

KLJUČNE KOMPETENCE COACHA

(Mednarodna federacija coachev – ICF: International Coach Federation)

A. POSTAVLJANJE TEMELJEV

1. UPOŠTEVANJE ETIČNIH MERIL IN PROFESIONALNIH STANDARDOV
2. DOSEGANJE DOGOVORA V PROCESU COACHINGA

B. SOUSTVARJANJE ODNOSA

3. USTVARJANJE ZAUPANJA IN POVEZAVE S STRANKO
4. COACHING PRISOTNOST

C. UČINKOVITO KOMUNICIRANJE

5. AKTIVNO POSLUŠANJE
6. UČINKOVITA VPRAŠANJA
7. DIREKTNA KOMUNIKACIJA

D. SPODBUJANJE UČENJA IN USMERJENOST K REZULTATOM

8. USTVARJANJE ZAVEDANJA
9. SPODBUJANJE DELOVANJA
10. NAČRTOVANJE IN POSTAVLJANJE CILJEV
11. SPREMLJANJE NAPREDKA IN PREVZEMANJE ODGOVORNOSTI

Opomba: Vsako od spodaj navedenih kompetenc opredeljuje definicija in ustrezna vedenja. Vedenja so opredeljena na dva načina: kot tista, ki so nujno potrebna in vidna v vsakem coaching odnosu (zapisana v običajne tisku), in tista, ki so potrebna v določenih situacijah (zapisana v poševnem tisku) in zato niso vidna v vsakem coaching odnosu.

A. POSTAVLJANJE TEMELJEV

1. Upoštevanje etičnih meril in profesionalnih standardov – Razumevanje etičnih meril in standardov coachinga in sposobnost ustrezne uporabe teh v vseh situacijah.

- a. Razume standarde vedenja in ravnanja ICF in jih izraža skozi lastno vedenje (glej etični kodeks ICF).*
- b. Razume in sledi vsem etičnim merilom ICF (glej etični kodeks).*
- c. Jasno sporoča, kakšne so razlike med coachingom, svetovanjem, psihoterapijo in drugimi sorodnimi poklici.*
- d. Usmeri stranko k drugemu strokovnjaku ali ga usmeri k drugačni vrsti pomoči, ko je to potrebno in ve, kdaj je to potrebno.*

2. Doseganje dogovora v procesu coachinga – Sposobnost, da razume, kakšne so potrebe v odnosu v nekem procesu coachinga, in doseganje dogovora z bodočo oz. novo stranko o procesu coachinga in medsebojnem odnosu.

- e. Razume in stranki učinkovito predstavi vodila in specifične značilnosti odnosa v procesu coachinga (npr. logistika, plačilo, urnik, vključevanje drugih, če je potrebno).*

- f. Doseže dogovor o tem, kaj sodi v medsebojni odnos in kaj ne, kaj lahko kot coach ponudi in česa ne in se s stranko sporazume o odgovornostih coacha in stranke.
- g. Ugotovi, ali se njegove metode coachinga skladne s potrebami bodoče stranke.

B. SOOBLIKOVANJE ODNOSA

3. Ustvarjanje zaupanja in povezave s stranko – Sposobnost ustvariti varno in podpirajoče okolje, v katerem je nenehno prisotno vzajemno spoštovanje in zaupanje med coachem in stranko.

- a. Izraža iskreno skrb za strankino blagostanje in prihodnost.
- b. Nenehno demonstrira osebno integriteto, poštenost in iskrenost.
- c. Sklepa jasne dogovore in drži obljube.
- d. Spoštuje strankin način zaznavanja, učni stil, osebno držo/PERSONAL BEING.
- e. Zagotavlja nenehno podporo in se veseli novih vedenj in načina delovanja stranke, tudi takšnega, ki vključujejo tveganje in strah pred neuspehom.
- f. Prosi stranko za dovoljenje za izvajanje coachinga na občutljivih, novih področjih.

4. »Prisotnost« v procesu coachinga – Sposobnost biti popolnoma zavedno prisoten in ustvariti spontan odnos s stranko na način, ki ga opredeljuje odprtost, prožnost in zaupnost.

- a. Je prisoten in prožen v procesu coachinga, je popolnoma predan trenutku in ga zna izkoristiti.
- b. Zna prisluhniti lastni intuiciji in zaupa svojemu notranjemu občutku – »sledí lastnim instinktom«.
- c. Odprto sprejema lastno »nevedenje« in tvega.
- d. Vidi različne možnosti dela s stranko in v danem trenutku izbere najučinkovitejši način.
- e. Učinkovito uporablja humor za ustvarjanje lahkotnosti in energije.
- f. Samozavestno spreminja perspektive in preizkuša nove možnosti za lastno delovanje.
- g. Demonstrira samozavest pri delu z močnimi čustvi in zna upravljati s samim seboj. Strankina čustva ga ne preplavijo in se ne zaplete v njegova čustva.

