

C O S C A

COUNSELLING AND PSYCHOTHERAPY IN SCOTLAND

ΕΚΘΕΣΗ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΩΝ ΑΡΧΩΝ ΚΑΙ ΚΩΔΙΚΑΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Οι αμοιβαία συμπεφωνημένες αρχές δεοντολογίας και τα αποδεκτά πρότυπα επαγγελματικής συμπεριφοράς αποτελούν, για κάθε επάγγελμα, ένα γερό θεμέλιο προστασίας, που δίνει τη δυνατότητα στους επαγγελματίες και στους πελάτες τους να λειτουργούν βάσει ενός καθορισμένου πλαισίου συνεργασίας και εντός των συμπεφωνημένων ορίων. Με τον τρόπο αυτό τεκμαίρεται και επικυρώνεται η επαγγελματική ακεραιότητα και αξιοπιστία.

Ο καθορισμός αρχών δεοντολογίας και η παροχή ενός κώδικα επαγγελματικής συμπεριφοράς αποτελεί ένδειξη υπευθυνότητας για κάθε επαγγελματικό σώμα, καθώς, με τον τρόπο αυτό, διασφαλίζεται τόσο η πειθαρχία των μελών του όσο και η ευημερία των πελατών που εξυπηρετούνται από τα εν λόγω μέλη. Κάθε σώμα ή φορέας επαγγελματιών στο πεδίο της συμβουλευτικής μέσα στα πλαίσια του Ηνωμένου Βασιλείου, της Ευρωπαϊκής Ένωσης, των Ηνωμένων Πολιτειών της Αμερικής, του Καναδά και αλλαχού, επωφελείται τελικά από το φάσμα των δεοντολογικών αρχών και των κωδίκων που παρέχονται συλλογικά. Με τον τρόπο αυτό εμπλουτίζεται ο βίος και η πρακτική κάθε επαγγελματικού σώματος ή φορέα και εκτιμώνται η ανομοιότητα και η διαφορά.

Το Επαγγελματικό Σώμα των Συμβούλων και Ψυχοθεραπευτών στην Σκωτία (COSCA) θέτει τις υπηρεσίες της στην κοινότητα συμβουλευτικής της Σκωτίας. Η παρούσα έκθεση των δεοντολογικών αρχών και του κώδικα επαγγελματικής συμπεριφοράς πηγάζει, και θα επανεξετάζεται τακτικά, υπό το πρίσμα της συλλογής εμπειρικών δεδομένων από την ίδια την COSCA, σχετικά με τα διλήμματα που προκύπτουν, των ειδικών τοπικών περιστάσεων και του εσωτερικού διαλόγου. Αποτελεί, επίσης, ένδειξη αναγνώρισης του συλλογικού αιτήματος του σώματος των μελών για τη θεσμοθέτηση και καθιέρωση των στοιχείων προστασίας και των προτύπων επαγγελματικής συμπεριφοράς που προσδοκούν, τόσο οι πελάτες του, όσο και το ευρύτερο κοινωνικό σύνολο.

Η τήρηση της παρούσας Έκθεσης Δεοντολογικών Αρχών και του Κώδικα Επαγγελματικής Συμπεριφοράς αποτελεί προϋπόθεση για κάθε άτομο ή οργανισμό μέλος της COSCA. Σε κάθε περίπτωση παραβίασης της παρούσας Έκθεσης Δεοντολογικών Αρχών ή του Κώδικα Επαγγελματικής Συμπεριφοράς, υπάρχει η δυνατότητα ενεργοποίησης της Διαδικασίας Καταγγελίας της COSCA.

ΕΚΘΕΣΗ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΩΝ ΑΡΧΩΝ

1.- ΕΙΣΑΓΩΓΗ

- 1.1.-** Κάθε άτομο ή οργανισμό μέλος της COSCA οφείλει να τηρεί τις αρχές δεοντολογίας που προσδιορίζει η παρούσα έκθεση.
- 1.2.-** Ο όρος «πελάτης» αναφέρεται σε οιοδήποτε πρόσωπο ή φορέα που είναι χρήστης, αποδέκτης ή αναζητά τις υπηρεσίες ενός μέλους και οι οποίες άπτονται της συμβουλευτικής.

