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 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:	**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:

Pontszám:	#5. Kifejezni		
Meghatározás Figyelem és tudatosság azt illetően, hogy hogyan és mennyire hatékonyan kommunikálja a coach az elkötelezettséget, irányt, szándékosságot és ötleteket.	**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)

© 2007 International Association of Coaching ®

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. 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.
Jegyzet:	**Jegyzet:**	**Jegyzet:**

Pontszám:	**#6. Tisztázni**

© 2007 International Association of Coaching ®

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:

Pontszám:	#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	**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.	**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.
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	**Hatások**	**Kulcsfontosságú elemek**	**Megkülönböztetések**
Segíteni az ügyfelet felismerni és kiépíteni kapcsolatokat, eszközöket, rendszereket és struktúrákat, amelyekre azért van szüksége, hogy előre tudjon haladni és fenntartsa ezt a folyamatot.	Az ügyfél magabiztos és biztonságban érzi magát az előrehaladását illetően, tudván azt, hogy az erőforrások rendelkezésére állnak, vagy elő lehet őket állítani.	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.	Támogató struktúrák vs. Korlátozó folyamat Kiegészítő vs. Duplikáló Növelő vs. Körülölelő

Minták a hatékony viselkedésre A coach:	**Minták a nem hatékony viselkedésre** A coach:	**A sikeresség mérői**
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.	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.	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.

© 2007 International Association of Coaching ®

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

© 2007 International Association of Coaching ®