C. UČINKOVITO KOMUNICIRANJE

5. Aktivno poslušanje – Sposobnost, da se popolnoma osredini na to, kar pove oz. ne pove stranka, da razume pomen izrečenega v kontekstu strankinih želja in da podpira stranko, da se izrazi.

- a. Sledi stranki in njenemu »dnevneemu redu« in ne »dnevneemu redu«, ki ga ima coach za stranko.
- b. Sliši, katere so strankine skrbi, cilji, vrednote in prepričanja o tem, kaj je in kaj ni mogoče.
- c. Razpoznava razlike med besedami, ton glas, telesno govorico.
- d. Povzema, parafrazira, ponovi in zrcali, kar je povedala stranka, da zagotovi jasnost in razumevanje.

- e. *Spodbuja, sprejema, raziskuje in podpira strankino izražanje čustev, njene zaznave, skrbi, prepričanja, predloge itd.*
- f. *Povezuje in gradi na strankinih idejah in predlogih.*
- g. *Zna izluščiti bistvo in razume, kaj želi sporočiti stranka in ji pomaga, da namesto dolge razlage čim prej preide k bistvu.*
- h. *Dovoljuje stranki, da »izbruhne« ali »razčisti« situacijo, ne da bi jo presojal, da se lahko premakne naprej in naredi naslednji korak.*

6. Učinkovita vprašanja – Sposobnost zastavljanja vprašanj, s katerimi pridobi informacije, ki so koristne za maksimalen učinek coachinga in so koristna za stranko.

- a. *Zastavlja vprašanja, ki odsevajo aktivno poslušanje in razumevanje strankinega zornega kota.*
- b. *Zastavlja vprašanja, ki spodbujajo raziskovanje, vpoglede, predanost ali delovanje (npr. takšna, ki izzovejo strankine predpostavke).*
- c. *Zastavlja odprta vprašanja, ki ustvarjajo večjo jasnost, možnost in novo učenje.*
- d. *Zastavlja vprašanja, ki stranko vodijo proti temu, kar si želi, ne vprašanja, ki od stranke pričakujejo, da se bo opravičevala ali se ozirala nazaj.*

7. Direktna komunikacija – Sposobnost učinkovito komunicirati med srečanji in uporaba jezika, ki ima največji pozitiven učinek na stranko.

- a. *Je jasen, razločen in neposreden pri sporazumevanju in izražanju povratne informacije.*
- b. *Preokvirja in se jasno izraža, da pomaga stranki videti z drugega zornega kota to, kar želi oz. o čemer je neodločen.*
- c. *Jasno predstavi cilje coachinga, urnik srečanj, namen tehnik ali vaj.*
- d. *Uporablja ustrezen jezik, ki je spoštljiv do stranke (npr. ni diskriminatoren na osnovi spola, rase, ne uporablja tehničnega jezika, žargona).*
- e. *Uporablja metafore in analogije za ilustracijo tega, kar želi sporočiti.*

D. SPODBUJANJE UČENJA IN USMERJENOST K REZULTATOM

8. Ustvarjanje zavedanja – Sposobnost povezovati in natančno oceniti različne vire informacij in posredovati interpretacije, ki stranki pomagajo, da pridobi večje zavedanje in s tem doseže dogovorjene rezultate.

- a. *Ohranja širino pri oceni novih strank in se ne pusti ujeti v strankin opis.*
- b. *Poizveduje, da doseže večje razumevanje, zavedanje in jasnost.*
- c. *Prepozna strankine pomembne izzive, tipične načine sprejemanja sebe in zaznavanja sveta, razlike med dejstvi in interpretacijo, neskladja med mislimi, občutki in dejanji.*
- d. *Pomaga stranki, da odkrije nove načine razmišljanja, nova prepričanja, čustva, razpoloženja itd., ki krepijo njeno sposobnost delovanja in doseganja tega, kar je zanjo pomembno.*
- e. *Pokaže stranki širše možnosti in jo spodbuja, da preusmeri svoj zorni kot in najde nove možnosti delovanja.*
- f. *Pomaga stranki, da vidi različne med seboj povezane dejavnike, ki vplivajo nanjo in na njeno vedenje (npr. misli, čustva, telo, ozadje).*
- g. *Deli svoje vpoglede s stranko, tako da so zanjo koristni in imajo pomen.*

- h. Prepozna glavne vrline stranke in področja za učenje in rast ter na kaj se je treba osrediniti med coachingom.*
- i. Prosi stranko, da razlikuje med obrobniimi in pomembnimi stvarmi, situacijskimi in ponavljajočimi se vedenji, kadar zazna neskladje med tem, kar je rečeno, in dejanji.*

9. Spodbujanje delovanja – Sposobnost s stranko ustvariti priložnosti za nenehno učenje med coachingom in pri delu/v življenjskih situacijah ter za nova dejanja, ki bodo najbolj učinkovito vodila do dogovorjenih rezultatov coachinga.