2.- ΑΡΧΕΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ

- 2.1.-** Η εργασιακή σχέση μεταξύ ενός μέλους και των πελατών του, διέπεται από αρχές δεοντολογίας. Είναι μία σχέση που σέβεται και εκτιμά κάθε πρόσωπο που αποτελεί μέρος της. Το κάθε μέλος έχει την κύρια ευθύνη για τη διατήρηση του δεοντολογικού πλαισίου αυτής της σχέσης.

- 2.2.- Τα μέλη εργάζονται με γνώμονα το συμφέρον και την ευημερία των πελατών τους.
- 2.3.- Τα μέλη εργάζονται μέσα στα όρια των ικανοτήτων τους, παρακολουθώντας την αποτελεσματικότητά τους και αναγνωρίζοντας την ανάγκη για τη συνεχή και διαρκή επαγγελματική τους εξέλιξη.
- 2.4.- Τα μέλη επιδεικνύουν ακεραιότητα, ειλικρίνεια και αντικειμενικότητα στους πελάτες τους.
- 2.5.- Τα μέλη δεν εκμεταλλεύονται ούτε βλάπτουν με οιονδήποτε τρόπο τους πελάτες τους.
- 2.6.- Τα μέλη σέβονται την αξιοπρέπεια, την αξία και τη μοναδικότητα όλων των ατόμων και επιβεβαιώνουν την αυτονομία τους.
- 2.7.- Τα μέλη αναγνωρίζουν και σέβονται τις διαφορές μεταξύ των ανθρώπων. Τα μέλη δεν ανέχονται, υποθάλλουν, ούτε προβαίνουν σε αδικαιολόγητες διακρίσεις ή πράξεις καταπιεστικής συμπεριφοράς.
- 2.8.- Τα μέλη οφείλουν να σέβονται την ιδιωτική ζωή και να διατηρούν τον εμπιστευτικό χαρακτήρα των πληροφοριών που αποκτούν κατά την πορεία της εργασίας τους.
- 2.9.- Τα μέλη εργάζονται μέσα στα πλαίσια του νόμου.
- 2.10.- Μέσα στα ευρύτερα πλαίσια, οι ανωτέρω δεοντολογικές αρχές ισχύουν, όποτε είναι εφαρμόσιμες, σε κάθε επαγγελματική δραστηριότητα και σχέση στην οποία ενέχονται τα μέλη.

ΚΩΔΙΚΑΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ

1.- ΕΙΣΑΓΩΓΗ

- 1.1.- Ο κώδικας επαγγελματικής συμπεριφοράς αποτελεί μία επέκταση των αρχών δεοντολογίας, όπως αυτές καθορίζονται από την Έκθεση Δεοντο-λογικών Αρχών της COSCA, τις οποίες εφαρμόζει σε συγκεκριμένα ζητήματα της επαγγελματικής άσκησης.
- 1.2.- Κάθε άτομο ή οργανισμός που είναι μέλος της COSCA, οφείλει να τηρεί αυτόν τον Κώδικα Επαγγελματικής Συμπεριφοράς.
- 1.3.- Ο όρος «πελάτης» αναφέρεται σε οιοδήποτε πρόσωπο ή φορέα που είναι χρήστης, αποδέκτης ή αναζητά τις υπηρεσίες ενός μέλους και οι οποίες άπτονται της συμβουλευτικής.

- 1.4.-** Ο κώδικας περιλαμβάνει επιπλέον παρατηρήσεις συμπληρωματικής καθοδήγησης, που είναι τυπωμένες με πλάγια γράμματα, μετά από ορισμένες διατάξεις του.

2.- ΕΠΑΡΚΕΙΑ

- 2.1.-** Το μέλος που προσφέρει ή παρέχει οιαδήποτε υπηρεσία, έχει την ουσιαστική ευθύνη για την επαγγελματική του επάρκεια, μέσω της εκπαίδευσης, των θεμελιακών γνώσεων και της εξάσκησης, με στόχο τη διασφάλιση της αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών.

- 2.2.** Το μέλος οφείλει να διακριβώσει ότι το αίτημα ή η ανάγκη ενός πελάτη για την παρεχόμενη ή προσφερόμενη υπηρεσία δεν εκτείνεται εντός των ορίων της επαγγελματικής του επάρκειας.

