A coaching a személyes és szakmai tudatosság, a felfedezés és növekedés

átalakító folyamata.

The Coaching Masteries ® IAC

Coaching Kompetenciák

International Association *of* Coaching

Víziónk: A coachingot a legmagasabb színvonalú általános szintre fejleszteni

Missziónk: Szigorú tanúsítási folyamatot felkínálni, amely a coaching professzionális elsajátításának bemutatása által előmozdítja a szakmaiságot

© 2007 International Association of Coaching ®

The Coaching Masteries ®

IAC Coaching Kompetenciák

Kialakítani és fenntartani a bizalmi viszonyt

Észrevenni, megerősíteni és bővíteni az ügyfél lehetőségeit

Elkötelezetten hallgatni

Jelenben feldolgozni

Kifejezni

© 2007 International Association of Coaching ®

Tisztázni

Segíteni az ügyfelet kialakítani és megtartani az egyértelművé vált szándékát

Lehetőségeket teremteni

Segíteni az ügyfelet támogató rendszerek és struktúrák létrehozásában és használatában

#1. Kialakítani és fenntartani a bizalmi viszonyt

Meghatározás

Biztonságos teret és támogató kapcsolatokat biztosítani a személyi növekedés, a felfedezés és átalakulás számára.

© 2007 International Association of Coaching ®

Hatások

1. Az ügyfél nyitott a megosztásra és befogadásra.

2. Az ügyfél a coachot személyes segítőjének tekinti.

3. Az ügyfél az átalakulás és a növekedés módját, illetve tempóját a maga számára megfelelőnek látja.

4. Az ügyfélnek reális elvárásai vannak a coaching eredményeit és felelősségi viszonyait illetően.

Kulcsfontosságú elemek

1. Közös tisztelet és elfogadás.

2. Magabiztosság és megnyugtatás.

3. Az ügyfél biztonságban érzi magát a tekintetben, hogy megoszthatja a félelmeit anélkül, hogy a coach ítélkezne azok felett.

Megkülönböztetések

Együtt dolgozó vs. Együttműködő

Elfogadás és Támogatás vs. Tolerancia

Bizonyosság vs. Hatalmaskodás

Minták a hatékony viselkedésre

A coach:

1. Alkalmazza az *aktív hallgatás* technikát

2. Elismeri a saját korlátait.

3. Figyelmes a félelem, kétkedés jelzéseire.

4. Megerősíti az ügyfelét abban, hogy a benne lévő szorongás, kétség, vagy félelem a folyamat során kezelhető.

5. Kérdéseket használ, hogy felfedje a beteljesületlen álmokat.

© 2007 International Association of Coaching ®

6. Körüljáró és állásfoglalásra késztető kérdéseket tesz fel, amelyekre az ügyfél nyíltan reagál.

7. Ösztönzi a jobb kérdések feltevését, vagy maga vet fel új irányt a coaching számára.

8. Becsületességet demonstrál szóban és tettben.

9. Megfigyeli, hogy hol nincs jelen a bizalom, vagy hol gátolja valami a bizalom kialakulását, és ezeket az eseteket nyíltan megbeszéli.

Minták a nem hatékony viselkedésre

A coach:

1. Hatástalan - például irányító, vagy zárt - kérdéseket tesz fel.

2. Nem ösztönzi az ügyfelet javaslatok felvetésére.

3. Korlátoz és/vagy nem nyújt támogatást abban, hogy az ügyfél feltérképezze a legnagyratörőbb alternatívákat.

4. Megpróbál „jónak látszani” vagy szerethetőnek tűnni.

5. Ráerőlteti az ügyfélre a véleményét

6. Értékítéletet fejez ki, vagy sejtet.

A sikeresség mérői

1. Az ügyfél tudatosan megosztja félelmeivel kapcsolatos aggályait.

2. Az ügyfél pozitívan reagál az állásfoglalásra késztető kérdésekre, megfigyelésekre.

3. Az ügyfél megosztja merész ambícióit, álmait, amennyiben a coaching kontextusa megfelelő rá.

4. Adott esetben a coach elismeri a saját korlátait.

5. Az ügyfél szabadon kifejezi az érzéseit.

6. Az ügyfél befogadó a coachcsal szemben.

Gyakori coach hibák

Nincsenek megfelelő határok, illetve elvárások felállítva a coachinggal kapcsolatban.

© 2007 International Association of Coaching ®

Engedély nélkül közbelép, amikor megkérdőjelez egy feltevést vagy hiedelmet.

Megpróbál szakértőként fellépni, vagy azt gondolja, hogy a coachnak *kellene* a szakértőnek lennie.

A coach erőlteti a saját véleményét.

Megpróbálja elérni, hogy az ügyfél kedvelje, melynek következtében a coach visszafogja magát coaching közben.

Hagyja, hogy az ülések inkább hangulatos beszélgetések, vagy barátok közti társalgások legyenek, nem pedig igazi coaching ülések.

Megpróbálja elérni, hogy az ügyfél kellemes dolgokat mondjon a coachról.

Elvárja, hogy az ügyfél dolgozzon vagy gondolkozzon kettejük helyett.

Elvárja, hogy az ügyfélnek meglegyen minden válasza, ahelyett, hogy a coach felismerné, hogy a coach és az ügyfél, valamint maga a coaching kapcsolat együttesen alakítják ki és/vagy fedezik fel a válaszokat.

Nem foglalkozik a cég, illetve a szervezet részéről érkező elvárásokkal, amikor vállalati coachingra szól a megbízás.

Nem bízik a coaching folyamatban, magában, vagy az ügyfélben.

Engedi, hogy az ügyfél túlságosan függjön a coachtól.

Mutatók, melyek szerint a coach érti a Kompetenciát:

Az ügyfél hajlandó megvizsgálni a feltérképezetlen, esetleg félelmet keltő témaköröket.

A coach kijelöli a határokat, valamint egyértelmű a viszonya az ügyféllel. (Különösen fontos, amikor a coaching vállalati/szervezeti környezetben zajlik, amikor a szupervízoroknak történő jelentés része a coaching szerződésnek.)

A coach próbára tesz és állásfoglalásra késztet, miközben az ügyfél mégis biztonságban és tiszteletben tartva érzi magát.

Az ügyfél nem ért egyet valamivel, amit a coach mond és ezt képes kifejezni az ülések során.

A coach képes megosztani véleményét vagy ötletét anélkül, hogy szükséges lenne számára, illetve elvárná, vagy akár kikényszerítené, hogy az ügyfél egyetértsen vele.

A coach megbízik az ügyfélben, ami segíti az ügyfelet abban, hogy ő is bízzon magában.

© 2007 International Association of Coaching ®

A coach tudja, hogy a coaching működik és bizonyos marad efelől, még akkor is, amikor bizonytalan azt illetően, hogy mit tegyen vagy mondjon a továbbiakban.

A coach megérti, hogy bármit tesz vagy mond, (vagy nem tesz, illetve nem mond), az hozzájárul a bizalomteljes környezethez. A coach ezt a tudatosságot stratégiai szempontból használja.

Nem hozza létre és nem is tolerálja a hatalmi egyensúly hiányát önmaga és ügyfele között.

© 2007 International Association of Coaching ®

#2. Észrevenni, megerősíteni és bővíteni az ügyfél lehetőségeit

Meghatározás

Megismerni és segíteni az ügyfelet, hogy maga az ügyfél elismerje és tisztelje a saját erősségeit és lehetőségeit.

Hatások

1. Az ügyfélnek nő az önbecsülése a személyes képességeit és lehetőségeit illetően.

2. Az ügyfél hajlandó a jelenlegi paradigmáin vagy stratégiáin kívül eső lépéseket megtenni.

Kulcsfontosságú elemek

A coach:

1. Beleéli magát ügyfele helyzetébe.

2. Felismeri a szélesebb körű lehetőségeket.

3. Bátorítja és cselekvőképessé teszi az ügyfelet.

4. Megkérdőjelezi a korlátokat állító hiedelmeket.

5. Felismeri az ügyfél erősségeit, valamint azt a tudatosságot, melynek mentén az erősségek támogatják a személyes és szervezeti célokat (amennyiben ez releváns).

Megkülönböztetések

Gondol vs. Megítél

Képessé tesz vs. Előretol

Gazdagít vs. Túlfeszít

© 2007 International Association of Coaching ®

Minták a hatékony viselkedésre

A coach:

1. Őszinte bátorítást ajánl fel.

2. Kifejezi vagy ténylegesen demonstrálja, hogy hisz az ügyfél lehetőségeiben.

3. Kifejezi az elköteleződését az ügyfél sikeressége iránt.

4. Konkrét pozitív visszajelzést ad az ügyfél viselkedéséről vagy teljesítményéről.

5. Emlékezteti az ügyfelet a saját képességeire, erősségeire, tehetségére, tudására és tapasztalataira.

6. Inspirálja és kihozza az ügyfélből a legnagyobb teljesítőképességét és lehetőségeit.

7. A tartós hatás érdekében adott esetben felhívja az ügyfél figyelmét a saját vágyaira.

8. Összekapcsolja az ügyfél teljesítőképességét az ügyfél szervezetén belül felmerülő lehetőségekkel és erőforrásokkal.

Minták a nem hatékony viselkedésre

A coach:

1. Túlzottan vidámra „veszi a figurát”, vagy túlzó, illetve nem őszinte lelkesedést mutat.

2. Nem igazán kíváncsi az ügyfél által érzékelt feltételezésekre, korlátokra és akadályokra, inkább csak elfogadja azokat.

3. Olyan mértékben állítja kihívás elé az ügyfelet, amit maga az ügyfél nem tud kezelni, és így elbátortalanító helyzetet állít elő.

4. A coach saját napirendjét helyezi előtérbe támogatásként feltüntetve azt.

5. Manipulálja az ügyfelet.

6. Rosszat tesz az ügyfélnek.

7. Előidézi vagy bátorítja az ügyfél függőségét.

8. Az ügyfelet olyan cselekedetek megtétele felé tereli, ami kultúrájával nincs összhangban.

9. Nem mutatja ki, hogy hisz az ügyfélben.

© 2007 International Association of Coaching ®

A sikeresség mérői

1. Az ügyfél már nem visszafogott, hanem izgatott és halad előre, lépéseket tervez és beszél is ezekről.
2. Amikor lehetséges a coach bátorítja az ügyfél azon lépéseit, amelyek komfort zónáján kívül esnek.
3. Az ügyfél érzi, hogy cselekvőképes és elfogadja a felelősséget.
4. Az ügyfél motivált a lépések megtételére, valamint a feladatok elvégzésére.
5. A coach inspirálja és előhívja az ügyfél legnagyobb potenciálját.
6. Az ügyfél felismeri a saját lehetőségeit.
7. Az ügyfél megerősítettnek érzi magát, valamint érzi, hogy megértik.
8. Az ügyfél számára világossá válnak a korlátozó magatartásformák, gondolatok és hiedelmek.

Gyakori coach hibák

„Vidámkodó", vagy leereszkedő, illetve atyáskodó/anyáskodó.

Abba az irányba nyomja az ügyfelet, hogy az több legyen, vagy többet tegyen meg.

Automatikusan elfogadja az ügyfél korlátozó feltételezéseit, hiedelmeit, vagy azokat a feltételezéseket és hiedelmeket, amelyek nem kapcsolódnak szorosan az ügyfél vágyaihoz.

Megpróbálja rávenni az ügyfelet arra, hogy azt tegye, amit a coach jónak gondol a számára.

Az ügyfél értékét vagy potenciálját *kizárólag* tevékenységek és teljesítmények tekintetében méri és fejezi ki, ahelyett, hogy azáltal mérné, hogy az ügyfél jelenleg kicsoda, illetve ki lehetne.

Mutatók, melyek szerint a coach érti a Kompetenciát:

A coach a megjegyzéseiben és a kérdéseiben természetes módon ajánlja fel őszinte bátorítását.

A coach lehetőségeket teremt az ügyfele számára, hogy felfedezze és kifejezze önmagát és/vagy a benne rejlő lehetőségeket.

A coach tisztában van azzal, hogy ügyfelének szüksége van arra, hogy a coach érzékelje, megerősítse és növelje a potenciálját. Ez igaz a legmagabiztosabb ügyfelek esetében is.

Az ügyfél elkezdi felismerni és elfogadni a saját nagyszerűségét, valamint azt, hogy mi lehetne számára lehetséges.

© 2007 International Association of Coaching ®

A coach nem azzal méri az ügyfél érdemét (vagy akár a sajátját), hogy mit tesz az ügyfél, illetve hogy az a tett működőképes-e vagy sem.

A coach azonosítja, hogy hol találkoznak az ügyfél erősségei az ügyfél személyes céljaival, valamint a támogató szervezet céljaival (amennyiben szó van támogató szervezetről is).

© 2007 International Association of Coaching ®

#3 Elkötelezetten hallgatni

Meghatározás

A coach teljes figyelmet szentel a szavaknak, árnyalatoknak és az ügyfél-kommunikáció kimondatlan jelentéstartalmának; a coach mélyebben ismeri az ügyfelet, az aggodalmait, valamint a szóban forgó téma okait, forrásait azáltal, hogy meghallja azt is, amit az ügyfél nem képes kimondani.

Hatások

1. Az ügyfél megértettnek és megerősítettnek érzi magát és nem megítéltnek.

2. Az ügyfél könnyedebben és találékonyabban kommunikál.

Kulcsfontosságú elemek

1. A coach összpontosít arra, amit az ügyfél verbálisan és non-verbálisan kifejez.

2. A coach észrevesz dolgokat azon túlmenően is, amit maga az ügyfél mond ki.

3. A coach figyeli azokra az eltéréseket, amelyek az ügyfél mondandója (szavai) és az ügyfél viselkedése és/vagy érzelmi megnyilvánulásai között megmutatkoznak.

Megkülönböztetések

Valamire/Valakire odafigyel vs. Valamit/Valakit meghallgat

Tisztában van vs. Előre feltételez

Kivált vs. Vezet

Minták a hatékony viselkedésre

A coach:

1. Csöndben marad, vagy olyan névleges célzásokat használ, amellyel az ügyfél számára megadja a visszatükrözés vagy a válaszadás lehetőségét.

2. Észreveszi az árnyalatokat az ügyfél kommunikációjában.

© 2007 International Association of Coaching ®

3. Megerősíti az ügyfél kommunikációját. Ezzel is lehetőséget biztosít az ügyfél számára, hogy felül tudja vizsgálni azt, amit mondott.

4. Beazonosítja azokat az eltéréseket, amelyek az ügyfél mondandója (szavai) és az ügyfél viselkedése és/vagy érzelmi megnyilvánulásai között megmutatkoznak.

5. Az ügyfél igényeihez és félelmeihez igazítva kiválasztja a megfelelő, felhasználandó coaching módszert.

Minták a nem hatékony viselkedésre

A coach:

1. Nem megfelelő módon szakítja félbe, vagy saját igazáról győzi meg az ügyfelet.

2. Nem engedi kialakulni a termékeny csendet (például következetesen megszólal, mihelyt az ügyfél befejezi a mondandóját).

