

Σύμφωνα με το ICF Greek Chapter <http://icfgreece.org/>, δείτε την μετάφραση των Θεμελιωδών Δεξιοτήτων στο Coaching:

ICF Θεμελιώδεις Δεξιότητες στο Coaching

A. Θεμελιώδης Αρχή

Επιδεικνύει Ηθική Πρακτική

Ορισμός: κατανοεί και εφαρμόζει με συνέπεια την coaching δεοντολογία και τα πρότυπα του coaching

1. Επιδεικνύει προσωπική ακεραιότητα και εντιμότητα στις αλληλεπιδράσεις με τους πελάτες, τους χορηγούς και τους άλλους εμπλεκόμενους
2. Είναι ευαίσθητος στην ταυτότητα, το περιβάλλον, τις εμπειρίες, τις αξίες και τις πεποιθήσεις των πελατών
3. Χρησιμοποιεί κατάλληλη γλώσσα η οποία εκφράζει σεβασμό προς τους πελάτες, τους χορηγούς και τους εμπλεκόμενους.
4. Συμμορφώνεται με τον Κώδικα Δεοντολογίας του ICF και τηρεί τις Βασικές Αξίες
5. Διατηρεί την εμπιστευτικότητα με τις πληροφορίες πελατών ως οι συμφωνίες με τους σχετικούς εμπλεκόμενους και τους σχετικούς νόμους
6. Διατηρεί τις διακρίσεις μεταξύ coaching, συμβουλευτικής ψυχοθεραπείας και άλλων επαγγελματιών υποστήριξης
7. Παραπέμπει τους πελάτες σε άλλους επαγγελματίες υποστήριξης, ανάλογα με την περίπτωση

Ενσαρκώνει τη Νοοτροπία του Coaching

Ορισμός: Αναπτύσσει και διατηρεί μια νοοτροπία που είναι ανοικτή, που εκφράζει περιέργεια, είναι ευέλικτη και πελατο-κεντρική

1. Αναγνωρίζει ότι οι πελάτες είναι υπεύθυνοι για τις δικές τους επιλογές
2. Συμμετέχει στη διαρκή μάθηση και ανάπτυξη ως coach
3. Αναπτύσσει μια διαρκή αναστοχαστική πρακτική για την ενίσχυση του coaching
4. Παραμένει σε κατάσταση επίγνωσης και είναι ανοικτός στην επίδραση του πλαισίου και της κουλτούρας, στον ίδιο και στους άλλους
5. Χρησιμοποιεί την αυτογνωσία του και την διαίσθησή του προς όφελος των πελατών
6. Αναπτύσσει και διατηρεί τη δυνατότητα να ρυθμίζει τα συναισθήματά του
7. Προετοιμάζεται για συνεδρίες διανοητικά και συναισθηματικά
8. Επιδιώκει βοήθεια από εξωτερικές πηγές όταν είναι απαραίτητο

B. Συν-δημιουργία της σχέσης

Θεσπίζει και διατηρεί συμφωνίες

Ορισμός: Αναπτύσσει συνεργασία με τον πελάτη και τους εμπλεκόμενους φορείς ώστε να δημιουργήσουν σαφείς συμφωνίες σχετικά με τη σχέση coaching, τη διαδικασία, τα σχέδια και τους στόχους. Θεσπίζει συμφωνίες για τη συνολική ανάληψη του coaching, καθώς και για κάθε μεμονωμένη συνεδρία coaching .

1. Εξηγεί τι είναι coaching και τι δεν είναι και περιγράφει τη διαδικασία στον πελάτη και στους εμπλεκόμενους φορείς.
2. Καταλήγει σε συμφωνία σχετικά με το τι είναι και τι δεν είναι κατάλληλο στη σχέση, τι προσφέρεται και τι όχι, και τις ευθύνες του πελάτη και των εμπλεκόμενων φορέων
3. Καταλήγει σε συμφωνία σχετικά με τις κατευθυντήριες γραμμές και συγκεκριμένες παραμέτρους της σχέσης coaching, όπως Logistics, αμοιβές, προγραμματισμός, διάρκεια, τερματισμός, εμπιστευτικότητα και την συμπερίληψη τρίτων
4. Αναπτύσσει συνεργασία με τον πελάτη και τους εμπλεκόμενους φορείς για την ανάπτυξη ενός συνολικού σχεδίου και στόχων coaching
5. Αναπτύσσει συνεργασία με τον πελάτη για να καθορίσει τη συμβατότητα πελάτη-coach
6. Αναπτύσσει συνεργασία με τον πελάτη για να προσδιορίσει ή να επιβεβαιώσει τι θέλουν να επιτύχουν στη συνεδρία
7. Αναπτύσσει συνεργασία με τον πελάτη για να καθορίσει τι ο πελάτης πιστεύει ότι πρέπει να αντιμετωπίσει ή να επιλύσει, για να επιτευχθεί αυτό που θέλουν να επιτύχουν στη συνεδρία
8. Αναπτύσσει συνεργασία με τον πελάτη για να καθορίσει ή να επιβεβαιώσει το μέτρο της επιτυχίας για αυτό που ο πελάτης θέλει να πετύχει με την ολοκλήρωση του coaching ή στη μεμονωμένη συνεδρία
9. Αναπτύσσει συνεργασία με τον πελάτη για να διαχειριστεί το χρόνο και το σημείον εστίασης της συνεδρίας
10. Συνεχίζει το coaching προς την κατεύθυνση του επιθυμητού αποτελέσματος του πελάτη εκτός και αν ο πελάτης δηλώνει άλλως
11. Αναπτύσσει συνεργασία με τον πελάτη για να τερματίσει τη σχέση coaching με τρόπο που να τιμά την εμπειρία

