

# GUIDA PER IL TEST DI ISCRIZIONE TVCCA

**ACol**  
Associazione Coaching Italia



## INDICE

---

ASSOCIAZIONE COACHING ITALIA	Pg. 2
TEST DI VERIFICA CONOSCENZE, COMPETENZE E ABILITÀ (TVCCA)	Pg. 3
PROCEDURA DI ACCESSO AL TEST	Pg. 5
DEFINIZIONE DI COACHING SECONDO A.Co.I.	Pg. 6
FORMAZIONE PERMANENTE OBBLIGATORIA	Pg. 10
STANDARD DI QUALIFICAZIONE A.Co.I.	Pg. 12
CODICE ETICO E DEONTOLOGICO SOCI A.Co.I.	Pg. 20
NORME SULLA COMUNICAZIONE	Pg. 31
F.A.Q. - DOMANDE FREQUENTI	Pg. 33
INFORMAZIONI E CONTATTI	Pg. 36

## ASSOCIAZIONE COACHING ITALIA

---

L'Associazione Coaching Italia (A.Co.I.) è un'Associazione Professionale di Categoria costituita ai sensi della Legge 14 gennaio 2013 n. 4.

È iscritta nell'Elenco delle Associazioni professionali che rilasciano l'**Attestato di Qualità e di Qualificazione Professionale dei Servizi** del *Ministero dello Sviluppo Economico*.

L'Associazione Coaching Italia non ha fini di lucro, promuove l'attività di verifica delle competenze dei Soci in Italia e all'estero anche attraverso la Formazione Continua con l'obiettivo di agevolare la scelta e la tutela del cittadino/utente.

Il Professionista, per ottenere l'iscrizione negli elenchi interni A.Co.I., deve presentare una ricca documentazione attestante la sua formazione e deve superare specifiche prove di valutazione capaci di rendere oggettivo il suo grado di professionalizzazione. Inoltre, per il mantenimento dell'iscrizione negli elenchi, ha l'obbligo di procedere annualmente all'aggiornamento professionale per garantire il miglior servizio possibile al cittadino/utente (Legge 4/2013 Art. 5 Comma 1 lett. e).

Al fine di tutelare i Consumatori e di garantire un alto grado di trasparenza, l'Associazione Coaching Italia rilascia ai singoli Soci un'attestazione relativa alla regolare iscrizione del Professionista all'Associazione Coaching Italia.

Lo spirito che ispira l'Associazione Coaching Italia è basato sul rispetto delle norme statutarie e giurisdizionali, ivi comprese le regole che dettano una buona pratica dell'attività professionale.

Per questo motivo Iscrivere ad A.Co.I. permette di contribuire attivamente allo sviluppo e alla diffusione del coaching secondo principi etici e deontologici di massimo valore nazionale e internazionale.

## TEST DI VERIFICA CONOSCENZE, COMPETENZE E ABILITÀ (TVCCA)

---

Per l'accesso in A.Co.I., con il fine di verificare e valorizzare le competenze degli Associati, garantire il rispetto delle regole deontologiche, agevolando la scelta e la tutela degli utenti nel rispetto delle regole sulla concorrenza (art. 1 legge 4/2013), viene istituito, come regola di accesso ad A.Co.I., il test "TVCCA"

Si tratta di un test di verifica di conoscenze, competenze e abilità utile ad accertare l'idoneità del Professionista ad iscriversi ad A.Co.I.

*Il test consiste in 20 domande a risposta multipla e ha una durata di 30 minuti.*

Si basa sui seguenti argomenti:

- Definizione di coaching secondo A.Co.I.
- Standard di Qualificazione A.Co.I.
- Codice Etico e Deontologico A.Co.I.
- Norme sulla Comunicazione.

Le domande del test presentano vari livelli di difficoltà. Alcune hanno lo scopo di valutare l'apprendimento di un concetto o di un'abilità, altre possono presentare un contenuto che richiede un maggiore livello di approfondimento. In tutti i casi il Professionista dovrà attingere dalla sua cultura di coaching e commettere al massimo 4 errori.

### **TEST TVCCA RIFERITO AI CORSI RICONOSCIUTI A.Co.I.**

I Professionisti che richiedono l'iscrizione provenienti da corsi riconosciuti possono beneficiare di un accesso agevolato se effettuato nei tempi e nelle modalità previste dai regolamenti interni. La possibilità di iscrizione, infatti, tiene conto del processo formativo valutato positivamente dalla Commissione di Accesso A.Co.I. prima del rilascio del riconoscimento. I corsi, validati dalla commissione d'accesso antecedentemente l'iscrizione, rispondono compiutamente ai criteri utili all'iscrizione ad A.Co.I.

Per quanto attiene il test TVCCA, obbligatorio per tutti, dopo aver superato il test previsto dal Corso Riconosciuto (e di conseguenza aver ottenuto l'idoneità dal Legale Rappresentante del soggetto erogante il Corso), il candidato verrà contattato dalla Segreteria Organizzativa A.Co.I. che illustrerà, attraverso l'invio di specifiche comunicazioni, le modalità di accesso al test. È utile ribadire, in questa sede, che il candidato verrà contattato solo se avrà compilato e consegnato correttamente il "Modulo di iscrizione preliminare A.Co.I." durante il percorso formativo. Tale documento, consegnato da A.Co.I. a ogni responsabile del Corso Riconosciuto, rimane una esclusiva responsabilità del Legale Rappresentante del soggetto erogante il Corso (il modulo si rende necessario per ragioni di privacy, inserimento sulla piattaforma di verifica TVCCA e autorizzazione al contatto diretto da parte della Segreteria Organizzativa A.Co.I.).

Il test **dovrà essere effettuato entro e non oltre 15 giorni** dalla data di superamento del test di fine Corso proposto dai Direttori Didattici dei corsi riconosciuti. I primi due accessi al test sono gratuiti. Il candidato avrà a disposizione 30 minuti e potrà commettere al massimo quattro errori. Il risultato del test verrà comunicato direttamente dal sistema al candidato al termine della prova. **Non verrà fornito alcun feedback su singoli elementi di prova errati.**

Nel caso dei corsi riconosciuti il test è gratuito. Il mancato superamento del test comporta una seconda prova a distanza di 10 giorni. Qualora il test non venisse superato la seconda volta, il candidato dovrà versare € 35,00 per ogni successiva prova, rispettare un'attesa di dieci giorni dalla prova precedente e comunque la procedura di verifica delle competenze ai fini dell'accesso in A.Co.I. dovrà essere completata non oltre sei mesi dalla prima prova.

A.Co.I. non fornirà assistenza in merito al contenuto del test, compresi eventuali chiarimenti sulle domande del test. Per problemi tecnici con la piattaforma online, i candidati dovranno contattare A.Co.I. via e-mail. Gli uffici della Segreteria Organizzativa A.Co.I. sono aperti negli orari esposti sul sito ufficiale, chiusi nel weekend e nei giorni festivi.

## PROCEDURA DI ACCESSO AL TEST

---

Il test TVCCA viene svolto online. Per accedervi sono necessarie le credenziali - nome utente e password - che verranno inviate tramite email dalla Segreteria Operativa A.Co.I. dopo aver ricevuto tutta la documentazione necessaria<sup>1</sup>

### Come accedere al test:

- Andare sulla pagina <https://associazionecoachingitalia.org/>
- **Inserire le credenziali ricevute nell'area Login** che appare sulla pagina e cliccare il pulsante "Accedi ora"
- Cliccato il pulsante Accedi ora si arriva alla **Bacheca**, una pagina personale di Benvenuto sulla quale appaiono una serie di informazioni tra le quali il nome del test, la data e il pulsante Esplora test, da cliccare
- Cliccato il pulsante Esplora test, si arriva alla pagina **Test disponibili**. Sotto la voce **Azioni** c'è il pulsante **Vai al test**, da cliccare per arrivare a una pagina riepilogativa dalla quale accedere al test
- Una volta cliccato il pulsante Vai al test di cui al punto precedente, nella pagina che si apre occorre cliccare il pulsante Effettua questo test. Cliccato il pulsante Effettua questo test **il test avrà inizio**, quindi l'utente approderà **alla prima di venti domande a risposta multipla e si avvierà automaticamente il countdown di trenta minuti**
- Per rispondere alle domande - una sola risposta per ogni domanda - bisogna cliccare **nel pallino accanto alla domanda** e, una volta sicuri di aver scelto la risposta giusta, si può **procedere con la domanda successiva** cliccando il pulsante Prossima domanda.