3. Elveszíti az ügyfél mélyebb kommunikációs pontjait.

4. Figyelmen kívül hagy valami fontosat.

5. Olyan megközelítést használ, ami általános és sablonos ahelyett, hogy a coaching módszert az ügyfél szükségleteihez igazítaná.

6. A saját érveire fókuszál ahelyett, hogy több szinten az ügyfél kommunikációjára figyelne

A sikeresség mérői

1. Az ügyfél hangvétele és ötleteinek áramlása egyre nyitottabb és könnyedebb lesz.

2. Az ügyfélnek megfelelő mennyiségű és minőségű idő áll a rendelkezésére, hogy feldolgozza a gondolatait és felismeréseit.

3. A coach megfelelő módon erősíti meg az ügyfél kimondatlan kommunikációját.

4. Az ügyfél megerősíti a coachnak a kimondatlan kommunikációra vonatkozó megfigyeléseit.

5. A coach csöndet alkalmaz megfelelő időben, megfelelő ideig.

6. A coach semmilyen konkrét irányba nem vezeti az ügyfelét.

© 2007 International Association of Coaching ®

Gyakori coach hibák

A coach azt gondolja, hogy beszélnie kell, amikor az ügyfele hallgat. Kényelmetlenül érzi magát a csönd beálltakor.

A coach azt feltételezi, hogy előre tudja, mit akar mondani az ügyfél.

Ideges, vagy megpróbálja kitalálni, hogy coachként mi az a „megfelelő" dolog, amit tehet.

Arra fókuszál, hogy mit mondjon következőnek, miközben az ügyfél még beszél.

Nem ismeri fel, vagy nem teszi szóvá, amikor az ügyfél kifejezési módja nincs összhangban a mondandójának tartalmával vagy érzelemvilágával (például nevet, amikor arról beszél, hogy mennyire mérges.)

Nem figyel oda az ügyfél mondandójának mélyebb jelentésére. Nem néz a kommunikációs szint felszíne alá.

Mutatók, melyek szerint a coach érti a Kompetenciát:

A coach nem csak egy vagy két coaching módszerre/modellre támaszkodik. A coach inkább - szükség szerint - a coaching módszertant vagy a stratégiát igazítja az ügyfélhez.

A coach számára a csend kényelmes a coaching ülés alatt, mivel felismerte, hogy az ügyfél információt dolgoz fel akkor is, amikor csöndben van.

A coach megérti, hogy a csönd hatékony coaching technika lehet.

A coach az ügyfél szükségleteire fókuszál, nem pedig a saját „teljesítményére".

A coach felismeri a saját gondolatmintáit, valamint az ügyfeléit is.

#4. Jelenben feldolgozni

Meghatározás

A coach teljes figyelmével az ügyfélre fókuszál, amikor az információt dolgoz fel az elme, a test, és/vagy a lélek szintjén attól függően, hogy az hol megy éppen végbe. A coach felhívja az ügyfél figyelmét arra is, hogy hogyan éljen meg gondolatokat, kérdéseket ezeken a különböző szinteken akkor és úgy, amikor és ahogyan az megfelelő. A coach hasznosítja mindazt, ami az ülés alatt történik (az ügyfél viselkedése, mintázatok, érzelmek, a coach és ügyfél közötti kapcsolat, stb.) annak érdekében, hogy segítse az ügyfelet a nagyobb öntudatosság és a pozitív, helyénvaló cselekvés felé.

© 2007 International Association of Coaching ®

Hatások

1. Az ügyfél szabadon kifejezi magát és elköteleződik a jelen valóság iránt.

2. Az ügyfél függetlenedik a múltbeli vagy jövőbeli gondoktól, aggályoktól.

3. Az ügyfél minden szinten hasznát látja a coaching folyamatba való betekintésnek és a coaching nyújtotta támogatásnak.

4. A coach nagymértékben ráhangolódik az ügyfél kifinomult kommunikációjára.

Kulcsfontosságú elemek

1. A coach tisztában van az ülés dinamikájával, - az ügyfélen belüli, valamint a coach és az ügyfél közötti dinamikával - és érti, hogy ezek a dinamikák hogyan befolyásolják az ügyfelet és magát a coachingot.

2. A coach minden szinten rendelkezik egyidejű és holisztikus tudatossággal az ügyfél kommunikációjára vonatkozóan.

3. A coach képes megkülönböztetni, hogy az ügyfél a múltból, a jelenből vagy pedig a jövőből kommunikál.

4. A coach lehetővé teszi az ügyfél számára, hogy feldolgozza és tisztázza a coach kérdéseit és megjegyzéseit.

5. A coach lehetővé teszi az ügyfél számára, hogy feldolgozza a saját gondolatait és reakcióit.

Megkülönböztetések

Tudatos válaszok vs. Kondicionált reakciók

Itt és most vs. Múlt vagy jövő

(Túlzottan) Ráhangolt vs. Éber

© 2007 International Association of Coaching ®

Minták a hatékony viselkedésre

A coach:

1. Tanulásra, illetve felismerésre való lehetőségként használja fel azt, ami az ülésen történik, vagy ami a coach és az ügyfél között megy végbe.
2. Megosztja, amit észrevett, felismert, érzett, amennyiben az az ügyfél érdekét szolgálja.
3. Nyitott marad az ügyfél perspektíváira.
4. Fenntartja a kapcsolatot, miközben észreveszi a témákat és a mintázatokat.
5. Adott esetben különböző szintű kérdéseket tesz fel, illetve megfigyeléseket tesz.
6. Pillanatokra csendet biztosít mind az ügyfél, mind a maga számára, hogy még kifinomultabb módon szerezzen ismeretet.
7. Gondolatait, érzéseit és megérzéseit egyezteti az ügyféllel.
8. Adott esetben egyezteti az ügyféllel azt, amit az ügyfél érez a testében.
9. Szélesíti az ügyfél tudatosságát különböző tudásszinteken.
10. Könnyedén megosztja intuícióit és elméleteit.
11. Lehetséges utakat ajánl az ügyfélnek, hogy hogyan vizsgálja meg „belső ismeretét” és hogyan használja fel a saját magát a bölcsesség forrásaként, valamint próbakőként döntések meghozatalához.
12. Félbeszakít, hogy újra irányba állítsa az ügyfelet, amikor az szükséges (például, amikor az ügyfél mondandóját félbeszakítja, miközben az parttalanul mesél, vagy oda nem kapcsolódó témáról beszél).

Minták a nem hatékony viselkedésre

A coach:

1. Nem azon a szinten vonja be az ügyfelet, ahol annak szüksége van coachingra.
2. Megoszt olyasmit, ami nyilvánvalóan nem odaillő, vagy nem kívánatos eredményre vezető (azaz kontraproduktív).
3. A coach saját szempontját vagy menetrendjét erőlteti.
4. Nem ismeri fel, vagy nem nevezi nevén a coaching ülések alkalmával megjelenő kontraproduktív viselkedést.

© 2007 International Association of Coaching ®

5. Nem nevezi nevén a kulcsfontosságú gondolati-, viselkedésbeli-, illetve kifejezésmódbeli magatartásmintákat.

6. Nincs tisztában azzal, hogy hogyan befolyásolja a coach saját viselkedése a coachingot vagy az ügyfelet.

A sikeresség mérői

1. Adott esetben a coach az ügyfél kifejezésmódját illetően több szintű tudatosságot demonstrál.

2. A coach könnyed marad és élvezi a coaching folyamatát.

3. A coach és az ügyfél értékes pillanatnyi csöndeket engedélyez saját maguk számára a coaching beszélgetések során.

4. A coach szem előtt tartja az ügyfél menetrendjét és szükségleteit.

5. A coach - amikor szükséges - segíti az ügyfelet, hogy meghatározza és kifejezze a saját nézőpontját az elme, a test és a lélek különböző szintjein.

6. A coach megosztja a saját nézőpontját anélkül, hogy megpróbálná meggyőzni az ügyfelet arról, hogy tegye azt magáévá.

7. Adott esetben a coach demonstrálja, hogy értékes, ha bővül az ügyfél tudatossági szintje.

8. A coach segíti az ügyfelét, hogy részt vegyen a jelen realitásában, abban, ami az adott pillanatban történik.

9. A coach hatékonyan használja coaching eszközként a coaching kapcsolatot és magát a coaching ülést.

Gyakori coach hibák

A coach figyelmen kívül hagyja, vagy nem veszi észre az ügyfél határozatlanságát, lelkesedését, érdektelenségét, stb.

Nem veszi észre, hogy az ügyfél hogyan éli meg a coachingot.

Fél nevén nevezni az ügyfél érzelmeit.

Hagyja az ügyfelet csapongani és/vagy témáról témára ugrálni anélkül, hogy nevén nevezné azt, vagy segítene az ügyfélnek újrafókuszálni.

© 2007 International Association of Coaching ®

Csak a jövő céljaira és tevékenységeire fókuszál, figyelmen kívül hagyja a jelent.

Nem vesz észre olyan utalásokat, amiket az ügyfél ejt el, gyakran önkéntelen vagy mellékes hozzászólások formájában.

Nem veszi észre, amikor az ügyfél valamit több alkalommal hoz elő az ülés alatt, vagy több alkalommal tér vissza rá.

Nem ismeri fel a coach saját kontraproduktív viselkedését (úgy, mint félbeszakítás, vagy verbális zavaró tényezők, stb.).

Mutatók, melyek szerint a coach érti a Kompetenciát:

A coach tisztában van azzal, hogy ez a Kompetencia mély változást idéz elő, mert lehetővé teszi, hogy a coach és az ügyfél eljusson annak gyökeréig, hogy mi tartja vissza és/vagy mi támogatja az ügyfelet.

A coach komfortosan érzi magát, miközben nevén nevezi az ügyfél érzelmeit, melyek az ügyfél erőfeszítéseinek mutatói, illetve melyek az ügyfél céljaihoz igazodnak, valamint információforrásként is szolgálnak.

A coach segíti az ügyfelet, hogy ne arról beszéljen, hogy mi történt, hanem inkább azonosítsa be az események jelenbeli értelmét, továbbá segít abban is, hogy az ügyfél fel tudja használni ezek jelentését.

A coach felismeri, hogy a coaching kapcsolat gyakran tükre az ügyfél életében lévő más területeknek (annak mikrokozmosza, hogy máshol mi történik) és ezt a felismerést felhasználja coaching eszközként.

A coach tisztában van azzal, hogy amikor az ügyfél elkerül, ellenáll, vagy kitér, az azt jelzi, hogy vagy magában az ügyfélben, vagy a coach és az ügyfél között történik valami.

A coach az ügyfél pillanatnyi igényeihez igazítja a coaching stílusát, energiáját, illetve a kommunikációját, hogy ezzel is támogatást nyújtson.

A coach hajlandó megbeszélni az ügyféllel a coaching tartalmát vagy irányát.

A coach megbízik a coaching folyamatban.

#5. Kifejezni

Meghatározás

Figyelem és tudatosság azt illetően, hogy hogyan és mennyire hatékonyan kommunikálja a coach az elkötelezettséget, irányt, szándékosságot és ötleteket.

© 2007 International Association of Coaching ®

Hatások

1. A coaching alkalmával az együttműködést növeli az, amikor az ügyfél könnyed és bizakodó.

2. Az ügyfél nyitott, hogy megértse és/vagy megkérdőjelezze a coach bármilyen közlését.

Kulcsfontosságú Elemek

1. Tisztelet

2. Figyelem

3. Ügyfélközpontúság

4. Érthetőség

5. Alkalmasság

Megkülönböztetések

Kommunikáció az „ügyfélért”, vagy az „ügyfélnek”.

Lehetővé tenni a kommunikáció „hogyan”-ját a kommunikáció „mi”-jével szemben.

(a coach a támogatását és biztatását közvetíti vs. csak szavakat használ kifejezésként)

Minták a hatékony viselkedésre

A coach:

1. Fókuszáltságát és figyelmét fenntartja az ügyfél irányában.

2. Építi és fenntartja a harmonikus és szoros kapcsolatot a személyre szabott kommunikációjával.

3. Hatékonyan használja a verbális és nonverbális képességeket, készségeket.

4. Gondosan, figyelmesen, világosan és tömören beszél, hogy az ügyfélnek hasznára legyen.

5. Közvetlenül beszél, miközben érzékenyen reagál az ügyfél hangulatára és körülményeire.

6. Bevonja a folyamatba az ügyfél benyomásainak, érzéseinek önálló megfogalmazását és kifejezését.

© 2007 International Association of Coaching ®

7. Hatékonyan ütemez és hatékonyan használja fel az energiát.

8. Megfelelő határokat demonstrál példaként, mind az írásbeli, mind szóbeli kommunikációjában.

Minták a nem hatékony viselkedésre

A coach:

1. Önmagával van elfoglalva (túl keményen próbálkozik, önmagára koncentrál nem pedig az ügyfélre; nem teljesen van jelen és nem teljesen adja bele magát; nem megfelelően szakítja félbe az ügyfelet).

2. Vélemény-nyilvánításának olyan a ritmusa, ami nincs összhangban az ülés energiájával (például, sietős vagy késleltetett).

3. Hatástalanul érvel (például, túl terjengősen; az ügyfél nem érti a szóhasználatát, hivatkozásait vagy metaforáit; az érvei nem tartoznak a tárgyhoz).

4. Nem hitelesen kommunikál, vagy kommunikációja nincs összhangban az ügyfél szavaival, illetve beszédtónusával.

5. Nem megfelelő a verbális stílusa (a modora vagy a verbális zavarai félbeszakítják és/vagy megzavarják az ügyfél gondolkodási folyamatát, illetve kifejezésmódját).

6. A nevetést vagy a humort nem megfelelően, vagy nem hatékonyan alkalmazza.

A sikeresség mérői

1. A coach és az ügyfél kommunikációja szabadon áramlik és/vagy fejlődik.

2. A coach kommunikációja inspirálóan hat az ügyfélre, és így az nyitottabban tud megnyilvánulni, illetve pozitív eredményeket elérni.

Gyakori coach hibák

A coach túl sokszor használ verbális megerősítést. Olyan mértékben, ami már megakasztja a folyamatot, vagy zavaróan hat.

A coach lelkesedésének mértéke nincs összhangban az ügyfél lelkesedési szintjével (túl magas vagy túl alacsony ahhoz képest) és ezzel elvágja az ügyfél és a közötte lévő kapcsolatot.

Azért csapong, hogy valami értelmeset tudjon kihozni a mondandójából.

Addig ismételgeti a mondanivalóját, amíg az ügyfél egyet nem ért azzal, vagy be nem adja a derekát.

© 2007 International Association of Coaching ®

Túl sokat foglalkozik azzal, hogy a „megfelelő dolgot” mondja vagy tegye.

Túl sok kérdéssel indul neki a coachingnak. (Ez akkor sem jó, ha a legjobb szándékkal teszi.)

