IAC 教練精萃記錄表

教練: _____ **客戶:** _____ **日期:** _____ **預估總分:** _____

分數：	#1. 建立及維持互信的關係		
定義： **確立一個安全的空間和支持關係，促進個人的成長、發現和轉變。**	效果： 1. 客戶能開放地分享和接收意見。 2. 客戶視教練為其自己的宣導者。 3. 客戶把轉變和成長視為可以自我掌控的。.	關鍵因素： 1. 互相尊重和接納。 2. 信任和安心的關係。 3. 能安然訴說內心的恐懼而不會受批評。	區別： ➢ **“協作” 對“配合”** ➢ **“接納”對“容忍”** ➢ **“自信” 對“自大”**

有效的行為： 教練：	無效的行為： 教練：	評估：
1. 積極地聆聽。 2. 對自己的人性與限制有認知。 3. 敏銳地察覺恐懼與懷疑的跡象。 4. 令客戶感到轉變帶來的憂慮、懷疑或恐懼怕都是客戶可以自行掌控的。 5. 以提問揭示那些尚未意識到的希望與夢想。 6. 提問帶探究性和挑戰性的問題，讓客戶開放地回應。 7. 在適當的時候，讓客戶保持沉默。 8. 徵詢意見，以引發更有效的提問。 9. 激勵客戶的雄心壯志，探索最佳選擇。 10. **言行上表現誠實正直。**	1. 發問無效果的問題，例如誘導性或封閉式的問題。 2. 不讓客戶有建設性的沉默。 3. 不徵詢客戶的意見。 4. 限制客戶的雄心壯志，不鼓勵探索更多的選擇。 5. 努力做 "表面好看" 的 或 討好客戶。 6. 強加意見。 7. **明示或暗示自己的判斷。**	1. 客戶分享深切的顧慮或恐懼。 2. 客戶積極正面地回應具挑戰性的問題與觀察。 3. 客戶滿懷信心地分享大膽的夢想和充滿雄心壯志。 4. 讓客戶有建設性的沉默時間。 5. 教練承認自己的局限。 6. 客戶自由地表達情緒。 7. **客戶接受教練。**

© 2007 International Association of Coaching ®

記錄:	記錄:	記錄:

分數：	#2 察覺和肯定客戶的潛能

定義：	效果：	關鍵因素：	區別：
教練識別並且協助客戶接受和欣賞自身的強項和潛能。	1. 客戶更欣賞自身的能力和潛能。 2. **客**戶更願意採取行動以超越**現有藩籬。**	1. 以同理心與客戶相處。 2. 察覺更多的可能性。 3. 鼓勵客戶和使客戶充能。 4. **挑戰限制性的信念。**	**“相信”對“判斷”** ➢➢ **“促使” 對“迫使”** ➢ **“擴大”對“撐大”**

有效的行為： 教練：	無效的行為： 教練：	評估：
1. 誠懇的鼓勵。 2. 表示相信客戶的潛能。 3. 承諾協助客戶成功。 4. 對客戶的行為和表現給與具體而正面的回饋。 5. 提醒客戶他擁有的能力、長處、才華、知識和經驗。 6. 激發客戶最大的潛能。 7. **使客**戶所渴求的成為持**久的願望。**	1. 表面的支持。 2. 接受客戶認定的假設、限制及障礙，而絲毫不存好奇之心。 3. 對客戶提出過大的挑戰，令他感到沮喪。 4. 表面支援，實質是抱持自己的進程 5. 操縱客戶。 6. 使客戶感到挫敗。 7. **令客**戶產**生依賴性。**	1. 客戶不再退縮，而是奮勇進取、積極談論及策劃行動。 2. 當客戶面對困難和失敗時，教練協助他堅持下去。 3. 教練鼓勵客戶跨越自己的安全地帶，採取更多行動。 4. 客戶被充能並且承擔責任。 5. 客戶有動力地採取行動並且完成任務。

© 2007 International Association of Coaching ®

記錄:	記錄:	記錄:

分數：	#3 投入聆聽		
定義： **教練全神注意客**戶的遣詞用於字，察覺話中細微的變化與言外之意。	效果： 1. 客戶感到被理解和接納，而沒有被判斷的感覺。 2. **客**戶更輕鬆、更靈**活地溝通。**	關鍵因素： 1. 教練著重于客戶表述的內容。 2. **教練聆聽客**戶的**言外之意。**	區別： ➢ **“聽取”對“聽見”** ➢ **“意識到” 對“插嘴”** ➢ **“探出”對“誘導”**
有效的行為： 教練： 1. 以沉默或極少的暗示，讓客戶有機會作出反省或回應。 2. 意會到客戶話中的底蘊。 3. **確認客**戶所說的，並讓他有機會思考自己所說**過的話。**	無效的行為 教練： 1. 插話或比客戶**說**得更多。 2. 經常在客戶剛**說**完了話便馬上接話。 3. 沒有意會到客戶**說**話中的底蘊。 4. 不理會一些重點。 5. **使用一般和公式化的方式。**	評估： 1. 客戶語調更輕鬆、想法更開放。 2. 客戶有足夠的時間思考和發現。 3. 客戶確認教練所觀察到的底蘊。 4. 教練在適當的時機使用適當長度的沉默。 5. 教練沒有誘導客戶到特定的方向。	

© 2007 International Association of Coaching ®

記錄:	記錄:	記錄:

分數：	#4 處身現在		
定義： **教練專注于客**戶身上，在身、心、靈層面上適當地處理當前的訊息。教練在這些層面上擴大客戶的思想和體驗。	效果： 1.客戶能自由的表達，並可以積極接受現實。 2.客戶活在當下，不受礙於過去或將來要關注的事。 3.客戶在各個層面上受益于教練過程中的領悟和支持。 4.教練緊密地融合于客戶對話中所滲透細微的意思。	關鍵因素： 1. 教練對客戶在各個層面上的溝通，有同步和整全的洞察力。 2. 教練能辨別客戶是否站在過去、現在或將來的時位元中對話。 3.教練著眼于客戶說話的內容與表達方式，以及其他非言語上的溝通。 4. 教練讓客戶充份思考及理清教練提出的問題和意見。 5. **教練讓客**戶有充份時間思考自己的想**法和回應。**	區別： ➢ **“醒覺中回答”對“慣性的反應”** ➢ **“此時此地”對“過去或未來”** ➢ **“緊密融合” 對“提高警覺”**

© 2007 International Association of Coaching ®

有效的行為 教練： 1. 在對客戶有裨益時，分享他所注意到的、意識到的，或感覺到的。 2. 對客戶的觀點保持開放態度。 3. 在注意到主題和模式的同時，依然能夠保持心靈相通。 4. 適當地從不同的層面提問，並反映所察覺到的。 5. 提供使客戶和教練都受益的沉默時刻，使雙方都可以穿梭於更細微的思潮。 6. 對客戶的想法、感覺和直覺，感同身受。 7. 在合適時，對客戶身體的感覺，感同身受。 8. 擴展客戶在不同層面的醒覺。 9. 輕鬆愉快地分享一些直覺和理論。 10. **提供客**戶一些適合的方法以探索他的 " 內在認知"，**運用其本能，以攝取智慧及作出判斷。**	無效的行為： 教練： 1. 未能投入在客戶需要接受教練的層面。 2. 分享一些明顯地無關的，或是產生反效果的事情。 3. **教練強推自身的觀點或議程。**	評估： 1.教練能適當地意識到客戶在多個層次的表達。 2.教練保持輕鬆愉快，並享受教練的過程。 3.在教練期間，教練及客戶都能享受及珍惜那平靜的片刻 4. 教練注意到客戶的進程和需要。 5.教練說明客戶在不同層面中決定及表達自己的觀點。 6.教練在表述其觀點時不會試圖說服客戶採納教練自己的想法。 7.教練作為客戶的模範，展示擴展醒覺能力的價值。
記錄:	記錄:	記錄:

© 2007 International Association of Coaching ®

分數：	#5 表情達意		
定義： **的和想法的一種方** **表情達意是教練傳達承諾、方向、式。**	效果： 1. 客戶輕鬆和信任的感覺，可提升教練過程中的互動。 2.客戶開放地理解或查問任何教練提出的問題。	關鍵因素： 1 尊重 2 專注 3 客戶為主 4 理清 5 合適性	區別： ➢ “為客戶而對話”對“對客戶的對話” ➢ “有支持與鼓勵的溝通” 對“虛辭”

