

Wskaźniki umiejętności

Poniższa tabela przedstawia Wskaźniki umiejętności (CIs) odnoszących się do każdej z ośmiu kategorii kompetencji na czterech poziomach mentoringu/coachingu.

Zasady przebiegu rozwoju są następujące: na każdym „wyższym” poziomie, wskaźnik umiejętności powinien opisywać szerszą i głębszą wiedzę; większą syntezę pomysłów; umiejętność doprowadzania do głębszego wglądu; skuteczną pracę nad coraz bardziej skomplikowanymi problemami i różnorodnymi kontekstami, a na wyższych poziomach, tworzenie własnego spójnego podejścia do mentoringu/coachingu.

Kategoria Kompetencji	Poziom Foundation Wskaźniki umiejętności	Poziom Practitioner Wskaźniki umiejętności	Poziom Senior Practitioner Wskaźniki umiejętności	Poziom Master Practitioner Wskaźniki umiejętności
Samoświadomość Wykazywanie świadomości własnych wartości, przekonań i zachowań; rozpoznawanie, w jaki sposób wpływa to na pracę i wykorzystywanie tej samoświadomości w skutecznym osiągnięciu celów klienta i, jeśli dotyczy, sponsora.	<ul style="list-style-type: none"> • działanie w sposób umożliwiający proces mentoringu/coachingu (1) • radzenie sobie z kwestiami związanymi z różnorodnością w praktyce mentoringu/coachingu (2) • opisywanie własnych wartości, przekonań i postaw, które wpływają na pracę w zakresie mentoringu/coachingu (3) • postępowanie zgodnie z własnymi wartościami i przekonaniem (4) 	<ul style="list-style-type: none"> • dążenie do rozumienia siebie w oparciu o przyjęte wzorce ludzkich zachowań i wnikliwą obserwację własnej pracy (34) • identyfikowanie momentu, w którym wewnętrzne procesy zakłócają pracę z klientem, i odpowiednie dostosowywanie swojego zachowania (35) • reagowanie na emocje klienta bez osobistego zaangażowania (36) 	<ul style="list-style-type: none"> • dążenie do rozumienia siebie w oparciu o wzorce teoretyczne i uporządkowane informacje zaczerpnięte ze źródeł zewnętrznych oraz wnikliwą obserwację własnej pracy (73) • proaktywne kontrolowanie własnego „stanu umysłu” w celu dopasowania go do potrzeb klienta (74) 	<ul style="list-style-type: none"> • syntetyzowanie wglądu wpływającego ze skrupulatnego zgłębiania wzorców teoretycznych oraz osobistych doświadczeń (96) • podejmowanie uzasadnionych decyzji w każdym momencie swojej pracy (97) • krytyczne przyglądanie się paradygmatom praktyka i ich wpływowi na systemy klienta i samego klienta (98)

Kategoria Kompetencji	Poziom Foundation Wskaźniki umiejętności	Poziom Practitioner Wskaźniki umiejętności	Poziom Senior Practitioner Wskaźniki umiejętności	Poziom Master Practitioner Wskaźniki umiejętności
<p>Zaangażowanie w samodoskonalenie</p> <p>Zgłębianie i doskonalenie standardów pracy i dbanie o reputację zawodu.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • stosowanie i ocenianie własnych umiejętności mentoringowych/coachingowych (5) 	<ul style="list-style-type: none"> • wykazywanie zaangażowania w rozwój osobisty poprzez zamierzone działania i refleksję (37) • regularne uczestniczenie w superwizjach w celu rozwijania własnej praktyki (38) • ocenianie skuteczności superwizji (39) 	<ul style="list-style-type: none"> • nieustanne analizowanie i aktualizowanie osobistych przekonań, postaw i umiejętności w celu doskonalenia pracy w zakresie mentoringu/coachingu (75) • proaktywne rozpoznawanie braków w umiejętnościach, wiedzy i postawie, i wykorzystywanie zorganizowanych procesów w celu realizacji potrzeby doskonalenia się (76) • wybieranie odpowiednich tematów, pomysłów i wzorców w celu zgłębiania i rozwijania swojej praktyki (77) • przekładanie zdobytej wiedzy na praktykę i jej ocenianie (78) 	<ul style="list-style-type: none"> • bycie na bieżąco z badaniami i zapatrywaniami w zakresie mentoringu/coachingu i ich ocenianie (99) • zachęcanie kolegów po fachu do udzielania informacji zwrotnej poprzez przedstawianie im swojej pracy (100)