Mutatók, melyek szerint a coach érti a Kompetenciát:

A coach komfortosan érzi magát a csöndben. Nem szükséges beszélnie, amikor az ügyfél csöndben van.

A coach érti és érzi, hogy miként viszi előbbre a saját kommunikációja az ügyfelet, vagy az hogyan zavarja meg annak előrehaladását.

A coach nem aggódik azon, hogy jó benyomást kelt-e.

A coach tudja, hogyan és mikor avatkozzon közbe, hogy azzal az ügyfél érdekét szolgálja.

A coach tudatában van önmagának és elkötelezett a céltudatos párbeszéd iránt. Nem csak azért beszél, hogy kitöltse a csöndet vagy elfedje bizonytalanságát a „hogyan tovább”-ot illetően.

A coach olyan hangnemet, nyelvezetet, metaforát, illetve történetet használ, ami az ügyfél igényeinek megfelelő.

#6. Tisztázni

Meghatározás

Csökkenteni, vagy megszüntetni a zavart vagy bizonytalanságot; növelni az ügyfél megértettségét és bizalmát.

Hatás

1. Az ügyfél és a coach irányítottabb módon halad előre.

2. Növeli a lehetőségeket.

3. Csökkenti a bizonytalanságot.

4. Feltárja az ismeretlent.

Kulcsfontosságú elemek

1. A coach felismeri a legfontosabb témákat, miközben tiszteletben tartja az ügyfél preferenciáit és korlátait.

© 2007 International Association of Coaching ®

2. Nincs értékítélet a coachban. Nem vezeti ügyfelét egy bizonyos irányba.

3. Felismeri a kulcsfontosságú értékeket és szükségleteket.

4. Elősegíti a cél, a jövőkép és a küldetés összehangolását.

5. Beazonosítja azokat a gátló tényezőket, amik a haladás útjában állnak.

Megkülönböztetések

Forrás vs. Tünet

Egyszerű vs. Komplikált

Észlel vs. Megold

Minták a hatékony viselkedésre

A coach:

1. Maga hoz létre, illetve oszt meg megkülönböztetéseket.

2. „vagy-vagy” kérdéseket tesz fel.

3. A coach olyan példákat említ, amit az ügyfél már ismer, vagy már megtapasztalt.

4. Mintázatokat azonosít.

5. Nyitott kérdéseket tesz fel.

6. Olyan kijelentéseket tesz, amelyek növelik az ügyfél megértését.

7. Tükröz vagy magyarázóan körülír.

8. Azt mondja, amit érzékel.

Minták a nem hatékony viselkedésre

A coach:

1. Eltéveszti, vagy figyelmen kívül hagyja azt, ami a legfontosabb.

© 2007 International Association of Coaching ®

2. Feltételezéseket gyárt.

3. Beszippantja, vagy eltéríti az ügyfél káosza, zavartsága.

4. Irányító kérdéseket tesz fel.

5. Zárt kérdéseket tesz fel.

6. Egyáltalán nem tesz fel kérdést.

7. Nem hoz fel olyan témát, amit az ügyfél egyértelműen kerül vagy lekicsinyel.

8. Tünetet akar tisztázni ahelyett, hogy a téma forrását keresné.

A sikeresség mérői

1. A coach beazonosítja és megnevezi az ügyfél számára legfontosabb témá(ka)t.

2. Az ügyfél azt érzi, hogy megértik.

3. Az ügyfél energiaszintje megnő.

4. Az, ahogyan az ügyfél látja a szituációt, megváltozik, és így lehetségessé válnak az alábbiak: a. a jobb fókuszálás.

b. a nagyobb letisztultság és a kevesebb bizonytalanság, illetve zavartság.

c. a korábban ismeretlen információk feltárása.

d. új lehetőségek (például gondolatok, tettek, jelentések).

5. Az ügyfél öntudatossága megnövekszik, illetve új nézőpontból tudja látni saját magát.

Gyakori coach hibák

A coach azt gondolja, hogy tudja a helyes választ, vagy azt, hogy mi a legjobb az ügyfél számára.

A coach a felszíni problémákra vagy tünetekre fókuszál, ezáltal nem érti, mi a legfontosabb megoldandó témája az ügyfélnek. Ez sokszor mélyebben, vagy rejtettebb helyen van, mint az eredeti „probléma”, amit az ügyfél az ülésre hozott.

A coach maga állítja fel a menetrendet ahelyett, hogy ezt az ügyféllel közösen tenné, vagy az ügyfél önállóan tenné meg.

© 2007 International Association of Coaching ®

Nem egyértelmű, hogy a legfontosabb témát megfelelően beazonosították, illetve nevén nevezték.

Mutatók, melyek szerint a coach érti a Kompetenciát:

A coach nem érzi magán a nyomást, hogy tisztázza az ügyfél számára a helyzetet.

Az ügyfél perspektívája változik - az ügyfél tud valamit, amit korábban nem tudott - önmagával, képességeivel, a helyzettel, hiedelmekkel vagy feltételezésekkel, stb. kapcsolatosan.

A coach kíváncsi és érdeklődő.

Aktívan és együttműködően közreműködik az ügyféllel.

A coach és az ügyfél gondolatokat, érzéseket, hiedelmeket és/vagy szavakat tisztáz.

A coach hajlandó rákérdezni, hogy az éppen szóban forgó téma felszíne alatt mi történik.

#7. Segíteni az ügyfelet kialakítani és megtartani egyértelművé vált szándékát

Meghatározás

Segíteni az ügyfelet, hogy fókuszálni tudjon, illetve hogy azt folyamatosan tegye, valamint abban is, hogy a tervezett célok felé haladjon.

Hatások

1. Az ügyfél cselekvőképesnek érzi magát.

2. Az ügyfél tisztában van azzal, hogy mit akar elvégezni vagy átalakítani.

3. A lehetőségek inspirálják az ügyfelet.

4. Az ügyfél céltudatosan megy előre.

Kulcsfontosságú elemek

1. Meg kell vizsgálni az ügyfél szándékait és céljait.

2. Figyelni kell arra, hogy mi a legfontosabb.

3. Tisztázni kell a haladás irányát.

© 2007 International Association of Coaching ®

4. Időszakonként felül kell vizsgálni, át kell dolgozni és/vagy meg kell a változtatni a folyamatot és a szándékokat.

Megkülönböztetések

Átalakít vs. Változtat

Haladás vs. Mozgás

Minták a hatékony viselkedésre

A coach:

1. Folyamatosan tisztázza az ügyfél szándékait.
2. Érzékeli, mi fontos az ügyfélnek.
3. Olyan kérdéseket tesz fel, amik tisztázzák az ügyfél szándékait.
4. Ha elkalandozott az ügyfél, visszatereli ahhoz, ami fontos.
5. Olyan módon fogalmazza át az ügyfél szándékát, amely hozzáadott értékkel bír.
6. Megkérdőjelezi a szándékokat, illetve feltételezéseket, miközben tiszteletben tartja az ügyfél céljait és preferenciáit.
7. Olyan forrásokat ajánl, amelyek növelik az ügyfél szándék tisztázó képességét. Például modelleket, eszközöket, könyveket, értékeléseket.
8. Érzékeli, valamint górcső alá veszi az ügyfél változó szükségleteit és vágyait, továbbá válaszol azokra.
9. Összehangolja a coaching pontokat vagy szándékokat az ügyfél értékeivel.
10. Megérti, hogy az ügyfél értékei és/vagy hiedelmei hogyan támogatják az ügyfél szándékait.

Minták a nem hatékony viselkedésre

A coach:

1. Az ügyfelet a kitűzött célok felé nyomja, még akkor is, amikor azok már nem helytállóak.

© 2007 International Association of Coaching ®

2. Előrehalad, miközben az elgondolások nem tiszták.

3. Számára szükségletként jelentkezik az, hogy az ügyfél kövesse a coach napirendjét, illetve módszertanát, vagy az ügyfelet ez irányba befolyásolja.

4. Kísérletet tesz előzetesen megjósolni az ügyfél dolgait.

5. Követi az ügyfél azon irányultságait, amelyek nem a kitűzött cél felé vezetnek.

A sikeresség mérői

1. Az ügyfél izgatottabb vagy magabiztosabb a jövőt illetően.

2. Az ügyfél izgatottabb vagy magabiztosabb a jelent illetően.

3. Az ügyfél beleegyezik, hogy több felelősséget vállaljon.

4. Az ügyfél olyan felismerése jut, amellyel mentális akadálya megszűnik.

5. Az ügyfél elkötelezett és izgatott az új iránnyal-, a megújított kötelezettségvállalással kapcsolatban, illetve a képességek, készségek, stratégiák, valamint az új megközelítések kapcsán.

Gyakori coach hibák

A coach nem veszi észre, amikor az ügyfél határozatlan az egyéni szándékát, illetve megállapodását illetően.

Azt gondolja, hogy tudja, mi a legjobb az ügyfél számára.

Az ügyfélre rákényszeríti a saját elvárásait, vagy apránként adagolja azokat, illetve teszi mindezt a coaching ülést illetően is.

Mutatók, melyek szerint a coach érti a Kompetenciát:

A coach nem alárendeltje az ügyfél speciális vagy egyéni célkitűzésének.

A coach felismeri, hogy ez a kompetencia a 6. számú Kompetenciára („Tisztázni”) épül. Ezt tisztázniuk kell annak érdekében, hogy a szándékok tekintetében célirányosak tudjanak maradni.

A coach észreveszi, amikor az ügyfél kötelezettségvállalásai nincsenek összhangban az igazi vágyaival, céljaival.

© 2007 International Association of Coaching ®

#8. Lehetőségeket teremteni

Meghatározás

Olyan környezetet létrehozni, amelyik elősegíti, hogy az ötletek, opciók és lehetőségek a felszínre kerüljenek.

Hatások

1. A coach lehetővé teszi a gondolatok és tettek kifejlődését.
2. Az ügyfél tudatossága egyre szélesebb körű.
3. A coach segíti az ügyfelet korlátainak leküzdésében.
4. Az ügyfél hajlandó kilépni a saját komfortzónájából.
5. Az ügyfélnek több opciója van.

Kulcsfontosságú elemek

1. Bizalom, nyitottság, kíváncsiság, bátorság, és a lehetőségek felismerése.
2. Megvilágításokon és felismeréseken keresztül kommunikál a coach és az ügyfél.
3. Az ügyfél azonosítja a "belső" lehetőségeket (pl. személyes nagyságot, magasabb célt) és a "külső"lehetőségeket (pl. erőforrásokat, mémeket).
4. A coach, az ügyfél és a kettejük együttműködése által generált lehetőségek.

Megkülönböztetések

„Kezdők hozzáállása” vs. Impozáns szakértelem

Kreatív vs. Előíró

Bővítés vs. Döntés

© 2007 International Association of Coaching ®

Minták a hatékony viselkedésre

A coach:

1. Megfelelő eszközöket és technikákat használ annak érdekében, hogy a növekedéshez szükséges környezetet létrehozza, miközben lehetőségeket is teremt.

2. Különböző forgatókönyvekre, körülményekre és kultúrákra támaszkodik annak érdekében, hogy bővítse az ügyfél opcióit.

3. Kérdéseket tesz fel, hogy katalizálni tudja a felfedezés folyamatát.

4. Minimalizálja a feltételes gondolkodás hatásait.

5. Brainstorming (ötletroham) formájában ötletel az ügyféllel, majd közösen megállapítják az ügyfél számára megfelelő cselekvési és előrehaladási irányt.

6. Segíti az ügyfelet, hogy a lehetőségeket egy tágabb perspektívából lássa.

7. Provokatív, ha arra van szükség, hogy ösztönözze az ügyfél fejlődését.

8. Nyitott marad a lehetőségekre, még akkor is, amikor az ügyfél ellenáll.

9. Hajlandó megengedni, hogy az ismeretlen felfedje magát.

10. Az ügyfelet arra bátorítja, hogy a legnagyratörőbb lehetőségeket vizsgálja meg.

Minták a nem hatékony viselkedésre

A coach:

1. Bizonyos kerethez vagy folyamathoz kötődik.

2. Egy bizonyos eredményt vagy választ keres.

3. Siet megoldást találni.

4. Elfogadja az ügyfél felismert korlátait.

5. Túlzottan irányító kérdéseket tesz fel, vagy túl sokat kérdez.

6. Engedi, hogy az ügyfél „története” korlátozza a lehetőségek feltárását.

© 2007 International Association of Coaching ®

A sikeresség mérői

1. A beszélgetés során új és potenciálisan független területek kerülnek szóba.

2. Az ügyfél olyan betekintéssel rendelkezik, amely magát az ügyfelet is meglepi.

3. Az ügyfél befogadó és felismeri a növekedést, segítséget, vagy azt, hogy más ötletek is lehetségesek.

4. A coach új lehetőségeket ajánl fel.

5. Az ügyfél ajánl fel új lehetőségeket.

6. Az ügyfél őszinte lelkesedését fejezi ki az új lehetőségek iránt, vagy magát a folyamatot fogadja el.

Gyakori coach hibák

A coach az ötletekkel és a lehetőségekkel maga áll elő, ahelyett, hogy az ügyfelet segítené ebben a folyamatban.

Úgy gondolja, hogy minden ötlettel kell kezdeni valamit.

Túl keményen próbál kitalálni dolgokat.

Egy adott választ keres ahelyett, hogy engedné, hogy a kíváncsiság vezesse.

Mutatók, melyek szerint a coach érti a Kompetenciát:

A coach észreveszi, hogy az ötletek hogyan épülnek egymásra.

A coach nem erőlteti ezt a Kompetenciát a coaching üléseken. Ez természetesen van jelen az ülések alkalmával.

A coach segíti az ügyfelet a lehetőségek bővítésében. Azon túlmenően is, ami korábban volt.

#9. Segíteni az ügyfelet támogató rendszerek és struktúrák létrehozásában és használatában

Meghatározás

Segíteni az ügyfelet felismerni és kiépíteni kapcsolatokat, eszközöket, rendszereket és struktúrákat, amelyekre azért van szüksége, hogy előre tudjon haladni és fenntartsa ezt a folyamatot.

© 2007 International Association of Coaching ®

Hatások

Az ügyfél magabiztos és biztonságban érzi magát az előrehaladását illetően, tudván azt, hogy az erőforrások rendelkezésére állnak, vagy elő lehet őket állítani.

Kulcsfontosságú elemek

1. A coach olyan lehetséges támogatási rendszereket és struktúrákat javasol, amelyek megfelelnek az ügyfél szükségleteinek.

2. A coach buzdítja az ügyfelet, hogy keressen olyan támogatási rendszereket és struktúrákat, melyekkel már rendelkezik, de hatékonyan még nem használ.

3. A coach elősegíti azt, hogy az ügyfél olyan területeket azonosítson be, amelyek kapcsán önmaga érzi szükségét a támogatásnak és a struktúrának.