Εκεί όπου ενδείκνυται η παραπομπή σε πιο εξειδικευμένη πηγή παροχής βοήθειας, το μέλος οφείλει να ενθαρρύνει τον πελάτη και να κάνει θετική αναφορά στην παραπομπή του.

- 2.3.-** Το κάθε μέλος ατομικά οφείλει να έχει την ευθύνη και να είναι προσηλωμένος στην προσωπική του επαγγελματική και προσωπική ανάπτυξη.

Στα πλαίσια αυτά περιλαμβάνεται και η περαιτέρω αρμόζουσα εκπαίδευση και η ανάπτυξη ενός δικτύου υποστήριξης, με έμπειρους συναδέλφους.

- 2.4.-** Ο κάθε οργανισμός-μέλος οφείλει να διασφαλίζει την επαγγελματική εξέλιξη και να ενθαρρύνει την προσωπική ανάπτυξη των συνεργατών του.

Ο οργανισμός οφείλει να παρέχει ευκαιρίες για περαιτέρω εκπαίδευση μέσω μαθημάτων, εργαστηρίων, σεμιναρίων, κλπ.

- 2.5.-** Τα μέλη οφείλουν να παρακολουθούν ανελλιπώς την πορεία της πρακτικής τους και να αναγνωρίζουν την αδυναμία τους να εργαστούν αποτελεσματικά με έναν συγκεκριμένο πελάτη ή την παρεμπόδιση της επαγγελματικής τους αποτελεσματικότητας. Σε ανάλογες περιπτώσεις, τα μέλη οφείλουν να ενεργήσουν έγκαιρα, για να διασφαλίσουν το συμφέρον των πελατών τους.

Η λειτουργικότητα ενός επαγγελματία μέλους, μπορεί να παρεμποδίζεται είτε από προσωπικά προβλήματα, που οφείλονται, για παράδειγμα, σε ασθένειες, στρες, προσωπικά συμβάντα κλπ. Η λειτουργικότητα ενός οργανισμού μπορεί να επηρεαστεί, για παράδειγμα, από έλλειψη προσωπικού, διοικητικές δυσκολίες κλπ. Ο επαγγελματίας-μέλος οφείλει να εξετάσει εάν θα πρέπει να απέχει από το έργο του με τον πελάτη, να τον ή την παραπέμψει όπου κρίνει κατάλληλα, ή να αναζητήσει επαγγελματική υποστήριξη για να διευθετήσει τις δυσκολίες που αντιμετωπίζει.

- 2.6.-** Η εποπτεία του θεραπευτικού έργου με τον πελάτη χρησιμοποιείται από τα μέλη ως εγγενές τμήμα της διαδικασίας διασφάλισης των επαγγελματικών κριτηρίων επάρκειας και άσκησης στα πλαίσια της σχέσης μεταξύ πελάτη και επαγγελματία.

3.- ΣΥΜΒΟΛΑΙΑ

- 3.1.-** Το μέλος οφείλει να δηλώσει με σαφήνεια στην αρχή της εργασιακής σχέσης με τον πελάτη, κάθε όρους, συνθήκες, μεθόδους πρακτικής και βαθμό εμπιστευτικότητας, κατά προτίμηση εγγράφως. Επίσης, θα πρέπει να δοθεί στον πελάτη μια όσο το δυνατόν πιο σαφής ένδειξη σχετικά με τη διάρκεια και τη φύση της εργασίας, περιλαμβανομένων των όποιων ενδεχόμενων δυσκολιών.

- 3.2.-** Το μέλος οφείλει να διασφαλίσει ότι όλα τα στοιχεία του συμβολαίου έχουν γίνει κατανοητά από τον πελάτη και ότι τηρούνται καθ' όλη τη διάρκεια της εργασιακής αυτής σχέσης. Εάν το μέλος επιδιώξει να μεταβάλλει καθ' οιονδήποτε τρόπο τους όρους του συμβολαίου, θα πρέπει να εξασφαλίσει τη σαφή συγκατάθεση του πελάτη.

Το γραπτό ή προφορικό συμβόλαιο (και οι δύο μορφές είναι δεσμευτικές σύμφωνα με τους κανόνες Δικαίου της Σκοτίας), στο οποίο συναινούν το μέλος και ο πελάτης, είναι επαναδιαπραγματεύσιμο. Και τα δύο συμβαλλόμενα μέρη πρέπει να έχουν σαφή εικόνα αυτής της κατάστασης και των όποιων τροποποιήσεων στις οποίες έχουν συναινέσει.