### IMPORTANTE:

Cliccando sul pulsante Prossima domanda senza aver messo la spunta su nessuna risposta, il sistema manda alla domanda successiva e **non sarà possibile recuperare la domanda precedente**. Pertanto il candidato dovrà prestare attenzione a:

- svolgere il test usufruendo di una connessione internet stabile e veloce
- svolgere il test utilizzando un pc (evitando categoricamente telefoni e/o tablet)
- inserire la spunta sulla risposta che ritiene giusta prima di passare alla domanda successiva (non sarà possibile tornare indietro o modificarla)
- non lasciare domande senza risposta (non sarà possibile tornare indietro)
- cliccare il pulsante "Prossima domanda" un'unica volta, perché, cliccandolo più volte mentre il sistema sta già caricando la pagina successiva, si rischia di andare avanti senza aver risposto e, di conseguenza, commettere involontariamente degli errori.

---

<sup>1</sup> Nel caso di corsi riconosciuti, le credenziali verranno inviate dopo aver ricevuto debita comunicazione di idoneità dal Legale Rappresentante del soggetto erogante il Corso.

## DEFINIZIONE DI COACHING SECONDO A.Co.I.

---

### PREMESSA

In primo luogo occorre specificare che il coaching è una professione intellettuale non regolamentata. È priva, quindi, di un Ordine o Albo professionale e lo Stato non ne detta i requisiti minimi per il suo esercizio, diversamente da quanto avviene per le cosiddette professioni regolamentate in Ordini e Collegi (psicologo, architetto, medico, ingegnere, avvocato, ecc.).

Tale definizione discende dal primo inquadramento legale sull'argomento introdotto in Italia dalla Legge 14 gennaio 2013, n. 4 (G.U. n.22 del 26.01.2013 - Disposizioni in materia di Professioni non organizzate) che ha voluto inquadrare quelle professioni il cui esercizio non è vincolato al possesso di alcun requisito o di specifica formazione, se non quelli stabiliti dal Codice Civile italiano e/o da eventuali norme.

Il coaching non rientra tra le attività relative alla professione di psicologo ai sensi dell'art. 1 della legge 18 febbraio 1989, n. 56. I professionisti iscritti all'associazione si impegnano a non svolgere tali attività, salvo che siano dotati del relativo titolo professionale e iscritti all'Ordine degli Psicologi.

### DEFINIZIONE

L'Associazione coaching Italia definisce il coaching una metodologia che si basa su una relazione di partnership paritaria (tra il coach e il suo cliente) che, attraverso un rapporto commerciale di esplicita natura contrattuale, mira a riconoscere, sviluppare e valorizzare le strategie, le procedure e le azioni utili al raggiungimento di obiettivi operativi collocati nel futuro del cliente. La relazione di coaching viene promossa attraverso un'attività di sostegno e affiancamento, mai di stampo psicologico o terapeutico e senza trattare problemi o disagi che possano riguardare la salute della persona. Il coaching è un metodo basato sull'apprendimento attivo, non ha quindi, un approccio psicodiagnostico e/o interpretativo, non fa diagnosi di personalità, non fa valutazioni della persona di alcun genere. L'applicazione del coaching riguarda l'offerta di contenuti orientati a sviluppare l'autonomia progettuale e realizzativa del cliente offrendo a quest'ultimo metodi, tecniche e strumenti concreti.

### OBIETTIVI DEL COACHING

Il coaching è una metodologia processuale basata su una partnership in cui il coach "accompagna" il cliente (o coachee) per:

- maturare un più alto grado di consapevolezza, scelta, responsabilità, autonomia, fiducia in se stesso;
- sviluppare nuove conoscenze, competenze e abilità (funzione formativa/addestrativa);

- individuare specifici obiettivi personali, professionali e sportivi orientati al futuro desiderato e all'apprendimento autonomo;
- ricevere un supporto operativo nel raggiungimento degli obiettivi e dei relativi piani d'azione atti a conseguirli;
- essere affiancato nel superamento di problematiche organizzative, gestionali e processuali;
- incrementare la performance individuale in ambito personale, professionale e sportivo;
- ridurre la complessità nei processi decisionali legati all'efficacia, all'efficienza e all'organizzazione.

### **CAMPI E LIMITI DI APPLICAZIONE DEL COACHING**

Il coaching, come metodologia di relazione basata sul miglioramento personale, può essere applicata nel campo personale, professionale e sportivo. È una relazione one-to-one, laddove l'applicazione ai gruppi è permessa solo se le dimensioni contenute del gruppo di lavoro consentono un lavoro individuale continuo e personalizzato con ogni singola persona. Il coaching può essere applicato per il superamento di difficoltà strategiche, decisionali, operative, siano esse personali, lavorative o sportive, laddove non vi siano disagi invalidanti, disagi psicologici (anche lievi) o problematiche di natura patologica. Nel caso in cui il coach dovesse intravedere una richiesta che vada oltre le proprie conoscenze e competenze e/o oltre i campi di applicazione del coaching, è obbligato a indirizzare il cliente ai professionisti/specialisti in possesso delle adeguate conoscenze e competenze. Il coaching non contempla l'uso di strumenti diagnostici, conoscitivi e di intervento per la prevenzione e/o il miglioramento della salute. Non contempla attività legate al miglioramento della gestione dello stress e della qualità di vita; allo stesso tempo, non si occupa di abilitazione-riabilitazione nonché di sostegno in ambito psicologico rivolto alla persona, al gruppo, agli organismi sociali e alle comunità.

### **PRESUPPOSTI TEORICI DEL COACHING**

**I° presupposto** fondamentale del coaching è l'unicità e l'irripetibilità di ogni singolo individuo.

**II° presupposto** del coaching è che una relazione di coaching può essere utile solo ed esclusivamente se basata sulla soddisfazione del cliente e sulla qualità della relazione.

**III° presupposto** del coaching è che il supporto dato a un sistema dall'esterno (sia esso rivolto a un individuo o a un'organizzazione) deve andare nella direzione scelta, definita ed elaborata in piena autonomia dal sistema stesso.

**IV° presupposto.** Il rapporto di coaching deve essere di natura contrattuale (deve chiarire il tipo di intervento e i contenuti) e seguire un iter procedurale orientato al futuro desiderato dal cliente. I contenuti, le metodologie, le tecniche, gli strumenti sono basati sulla progettazione, l'elaborazione e la messa in pratica di azioni concrete per raggiungere obiettivi definiti e iscritti nel futuro desiderato del cliente.

### **ELEMENTI CARATTERISTICI DEL COACHING**

Caratteristica fondamentale del coaching è la "domanda o richiesta di coaching". L'individuo o l'organizzazione è consapevole, è cosciente e sente il bisogno di un supporto esterno per

raggiungere un obiettivo concreto, rivolto al futuro (circoscritto e ben definito). Si rivolge a un coach e l'attività si svolge solo ed esclusivamente dietro richiesta diretta, specifica e consapevole del cliente. A questo segue un chiaro accordo professionale tra le parti (su base contrattuale) che chiarisca e specifichi la natura dell'intervento, ne evidenzi i campi d'intervento, i comportamenti, i limiti d'applicazione, definendo e sottolineando, nel contempo, differenze con altri metodi.

## **TIPOLOGIE DI COACHING**

Il coaching parte da una "domanda" specifica e consapevole e quindi unica e irripetibile come il soggetto (o il gruppo) che ne fa richiesta.