有效的行為： 教練 ：	無效的行為： 教練 ：	評估：
1. 保持專注于客戶。 2. 通過量身訂造的對話去建立與維 3. 使用語言及非語言的溝通技巧。 親和感。 4. 說話簡潔、清晰、充滿關注。 5. 坦率的表達中，同時關注到客戶 的情緒與處境。 露和表達感情 6. 鼓勵客戶主動發表意見、自我披	1. 自大（勉強客戶、主觀、不投入）。 2. 在教練過程中使用不一致的，過急或延誤的步伐。 3. 不能有效地表達 (嘮叨；運用客戶不理解的詞彙、參考和隱喻；言不及義)。 4. 對話時運用不適合客戶的用詞或語調。	1. 教練和客戶有流暢、擴展性的交流。 2. 教練的對話成為客戶的跳板。
記錄:	記錄:	記錄:

© 2007 International Association of Coaching ®

分數：	#6 理清

定義	效果	關鍵要素	區別
減少/消除混淆或猶豫；增加客戶的自信和對事**情的理解。**	1.客戶和教練向更清晰的方向邁進。增加可能性。 2. 減少猶豫。 揭露未知。	1.教練不作判斷，也不誘導向特定的目標。 2. 找出關鍵的價值及需要。 3. 將目的、願境與使命輔引成一致。 4. **找出**進程中的障礙。	➢ **“問題的源頭”對“問題的征狀”** ➢ **“簡單” 對“複雜”** ➢ **“辨認”對“解決”**

有效的行為 教練：	無效的行為 教練：	評估
1. 指出或分享區別之處。 2. 提問 "二選一" 的問題。 3. 連結客戶的認知與經歷。 4. 辨別模式。 5. 提問開放式的問題。 6. 建立有效陳述以提升客戶的理解。 7. 忠實地反映 或 釋義 8. 說出所感知的。	1. 作出假定。 2. 被拉進客戶混亂和模糊的狀態中。 3. 提問有誘導性的問題。 4. 提問封閉式的問題。 5. 根本不提問問題。 6. **具**判**斷**性。	1. 客戶的能量增加。 2. 客戶對情況的看法已經轉變，因而 提升專注。 減少混淆或猶豫。 揭示未知的。包括新的可能性。 3. 客戶能從新的角度看自己。 4. 客戶感到被接納和理解。
記錄:	記錄:	記錄:

© 2007 International Association of Coaching ®

分數：	#7 協助客戶確定並保持清晰意向

定義	效果	關鍵因素	區別
保持客戶的專注力及邁向已設定的目標。	1. 客戶感到有能力。 2. 客戶清楚知道自己想要達成或轉變的。 3. 客戶對新的可能性而感到鼓舞。 4. 客戶有目的地向前邁**進**。	1. 探詢客戶的意向和目標。 2. 將時間用於最重要的地方。 3. 理清發展的方向。 4. **定期回顧、修正、和或讚賞過程和意向。**	➢ “內在的改變”**對“外在的改變”**

有效的行為 教練：	無效的行為 教練：	評估
1. 持續地理清客戶的意向。 2. 察覺什麼對客戶是重要的。 3. 提問能揭示客戶意向的問題。 4. 客戶帶回到重點。 5. 使用增值的釋義，重新演釋客戶的意向。 6. 尊重客戶的目標和取向。 7. 提供資源使客戶加強理清意向的能力 (包括模式、工具、書藉、評估工具)。 8.**通過察覺或詢問，對客**戶不斷變化的需要和願望作出回應。	1. 當目標不再適用時，仍將客戶推向既定的目標。 2. 當意向尚未清晰厘定時就冒然前進。 3. 要求客戶跟隨教練的議程或方法。 4. 猜測客戶。 5. **受客**戶影向，偏離既定的目標。	1. 客戶對將來感到更加興奮。 2. 客戶對此時此刻感到更加興奮。 3. 客戶同意承擔更多的責任。 4. 客戶對教練的過程的焦點承擔更多責任。 5. 客戶有所領悟並能除去思想上的障礙。 6. 客戶投入，並對新方向感到興奮。