Kategoria Kompetencji	Poziom Foundation Wskaźniki umiejętności	Poziom Practitioner Wskaźniki umiejętności	Poziom Senior Practitioner Wskaźniki umiejętności	Poziom Master Practitioner Wskaźniki umiejętności
<p>Zarządzanie warunkami umowy</p> <p>Określanie oczekiwań i granic kontraktu mentoringu/coachingu oraz wdrażanie jego postanowień w relacji z klientem i, jeśli dotyczy, ze sponsorem.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • wyjaśnianie swojej roli w relacji z klientem (6) • wyjaśnianie korzyści płynących z mentoringu/coachingu dla klienta i dla całej sytuacji w jakiej się on znajduje (7) • ustalanie odpowiedniego stopnia poufności i przekazywania informacji innym (8) • zarządzanie wnioskami wyciągniętymi z rozmowy (9) 	<ul style="list-style-type: none"> • postępowanie zgodnie z zawodowym Kodeksem Etyki EMCC lub jego odpowiednikiem (40) • ustalanie wraz z klientem, i jeśli to stosowane innymi interesariuszami, klarownych warunków umowy mentoringu/coachingu i zarządzanie nimi (41) • ustalanie gdzie, kiedy i jak często sesje będą się odbywały (42) • opisanie własnego procesu i stylu prowadzenia mentoringu/coachingu klientowi tak, aby klient był w stanie podjąć świadomą decyzję o rozpoczęciu mentoringu/coachingu (43) • rozpoznawanie granic własnych umiejętności i potrzeby odniesienia się do warunków umowy lub jej rozwiązania (44) • dostrzeganie braku zaangażowania w sesje ze strony klienta i podejmowanie odpowiednich kroków (45) • odnoszenie zamierzonych skutków z uwzględnieniem preferencji klienta i, jeśli to stosowne, polityki oraz procedur organizacji sponsorującej (46) • zarządzanie wnioskami wyciągniętymi z umowy (9) 	<ul style="list-style-type: none"> • ustalanie etycznych warunków umowy mentoringu/coachingu w niejednoznacznej i/lub konfliktowej sytuacji z klientem i (jeśli dotyczy) ze sponsorami) (79) 	<ul style="list-style-type: none"> • rozpoznawanie klientów potrzebujących wsparcia emocjonalnego lub terapeutycznego wychodzącego poza zawodowe umiejętności mentora/coacha, co nie pozwala na bezpieczną z nimi pracę (101) • w razie potrzeby wspieranie klientów w odwoływaniu się do specjalistycznych agencji/źródeł (102) • rozpoznawanie potrzeb klienta wychodzących poza bezpieczne ustalone granice i podejmowanie odpowiednich kroków (103)

Kategoria Kompetencji	Poziom Foundation Wskaźniki umiejętności	Poziom Practitioner Wskaźniki umiejętności	Poziom Senior Practitioner Wskaźniki umiejętności	Poziom Master Practitioner Wskaźniki umiejętności
Budowanie relacji Umiejętne budowanie i podtrzymywanie relacji z klientem i, jeśli dotyczy, ze sponsorem.	<ul style="list-style-type: none"> • wyjaśnianie wpływu własnego zachowania na proces mentoringu/coachingu (1) • traktowanie każdego z szacunkiem i nienaruszanie godności klienta (11) • opisywanie i stosowanie przynajmniej jednej metody budowania dobrych stosunków (12) • używanie odpowiedniego języka w stosunku do klienta (13) • budowanie zaufania poprzez ciągłe zaangażowanie i nieosądzanie klienta (14) 	<ul style="list-style-type: none"> • okazywanie empatii i prawdziwego wsparcie w stosunku do klienta (48) • upewnianie się, że wymagany poziom zaufania został osiągnięty, aby mentoring/coaching mógł przynieść efekt (49) • rozpoznawanie stanów emocjonalnych klienta i umiejętność skutecznego pracowania w ich kontekście (50) • dopasowanie języka oraz zachowania do klienta przy zachowaniu poczucia własnego ja (51) • upewnianie się, że klient nie uzależnia się od mentora/coacha (52) 	<ul style="list-style-type: none"> • poświęcanie uwagi emocjom, nastrojowi, językowi, schematom, przekonaniom i mowie ciała klienta i dopasowywanie się do nich podczas pracy (80) 	<ul style="list-style-type: none"> • wykazywanie wysokiego poziomu uwagi i wrażliwości w stosunku do klienta jednocześnie pozostając odpowiedzialnym za rezultaty (104)