Esistono tante possibilità di coaching quanti sono i clienti che ne fanno domanda. Possiamo individuare TRE macroaree di riferimento:

- LIFE COACHING
- BUSINESS COACHING
- SPORT COACHING

**LIFE COACHING** - È il coaching rivolto alla singola persona ed è orientato al raggiungimento di una meta nel futuro. La persona rimane protagonista poiché padroneggia completamente e compiutamente il governo di sé, la salute, la qualità della vita e il benessere. La relazione è fondata su una base esplorativa, creativa e generativa, caratterizzata da una alleanza progettuale e operativa. La relazione di coaching è basata sul "fare" e si focalizza esclusivamente su aspetti attuativi. Il cliente non cerca una guarigione emotiva, un sollievo dal dolore o da un blocco psicologico e men che meno da quello di stampo salutistico. Si possono conseguire obiettivi, migliorare le performance, migliorare i processi progettuali, organizzativi ed esecutivi. Il coach supporta il cliente nel piano d'azione e il rapporto assume la veste del "cammino comune" in cui gli aspetti decisionali e organizzativi vengono condivisi e mai prescritti dal coach. Quest'ultimo fornisce al cliente conoscenze personali, tecniche, esperienze personali, strumenti, stimoli relazionali e motivazionali, utili a superare i momenti di difficoltà operativi, attuativi e decisionali. La relazione di coaching è vincolata ad aspetti utilitaristici atti ad affrontare i cambiamenti organizzativi, individuare, sviluppare e usare al meglio le conoscenze personali e di contesto. L'attività di coaching è sempre rivolta al futuro desiderato dal cliente che rimane l'unico protagonista del processo di coaching.

Il Life coaching mira a:

- Chiarire, individuare e perseguire obiettivi personali e/o professionali;
- Sviluppare piani d'azione concreti per raggiungerli;
- Sviluppare capacità decisionali all'interno del proprio contesto;
- Migliorare la comunicazione (a lavoro, in famiglia, con gli amici);
- Avere un metodo efficace nello studio e/o nel lavoro;
- Migliorare la propria posizione finanziaria;
- Trovare un equilibrio organizzativo tra la vita professionale e quella privata;
- Migliorare le relazioni (amicali, parentali, professionali, ecc.)

In nessun caso il Life coaching può essere accomunato o confuso con il sostegno terapeutico e/o la pratica di attività concernenti criticità o disagio psicologico. Tali evenienze devono essere restituite prontamente ad altri professionisti e ad altre categorie professionali.

**BUSINESS COACHING** – È il coaching applicato al mondo degli affari, delle professioni e dell'impresa. L'intervento di coaching ha per obiettivo il miglioramento delle performance, il conseguimento di obiettivi concreti all'interno del proprio contesto operativo. Il Business coaching è un metodo di sviluppo delle risorse fondato sul presupposto dell'unicità di ciascun soggetto (persona fisica o impresa) ed è sempre orientato all'operatività finalizzata al raggiungimento di obiettivi specifici e concreti. Business coaching significa: miglioramento delle performance, raggiungimento di obiettivi, visione del futuro più chiara, consapevolezza dei propri mezzi, gratificazioni professionali. I benefici che offre sono un rafforzamento dell'autoefficacia, una maggiore fiducia nelle proprie capacità di scelta, una più efficace creatività e la possibilità di gestire le relazioni professionali come occasioni per arricchire la propria organizzazione. Il coaching è un'opportunità di crescita, di miglioramento, di incremento, regolata dalle risorse non utilizzate da ciascun cliente. Si rivolge a imprenditori, professionisti e manager e a chiunque sia interessato ad affrontare tematiche di natura aziendale/professionale. L'intervento di coaching può essere orientato al manager (executive coaching, leadership, motivazione) o direttamente al personale (corporate, motivazione e comunicazione efficace.)

Con il Business coaching si può:

- Migliorare la leadership, la comunicazione le relazioni professionali;
- Sviluppare le potenzialità personali, aziendali, manageriali, imprenditoriali, ecc.;
- Superare ostacoli organizzativi e processuali;
- Migliorare il processo di decisione e di delega;
- Sviluppare e consolidare i profitti;
- Aumentare la produttività;
- Migliorare la gestione del tempo
- Conseguire obiettivi particolarmente sfidanti.

**SPORT COACHING** – È il coaching applicato al mondo dello Sport. L'obiettivo è sostenere l'atleta (la squadra o l'allenatore) a raggiungere performance più elevate attraverso un processo di utilizzazione massima delle capacità fisiche. Nello Sport coaching l'azione è rivolta all'individuazione delle risorse inutilizzate e inespresse nel gesto sportivo, all'individuazione e alla definizione degli obiettivi e all'incremento della performance. Nello specifico, lo Sport coaching è utile per:

- Incrementare e rafforzare la motivazione dell'atleta;
- Definire e raggiungere obiettivi sfidanti;
- Incrementare la tenacia e la persistenza;
- Affinare la resistenza verso gli impegni;
- Preparare l'atleta alla gara;
- Usare meglio le risorse atletiche;
- Accompagnare l'atleta nel post gara.

## FORMAZIONE PERMANENTE OBBLIGATORIA

---

La legge 4/2013 prevede che i Soci iscritti alle Associazioni di Categoria Nazionale (inserite negli elenchi del Ministero) devono svolgere formazione permanente obbligatoria per mantenere un costante aggiornamento professionale e garantire alti standard di qualità nei confronti del cittadino/utente.

Tale obbligo, inoltre, si rende necessario per:

- Ricevere l'Attestazione di Qualità e Qualificazione Professionale dei Servizi;
- Mantenere lo status di Socio A.Co.I.;
- Essere esposto negli elenchi pubblici A.Co.I.;
- Partecipare alla vita associativa;

L'Attestato (che viene spedito ai Soci in formato digitale dalla Segreteria Organizzativa A.Co.I.) ha una validità annuale e per ottenerlo si devono maturare almeno 30 crediti formativi ogni anno.

C'è da specificare che in base ai regolamenti interni, per una corretta interpretazione della legge 4/2013 in materia di formazione obbligatoria, i Soci devono iniziare a svolgere la formazione nell'anno solare successivo alla formazione in aula (escludendo i periodi relativi a esperienze asincrone, esami, test, tirocini didattici, prove pratiche, ecc., previste dalle Scuole di Coaching Riconosciute).

Esempio: Se hai svolto il primo giorno di formazione nel 2021, dovrai iniziare a svolgere la formazione obbligatoria nel 2022. Sono da escludersi i processi di studio autonomo, i test, gli eventuali tirocini e le prove di esame organizzate dalle società private. Tali attività non possono essere considerate dei momenti di formazione verificabili e quindi non vengono considerati utili ai fini della formazione obbligatoria.

Per maturare i crediti formativi obbligatori, puoi:

- Partecipare alle iniziative promosse, riconosciute o patrocinate da A.Co.I., sia in forma diretta che indiretta;
- Acquistare i Corsi dalle Società private che abbiano ricevuto il riconoscimento/patrocinio da A.Co.I. e che risultano regolarmente esposte nel calendario formazione sul sito A.Co.I.

Come da regolamento interno potrai svolgere la formazione anche in modalità FAD (formazione a distanza online). Questo ti permetterà di adempiere l'obbligo formativo da casa, senza particolari difficoltà e con investimenti minimi.

Per questo motivo ti consigliamo di procurarti una linea internet veloce e controllare l'hardware del tuo computer (compresi il microfono e webcam). Ti chiediamo altresì, di considerare che la qualità audio e video della ricezione è subordinata in esclusiva alle caratteristiche e alla velocità dei tuoi componenti.

Infine c'è da specificare che:

- Le quote di partecipazione dei Soci sono da intendersi utili alla copertura dei costi (spazio web, linea internet, hardware, affitto apparecchiature tecnologiche, rimborso spese formatore, ecc.) e che non vi è alcun scopo di lucro;
- Le Società private che erogano Corsi Riconosciuti e che permettono l'attribuzione di crediti al Socio, versano ad A.Co.I. le medesime spettanze.

