

A. AZ ALAPOK MEGTEREMTÉSE

1. Megfelelés az etikai irányelveknek és a szakmai normáknak

A coaching etikájának és normáinak megértése és azok megfelelő alkalmazásának képessége minden coaching helyzetben.

Megérti, és saját viselkedésében tanúsítja az ICF viselkedési szabályait (lásd felsorolás, az ICF Etikai Kódex III. részében).

Megérti és követi az ICF minden Etikai Útmutatását (lásd lista). Világosan közli a különbséget a coaching, a tanácsadás, a pszichoterápia és más támogató szakmák között.

Felismeri, ha az ügyfélnek más támogató szakemberre van szüksége, és tudja őt kihez irányítani.

2. Coaching szerződés

Képes megérteni, mire van szükség az adott coaching kapcsolatban és képes erről megállapodni a leendő ügyféllel a coaching folyamata és a kapcsolat tekintetében. Megérti és eredményesen beszél meg az ügyféllel a coaching kapcsolatra vonatkozó irányelveket és a konkrét paramétereket (pl. logisztika, díjak, gyakoriság, mások bevonása, ha szükséges).

Megállapodást ér el arról, mi a helyes az adott kapcsolatban és mi nem, mi érhető el és mi nem, mi az ügyfél és mi a coach felelőssége.

Megállapítja, hogy megfelel-e saját coaching módszere a leendő ügyfél szükségleteinek.

B. A KAPCSOLAT KIALAKÍTÁSA

3. Bizalom és közelség kialakítása az ügyféllel

Képes biztonságos és támogató légkört kialakítani, ami folyamatos kölcsönös tiszteletet és bizalmat eredményez. Őszinte érdeklődést mutat az ügyfél jóléte és jövője iránt. Folyamatosan fenntartja személyes integritását, őszinteségét és tisztességét. Világos egyetértést alakít ki és megtartja ígéreteit. Tisztelettel kezeli az ügyfél meglátásait, tanulási stílusát, személyiségét. Folyamatos támogatást biztosít, és példát mutat az új viselkedésformákat, tevékenységeket illetően beleértve azokat is, amelyek kockázatvállalással vagy a kudarcból való félelemmel járnak. Engedélyt kér az ügyfélről, mielőtt számára érzékeny, új területeken folytatná a coachingot.

4. A coach jelenléte

Képes maradéktalanul tudatos maradni, ugyanakkor spontán kapcsolatot tartani az ügyféllel nyílt, rugalmas és magabiztos stílus alkalmazásával. A coaching folyamat során jelen van és rugalmas, követve a pillanat ütemét. Kapcsolatban áll saját megérzéseivel és bízik az ember belső tudásában—„követi ösztöneit”. Elfogadja azt, hogy van, amit nem tud és vállalja a kockázatokat. Több irányt is lát az ügyféllel való együttműködésre, és azt választja, amelyik az adott pillanatban a legcélravezetőbb. Eredményesen él a humor eszközével a jó hangulat és a megfelelő energiaszint kialakítása érdekében. Magabiztosan vált perspektívát és új lehetőségekkel kísérletezik saját mozgásterét illetően. Magabiztosan viszonyul az erős érzelmi helyzetekhez, jól kezeli a saját érzéseit, nem hagyja, hogy az ügyfél érzései maguk alá gyűrjék.

C. AZ EREDMÉNYES KOMMUNIKÁCIÓ

5. Aktív hallgatás

Képes maradéktalanul az ügyfél mondanivalójára figyelni, illetve arra, amit nem mond ki az ügyfél, megérteni a kimondottak jelentését az ügyfél vágyainak összefüggésében, és támogatni az ügyfél önkifejezését. Arra figyel, ami az ügyfél számára valóban fontos, és nem arra, ami szerinte fontos lenne az ügyfélnek. Megérti az ügyfél aggodalmait, céljait, értékrendjét és hiedelmeit arról, hogy mi lehetséges, és mi nem. Különbséget tud tenni a szavak, a hangszín és a testbeszéd között. Összefoglalja, más szavakkal megfogalmazza, megismétli és visszatükrözi azt, amit az ügyfél elmondott, a tisztázás és a megértés érdekében. Bátorítja, elfogadja, felderíti és megerősíti az ügyfél érzéseinek, észleléseinek, az őt foglalkozó kérdéseknek, hiedelmeknek, feltételezéseknek stb. a kifejezését. Egységbe foglalja az ügyfél elképzeléseit és feltételezéseit, és épít azokra. „Összegzi” és megérti az ügyfél közléseinek lényegét és segíti az ügyfelet eljutni ezekhez hosszú, leíró történetekbe való belebocsátkozás nélkül. Lehetővé teszi az ügyfél számára, hogy tisztázzon vagy átugorjon egy helyzetet, anélkül, hogy ezt kommentálná vagy részletekbe bocsátkozna, annak érdekében, hogy tovább tudjanak lépni.

6. Hatásos kérdezéstechnika

Olyan kérdések feltevésének képessége, amelyek a coaching kapcsolat és az ügyfél számára leghasznosabbnak ígérkező információkat fedik fel. Az aktív figyelmet és az ügyfél látásmódjának megértését tükröző kérdéseket tesz fel. Felfedezésre, belátásra, elköteleződésre vagy cselekvésre serkentő kérdéseket tesz fel (pl. olyanokat, amelyek megkérdőjelezik az ügyfél feltételezéseit). Nyílt végű kérdéseket tesz fel, amelyek segítenek a tisztázásban, a lehetőségek vagy új tanulságok feltárásában. Olyan kérdéseket tesz fel, amelyek az ügyfelet közelebb viszik az általa kívánatosnak

tartott dolgokhoz, és nem olyan kérdéseket, amelyek az ügyfelet önigazolásra vagy visszatekintésre készítetik.