- 3.3.-** Το μέλος οφείλει να διασφαλίσει ότι ο πελάτης θα έχει επαρκείς ευκαιρίες, στην πορεία της εργασιακής τους σχέσης, να ανασκοπεί την πρόοδο και την αποτελεσματικότητά της.

- 3.4.-** Οιαδήποτε αμφιβολία περιπέσει στην αντίληψη του μέλους αναφορικά με την προθυμία του πελάτη να συνεχίσει την εργασιακή αυτή σχέση, πρέπει να τεθεί υπό συζήτηση με τον πελάτη.

- 3.5.-** Όταν ο πελάτης διστάζει να ενταχθεί σε μία εργασιακή σχέση, το μέλος οφείλει να θίξει το θέμα στον πελάτη και, όπου είναι αναγκαίο, στα μέρη που έχουν την ευθύνη της εντολής για τις υπηρεσίες του μέλους ή έχουν παραπέμψει τον πελάτη στο μέλος.

Η διάταξη αυτή ναφέρεται σε καταστάσεις όπου τρίτοι έχουν συμβουλευσει ή εξαναγκάσει τον πελάτη να αποταθεί σε σύμβουλο, όπως για παράδειγμα ο γιατρός τους, ο εργοδότης τους ή οι Δικαστικές Αρχές.

- 3.6.-** Το μέλος δεν θα συσκέπτεται με άλλους επαγγελματίες γύρω από τη μεταξύ τους εργασιακή σχέση, χωρίς την πρότερη συναίνεση του πελάτη.

- 3.7.-** Το μέλος οφείλει να διασφαλίσει ότι ο πελάτης είναι επαρκώς προετοιμασμένος για την προσωρινή αναβολή ή τον τερματισμό της εργασιακής τους σχέσης.

Στην περίπτωση αυτή, το μέλος οφείλει να κάνει κάθε προσπάθεια για τη σωστή και πλήρη ενημέρωση και ενδυνάμωση του πελάτη να ανζητήσει εναλλακτικές πηγές βοήθειας. Το μέλος, επίσης, πρέπει να κάνει τις κατάλληλες διευθετήσεις για να βοηθήσει τους πελάτες του σε περίπτωση, για παράδειγμα, ενός ξαφνικού θανάτου ή παύσης εργασίας.

4.- ΑΣΦΑΛΕΙΑ

- 4.1.-** Τα μέλη, κατά τη διάρκεια της παροχής των υπηρεσιών τους, οφείλουν να λάβουν κάθε λογικό μέτρο για τη διασφάλιση της σωματικής και ψυχολογικής ασφάλειας των πελατών τους.
- 4.2.-** Τα μέλη οφείλουν να λάβουν τις όποιες λογικές προφυλάξεις, έτσι ώστε οι υπηρεσίες τους να μην αποβούν επιβλαβείς για τους πελάτες τους μετά το πέρας της εργασιακής σχέσης.
- 4.3.-** Ο φυσικός χώρος εργασίας ενός μέλους οφείλει να είναι κατάλληλος για τις παρεχόμενες υπηρεσίες και να συμβάλλει στην ασφάλεια και να ενισχύει τον ιδιωτικό χαρακτήρα της σχέσης μεταξύ μέλους και πελάτη.
- 4.4.-** Τα μέλη-ιδιώτες είναι τα ίδια υπεύθυνα για την προσωπική τους σωματική και ψυχολογική ασφάλεια κατά την παροχή των υπηρεσιών τους στους πελάτες.
- 4.5.-** Οι οργανώσεις-μέλη ευθύνονται για τη διασφάλιση της σωματικής και ψυχολογικής ασφάλειας των εργαζομένων που προσφέρουν υπηρεσίες σε πελάτες.
- 4.6.-** Η εποπτεία του έργου με τον πελάτη χρησιμοποιείται από τα μέλη ως μέρος της διαδικασίας για τη διασφάλιση του πελάτη και του επαγγελματία στα πλαίσια της μεταξύ τους εργασιακής σχέσης.

