



## Beschwerdemanagement bei der ICF

Coaches sind geübt darin, mit ihren Klienten über deren Handlungen, mögliche Fehler und anstehende Konsequenzen zu sprechen. Wie ergeht es dem Coach aber, wenn er selbst Fehler macht und ein Klient eine Beschwerde über das Verhalten des Coachs einreicht?

Die Zentrale der ICF sendet zunächst an den Coach als Erstinformation einen Brief mit dem Hinweis, dass eine Beschwerde vorliegt und das offizielle Beschwerdeverfahren (ECR) gestartet wurde.

Geprüft wurde bis dahin schon, ob es sich bei dem beschuldigten Coach um ein ICF-Mitglied und/oder um einen ICF-zertifizierten Coach handelt – denn nur dann ist die ICF auch für eine Beschwerde zuständig.

Nun startet ein aufwändiger, aber zum Schutz von Klienten und Coachs angemessener Prozess.

Das Independent Review Board (IRB), die unabhängige internationale Ethikkommission der ICF, die zur Zeit aus 13 sehr erfahrenen Coachs aus sieben Nationen besteht, bekommt den Auftrag, sich um die eingereichte Beschwerde zu kümmern.

Zuerst wird ein sogenanntes „Investigationsteam (IT)“ zusammengestellt: Zwei bis drei Coaches prüfen dabei die vom Beschwerdeführer eingereichten Unterlagen und interviewen sowohl den Beschwerdeführer als auch den Coach ausführlich zum Sachverhalt. Auch werden die Unterlagen geprüft, die vom Coach zum Thema vorgelegt wurden.

Zeitgleich wird dem Coach ein betreuender Coach (Coach's Liaison) aus dem IRB als Begleitperson durch den Prozess angeboten. Dieser Coach soll in erster Linie Fragen zum Prozess beantworten und als Kontakt zum IRB dienen. In der Praxis wird er aber natürlich auch mit den Sorgen des Coachs - der sich beispielsweise Gedanken um einen möglichen Imageverlust macht - konfrontiert.

Das Investigationsteam erstellt einen ersten Bericht, in dem die Beschwerdepunkte bezogen auf die Ethikstandards aus der Sicht des Beschwerdeführers aufgelistet und um die möglicherweise aus Sicht des IT ebenfalls betroffenen Standards ergänzt werden. Das IT gibt eine erste Einschätzung der Situation ab und gibt das gesamte Informationspaket an das Final Review Team (FRT) weiter.

Das FRT wird aus drei anderen IRB-Mitgliedern zusammengestellt. Seine Aufgabe besteht nun darin, sich ein Gesamturteil unter Berücksichtigung aller Informationen und Einschätzungen zu bilden und eine abschließende Bewertung zu erstellen.

Oft ergeben sich Verstöße gegen die Ethikstandards aus fehlenden oder ungenau getroffenen Coachingvereinbarungen. Auch Vertraulichkeitsverletzungen kommen vor.

Das FRT prüft immer jeden einzelnen Punkt des Ethikcodes in Bezug auf die Beschwerde und benennt konkrete Verstöße. Aus dem Gesamtbild werden abschließend die Konsequenzen abgeleitet. Die Bandbreite der Sanktionen reichen von Schulungsaufgaben über nachzuweisende Mentorstunden bis hin zum temporären oder endgültigen Entzug des Zertifizierungsgrades oder dem Ausschluss aus dem Verband. In schwerwiegenden Fällen wird der Rechtsvertreter der ICF hinzugezogen. Seine Aufgabe ist es, alle Entscheidungen des IRB auch hinsichtlich rechtlicher Auswirkungen zu ergänzen, denn für alle ICF-Coaches gilt hinsichtlich der globalen Mitgliedschaft das amerikanische Recht.

Abschließend erhält der Beschwerdeführer eine Information über den Abschluss des Verfahrens. Der Coach bekommt eine ausführliche Begründung der Ergebnisse des FRT mit Auflistung der Auflagen und zeitlicher Vorgabe, bis wann diese zu erfüllen sind. Die Mitglieder des FRT werden dabei genannt. Damit wird der Prozess so transparent wie möglich gestaltet.

Die termingerechte Erledigung der Auflagen wird von der Beschwerdeeingangsstelle bei ICF-Global überwacht.

Natürlich muss nicht jede Beschwerde berechtigt sein. Die Erkenntnis, dass kein Verstoß gegen die Ethikstandards vorliegt und der Fall keine weiteren Konsequenzen hat, ist genauso möglich wie die Bewertung, dass der Coach richtig gehandelt hat, aber der Klient mit falschen Erwartungen in den Coachingprozess gegangen ist. Zum Beispiel kann der Coach sehr gute Arbeit geleistet haben, hat dabei aber den Klienten mit Erkenntnissen konfrontiert, die dieser (noch) nicht hören wollte, oder der Klient hatte die Erwartung, dass der Coach Entscheidungen für ihn treffen sollte, was natürlich im Sinne der Eigenverantwortung keine Aufgabe des Coachs sein kann.

Um die Aufgaben der IRB mit höchstem Qualitätsanspruch erledigen zu können, ist ein enger Kontakt der IRB-Mitglieder untereinander unabdingbar. So finden neben den fallbezogenen Videocalls regelmäßige monatliche Abstimmungen statt. Eine besondere Herausforderung besteht hierbei in der Terminkoordinierung – schließlich liegt eine Zeitdifferenz von 16 Stunden zwischen den TeilnehmerInnen!

Im zweijährigen Abstand trifft sich das Team zu einer dreitägigen Klausur (zuletzt soeben in Vancouver). Hier werden wichtige Themen bearbeitet wie Fallanalysen, Erfahrungsaustausch und Rollenauslegung, Kalibrierung der Bewertungen und – besonders herausfordernd – der Umgang mit kulturellen Unterschieden.



Das aktuelle IRB-Team:  
v.l.n.r.: Michael Burgess (ICF-Global), Samuel Magill (USA), Thomas Chen (Singapur), Jürgen Bache (Deutschland), Dr. Frances Penafort (Malaysia), Todd Hamilton (ICF-Global), Kathy Taberner (Kanada), Sue McMahon (USA), Janine Schindler (USA), Lily Seto, (Kanada), Gürkan Sarıoğlu (Türkei), Jose Manuel Estrada (Argentinien), Dr. Michael Marx (USA), nicht im Bild: Scott Howard (USA), Sandi Stewart (USA)

Alle IRB-Mitglieder arbeiten, wie innerhalb der ICF üblich, ehrenamtlich. Dieses Ehrenamt schließt auch Diskussionen mit ICF-Mitgliedern über Ethikfragen wie zum Beispiel in der Community of Practice und eine enge Zusammenarbeit mit den lokalen Ethikkommissionen der Chapter ein.

Die ICF stellt mit dem IRB und den beschriebenen Prozessen ihren Mitgliedern und den externen ICF-zertifizierten Coachs sowie deren Klienten ein Beschwerdemanagement zur Verfügung, das durch die angebotene Messbarkeit den professionellen Anspruch aller ICF-Coachs unterstreicht.

Fragen zum IRB-Prozess oder allgemein zur Ethik im Coaching beantwortet jedes IRB-Mitglied gerne. Ansprechpartner für den deutschsprachigen Raum ist Jürgen Bache unter [Juergen.bache@coachfederation.de](mailto:Juergen.bache@coachfederation.de)

Weitere Details und den Link zur Einleitung eines Beschwerdeverfahrens finden Sie hier: <https://coachfederation.org/icf-ethics>