- Per partecipare alle giornate di formazione di Società, Enti e Scuole di Formazione riconosciute, anche per permettere una continuità didattica, occorre contattare direttamente le Società eroganti e accertarsi che il Corso rilasci i crediti formativi. Non saranno riconosciuti Corsi di Formazione non esposti nelle pagine ufficiali A.Co.I. e non saranno riconosciuti crediti in mancanza di continuità didattica con le rispettive aziende di provenienza.

## STANDARD DI QUALIFICAZIONE 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., 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., 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, 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 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
5. Investe nella formazione continua per migliorare l'azione professionale
6. Persegue un miglioramento personale attraverso la formazione, la pratica professionale e attingendo dalla sperimentazione e dall'esperienza concreta
7. Cerca aiuto da fonti, risorse esterne ed alleati quando necessario (fornitori, formatori, consulenti, ecc.).

### **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.

## **CODICE ETICO E DEONTOLOGICO SOCI A.Co.I.**

---

Il Codice Etico e Deontologico è composto da:

Premessa

**– Norme Etiche**

- 1.1 Integrità professionale
- 1.2 Centralità del cliente-committente
- 1.3 Obbligo di diligenza
- 1.4 Conflitto di interessi
- 1.5 Apprendimento continuo
- 1.6 Comunicazione
- 1.7 Riservatezza
- 1.8 Onestà e trasparenza

**– Norme deontologiche**

- 2.1 Filosofia di coaching
- 2.2 Validità delle Norme Deontologiche
- 2.3 Formazione del coach
- 2.4 Norme generali per l'attività professionale
- 2.5 Modalità di erogazione del servizio di coaching
- 2.6 Promozione di una relazione basata sull'alleanza
- 2.7 Benefici del servizio di coaching
- 2.8 Aggiornamento obbligatorio annuale
- 2.9 Qualificazione professionale su base annuale
- 2.10 Responsabilità deontologica verso il cliente
- 2.11 Rispetto del segreto professionale e della privacy
- 2.12 Rapporto e relazioni con i colleghi
- 2.13 Promozione professionale
- 2.14 Norme legali e morali
- 2.15 Norme e procedure disciplinari

**Premessa**

Il Codice etico e deontologico è il documento fondamentale sul quale si reggono le fondamenta morali, professionali e deontologiche di tutti i coach professionisti che appartengono all'Associazione Coaching Italia. Promuove forme di garanzia a tutela dell'utente recependo la normativa del Codice del Consumo in materia di "Condotta Professionale".

Il coach e/o il fornitore del servizio di coaching (come da Norma Tecnica UNI 11601:2015) si impegnano a rispettare i principi etici e deontologici nello svolgimento della professione.

Il contenuto del Codice etico e deontologico deve essere utilizzato come riferimento contrattuale e come fondamento per il corretto sviluppo della qualità delle relazioni professionali. Il coach conosce detti principi e l'ignoranza nei confronti dei medesimi non lo esime da responsabilità e/o provvedimenti disciplinari e legali. Le stesse regole si applicano anche nei casi in cui la relazione di coaching, o parte di essa, venga svolta a distanza, via internet o con qualunque altro mezzo elettronico e/o telematico.

Il Codice etico e deontologico è un documento contenente linee guida fondamentali a cui i coach sono chiamati ad attenersi scrupolosamente, poiché definisce le caratteristiche della migliore pratica di coaching professionale.

La funzione del Codice etico e deontologico consiste nel delineare i più importanti standard di condotta che gli associati devono rispettare nella relazione professionale.

Il Codice etico e deontologico ha lo scopo di garantire il corretto svolgimento dell'attività di coaching, tutelando i diritti dei soggetti coinvolti e promuovendo l'etica professionale, ovvero le linee guida comportamentali nel rispetto delle regole e dei principi da osservare nell'esercizio della professione di coaching.

Inoltre, il Codice etico e deontologico fornisce linee guida di principio, nella pratica di coaching, utili ai professionisti che, pur non aderendo ad alcuna associazione di categoria professionale, intendano rispettare principi etici, di correttezza ed integrità nell'esercizio della loro attività.

Il Codice etico e deontologico contiene una serie di regole specifiche che riguardano l'esercizio della professione e relative a:

- **Rapporti con i clienti:** il Codice etico e deontologico stabilisce regole da osservare nei rapporti con i clienti, quali il rispetto della privacy, l'informazione completa e la trasparenza delle informazioni.
- **Rapporti con i colleghi:** il Codice etico e deontologico stabilisce le regole da osservare nei rapporti con i colleghi, quali la lealtà, la collaborazione e il rispetto della concorrenza.
- **Rapporti con la società:** il Codice etico e deontologico stabilisce le regole da osservare nei rapporti con la società, quali il rispetto dell'ambiente, la promozione della giustizia sociale e la tutela dei diritti umani.

## Norme Etiche

### 1.1 Integrità professionale

Il coach promuove l'auto-apprendimento della persona fuori da una logica patologica, deficitaria e/o riabilitativa. Per questo motivo non utilizza strumenti diagnostici volti a individuare problematiche di tipo psicologico. Il coach opera all'interno di una relazione processuale generativa ed evolutiva priva di consigli, prescrizioni, rielaborazioni e interpretazioni. L'approccio del coach è basato sull'autonomia di scelta, di orientamento e di operatività della persona e non è consulenziale, terapeutico e/o riabilitativo. Il coach risponde ad una domanda di coaching della persona con un rapporto economico contrattuale prendendo le distanze da altre professioni (nello specifico dalle professioni afferenti all'ambito sanitario, ai sensi dell'art. 2 della legge 4/2013, come per esempio la professione di psicologo ai sensi dell'art. 1 della legge 18 febbraio 1989, n. 56).

Il coach è tenuto a fondare il rapporto con il cliente su un accordo contrattuale semplice, chiaro e ordinato nel quale vengano esplicitate le caratteristiche del servizio.

Il coach presiede una relazione di tipo processuale, finalizzata ad accompagnare la persona verso l'autodeterminazione di obiettivi e di piani d'azione efficaci ed efficienti. E' consapevole, responsabile e agisce con competenza, affidabilità, fiducia, lealtà e onestà. Assume l'incarico solo ed esclusivamente nei limiti delle proprie conoscenze, competenze e abilità ed opera nel rispetto di tutte le leggi, dei regolamenti e del contesto in cui si trova a svolgere il proprio mandato, mantenendo indipendenza di giudizio e di comportamento.

Il coach è tenuto a rinunciare alla relazione con il cliente qualora incontrasse resistenze di tipo patologico o disagio psicologico.

Il coach è tenuto, inoltre, a rinunciare al proprio incarico nel caso in cui il cliente esprima una chiara e diffusa insoddisfazione sulla qualità della relazione e/o sui risultati raggiunti, evitando ostilità relazionali o accanimenti giuridici.

### **1.2 Centralità del cliente-committente**

Il coach opera per tutelare i legittimi interessi del cliente, del committente e di tutti coloro che sono coinvolti nello svolgimento dell'attività professionale. Nell'esercizio della professione, il coach rispetta la dignità, l'autonomia, le scelte, l'autodeterminazione, le opinioni, i valori e principi personali e le credenze individuali di coloro che si avvalgono delle attività professionali.

Il coach si astiene dall'intervenire su aspetti caratteriali, caratteristiche personali e su tutto ciò che attiene alla sfera interiore della persona. Il coach non opera discriminazioni religiose, etniche, di nazionalità, di estrazione sociale, di stato socio-economico, di genere, di orientamento sessuale e/o in base a condizioni di disabilità.

Il coach si impegna ad assumere una condotta leale, rispettosa e non denigratoria, nel rispetto dei principi di eguaglianza, della diversità e delle più alte forme di inclusione. In quest'ottica, si impegna a prestare attenzione al linguaggio utilizzato, sia in forma orale che scritta, alla propria comunicazione non verbale e paraverbale, anche al fine di allontanare qualsiasi possibilità di discriminazione, anche involontaria.

