

Konfliktlösningsprocess för ICF:s chapters

Introduktion till och innehåll i konfliktlösningsprocessen för ett ICF-Chapter
Med anledning av sitt höga åtagande för professionell standard har International Coach Federation (ICF) utvecklat etiska riktlinjer för ICF:s chapterledare, hädanefter kallade "Riktlinjerna". Avsikten med Riktlinjerna är att säkerställa den högsta nivån av uppförande för alla ICF-Chapters och dess ledning. Syftet är att främja spetskompetens i coachingvärlden som helhet och för att på ett lämpligt sätt företräda ICF Globals mål om integritet och saktighet.

ICF har åtagit sig att leverera en rekommenderad process till alla chapters genom vilken medlemmar kan göra ett chapter uppmärksamt på eventuella överträdelser mot Riktlinjerna för att hantera dem internt i godo. ICF har i samarbete med olika chapterledare fastställt rekommenderade processer för anmälan, utredning samt lösning på eventuella överträdelser eller beteendevikelser från de fastställda Riktlinjerna. Den här processen är avsedd att fungera som ett "framgångskoncept" för en rättvis hantering av klagomål på såväl chapterstyrningen som på chaptrets ledarskap.

Konfliktlösningsprocessen gäller vid styrnings- och ledarskapstvister där Riktlinjerna inte följs. I och med sin anslutning till ICF har alla chapterledare accepterat medverkan i denna process. Processen innefattar moment för utredning av och lösning på eventuella anklagelser och den ska hanteras och implementeras enskilt och internt av chaptret i fråga.

Processen är en sak mellan respektive chapter och deras ledare. Ett ICF-chapter har inget domstolsmandat och kan inte hantera ekonomisk skada eller utfärda förelägganden mot någon enskild person. Vi förordar att alla eventuella klagomål omhändertas skyndsamt innan en situation blir ohanterbar.

Föreslaget innehåll i konfliktlösningsprocessen

Om det finns anledning av tro att Riktlinjerna inte följs, rekommenderas stegen nedan för att säkerställa en formell lösning.

PROCESSEN

Lokal process Så fort ett ärende uppkommer, uppmanas chapterstyrelsen att noggrant gå igenom stadgan och ha ett särskilt styrelsemöte angående det uppkomna ärendet. Chaptret uppmanas att ta hjälp av lämplig regional resurs när ett ärende uppkommer. Detta externa stöd har möjlighet att gå igenom momenten nedan och skapa en smidig övergång till ICF Global om det visar sig nödvändigt. Om situationen inte kan lösas med hjälp av stadgan eller genom ett möte på chapternivå, ska momenten nedan tillämpas.

1. Arbetsgrupp

- a. Det första steget i konfliktlösningsprocessen är att utse en tillfällig arbetsgrupp. Medlemmarna i chaptrets etiska råd är bäst lämpade för detta tillfälliga uppdrag.
- b. Om inget Etiskt råd finns, ska en särskild grupp inom chapterledningen utses av chaptrets styrelse.
- c. Om en uppenbar intressekonflikt existerar med en medlem, måste han eller hon avgå från arbetsgruppen omedelbart.
- d. Så fort en arbetsgrupp är utsedd, kan utredningen om klagomålet påbörjas.
- e. Denna process måste vara autonom till sin natur och arbetsgruppens medlemmar bär det fulla ansvaret för att styrelsen föreslår en lämplig lösning.

2. Utredning och dokumentation

- a. När ovanstående har genomförts, ska ett preliminärt samtal (utredning) följa. Den potentiellt felande parten ska kontaktas för att fastställa dess kunskaper om Riktlinjerna och om olämpligt agerande har skett.
- b. Arbetsgruppen ska genomföra en noggrann och avvägd utredning genom att samla in relevant bevisning, ta hänsyn till kontextuella inslag och överväga förmildrande omständigheter för att säkerställa att en fullständig analys av situationen blir genomförd.
- c. Under alla delar av processen är dokumentation nödvändig. Den formella dokumentationen ska baseras på en objektiv prövning av ärendet, dess betydelse för chaptret och för chaptrets åtaganden som helhet.
- d. Arbetsgruppen ska fastställa klagomålets natur och utfärda en rapport om sitt resultat.

