

際教練協會(ICF)道德規範(Code of Ethics)

譯者: *Authentic Coaching Corp. Joyce Mei , Chris Lin*

第一章：教練定義

第一節：定義

- 教練 (Coaching): 教練是一個共創的伙伴關係，在過程中不斷啟發創意及思維，激勵客戶，將他們的個人及專業潛能發揮到極致。
- 專業的教練關係：當教練過程中因為商業協議書或合約的成立，而此合約或協議書清楚標明雙方的責任，此即為專業的教練關係。
- ICF 專業教練：ICF 專業教練同意執行 ICF 專業核心技能，及誓言遵守 ICF 道德標準。

為要釐清教練關係中的角色，通常必須區分客戶與付費者的差異。大部分時候客戶與付費者是同一人，ICF 的定義如下：

- 客戶(Client)：指的是被教練的人
- 付費者(Sponsor)：指的是付費或代表付費單位或安排教練服務的人

如果客戶與付費者非同一人，在任何狀況下，教練合約或協議書均應清楚標明各角色（客戶，付費者）的權利與責任。

第二章：ICF 國際教練協會道德標準

引言： ICF 的專業教練以正面心態身體力行，尊重各種不同的教練方式，同時也接受當地

的法律規定與管轄。

第一節：專業行為概論

- 1) 在教練服務中我不故意作出不實或誤導的公開言論，或對教練專業或 ICF 的執照作出不實的書面宣告。
- 2) 我會正確的告知我的教練資格、專長、經驗、認證及 ICF 執照。

- 3) 我肯定並崇耀他人的努力和貢獻，而不是將其據為己有。我同時了解，違反這一標準可能使我受到法律制裁。
- 4) 在任何時候，我都會努力體認，所有可能會損害、衝突，或影響我的教練表現或我的專業關係的問題。必要時，我會及時尋求專業人士協助，並確定應採取的行動，包括是否應該暫停或終止這個教練關係。
- 5) 在所有我的教練培訓、指導、和輔導活動中，我會遵守奉行 ICF 的道德規範。
- 6) 我將運用專業、誠信，以及公認的科學標準為指導方針，來作研究與報告。我進行研究時將取得相關人員的同意，並保護參與者不受到任何潛在的損害。所有的研究工作進行方式，將符合當地的法律。
- 7) 我會用保密、安全、尊重隱私權的方式來存儲、處理和銷毀教練過程中建立的任何記錄，並遵守適用的法律和協議
- 8) 我只在 ICF 授權的範圍內，使用 ICF 的成員的聯絡資訊(電子郵件地址，電話號碼)。

第二節：利益衝突

- 9) 我將努力避免利益衝突、潛在的利益衝突和公開披露任何衝突。當這種衝突時出現時，我將避開。
- 10) 我將告知我的客戶或付費者，當轉介客戶時我可能得到、或付出的報酬。
- 11) 只有在不損害教練的關係情況下，我才會接受非貨幣報酬方式，例如勞務交換，物品等。
- 12) 我不會故意接受教練/客戶關係中的任何個人所提供之專業，或金錢之利益或好處，除非已明定在教練協議或合同中。

第三節：與客戶的專業操守

- 13) 我不會對我的客戶或付費者故意誤導，或為不實陳述，能從我的教練過程或從教練本人得到的好處。
- 14) 我不會給我的潛在客戶或付費者誤導，或作不實的信息或建議。
- 15) 我與我的客戶或付費者之間將有明確的協議或合同，我會遵守以專業教練關係為前題之所有協議或合同。
- 16) 在第一次會議或之前，我會向和客戶或付費者明白說明，讓他們了解教練的性質、保密的限制及特性、財務安排、及任何其他教練協議或與合同有關的條款。
- 17) 與客戶或付費者的肢體接觸，我會規範清楚、合適、與符合當地文化的界線與範圍。
- 18) 我不會與我的任何現有客戶或付費者發生不當的性關係。

- 19) 我將尊重客戶，依合約規定在過程中隨時可以結束教練關係的權利。我將保持對客戶的警覺，了解他是否已不再受益於這個教練關係。
- 20) 如果我相信客戶或付費者可以從其他教練或資源，得到更好的服務，我會鼓勵他們做出改變。
- 21) 在必要或適當時機，我會建議我的客戶向其他專業人士尋求服務。

