IAC 教练精萃记录表

教练: _____ **客户:** _____ **日期:** _____ 预估总分: _____

分数：	#1. 建立及维持互信的关系		
定义： **确立一个安全的空**间和支持关系，促进个人的成长、发现和转变。	效果： 1. 客户能开放地分享和接收意见。 2. 客户视教练为其自己的倡导者。 3. **客**户把转变和成长视为可以自我掌控的。。。	关键因素： 1. 互相尊重和接纳。 2. 信任和安心的关系。 3. **客**户能安然诉说内心的恐惧而不会受批评。	**区**别： ➢ “**協作**” 对“**配合**” ➢ “**接**纳”对“**容忍**” ➢ “**自信**” 对“**自大**”

有效的行为： 教练：	无效的行为： 教练：	评估：
1. 积极地聆听。 2. 对自己的人性与限制有认知。 3. 敏锐地察觉恐惧与怀疑的迹象。 4.令客户感到转变带来的忧虑、怀疑或恐惧怕都是客户可以自行掌控的。 5. 以提问揭示那些尚未意识到的希望与梦想。 6. 提问带探究性和挑战性的问题，让客户开放地响应。 7. 在适当的时候，让客户保持沉默。 8. 征询意见，以引发更有效的提问。 9. 激励客户的雄心壮志，探索最佳选择。 10. **言行上表**现诚实正直。	1. 发问无效果的问题，例如诱导性或封闭式的问题。 2. 不让客户有建设性的沉默。 3. 不征询客户的意见。 4. 限制客户的雄心壮志，不鼓励探索更多的选择。 5. 努力做 "表面好看" 的 或 討好客户。 6. **强**加意见。 7. **明示或暗示自己的判断。**	1. 客户分享深切的顾虑或恐惧。 2. 客户积极正面地响应具挑战性的问题与观察。 3. 客户满怀信心地分享大胆的梦想和充满雄心壮志。 4. 让客户有建设性的沉默时间。 5. 教练承认自己的局限。 6. 客户自由地表达情绪。 7. **客**户**接受教**练。

© 2007 International Association of Coaching ®

记录:	记录:	记录:

分数:	#2 察觉和肯定客户的潜能

定义：	效果：	关键因素：	区别：
教练识别并且协助客户接受和欣赏自身的强项和潜能。	1. 客户更欣赏自身的能力和潜能。 2. **客**户更愿意采取行动以超越现**有藩**篱。	1. 以同理心与客户相处。 2. 察觉更多的可能性。 3. 鼓励客户和使客户充能。 4. **挑**战限制**性的信念。**	**“相信”**对**“判断”** ➢ ➢ **“促使” 對“迫使”** ➢ “扩大”对**“撑大”**

有效的行为： 教练：	无效的行为： 教练：	評估：
1. 诚懇的鼓励。 2. 表示相信客户的潜能。 3. 承诺协助客户成功。 4. 对客户的行为和表现给与具体而正面的回馈。 5. 提醒客户他拥有的能力、长处、才华、知识和经验。 6. 激发客户最大的潜能。 7. **使客**户所渴求的成为持**久的愿望。**	1. 表面的支持。 2. 接受客户认定的假设、限制及障碍，而丝毫不存好奇之心。 3. 对客户提出过大的挑战，令他感到沮丧。 4. 表面支持，实质是抱持自己的进程 5. 操纵客户。 6. 使客户感到挫败。 7. **令客**户产**生依**赖性。	1. 客户不再退缩，而是奋勇进取、积极谈论及策划行动。 2. 当客户面对困难和失败时，教练协助他坚持下去。 3. 教练鼓励客户跨越自己的安全地带，采取更多行动。 4. 客户被充能并且承担责任。 5. **客**户有动力地采取行动并且**完成任**务。

© 2007 International Association of Coaching ®

记录:	记录:	记录:

分数:	#3 投入聆听		
定义： **教**练全神注意客户的遣词用于字，察觉话中细微的变化与言外之意。	效果： 1. 客户感到被理解和接纳，而没有被判断的感觉。 2. **客**户更轻松、更灵活地沟通。	关键因素： 1. 教练着重于客户表述的内容。 2. **教**练聆听客户的**言外之意。**	**区**别： ➢ “**听取**”对“**听**见” ➢ “**意識到**” 对“**插嘴**” ➢ “**探出**”对“诱导”
有效的行为： 教练： 1. 以沉默或极少的暗示，让客户有机会作出反省或响应。 2. 意会到客户话中的底蕴。 3. **确**认客户所说的，并让他有机会思考自己所说过的话。	无效的行为 教练： 1. 插话或比客户说得更多。 2. 经常在客户刚说完了话便马上接话。 3. 没有意会到客户说话中的底蕴。 4. 不理会一些重点。 5. **使用一般和公式化的方式。**	評估： 1. 客户语调更轻松、想法更开放。 2. 客户有足够的时间思考和发现。 3. 客户确认教练所观察到的底蕴。 4. 教练在适当的时机使用适当长度的沉默。 5. **教**练没有诱导客户到特**定的方向。**	

© 2007 International Association of Coaching ®

记录:	记录:	记录:

分数:	#4 處身現在		
定义： **教**练专注于客户身上，在身、心、灵层面上适当地处理当前的讯息。教练在这些层面上扩大客户的思想和体验。	效果： 1.客户能自由的表达，并可以积极接受现实。 2.客户活在当下，不受碍于过去或将来要关注的事。 3.客户在各个层面上受益于教练过程中的领悟和支持。 4.**教**练紧密地融合于客户对话中所渗透细**微的意思。**	关键因素： 1.教练对客户在各个层面上的沟通，有同步和整全的洞察力。 2.教练能辨别客户是否站在过去、现在或将来的时位中对话。 3.教练着眼于客户说话的内容与表达方式，以及其他非言语上的沟通。 4.教练让客户充份思考及理清教练提出的问题和意见。	区别： ➢ “**醒**觉中回答”对“惯性的反应” ➢ “**此**时此地”对“过去或未来” ➢ “紧密融合” 对“**提高警**觉” ➢

© 2007 International Association of Coaching ®

		5.教练让客户有充份时间思考自己的想法和响应。	

有效的行为 教练： 1.在对客户有裨益时，分享他所注意到的、意识到的，或感觉到的。 2. 对客户的观点保持开放态度。 3. 在注意到主题和模式的同时，依然能够保持心灵相通。 4. 适当地从不同的层面提问，并反映所察觉到的。 5.提供使客户和教练都受益的沉默时刻，使双方都可以穿梭于更细微的思潮。 6. 对客户的想法、感觉和直觉，感同身受。 7. 在合适时，对客户身体的感觉，感同身受。 8. 扩展客户在不同层面的醒觉。 9. 轻松愉快地分享一些直觉和理论。 10. 提供客户一些适合的方法以探索他的 " 内在认知" ，运用其本能，以摄取智慧及作出判断。	无效的行为： 教练： 1. 未能投入在客户需要接受教练的层面。 2. 分享一些明显地无关的，或是产生反效果的事情。 3. 教练强推自身的观点或议程。	評估： 1.教练能适当地意识到客户在多个层次的表达。 2. 教练保持轻松愉快，并享受教练的过程。 3.在教练期间，教练及客户都能享受及珍惜那平静的片刻 4. 教练注意到客户的进程和需要。 5.教练说明客户在不同层面中决定及表达自己的观点。 6.教练在表述其观点时不会试图说服客户采纳教练自己的想法。 7.教练作为客户的模范，展示扩展醒觉能力的价值。

© 2007 International Association of Coaching ®

记录:	记录:	记录:

© 2007 International Association of Coaching ®

分数：	#5 表情达意		
定义：**表情达意是教**练传达承诺、方向、目的和想法的一种方式。	效果： 1.客户轻松和信任的感觉，可提升教练过程中的互动。 2. **客**户开放地理解或查问任何教练提出的问题。	关键因素： 1 尊重 2 专注 3 客户為主 4 理清 5 **合適性**	**区**别： ➢ “为客户而对话” 对 “对客户的对话” ➢ “**有支持与鼓励的沟通**” 对 “**虚辞**”

有效的行为：教练：	无效的行为：教练：	評估：
1. 保持专注于客户。 2. 通过量身订造的对话去建立与维持亲和感。 3. 使用语言及非语言的沟通技巧。 4. 说话简洁、清晰、充满关注。 5. 坦率的表达中，同时关注到客户的情绪与处境。 6. **鼓励客**户主动发表意见、自我披露和表达感情。	1. 自大（勉强客户、主观、不投入）。 2. 在教练过程中使用不一致的，过急或延误的步伐。 3. 不能有效地表达 (唠叨；运用客户不理解的词汇、参考和隐喻；言不及义) . 4. 对话时运用不适合客户的用词或语调。	1.教练和客户有流畅、扩展性的交流。 2. **教**练的对话成为客户的跳板。
记录：	记录：	记录：

© 2007 International Association of Coaching ®

分数:	#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”**

有效的行为 教练：	无效的行为 教练：	評估
1. 指出或分享区别之处。 2. 提问 "二选一" 的问题。 3. 连结客户的认知与经历。 4. 辨别模式。 5. 提问开放式的问题。 6. 建立有效陈述以提升客户的理解。 7. 忠实地反映 或 释义 8. 说出**所感知的。**	1. 作出假定。 2. 被拉进客户混乱和模糊的状态中。 3. 提问有诱导性的问题。 4. 提问封闭式的问题。 5. 根本不提问问题。 6. **具判断性。**	1. 客户的能量增加。 2. 客户对情况的看法已经转变，因而 提升专注。 减少混淆或犹豫。 揭示未知的。包括新的可能性。 3. 客户能从新的角度看自己。 4. **客**户感到被接纳**和理解。**
记录:	记录:	记录:

© 2007 International Association of Coaching ®

分数:	#7 协助客户确定并保持清晰意向

定义	效果	关键因素	区别
保持客户的专注力及迈向已设定的目标。	1. 客户感到有能力。 2. 客户清楚知道自己想要达成或转变的。 3. 客户对新的可能性而感到鼓舞。 4. **客**户有目的地**向前**迈进。	1. 探询客户的意向和目标。 2. 将时间用于最重要的地方。 3. 理清发展的方向。 4. **定期回**顾、修正、和或赞赏过**程和意向。**	➢ **“内在的改變”**对**“外在的改變”**

有效的行为 教练：	无效的行为 教练：	評估
1. 持续地理清客户的意向。 2. 察觉什么对客户是重要的。 3. 提问能揭示客户意向的问题。 4. 客户带回到重点。 5. 使用增值的释义，重新演释客户的意向。 6. 尊重客户的目标和取向。 7. 提供资源使客户加**强**理清意向的能力 (包括模式、工具、书藉、评估工具)。 8.**通**过察觉或询问，对客户不断变化的需要和愿望**作出响**应。	1. 当目标不再适用时，仍将客户推向既定的目标。 2. 当意向尚未清晰厘定时就冒然前进。 3. 要求客户跟随教练的议程或方法。 4. 猜测客户。 5. **受客**户影向，偏离既**定的目**标。	1. 客户对将来感到更加兴奋。 2. 客户对此时此刻感到更加兴奋。 3. 客户同意承担更多的责任。 4. 客户对教练的过程的焦点承担更多责任。 5. 客户有所领悟并能除去思想上的障碍。 6. **客**户投入，并对新方向**感到**兴奋。