4. Az ügyfél érti a megfelelő támogatási rendszer értékét.

5. Az ügyfél céljainak, illetve szándékainak irányába történő haladás jobban fenntartható.

Megkülönböztetések

Támogató struktúrák vs. Korlátozó folyamat

Kiegészítő vs. Duplikáló

Növelő vs. Körülölelő

Minták a hatékony viselkedésre

A coach:

1. Megfelelő forrásokat és hivatkozásokat javasol.

2. Segít olyan rendszereket meghatározni, amelyekre szükség lehet. Továbbá olyan visszajelzések adását ösztönzi, amelyek az ügyfél kutatásairól, valamint a rendszerek és struktúrák értékeléséről és lehetséges végrehajtásáról szólnak.

3. Fogékony a támogatói és kiegészítő rendszerekre és struktúrákra tett javaslatok iránt.

© 2007 International Association of Coaching ®

4. Aktívan törekszik arra, hogy rendszerek és struktúrák által működő kapacitásnövelő módszereket keressen.

5. Támogatja az ügyfelet abban, hogy az meg tudja nevezni, hogy hogyan lehet rendszereket és struktúrákat fenntartani.

6. Nincs alárendelve az ügyfél erőforrásokra, rendszerekre vagy struktúrákra adott válaszának.

7. Előhívja és felhasználja az ügyfél értékeit és/vagy identitástudatát, hogy megerősítse a coaching folyamat fenntarthatóságát.

8. A coaching pontokat az ügyfél értékeihez és kultúrájához igazítja.

Minták a nem hatékony viselkedésre

A coach:

1. Erőforrásokat, struktúrákat, vagy rendszereket ajánl anélkül, hogy előbb beazonosítaná az ügyfél szükségleteit.

2. Olyan forrásokat ajánl - pénzügyi, kulturális, szervezeti, személyes vagy oktatási célzattal -, amelyekről elképzelhető, hogy nem megfelelőek az adott ügyfél számára.

3. Arra törekszik, hogy a saját, előnyben részesített struktúráit vagy rendszereit ráerőltesse az ügyfélre.

4. Felülbírálja az ügyfél javaslatait a lehetséges támogatói rendszerekkel vagy struktúrákkal kapcsolatban.

5. Nem javasol vagy ösztönöz támogatói rendszereket vagy struktúrákat, amikor az az ügyfél számára megfelelő lenne.

6. Nem támogatja aktívan az ügyfelet abban, hogy használja a beazonosított támogatói rendszereket vagy struktúrákat.

7. Nem nevezi meg, hogy hogyan lehet a beazonosított támogatói rendszereket vagy struktúrákat fenntartani.

8. Az egyetlen használt szerkezet: „elszámolással tartozni a coachnak”, mint például egyeztetni a coachcsal az előrehaladást illetően.

9. Cselekvési lépéseket jelöl ki, rendszerek és struktúrák tervezése helyett.

© 2007 International Association of Coaching ®

A sikeresség mérői

1. A coach leleményesen segíti ügyfelét a támogatói rendszerek és struktúrák létrehozásában anélkül, hogy fontos lenne a számára, hogy az ügyfél elfogadja-e az adott ötleteket, vagy sem.

2. Az ügyfél felismer korábban be nem azonosított erőforrásokat.

3. Az ügyfél megbecsülését vagy megértését fejezi ki a rendszerek és struktúrák értékei kapcsán. Eközben a már meglévő erőforrásait aknázza ki, vagy új erőforrásokat hoz létre.

4. Az ügyfél magáévá teszi a felelősséget az erőforrások felhasználására, megtalálására vagy létrehozására vonatkozóan.

5. Az ügyfél elismeri, hogy a felelősség ezen új méltányolási formája, illetve érzete energiával tölti el.

6. Megnevezi, hogy hogyan lehet a beazonosított támogatói rendszereket vagy struktúrákat fenntartani.

7. A coach képes megkülönböztetni a cselekvési lépést a támogatói rendszertől.

Gyakori coach hibák

A coach csak beazonosítja a tennivalók listáját.

Túlzottan támaszkodik az elszámolhatóságra, mint támogatói struktúrára.

Önmaga akarja meghatározni az összes, vagy majdnem az összes intézkedést vagy rendszert ahelyett, hogy az ügyfelet vonná be ebbe a folyamatba.

Ráerőlteti az ügyfélre a saját rendszerét.

Csak olyan támogatói struktúrákat azonosít be, amelyek már egyértelműek, például házastárs, coach, munkaleírás, vagy az ügyfél jelenleg betöltött szerepe a szervezetben.

Nem veszi figyelembe az ügyfél kultúráját. Olyan intézkedéseket szorgalmaz, amelyek az ügyfél kultúrájában nem megfelelőek.

Szervezeten belüli coaching során nem veszi figyelembe a szervezet kultúráját. Olyan intézkedéseket szorgalmaz, amelyek az adott kultúrában nem megfelelőek.

Nem épít fel rendszereket és struktúrákat az ügyfél alap témaköre köré.

Nem foglalkozik azzal, hogy a coaching során beazonosított korlátozó hiedelmek vagy akadályok hogyan befolyásolják az ügyfél rendszerének vagy struktúrájának használatát.

© 2007 International Association of Coaching ®

Mutatók, melyek szerint a coach érti a Kompetenciát:

A coach ismeri a különbséget a rendszer, illetve a cselekvési terv között.

A coach többféle struktúrával vagy rendszerrel foglalkozik, például fizikai, érzelmi, gondolkodásbeli, stb.

Az ügyfél érti, hogy mit kell tenniük annak érdekében, hogy biztosítsák a rendszerek és struktúrák hatékonyságát és fenntarthatóságát.

A coach és az ügyfél megvitatják, hogy minek kell történnie annak érdekében, hogy az ügyfél megbízhatóan és következetesen tudjon eljárni, és így a téma is megoldódjon, és ne váljon visszatérővé.

A coach biztosítja, hogy az ügyfél struktúrái összhangban legyenek az ügyfél értékeivel és/vagy önazonosságával.

A coach és az ügyfél megnevezi azokat a belső konfliktusokat, amelyek megzavarhatják a fenntarthatóságot.

A coach segít az ügyfélnek beazonosítani a munkahelyén vagy a szervezetén belül található erőforrásokat és támogatói struktúrákat.

A coach rákérdez és beazonosítja a szervezeten belüli jelenlegi körülményeket, elvárásokat és lehetséges korlátokat.

Köszönetnyilvánítások

Az IAC szeretne köszönetet mondani a következő coachoknak elszántságukért, valamint azon következő generációs IAC tanúsítási előírások létrehozásába való betekintésükért, amelyek segítségével tagjaink bizonyítani tudják a coaching kompetenciájukat.

Phase One Team (Fejlesztés) 2005 januártól júliusig

Sali Taylor, Chairperson	USA
Alberto Calderon	Mexico
Nina East	USA
Ruth Ann Harnisch	USA
Paul Jeoung	Korea
Diane Krause-Stetson	USA

© 2007 International Association of Coaching ®

Viki Levy	Israel
Barbara Mark	USA
Natalie Tucker Miller	USA
Eran Olenik	Israel
Bill Price	South Africa
Tal Ronen	Israel
Alicia Smith	USA
Angela Spaxman	China
Karen Van Cleve	USA
Des Walsh	Australia
Yee Ming Tan	China

Phase Two Team (Áttekintés) 2005 januártól 2006 februárig

Stephanie Brail	USA
Rick Crawshaw	USA
Mimi Daniel	USA
Karen Doll	USA
Carlos Gil	Nicaragua
Karin Goldberg	Canada
Zuno Kristal	USA
Susan Meyers	USA
Christopher Stevens	Australia

Phase Three Team (A Kompetenciák alkalmazása tanúsítványhoz) 2009 márciustól júliusig

© 2007 International Association of Coaching ®

Sali Taylor, Chair	USA
Nina East	USA
Barbra Sundquist	Canada
Natalie Tucker Miller	USA
Karen Van Cleve	USA

Phase Four Team (Kompetenciák finomítása, kiegészítő forrás szakaszok) 2008 decembertől 2009 áprilisig

Nina East, Chair	USA
Bonnie Chan	Hong Kong
Alison Davis	France & Switzerland
Natalie Tucker Miller	USA
Elizabeth Nofziger	USA
Karen Van Cleve	USA
Sue Brundege	USA
Joseph Liberti	USA

© 2007 International Association of Coaching ®

Etikai Alapelvek

Kompetencia: A coachok folyamatosan magas szintű hozzáértéssel végzik munkájukat.

Feddhetetlenség: A coachok becsületes és tisztességes módon járnak el, miközben tudatában vannak az egyedi kompetenciáiknak és korlátaiknak.

A coachok arra törekszenek, hogy tudatában legyenek a saját hitrendszereiknek, értékeiknek, szükségleteiknek, és annak, hogy ezek milyen korlátokat jelentenek, és milyen következményekkel bírnak a munkájuk során. Lehetőségeikhez mérten megpróbálják tisztázni, hogy milyen szerepeket visznek az érintett felek és ezekkel a szerepekkel összhangban, ezeknek megfelelően funkcionálnak.

Szakmai felelősségvállalás: A coachok az etikus magatartás olyan magas színvonalát tartják fenn, amely jó fényt vet magára a coachra, valamint a szakma egészére is.

Emberek jogainak és méltóságának tisztelete: A coachok méltósággal és tisztelettel kezelik az ügyfeleket, miközben tudatában vannak a kulturális különbségeknek és az ügyfél autonómiához, adatainak védelméhez és titoktartáshoz való jogának.

A coachok megadják a minden embert megillető megfelelő tiszteletet, az alapvető jogokat és méltóságot. Tiszteletben tartják az egyénnek az adatvédelemhez, a titoktartáshoz, az önrendelkezéshez és az autonómiához való jogait. Teszik mindezt annak tudatában, hogy a jogi és egyéb kötelezettségek lehet, hogy ellentmondáshoz és konfliktushoz vezethetnek, miközben ezeket a jogokat alkalmazzák. A coachok tudatában vannak a kulturális, egyéni és szerepbeli különbségeknek, ideértve az életkort, nemet, genetikai örökséget, etnikumot, nemzeti hovatartozást, vallást, szexuális irányultságot, fogyatékosságot, nyelvet és a társadalmi-gazdasági státuszt.

Ezen tényezők alapján a coachok igyekeznek kiküszöbölni a munkájuk során megjelenő elfogultság hatásait. Továbbá tudatosan nem vesznek részt, valamint nem helyeselik a tisztességtelen diszkriminatív gyakorlatokat.

Etikai Kódex

Bevezetés

A coachok különböző (úgy, mint személyes/life (életvezetési), valamint vállalati/üzleti) szakterületeken működnek annak érdekében, hogy segítsék ügyfeleiket. A coachokat kifejezetten coachingra képezték - vagy iskolában tanulták, vagy pedig mentor coach képezte őket -, valamint a saját élettapasztalataikat is beleépítik, illetve felhasználják a saját gyakorlatuk során.

© 2007 International Association of Coaching ®

A coachok egy sor titulust használhatnak, kezdve a coachtól a tanácsadón át a facilitátorig. Jóllehet minden coach másként méri a saját fejlődését, azonban az eredményt mindig a coach ügyfelei által megtett előrehaladással kell mérni. A legtöbb coaching kapcsolat személyes jellegének köszönhetően ez az Etikai Kódex azokat a kereteket és értékeket biztosítja, amelyekre a professzionális coachok alapozzák a gyakorlataikat.

Ennek a Kódexnek a célját három szinten lehet meghatározni. Elsősorban, ismerteti azokat az általános elveket és értékeket, amelyekkel a coachok egyetértenek. Ezek tartalmazzák a titoktartást és a lehető legtöbb, az ügyfél jólétével és sikerével kapcsolatos kitételt. Másodsorban, olyan szabályokat sorakoztat fel, melyeket a coachoknak kell alkalmazniuk azokban az egyedi helyzetekben, melyekkel egy coach találkozhat munkája során.
Végezetül ennek a Kódexnek az a célja, hogy a coachok etikai és erkölcsi normáinak építőköveként szolgáljon. Azon túlmenően, hogy minden coach egyetért abban, hogy kövesse a Kódexben foglaltakat, egyben arra is ösztönözést kap, hogy bátran kiegészítse és hozzátegye a saját gondolatait. Ezzel is azt a célt szolgáljuk, hogy egy egész életen át tartó elkötelezettséget építsen ki, valamint etikus munkahelyet és szakmát hozzon létre.

1. Általános előírások

1.01 Az Etikai Kódex alkalmazhatósága
(a) Bármelyik kódexet úgy is fel lehet fogni, mint a tapasztalatok szabványosítását, szabályrendszerbe foglalva. Egy kódexet a közösség azért fogad el, mert tagjai elismerik, hogy az ilyen szabályoknak a betartása (ideértve azokat a megszorításokat is, melyeket ezek a szabályok maguk után vonnak) mindenkinek az előnyére válik, mind a közösségen belül, mind azon kívül.
(b) Ez az Etikai Kódex az IAC minden szakmai tagjára vonatkozik. Ez lényegében olyan kijelentések sorozatából áll, amelyek a tagok által betartandó minimális szintű gyakorlatokat írják elő. A tagoknak ezeket be kell tartaniuk. A Kódexnek az a célja, hogy ne csupán a szavait tartsák be, hanem a szellemiségét is.
(c) A coach azon tevékenységét, amely ezen Etikai Kódex tárgykörébe tartozik, csak akkor lehet felülvizsgálni ezen Etikai Normák alapján, ha a tevékenység része a saját coaching munkájához kapcsolódó feladatainak.

1.02 Az ország etikájának és jogrendszerének kapcsolata
(a) Jóllehet annak az országnak a Jogi gyakorlata elsőbbséget élvez az IAC Erkölcsi Normáival szemben, melyben a coach praktizál, a coachok alapvetően arra törekszenek, hogy betartsák az IAC Etikai Kódexében foglaltakat. A coach nem végezhet törvénybe ütköző tevékenységet, ideértve, de nem kizárólagosan a szerzői jog, a szellemi tulajdonjog, vagy a szabadalmi jog megsértését.

1.03 Szakmai kapcsolat
(a) A coachok szolgáltatásaikat csak az IAC szakmai normáinak megfelelően biztosítják.
(b) A bizalom és a felelősség áll a coaching szakma középpontjában. A coachoktól elvárják, hogy mindig feddhetetlen módon járjanak el az ügyfeleikkel, társaikkal és saját magukkal szemben.

1.04 Kompetencia a coaching során
(a) A coach tudatosan nem formál jogot olyan kompetenciára, mellyel nem rendelkezik.
Mindenkor legalább olyan szinten fogja gyakorolni szaktudását, mint amelyet megkövetelnek tőle. (b) A coachok csak olyan szolgáltatást nyújtanak, amely a saját kompetenciájuk korlátain belül marad, valamint a saját iskolázottságukon, képzettségükön vagy megfelelő szakmai tapasztalatukon alapul. A

© 2007 International Association of Coaching ®

coachok csak azt a munkát vállalják el, amelyről úgy gondolják, a saját hatáskörükbe tartozik azt elvégezni.