C. Καλλιεργεί την Εμπιστοσύνη και την Ασφάλεια

Ορισμός: Αναπτύσσει συνεργασία με τον πελάτη για να δημιουργήσει ένα ασφαλές, υποστηρικτικό περιβάλλον που επιτρέπει στον πελάτη να μοιραστεί ελεύθερα. Διατηρεί μια σχέση αμοιβαίου σεβασμού και εμπιστοσύνης.

1. Επιδιώκει να κατανοήσει τον πελάτη εντός του δικού του (του πελάτη) πλαισίου, το οποίο μπορεί να περιλαμβάνει το ποιος είναι (ταυτότητα), το περιβάλλον, τις εμπειρίες, τις αξίες και τις πεποιθήσεις

2. Καταδεικνύει σεβασμό για την ταυτότητα, τις αντιλήψεις, το ύφος και τη γλώσσα του πελάτη και προσαρμόζει το coaching του στον πελάτη
3. Αναγνωρίζει και σέβεται τα μοναδικά ταλέντα, τις ιδέες και την εργασία του πελάτη στη διαδικασία coaching
4. Επιδεικνύει υποστήριξη, ενσυναίσθηση και φροντίδα για τον πελάτη
5. Αναγνωρίζει και υποστηρίζει την έκφραση των συναισθημάτων, των αντιλήψεων, των ανησυχιών, των πεποιθήσεων και των εισηγήσεων του πελάτη
6. Επιδεικνύει ανοιχτή διάθεση και διαφάνεια ως έναν τρόπο για να επιδείξει τρωτότητα και να οικοδομήσει εμπιστοσύνη με τον πελάτη

D. Διατηρεί την Παρουσία

Ορισμός: Είναι πλήρως συνειδητοποιημένος και παρών ενώπιον του πελάτη, χρησιμοποιώντας στυλ που είναι ανοικτό, ευέλικτο, γειωμένο και με αυτοπεποίθηση

1. Παραμένει εστιασμένος, παρατηρητικός, με ενσυναίσθηση και πάντα σε ετοιμότητα να ανταποκρίνεται στον πελάτη
2. Επιδεικνύει περιέργεια κατά τη διάρκεια της διαδικασίας coaching
3. Διαχειρίζεται τα συναισθήματα του ώστε να παραμένει παρών με τον πελάτη
4. Επιδεικνύει αυτοπεποίθηση όταν εργάζεται με έντονα συναισθήματα του πελάτη κατά τη διάρκεια της διαδικασίας coaching
5. Έχει την άνεση να εργάζεται σε χώρο που δεν γνωρίζει.
6. Δημιουργεί ή αποδέχεται χώρο για τη σιωπή, την παύση ή τον αναστοχασμό.

Γ. Αποτελεσματική Επικοινωνία

Ακούει Ενεργά

Ορισμός: Επικεντρώνεται σε αυτό που ο πελάτης λέει ή που δεν λέει, ώστε να κατανοήσει πλήρως τι επικοινωνείται εντός του πλαισίου του συστημικού περιβάλλοντος του πελάτη και να υποστηρίξει την αυτο-έκφραση του πελάτη