5.- ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ

- 5.1.-** Το μέλος οφείλει να διαχειριστεί κάθε πληροφορία που λαμβάνει ή με οιοδήποτε τρόπο αποκτά γύρω από πρώην και νυν πελάτες του, ως εμπιστευτική.
- 5.2.-** Τα μέλη οφείλουν να διασφαλίσουν την εχεμύθεια προς τον πελάτη και να τηρήσουν κάθε νόμιμη απαίτηση, μέσα στα πλαίσια του δικού τους συστήματος πρακτικής, διοίκησης και εποπτείας.

5.3.- Το μέλος οφείλει να μην αποκαλύπτουν οιαδήποτε πληροφορία σχετικά με κάποιον πελάτη σε τρίτο πρόσωπο ή φορέα, χωρίς την άδεια του πελάτη. Στα πλαίσια μιας τέτοια συμφωνίας, το μέλος οφείλει να εξηγήσει στον πελάτη τον τρόπο διακρίνωσης των πληροφοριών, καθώς και τον σκοπό της. Κάθε άλλη μη αναμενόμενη επικοινωνία με τρίτο πρόσωπο ή φορέα, θα πρέπει να αναφέρεται στον πελάτη, παράλληλα με το περιεχόμενο της επικοινωνίας, και στο συντομότερο δυνατό χρονικό διάστημα.

5.4.- Κατ' εξαίρεση, ένα μέλος μπορεί να αποκαλύψει πληροφορίες που απόκτησε κατά τη διάρκεια της εργασιακής σχέσης με τους πελάτες, όταν η αποκάλυψη αυτή είναι προς το συμφέρον της ασφάλειας του πελάτη ή άλλων. Όπου είναι εφικτό, ωστόσο, θα πρέπει εκ των προτέρων να ζητείται η άδεια του πελάτη και το ζήτημα να τίθεται υπόψη του επόπτη του μέλους.

5.5.- Το μέλος οφείλει να διασφαλίζει ότι κάθε πληροφορία που αποκτά σχετικά με τον πελάτη θα μείνει εμπιστευτική σε κάθε άλλη επαγγελματική σχέση που περιλαμβάνει το μέλος και τον πελάτη.

Για παράδειγμα: Στη σχέση μεταξύ οργανισμού και των εργαζομένων σ' αυτόν, ή στη σχέση μεταξύ του επαγγελματία και του επόπτη του.

5.6.- Το μέλος έχει την επαγγελματική ευθύνη να αντιμετωπίσει με διακριτικότητα και εχεμύθεια κάθε συζήτηση, πληροφορία ή γνώμη που ενδέχεται να είναι μεροληπτική έναντι τρίτου.

6.- ΣΥΓΚΡΟΥΣΗ ΣΥΜΦΕΡΟΝΤΩΝ

6.1.- Το μέλος οφείλει να μη συνάψει οιαδήποτε εργασιακή σχέση με οιονδήποτε πελάτη γύρω από τον οποίο το μέλος έχει πρότερη αντίληψη, η οποία θα μπορούσε να προκαλέσει σύγκρουση ενδιαφερόντων.

Πρότερη αντίληψη μπορεί να σημαίνει ότι ο πελάτης είναι γνωστό: για κάποια προσωπική του ιδιότητα, για κάποια επαγγελματική του ιδιότητα, μέσω τρίτου, ή μιας τυχαίας γνωριμίας, ή από κάποια στοιχεία.

6.2.- Όταν κατά τη διάρκεια μιας εργασιακής σχέσης προκύψει μια οιαδήποτε σύγκρουση συμφερόντων, είναι καθήκον του μέλους να αναγνωρίσει τη σύγκρουση συμφερόντων στη σχέση του με τον πελάτη και να επιδιώξει μια δίκαιη λύση της κατάστασης.

Λύση μπορεί να σημαίνει την παραπομπή του πελάτη σε άλλον επαγγελματία ή τη συνέχιση της σχέσης στην περίπτωση που μέλος και πελάτης συμφωνούν από κοινού ότι η σύγκρουση ενδιαφερόντων δεν θα προκαταβάλει αρνητικά την εργασιακή τους σχέση.

- 6.3.-** Κάθε σύγκρουση ενδιαφερόντων θα διευθετείται από τα μέλη, μέσα στα πλαίσια της εποπτείας τους.