© 2007 International Association of Coaching ®

记录:	记录:	记录:

分数:	#8 探索更多的可能性		
定义 创造环境，使想法、选择和机会浮现。	效果 1. 教练促成了想法和行动上的扩展。 2. 客户扩展了醒觉力。 3. 教练协助客户跨越障碍。 4. 客户愿意离开他的舒适地带。 5. 客户有更多的选择。	关键要素 1. 信任、开放、好奇、勇气、认出潜能。 2. 教练和客户以探索和发现的精神沟通。 3. 找出 " 内在" 的可能性 (例如：伟大的本质、更崇高的目的) 和 “外在” 的可能性 (例如：资源、衍生)。 4.可能性是来自教练、客户，或两者的合作。 。	区别 ➢ “**初学者的心**”对“权威挂帅” ➢ “创造性” 对“**公式化**” ➢ “扩大发展”对“**既定方案**”

© 2007 International Association of Coaching ®

有效的行为 教练： 1. 以适当的工具和技术创造可扩展的环境。 2. 运用各种情况、情境和文化以扩展客户的选择。 3. 以提问提升发现的过程。 4. 减少惯性思考的影响。 5. 与客户进行“脑震荡式”的思考。 6. 协助客户宏观地看到更多的可能性。 7. 在客户需要扩展思维时，提供激励。 8. 即使当客户抗拒的时候，仍对可能性保持开放的态度。 9. 愿意让未知的事浮现出来。 10. 让沉默为客户带来发现的空间。	无效的行为 教练： 1. 依附在一种特定的框架或过程上。 2. 寻求特定的结果或答案。 3. 仓促地寻找解决方案。 4. 接受客户所察觉到的限制。 5. 提问诱导性的问题或问得太多。 6. 让客户的 **"故事" 束**缚了可能性的探索。	評估 1. 谈话进入新的和看似无关的地带。 2. 客户对其洞悉感到惊讶。 3. 客户易于接纳并认识到扩展的可能。 4. 教练提供新的可能性。 5. 客户提出新的可能性。 6. **客**户对于新的可能性表示热切。
记录**:**	记录**:**	记录**:**

分数:	#9 协助客户创建并且使用支持性的系统和结构		
定义 协助客户发现并创建其在前进及持续发展方面所需的关系、工具、系统和结构。	效果 **客**户对向前迈进充满自信和安全感，知道现有的或可以被创造的资源。	关键要素 1.教练因应客户需要建议适合而可行的支持系统和结构。 2.教练促使客户发现，并列举其已拥有但尚未被有效地利用的支持系统和结构。 3.教练协助客户列举其感到需要支持和建立结构的地方。 4. **客**户认同对合适的支持系统的需要。	**区**别 ➢ “**支持架构**” 对“**限制的**过程” ➢ “补充”对“**複製**” ➢ “**提升**” 对“**過份推動**”

© 2007 International Association of Coaching ®

有效的行为教练： 1. 建议相关的资源和参考。 2.协助客户确立其系统，并就其调查、评估和实施所需的系统和建构，并引出回馈。 3. 对支持和补充系统和建构，作出积极的建议。 4. 积极寻找并发现透过系统和结构扩展能力的模式。	无效的行为教练： 1. 在未找出客户个人的需要前就推荐资源、结构或系统。 2. 所推荐的资源，可能不适合此客户的经济、文化、个性或教育情况。 3. 设法向客户施加教练自己偏爱的架构或系统。 4. **推翻客**户在支持系统或架构的建议。	評估 1.教练在支持系统和结构上提供具创意的建议，并不介意客户采纳与否。 2. 客户认识到以前未被发现的资源。 3.客户对利用现有的资源或创造新的价值表示欣赏。 4. 客户对使用、发现或建立资源承担责任。 5. **客**户确认新的赏识与责任感给他带来了能量。
记录**:**	记录**:**	记录**:**

© 2007 International Association of Coaching ®