1. Λαμβάνει υπόψη το πλαίσιο του πελάτη, την ταυτότητα, το περιβάλλον, τις εμπειρίες, τις αξίες και τις πεποιθήσεις για την ενίσχυση της κατανόησης του τι ο πελάτης επικοινωνεί
2. Αντικατοπτρίζει ή συνοψίζει τι ο πελάτης έχει επικοινωνήσει για να εξασφαλίσει σαφήνεια και κατανόηση
3. Αναγνωρίζει και ερευνά όταν υπάρχει κάτι περισσότερο απ' αυτό που ο πελάτης επικοινωνεί
4. Προσέχει, αναγνωρίζει και εξερευνά τα συναισθήματα του πελάτη, τις μετατοπίσεις ενέργειας, τις μη λεκτικές νύξεις ή άλλες συμπεριφορές
5. Ενοποιεί τα λόγια του πελάτη, τον τόνο της φωνής και την γλώσσα του σώματος για να καθορίσει την πλήρη έννοια αυτού που κοινοποιείται
6. Σημειώνει τάσεις στις συμπεριφορές του πελάτη και στα συναισθήματα κατά την διενέργεια των συνεδριών για να διακρίνει θεματικές ενότητες και μοτίβα.

Προκαλεί Επίγνωση

Ορισμός: Διευκολύνει την διορατικότητα του πελάτη και τη μάθηση με τη χρήση εργαλείων και τεχνικών, όπως ισχυρές ερωτήσεις, σιωπή, αλληγορία ή αναλογία

1. Λαμβάνει υπόψη του την εμπειρία πελάτη όταν αποφασίζει τι θα μπορούσε να είναι πιο χρήσιμο
2. Προκαλεί τον πελάτη ως έναν τρόπο να δημιουργήσει επίγνωση ή διορατικότητα
3. Υποβάλλει ερωτήσεις στον πελάτη, σχετικές με τον τρόπο σκέψης του, τις αξίες του, τις ανάγκες του, τα θέλω και τις πεποιθήσεις του.
4. Θέτει ερωτήσεις που βοηθούν τον πελάτη να διερευνήσει πέρα από την τρέχουσα σκέψη
5. Καλεί τον πελάτη να μοιραστεί περισσότερα για την εμπειρία του στη παρούσα στιγμή
6. Σημειώνει τι λειτουργεί για να ενισχύσει την πρόοδο του πελάτη
7. Προσαρμόζει την προσέγγιση coaching με γνώμονα τις ανάγκες του πελάτη
8. Βοηθά τον πελάτη να προσδιορίσει τους παράγοντες που επηρεάζουν τα τρέχοντα και μελλοντικά μοτίβα συμπεριφοράς, σκέψης ή συναισθήματος
9. Καλεί τον πελάτη να δημιουργήσει ιδέες για το πώς μπορούν να κινηθούν προς τα εμπρός και τι είναι πρόθυμοι ή ικανοί να κάνουν
10. Υποστηρίζει τον πελάτη στην επαναδιαμόρφωση των προοπτικών
11. Μοιράζεται τις παρατηρήσεις, τις ιδέες και τα συναισθήματα, χωρίς συναισθηματική εξάρτηση, που έχουν τη δυνατότητα να δημιουργήσουν νέα μάθηση για τον πελάτη

Δ. Καλλιεργώντας Μάθηση και Ανάπτυξη

Διευκολύνει την Ανάπτυξη των Πελατών

Ορισμός: Αναπτύσσει συνεργασία με τον πελάτη για τη μετατροπή της μάθησης και της διορατικότητας σε δράση. Πρωθει την αυτονομία του πελάτη στη διαδικασία coaching

1. Συνεργάζεται με τον πελάτη για να ενσωματώσει νέα επίγνωση, διορατικότητα ή μάθηση στην κοσμοθεωρία και στις συμπεριφορές τους
2. Αναπτύσσει συνεργασία με τον πελάτη για τον σχεδιασμό στόχων, δράσεων και μέτρων λογοδοσίας που ενσωματώνουν και επεκτείνουν τη νέα μάθηση.
3. Αναγνωρίζει και στηρίζει την αυτονομία του πελάτη στο σχεδιασμό των στόχων, των δράσεων και των μεθόδων λογοδοσίας
4. Υποστηρίζει τον πελάτη στον προσδιορισμό των πιθανών αποτελεσμάτων ή της μάθησης από τα διαπιστωμένα βήματα δράσης
5. Καλεί τον πελάτη να εξετάσει πώς θα προχωρήσει, συμπεριλαμβανομένων των πόρων, της στήριξης και των πιθανών εμποδίων
6. Αναπτύσσει συνεργασία με τον πελάτη για να συνοψίσει τη μάθηση και τη διορατικότητα εντός ή μεταξύ των συνεδριών
7. Γιορτάζει την πρόοδο και τις επιτυχίες του πελάτη.
8. Αναπτύσσει συνεργασία με τον πελάτη για να κλείσει τη συνεδρία