

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?

Für diesen Fall hat die ICF mit dem Independent Review Board, der unabhängigen internationalen Ethikkommission der ICF (IRB) eine Institution geschaffen, die auf Basis des code of ethics Beschwerden überprüft und bewertet.

Der Erstprüfungsausschuss Initial Review Panel (IRP) im IRB sendet zunächst an den Coach als Erstinformation einen Brief mit dem Hinweis, dass eine Beschwerde vorliegt, dass das offizielle Beschwerdeverfahren Ethical Conduct Review (ECR) gestartet wurde und bittet gleichzeitig um eine schriftliche Stellungnahme.

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. Außerdem wird geprüft, ob die Beschwerde ausführlich und nachvollziehbar beschrieben ist. Anonyme Beschwerden werden nicht angenommen.

Stellt das IRP beispielsweise fest, dass die Beschwerde unseriös oder schikanös ist oder eine Art von Beschwerde darstellt, die keine Abhilfe oder Sanktion rechtfertigen würde, wenn die Behauptungen in der Beschwerde nachweislich zutreffen würden, so teilen die Mitarbeiter des IRP dem Beschwerdeführer mit, dass das IRB die Beschwerde nicht bearbeiten kann.

Außerdem wird unterschieden zwischen Beschwerden, die sich um rechtliche Fragen drehen (Logo-Verletzung, Beschwerden gegen Ausbildungsinstitute, rechtliche Fragen zum Coachingvertrag) und solchen, die sich mit den Inhalten des Coachings und möglichen Verstößen gegen den code of ethics der ICF befassen. Nur letztere sind Themen für das IRB.

Wenn der IRP zu dem Schluss kommt, dass die Beschwerde eine weitere Untersuchung rechtfertigt, wird die Beschwerde in die nächste Phase des ECR-Verfahrens überführt.

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

Das IRB kümmert sich weiter um die eingereichte Beschwerde, indem ein sogenanntes „Investigationsteam (IT)“ zusammengestellt: Zwei bis drei Coaches prüfen dabei die vom Beschwerdeführer eingereichten Unterlagen und vom Coach zum Thema vorgelegten Stellungnahmen und interviewen sowohl den Beschwerdeführer als auch den Coach ausführlich zum Sachverhalt.

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. Hierbei ist wichtig, dass das IT nach eindeutigen Beweisen zu den Vorwürfen recherchiert und nur diese auflistet.

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 code of ethics in Bezug auf die Beschwerde und benennt konkrete Verstöße. Aus dem Gesamtbild werden abschließend die Konsequenzen abgeleitet. Der Coach hat bei diesem Maßnahmenpaket die Möglichkeit der Mitgestaltung. Oft geschieht es auch, dass Coaches schon nach Bekanntwerden einer Beschwerde die Vorwürfe in ihrer Supervision zum Thema machen und daraus Schlüsse ziehen. Die Bandbreite möglicher Auflagen / Sanktionen reicht 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 beratend hinzugezogen. Seine Aufgabe ist es außerdem, alle Entscheidungen des IRB auch hinsichtlich rechtlicher Auswirkungen zu überprüfen und ggf. zu ergänzen. Für alle ICF-Professionals gilt hinsichtlich von IRB-Entscheidungen aufgrund der globalen Mitgliedschaft das amerikanische Recht.

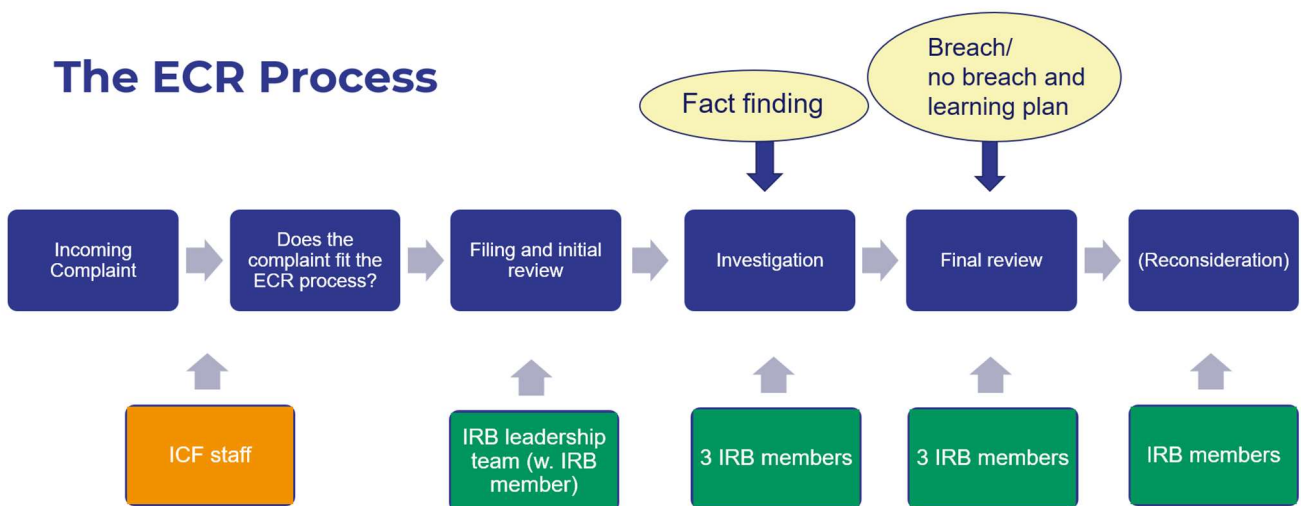
Abschließend erhält der Beschwerdeführer eine Information über den Abschluss des Verfahrens. Der Coach bekommt eine ausführliche Begründung der Ergebnisse des FRT mit Auflistung der Auflagen und zeitlicher Vorgabe, bis wann diese zu erfüllen sind. Zur Selbststeuerung des Prozesses bekommt der Coach die Auflage, einen Lernplan für sich zu erstellen und diesen innerhalb der Zeitvorgaben zu bearbeiten. Die termingerechte Erledigung der Auflagen wird von der Beschwerdeeingangsstelle bei ICF-Global überwacht.

Wenn der Coach die Verantwortung für die festgestellten Verstöße übernimmt, werden sowohl der Coach als auch der Beschwerdeführer schriftlich über die endgültige Entscheidung informiert.

Der Fall ist abgeschlossen, wenn der Coach den akzeptierten Lernplan innerhalb des festgelegten Zeitrahmens erfolgreich abgearbeitet hat.

Wenn der Coach den Lernplan nicht akzeptiert und von seinem Recht auf Überprüfung keinen Gebrauch macht, führt dies automatisch zu einem Verlust der Mitgliedschaft und/oder des ICF-Zertifikats.

Ergeben sich Fragen zum Prozess, stehen sowohl Coach als auch Beschwerdeführer Mitglieder des ICF-Staff beratend zur Verfügung.



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.

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-Professionals unterstreicht.

Fragen zum IRB-Prozess oder allgemein zur Ethik im Coaching beantwortet jedes IRB-Mitglied gerne. Ansprechpartner für den deutschsprachigen Raum zu IRB-Fragen ist Jürgen Bache (Juergen.bache@t-online.de).

Weitere Details und den Link zur Einleitung eines Beschwerdeverfahrens finden Sie hier:

<https://coachfederation.org/icf-ethics>



Stand 2026