



ICF Θεμελιώδεις Δεξιότητες στο Coaching

1. Τήρηση του κώδικα δεοντολογίας και επαγγελματικών προτύπων - Κατανόηση της δεοντολογίας και των προτύπων του coaching και ικανότητα κατάλληλης εφαρμογής τους σε όλες τις συνθήκες coaching

- α. Κατανοεί και συμπεριφέρεται σύμφωνα με τα στάνταρ δεοντολογίας του ICF.
- β. Κατανοεί και ακολουθεί τις όλες τις αρχές/οδηγίες ηθικής του ICF.
- γ. Επικοινωνεί ξεκάθαρα τις διαφορές μεταξύ coaching, συμβουλευτικής, ψυχοθεραπείας και άλλων επαγγελματών υποστήριξης.
- δ. Παραπέμπει τους πελάτες σε άλλους ειδικούς υποστήριξης όταν χρειάζεται, γνωρίζοντας πότε αυτό απαιτείται και ποιοι είναι οι διαθέσιμοι πόροι / πηγές.

2. Θεμελίωση της Συμφωνίας Coaching – Ικανότητα κατανόησης του τι απαιτείται στη συγκεκριμένη σχέση coaching και επίτευξη συμφωνίας με τον υποψήφιο και νέο πελάτη για τη διαδικασία και σχέση coaching

- α. Κατανοεί και συζητά αποτελεσματικά με τον πελάτη τις γενικές κατευθύνσεις και συγκεκριμένες παραμέτρους της σχέσης coaching (π.χ. διαδικαστικά, αμοιβή, χρονοδιάγραμμα, συμμετοχή άλλων αν χρειάζεται).
- β. Επιτυγχάνει συμφωνία σχετικά με το τι είναι και τι δεν είναι κατάλληλο και αποδεκτό στη σχέση, τι θα προσφέρεται και τι όχι, ποιες είναι οι ευθύνες του πελάτη και του coach.
- γ. Προσδιορίζει κατά πόσο υπάρχει αποτελεσματική αντιστοιχία ανάμεσα στη μέθοδο coaching που ακολουθεί και στις ανάγκες του υποψήφιου πελάτη.

3. Θεμελίωση εμπιστοσύνης και οικειότητας με τον πελάτη – Ικανότητα δημιουργίας ενός ασφαλούς και υποστηρικτικού περιβάλλοντος που παράγει διαρκή και αμοιβαία εμπιστοσύνη και σεβασμό

- α. Δείχνει γνήσιο ενδιαφέρον για την ευημερία και το μέλλον του πελάτη.
- β. Διαρκώς επιδεικνύει προσωπική ακεραιότητα, εντιμότητα και ειλικρίνεια.
- γ. Κάνει ξεκάθαρες συμφωνίες και τηρεί υποσχέσεις.
- δ. Δείχνει σεβασμό για τις αντιλήψεις και το μαθησιακό και προσωπικό στυλ του πελάτη.
- ε. Παρέχει διαρκή υποστήριξη και επιβράβευση για νέες συμπεριφορές και δράσεις, περιλαμβανομένων όσων εμπειρέχουν ανάληψη ρίσκου και φόβο αποτυχίας.
- ζ. Ζητά την άδεια του πελάτη για να κάνει coaching σε ευαίσθητες, νέες περιοχές.

4. Παρουσία Coaching – Ικανότητα να είναι πλήρως συνειδητός και να δημιουργεί άμεση / αυθόρμητη σχέση με τον πελάτη, με ανοιχτό, ευέλικτο και σίγουρο στυλ

- α. Είναι παρών και ευέλικτος κατά τη διάρκεια της διαδικασίας coaching.
- β. Αξιοποιεί τη διαίσθησή του και εμπιστεύεται την εσωτερική γνώση.
- γ. Είναι ανοιχτός να μην ξέρει και παίρνει ρίσκα.
- δ. Βλέπει πολλούς τρόπους να δουλέψει με τον πελάτη και επιλέγει στη στιγμή αυτόν που είναι πιο αποτελεσματικός.
- ε. Χρησιμοποιεί αποτελεσματικά το χιούμορ για να δημιουργήσει χαλαρή ατμόσφαιρα και ενέργεια.
- ζ. Αλλάζει προσεγγίσεις με αυτοπεποίθηση και πειραματίζεται με νέες δυνατότητες για δράση (δική του).
- η. Δείχνει αυτοπεποίθηση και σιγουριά όταν δουλεύει με έντονα συναισθήματα και μπορεί να αυτό-διαχειριστεί και να μην εμπλακεί ή καταβληθεί από τα συναισθήματα του πελάτη.