Il coach ha facoltà di interrompere il rapporto contrattuale nel caso in cui le richieste del cliente-committente contrastino con le proprie convinzioni etiche e con i propri valori.

### **1.3 Obbligo di diligenza**

Il coach svolge il proprio mandato con scrupolo e precisione, gestisce il processo di coaching nel rispetto delle proprie competenze, conoscenze e abilità. Conduce l'attività professionale con la dovuta perizia, attenzione, diligenza, prudenza e coerenza.

### **1.4 Conflitto di interessi**

Quando sorgono conflitti d'interesse di qualsiasi tipo e natura il coach chiarisce ed esplicita la propria posizione a tutti gli interlocutori. Chiarisce il proprio ruolo, la propria funzione, i termini delle proprie responsabilità e gli eventuali vincoli contrattuali che caratterizzano il mandato, la propria funzione e operatività. Il coach si impegna ad evitare che dalla relazione professionale possa derivare qualsiasi tipo di vantaggio che esuli dalla natura del rapporto professionale e, al fine di evitare conflitti di interesse, adotta un comportamento coerente con una chiara distinzione fra la relazione professionale e qualsiasi altra forma di relazione.

Ogni conflitto d'interesse viene gestito con la massima trasparenza e con solerte tempestività, anche preferendo la rinuncia al mandato.

### **1.5 Apprendimento continuo**

Il coach si impegna a mantenere un adeguato livello di preparazione e di aggiornamento professionale continuo, tendendo a migliorarsi costantemente nell'applicare il metodo e la buona pratica del coaching.

Il coach è tenuto a migliorare il proprio livello di competenza di coaching mediante il costante e ripetuto aggiornamento professionale, da ottenersi mediante la partecipazione ad un'attività di formazione e/o di sviluppo professionale continuo che risulti adeguata, in termini di quantità e di qualità, e strettamente inerente alle conoscenze, competenze e abilità di coaching.

### **1.6 Comunicazione**

Il coach regolarmente iscritto ad A.Co.I. è tenuto a dichiarare la propria appartenenza all'Associazione e la sua iscrizione negli Elenchi Interni A.Co.I., e ad informare il cliente che è disponibile presso la stessa, ai sensi della legge 4/2013, uno "sportello del consumatore" al quale rivolgersi per ogni necessità.

Il coach comunica ai propri interlocutori informazioni corrette e adeguate sulle caratteristiche del servizio, sulle proprie competenze, esperienze, referenze, qualificazioni, attestazioni, certificazioni professionali. Comunica altresì le proprie proposte operative in modo veritiero, comprensibile, efficace e costruttivo.

Il professionista del coaching è tenuto, altresì, ad illustrare il servizio oggetto del contratto e a spiegare con estrema chiarezza le differenze tra il coaching e le relazioni d'aiuto (psicologia, psicoterapia, counseling, ipnosi, PNL, ecc.).

Il coach comunica di possedere conoscenze, competenze e abilità delle quali è in grado di indicare l'ambito di apprendimento formale, non formale e informale. Il coach assume gli incarichi che è in grado di realizzare per competenza e disponibilità di tempo e risorse.

Il coach garantisce che in ogni comunicazione orale o scritta, nel materiale promozionale diffuso o pubblicato in qualsiasi forma, sia assolutamente evitata ogni falsa o poco chiara informazione sulla propria competenza professionale, qualifica o attestazione. Qualora il Coach si avvalesse, nella propria comunicazione, di contenuti non propri, provvederà ad attribuire la titolarità del lavoro all'effettiva fonte, in modo da garantire la trasparenza e la veridicità delle informazioni.

### **1.7 Riservatezza**

Il coach rispetta il principio di riservatezza delle informazioni. Nella conduzione del proprio mandato il coach rispetta la privacy e salvaguarda la riservatezza di ogni persona, salvo obblighi di legge. Il coach si impegna a mantenere il più stretto livello di confidenzialità riguardo a tutte le informazioni riguardanti il cliente, a meno che il rilascio di informazioni sia richiesto dalla legge.

I dati raccolti vengono conservati e archiviati in conformità alle disposizioni vigenti. Il coach si impegna a gestire la conservazione, l'archiviazione e l'eventuale distruzione di documenti relativi ai clienti, inclusi file elettronici e comunicazioni, nel rispetto dei principi di riservatezza, sicurezza e rispetto della privacy, in conformità alla legge e ad ogni ulteriore fonte giuridica riguardante protezione dei dati e della privacy.

Il coach concorda con il proprio cliente la possibilità di registrare le sessioni e/o gli incontri relativi alla relazione di coaching, a fini didattici e/o di supervisione, specificando che durante le sessioni si potrebbe fare riferimento al cliente in forma anonima.

Nel caso in cui il cliente sia minorenne, il coach comunica al genitore o a chi esercita la potestà genitoriale, la necessità di assicurare un livello di confidenzialità e di riservatezza della relazione col cliente che soddisfi il migliore interesse della persona, nel rispetto della legge.

### **1.8 Onestà e trasparenza**

Il coach comunica, agisce e si relaziona in maniera autentica, leale e trasparente. Il coach svolge un lavoro per il quale è preparato e competente rimanendo nei confini contrattuali, del patto di coaching e/o dell'accordo operativo.

Il coach consente l'accesso ad informazioni concernenti la sua formazione, preparazione, organizzazione e operatività allo scopo di favorire varie forme di valutazione e controllo.

Il coach agisce nel rispetto della legge, evitando di incoraggiare, assistere o agire unitamente a soggetti che mettano in atto una condotta disonesta, illegale, non professionale o discriminatoria.

## **Norme Deontologiche**

### **2.1 Filosofia di Coaching**

Il coaching è una metodologia di sostegno processuale-relazionale, una partnership (tra un coach ed il suo cliente) centrata:

- sull'individuazione di specifici obiettivi e dei relativi piani d'azione atti a conseguirli;
- sul sostegno motivazionale e di realizzazione progettuale, operato dal coach in alleanza con il cliente;
- sull'individuazione, allenamento e valorizzazione delle risorse personali e di contesto.

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 il coach si impegna a non svolgere tali attività, salvo che sia dotato del relativo titolo professionale ed iscritto all'Ordine degli Psicologi.

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.

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 accordo (un contratto formale) 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.

Il Coach si impegna al rispetto delle Norme Deontologiche con impegno personale e professionale nonché rigore morale.

## **2.2 Validità delle Norme Deontologiche**

Le presenti Norme Deontologiche sono valide per tutti i Coach iscritti presso gli Elenchi Interni dell'Associazione Coaching Italia. Le Norme Deontologiche sono assunte come documento fondamentale sul quale si reggono le fondamenta morali, professionali e deontologiche di tutti i Coach Professionisti iscritti ad A.Co.I.

Attraverso la sottoscrizione delle Norme Deontologiche, il Coach sceglie di ispirare le proprie azioni ai principi di correttezza, lealtà e buona fede, al fine di evitare eventuali situazioni di conflitto d'interesse in cui l'azione individuale possa essere governata da un vantaggio personale e la condotta non improntata ai principi dell'onestà e della trasparenza. Per questa ragione, le Norme Deontologiche possono essere considerate, in un'ottica globale, come principi di condotta a cui ogni coach possa ispirare il proprio comportamento nell'esercizio dell'attività, anche quando non iscritto ad alcuna Associazione di categoria professionale.

## **2.3 Formazione del coach**

Il coach è un professionista debitamente formato che ha superato gli esami di verifica delle conoscenze, competenze e abilità. E' in grado di migliorare la motivazione e le performance di singole persone o gruppi. Il coach sostiene e accompagna il cliente nel suo percorso di crescita, sviluppo, cambiamento e motivazione utile a raggiungere obiettivi.

Il coach è un professionista che ha partecipato ad un corso di formazione teorica ed esperienziale in linea con gli standard di qualificazione professionale dettati dall'Associazione Coaching Italia.

Il coach è, inoltre, un professionista in grado di dimostrare la preparazione e la comprensione del coaching attraverso il superamento di esami, test e valutazioni di qualsiasi genere.