© 2007 International Association of Coaching ®

記錄:	記錄:	記錄:

分數：	#8 探索更多的可能性		
定義 **創造環境，使想法、選擇和機會浮現。**	效果 1. 教練促成了想法和行動上的擴展。 2. 客戶擴展了醒覺力。 3. 教練協助客戶跨越障礙。 4. 客戶願意離開他的舒適地帶。 5. 客戶有更多的選擇。	關鍵要素 1. 信任、開放、好奇、勇氣、認出潛能。 2. 教練和客戶以探索和發現的精神溝通。 3. 找出 " 內在" 的可能性 (例如：偉大的本質、更崇高的目的) 和 “外在” 的可能性 (例如：資源、衍生)。 4.**可能性是來自教練、客**戶，或兩者的合作。	區別 ➢ **“初學者的心”對“權威掛帥”** ➢ **“創造性” 對“公式化”** ➢ **“擴大發展”對“既定方案”**

© 2007 International Association of Coaching ®

有效的行為 教練： 1. 以適當的工具和技術創造可擴展的環境。 2. 運用各種情況、情境和文化以擴展客戶的選擇。 3. 以提問提升發現的過程。 4. 減少慣性思考的影響。 5. 與客戶進行“腦震盪式”的思考。 6. 協助客戶宏觀地看到更多的可能性。 7. 在客戶需要擴展思維時，提供激勵。 8. 即使當客戶抗拒的時候，仍對可能性保持開放的態度。 9. 願意讓未知的事浮現出來。 10. **讓沉默為客**戶帶來發現的空間。	無效的行為 教練： 1. 依附在一種特定的框架或過程上。 2. 尋求特定的結果或答案。 3. 倉促地尋找解決方案。 4. 接受客戶所察覺到的限制。 5. 提問誘導性的問題或問得太多。 6. **讓客**戶的 **"故事" 束縛了可能性的探索。**	評估 1. 談話進入新的和看似無關的地帶。 2. 客戶對其洞悉感到驚訝。 3. 客戶易於接納並認識到擴展的可能。 4. 教練提供新的可能性。 5. 客戶提出新的可能性。 6. 客戶對於新的可能性表示熱切。
記錄**:**	記錄**:**	記錄**:**

分數：	#9 協助客戶創建並且使用支援性的系統和結構		
定義 **協助客**戶發現並創建其在前進及持續發展方面所需的關係、工具、系統和結構。	效果 客戶對向前邁進充滿自信和安全感，知道現有的或可以被創造的資源。	關鍵要素 1.教練因應客戶需要建議適合而可行的支援系統和結構。 2.教練促使客戶發現，並列舉其已擁有但尚未被有效地利用的支援系統和結構。 3.教練協助客戶列舉其感到需要支援和建立結構的地方。 4. **客**戶認同對合適的支援系**統的需要。**	區別 ➢ **“支持架構” 對 “限制的過程”** ➢ **“補充” 對 “複製”** ➢ **“提升” 對 “過份推動”**

© 2007 International Association of Coaching ®

有效的行為 教練： 1. 建議相關的資源和參考。 2.協助客戶確立其系統，並就其調查、評估和實施所需的系統和建構，並引出回饋。 3. 對支援和補充系統和建構，作出積極的建議。 4. **積極尋找並發現透過系統和結構擴展能力的模式。**	無效的行為 教練： 1. 在未找出客戶個人的需要前就推薦資源、結構或系統。 2. 所推薦的資源，可能不適合此客戶的經濟、文化、個性或教育情況。 3. 設法向客戶施加教練自己偏愛的架構或系統。 4. **推翻客**戶在支援系統或架**構的建議。**	評估 1.教練在支援系統和結構上提供具創意的建議，並不介意客戶採納與否。 2. 客戶認識到以前未被發現的資源。 3.客戶對利用現有的資源或創造新的價值表示欣賞。 4. 客戶對使用、發現或建立資源承擔責任。 5. 客戶確認新的賞識與責任感給他帶來了能量。
記錄**:**	記錄**:**	記錄**:**

© 2007 International Association of Coaching ®