1.05 Szakmaiság fenntartása

(a) A coachok az ésszerűség keretén belül mindig tisztában vannak az aktuális üzleti gyakorlatokkal és szakmai információkkal a saját tevékenységi területükön, és vállalják a folyamatos erőfeszítéseket, hogy fenntartsák kompetenciájukat mindazon készségek kapcsán, amelyeket használnak. (b) A coachok folyamatosan tájékozódnak az új technológiákról, eljárásokról, jogi előírásokról és szabványokról, mivel ezek a coaching szakma szempontjából lényegesek.

1.06 A coaching szolgáltatás eredményei

(a) Amikor coachok szolgáltatást nyújtanak egy egyén, egy csoport vagy egy szerezet számára (ideértve bármelyik alkalmazott területet), akkor olyan nyelvezetet használnak, amely világosan érthető a szolgáltatásokat igénybe vevők számára.

(b) Ha a coachokat törvényi úton vagy egyéb más eszközzel eltiltják attól, hogy ilyen információkat biztosítsanak bizonyos egyéneknek vagy csoportoknak, erről tájékoztatják az adott egyéneket, csoportokat a szolgáltatás megkezdése előtt.

1.07 Mások tisztelete

(a) Az egyén tisztelete a coaching kapcsolat egyik sarokköve.

(b) A munkájuk során a coachok tiszteletben tartják azt a jogot, hogy mások az övéktől eltérő értéket, hozzáállást, illetve véleményt tartsanak fontosnak.

1.08 Igazságtalan megkülönböztetés

A munkájuk során a coachok semmilyen alapon nem vesznek részt igazságtalan megkülönböztetésben.

1.09 Zaklatás

(a) A coachok tudatosan nem viselkednek olyan módon, amely zaklató vagy megalázó azok számára, akikkel kapcsolatban állnak munkájuk során.

(b) Szexuális zaklatás alatt a következőket kell érteni: vagy szexuális felkérés, vagy fizikai jelek, vagy szóbeli, illetve nonverbális szexuális jellegű magatartás. A coachok biztosítják, hogy viselkedésük mindenkor megfelelő legyen, és semmiképpen se lehessen azt zaklatásnak nevezni.

1.10 Személyes problémák és konfliktusok

(a) A coachok felismerik, hogy saját maguk is megélhetnek olyan személyes problémákat, amelyek káros hatást fejthetnek ki a coach és az ügyfél kapcsolatára. Ennek megfelelően a coachok tájékoztatják ügyfeleiket az ilyen típusú problémákról, valamint közösen megteszik a megfelelő lépéseket.

(b) Emellett a coachok kötelesek odafigyelni a személyes problémák jeleire, valamint arra is, hogy már a korai stádiumban segítséget kapjanak ezeket illetően. Teszik ezt azért, hogy megelőzzék a coaching teljesítmény visszaesését.

(c) Amikor a coachok tudomást szereznek azokról a személyes problémákról, amelyek megzavarhatják a saját, coachinggal kapcsolatos feladataik megfelelő szintű teljesítését, meghozzák a

megfelelő intézkedést. Ilyenek lehetnek például: szakmai konzultációk vagy támogatás megszervezése, valamint annak az eldöntése, hogy korlátozzák-e, felfüggesszék-e, vagy megszüntessék-e a jelenlegi coaching tevékenységüket.

© 2007 International Association of Coaching ®

1.11 Előrehaladás A coachok ésszerű lépéseket tesznek annak érdekében, hogy biztosítsák az ügyfél előrehaladását. Azokban az esetekben, amikor nincs előrehaladás, arra törekszenek, hogy minimalizálják az ügyfelet érő károkat.

1.12 A coach befolyással való visszaélése
Mivel a coachok szakmai döntései és cselekedetei befolyásolhatják mások életét, ezért fontos, hogy figyelmesen járjanak el, valamint védekezzenek azon személyi, pénzügyi, társadalmi, szervezeti vagy politikai tényezők ellen, amelyek a saját befolyásukkal való visszaéléshez vezethetnek.

1.13 A coach munkájával való visszaélése
(a) A coachok nem vesznek részt olyan tevékenységekben, amelyek során valószínűsíthető, hogy a készségeikkel vagy megítélésükkel mások visszaélhetnek.
(b) Ha a coachok tudomást szereznek a munkájukkal való visszaélésről vagy félremagyarázásról, akkor megteszik a szükséges lépéseket, hogy kijavítsák, illetve minimalizálják a visszaélés, félremagyarázás hatásait.

1.14 Érdekellentétek
(a) Amennyiben lehetséges, a coach tartózkodik az olyan szakmai kötelezettségek magára vállalásától, amelyek a már létező kapcsolatokban érdekellentétek kockázatát idézhetik elő. (b) Ha előre nem látható tényezőknek köszönhetően a coach úgy gondolja, hogy a kapcsolatban potenciálisan érdekellentét alakulhat ki, megpróbálja megoldani ezt a helyzetet. Ennek során figyelembe veszi az érintett személyek érdekeit, valamint az Etikai Kódexben foglaltakat.

1.15 Barter
A coach csak olyan barter-megállapodásban vehet részt, amely nem kizsákmányoló. A coach a coaching szolgáltatásáért cserébe szabadon megállapodhat áruk, szolgáltatások vagy más egyéb nem pénzügyi díjazások elfogadásában. Teszi ezt annak az országnak a jogi és jövedelemadó korlátozásain belül maradva, ahol a coaching szolgáltatás történik.

1.16 Kizsákmányoló kapcsolatok
(a) A coachok nem zsákmányolják ki azokat a személyeket, akik felett irányító hatalommal bírnak.
(b) A coachok nem lépnek szexuális kapcsolatra olyan személyekkel, akik felett a coachnak értékelő vagy direkt hatalma van, mert ilyen típusú kapcsolatokat kizsákmányolónak lehet tekinteni.

1.17 Ajánlások
Amikor szükséges és amennyiben szakmailag megfelelő, a coach együttműködhet más szakemberekkel annak érdekében, hogy hatékonyan és megfelelően szolgálja az ügyfelet.

1.18 Harmadik fél által megrendelt szolgáltatás
(a) Ha a coach beleegyezik abba, hogy egy személynek vagy egy entitásnak (szervezetnek) nyújtson szolgáltatást egy harmadik fél kérésére, akkor a coach - a lehetőségekhez mérten - minden féllel pontosítja a szolgáltatás megkezdésekor a kapcsolat természetét. Ez a pontosítás magában foglalja a coach szerepét (szervezeti tanácsadóként), a nyújtott szolgáltatás várható használatát, vagy a megszerzett információt, és azt a tényt, hogy lehetnek korlátai a titoktartásnak.
(b) Előfordulhat, hogy van előrelátható kockázata annak, hogy a coachot felkérik olyan szerepek vállalására, amelyek egy harmadik fél részvételének köszönhetően ellentmondóak. Ilyen esetben a

© 2007 International Association of Coaching ®

coach tisztázza a saját felelősségének természetét és irányát, folyamatosan minden felet megfelelően informál, és az Etikai Kódexben foglaltakkal összhangban oldja meg a szituációt.

1.19 Delegáció a beosztottak irányába, és a beosztottak szupervíziója

(a) A coachok csak olyan feladatokat delegálnak az alkalmazottaiknak, illetve asszisztenseiknek, amelyek kapcsán tőlük ésszerűen elvárható - az oktatásuk, képzettségük, vagy tapasztalatuk alapján, illetve önállón, vagy a nyújtott szupervízió szintjének megfelelően -, hogy kompetensen végezzék el azokat.

(b) A coachok megfelelő képzést és szupervíziót biztosítanak az alkalmazottaiknak, és ésszerű lépéseket tesznek annak érdekében, hogy ezek a személyek felelősségteljesen, hozzáértően és etikusan szolgáltassanak.

1.20 Nyilvántartások és információk kezelése

(a) A coachok létrehoznak, fenntartanak, terjesztenek, tárolnak, megőriznek és megsemmisítenek a gyakorlatukra, illetve más munkákra vonatkozó nyilvántartásokat és adatokat Teszik ezt azon ország törvénykezésével összhangban, melyben praktizálnak, valamint olyan módon, mely megfelel ezen Etikai Kódexnek.

(b) A coachok számára ajánlott, hogy megfelelően dokumentálják a munkájukat annak érdekében, hogy megkönnyítsék saját maguk vagy más szakemberek számára a szolgáltatásnyújtást a későbbiekben. Ezzel is biztosítják az elszámoltathatóságot, valamint az ország más jogi követelményeinek való megfelelést.

1.21 Díjak és pénzügyi megállapodások

(a) Amilyen hamar csak lehetséges egy szakmai kapcsolatban, a coach és az ügyfél, vagy egy olyan harmadik fél, aki igénybe veszi a coaching szolgáltatást, megállapodnak a díjazást és a számlázási szabályokat illetően.

(b) Díjazás tekintetében a coachok nem használják ki a szolgáltatást igénybevevőket vagy a fizetőket, továbbá a díjakat a valóságnak megfelelően tüntetik fel.

(c) Ha a szolgáltatásokban történő megszorítások előre láthatóak a finanszírozás terén jelentkező nehézségek miatt, akkor azt, amilyen hamar csak lehetséges, megbeszélik az ügyféllel vagy a megrendelővel.

(d) Ha az ügyfél vagy a megrendelő nem fizet időben, és a coach adósság behajtóhoz szeretne fordulni vagy jogi intézkedéseket eszközölni, hogy hozzájusson a díjazásához, akkor a coach először értesíti az ügyfelet arról, hogy milyen intézkedéseket tervez és lehetőséget biztosít a személy számára, hogy azonnal kiegyenlítse tartozását.

1.22 Pontosság a fizetők felé történő jelentésekben

A fizetők felé történő jelentésekben a coach pontosan és egyértelműen meghatározza a nyújtott szolgáltatás természetét, a díjakat és/vagy az összes egyéb költséget.

1.23 Ajánlási díjak

Amikor a coach fizet, fizetést kap, vagy megosztja a díjakat más szakemberrel (eltérően attól, ahogyan egy munkáltató-munkavállaló viszonyban történik), akkor minden esetben a fizetés alapját a nyújtott szolgáltatás (ajánlás, tanácsadás, adminisztráció, vagy egyéb más) képezi és erről írásban, még az elköteleződés előtt megállapodnak a felek.

© 2007 International Association of Coaching ®

2. Reklám / nyilvános közlemény

2.01 Meghatározás
Reklám / Nyilvános Közlemény alatt bármilyen olyan írásos dokumentumot vagy szóbeli megnyilvánulást értünk, amit a coach a coachinggal kapcsolatosan a nyilvánosság számára elérhetővé tesz (például prospektus, cikk, beszéd, vagy szakmai önéletrajz).

2.02 Mások által tett közlemények
A coachok tisztában vannak azzal, hogy mások is tehetnek olyan nyilvános közleményt, amely az ő munkásságukat érinti, függetlenül attól, hogy kifejezetten felkérték-e erre őket, vagy sem. A coachok megtesznek minden tőlük telhetőt annak érdekében, hogy bármilyen nyilvános közlemény, amely velük kapcsolatba hozható információ a valóságnak megfelelő legyen, illetve ne legyen félrevezető.

2.03 Hamis közlemények elkerülése
A coachok megállapodnak abban, hogy semmilyen körülmények között sem tesznek olyan nyilvános közleményt, amely hamis. Ilyenek lehetnek például a coachok képzettségét, tapasztalatait és a felszámolt díjakat tartalmazó hamis közlemények.

3. Coaching kapcsolat

3.01 Strukturálni a kapcsolatot
(a) A coach ismerteti a díjazási struktúráját az ügyféllel, még az első fizetett coaching ülés előtt.
(b) A coach egyetért azzal, hogy a lehető legkorábban felveti és megbeszéli a fontos témákat a coachinggal kapcsolatban. Ilyen témára példa a titoktartás (lásd még a 4.01. A Titoktartás és korlátozásainak megbeszélése. c. részt).
(c) A coach egyetért azzal, hogy adott esetben átirányítja ügyfelét más szakemberhez, mihelyt olyan problémát tapasztal, amely szükségessé tehet mentális egészségügyi kezelést. Ilyen szakember lehet például tanácsadó, terapeuta, vagy pszichiáter.
(d) A coach törekszik arra, hogy a lehető legrövidebb időn belül megválaszolja az ügyfelek kérdéseit és kezelje a coachinggal kapcsolatos aggodalmaikat. Szükség esetén a coach írásos információt biztosít, hogy kezelje a coachinggal kapcsolatos konkrét fenntartásokat.

3.02 Biztonság és jólét
(a) Ha az adott állam szabályai előírják (szerk.), minden coachnak megfelelő módon be kell jelentkeznie??? egy mentális egészségügyi szakemberhez vagy a mentőszolgálathoz. Azon helyzetek korai felismerésekor, melyben az ügyfél veszélyeztetheti a saját, illetve mások biztonságát vagy jólétét, valamint súlyos esetekben a coachnak kapcsolatba kell lépnie az ügyfele nevében a mentális egészségügyi válság szolgálattal vagy a mentőszolgálattal.
(b) A coachnak nem szabad megpróbálnia megoldani olyan mentális egészségügyi problémát, vagy olyan egyedi nehézséget, ahol az ügyfelek magukat vagy másokat veszélyeztethetnek, mivel a coachokat nem képezték ki erre, illetve nem rendelkeznek engedéllyel, hogy ilyen fajta diagnózist vagy értékelést állítsanak fel.
(c) A coachnak értesítenie kell az illetékes hatóságokat, amikor az ügyfél elmondja, hogy megkárosít vagy veszélyeztet más személyt, illetve csoportot. A coachnak azt a személyt és csoportot is értesítenie kell, akit a kár ér, vagy veszélyeztetésnek van kitéve. A coachnak nem szükséges megkülönböztetnie, hogy ténylegesen mentális egészségügyi problémáról van-e szó, ha a jelenlegi vagy közvetlen sérelem jogellenes.

© 2007 International Association of Coaching ®

3.03 Coaching szolgáltatást nyújtani olyanok számára, akikkel mentális egészségügyi szakemberek foglalkoznak
Minden coachnak magának kell eldöntenie, hogy belemegy-e olyan coaching kapcsolatba, ahol az ügyfél jelenleg pszichoterápiás vagy egyéb más mentális egészségügyi kezelés alatt áll. A legfontosabb e döntés meghozatalakor az ügyfél jóléte.

3.04 Szexuális kapcsolat az ügyféllel
A coachok egyetértenek abban, hogy nem lépnek szexuális kapcsolatra jelenlegi ügyfeleikkel.

3.05 Szolgáltatás megszakítása
A coachok megtesznek minden ésszerű erőfeszítést, hogy más megoldást találjanak a coaching szolgáltatás megszakítása helyett. Hosszabb távú (egy hónapot meghaladó) megszakítás esetén a coach számára javasolt, hogy irányítsa át az ügyfelét más coachhoz addig, amíg képes újra folytatni a coachingot.