Il coach deve poter dimostrare di aver completato il percorso di studi positivamente ed è in grado di produrre debita documentazione attestante il percorso di studi sostenuto, nonché il superamento di test, esami e valutazioni facenti parte integrante del programma didattico.

Il coach afferma e sostiene l'appartenenza all'Associazione Coaching Italia, rispetta la competenza specifica di tutte le altre categorie professionali, non fa uso di titoli o strumenti riservati ad altre categorie professionali specialmente quelle riferite ai settori della psicologia, della psicoterapia, della PNL e del counseling, ecc.

Le scuole di formazione di coaching riconosciute a fini interni garantiscono che la formazione impartita ai coach, oltre a rispettare gli standard metodologici previsti (trasparenza dei programmi, metodo formativo, piano didattico, qualità dell'insegnamento, ecc.) prevede contenuti coerenti con i principi del Codice etico e deontologico A.Co.I.

Le società, le aziende, gli enti, gli istituti riconosciuti a fini interni devono garantire che la formazione dei Coach sia coerente con i principi del Codice etico e deontologico A.Co.I.

#### **2.4 Norme generali per l'attività professionale**

Il rapporto professionale tra un coach e un cliente ha la natura del "patto contrattuale". Coach e cliente hanno reciprocamente diritti e doveri che vengono sanciti nel patto stesso.

Il coach è tenuto a informare il Cliente sulle caratteristiche distintive e la natura della relazione di Coaching ricevendo il consenso per iscritto dal cliente.

La competenza del coach è quella di operare nel campo della motivazione e del miglioramento delle performance. Il coach non si assume compiti psicologici, psicodiagnostici, psicoterapeutici e comunque tutte le attività di relazione orientate alla patologia, alla terapia della persona, all'esoterismo, alla pratica bioenergetica, alla somatica, all'ipnosi e/o a qualsiasi altro tipo di pratica-terapia alternativa.

Il contratto di coaching consiste nel concordare con il cliente i termini della relazione professionale. Gli accordi devono essere chiari, comprensibili e verificabili nel rispetto dell'autonomia del cliente. Al cliente deve essere data l'opportunità di rivedere i termini degli accordi presi. Nel caso di successive revisioni dei termini è necessario l'accordo preventivo su ogni cambiamento.

Oggetto del contratto di coaching è l'obiettivo della relazione formulato in base alla domanda di coaching del cliente con l'indicazione della durata e del numero d'incontri prevedibili per il raggiungimento degli obiettivi.

Parte essenziale del contratto sono gli accordi finanziari che il coach è tenuto a prendere con il cliente prima dello svolgimento della propria attività. Il compenso non può essere variabile e/o condizionato dall'esito o dai risultati conseguiti dal cliente.

Il coach si impegna ad erogare solo servizi che implicano l'utilizzo della professionalità e delle abilità per le quali è qualificato dalla formazione e dall'esperienza maturata nel tempo.

Per offrire il migliore livello di servizi al cliente, è obbligatorio che il coach si impegni in una continua crescita professionale attraverso corsi di aggiornamento, workshop, seminari, anche nel rispetto della legge del 14 gennaio 2013 n.4 che prevede programmi di formazione obbligatoria permanente.

Il coach è tenuto a concludere l'erogazione dei propri servizi quando è stato raggiunto l'obiettivo concordato nel contratto stipulato con il cliente, oppure quando il cliente non ne senta più la necessità, oppure quando il coach ritenga di essere diventato inefficace ai fini del contratto stipulato.

#### **2.5 Modalità di erogazione del servizio di coaching**

Il coach illustra al cliente le linee guida della relazione di coaching negoziando i propri compensi, il calendario degli incontri, la logistica delle sessioni e qualsiasi altra caratteristica attinente con il processo e la relazione di coaching.

Il coach a fronte di una semplice richiesta fornisce al cliente le proprie credenziali, il proprio curriculum vitae, illustrando, nei dettagli, il proprio percorso formativo e professionale.

Il coach fonda il rapporto con il cliente su un contratto scritto, che regola e chiarisce la natura dell'intervento e ogni tipo di accordo/condizione.

Oltre al contratto, il coach può formalizzare (verbalmente o per iscritto) patti e/o accordi di natura operativa.

Prima di sottoscrivere il contratto con un cliente, il coach rende disponibile il Codice Etico e Deontologico A.Co.I. al cliente, esprimendo il proprio impegno ad osservarlo.

Il coach si impegna al fine di assicurarsi che il cliente abbia pienamente compreso la natura, il contenuto, i termini e le condizioni contrattuali, la natura del rapporto e la distinzione rispetto ad altre figure professionali.

Il coach si impegna ad illustrare il servizio e il metodo che utilizza, fornendo al cliente informazioni sui processi adottati per erogare il servizio. Il coach si impegna altresì a predisporre un set professionale adeguato all'attività di coaching, anche a distanza mediante sistemi di videoconferenza, offrendo al proprio cliente le condizioni ottimali di svolgimento della relazione di coaching.

## **2.6 Promozione di una relazione basata sull'alleanza**

Il coach è un professionista che si distingue per integrità, onestà e trasparenza.

Il professionista del coaching opera attraverso una puntuale sospensione del giudizio, riconoscendo al cliente la sua unicità.

Il coach è un professionista capace di ascoltare attivamente, rispettare i bisogni del cliente, riconoscere le sue potenzialità e apprezzarne l'unicità.

Il coach fonda il proprio operato sulla capacità di accogliere la persona, avvalendosi di tecniche e strumenti basati sulla comunicazione e sulla relazione efficace.

Il coach rispetta ogni manifestazione emotiva, ponendo il cliente (inteso come persona) al centro del proprio interesse, prima di ogni obiettivo.

Il coach utilizza una comunicazione basata sulla domanda esplorativa. Tali domande saranno utilizzate solo per aiutare il cliente a raggiungere obiettivi fuori da una logica direttiva e/o prescrittiva.

Il coach si propone come un valido alleato per la realizzazione di un progetto di sviluppo co-costruito e basato sulla definizione di obiettivi.

Il coach è il depositario di un sapere tecnico-metodologico e di una cultura scientifica, umanistica ed esperienziale, capace di offrire al cliente nuove opportunità, nel rispetto dei principi di autonomia del cliente.

Il coach può cooperare con altri professionisti (colleghi coach in primis) per offrire un servizio migliore al cliente.

## **2.7 Benefici del servizio di coaching**

Il coach sostiene il cliente nel conseguimento di obiettivi chiari, specifici e misurabili.

Il cliente è il protagonista della relazione di coaching, nell'ambito della quale predispone, anche grazie al sostegno del coach, un'autonoma strategia di sviluppo idonea a produrre progressi, miglioramenti e risultati concreti.

## **2.8 Aggiornamento obbligatorio annuale**

Il coach è un professionista attento alla propria formazione e persegue, su base annuale, un aggiornamento obbligatorio di conoscenze, competenze e abilità di coaching. Per tale

ragione segue assiduamente corsi di aggiornamento professionale che gli permettono di mantenere aggiornata la propria formazione.

Il coach è tenuto a formarsi per offrire al cittadino-utente servizi di qualità che passano attraverso un impegno rigoroso utile a consolidare e acquisire nuove competenze personali e professionali.

Il coach si astiene dall'esprimere opinioni, valutazioni, osservazioni, critiche e giudizi circa il contenuto dei corsi di aggiornamento professionale, accettando e riconoscendo che ogni contenuto viene erogato con impegno, diligenza e rigore.

L'aggiornamento è obbligatorio e permette l'ottenimento, su base annuale, dell'Attestato di Qualità dei Servizi e di Qualificazione Professionale rilasciato ai sensi della legge 4/2013.

## **2.9 Qualificazione professionale su base annuale**

Ogni attività di aggiornamento professionale deve far riferimento all'anno solare.

