giuridici, la natura del rapporto, le differenze con altre attività professionali, il compenso e le condizioni di fruizione del servizio, nonché le proprie competenze,

esperienze, referenze, qualificazioni e attestazioni. Comunica, altresì, in ogni rapporto scritto col cliente, di essere un Professionista operante nell'ambito delle prerogative di cui alla Legge n. 4/2013.

2. **LEALTÀ** – Comunica esperienze professionali vere, reali e documentabili, anche relativamente agli anni di esperienza, di pratica e di contesto. Chiarisce, prima dell'inizio di ogni rapporto professionale, che l'attività di Coaching non rientra nelle attività relative alla professione di psicologo ai sensi dell'art. 1 della legge 18 febbraio 1989, n. 56, pertanto s'impegna a non svolgere tali attività, salvo che sia dotato del relativo titolo professionale ed iscritto all'Ordine degli Psicologi.

3. **SPECIFICITÀ** – Accerta e valuta, con opportune indagini, la fattibilità dell'intervento e la natura del mandato professionale. Parimenti evita di gestire l'invio ad altro Professionista salvo che abbia specifiche conoscenze, competenze e abilità di contesto che gli permettano di farlo.

4. **RISERVATEZZA** – Mantiene la riservatezza di tutte le informazioni acquisite oltre il rispetto della Privacy e del GDPR per la protezione dei dati.

5. **COERENZA** – Comprende e dimostra, con il suo comportamento concreto, quanto previsto dagli Standard di Qualità A.Co.I., dal Codice Etico e Deontologico, dal Codice di Condotta, dalla Carta dei Valori e dalle Norme sulla Comunicazione A.Co.I.

6. **RISPETTO** – Rispetta ogni istanza del cliente (es. evita di assumere posizioni su differenze di genere, di sesso, di razza, politiche, ecc.)

B. Orientamento al miglioramento continuo

Il Coach Professionista è sensibile agli obiettivi di apprendimento e allo sviluppo continuo di nuove conoscenze, competenze e abilità personali e professionali.

1. Attraverso una pratica attiva e riflessiva è capace di apportare un miglioramento continuo al suo modo di erogare il servizio di Coaching

2. Utilizza strumenti di autovalutazione del servizio di Coaching erogato, al fine di rilevare il rispetto delle competenze inserite negli Standard A.Co.I. in ogni sessione e nel processo.

3. Propone al cliente la redazione di strumenti di valutazione del servizio di Coaching ricevuto, quali report che includono l'espressione del grado di soddisfazione, relativamente alle aspettative, agli obiettivi raggiunti, ai piani d'azione concordati con il cliente e, in generale, alla qualità della relazione all'intero processo di Coaching.

4. Accoglie favorevolmente contenuti, feedback e restituzioni
Investe nella formazione continua per migliorare l'azione professionale

5. Persegue un miglioramento personale attraverso la formazione, la pratica

C. Comunicazione e Promozione Professionale

Il Coach rispetta, nella promozione della propria attività professionale, le normative vigenti evitando di:

1. Fare dichiarazioni mendaci relativamente alla propria formazione professionale
2. Millantare in relazione alle proprie capacità professionali
3. Fare uso di titoli riservati ad altre categorie professionali
4. Fare dichiarazioni mendaci nei confronti di ogni altro tipo di Professionista.
5. Porre in essere ogni tipo di artificio riconducibile al concetto di "concorrenza sleale" o di "pubblicità ingannevole"
6. Usare le diciture "Coach Certificato", "Certificazione di Coaching" e/o "Coach Accreditato" (se non in possesso di una documentazione idonea e veritiera attestante tali specifiche certificazioni)
7. Infrangere le regole dettate dalle norme sulla Comunicazione A.Co.I.

AREA COSTITUZIONE

Competenza 2

Stipulazione di Contratto, Patto di Coaching e Accordo di Sessione

Definizione: Il Coach regola la relazione di Coaching attraverso la sottoscrizione di un Contratto tra le parti e la stipulazione del Patto di Coaching nel rispetto della Norma Tecnica UNI 11601:2015. Il Coach giunge, all'interno di ogni Sessione, ad un accordo riferibile ad uno specifico obiettivo da conseguire nella sessione stessa, coerente con l'obiettivo di processo.

Capacità: Stabilire con chiarezza le modalità, le regole e la natura del rapporto col cliente, sia relativamente al Processo di Coaching, sia relativamente ad ogni Sessione di Coaching. Comprendere e valutare la domanda di Coaching e concordare con il cliente i termini della relazione (natura e scopi), del processo (nella sua interezza) e dei risultati attesi (in generale, nel processo e nelle singole sessioni).