3.06 A Coaching kapcsolat megszüntetése
A coachok egyetértenek abban, hogy be kell fejezni a coaching kapcsolatot, amikor egyértelművé válik, hogy az ügyfél már nem tesz szert előnyre (vagy esetleg károsul) a coaching kapcsolatban. Amikor befejeződik egy kapcsolat, a coach alternatívákat javasol, vagy adott esetben átirányítja más coachhoz az ügyfelet, vagy egyéb szakmai szolgáltatást javasol a számára.

4. Adatvédelem és titoktartás
Ezek a szabványok minden egyes coach szakmai tevékenységére vonatkoznak.

4.01 A titoktartás és korlátozásainak megbeszélése
(a) A coachok tiszteletben tartják az ügyfél adatvédelemhez való jogát. Nem szereznek meg magánéleti információkat az ügyféltől, kivéve, ha az alapvető fontossággal bír a coaching szolgáltatás nyújtása szempontjából, vagy kutatás végrehajtása teszi azt szükségessé. A titoktartási előírások életbe lépnek, mihelyt nyilvánosságra kerülnek az információk.
(b) A titoktartás megbeszélése a szakmai kapcsolat kezdetén történik meg, kivéve, ha ez ellenjavallt vagy kivitelezhetetlen. A titoktartás a megállapodás létrejöttétől lép életbe. (c) A coachok megbeszélik az ügyféllel és más érdekelt felekkel a titoktartás jellegét és korlátait. A coachok megvizsgálják azokat a helyzeteket, amelyekben bizalmas információkat kérhetnek vagy hozhatnak nyilvánosságra.
(d) Minden, a szakmai szolgáltatás során megszerzett információ, bizalmas, kivéve, ha kényszerítő szakmai oka van annak, hogy a coachok bizonyos információt nyilvánosságra hozzanak. Szükség esetén a coachok engedély nélkül nyilvánosságra hozhatnak bizalmas információkat. Tehetik ezt akkor, ha ezzel megelőzhetnek olyan előre látható, közvetlen károkozást, mely az ügyfélre, vagy egy harmadik félre vonatkozik. A coachoknak minden körülmények között megfontoltan kell eljárniuk, figyelembe véve, hogy milyen mennyiségű információt tesznek közzé.

4.02 Titoktartás fenntartása
(a) A coachok alapvetően körültekintőek mindazok titoktartáshoz való jogának védelmével kapcsolatban, akikkel együtt dolgoznak vagy konzultálnak. A coachok elfogadják, hogy a szakmai kapcsolatok, az intézményi szabályozások és/vagy a törvények előírhatnak titoktartást kötelezettséget. (b) A coachok nem beszélnek meg semmilyen nyilvános környezetben bizalmas információkat, kivéve azt az esetet, amikor biztosítani tudják az adatvédelmet.

© 2007 International Association of Coaching ®

(c) A coachok bizalmas információkat csak megfelelő szakmai, konzultatív, vagy tudományos célzattal beszélnek meg, és csak olyan személyekkel, akik ilyen ügyekben egyértelműen járatosak. (d) A nyilvánossággal, illetve a médiával történő érintkezéseik során (ideértve a szakmai prezentációkat és írásokat) a coachok gondosan megőrzik az ügyfeleik titoktartás alá eső információit. A coachok anonimmé teszik a bizalmas információkat annak érdekében, hogy ügyfeleiket ne lehessen személy szerint beazonosítani. A coachok (az érintett eseteken kívül) csak akkor tesznek közzé bizalmas információt, ha rendelkeznek az ügyfélnek vagy a törvényesen meghatalmazott képviselőjének írásbeli hozzájárulásával.

(e) Tanácskozási jogra való hivatkozással a coachok nem osztanak meg olyan bizalmas információt, amely elvezethet annak az ügyfélnek a beazonosításához, akivel bizalmas kapcsolatban állnak. A coachok megoszthatják ezt az információt, ha rendelkeznek az ügyfél előzetes hozzájárulásával, illetve ha a közzétételt nem lehet elkerülni. Ezen felül a coachok információt csak olyan mértékig osztanak meg, amely szükséges ahhoz, hogy el tudják érni a tanácskozás célját.

(f) A coachok logikus óvintézkedéseket hoznak annak érdekében, hogy megvédjék az ügyfél titoktartását abban az esetben is, amikor a coach működése megszűnik, vagy akadályoztatva van, illetve akkor is, ha a coach meghal.

(g) A coachok megóvják elhunyt ügyfeleik bizalmas adatait, ezen Etikai Kódexszel összhangban.

4.03 Nyilvántartások és információk kezelése

(a) Amikor létrehoznak, tárolnak, hozzáférnek, átadnak és megsemmisítenek a saját felügyeletük alatt álló nyilvántartásokat, a coachok biztosítják a titoktartást, összhangban ezzel az Etikai Kódexszel, valamint az ország törvényeivel.

(b) A coachok óvintézkedéseket tesznek annak érdekében, hogy biztosítsák és fenntartsák azoknak az információknak a titkosságát, melyek birtokába telefon, hangposta, számítógép, e-mail, telefax és egyéb információs, illetve online technológiai eszközök használatával jutnak. (c) A coachok gyakorlati és törvényes lépéseket tesznek azért, hogy biztosítsák a nyilvántartásokhoz való folyamatos hozzáférést annak érdekében, hogy az ügyfelet a legjobban szolgálják.

4.04 Közzétételek

(a) Ha a törvény másképp nem rendeli, a coachok csak akkor tesznek közzé bizalmas információkat, amikor ahhoz kifejezett írásos hozzájárulást adott az ügyfél, vagy azon személy, akit az ügyfél törvényesen meghatalmazott.

(b) A coachok csak akkor hozhatják nyilvánosságra a bizalmas információkat az ügyfél hozzájárulása nélkül, ha az kötelező vagy a törvény által megengedett.

(c) Amennyiben mód van rá a coachok még a közzétételt megelőzően tájékoztatják az ügyfelet a bizalmas információk közzétételről, illetve a lehetséges következményekről.

(d) A coachok csak akkor tesznek elérhetővé bizalmas információkat egy harmadik, fizető fél számára, ha rendelkeznek a megfelelő írásos hozzájárulással.

(e) A coachoknak közzé kell tenniük bizonyos bizalmas információkat törvényi előírások betartása végett, akkor is, ha maga a bizalmas információ magának az ügyfélnek vagy másoknak kárt okozhat, valamint veszélyeztetheti az egyének jólétét.

5. Coaching képzés

© 2007 International Association of Coaching ®

5.01 Tréning program tervezetek
Azok a coachok, akik más coachokat képeznek, megtesznek minden tőlük telhetőt, hogy biztosítsák tréning programjuk átgondoltságát. Ezen felül az oktatásban résztvevők számára biztosítják azokat az anyagokat, amelyekről több információt szeretnének megtudni.

5.02 Tréning programok leírása
Azon coachok számára, akik más coachokat képeznek, nem megengedett, hogy félrevezessenek másokat az általuk kínált tréninggel kapcsolatban.

5.03 Etika a képzés során
Azok a coachok, akik más coachokat képeznek, biztosítják, hogy az oktatásban résztvevők megismerjék az ebben az Etikai Kódexben foglaltakat, továbbá a Kódexben foglaltak betartását biztosítják a képzés ideje alatt.

5.04 Képzés korlátozása
A coachok egyetértenek azzal, hogy észre kell venniük a saját korlátaikat, amikor más coachokat képeznek. Olyan esetben, amikor egy adott terület vagy technika kapcsán nem érzik kellőképpen tapasztaltnak magukat a képzéshez, akkor az oktatásban résztvevőt át kell irányítaniuk egy másik coachhoz vagy képzési programhoz.

6. Coaching kutatás és publikáció

6.01 A kutatás megtervezése
(a) Azok a coachok, akik kutatást végeznek, az elismert tudományos normák szerint megtervezik és irányítják azt.
(b) Coaching kutatásokat terveznek, hogy minimalizálják annak eshetőségét, hogy az összegyűjtött adatokból félrevezető következtetéseket vonjanak le.
(c) Azok a coachok, akik kutatásokat végeznek, rendelkeznek a szükséges szakértelemmel. Ha nem ez az eset áll fenn, akkor megfelelő kompetenciával rendelkező tudományos szakembereket kérnek fel a kutatás felügyeletére. A kutatást annak az országnak a törvényeivel összhangban hajtják végre, ahol a kutatás történik.

6.02 Kutatás végrehajtása
(a) Jóváhagyás, illetve hozzájárulás szükséges a kutatásban résztvevőktől vagy a befogadó szervezettől, kivéve az alábbi (b) esetben:
(b) Jóváhagyás vagy hozzájárulás a kutatásban résztvevőktől vagy a befogadó szervezettől csak különleges esetekben nem szükséges, úgy, mint anonim kérdőíveknél, vagy normál közegben zajló megfigyeléseknél.
(c) A résztvevőket tájékoztatják a kutatásról, valamint a várható felhasználás(oka)t illetően olyan nyelven, amely az általános közönség számára érthető.
(d) Amennyiben szükséges, a kutatás résztvevőit megfelelő módon meg kell védeni a kutatásban való részvétel káros következményeitől, ideértve (de nem kizárólagosan) a kutatástól való visszalépés potenciális következményeit is.
(e) Ha a kutatásban résztvevők számára ösztönzést kínálnak, akkor ennek a formája nem lehet túlzó, vagy nem megfelelő.

© 2007 International Association of Coaching ®

6.03 Kutatási eredmények jelentése
Amikor a coachok a kutatás eredményeit elérhetővé teszik, akkor nem közölhetnek meghamisított, illetve fiktív eredményeket. Ha a későbbiekben jelentős hibát vesznek észre a kutatást illetően, megkísérlik a korábbi eredmények korrigálását.

A következőkben tárgyaltak minden, coachok által publikált kiadványra vonatkoznak.

6.04 Plágium
A coachok nem másolják mások kutatását vagy adatait a szellemi szerző előzetes írásos engedélye nélkül.

6.05 Megjelenés hitelessége
A coachok csak saját munkájukért vállalnak felelősséget és azt hitelesítik.

6.06 Szakmai ismertetők
Azok a coachok, akik szakmailag felülvizsgálnak egy kiadás előtt álló anyagot, tiszteletben tartják a munka bizalmasságát, valamint a kiadványt annak a szerző(k)nek tulajdonítják, aki(k) benyújtották a coachhoz a kiadás előtt álló anyagot.

© 2007 International Association of Coaching ®

IAC Coaching Masteries™ Megjegyzések

Edző: _____ Ügyfél: _____ Dátum: _____ Összpontszám: _____

Pontszám:	#1. Kialakítani és fenntartani a bizalmi viszonyt

Meghatározás	Hatások	Kulcsfontosságú elemek	Megkülönböztetések
Biztonságos teret és támogató kapcsolatokat biztosítani a személyi növekedés, a felfedezés és átalakulás számára.	1. Az ügyfél nyitott a megosztásra és befogadásra. 2. Az ügyfél a coachot személyes segítőjének tekinti. 3. Az ügyfél az átalakulás és a növekedés módját, illetve tempóját a maga számára megfelelőnek látja. 4. Az ügyfélnek reális elvárásai vannak a coaching eredményeit és felelősségi viszonyait illetően.	**1.** Közös tisztelet és elfogadás. **2.** Magabiztosság és megnyugtatás. 3. Az ügyfél biztonságban érzi magát a tekintetben, hogy megoszthatja a félelmeit anélkül, hogy a coach ítélkezne azok felett.	Együtt dolgozó vs. Együttműködő Elfogadás és Támogatás vs. Tolerancia Bizonyosság vs. Hatalmaskodás

Minták a hatékony viselkedésre A coach:	Minták a nem hatékony viselkedésre A coach:	A sikeresség mérői
1. Alkalmazza az *aktív hallgatás* technikát 2. Elismeri a saját korlátait. 3. Figyelmes a félelem, kétkedés jelzéseire. 4. Megerősíti az ügyfelét abban, hogy a benne lévő szorongás, kétség, vagy félelem a folyamat során kezelhető. 5. Kérdéseket használ, hogy felfedje a beteljesületlen álmokat. 6. Körüljáró és állásfoglalásra késztető kérdéseket tesz fel, amelyekre az ügyfél nyíltan reagál. 7. Ösztönzi a jobb kérdések feltevését, vagy maga vet fel új irányt a coaching számára. 8. Becsületességet demonstrál szóban és tettben. 9. Megfigyeli, hogy hol nincs jelen a bizalom, vagy hol gátolja valami a bizalom kialakulását, és ezeket az eseteket nyíltan megbeszéli.	1. Hatástalan - például irányító, vagy zárt - kérdéseket tesz fel. 2. Nem ösztönzi az ügyfelet javaslatok felvetésére. 3. Korlátoz és/vagy nem nyújt támogatást abban, hogy az ügyfél feltérképezze a legnagyratörőbb alternatívákat. 4. Megpróbál „jónak látszani” vagy szerethetőnek tűnni. 5. Ráerőlteti az ügyfélre a véleményét 6. Értékítéletet fejez ki, vagy sejtet.	1. Az ügyfél tudatosan megosztja félelmeivel kapcsolatos aggályait. 2. Az ügyfél pozitívan reagál az állásfoglalásra késztető kérdésekre, megfigyelésekre. 3. Az ügyfél megosztja merész ambícióit, álmait, amennyiben a coaching kontextusa megfelelő rá. 4. Adott esetben a coach elismeri a saját korlátait. 5. Az ügyfél szabadon kifejezi az érzéseit. 6. Az ügyfél befogadó a coachcsal szemben.