Ogni contributo versato dal Coach per la partecipazione ai corsi di aggiornamento non ha fini di lucro e non può essere considerato alla stregua di una comune pratica commerciale; ogni contribuzione è orientata a sostenere il naturale funzionamento dell'Associazione stessa e al perseguimento dei fini statutari. Ogni evento di aggiornamento professionale rappresenta un'iniziativa spontanea, indipendente e volontaria promossa da un Coach che, per solo spirito di contribuzione e condivisione, offre il suo sapere e senza alcuna pretesa, strumenti aggiuntivi e/o di approfondimento.

## **2.10 Responsabilità deontologica verso il cliente**

Il coach ispira la propria attività professionale alla realizzazione della persona per la sua soddisfazione e valorizzazione, fuori da logiche opportunistiche, prescrittive o conflittuali.

Il coach rispetta la dignità del cliente attraverso il rispetto dei suoi desideri nonché attraverso la determinazione e il conseguimento degli obiettivi espressi dal cliente.

Il coach utilizza la relazione di coaching in funzione dell'esclusivo interesse del cliente. Qualsiasi uso della relazione di coaching diretto alla realizzazione d'interessi o bisogni personali e/o comunque diversi da quelli del cliente costituisce atto contrario alle Norme Deontologiche.

Il coach non intraprende rapporti professionali di coaching con persone con le quali ha un rapporto affettivo, oppure con persone con le quali intrattiene relazioni significative di natura personale.

Il coach si impegna a evitare relazioni che possano inquinare il proprio intervento professionale o contribuire a porre in essere un abuso professionale nei confronti di un cliente che ha in carico. Il coach è tenuto a sospendere o interrompere la propria attività professionale ove conflitti, interessi o problemi personali, rendano inadeguato o dannoso per il cliente il rapporto di coaching.

## **2.11 Rispetto del segreto professionale e della privacy**

Il coach è tenuto al segreto professionale per le informazioni ottenute dal cliente, per quelle giunte in forma indiretta e anche relativamente alla stessa prestazione professionale.

Il coach è tenuto al rispetto della legislazione sulla privacy per quanto riguarda la raccolta, il trattamento, la tutela, la diffusione e la conservazione dei dati personali.

Il coach deve garantire che il segreto professionale e la privacy siano estesi a tutte le persone che per loro condizione, stato o ufficio sono in contatto con il Coach.

Il coach garantisce al cliente il segreto professionale anche dopo la fine della prestazione professionale.

La rivelazione del segreto professionale è consentita solo con il consenso scritto o comunque reso ufficiale dal cliente, purché non violi la riservatezza di altre persone.

Eventuali riprese audio o video dovranno avere il consenso scritto del cliente.

## **2.12 Rapporto e relazioni con i colleghi**

Il coach si impegna a relazionarsi ai colleghi in modo cortese, rispettoso, leale, diretto e affidabile.

Il coach si astiene da critiche e giudizi denigratori e da forme di concorrenza sleale.

Il coach evita di entrare in concorrenza (e competizione) con i propri colleghi e di attirare o sottrarre i loro clienti per il proprio interesse personale.

La relazione tra colleghi è finalizzata allo sviluppo di un network di professionisti che attraverso la libera circolazione del sapere, favorisce la diffusione e l'affermazione del coaching.

## **2.13 Promozione professionale**

Nella promozione della propria professionalità il coach si impegna al rispetto della normativa vigente e al rispetto del Codice etico e deontologico.

Il coach si astiene da:

- Fare dichiarazioni mendaci relativamente alla propria formazione professionale.
- Millantare in relazione alle proprie capacità professionali.
- Fare uso di titoli riservati ad altre categorie professionali.
- Fare dichiarazioni mendaci nei confronti di ogni altro tipo di Professionista.
- Porre in essere ogni tipo di artificio riconducibile al concetto di “concorrenza sleale” o di “pubblicità ingannevole”.
- Utilizzare l’iscrizione all’Associazione Coaching Italia per fini commerciali e/o propagandistici, ivi comprese pubblicazioni digitali.
- Usare le diciture “Coach Certificato”, “Certificazione di Coaching” e/o “Coach Accreditato”.

Il coach, anche nella propria promozione professionale, ha il dovere di rispettare i confini professionali. In particolare nel promuovere la propria attività di coaching, si riferirà sempre alla sua storia, i suoi scopi, i suoi principi come proprio modello teorico di riferimento. Il coach è tenuto ad esplicitare chiaramente le caratteristiche distintive del suo intervento e la natura della relazione di coaching.

## **2.14 Norme legali e morali**

Il coach evita in maniera assoluta qualsiasi comportamento o azione che violi o leda anche in minima parte i diritti del cliente e di qualunque altra persona che ne possa anche indirettamente subire le conseguenze.

Costituisce illecito deontologico ogni violazione dolosa al codice penale. In particolare, nel rispetto del principio di verità, il coach non mette in atto, non partecipa, non si associa ad atti di frode, truffa e falsificazione.

Il coach non può farsi promotore, fautore o condividere attività di discriminazione basata su razza, colore, età, religione, sesso, orientamento sessuale, nazionalità, stato civile, idee politiche, handicap mentali o fisici, né su qualunque altra preferenza o caratteristica personale, condizione o stato.

### **2.15 Norme e procedure disciplinari**

Organo specifico per la determinazione e il controllo del Codice etico e deontologico dell'Associazione Coaching Italia è la "Commissione accesso all'Associazione e controllo qualità delle attività professionali degli iscritti" che ha anche l'obiettivo di revisionare periodicamente il Codice etico e deontologico

L'Associazione Coaching Italia, attraverso la "Commissione accesso all'Associazione e controllo qualità delle attività professionali degli iscritti", vigila affinché il Codice etico e deontologico venga rispettato da ogni coach operante ed iscritto all'Associazione Coaching Italia.

I Coach e lo staff dell'Associazione Coaching Italia, che verranno a conoscenza di una violazione del Codice etico e deontologico da parte di un coach dovranno segnalare obbligatoriamente la questione all'Associazione Coaching Italia.

I clienti possono avanzare segnalazioni, reclami o denunce scritte all'Associazione e/o al Consiglio Direttivo sul comportamento reputato deontologicamente scorretto di un coach anche attraverso il servizio "sportello utenti"

Il Consiglio Direttivo, sentita la "Commissione accesso all'Associazione e controllo qualità delle attività professionali degli iscritti", rilevato un qualsiasi comportamento (direttamente o a seguito di segnalazione reclamo o denuncia) non in linea con il Codice etico e deontologico ha la facoltà di avviare le procedure di esclusione come previsto nello Statuto e/o nei regolamenti della stessa Associazione Coaching Italia.

Il Consiglio Direttivo, avviata la procedura di esclusione, è tenuto al più stretto riserbo sui nomi, i comportamenti e su ogni atto del procedimento. Spetterà esclusivamente al Consiglio Direttivo emettere eventuali comunicazioni ufficiali sul caso.

## NORME SULLA COMUNICAZIONE

---

Le Associazioni Professionali di Categoria (art. 2 della legge 4/2013) sono chiamate a promuovere forme di garanzia a tutela dell'utente tra cui l'attivazione di uno sportello di riferimento per il cittadino consumatore, al quale i committenti delle prestazioni professionali possano rivolgersi in caso di contenzioso con il Professionista (ai sensi dell'articolo 27-ter del Codice del consumo, D.Lgs. 206/2005).

Ai Soci regolarmente iscritti è imposto di evidenziare, in ogni documento e rapporto scritto con il committente del servizio, il riferimento alla legge 4/2013, per onorare la tutela della clientela e della fiducia che essa ripone nel Professionista.

Nello specifico, in ogni rapporto professionale occorre evidenziare la dicitura: attività professionale di cui alla legge 4/2013.

Qualora questa disposizione non fosse rispettata, il Professionista è sanzionabile ai sensi del Codice del Consumo, D.Lgs. 206/2005, poiché responsabile di una pratica commerciale scorretta nei confronti del consumatore, con una sanzione amministrativa pecuniaria che va da 5.000 a 500.000 euro, secondo la gravità e la durata della violazione.