7.- ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗ

- 7.1.-** Τα μέλη οφείλουν να χρησιμοποιούν τις γνώσεις και τις δεξιότητές τους προς το συμφέρον των πελατών τους και να μην επιτρέπουν συνειδητά σε άλλους να κάνουν κατάχρηση αυτών.

- 7.2.-** Τα μέλη δεν πρέπει να εκμεταλλεύονται τους πελάτες τους οικονομικά, συναισθηματικά, σεξουαλικά ή με οιονδήποτε άλλον τρόπο, ο οποίος δεν δίνει προτεραιότητα στο συμφέρον των πελατών τους.

- 7.3.-** Η ευθύνη των μελών για τη μη εκμετάλλευση των πελατών τους εκτείνεται πέραν της λήξης της εργασιακής σχέσης με τους πελάτες.

- 7.4.-** Τα μέλη αποφεύγουν να εκμεταλλεύονται την εμπιστοσύνη και την εξάρτηση άλλων ανθρώπων, με τους οποίους ενδέχεται να συνεργαστούν.

Για παράδειγμα: υφισταμένους, εκπαιδευόμενους, σπουδαστές, εποπτευόμενους, συναδέλφους κλπ.

- 7.5.-** Τα μέλη οφείλουν να θέτουν οιαδήποτε πιθανότητα ή ζήτημα εκμετάλλευσης στα πλαίσια της εποπτείας τους.

8.- ΕΠΟΠΤΕΙΑ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ ΜΕ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ

- 8.1.-** Τα μέλη οφείλουν να χρησιμοποιούν το εποπτικό πλαίσιο για τη διασφάλιση της αποτελεσματικότητας της εργασιακής τους σχέσης με τους πελάτες και να διασφαλίζουν ότι θα επιληφθούν τις ανάγκες των πελατών τους. Το εποπτικό πλαίσιο θα πρέπει να προσδιορίζεται με τακτικές και συχνές συναντήσεις, κατ' αναλογία της εκπαίδευσης και της εμπειρίας του επαγγελματία και του όγκου και της φύσης του έργου με τον πελάτη.

Η εποπτεία είναι μια τυπική διαδικασία, η οποία προσφέρει στον επαγγελματία την πειθαρχία και την υποστήριξη ενός έμπειρου συναδέλφου και συνιστά μία προσεκτική και εμπιστευτική επισκόπηση του έργου του επαγγελματία με τον πελάτη. Η σχέση εποπτείας είναι μια αμοιβαία και ισότιμη σχέση, επουδενί ιεραρχική και δεν πρέπει να συγχέεται με τις τυπικές διαδικασίες διοίκησης. Δεν είναι φυσιολογικό και αποδεκτό ο διευθύνων, ο εκπαιδευτής ή ο προσωπικός

σύμβουλος ενός επαγγελματία να αποτελεί και τον επόπτη του. Στις περιπτώσεις που κάτι τέτοιο είναι αναπόφευκτο, θα πρέπει να προσεχθεί ιδιαίτερα η διασφάλιση και ο σεβασμός των ρόλων και των ορίων, που είναι εγγενή στη σχέση μεταξύ επαγγελματία και επόπτη.

Η εποπτεία του πελατειακού έργου συχνά αναφέρεται και ως «συμβουλευτική εποπτεία», στις περιπτώσεις που οι επαγγελματίες προσφέρουν υπηρεσίες συμβουλευτικής στους πελάτες. Συνιστούμε η αναλογία του χρόνου που αναλώνεται στη συμβουλευτική εποπτεία σε σχέση με την εποπτεία του έργου με τον πελάτη να μην χαμηλότερη του 1:12.

- 8.2.-** Η σχέση μεταξύ του επαγγελματία και του επόπτη του πελατειακού τους έργου, πρέπει να ανασκοπείται περιοδικά από το μέλος, για να διασφαλίζεται έτσι ότι η σχέση παραμένει εστιασμένη, αποτελεσματική και συμβάλλει θετικά στις υπηρεσίες που παρέχει το μέλος στον πελάτη.
- 8.3.-** Είναι ευθύνη κάθε μέλους να επεξεργάζεται την πορεία του επαγγελματικού του έργου και να παρακολουθεί την ανάγκη που προκύπτει για τη χρήση της εποπτείας.
- 8.4.-** Μολονότι η σχέση μεταξύ του επαγγελματία και του επόπτου του πελατειακού τους έργου είναι εμπιστευτική, τα μέλη πρέπει να αποφεύγουν την αποκάλυψη της ταυτότητας των πελατών τους κατά τη διάρκεια του εποπτικού έργου.