© 2007 International Association of Coaching ®

Jegyzet:	Jegyzet:	Jegyzet:

© 2007 International Association of Coaching ®

Pontszám:	#2. Észrevenni, megerősíteni és bővíteni az ügyfél lehetőségeit

Meghatározás	Hatások	Kulcsfontosságú elemek A coach:	Megkülönböztetések
Megismerni és segíteni az ügyfelet, hogy maga az ügyfél elismerje és tisztelje a saját erősségeit és lehetőségeit.	1. Az ügyfélnek nő az önbecsülése a személyes képességeit és lehetőségeit illetően. 2. Az ügyfél hajlandó a jelenlegi paradigmáin vagy stratégiáin kívül eső lépéseket megtenni.	1. Beleéli magát ügyfele helyzetébe. 2. Felismeri a szélesebb körű lehetőségeket. 3. Bátorítja és cselekvőképessé teszi az ügyfelet. 4. Megkérdőjelezi a korlátokat állító hiedelmeket. 5. Felismeri az ügyfél erősségeit, valamint azt a tudatosságot, melynek mentén az erősségek támogatják a személyes és szervezeti célokat (amennyiben ez releváns).	Gondol vs. Megítél Képessé tesz vs. Előretol Gazdagít vs. Túlfeszít

Minták a hatékony viselkedésre A coach:	Minták a nem hatékony viselkedésre A coach:	A sikeresség mérői
1. Őszinte bátorítást ajánl fel. 2. Kifejezi vagy ténylegesen demonstrálja, hogy hisz az ügyfél lehetőségeiben. 3. Kifejezi az elköteleződését az ügyfél sikeressége iránt. 4. Konkrét pozitív visszajelzést ad az ügyfél viselkedéséről vagy teljesítményéről. 5. Emlékezteti az ügyfelet a saját képességeire, erősségeire, tehetségére, tudására és tapasztalataira. 6. Inspirálja és kihozza az ügyfélből a legnagyobb teljesítőképességét és lehetőségeit. 7. A tartós hatás érdekében adott esetben felhívja az ügyfél figyelmét a saját vágyaira. 8. Összekapcsolja az ügyfél teljesítőképességét az ügyfél szervezetén belül felmerülő lehetőségekkel és erőforrásokkal.	1. Túlzottan vidámra „veszi a figurát”, vagy túlzó, illetve nem őszinte lelkesedést mutat. 2. Nem igazán kíváncsi az ügyfél által érzékelt feltételezésekre, korlátokra és akadályokra, inkább csak elfogadja azokat. 3. Olyan mértékben állítja kihívás elé az ügyfelet, amit maga az ügyfél nem tud kezelni, és így elbátortalanító helyzetet állít elő. 4. A coach saját napirendjét helyezi előtérbe támogatásként feltüntetve azt. 5. Manipulálja az ügyfelet. 6. Rosszat tesz az ügyfélnek. 7. Előidézi vagy bátorítja az ügyfél függőségét. 8. Az ügyfelet olyan cselekedetek megtétele felé tereli, ami kultúrájával nincs összhangban. 9. Nem mutatja ki, hogy hisz az ügyfélben.	1. Az ügyfél már nem visszafogott, hanem izgatott és halad előre, lépéseket tervez és beszél is ezekről. 2. Amikor lehetséges a coach bátorítja az ügyfél azon lépéseit, amelyek komfort zónáján kívül esnek. 3. Az ügyfél érzi, hogy cselekvőképes és elfogadja a felelősséget. 4. Az ügyfél motivált a lépések megtételére, valamint a feladatok elvégzésére. 5. A coach inspirálja és előhívja az ügyfél legnagyobb potenciálját. 6. Az ügyfél felismeri a saját lehetőségeit. 7. Az ügyfél megerősítettnek érzi magát, valamint érzi, hogy megértik. 8. Az ügyfél számára világossá válnak a korlátozó magatartásformák, gondolatok és hiedelmek.

© 2007 International Association of Coaching ®

Jegyzet:	Jegyzet:	Jegyzet:

© 2007 International Association of Coaching ®

Pontszám:	#3 Elkötelezetten hallgatni

Meghatározás	Hatások	Kulcsfontosságú elemek	Megkülönböztetések
A coach teljes figyelmet szentel a szavaknak, árnyalatoknak és az ügyfélkommunikáció kimondatlan jelentéstartalmának; a coach mélyebben ismeri az ügyfelet, az aggodalmait, valamint a szóban forgó téma okait, forrásait azáltal, hogy meghallja azt is, amit az ügyfél nem képes kimondani.	1. Az ügyfél megértettnek és megerősítettnek érzi magát és nem megítéltnek. 2. Az ügyfél könnyedebben és találékonyabban kommunikál.	1. A coach összpontosít arra, amit az ügyfél verbálisan és non-verbálisan kifejez. 2. A coach észrevesz dolgokat azon túlmenően is, amit maga az ügyfél mond ki. 3. A coach figyeli azokra az eltéréseket, amelyek az ügyfél mondandója (szavai) és az ügyfél viselkedése és/vagy érzelmi megnyilvánulásai között megmutatkoznak.	Valamire/Valakire odafigyel vs. Valamit/Valakit meghallgat Tisztában van vs. Előre feltételez Kivált vs. Vezet

Minták a hatékony viselkedésre A coach:	Minták a nem hatékony viselkedésre A coach:	A sikeresség mérői
1. Csöndben marad, vagy olyan névleges célzásokat használ, amellyel az ügyfél számára megadja a visszatükrözés vagy a válaszadás lehetőségét. 2. Észreveszi az árnyalatokat az ügyfél kommunikációjában. 3. Megerősíti az ügyfél kommunikációját. Ezzel is lehetőséget biztosít az ügyfél számára, hogy felül tudja vizsgálni azt, amit mondott. 4. Beazonosítja azokat az eltéréseket, amelyek az ügyfél mondandója (szavai) és az ügyfél viselkedése és/vagy érzelmi megnyilvánulásai között megmutatkoznak. 5. Az ügyfél igényeihez és félelmeihez igazítva kiválasztja a megfelelő, felhasználandó coaching módszert.	1. Nem megfelelő módon szakítja félbe, vagy saját igazáról győzi meg az ügyfelet. 2. Nem engedi kialakulni a termékeny csendet (például következetesen megszólal, mihelyt az ügyfél befejezi a mondandóját). 3. Elveszíti az ügyfél mélyebb kommunikációs pontjait. 4. Figyelmen kívül hagy valami fontosat. 5. Olyan megközelítést használ, ami általános és sablonos ahelyett, hogy a coaching módszert az ügyfél szükségleteihez igazítaná. 6. A saját érveire fókuszál ahelyett, hogy több szinten az ügyfél kommunikációjára figyelne	1. Az ügyfél hangvétele és ötleteinek áramlása egyre nyitottabb és könnyedebb lesz. 2. Az ügyfélnek megfelelő mennyiségű és minőségű idő áll a rendelkezésére, hogy feldolgozza a gondolatait és felismeréseit. 3. A coach megfelelő módon erősíti meg az ügyfél kimondatlan kommunikációját. 4. Az ügyfél megerősíti a coachnak a kimondatlan kommunikációra vonatkozó megfigyeléseit. 5. A coach csöndet alkalmaz megfelelő időben, megfelelő ideig. 6. A coach semmilyen konkrét irányba nem vezeti az ügyfelét.

© 2007 International Association of Coaching ®

Jegyzet:	Jegyzet:	Jegyzet:

© 2007 International Association of Coaching ®

Pontszám:	#4. Jelenben feldolgozni		
Meghatározás A coach teljes figyelmével az ügyfélre fókuszál, amikor az információt dolgoz fel az elme, a test, és/vagy a lélek szintjén attól függően, hogy az hol megy éppen végbe. A coach felhívja az ügyfél figyelmét arra is, hogy hogyan éljen meg gondolatokat, kérdéseket ezeken a különböző szinteken akkor és úgy, amikor és ahogyan az megfelelő. A coach hasznosítja mindazt, ami az ülés alatt történik (az ügyfél viselkedése, mintázatok, érzelmek, a coach és ügyfél közötti kapcsolat, stb.) annak érdekében, hogy segítse az ügyfelet a nagyobb öntudatosság és a pozitív, helyénvaló cselekvés felé.	Hatások 1. Az ügyfél szabadon kifejezi magát és elköteleződik a jelen valóság iránt. 2. Az ügyfél függetlenedik a múltbeli vagy jövőbeli gondoktól, aggályoktól. 3. Az ügyfél minden szinten használ látja a coaching folyamatba való betekintésnek és a coaching nyújtotta támogatásnak. 4. A coach nagymértékben ráhangolódik az ügyfél kifinomult kommunikációjára.	Kulcsfontosságú elemek 1. A coach tisztában van az ülés dinamikájával, - az ügyfélen belüli, valamint a coach és az ügyfél közötti dinamikával - és érti, hogy ezek a dinamikák hogyan befolyásolják az ügyfelet és magát a coachingot. 2. A coach minden szinten rendelkezik egyidejű és holisztikus tudatossággal az ügyfél kommunikációjára vonatkozóan. 3. A coach képes megkülönböztetni, hogy az ügyfél a múltból, a jelenből vagy pedig a jövőből kommunikál. 4. A coach lehetővé teszi az ügyfél számára, hogy feldolgozza és tisztázza a coach kérdéseit és megjegyzéseit. 5. A coach lehetővé teszi az ügyfél számára, hogy feldolgozza a saját gondolatait és reakcióit.	Megkülönböztetések Tudatos válaszok vs. Kondicionált reakciók Itt és most vs. Múlt vagy jövő (Túlzottan) Ráhangolt vs. Éber

© 2007 International Association of Coaching ®

Minták a hatékony viselkedésre A coach:	Minták a nem hatékony viselkedésre A coach:	A sikeresség mérői
1. Tanulásra, illetve felismerésre való lehetőségként használja fel azt, ami az ülésen történik, vagy ami a coach és az ügyfél között megy végbe. 2. Megosztja, amit észrevett, felismert, érzett, amennyiben az az ügyfél érdekét szolgálja. 3. Nyitott marad az ügyfél perspektíváira. 4. Fenntartja a kapcsolatot, miközben észreveszi a témákat és a mintázatokat. 5. Adott esetben különböző szintű kérdéseket tesz fel, illetve megfigyeléseket tesz. 6. Pillanatokra csendet biztosít mind az ügyfél, mind a maga számára, hogy még kifinomultabb módon szerezzen ismeretet. 7. Gondolatait, érzéseit és megérzéseit egyezteti az ügyféllel. 8. Adott esetben egyezteti az ügyféllel azt, amit az ügyfél érez a testében. 9. Szélesíti az ügyfél tudatosságát különböző tudásszinteken. 10. Könnyedén megosztja intuícióit és elméleteit. 11. Lehetséges utakat ajánl az ügyfélnek, hogy hogyan vizsgálja meg „belső ismeretét” és hogyan használja fel a saját magát a bölcsesség forrásaként, valamint próbakőként döntések meghozatalához. 12. Félbeszakít, hogy újra irányba állítsa az ügyfelet, amikor az szükséges (például, amikor az ügyfél	1. Nem azon a szinten vonja be az ügyfelet, ahol annak szüksége van coachingra. 2. Megoszt olyasmit, ami nyilvánvalóan nem odaillő, vagy nem kívánatos eredményre vezető (azaz kontraproduktív). 3. A coach saját szempontját vagy menetrendjét erőlteti. 4. Nem ismeri fel, vagy nem nevezi nevén a coaching ülések alkalmával megjelenő kontraproduktív viselkedést. 5. Nem nevezi nevén a kulcsfontosságú gondolati-, viselkedésbeli-, illetve kifejezésmódbeli magatartásmintákat. 6. Nincs tisztában azzal, hogy hogyan befolyásolja a coach saját viselkedése a coachingot vagy az ügyfelet.	1. Adott esetben a coach az ügyfél kifejezésmódját illetően több szintű tudatosságot demonstrál. 2. A coach könnyed marad és élvezi a coaching folyamatát. 3. A coach és az ügyfél értékes pillanatnyi csöndeket engedélyez saját maguk számára a coaching beszélgetések során. 4. A coach szem előtt tartja az ügyfél menetrendjét és szükségleteit. 5. A coach - amikor szükséges - segíti az ügyfelet, hogy meghatározza és kifejezze a saját nézőpontját az elme, a test és a lélek különböző szintjein. 6. A coach megosztja a saját nézőpontját anélkül, hogy megpróbálná meggyőzni az ügyfelet arról, hogy tegye azt magáévá. 7. Adott esetben a coach demonstrálja, hogy értékes, ha bővül az ügyfél tudatossági szintje. 8. A coach segíti az ügyfelét, hogy részt vegyen a jelen realitásában, abban, ami az adott pillanatban történik. 9. A coach hatékonyan használja coaching eszközként a coaching kapcsolatot és magát a coaching ülést.
mondandóját félbeszakítja, miközben az parttalanul mesél, vagy oda nem kapcsolódó témáról beszél).		

© 2007 International Association of Coaching ®

Jegyzet:	Jegyzet:	Jegyzet:

© 2007 International Association of Coaching ®

Pontszám:	#5. Kifejezni

Meghatározás	Hatások	Kulcsfontosságú Elemek	Megkülönböztetések
Figyelem és tudatosság azt illetően, hogy hogyan és mennyire hatékonyan kommunikálja a coach az elkötelezettséget, irányt, szándékosságot és ötleteket.	1. A coaching alkalmával az együttműködést növeli az, amikor az ügyfél könnyed és bizakodó. 2. Az ügyfél nyitott, hogy megértse és/vagy megkérdőjelezze a coach bármilyen közlését.	1. Tisztelet 2. Figyelem 3. Ügyfélközpontúság 4. Érthetőség 5. Alkalmasság	Kommunikáció az „ügyfélért”, vagy az „ügyfélnek”. Lehetővé tenni a kommunikáció „hogyan”ját a kommunikáció „mi”-jével szemben. (a coach a támogatását és biztatását közvetíti vs. csak szavakat használ kifejezésként)

Minták a hatékony viselkedésre A coach:	Minták a nem hatékony viselkedésre A coach:	A sikeresség mérői
1. Fókuszáltságát és figyelmét fenntartja az ügyfél irányában. 2. Építi és fenntartja a harmonikus és szoros kapcsolatot a személyre szabott kommunikációjával. 3. Hatékonyan használja a verbális és nonverbális képességeket, készségeket. 4. Gondosan, figyelmesen, világosan és tömören beszél, hogy az ügyfélnek hasznára legyen. 5. Közvetlenül beszél, miközben érzékenyen reagál az ügyfél hangulatára és körülményeire. 6. Bevonja a folyamatba az ügyfél benyomásainak, érzéseinek önálló megfogalmazását és kifejezését. 7. Hatékonyan ütemez és hatékonyan használja fel az energiát. 8. Megfelelő határokat demonstrál példaként, mind az írásbeli, mind szóbeli kommunikációjában.	1. Önmagával van elfoglalva (túl keményen próbálkozik, önmagára koncentrál nem pedig az ügyfélre; nem teljesen van jelen és nem teljesen adja bele magát; nem megfelelően szakítja félbe az ügyfelet). 2. Vélemény-nyilvánításának olyan a ritmusa, ami nincs összhangban az ülés energiájával (például, sietős vagy késleltetett). 3. Hatástalanul érvel (például, túl terjengősen; az ügyfél nem érti a szóhasználatát, hivatkozásait vagy metaforáit; az érvei nem tartoznak a tárgyhoz). 4. Nem hitelesen kommunikál, vagy kommunikációja nincs összhangban az ügyfél szavaival, illetve beszédtónusával. 5. Nem megfelelő a verbális stílusa (a modora vagy a verbális zavarai félbeszakítják és/vagy megzavarják az ügyfél gondolkodási folyamatát, illetve kifejezésmódját). 6. A nevetést vagy a humort nem megfelelően, vagy nem hatékonyan alkalmazza.	1. A coach és az ügyfél kommunikációja szabadon áramlik és/vagy fejlődik. 2. A coach kommunikációja inspirálóan hat az ügyfélre, és így az nyitottabban tud megnyilvánulni, illetve pozitív eredményeket elérni.