L'iscrizione all'Associazione coaching Italia è basata su un codice di autoregolamentazione rispettoso del Codice Etico e Deontologico e del preciso intento di non attivare una comunicazione ingannevole e/o fuorviante sulla natura del servizio. La nomenclatura utilizzata pubblicamente deve rispettare una corretta comunicazione al cittadino/utente, perseguendo l'immediata comprensione dell'attività svolta dal Professionista. Tale correttezza riguarda in particolare tutte le parole, frasi, attività, iniziative che possono indurre a sovrapporre l'attività del coach Professionista con altri mestieri o professioni.

Ne consegue che ogni Socio, richiedendo spontaneamente l'iscrizione, accetta e sottoscrive un codice di autoregolamentazione che permette l'ottenimento dell'Attestato di Qualità e di Qualificazione professionale dei Servizi (in ottemperanza alla legge 4/2013).

Per una migliore comprensione si evidenziano alcune parole e frasi che nel contesto professionale (comunicazione, promozione, divulgazione cartacea e/o digitale) non possono essere utilizzate poiché ingannevoli e/o fuori dall'attività professionale del coach Professionista.

- Albo
- Ordine
- Salute
- Disagio
- Benessere
- coaching Relazionale
- coaching Familiare
- Health coaching
- Diet coach
- Allenatore mentale
- Wellness coach
- coach del benessere
- coach alimentare

- Mental trainer
- Certificazione
- coach Accreditato
- coach Certificato (permessa la dicitura di “Servizio di coaching Certificato” solo se si è in possesso di una certificazione di terza parte in base alla norma tecnica UNI 11601:2015)
- Psicologia (permesso solo se si è in possesso del relativo titolo professionale e iscritti all’Ordine degli psicologi).

I termini “Mental coach” e “Mental coaching” possono essere utilizzati, in via esclusiva, dai coach Professionisti che svolgono l’attività professionale nel settore sportivo. Tali Professionisti dovranno dimostrare, attraverso evidenze documentali, di svolgere le proprie attività professionali, individuali o di gruppo, nel contesto sportivo.

Al Socio che si renda responsabile di comportamenti non rispettosi dei regolamenti e/o di un qualsiasi comportamento disdicevole nell’esercizio della professione o che si comporti in modo non conforme alla dignità o al decoro professionale, in base alla gravità del fatto, può essere inflitta da parte del Consiglio Direttivo una delle seguenti sanzioni disciplinari:

- Ammonimento
- Radiazione.

## F.A.Q. - Domande frequenti

---

### **D: Perché A.Co.I. richiede il test TVCCA?**

R: L'Associazione Coaching Italia (Associazione di Categoria Nazionale, iscritta negli elenchi pubblici del Ministero dello Sviluppo Economico) è obbligata a rispettare quanto previsto dalla legge 4/2013. Per questo motivo, prima dell'iscrizione di un Socio, ritiene obbligatorio che il Professionista dimostri la propria preparazione anche in vista del rilascio di un Attestato di Qualità e Qualificazione Professionale dei Servizi.

### **D: Come mai A.Co.I. ha scelto questa modalità?**

R: Non è una scelta, ma un obbligo. Le Associazioni di Categoria Nazionale, infatti, sono tenute a promuovere forme di sorveglianza sui criteri di valutazione e rilascio dei sistemi di qualificazione e competenza professionale. Per A.Co.I. svolgere un test standardizzato e realizzato scientificamente da un'organizzazione preposta al controllo è un modo per garantire una valutazione oggettiva, super partes e democratica, anche in vista della qualità e della sicurezza al cittadino/utente che usufruisce del servizio finale.

### **D: Una volta ricevuta la mail contenente il link di collegamento al test TVCCA, dopo quanto tempo posso sostenerlo?**

R: Entro un limite massimo di 15 giorni. Una volta effettuato l'accesso alla piattaforma, vengono forniti 30 minuti per completare il test. La maggior parte dei candidati completa il test in poco più di quindici minuti.

### **D: Posso iniziare, salvare e completare il test in un secondo momento?**

R: No. Una volta iniziato il test TVCCA non è possibile salvare e/o sospendere. Il countdown è di 30 minuti e l'abbandono corrisponde a una prova non superata. Non rispondere a una domanda, inoltre, comporta una risposta sbagliata e incide sul risultato finale. Non è possibile saltare le domande, tornare indietro o sospendere. La valutazione del tempo è globale e non incide sulle singole risposte.

### **D: Qual è il formato della domanda?**

R: Il test è basato su domande e risposte a scelta multipla e non è possibile inserire note aggiuntive.

### **D: Quante domande ci sono nel test TVCCA?**

R: Attualmente il test è composto da 20 domande.

### **D: Quanto è difficile il test TVCCA?**

R: Le domande sono basate su vari livelli di difficoltà. Conoscenze, competenze e abilità di Coaching sono l'unica garanzia di successo.

**D: Quali sono gli aspetti più importanti della valutazione?**

R: La valutazione è oggettiva ed effettuata automaticamente dal sistema. Il candidato riceve immediatamente il risultato.

**D: I test sono sempre uguali?**

R: No. Il sistema attinge le singole domande da una banca dati e, di conseguenza, modifica continuamente le domande; nessun test è uguale all'altro neanche quando viene ripetuto dalla stessa persona.

**D: Chi ha ideato il Test TVCCA?**

R: Il test è stato ideato, sviluppato e realizzato utilizzando pratiche accettate a livello globale per la creazione di test online, compreso un ampio studio di ruolo delle conoscenze richieste ai Coach. Tutte le domande sono state scritte da Coach e Formatori di lunga esperienza e sono sottoposte costantemente a un processo di revisione, miglioramento e validazione dalla Commissione d'Accesso A.Co.I.

**D: È possibile simulare un test e/o esercitarsi?**

R: No. Non sono previste simulazioni e non è possibile alcuna esercitazione.

**D: In che modo vengo informato del risultato?**

R: Immediatamente attraverso la piattaforma online. Il sistema notifica ufficialmente il risultato dopo aver risposto all'ultima domanda.

**D: Quante domande posso sbagliare?**

R: Attualmente si possono sbagliare al massimo 4 risposte su 20 domande.

**D: Posso conoscere gli eventuali errori nelle risposte?**

R: No. Il sistema non fornisce il dato di feedback sulle singole risposte sbagliate.

**D: Cosa posso fare se non supero il test?**

R: È possibile sostenerlo nuovamente una seconda volta a distanza di 10 giorni senza incorrere in nessuna problematica aggiuntiva.

**D: Ci sono dei costi aggiuntivi?**

R: Nel caso dei corsi riconosciuti il test è totalmente gratuito. Il mancato superamento del test comporta una seconda prova a distanza di 10 giorni. Qualora il test non venisse superato la seconda volta, il candidato dovrà versare € 35,00 per ogni successiva prova, rispettare un'attesa di dieci giorni dalla prova precedente e comunque la procedura di

verifica delle competenze ai fini dell'accesso in A.Co.I. dovrà essere completata non oltre sei mesi dalla prima prova.

**D: Cosa succede se non riesco a superare il test dopo 6 mesi?**

R: Si perde il diritto di iscrizione e occorre sostenere tutti gli esami previsti per l'accesso.

**D: Una volta superato il test TVCCA dovrò riprenderlo in futuro?**

R: No. Il test viene effettuato per misurare conoscenze, competenze e abilità e viene svolto solo per la prima iscrizione ad A.Co.I.

**D: Se incontro un problema durante il test chi devo contattare?**

R: A.Co.I non fornisce assistenza o chiarimenti per quanto riguarda il contenuto del test. Per problemi tecnici con la piattaforma online occorre contattare la Segreteria Organizzativa tramite mail.

## INFORMAZIONI E CONTATTI

---

Segreteria Organizzativa Nazionale

Orari di Apertura

Dal Lunedì al Venerdì, dalle 10.00 alle 18.00

Tel. 347.6425585

Mail: [segreteria\[at\]associazionecoachingitalia.it](mailto:segreteria[at]associazionecoachingitalia.it)