第四節：保密/隱私

- 22) 我對所有客戶和付費者的資訊將遵守最嚴格的保密規定，在向第三者公開他們的資料以前，我會先取得一個明確的協議或合同，除非是法律所要求。
- 23) 我將有一個明確的協議，來規範如何在教練，客戶端和付費者之間交換相關教練訊息。
- 24) 在進行教練培訓時，我會向學生清楚說明保密隱私政策。
- 25) 對於我所管理的教練和相關人士，在進行付費的教練服務時，我會要求他們嚴守本章所揭示的道德準則。

第三章：ICF 的道德聲明

作為一個 ICF 的專業教練，我接受並同意對我的客戶、付費者、同事、以及廣大公眾，履行我的道德和法律承諾。我將遵守 ICF 的道德準則，並在客戶身上落實執行。

如果我違反本承諾，或 ICF 任何部分的道德準則，我將為此事負責，並同意 ICF 對我作出制裁。我了解這項制裁可能包括：取消 ICF 會員，或教練認證資格。

本條款經

ICF 道德暨標準委員會批准 10/30/2008

ICF 董事會通過 12/18/2008



國際教練聯盟專業教練核心技能

A. SETTING THE FOUNDATION 設定基礎

1. 符合道德規範和專業標準：

瞭解教練道德規範與標準，並適當地應用於所有教練情境裡的能力

- a. 瞭解並展現 ICF 專業行為標準
- b. 瞭解並遵守所有的 ICF 道德規範
- c. 清楚地溝通教練、顧問服務與心理咨商師及其他不同專業服務之間的差異
- d. 必要時能轉介客戶給其他相關服務，並知道轉介時機與相關資源管道

2. 建立教練協議：瞭解特定的教練情境中所需的互動方式，並有能力與潛在客戶及新客戶取得教練流程的共識與合作關係的協議

- a. 瞭解並有效地與客戶討論教練關係中的的指導方針與重點（例如，教練流程，費用，時程，及其他相關事項）
- b. 針對教練與客戶間的適當及不適當的關係，合理及不合理的服務，及各自的責任達成協議
- c. 研判潛在客戶的需求與自己的教練方法是否為有效的配對

B. CO-CREATING THE RELATIONSHIP 共創關係

3. 建立信任與默契：創造一個安全的，支持性的環境以產生持續性的相互尊重與信任感

- a. 真誠地關心客戶的幸福與未來
- b. 持續性地展現個人的正直，誠實與真誠
- c. 建立清楚的協議並信守承諾
- d. 展現對客戶觀點、學習風格，與個人特質的尊重
- e. 當客戶採取挑戰自我乃至於冒險嚐新、不畏失敗的行為與行動時，提供即時的支持與激勵
- f. 徵求客戶同意、主動針對敏感主題及新領域提供教練服務

4. 教練當下：能夠充份自覺，並且與客戶創造自然當下的關係、以及運用開放，彈性與自信風格的能力

- a. 在教練過程中臨在並保持彈性，與客戶同步
- b. 使用自己的直覺並信任內在的智慧
- c. 坦然接受自己並非全知*，並願意冒險
- d. 看見許多和客戶工作的可能方式，並在當下選擇出最有效的教練方式
- e. 有效運用幽默感以幫助客戶放鬆並創造能量
- f. 自信地切換觀點，並實驗新的可能與行動
- g. 應付強烈的情緒時展現自信，並且能夠自我管理，不會捲入客戶的情緒或被其壓制

C. COMMUNICATING EFFECTIVELY 有效溝通

5. 積極傾聽：充份專注於聆聽客戶所說的話以及其言外之意，針對客戶的需要解讀客戶所言的涵義，並且協助客戶表達自我

- a. 專注於客戶及客戶的議程，而非教練對客戶的議程
- b. 聽見客戶的擔憂、目標、價值觀，以及可能與不可能
- c. 分辨語言、語調、與肢體語言之間的分別
- d. 總結、重述、重申、像鏡子般反映客戶所言以確保清晰與理解
- e. 鼓勵、接受、探索並強化客戶的感受、觀點、擔憂、信念、建議、...等
- f. 整合及延伸客戶的想法及建議
- g. 協助客戶歸納重點及找到底線以達成目標，避免陷於冗長的描述
- h. 允許客戶發洩或”倒垃圾”，不加以批評，並保持情緒中立以便能順利進行下一個步驟

6. 強力提問：提出的問題能提供資訊讓教練關係和客戶得到最大效益

- a. 提出可以反映積極傾聽及理解客戶觀點的問題
- b. 提出可以引起發現，洞見，承諾或行動的問題(例如挑戰客戶的假設)
- c. 提出開放性的問題以使思想清晰、創造更大的可能性，或新的學習
- d. 提出的問題使客戶往目標移動，而非引導客戶找藉口開脫或為過去懊惱