© 2007 International Association of Coaching ®

Jegyzet:	Jegyzet:	Jegyzet:

© 2007 International Association of Coaching ®

Pontszám:	#6. Tisztázni

Meghatározás	Hatás	Kulcsfontosságú elemek	Megkülönböztetések
Csökkenteni, vagy megszüntetni a zavart vagy bizonytalanságot; növelni az ügyfél megértettségét és bizalmát.	1. Az ügyfél és a coach irányítottabb módon halad előre. 2. Növeli a lehetőségeket. 3. Csökkenti a bizonytalanságot. 4. Feltárja az ismeretlent.	1. A coach felismeri a legfontosabb témákat, miközben tiszteletben tartja az ügyfél preferenciáit és korlátait. 2. Nincs értékítélet a coachban. Nem vezeti ügyfelét egy bizonyos irányba. 3. Felismeri a kulcsfontosságú értékeket és szükségleteket. 4. Elősegíti a cél, a jövőkép és a küldetés összehangolását. 5. Beazonosítja azokat a gátló tényezőket, amik a haladás útjában állnak.	Forrás vs. Tünet Egyszerű vs. Komplikált Észlel vs. Megold

Minták a hatékony viselkedésre A coach:	Minták a nem hatékony viselkedésre A coach:	A sikeresség mérői
1. Maga hoz létre, illetve oszt meg megkülönböztetéseket. 2. „vagy-vagy” kérdéseket tesz fel. 3. A coach olyan példákat említ, amit az ügyfél már ismer, vagy már megtapasztalt. 4. Mintázatokat azonosít. 5. Nyitott kérdéseket tesz fel. 6. Olyan kijelentéseket tesz, amelyek növelik az ügyfél megértését. 7. Tükröz vagy magyarázóan körülír. 8. Azt mondja, amit érzékel.	1. Eltéveszti, vagy figyelmen kívül hagyja azt, ami a legfontosabb. 2. Feltételezéseket gyárt. 3. Beszippantja, vagy eltéríti az ügyfél káosza, zavartsága. 4. Irányító kérdéseket tesz fel. 5. Zárt kérdéseket tesz fel. 6. Egyáltalán nem tesz fel kérdést. 7. Nem hoz fel olyan témát, amit az ügyfél egyértelműen kerül vagy lekicsinyel. 8. Tünetet akar tisztázni ahelyett, hogy a téma forrását keresné.	1. A coach beazonosítja és megnevezi az ügyfél számára legfontosabb témá(ka)t. 2. Az ügyfél azt érzi, hogy megértik. 3. Az ügyfél energiaszintje megnő. 4. Az, ahogyan az ügyfél látja a szituációt, megváltozik, és így lehetségessé válnak az alábbiak: a. a jobb fókuszálás. b. a nagyobb letisztultság és a kevesebb bizonytalanság, illetve zavartság. c. a korábban ismeretlen információk feltárása. d. új lehetőségek (például gondolatok, tettek, jelentések). 5. Az ügyfél öntudatossága megnövekszik, illetve új nézőpontból tudja látni saját magát.

© 2007 International Association of Coaching ®

Jegyzet:	Jegyzet:	Jegyzet:

© 2007 International Association of Coaching ®

Pontszám:	#7. Segíteni az ügyfelet kialakítani és megtartani egyértelművé vált szándékát

Meghatározás	Hatások	Kulcsfontosságú elemek	Megkülönböztetések
Segíteni az ügyfelet, hogy fókuszálni tudjon, illetve hogy azt folyamatosan tegye, valamint abban is, hogy a tervezett célok felé haladjon.	1. Az ügyfél cselekvőképesnek érzi magát. 2. Az ügyfél tisztában van azzal, hogy mit akar elvégezni vagy átalakítani. 3. A lehetőségek inspirálják az ügyfelet. 4. Az ügyfél céltudatosan megy előre.	1. Meg kell vizsgálni az ügyfél szándékait és céljait. 2. Figyelni kell arra, hogy mi a legfontosabb. 3. Tisztázni kell a haladás irányát. 4. Időszakonként felül kell vizsgálni, át kell dolgozni és/vagy meg kell a változtatni a folyamatot és a szándékokat.	Átalakít vs. Változtat Haladás vs. Mozgás

Minták a hatékony viselkedésre A coach:	Minták a nem hatékony viselkedésre A coach:	A sikeresség mérői
1. Folyamatosan tisztázza az ügyfél szándékait. 2. Érzékeli, mi fontos az ügyfélnek. 3. Olyan kérdéseket tesz fel, amik tisztázzák az ügyfél szándékait. 4. Ha elkalandozott az ügyfél, visszatereli ahhoz, ami fontos. 5. Olyan módon fogalmazza át az ügyfél szándékát, amely hozzáadott értékkel bír. 6. Megkérdőjelezi a szándékokat, illetve feltételezéseket, miközben tiszteletben tartja az ügyfél céljait és preferenciáit. 7. Olyan forrásokat ajánl, amelyek növelik az ügyfél szándék tisztázó képességét. Például modelleket, eszközöket, könyveket, értékeléseket. 8. Érzékeli, valamint górcső alá veszi az ügyfél változó szükségleteit és vágyait, továbbá válaszol azokra. 9. Összehangolja a coaching pontokat vagy szándékokat az ügyfél értékeivel. 10. Megérti, hogy az ügyfél értékei és/vagy hiedelmei hogyan támogatják az ügyfél szándékait.	1. Az ügyfelet a kitűzött célok felé nyomja, még akkor is, amikor azok már nem helytállóak. 2. Előrehalad, miközben az elgondolások nem tiszták. 3. Számára szükségletként jelentkezik az, hogy az ügyfél kövesse a coach napirendjét, illetve módszertanát, vagy az ügyfelet ez irányba befolyásolja. 4. Kísérletet tesz előzetesen megjósolni az ügyfél dolgait. 5. Követi az ügyfél azon irányultságait, amelyek nem a kitűzött cél felé vezetnek.	1. Az ügyfél izgatottabb vagy magabiztosabb a jövőt illetően. 2. Az ügyfél izgatottabb vagy magabiztosabb a jelent illetően. 3. Az ügyfél beleegyezik, hogy több felelősséget vállaljon. 4. Az ügyfél olyan felismerése jut, amellyel mentális akadálya megszűnik. 5. Az ügyfél elkötelezett és izgatott az új iránnyal-, a megújított kötelezettségvállalással kapcsolatban, illetve a képességek, készségek, stratégiák, valamint az új megközelítések kapcsán.

© 2007 International Association of Coaching ®

Jegyzet:	Jegyzet:	Jegyzet:

© 2007 International Association of Coaching ®

Pontszám:	#8. Lehetőségeket teremteni

Meghatározás	Hatások	Kulcsfontosságú elemek	Megkülönböztetések
Olyan környezetet létrehozni, amelyik elősegíti, hogy az ötletek, opciók és lehetőségek a felszínre kerüljenek.	1. A coach lehetővé teszi a gondolatok és tettek kifejlődését. 2. Az ügyfél tudatossága egyre szélesebb körű. 3. A coach segíti az ügyfelet korlátainak leküzdésében. 4. Az ügyfél hajlandó kilépni a saját komfortzónájából. 5. Az ügyfélnek több opciója van.	1. Bizalom, nyitottság, kíváncsiság, bátorság, és a lehetőségek felismerése. 2. Megvilágításokon és felismeréseken keresztül kommunikál a coach és az ügyfél. 3. Az ügyfél azonosítja a "belső" lehetőségeket (pl. személyes nagyságot, magasabb célt) és a "külső"lehetőségeket (pl. erőforrásokat, mémeket). 4. A coach, az ügyfél és a kettejük együttműködése által generált lehetőségek.	„Kezdők hozzáállása” vs. Impozáns szakértelem Kreatív vs. Előíró Bővítés vs. Döntés

Minták a hatékony viselkedésre A coach:	Minták a nem hatékony viselkedésre A coach:	A sikeresség mérői
1. Megfelelő eszközöket és technikákat használ annak érdekében, hogy a növekedéshez szükséges környezetet létrehozza, miközben lehetőségeket is teremt. 2. Különböző forgatókönyvekre, körülményekre és kultúrákra támaszkodik annak érdekében, hogy bővítse az ügyfél opcióit. 3. Kérdéseket tesz fel, hogy katalizálni tudja a felfedezés folyamatát. 4. Minimalizálja a feltételes gondolkodás hatásait. 5. Brainstorming (ötletroham) formájában ötletel az ügyféllel, majd közösen megállapítják az ügyfél számára megfelelő cselekvési és előrehaladási irányt. 6. Segíti az ügyfelet, hogy a lehetőségeket egy tágabb perspektívából lássa. 7. Provokatív, ha arra van szükség, hogy ösztönözze az ügyfél fejlődését. 8. Nyitott marad a lehetőségekre, még akkor is, amikor az	1. Bizonyos kerethez vagy folyamathoz kötődik. 2. Egy bizonyos eredményt vagy választ keres. 3. Siet megoldást találni. 4. Elfogadja az ügyfél felismert korlátait. 5. Túlzottan irányító kérdéseket tesz fel, vagy túl sokat kérdez. 6. Engedi, hogy az ügyfél „története” korlátozza a lehetőségek feltárását.	1. A beszélgetés során új és potenciálisan független területek kerülnek szóba. 2. Az ügyfél olyan betekintéssel rendelkezik, amely magát az ügyfelet is meglepi. 3. Az ügyfél befogadó és felismeri a növekedést, segítséget, vagy azt, hogy más ötletek is lehetségesek. 4. A coach új lehetőségeket ajánl fel. 5. Az ügyfél ajánl fel új lehetőségeket. 6. Az ügyfél őszinte lelkesedését fejezi ki az új lehetőségek iránt, vagy magát a folyamatot fogadja el.

© 2007 International Association of Coaching ®

ügyfél ellenáll. 9. Hajlandó megengedni, hogy az ismeretlen felfedje magát. 10. Az ügyfelet arra bátorítja, hogy a legnagyratörőbb lehetőségeket vizsgálja meg.		
Jegyzet:	Jegyzet:	Jegyzet:

© 2007 International Association of Coaching ®

Pontszám:	#9. Segíteni az ügyfelet támogató rendszerek és struktúrák létrehozásában és használatában		
Meghatározás Segíteni az ügyfelet felismerni és kiépíteni kapcsolatokat, eszközöket, rendszereket és struktúrákat, amelyekre azért van szüksége, hogy előre tudjon haladni és fenntartsa ezt a folyamatot.	Hatások Az ügyfél magabiztos és biztonságban érzi magát az előrehaladását illetően, tudván azt, hogy az erőforrások rendelkezésére állnak, vagy elő lehet őket állítani.	Kulcsfontosságú elemek 1. A coach olyan lehetséges támogatási rendszereket és struktúrákat javasol, amelyek megfelelnek az ügyfél szükségleteinek. 2. A coach buzdítja az ügyfelet, hogy keressen olyan támogatási rendszereket és struktúrákat, melyekkel már rendelkezik, de hatékonyan még nem használ. 3. A coach elősegíti azt, hogy az ügyfél olyan területeket azonosítson be, amelyek kapcsán önmaga érzi szükségét a támogatásnak és a struktúrának. 4. Az ügyfél érti a megfelelő támogatási rendszer értékét. 5. Az ügyfél céljainak, illetve szándékainak irányába történő haladás jobban fenntartható.	Megkülönböztetések Támogató struktúrák vs. Korlátozó folyamat Kiegészítő vs. Duplikáló Növelő vs. Körülölelő

© 2007 International Association of Coaching ®

Minták a hatékony viselkedésre A coach: 1. Megfelelő forrásokat és hivatkozásokat javasol. 2. Segít olyan rendszereket meghatározni, amelyekre szükség lehet. Továbbá olyan visszajelzések adását ösztönzi, amelyek az ügyfél kutatásairól, valamint a rendszerek és struktúrák értékeléséről és lehetséges végrehajtásáról szólnak. 3. Fogékony a támogatói és kiegészítő rendszerekre és struktúrákra tett javaslatok iránt. 4. Aktívan törekszik arra, hogy rendszerek és struktúrák által működő kapacitásnövelő módszereket keressen. 5. Támogatja az ügyfelet abban, hogy az meg tudja nevezni, hogy hogyan lehet rendszereket és struktúrákat fenntartani. 6. Nincs alárendelve az ügyfél erőforrásokra, rendszerekre vagy struktúrákra adott válaszának. 7. Előhívja és felhasználja az ügyfél értékeit és/vagy identitástudatát, hogy megerősítse a coaching folyamat fenntarthatóságát. 8. A coaching pontokat az ügyfél értékeihez és kultúrájához igazítja.	Minták a nem hatékony viselkedésre A coach: 1. Erőforrásokat, struktúrákat, vagy rendszereket ajánl anélkül, hogy előbb beazonosítaná az ügyfél szükségleteit. 2. Olyan forrásokat ajánl - pénzügyi, kulturális, szervezeti, személyes vagy oktatási célzattal -, amelyekről elképzelhető, hogy nem megfelelőek az adott ügyfél számára. 3. Arra törekszik, hogy a saját, előnyben részesített struktúráit vagy rendszereit ráerőltesse az ügyfélre. 4. Felülbírálja az ügyfél javaslatait a lehetséges támogatói rendszerekkel vagy struktúrákkal kapcsolatban. 5. Nem javasol vagy ösztönöz támogatói rendszereket vagy struktúrákat, amikor az az ügyfél számára megfelelő lenne. 6. Nem támogatja aktívan az ügyfelet abban, hogy használja a beazonosított támogatói rendszereket vagy struktúrákat. 7. Nem nevezi meg, hogy hogyan lehet a beazonosított támogatói rendszereket vagy struktúrákat fenntartani. 8. Az egyetlen használt szerkezet: „elszámolással tartozni a coachnak”, mint például egyeztetni a coachcsal az előrehaladást illetően.	A sikeresség mérői 1. A coach leleményesen segíti ügyfelét a támogatói rendszerek és struktúrák létrehozásában anélkül, hogy fontos lenne a számára, hogy az ügyfél elfogadja-e az adott ötleteket, vagy sem. 2. Az ügyfél felismer korábban be nem azonosított erőforrásokat. 3. Az ügyfél megbecsülését vagy megértését fejezi ki a rendszerek és struktúrák értékei kapcsán. Eközben a már meglévő erőforrásait aknázza ki, vagy új erőforrásokat hoz létre. 4. Az ügyfél magáévá teszi a felelősséget az erőforrások felhasználására, megtalálására vagy létrehozására vonatkozóan. 5. Az ügyfél elismeri, hogy a felelősség ezen új méltányolási formája, illetve érzete energiával tölti el. 6. Megnevezi, hogy hogyan lehet a beazonosított támogatói rendszereket vagy struktúrákat fenntartani. 7. A coach képes megkülönböztetni a cselekvési lépést a támogatói rendszertől.
	9. Cselekvési lépéseket jelöl ki, rendszerek és struktúrák tervezése helyett.	

© 2007 International Association of Coaching ®

Jegyzet:	Jegyzet:	Jegyzet:

© 2007 International Association of Coaching ®