Kategoria Kompetencji	Poziom Foundation Wskaźniki umiejętności	Poziom Practitioner Wskaźniki umiejętności	Poziom Senior Practitioner Wskaźniki umiejętności	Poziom Master Practitioner Wskaźniki umiejętności
<p>Tworzenie przestrzeni dla pogłębienia wglądu i wiedzy</p> <p>Pracowanie z klientem i sponsorem nad pogłębieniem wglądu i wiedzy.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • wykazywanie przekonania o pomaganiu innym w rozwijaniu się (15) • przekonanie, że człowiek najlepiej uczy się sam (16) • szukanie potwierdzenia zrozumienia (17) • aktywne słuchanie (18) • wyjaśnianie zasad stawiania pytań i przynajmniej jednej struktury (19) • przedstawianie informacji zwrotnej w odpowiedni sposób (20) • służenie radą i pomysłami jedynie w odpowiednich momentach (21) 	<ul style="list-style-type: none"> • wyjaśnianie potencjalnych przeszkód w efektywnym słuchaniu (53) • bycie czujnym na ton i modulację głosu oraz wyraźny przekaz komunikacyjny (54) • rozpoznawanie schematów myślenia i działań klienta (55) • umożliwianie klientowi tworzenia powiązań pomiędzy jego uczuciami, zachowaniami i efektywnością działań (56) • wykorzystywanie szeregu technik zadawania pytań w celu podnoszenia świadomości (57) • umożliwianie klientowi rozwijania nowych pomysłów (58) • wykorzystywanie informacji zwrotnej i podawanie wypowiedzi w wątpliwość w odpowiednich momentach, aby pomóc klientowi zyskać szerszą perspektywę jednocześnie pozostając z nim w dobrych stosunkach (59) • pozostawanie bezstronnym jednocześnie zachęcając klienta do rozważenia alternatyw (60) • wykorzystywanie analizy do pogłębienia zrozumienia i zaangażowania w działanie (61) 	<ul style="list-style-type: none"> • wykorzystywanie szeregu technik w celu podnoszenia świadomości, zachęcenia do poszukiwania i pogłębienia wglądu (81) • skuteczne wykorzystywanie informacji zwrotnej i poddawanie wypowiedzi w wątpliwość, aby podnieść świadomość, pogłębić wgląd i odpowiedzialność za podejmowane działania (82) • słuchanie z większą wnikliwością (83) • elastyczne stosowanie szerokiego spektrum pytań w celu ułatwienia wglądu (84) • używanie języka pozwalającego klientowi na ponowne sformułowanie i podanie w wątpliwość aktualnego myślenia/rozumowania (85) • stosowanie perspektywy systemowej w celu budowania zrozumienia i wglądu (86) • rozpoznawanie niejasności, możliwości i ograniczeń w kontekście sytuacji klienta, i pomaganie klientowi zdać sobie sprawę z ich wpływu (87) 	<ul style="list-style-type: none"> • skuteczne wspieranie klienta w zakresie coraz bardziej skomplikowanych potrzeb (105) • umożliwianie istotnej i fundamentalnej zmiany w myśleniu i zachowaniu (106) • dostosowywanie metod/technik w danym momencie w reakcji na informację od klienta przy jednoczesnym skupieniu na osiągnięciu wyników (107)