A. Accordo Processo di Coaching

Il Coach verifica la sussistenza di una Domanda di Coaching collegata ad obiettivi concreti nel futuro. Stipula un Contratto e un Patto di Coaching, documenti che regolamentano la relazione di Coaching, le condizioni del servizio erogato e la natura del rapporto.

1. Valuta con attenzione la Domanda di Coaching verificando la sussistenza di un obiettivo autodeterminato collocato nel futuro (evitando ogni sovrapposizione con altri metodi)
2. Valuta attentamente che la Domanda di Coaching sia orientata ad obiettivi, azioni concrete, scorrendo, in tale richiesta, la possibilità di produrre scelte e progetti autonomi

3. Verifica che il Coaching sia il servizio appropriato in riferimento alle esigenze espresse dal cliente, così valutandone la fattibilità in merito ai vari aspetti della domanda di Coaching e nel rispetto della definizione di Coaching secondo A.Co.I.
4. Illustra efficacemente la natura della relazione, del processo e delle modalità di svolgimento delle sessioni, chiarendo le caratteristiche del servizio (ad es: le differenze con altri metodi, il setting, la logistica, i compensi, il calendario delle sessioni, la frequenza delle sessioni, ecc.)
5. Sottoscrive, prima di iniziare la relazione di Coaching, un Contratto nel quale vengono esplicitate (anche in base alla Norma Tecnica UNI 11601:2015) le condizioni di utilizzo del servizio, i reciproci diritti ed obblighi, le reciproche responsabilità, la gestione di eventuali contenziosi e della riservatezza delle informazioni condivise durante il rapporto di Coaching, le modalità di corresponsione del pagamento.
6. Concorda e sottoscrive insieme al cliente, attraverso il "Patto di Coaching" (redatto in base alla Norma Tecnica UNI 11601:2015), le modalità di svolgimento della relazione, i principi etici connessi al servizio, i riferimenti agli elementi che individuano la professionalità del Coach (attestazioni, iscrizione ad Associazione di Categoria, etc.), i principi cui si attiene la relazione di Coaching e informazioni circa le motivazioni del cliente, gli obiettivi che intende raggiungere, le risorse, gli ostacoli e altri eventuali aspetti che si intenda inserire nel processo di Coaching, così definendo in modo puntuale l'obiettivo di processo connesso alla domanda di Coaching.

B. Accordo Sessione di Coaching

Il Coach definisce con il cliente, di volta in volta, un accordo di sessione, aiutando il cliente ad autodeterminare un obiettivo concreto di sessione

1. Aiuta il cliente a definire, in ogni singola sessione, un accordo che sancisca uno specifico obiettivo da raggiungere
2. Individua, in collaborazione con il cliente, un indicatore in base al quale si possa misurare e/o verificare il raggiungimento dell'obiettivo di sessione
3. Esplora, con il cliente, gli elementi importanti da approfondire rispetto al raggiungimento dell'obiettivo, chiarendo, se opportuno, l'ostacolo al suo raggiungimento
4. Si impegna a lavorare in partnership con il cliente per armonizzare l'accordo sul Processo di Coaching (di cui al Patto di Coaching), con i singoli accordi di sessione.

AREA RELAZIONE

Competenza 3

Creazione di un clima positivo, collaborativo e caratterizzato da empatia e alleanza

Definizione: Il Coach crea con il cliente una relazione di qualità, caratterizzata da empatia, alleanza e fiducia, che permetta al cliente di esprimersi liberamente e in assenza di giudizio, prescrizioni e direttive.

Capacità: Costruire una partnership priva di giudizi, fondata sulla fiducia e il rispetto. Creare accoglienza, empatia e allineamento con il cliente.

1. Dimostra interesse sincero per il cliente al fine di creare un contesto relazionale caratterizzato da fiducia, alleanza e rispetto
2. Manifesta rettitudine e integrità personale, onestà, sincerità, autenticità e coerenza
3. Rispetta le emozioni del cliente, le sue scelte, i suoi valori, i suoi sentimenti, i suoi obiettivi, senza esprimere giudizi
4. Offre supporto continuo facilitando decisioni, soluzioni e nuovi comportamenti
5. Orienta la sua attenzione al potenziale inespresso collegandolo creativamente al piano d'azione

Competenza 4

Stabilire un modello di relazione efficace

Definizione: Abilità di creare una relazione di qualità con il cliente, impiegando uno stile aperto, flessibile e fiducioso.

Capacità: Essere centrati e orientati ad una relazione con il cliente caratterizzata da apertura e flessibilità. Saper mantenere la presenza in ogni sessione e, in generale, nell'intera relazione di Coaching.

