

ICF-coachingkompetenciák

Az alábbi 11 coachkompetencia meghatározását abból a célból dolgoztuk ki, hogy támogassuk azokat a képességeket és elősegítsük azon megközelítések jobb megértését, amelyek napjainkban az ICF értelmezése szerinti professzionális coaching részét képezik. E kulcskompetenciák abban is segítségére lehetnek, hogy megállapítsa, mennyire felel meg az a coachingspecifikus tréning, amelyen részt vett, annak a coaching-specifikus tréningnek, amelyet az ICF elvár: végtére is ezek a kompetenciák képezik az ICF-vizsga alapját.

A kulcskompetenciákat négy csoportba osztottuk. Általában az egyes csoportokon belül a különböző kompetenciák logikai összefüggésben állnak egymással. A csoportok és az egyes kompetenciák nem hierarchikus rendben jelennek meg, azaz mindegyik egyformán fontos, és a kompetens coachnak mindegyikről tanúbizonyságot kell tennie a munkájában.

A. AZ ALAPOK MEGTEREMTÉSE

1. Megfelelés az etikai irányelveknek és a szakmai normáknak
2. Coachingmegállapodás

B. KÖZÖS KAPCSOLATALAKÍTÁS

3. Bizalom és közelség kialakítása az ügyféllel
4. A coach jelenléte

C. EREDMÉNYES KOMMUNIKÁCIÓ

5. Aktív hallgatás
6. Hatékony kérdezéstechnika
7. Nyílt kommunikáció

D. A TANULÁS ÉS AZ EREDMÉNYEK ELŐSEGÍTÉSE

8. A figyelem és tudatosság állapotának megteremtése
9. Akcióterv
10. Tervezés és célkitűzés
11. Az előrelépés és a felelősség kérdésének kezelése

Megjegyzés: az alábbiakban felsorolt valamennyi kompetenciához tartozik egy meghatározás, továbbá a hozzá kapcsolódó magatartásformák. A magatartásformákat vagy olyanokként kategorizáltuk, mint amelyeknek mindig minden coachinginterakcióban elő kell fordulniuk és észlelhetőnek kell lenniük (álló betűvel), vagy olyanokként, amelyek bizonyos coachinghelyzetekben kötelezők csak, és ezért nem minden coachinginterakcióban kell észlelhetőnek lenniük (dőlt betűvel)

A. AZ ALAPOK MEGTEREMTÉSE

1. Megfelelés az etikai irányelveknek és a szakmai normáknak

A coach érti és minden coachinghelyzetben képes megfelelően alkalmazni a coaching etikáját és normáit.

- a) *A coach érti az ICF viselkedési szabályait és saját viselkedésében is ezeket képviseli (lásd a felsorolást az ICF Etikai Kódex III. részében);*
- b) *érti és követi az ICF minden etikai útmutatását (lásd lista);*
- c) *egyértelművé teszi a különbséget a coaching, a tanácsadás, a pszichoterápia és más támogató szakmák között;*
- d) *szükség esetén máshoz irányítja az ügyfelét, felismeri, mikor van erre szükség, és ismeri a rendelkezésre álló erőforrásokat.*

2. Coachingmegállapodás

A coach képes felismerni, mire van szükség az adott coachingkapcsolatban és képes a leendő ügyféllel megállapodást kötni a coaching folyamatáról és a coachingkapcsolatról.

- a) *A coach érti a coachingkapcsolatra vonatkozó irányelvek és konkrét paraméterek jelentését és jelentőségét (pl. logisztika, díjak, gyakoriság, mások bevonása, ha szükséges), és ezeket eredményesen megbeszéli az ügyféllel;*
- b) *megállapodást ér el arról, mi a helyes az adott kapcsolatban és mi nem, mi érhető el és mi nem, illetve hogy mi az ügyfél és mi a coach felelőssége;*
- c) *megállapítja, hogy saját coachingmódszere megfelel-e a leendő ügyfél szükségleteinek.*

B. A KAPCSOLAT KÖZÖS ALAKÍTÁSA

3. Bizalom és közelség kialakítása az ügyféllel

A coach képes biztonságos és támogató légkört kialakítani, amely tartós kölcsönös tiszteletet és bizalmat hoz létre.