Kategoria Kompetencji	Poziom Foundation Wskaźniki umiejętności	Poziom Practitioner Wskaźniki umiejętności	Poziom Senior Practitioner Wskaźniki umiejętności	Poziom Master Practitioner Wskaźniki umiejętności
<p>Wykorzystywanie modeli i technik</p> <p>Wykorzystanie modeli i narzędzi, technik i pomysłów wykraczających poza podstawowe umiejętności komunikacyjne w celu pogłębienia wglądu i wiedzy.</p>	<ul style="list-style-type: none"> oparcie podejścia na modelu lub strukturze mentoringu/coachingu (29) 	<ul style="list-style-type: none"> tworzenie spójnego modelu mentoringu/coachingu w oparciu o przynajmniej jeden uznawany wzór (68) wykorzystywanie różnych uznawanych narzędzi, technik pomagających klientowi osiągnąć wyniki (69) objaśnianie i praca z modelami ze środowiska klienta (70) 	<ul style="list-style-type: none"> łączenie różnych wzorów i nowych pomysłów we własny model (93) wykorzystywanie dogłębnej wiedzy i doświadczeń z modelami, narzędziami i technikami w celu wsparcia klienta w mierzeniu się z wyzwaniami i ostatecznym rezultatem (94) 	<ul style="list-style-type: none"> wykazywanie się własnym niepowtarzalnym podejściem do mentoringu/coachingu opartym na krytycznej ocenie przyjętych wzorów i uczeniu się z własnej praktyki i superwizji (108) formułowanie własnych narzędzi i systemów w celu zwiększenia skuteczności (109)
<p>Ewaluacja</p> <p>Gromadzenie informacji na temat skuteczności własnej praktyki i przyczynianie się do stworzenia kultury oceny efektów.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ocenie rezultatów wraz z klientem (i osobami zainteresowanymi, jeśli dotyczy) (30) monitorowanie i analizowanie skuteczności całego procesu (31) prośenie klienta o informację zwrotną na temat odbywającego się mentoringu/coachingu (32) odpowiednie odbieranie i akceptowanie informacji zwrotnej od klienta (33) 	<ul style="list-style-type: none"> wykorzystywanie formalnego procesu zdobywania informacji zwrotnej od klienta (71) wprowadzanie własnych procesów służących ocenianiu skuteczności mentora/coacha (72) 	<ul style="list-style-type: none"> ustalenie wnikliwych procesów ewaluacji wraz z klientem i osobami zainteresowanymi (95) 	<ul style="list-style-type: none"> przeprowadzanie krytycznej analizy różnorodnych metod ewaluacji mentoringu/coachingu (110) branie udziału w poszerzaniu wiedzy na temat ewaluacji mentoringu/coachingu (111) wykorzystywanie zdobytej wiedzy w wypowiedaniu się na tematy, trendy i pomysły związane z procesem ewaluacji, procesem mentoringu/coachingu i tematami klienta (112)

Kategoria Kompetencji	Poziom Foundation Wskaźniki umiejętności	Poziom Practitioner Wskaźniki umiejętności	Poziom Senior Practitioner Wskaźniki umiejętności	Poziom Master Practitioner Wskaźniki umiejętności
<p>Wynik i ukierunkowanie na działanie</p> <p>Stosowanie odpowiedniego podejścia i wykorzystywanie umiejętności w celu wsparcia klienta w dokonywaniu pożądanych zmian.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • pomoc klientowi w wyjaśnieniu i przeanalizowaniu pożądanych rezultatów oraz ustaleniu odpowiednich celów (22) • zapewnienie przystawalności celów klienta do kontekstu, w jakim się znajduje (23) • badanie szeregu możliwości osiągnięcia zamierzonych celów (24) • upewnienie się, że klient wybiera rozwiązania (25) • prowadzenie odpowiednich notatek (26) • analizowanie postępów oraz zdobywanej wiedzy (27) • upewnienie się, że klient po skończeniu sesji jest w stanie wykorzystać nowe pomysły i wiedzę (28) 	<ul style="list-style-type: none"> • pomoc klientowi w skutecznym planowaniu działań z uwzględnieniem odpowiedniego wsparcia, zasobów i różnych ewentualności (62) • pomoc klientowi w udoskonalaniu i rozpoznawaniu działań, które najlepiej odpowiadają jego osobistym preferencjom (63) • upewnianie się, że klient przyjmuje odpowiedzialność za własne decyzje, działania i metody uczenia się (64) • pomoc klientowi w identyfikowaniu potencjalnych barier przeszkadzających w działaniu (65) • opisywanie i stosowanie przynajmniej jednej metody budowania zaangażowania w osiąganie wyników i celów oraz w działania (66) • analizowanie robionych postępów oraz osiągniętych wyników i celów, i korygowanie ich w razie potrzeby(67) 	<ul style="list-style-type: none"> • zachęcanie klienta do odkrywania szerszego kontekstu i wpływu pożądanych wyników (88) • wykorzystywanie różnorodnych technik i metod w celu ułatwienia osiągnięcia wyników(89) • opisywanie i stosowanie szeregu metod pomocnych w budowaniu zaangażowania w osiąganie wyników i celów oraz w działania (90) • pomoc klientowi w odkrywaniu jego podejścia do zmian (91) • skuteczne działanie wobec oporu przeciwko zmianom (92) 	