1. È presente, flessibile, allineato, pronto e organizzato durante l'intero processo di Coaching
2. È capace di gestire e sostenere ogni situazione cognitiva ed emotiva
3. Riconosce le intuizioni e diffida delle certezze evitando le interpretazioni. Adotta uno stile esplorativo e di accettazione rispetto a istanze personali, scelte e decisioni del cliente
4. Riconosce il protagonismo del cliente, utilizza l'ironia del "non sapere" e accetta la possibilità di non essere utile e/o efficace
5. È capace di cambiare prospettiva con fiducia, favorendo scelte e nuove possibilità di azione
6. Dimostra Intelligenza Emotiva nel saper riconoscere e gestire le emozioni

AREA COMUNICAZIONE

Competenza 5

Ascolto Attivo

Definizione: Il Coach ascolta attivamente quanto il cliente gli affida, osserva con attenzione e sincero interesse tutto quello che il cliente gli comunica.

Capacità: Ascoltare il cliente senza giudicare, interrompere, anticipare e/o interpretare. Prestare attenzione a tutti i canali della comunicazione del cliente, dalle parole, al linguaggio del corpo, alla voce.

1. Resta in ascolto del cliente, senza interromperlo e rispettando il silenzio, salvo che l'interruzione sia ritenuta necessaria ai fini del Coaching.
2. Si dedica al cliente quale unico protagonista del Processo di Coaching favorendo i tempi di riflessione del cliente, lasciando lo spazio adeguato per elaborare autonomamente osservazioni, soluzioni e risposte.
3. Osserva e riconosce adeguatamente il piano verbale, non verbale e paraverbale, nonché la coerenza tra i diversi piani
4. Permette al cliente di esprimere e condividere liberamente emozioni, sentimenti, valori e convinzioni
5. Accoglie ogni tipo di valutazione e/o parere personale del cliente

Competenza 6

Formulazione di Domande Aperte

Definizione: Il Coach pone al cliente domande aperte, che permettano a quest'ultimo di esplorare questioni riguardanti la sua situazione di partenza, i suoi interessi, l'obiettivo che vuole raggiungere

Capacità: Formulare domande aperte ed esplorative, che generino scoperte ed evoluzione da parte del cliente. Utilizzare parole ed espressioni in linea con quelle usate dal cliente, così da mantenere sintonia e allineamento nella comunicazione.

1. Attraverso le domande aiuta il cliente a fare scoperte riguardo alla sua situazione di partenza, a se stesso e a ciò che desidera raggiungere.
2. Il Coach pone al cliente domande preferibilmente aperte, in modo chiaro e diretto, al fine di stimolare la riflessione e l'autoesplorazione da parte del cliente.
3. Pone al cliente domande una alla volta, lasciando al cliente il tempo necessario di elaborare la risposta, prima di procedere nella formulazione di una domanda successiva.
4. Costruisce le domande utilizzando lo stesso linguaggio del cliente, in particolare inserendo nelle domande le parole che, dal contesto di quanto ascoltato, risultano

essere particolarmente significative per il cliente.

5. Rivolge al cliente domande riferite alla direzione che il cliente ha voluto dare alla sessione e all'obiettivo che si è prefissato attraverso l'accordo di sessione.

6. Pone al cliente domande relative alle sue convinzioni, al suo modo di pensare, ai suoi valori e a tutti gli elementi riferiti a come il cliente vede se stesso e il suo mondo.

Competenza 7

Comunicazione efficace, consapevole e diretta

Definizione: Il Coach comunica in modo efficace con il cliente, usando strumenti coerenti con il suo modo di esprimersi e impegnandosi a condividere con il cliente un contenuto chiaro e diretto.

Capacità: Usare tutti i canali della comunicazione (verbale, non verbale, paraverbale) in modo chiaro e diretto. Restituire al cliente osservazioni e feedback utili a generare apprendimento e scoperte da parte del cliente.

1. Usa un linguaggio semplice, breve, chiaro e diretto.
2. Si allinea al tono, ritmo e volume della voce del cliente, in modo da creare una comunicazione armoniosa e rispettosa delle modalità con cui comunica il cliente.
3. Comunica in modo fluido, privo di interruzioni e insicurezze
4. È chiaro e diretto nel condividere ed offrire restituzioni
5. Pone domande di feedback non giudicanti o valutative.
6. Offre al cliente l'opportunità di valutare opzioni e prospettive alternative.

Competenza 8

Creazione di consapevolezza e responsabilità.

Definizione: Il Coach aiuta il cliente a rendersi consapevole di se stesso e di quello che desidera raggiungere e a fare scelte responsabili. Favorisce la riflessione, l'autoesplorazione e l'apprendimento autonomo.