- a) *A coach őszinte érdeklődést tanúsít az ügyfél jóléte és jövője iránt;*
- b) *folyamatosan tanúbizonyságát adja személyes integritásának, őszinteségének és tisztességének;*
- c) *egyértelmű megállapodásokat köt és megtartja, amit ígér;*
- d) *tisztelettel kezeli az ügyfél meglátásait, tanulási stílusát, személyiségét;*
- e) *folyamatosan és elkötelezetten támogatja az új viselkedésformákat, tevékenységeket, azokat is ideértve, amelyek kockázatvállalással vagy a kudarcból való félelemmel járnak;*
- f) *engedélyt kér az ügyféltől, mielőtt érzékeny, új területeken folytatná a coachingot.*

4. A coach jelenléte

A coach képes osztatlan figyelemmel jelen lenni, valamint nyílt, rugalmas és magabiztos stílusa révén spontán módon kapcsolatot létesíteni az ügyféllel.

- a) A coach jelenléte a coachingfolyamat során lankadatlan, ugyanakkor könnyed rugalmassággal követi a pillanat ütemét;
- b) épít a megérzéseire és bízik belső tudásában— „hallgat az ösztöneire”;
- c) elfogadja, hogy van, amit nem tud és kész kockáztatni;
- d) többféle lehetőséget is lát az ügyféllel való együttműködésre, és azt választja, amelyik az adott pillanatban a legcélravezetőbb;
- e) a jó hangulat és a megfelelő energiaszint kialakítása érdekében eredményesen él a humor eszközével;
- f) *könnyedén vált perspektívát és szívesen kísérletezik új lehetőségekkel, hogy bővítse saját mozgásterét;*
- g) *magabiztosan viszonyul az erős érzelmi helyzetekhez, jól kezeli a saját érzéseit, és nem hagyja, hogy az ügyfél érzései maguk alá gyűriék.*

C. AZ EREDMÉNYES KOMMUNIKÁCIÓ

5. Aktív hallgatás

A coach képes maradéktalanul odafigyelni arra, amit az ügyfél mond, illetve arra, amit nem mond, képes az elmondottak jelentését az ügyfél vágyainak összefüggésében megérteni, valamint támogatni az ügyfél abbéli képességét, hogy magát kifejezze.

- a) A coach arra figyel, ami az ügyfél számára valóban fontos, és nem arra, ami szerinte lenne fontos az ügyfélnek;
- b) felfogja az ügyfél aggodalmait, céljait, értékrendjét és hiedelmeit arról, hogy mi lehetséges, és mi nem;
- c) meg tudja különböztetni a szavak, a hangszín és a testbeszéd közléseit;
- d) a tisztázás és a megértés érdekében összefoglalja, más szavakkal megfogalmazza, megismétli és visszatükrözi azt, amit az ügyfél elmondott;
- e) bátorítja és megerősíti az ügyfelet érzéseinek, észleléseinek, aggodalmainak, hiedelmeinek, javaslatainak kifejezésében, ezeket elfogadja és segít feltárásukban;
- f) *beépíti, majd továbbfejleszti az ügyfél elképzeléseit és javaslatait;*
- g) *összegzi az ügyfél közléseinek lényegét és segít az ügyfélnek abban, hogy a lényegre térjen, anélkül hogy hosszas leírásokba vagy történetmesélésbe bocsátkozna;*
- h) *lehetővé teszi az ügyfél számára, hogy “kiengedje a gőzt” anélkül, hogy ezt kommentálná vagy részletekbe bocsátkozna, annak érdekében, hogy tovább tudjanak lépni.*

6. Hatékony kérdezőtechnika

A coach képes olyan kérdéseket megfogalmazni, amelyek felfedik az ügyfél, illetve a coachingkapcsolat szempontjából leghasznosabb információkat.

- a) A coach kérdései aktív figyelmet és az ügyfél látásmódjának megértését tükrözik;
- b) kérdései felfedezésre, belátásra, elköteleződésre vagy cselekvésre serkentenek (pl. azzal, új megvilágításba kerülnek az ügyfél feltételezései);
- c) nyílt végű kérdései segítenek a tisztázásban, a lehetőségek feltárásában vagy az újfajta tanulásban;
- d) olyan kérdéseket tesz fel, amelyek közelebb viszik az ügyfelet az általa kívánatosnak tartott célokhoz, nem pedig önigazolásra vagy visszatekintésre készítetik.