9.- ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑ

- 9.1.-** Κάθε είδους διαφήμιση και δημοσιότητα που αφορά στις υπηρεσίες που παρέχονται από τα μέλη, οφείλει να είναι ακριβής και να μην παραπλανά τους δυνητικούς πελάτες και το ευρύτερο κοινό. Επιπλέον, θα πρέπει να τηρούνται όλες οι νομικές προϋποθέσεις που αφορούν στη δημόσια διαφήμιση.
- 9.2.-** Τα μέλη οφείλουν να δηλώνουν ξεκάθαρα και λεπτομερειακά την κατηγορία μέλους της COSCA, στην οποία ανήκουν, σε κάθε διαφημιστικό ή άλλο υλικό που αφορά στη δημοσιότητά τους.

10.- ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΑ ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ

- 10.1.-** Σε κάθε διάσταση του επαγγελματικού τους έργου, τα μέλη οφείλουν να αναγνωρίζουν τα καθήκοντα και τις υποχρεώσεις προς τους συναδέλφους, τόσο του συναφούς επαγγελματικού χώρου, όσο και των άλλων.
- 10.2.-** Όταν τα μέλη προσλαμβάνουν, εκπαιδεύουν ή εποπτεύουν άλλους, είναι υποχρεωμένοι να προάγουν την επαγγελματική τους εξέλιξη και να ενθαρρύνουν αυτούς τους ανθρώπους στην προσωπική τους ανάπτυξη.
- 10.3.-** Τα μέλη οφείλουν να εργάζονται μέσα στα πλαίσια του νόμου.
- 10.4.-** Τα μέλη πρέπει να αποδέχονται κάθε διαδικασία ή απόφαση της COSCA, που αφορά στην Έκθεση των Δεοντολογικών Αρχών ή του Κώδικα Επαγγελματικής Συμπεριφοράς.
- 10.5.-** Όταν ένα μέλος αντιληφθεί ή λάβει γνώση για μια ενδεχόμενη παραβίαση της Έκθεσης ή του Κώδικα της COSCA από άλλο μέλος, οφείλει αρχικά να προσπαθήσει να επιληφθεί άτυπα της κατάστασης, θίγοντας το θέμα εμπιστευτικά στο άλλο μέλος. Εάν η παραβίαση είναι σοβαρή, ή δεν επίκειται μια άτυπη διευθέτηση της κατάστασης, τότε θα πρέπει να γίνει καταγγελία, με προσφυγή στη Διαδικασία Καταγγελίας της COSCA.
- 10.6.-** Τα μέλη οφείλουν να ειδοποιούν τον υπεύθυνο σύγκλισης της COSCA στις εξής περιπτώσεις:
- 10.6.1.** Όταν υπάρχει καταγγελία εναντίον τους από άλλο επαγγελματικό φορέα ή σώμα, σε σχέση με το επαγγελματικό τους έργο, ως μέλη της COSCA.
- 10.6.2.** Όταν έχει βγει καταδικαστική απόφαση εις βάρος τους για ποινικά κολάσιμες πράξεις που θα μπορούσαν να επιβαρύνουν το επαγγελματικό τους έργο ως μέλη της COSCA.
- 10.6.3.** Όταν εγείρονται εναντίον τους αστικές διώξεις σε σχέση με την επαγγελματική τους ιδιότητα, ως μέλη της COSCA.

Σε οιαδήποτε από τις περιπτώσεις αυτές, ή στην περίπτωση οιασδήποτε εσκεμμένης απόκρυψης από τα μέλη, η Επιτροπή Διοίκησης έχει το δικαίωμα να επανεξετάσει την ιδιότητα μέλους της COSCA για τα εν λόγω μέλη.

COSCA

Προσαρμογή παρούσης έκδοσης: Φεβρουάριος 2002

ΓΙΑ ΤΕΛΕΥΤΑΙΕΣ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΙΣ ΣΤΟ www.cosca.org.uk