5. Ενεργητική Ακρόαση – Ικανότητα πλήρους εστίασης σε αυτό που λέει και δεν λέει ο πελάτης, κατανόησης του νοήματος όσων ειπώθηκαν στο πλαίσιο των επιθυμιών του πελάτη και η υποστήριξη της αυτό-έκφρασης του πελάτη

- α. Προσέχει τον πελάτη και την ατζέντα του πελάτη, και όχι την ατζέντα του coach για τον πελάτη.
- β. Ακούει τις ανησυχίες, τους στόχους, τις αξίες και τα πιστεύω του πελάτη σχετικά με το τι είναι και τι δεν είναι δυνατό.
- γ. Διακρίνει ανάμεσα στις λέξεις, τον τόνο της φωνής και τη γλώσσα του σώματος.
- δ. Συνοψίζει, αναδιατυπώνει, επαναλαμβάνει, καθρεφτίζει πίσω στον πελάτη αυτά που είπε ο πελάτης ώστε να διασφαλίσει σαφήνεια και κατανόηση.
- ε. Ενθαρρύνει, δέχεται, διερευνά και ενισχύει την έκφραση συναισθημάτων, αντιλήψεων, ανησυχιών, πεποιθήσεων, προτάσεων, κλπ. του πελάτη.
- ζ. Ενσωματώνει και αξιοποιεί τις ιδέες και τις προτάσεις του πελάτη.
- η. Συνοψίζει («bottom-lines») ή κατανοεί την ουσία της επικοινωνίας του πελάτη και τον βοηθά να φτάσει στην ουσία αντί να εμπλέκεται σε μεγάλες περιγραφικές ιστορίες.

θ. Αφήνει τον πελάτη να βρει διέξοδο ή να «ξεκαθαρίσει» την κατάσταση χωρίς κριτική ή προσκόλληση για να προχωρήσει στα επόμενα βήματα.

6. Υποβολή Δυνατών Ερωτήσεων – Ικανότητα να κάνει ερωτήσεις που αποκαλύπτουν τις πληροφορίες που χρειάζονται για το μέγιστο όφελος της coaching σχέσης και του πελάτη

- α. Κάνει ερωτήσεις που αντανakλούν ενεργητική ακρόαση και κατανόηση της άποψης του πελάτη.
- β. Κάνει ερωτήσεις που προάγουν την ανακάλυψη, έμπνευση, δέσμευση ή δράση (π.χ. αυτές που προκαλούν τις παραδοχές του πελάτες).
- γ. Κάνει «ανοιχτές» ερωτήσεις που δημιουργούν μεγαλύτερη σαφήνεια, δυνατότητες, ή νέα γνώση.
- δ. Κάνει ερωτήσεις που ωθούν τον πελάτη προς την κατεύθυνση που επιθυμεί, όχι ερωτήσεις που ζητούν από τον πελάτη να αιτιολογήσει και να κοιτάξει πίσω.

7. Άμεση Επικοινωνία – Ικανότητα αποτελεσματικής επικοινωνίας κατά τη διάρκεια της συνεδρίας coaching και χρήση γλώσσας που έχει τη μέγιστη δυνατή θετική επίδραση στον πελάτη

- α. Είναι σαφής, ευκρινής, και άμεσος στην ανταλλαγή και παροχή ανατροφοδότησης.
- β. Επαναδιατυπώνει για να βοηθήσει τον πελάτη να καταλάβει από μια διαφορετική πλευρά τι θέλει ή για τι πράγμα δεν είναι σίγουρος.
- γ. Αναφέρει ξεκάθαρα τους στόχους του coaching, την ατζέντα της συνεδρίας, το σκοπό των τεχνικών και των ασκήσεων.
- δ. Χρησιμοποιεί κατάλληλη γλώσσα που δείχνει σεβασμό στον πελάτη (π.χ. μη-σεξιστική, μη-ρατσιστική, μη-τεχνική, χωρίς ειδική ορολογία).
- ε. Χρησιμοποιεί μεταφορές και αναλογίες για να βοηθήσει την παρουσίαση ενός σημείου ή να «ζωγραφίσει μία εικόνα με λέξεις».