7. Nyílt kommunikáció

A coach az ülések során képes hatékonyan kommunikálni és olyan nyelvezetet használni, amely a lehető legkedvezőbb hatást gyakorolja az ügyfélre.

- a) A coach világosan, érthetően és nyíltan ad visszajelzést és osztja meg gondolatait;
- b) az újrafogalmazás vagy az újrakeretezés (reframing) segítségével hozzájárul ahhoz, hogy az ügyfél más nézőpontból tekintsen arra, amit szeretne, vagy amiben bizonytalan;
- c) világosan kijelöli a coaching célját, az adott napra tervezett témákat, és elmondja, mire valók az alkalmazott technikák vagy gyakorlatok;
- d) tiszteletteljes és az ügyfél számára megfelelő nyelvezetet használ (pl. nem szexista, nem rasszista, nem szakzsargon, nem szleng);
- e) *metaforák és analógiák segítségével világítja meg egy-egy észrevételét vagy alkot szavakból képet.*

D. A TANULÁS ÉS AZ EREDMÉNYEK ELŐSEGÍTÉSE

8. A tudatosság megteremtése

A coach képes a különféle forrásokból érkező információk integrálására és olyan értelmezésre, amellyel hozzásegíti az ügyfelet ezen információk tudatosításához, és így a közösen kijelölt célok eléréséhez.

- a) A coach nem ragad le annál, amit az ügyfél az őt foglalkoztató kérdésként megnevez, amikor felméri, hogy az miért is kereste fel;
- b) kérdéseivel jobb megértéshez, nagyobb tudatossághoz és világosabb elképzelésekhez segíti hozzá ügyfelét;
- c) azonosítja, mi is foglalkoztatja valójában az ügyfelet, azt a jellegzetes vagy rögzült módot, ahogyan az önmagát és a világot észleli, megmutatja a különbséget a tények és értelmezések, illetve a gondolatok, érzések és tettek között;
- d) hozzásegíti az ügyfelet ahhoz, hogy új gondolatokat, meggyőződéseket, észleléseket, érzelmeket, hangulatokat stb. fedezzen fel, amelyek megerősítik cselekvőképességében és annak elérésében, ami számára fontos;

- e) tágasabb perspektívák felvillantásával arra ösztönzi az ügyfelet, hogy vállalja látásmódjának megváltoztatását és találjon új cselekvési lehetőségeket;
- f) hozzásegíti az ügyfelet ahhoz, hogy lássa azokat a különböző, egymással kölcsönhatásban álló tényezőket, amelyek rá és a viselkedésére hatnak (pl. gondolatok, érzelmek, a fizikum, a társadalmi háttér);
- g) meglátásait az ügyfél számára hasznos és érthető módon fogalmazza meg;
- h) *azonosítja mind a főbb erősségeket, mind a főbb tanulási/fejlesztési területeket, valamint azt, amivel a coaching során a legfontosabb pontként kell foglalkozni;*
- i) *ha úgy látja, hogy annak szavai és tettei között eltérés mutatkozik, megkéri az ügyfelet, hogy tegyen különbséget a lényeges és lényegtelen kérdések, illetve a helyzet által meghatározott és az ismétlődő magatartásformák között.*

9. Cselekvések tervezése

A coach képes arra, hogy az ügyféllel közösen lehetőséget teremtsen a folyamatos tanulásra a coaching és a mindennapi munkavégzés során, valamint egyéb élethelyzetekben, illetve olyan új lépések megtételére ösztönözze az ügyfelet, amelyek a lehető leghatékonyabban szolgálják a coaching közösen meghatározott céljainak elérését.