Capacità: Usare gli strumenti della maieutica, le domande aperte, la restituzione di osservazioni, la condivisione di pensieri e sensazioni al fine di stimolare la consapevolezza del cliente e di favorire scelte responsabili.

1. Il Coach pone al cliente domande volte a esplorare questioni riguardo alla sua situazione, a se stesso e a ciò che desidera raggiungere, al fine di renderlo pienamente consapevole di sé, delle sue potenzialità e capacità personali, di quello che vuole ottenere, di eventuali ostacoli e di tutti gli altri elementi ritenuti significativi ai fini del raggiungimento dei suoi obiettivi.

2. Rivolge al cliente domande circa quello che ha scoperto e su come userà in futuro quello che ha appreso.
3. Si accerta che il cliente sia consapevole dei progressi e a quelli che desidera generare in futuro.
4. Aiuta il cliente a identificare quali elementi favoriranno e quali potrebbero ostacolare i progressi che si aspetta di generare.
5. Condivide con il cliente esperienze, osservazioni e pensieri che ritenga utili ai fini del suo apprendimento.
6. Esplora con il cliente quali scelte può compiere in relazione agli apprendimenti ottenuti.
7. Invita il cliente a esprimere quale impegno può assumersi per generare i progressi che desidera ottenere e gli obiettivi che vuole raggiungere.

AREA AZIONE

Competenza 9

Individuare, pianificare e organizzare obiettivi autodeterminati

Definizione: Il Coach aiuta il cliente a definire e pianificare gli obiettivi che desidera raggiungere, sia all'interno del processo, sia in ogni singola sessione.

Capacità: Definire obiettivi ben formulati, caratterizzati da elementi che permettano al cliente di agire per conseguirli e che siano coerenti con la domanda di Coaching, con il Patto di Coaching e, più in generale, con il futuro desiderato dal cliente.

1. Aiuta il cliente ad esplorare questioni e opportunità specifiche che sono fondamentali per gli obiettivi prefissati
2. Consolida le informazioni raccolte, i bisogni e i desideri del cliente e co-definisce un piano degli obiettivi che riguardano questioni di suo esclusivo interesse
3. Definisce con il cliente obiettivi intermedi che siano realistici, specifici, realizzabili e misurabili e che abbiano delle scadenze precise
4. Riconosce e celebra i successi del cliente attraverso feedback puntuali e restituzioni
5. Sostiene o porta avanti in maniera coerente punti di vista allineati agli obiettivi del cliente e, senza anticipare le esigenze e i bisogni
6. Aiuta il cliente a considerare ulteriori opzioni, scenari e opportunità.

Competenza 10

Progettare e pianificare azioni, definire e articolare piani d'azione, monitorare i progressi

Definizione: Il Coach aiuta il cliente a pianificare le azioni che intende mettere in pratica per raggiungere quello che desidera ottenere nel futuro, a individuare potenziali alleati e risorse, ad identificare eventuali ostacoli da superare.

Capacità: Co-costruire piani d'azione efficaci, efficienti e coerenti con gli obiettivi, nonché orientati al futuro desiderato del cliente. Saper individuare ostacoli, risorse, alleati. Monitorare i progressi del cliente e, in generale, del processo di Coaching.

1. Il Coach aiuta il cliente a pianificare azioni concrete e coerenti con gli obiettivi che il cliente desidera raggiungere.
2. Aiuta il cliente a definire un piano d'azione che gli permetta di dimostrare, mettere in pratica e approfondire nuovi apprendimenti e nuove esperienze
3. Riconosce e favorisce l'autonomia del cliente nella scelta della direzione da prendere, nella definizione delle azioni da svolgere e nell'individuazione di tempi e modalità ad esse riferiti.
4. Stimola il cliente a esplorare idee, opzioni e soluzioni alternative, a valutare scelte, percorsi e a prendere decisioni autonome e coerenti.
5. Monitora e adegua il piano d'azione, al fine di facilitare il processo di consapevolezza, di miglioramento, di cambiamento e apprendimento del cliente.
6. Incoraggia le azioni favorendo un ritmo di apprendimento confortevole e personalizzato
7. Invita il cliente a individuare eventuali ostacoli che gli possano impedire di raggiungere quello che desidera ottenere.
8. Monitora i progressi del cliente nel corso delle sessioni, li evidenzia e glieli restituisce, esplorando con il cliente in che modo possa continuare progredire in futuro.
9. Condivide con il cliente le modalità con cui chiudere ogni singola sessione.

Approvato dal Consiglio Direttivo in data 1 aprile 2021.