8. Δημιουργία Επίγνωσης -Ικανότητα ανενσωματώνει και να αξιολογεί πολλαπλές πηγές πληροφόρησης και να κάνει ερμηνείες που βοηθούν τον πελάτη να αποκτήσει επίγνωση και έτσι να πετύχει το συμφωνημένο αποτέλεσμα.

- α. Πάει πέρα από τα λόγια, αξιολογεί τι απασχολεί τον πελάτη, χωρίς να εγκλωβίζεται στην περιγραφή του πελάτη.
- β. Επικαλείται /χρησιμοποιεί έρευνα για την καλύτερη κατανόηση, ευαισθητοποίηση και σαφήνεια.
- γ. Αναγνωρίζει μαζί με τον πελάτη τις βαθύτερες ανησυχίες, τους τυπικούς και σταθερούς τρόπους αντίληψης του εαυτού του και του κόσμου (του πελάτη), τις

- διαφορές μεταξύ των πραγματικών περιστατικών και την ερμηνεία τους, τις διαφορές ανάμεσα στις σκέψεις, τα συναισθήματα και τη δράση.
- δ. Βοηθά τον πελάτη να κατανοήσει για τον εαυτό του νέες σκέψεις, πιστεύω, αντιλήψεις, συναισθήματα, διαθέσεις, κλπ. που ενδυναμώνουν την ικανότητα του πελάτη να πετύχει αυτό που είναι σημαντικό για εκείνο.
- ε. Επικοινωνεί ευρύτερες προοπτικές στον πελάτη και του εμπνέει τη δέσμευση να μετατοπίσει τις απόψεις του και να βρει νέες δυνατότητες για δράση.
- ζ. Βοηθά τον πελάτη να δει τους διαφορετικούς αλληλένδετους παράγοντες που επηρεάζουν τον ίδιο και τη συμπεριφορά του (π.χ. σκέψεις, συναισθήματα, σώμα, υπόβαθρο).
- η. Εκφράζει σκέψεις και ιδέες (insights) στον πελάτη με τρόπο που είναι χρήσιμος και σημαντικός για τον πελάτη.
- θ. Εντοπίζει κύρια δυνατά σημεία σε σχέση με κύριες περιοχές προς γνώση και ανάπτυξη και τι είναι πιο σημαντικό να θέσει κατά τη διάρκεια του coaching.
- ι. Ζητά από τον πελάτη να διακρίνει μεταξύ ασήμαντων και σημαντικών θεμάτων, περιστασιακών και επαναλαμβανόμενων συμπεριφορών, όταν ανιχνεύει διαφορές ανάμεσα σε αυτό που λέγεται και αυτό που γίνεται.

9. Σχεδιασμός Ενεργειών – Ικανότητα δημιουργίας μαζί με τον πελάτη ευκαιριών για διαρκή μάθηση, κατά τη διάρκεια του coaching και στην πραγματική ζωή και εργασία και για ανάληψη νέων δράσεων που θα οδηγήσουν με τον πιο αποτελεσματικό τρόπο στο συμφωνημένο επιθυμητό αποτέλεσμα

- α. Κάνει brainstorming και βοηθά τον πελάτη να καθορίσει ενέργειες που θα του επιτρέψουν να δείξει, εφαρμόσει και εμβαθύνει στις νέες γνώσεις του.
- β. Βοηθά τον πελάτη να εστιάσει και να ερευνήσει συστηματικά συγκεκριμένα θέματα που τον απασχολούν και ευκαιρίες που βρίσκονται στο κέντρο του συμφωνημένου επιθυμητού αποτελέσματος.
- γ. Εμπλέκει τον πελάτη στην εξερεύνηση εναλλακτικών ιδεών και λύσεων, αξιολόγηση εναλλακτικών, και λήψη σχετικών αποφάσεων.
- δ. Προωθεί τον ενεργό πειραματισμό και την αυτό-ανακάλυψη, όπου ο πελάτης εφαρμόζει αυτά που συζητήθηκαν και έμαθε στις συνεδρίες αμέσως μετά στην πραγματική του ζωή.
- ε. Γιορτάζει τις επιτυχίες και δυνατότητες του πελάτη για περαιτέρω ανάπτυξη.
- ζ. Προκαλεί τις υποθέσεις και απόψεις του πελάτη για να αναδείξει νέες ιδέες και να βρει νέες δυνατότητες για δράση.
- η. Συνηγορεί ή θέτει απόψεις που είναι σύμφωνες με τους στόχους του πελάτη και χωρίς προσωπική εμπλοκή καλεί τον πελάτη να τις εξετάσει.
- θ. Βοηθά τον πελάτη να "Αναλάβει Δράση Τώρα " κατά τη διάρκεια της συνεδρίας, παρέχοντας άμεση υποστήριξη.
- ι. Ενθαρρύνει τις προκλήσεις αλλά ταυτόχρονα και ένα άνετο ρυθμό μάθησης.