3. Utbildning

- a. Så snart ett resultat har tagits fram, ska arbetsgruppen samtala med lämpliga parter för att i samförstånd säkerställa full förståelse för vad som är acceptabelt respektive oacceptabelt beteende för en chapterledare.
- b. I det här läget kan ärendet vara utrett om ingen större försumlighet upptäckts och lösningen handlar om att utbilda de inblandade parterna i chaptrets uppförandekoder.

- c. Om den föreslagna lösningen godtas av båda/alla parter, kommer ärendet att betraktas som utrett. Styrelsen informeras och arbetsgruppen upplöses.
- d. Om större försumlighet har upptäckts och avhjälpande åtgärder bedöms lämpliga, bör momenten nedan vidtas.

4. Avhjälpande åtgärder

- a. Om man inte har kunnat göra upp i godo, kan arbetsgruppen föreslå styrelsen att genomföra avhjälpande åtgärder (enligt stadgan kan till exempel en chapterledare tvingas avsäga sig sin ledarposition och bistå sin efterträdare i övergången).
- b. I det här läget kan styrelsen välja att anta arbetsgruppens förslag eller lägga fram ett lämpligt alternativ som baseras på arbetsgruppens utredning och chaptrets stadgar.
- c. Oavsett vilket alternativ styrelsen väljer, ska ett röstningsförfarande bygga på chaptrets stadgar. Om inget förfarande finns angivet, krävs 2/3 majoritet för att fastslå det slutgiltiga resultatet.
- d. Om resultatet godtas av den klagande parten och är förenlig med stadgan, kommer det att dokumenteras. Arbetsgruppen upplöses och ärendet betraktas som utrett.
- e. Om resultatet inte godtas av den klagande parten och stadgan inte kan tillhandahålla en intern lösning, ska arbetsgruppen sammanställa utredningen och all relevant information på engelska (så som beskrivet ovan) och sända den till ICF Global, attention "The Standards and Compliance Manager and/or Director of Chapter Development.
- f. För att processen ska kunna fortskrida, måste det framgå av sammanställningen att alla tidigare moment (så som beskrivna ovan) har genomförts korrekt och att alla diplomatiska lösningar är uttömda.

5. ICF Global

- a. När chapterledningen anser att man har uttömt sina lokala möjligheter att lösa ärendet på ett effektivt sätt, kan chaptret be om hjälp från ICF Global.
- b. I det här läget lämnas fallet över till ICF Global och arbetsgruppen upplöses. ICF Global kommer objektivt att

bedöma ärendets alla aspekter och vidta lämpliga åtgärder inklusive dem som beskrivs i ICF:s chapteröverenskommelse.

- c. Om fallet dessutom anses bryta mot ICF:s etiska riktlinjer och/eller ICF:s uppförandekod, kommer möjligheten att lämna in ett formellt klagomål att undersökas.
- d. * ICF Global erbjuder förvaring av material rörande chapternas konfliktlösningsprocesser. Syftet är att dokumentera lärande och pågående ärenden som chapterna står inför för att (bedöma trender och) stötta våra volontärer bättre.

Global process

När chapterledningen anser att den har uttömt sina egna alternativ för att lösa ett ärende på ett effektivt sätt eller då regionen har involverats i ärendet, kan chaptret eller regionen be om hjälp från ICF Global. Vi kommer att begära från chaptret att de redovisar att de har försökt att lösa situationen via vår konfliktlösningsprocess genom en checklista som erhålls i samband med anmälan till ICF Global. Checklistan kan innehålla frågor om t.ex. tvister som har förorsakats av flertolkningar av chaptrets stadgar, ledarbeteenden som inte omfattas av ICF:s etiska riktlinjer men som tydligt är oförenliga med organisationskulturen eller situationer i vilka det uppstått ett dödläge/lika röster och som kräver ICF Globals inblandning.

