

ICF 고객 코칭 로그 작성법

본 고객코칭로그는 ICF 인증을 위한 코칭 실습 시간을 제출할 때 사용하는 견본 양식입니다. 본 양식을 사용하므로 인증 과정은 더 쉽고 효율적이 될 것입니다. 코칭을 시작하게 되면, 지원자는 고객과의 코칭 시간을 기록해야 합니다. 코칭로그에는 다음과 같은 네 가지 유형의 고객군이 포함됩니다: 개인 고객, 그룹 고객, 사내 고객, 삼자-코칭 고객

기밀성

고객 정보 제공

ICF 윤리 강령에 따라, 지원자는 각 고객들로부터 그들의 개인정보를 코칭로그에 작성하는 것에 대해 반드시 동의를 얻어야 합니다. 동의는 구두로 가능하며 ICF에 제출할 필요는 없습니다. 기록에 동의하지 않은 개인 고객들의 이름은 반드시 로그 기록에서 빼야하며, 개인정보보호정책을 가지고 있는 기관과의 사내코칭 혹은 삼자-코칭 협약인 경우는 기록할 수 있습니다. 이러한 경우, 고객명의 기밀유지는 해당 기관의 증명서를 첨부할 경우에 한해 가명으로 기록할 수 있습니다.

ICF의 고객정보 활용

지원자의 고객코칭로그는 ICF 임원만 보게 됩니다. 고객 정보는 결코 공유되거나 다른 단체에 판매 혹은 지원서류 심사 이외의 목적으로 사용되지 않습니다. 고객코칭로그에 기록된 고객들은 지원자의 로그 확인을 위해 ICF의 연락을 받을 수 있습니다. 만약 연락을 받는 경우, 고객의 코칭주제에 대해서 질문되지는 않습니다.

정의

고객 코칭 시간

고객 코칭 시간은 지원자를 - 다른 역할이 아닌 - 코치로서 고용한 고객과 진행한 60분의 코칭입니다. 60분 미만의 고객 코칭 세션은 부분 코칭 시간으로 계산하게 됩니다(예를 들어, 코칭이 30분 진행된 경우 0.5시간으로 계산합니다). 코칭은 반드시 대면 혹은 전화나 다른 음성통화 기술을 통해 진행해야 합니다.

유료 시간

유료 시간은 다음을 포함합니다:

- 코치가 고객으로부터 코칭비용을 받은 코칭의 시간(코칭비용은 일정 금액이나, 그에 상응하는 상품 혹은 서비스를 의미하며, 코칭으로 교환되는 코칭을 포함합니다)
- 아래 정의된 사내(내부) 코칭
- 아래 정의된 삼자-코칭

사내(내부) 코칭

사내 코칭은 지원자가 고용된 단체에서 이루어진 코칭입니다. 고객 코칭 시간을 계산하기 위해서, 사내 코칭은 지원자의 직무 내용의 일부를 포함해야 합니다. 직접 보고되는 코칭(코치가 직속 상사인 직원)은 고객 코칭 시간으로 계산하지 않습니다.

삼자-코칭

삼자-코칭은 다음과 같이:

- 코치가 고객을 기관으로부터 코칭하는 것에 한정하여 코칭비용을 받거나, 또는
- 코치가 고객으로부터 코칭비용을 수령한 기관을 대신해 고객을 자원하여 코칭합니다.
- 코칭비용은 일정 금액이나, 그에 상응하는 상품 혹은 서비스가 될 수 있습니다.

서류작성

개인 고객

개인 고객의 기록에 반드시 포함되어야 할 것:

- 고객명과 이메일 주소
- 코칭 개시일과 종료일
- 고객을 코칭 한 유료 시간과 무료 시간
- 기록에 동의하지 않은 개인 고객들의 이름은 반드시 로그 기록에서 빼야 합니다. 동의는 구두로 가능하며 ICF에 제출할 필요는 없습니다.

아래는 개인 고객 코칭의 로그 기록방법에 대한 예시입니다.

고객명	연락 정보	개인/고객	그룹인원	개시일	종료일	유료시간	무료시간
Joe Smith	Joe.smith@corp.com	Individual		3/1/2012	3/1/2013	10	
Jan Doe	Jan.doe@job.com	Individual		1/1/2013	1/15/2013	..	5

그룹 고객

그룹 고객의 기록에 반드시 포함되어야 할 것:

- 그룹 내 한 명의 개인 이름과 이메일 주소(그룹의 다른 구성원들의 이름이나 그룹명은 제공할 필요가 없습니다)

- 코칭 개시일과 종료일
- 그룹을 코칭 한 유료 시간과 무료 시간
- 그룹 내 인원 수 (15명 이하만 가능)
- 총 인원 수와는 상관없이 그룹은 하나의 고객으로 계수합니다.

아래는 그룹 고객 코칭의 로그 기록방법에 대한 예시입니다.

고객명	연락 정보	개인/고객	그룹인원	개시일	종료일	유료시간	무료시간
Jim Peters	jim@abc.com	Group	12	7/1/2013	9/21/2013	2	

사내(내부) 고객과 삼자-코칭 고객

사내(내부) 고객과 삼자-코칭 고객은 - 고객 정보 공개를 금하는 기관 차원의 개인정보보호정책이 있는 경우를 제외하고서 - 개인 고객이나 그룹 고객과 동일하게 로그 기록하면 됩니다. 만일 개인정보보호정책이 있는 경우, 지원자는 코칭 업무를 잘 알고 있는 해당 기관 담당자의 증명서를 제출해야 합니다. 증명서는 다음이 포함되어야 합니다:

- 담당자의 이름과 연락 정보
- 담당자의 기관 내 역할 설명
- 지원자의 기관 내 역할 설명
- 기관의 개인정보보호정책에 대한 확인
- 지원자가 기록한 개인정보 보호를 받는 고객의 정보에 대한 확인

사내(내부) 코치 혹은 삼자-코칭 정보보호 고객을 위해 지원자가 반드시 기록해야 할 것:

- 각 정보보호 고객을 위한 가명 (예, "보호 고객 1")
- 해당 기관 담당자의 이메일 주소
- 각 고객과의 코칭 개시일과 종료일
- 각 고객을 코칭한 유료 시간

아래는 해당 기관에 개인정보보호정책이 없는 경우, 사내(내부) 코칭 혹은 삼자-코칭의 로그 기록방법에 대한 예시입니다.

고객명	연락 정보	개인/고객	그룹인원	개시일	종료일	유료시간	무료시간
Pam Peters	Pam.peters@123.com	Individual		5/1/2012	5/1/2013	25	
Jim Smith	Jim.smith@corp.com	Group	14	1/3/2012	2/15/2013	5	

아래는 해당 기관에 개인정보보호정책이 있는 경우, 사내(내부) 코칭 혹은 삼자-코칭의 로그 기록방법에 대한 예시입니다.

고객명	연락 정보	개인/고객	그룹인원	개시일	종료일	유료시간	무료시간
Client A	Contact person – Jane Peters 123-456-7899	Individual		1/14/2012	2/26/2013	12	
Client B	Contact person – Jane Peters 123-456-7899-	Individual		9/17/2011	7/01/2013	19	