- a. Spodbuja in pomaga stranki, da opredeli dejanja, ki ji bodo omogočila, da demonstrira, vadi in pogloblja učenje.*
- b. Pomaga stranki, da se osredini in sistematično raziskuje posebna vprašanja in priložnosti, ki so osrednje za dosego dogovorjenih ciljev coachinga.*
- c. Spodbuja stranko, da raziskuje različne ideje in rešitve, da ovrednoti možnosti in sprejme ustrezne odločitve.*
- d. Spodbuja aktivno preizkušanje in samoraziskovanje, kjer stranka v poklicnih ali življenjskih situacijah uporablja spoznanja in vpogleda, ki jih je pridobila med srečanji.*
- e. Proslavlja uspehe stranke in njene zmožnosti za prihodnjo rast.*
- f. Postavlja pod vprašaj strankine poglede in prepričanja, da izzove nove ideje in najde nove možnosti delovanja.*
- g. Zagovarja ali predstavi zorne kote, ki so skladni s strankinimi cilji, in jih da stranki v razmislek.*
- h. Med srečanjem pomaga stranki »delovati takoj« in zagotavlja takojšnjo podporo.*
- i. Spodbuja stranko, jo izzove in ji pomaga, da se razširja, prav tako pa omogoča tudi udoben ritem učenja.*

10. Načrtovanje in postavljanje ciljev –

Sposobnost s stranko narediti učinkovit načrt in se ga držati.

- a. Zbere podatke in s stranko naredi načrt coachinga in zastavi razvojne cilje, ki zadevajo strankine izzive in glavna področja za učenje in razvoj.*
- b. Naredi načrt z rezultati, ki so dosegljivi, merljivi, specifični in časovno omejeni.*
- c. Prilagaja načrt glede na proces coachinga in glede na spremembe v situaciji.*
- d. Pomaga stranki prepoznati in najti različne vire za učenje (npr. knjige, druge strokovnjake).*
- e. Prepozna in stranko usmerja k uspehom, ki so zanjo pomembni.*

11. Spremljanje napredka in prevzemanje odgovornosti –

Sposobnost osrediniti se na to, kar je za stranko pomembno, in stranki prepustiti, da prevzame odgovornosti za lastno delovanje.

- a. Jasno prosi stranko, da izvaja dejanja, ki ji bodo pomagala, da se približa svojim ciljem.*
- b. Demonstrira sledenje v procesu coachinga, tako da stranko povpraša o dejanjih, za katera se je stranka zavezala med preteklim srečanjem (srečanji).*
- c. Izrazi priznanje stranki za to, kar je naredila, ni naredila ali se začela zavedati od preteklega srečanja/preteklih srečanj.*

- d. *Učinkovito pripravi, uredi in skupaj s stranko pregleda podatke, pridobljene med srečanji.*
- e. *Podpira stranko, da med srečanji sledi svojemu načrtu in ciljem, se drži dogovorjenih začrtanih nalog in tem prihodnjih srečanj.*
- f. *Osredinja se na načrt coachinga, vendar je kljub temu odprt za spremembe, do katerih pride med srečanji, v vedenjih in dejanjih.*
- g. *Se zna sprehajati naprej in nazaj med »veliko sliko«, kamor je stranka namenjena, vzpostaviti kontekst za vsebine, o katerih med srečanjem razpravljata in kamor stranka želi iti.*
- h. *Stranko spodbuja pri samodisciplini in skrbi za to, da stranka prevzame odgovornost za dejanja, za katera se zaveže, za rezultate nameravanih dejanj ali za izvedbo načrta v določenih časovnih okvirih.*
- i. *Razvija sposobnost stranke, da sprejme odločitve, se ukvarja s svojimi ključnimi izzivi in se razvija (da dobi povratno informacijo, da postavi prioritete in ritem učenja, da razmisli o svojih izkušnjah in se iz njih uči).*
- j. *Pozitivno sooča stranko z dejstvom, da ni opravila dejanja, za katero se je zavezala.*

© 2008 Mednarodna zveza coachev (International Coach Federation). Vse pravice pridržane.