Då ett ärende inkommit till ICF Global, kommer följande steg att vidtas

- 1) **Konfliktlösningsgruppen (se nedan för detaljer) går igenom ärendet** för att fastställa om saken har legitimitet och förtjänar att hanteras av en global process.
- 2) **Facilitering** – ett samtal hålls med alla inblandande parter. Samtalet leds vanligtvis av regiondirektören tillsammans med en styrelseledamot och en senior stabsmedlem som åhörare.
- 3) **Medling (via extern professionell medlare)** – Om faciliteringen inte når önskat resultat, kan ICF välja att anlita en professionell medlare till hjälp med de olika parterna i chaptret eller regionen. ICF har en lista på medlemmar som är professionella medlare som engageras vid behov.
- 4) Om både facilitering och medling misslyckas, **kommer ärendet att utredas och prövas** av konfliktlösningsgruppen (se nedan).

Notera: I vissa fall kanske det uppstår en situation där styrelsen för ett chapter väljer att inte följa den lokala processen eller att det finns en individuell oro för maktmissbruk eller oro för brist på

engagemang hos chapterstyrelsen. Under dessa omständigheter kan ett ärende anmälas direkt till ICF Global. I dessa fall avgör konfliktlösningsgruppen om tillräcklig bevisning föreligger för att saken ska utredas. Om så kommer den globala processen att följas enligt ovan.

Konfliktlösningsgruppen

Konfliktlösningsgruppen (hädanefter "Gruppen") ska behandla klagomål och rekommendera slutgiltiga lösningar.

Kompetenser för att medverka i denna grupp ska godkännas av ICF Globals styrelse och kan innefatta erfarenhet av ideellt arbete, av utveckling av stadgar och tolkning av dem, av konflikthantering eller etiskt uppförande som ledare. Medlemmar i Gruppen som är direkt involverade i konflikten, eller som har en relation med någon av parterna i konflikten, behöver förklaras jäviga. En process som bygger på det nuvarande IRB-urvalet (ansökan och intervjuer) kommer att tillämpas för att välja ledamöter till Gruppen. Överlappande mandatperioder kommer att tillämpas initialt för att säkerställa kontinuitet. Gruppmedlemmarna kommer sedan att godkännas och utses av styrelsen.

En ansökningsprocess kommer att skapas för att få fram de mest kvalificerade personerna till dessa roller. Gruppen kommer att bestå av högst fem medlemmar. Dessa medlemmar ska:

- * vara certifierade av ICF
- * varit medlemmar i ICF Global i minst två år
- * förstå ICF:s chapter-, region- och ledarskapsstrukturer
- * tidigare erfarenhet av att ha arbetat för ett chapter är önskvärt

Gruppen kommer att utreda ärendet genom att intervjua personer på båda sidor om saken och analysera dokumentation och mejlväxlingar etc. mellan parterna. Gruppen kommer rent generellt att använda den process som beskrivs i ICF:s redogörelse för etiskt uppförande. Därefter kommer Gruppen självt att bestämma hur den bäst utför sitt arbete (t.ex. skapar en handbok, utvecklar processer för särskilda fall den har att hantera etc.).

Gruppen kommer att presentera sitt resultat till chapterstyrelsen och regiondirektören och tillsammans med dem tillse att situationen löses med compensation (om compensation behövs). Om chaptret vägrar att rätta sig efter Gruppens beslut, är Gruppen bemyndigad att kräva avhjälpande åtgärder innefattande utbildning i styrning eller etiskt ledarskap. I de särskilda fall där chaptret vägrar att medverka, kan Gruppen föreslå att chaptrets

eventuella provisioner innehålls tills åtgärderna är genomförda eller i extrema fall föreslå att chaptrets rättigheter avskaffas.

Gruppens beslut ska vara slutgiltiga och granskas ej av styrelsen. Undantaget är då Gruppen föreslår att avskaffa ett chapters rättigheter. Denna rekommendation ska ställas till styrelsen, varvid det slutgiltiga beslutet fattas av styrelsen med basis av chapteröverenskommelsen.