7. 直接溝通：在教練會談中能有效地溝通，並運用對客戶具有最正面影響的語言能力

- a. 在分享與提供回饋上表達明確、有技巧，並且直接。
- b. 轉念或有技巧的地幫助客戶從其他觀點，瞭解他所想要、或是不確定的事情。
- c. 清楚地表述教練的目標，會議的議程，及使用特定練習或技術的目的

- d. 對客戶使用適當並尊重的語言(避免性別或種族歧視用語、專業術語)
- e. 使用隱喻及類比以輔助說明觀點或建構圖像

D. FACILITATING LEARNING AND RESULTS 引導學習與成效

8. 啟發覺察：整合並精確地評估多樣的資訊來源，並解讀情境以幫助客戶獲得覺察，達到議定的成效。

- a. 聽出弦外之音以評估客戶真正關心的，不受制於客戶所描述的內容
- b. 引用探詢來釐清並增進瞭解與覺察
- c. 指出客戶心裡真正的擔憂，其貫有及固定理解自己與世界的方式，有能力區分事實與詮釋之間的差異，能夠分辨思想、感覺與行為的不同
- d. 幫助客戶發現他們自己具備的新的想法、信念、觀點、情緒、心情等以強化其付諸行動的能力，並實現對他們而言重要的事
- e. 以更寬廣的觀點和客戶溝通，並激發他們願意轉換看法、以及尋找新的可能來行動
- f. 幫助客戶看見會影響他們、及他們行為的許多相異、卻相互關連的因素。(例如，思想，感情，身體，背景等)
- g. 運用對客戶有意義及有效的方式表達對客戶的洞察
- h. 指出客戶的主要優勢與需要學習成長的主要領域，以及在教練過程中需要關注的焦點
- i. 當察覺客戶在開始與完成時的事項有距離時，要求他們區分瑣碎與重大的議題、以及偶發與慣性的行為

9. 設計行動方案：在教練過程與工作/生活的情境中，為客戶創造持續性學習機會與採取行動的能力，以求有效達成議定成果

- a. 腦力激蕩並協助客戶定義出能夠展現、實踐及深化新學習的行動
- b. 幫助客戶專注、並且有系統地探索對教練目標重點有關的特定議題 及機會
- c. 與客戶一起探索替代的想法與解決方案，評估可能選項，並作成相關的決定
- d. 鼓勵客戶在會談後積極實驗並自我探索，並在工作與生活中，即時應用會談時討論到或學到的觀念
- e. 慶祝客戶的成功與未來成長的能力
- f. 挑戰客戶的假設與觀點以激發新的想法並尋找新的可能行動
- g. 提倡或帶進與客戶目標一致的觀點供客戶參考，不強迫其接受自己的意見
- h. 隨時提供支持，幫助客戶在教練會談中”當下做”
- i. 在舒適的學習步調中鼓勵突破與挑戰

10 行動計畫與目標設定：跟客戶發展、並維持有效的教練計畫的能力

- a. 針對客戶需要學習與發展的主要領域，整合資訊並與客戶一起建立教練計畫及發展目標
- b. 設計一個實際可行、可測量的、有明確目標、及有時間表的計畫
- c. 根據教練的過程及情境的變化調整計畫
- d. 幫助客戶確認並使用不同的學習資源(例如書，其他專業人員)
- e. 指出並鎖定對客戶而言重要的早期成功目標

11.管理進度與督責能力：有能力專注於對客戶而言重要的事情，並把行動的責任留給客戶

- a.清楚地要求客戶採取可使他們達成指定目標的行動
- b.提出問題以追蹤客戶是否執行前次會談中承諾要作的事項
- c. 針對前次會談之後客戶已完成的、未完成的，學到的或查覺的事項表示認可
- d.有效地準備、組織並檢查與客戶會談時所取得的資訊
- e. 在會談時間以外，持續關注教練計畫與最終結果，回顧過去議定的行動方案，及設定未來會談的主題以使客戶保持在軌道上
- f. 專注在教練計畫上，但能夠因應教練過程及會談方向的改變，調整行為與行動
- g 對客戶憧憬的大方向，及設計會談中的實質內容與行動能自由移動。
- h. 促進客戶的自我紀律，使客戶為自己說過要作的事、企圖達到的行動成果，以及相關時間內的特定計畫負起責任
- i. 開發客戶作決定、面對重要議題及自我成長的能力(例如：獲得回饋，決定優先順序，設定學習步調，反思及從經驗中學習的能力)
- j. 用正面的態度面對客戶已承諾執行卻尚未達成的行動