10. Προγραμματισμός και Στοχοθεσία – Ικανότητα να αναπτύσσει και διατηρεί εάν αποτελεσματικό πλάνο plan με τον πελάτη

- α. Συνθέτει τις διαθέσιμες πληροφορίες και διαμορφώνει με τον πελάτη ένα πλάνο coaching και τους αναπτυξιακούς στόχους που ανταποκρίνονται στα θέματα ενδιαφέροντος και στις σημαντικές περιοχές μάθησης και ανάπτυξης.
- β. Δημιουργεί ένα πλάνο με αποτελέσματα που είναι εφικτά, συγκεκριμένα και έχουν ημερομηνίες.
- γ. Κάνει προσαρμογές στο πλάνο όπως απαιτείται από τη διαδικασία του coaching και από αλλαγές στην κατάσταση.
- δ. Βοηθά τον πελάτη να βρει και να χρησιμοποιήσει διαφορετικές πηγές μάθησης (π.χ. βιβλία, άλλους επαγγελματίες).
- ε. Αναγνωρίζει και στοχεύει σε πρώιμες επιτυχίες που είναι σημαντικές για τον πελάτη (πράγματα που μπορεί να πετύχει νωρίς/ σύντομα).

11. Διαχείριση Προόδου και Αυτολογοδοσίας – Ικανότητα να κρατά την προσοχή του σε ότι είναι σημαντικό για τον πελάτη, και να αφήνει στον πελάτη την ευθύνη για ανάληψη δράσης

- α. Ξεκάθαρα ζητά από τον πελάτη ενέργειες που θα τον πάνε πιο κοντά στο στόχο του.
- β. Παρακολουθεί την εξέλιξη ρωτώντας τον πελάτη σχετικά με τις ενέργειες που στην προηγούμενη συνεδρία δεσμεύτηκε να κάνει.
- γ. Επιβραβεύει τον πελάτη για όσα έχει κάνει, δεν έχει κάνει, έμαθε ή αναγνώρισε από την τελευταία συνεδρία.
- δ. Προετοιμάζει, οργανώνει και εξετάζει μαζί με τον πελάτη πληροφορίες συγκεντρώνονται στις συνεδρίες.
- ε. Κρατά τον πελάτη στο «σωστό δρόμο» (ontrack) μεταξύ των συνεδριών, με το να παρακολουθεί το πλάνο coaching και τα αποτελέσματα, τους συμφωνημένους τρόπους δράσης και τα θέματα για επόμενες συνεδρίες.
- ζ. Εστιάζει στο πλάνο coaching αλλά είναι επίσης ανοιχτός να προσαρμόσει συμπεριφορές και δράσεις βασισμένος στη διαδικασία του coaching και να κάνει αλλαγές στην κατεύθυνση κατά τη διάρκεια των συνεδριών.
- η. Μπορεί να κινηθεί μπροστά και πίσω στη μεγάλη εικόνα που οδεύει ο πελάτης, θέτοντας το πλαίσιο για το τι συζητείται και που επιθυμεί να πάει ο πελάτης.
- θ. Προωθεί την αυτό-πειθαρχία του πελάτη και κρατά τον πελάτη υπόλογο / υπεύθυνο για όσα λένε ότι θα κάνουν, για τα αποτελέσματα μιας εκούσιας ενέργειας, ή για ένα συγκεκριμένο πλάνο με συγκεκριμένο χρονοδιάγραμμα.
- ι. Αναπτύσσει την ικανότητα του πελάτη να λαμβάνει αποφάσεις, να θέτει βασικά θέματα που τον απασχολούν και να αναπτύσσει τον εαυτό του (να λαμβάνει

feedback, να καθορίζει προτεραιότητες και να θέτει το ρυθμό μάθησης, να επανεξετάζει τις εμπειρίες του και να μαθαίνει από αυτές).

κ. Αντιμετωπίζει (έρχεται αντιμέτωπος) με θετικό τρόπο τον πελάτη όταν αυτός δεν έχει κάνει τις συμφωνημένες ενέργειες.