- a) A coach az ötletroham során hozzásegíti az ügyfelet ahhoz, hogy olyan lépéseket határozzon meg, amelyeknek révén maga is tanúsítani, gyakorolni és elmélyíteni lesz képes új tudását;
- b) segít az ügyfélnek abban, hogy a közösen meghatározott célok szempontjából lényeges konkrét kérdésekre és lehetőségekre koncentráljon és azokat módszeresen felderítse;
- c) arra ösztönzi az ügyfelet, hogy alternatív ötleteket és megoldásokat fedezzen fel, felmérje a lehetőségeket, és ezek függvényében döntéseket hozzon;
- d) szorgalmazza az aktív kísérletezést és az önmegismerést, amelynek során az ügyfél a saját magán- vagy munkakörnyezetében azonnal alkalmazza azt, amiről a foglalkozásokon szó volt, vagy amit ott tanult;
- e) elismerésben részesíti az ügyfél sikereit és a további fejlődésre való képességét;
- f) megkérdőjelezi az ügyfél feltevéseit és látásmódját annak érdekében, hogy új ötletekre és új cselekvési lehetőségekre feltárására vegye rá;
- g) *az ügyfél céljaival összhangban lévő szempontokat támogat vagy hoz szóba, bátorítja az ügyfelet, hogy ezeket a nézeteket fontolóra vegye, anélkül hogy bármelyik mellett is elköteleződne;*
- h) *segíti az ügyfelet abban, hogy már a coachingfoglalkozás keretében hozzákezdjen valamely ötletének megvalósításához, és közvetlen támogatást kínál fel neki ehhez;*
- i) *arra bátorítja az ügyfelet, hogy feszegetse saját határait, vállalja a kihívásokat, ugyanakkor ügyel arra, hogy kényelmes legyen a tanulás üteme.*

10. Tervezés és célkitűzés

A coach képes az ügyféllel célravezető coachingtervet kialakítani, és azt be is tartani.

- a) A coach összefoglalja az összegyűjtött információt és az ügyféllel fejlesztési célokat tartalmazó coachingtervet alakít ki. Ez a terv az ügyfél fő kérdését, valamint a tanulás és fejlesztés fontosabb területeit tartalmazza;
- b) a coach által kialakított terv elérhető, mérhető, konkrét és részletes, céldátumokhoz köthető eredményeket tartalmaz;
- c) amennyiben ezt a coaching folyamata vagy a helyzetben bekövetkező változások szükségessé teszik, a coach a tervet módosítja;
- d) *támogatja az ügyfelet abban, hogy azonosítsa és megtalálja a tanuláshoz szükséges különböző erőforrásokat (pl. könyvek, más szakemberek);*
- e) *azonosítja és céljául tűzi ki az ügyfél számára gyorsan elérhető sikereket.*

11. Az előrelépés és a felelősség kérdésének kezelése

A coach képes figyelmét arra fókuszálni, ami az ügyfél számára fontos, és képes a cselekvés felelősségét az ügyfélnek átengedni.

- a) A coach egyértelmű kérésekkel fordul az ügyfélhez, olyan lépések megtételét várva el tőle, amelyek a maga megfogalmazta célok irányába viszik;
- b) azzal is jelzi, hogy figyelemmel kíséri a coachingfolyamatot, hogy rákérdez, megtette-e az ügyfél azt, amire a korábbi foglalkozás(ok) során elkötelezte magát;
- c) elismerését fejezi ki az ügyfélnek azért, amit az előző coachingfoglalkozás(ok) óta megtett, nem tett meg, tanult, vagy felismert;
- d) rendszerezi, újra átnézi az ügyfél által az előző alkalommal vagy alkalmakkal nyújtott információkat, így készül a foglalkozásra;
- e) *ügyel arra, hogy az ügyfél a találkozások között is szem előtt tartsa a coachingtervet és célokat, a közösen elfogadott lépéseket és a következő alkalom vagy alkalmak témáit;*
- f) *a coachingtervre fókuszál, ugyanakkor kész arra, hogy viselkedésformáit és lépéseit a coachingfolyamat szerint alakítsa, és az ülés közben is képes irányt váltani;*
- g) *képes arra, hogy oda-vissza váltson a magasabb rendű coachingcél és a között, amerre az ügyfél éppen tart, így hozva létre annak kontextusát, amiről éppen szó van;*
- h) *támogatja az ügyfél önfegyelmét, és komolyan veszi az ügyfél felelősségvállalását azért, amire elkötelezte magát, legyen az a szándékozott cselekvés eredménye vagy valamely konkrét terv, az azzal kapcsolatos időkeretet is ideértve;*
- i) *fejleszti az ügyfél képességét arra, hogy döntéseket hozzon, foglalkozzon az őt leginkább érintő problémákkal és fejlessze magát (visszajelzést kérjen, meghatározza a prioritásokat és kialakítsa a tanulás ütemét, elgondolkozzon a tapasztalatain és tanuljon belőlük).*

Fordítás: Fenyves Katalin, Solutionsurfers