7. Direkt kommunikáció

A coaching foglalkozás során képes eredményesen kommunikálni és az ügyfélre a lehető legpozitívabb hatást gyakorló nyelvezetet használni. Világosan, érthetően és közvetlenül osztja meg gondolatait és ad visszajelzést. Újrafogalmazza az ügyfél által közölteket annak érdekében, hogy segítsen más szempontból megközelíteni azt, amit az ügyfél szeretne, vagy amiben bizonytalan. Világosan kijelenti, mi a coaching célja, mik az adott napra tervezett témák, mi az alkalmazott eljárások vagy gyakorlatok célja. Az ügyfél számára megfelelő és tiszteletteljes nyelvezetet használ (pl. nem szexista, nem rasszista, nem szakzsargon, nem szleng, stb.). Metaforák és analógiák segítségével igyekszik megvilágítani valamilyen észrevételt vagy verbális képet.

D. A TANULÁS ÉS AZ EREDMÉNYESSÉG ELŐSEGÍTÉSE

8. Tudatosság létrehozása

Képes a különféle forrásokból érkező információk integrálására, pontos értékelésére és értelmezésére, annak érdekében, hogy segítse az ügyfelet azok tudatosításában és ezáltal az előre elfogadott eredmények elérésében. Tovább tekint annál, mint amit az ügyfél az őt foglalkoztató kérdésként megnevez, és nem ragad le az ügyfél által elmondottaknál. Kérdéseivel nagyobb megértést, tudatosságot és tisztább képet ér el. Rámutat az ügyfél számára a mögöttes kérdésekre, a jellemző és megrögzött mintákra abban, ahogy az ügyfél önmagára és a világra tekint, a tények és az értelmezések közötti különbségekre, gondolatok, érzések és a cselekvés közötti aránytalanságokra. Segíti az ügyfelet abban, hogy új gondolatokat, meggyőződéseket, észleléseket, érzelmeket, hangulatokat stb. fedezzen fel magának, amelyek megerősítik abban, hogy lépéseket tegyen, és elérje azt, ami fontos számára. Új szempontokat mutat az ügyfélnek, és arra ösztönzi, hogy vállalja látásmódja megváltoztatását és új cselekvési lehetőségek keresését. Segíti az ügyfelet abban, hogy meglássa a rá és viselkedésére ható eltérő, de egymással összefüggő tényezőket (pl. gondolatokat, érzelmeket, a fizikumot, a körülményeket). Az ügyfél számára hasznos és érthető módon fogalmazza meg meglátásait. Feltárja a főbb erősségeket és a főbb tanulási/fejlesztési területeket, mindazt, amivel fontos foglalkozni a coaching alatt. Megkéri az ügyfelet, hogy tegyen különbséget a lényeges és lényegtelen dolgok között, az alkalomszerű és a visszatérő magatartásformák között, amikor úgy érzi, hogy különbség van az elmondottak és a valódi tettek között.

9. Akcióterv készítése

Képes arra, hogy az ügyféllel közösen lehetőséget teremtsen a folyamatos tanulásra a coaching és a mindennapi munkavégzés során, valamint egyéb élethelyzetekben, illetve olyan új lépések megtételére ösztönözze az ügyfelet, amelyek a legmegfelelőbbek a coaching előre elfogadott céljainak eléréséhez. Ötletekkel segíti az ügyfelet azoknak a lépéseknek a meghatározásában, amelyekkel az ügyfél maga is tanúsítani, gyakorolni és elmélyíteni tudja új tudását. Segíti az ügyfelet abban, hogy odafigyeljen, és következetesen észlelje az őt foglalkoztató kérdéseket és lehetőségeket, amelyek fontosak a coaching előre elfogadott céljai szempontjából. Ráveszi az ügyfelet arra, hogy fedezzen fel más ötleteket és megoldási lehetőségeket, értékelje a lehetőségeket és hozzon ezekkel kapcsolatos döntéseket. Szorgalmazza az aktív kísérletezést és az önfeltárás folyamatát, amelynek során az ügyfél haladéktalanul alkalmazza a foglalkozásokon megbeszélteket és megtanultakat a foglalkozásokat követő munkavégzés során és élethelyzetekben. Megünnepli az ügyfél sikereit és a későbbi fejlődésre való képességét. Megkérdőjelezi az ügyfél feltételezéseit és meglátásait, annak érdekében, hogy új ötletekre és új cselekvési lehetőségeket feltárására vegye rá az ügyfelet.

Az ügyfél céljaival összhangban lévő látásmódokkal hozakodik elő és szorgalmazza ezeket, és, anélkül, hogy elköteleződne, ráveszi az ügyfelet, hogy vegye ezeket fontolóra.

Segíti az ügyfelet abban, hogy „amit ma megtehet, azt ne halassza holnapra”, a coaching foglalkozás keretében azonnali támogatást nyújt ehhez. Bátorítja az ügyfelet, kihívások elé állítja, a saját határainak feszegetésére buzdítja, ugyanakkor kényelmes tanulási ütemet biztosít.

10. Tervezés és célkitűzés

Képes kialakítani és fenntartani a coaching célravezető tervét az ügyféllel. Az összegyűjtött információ tömörítésével olyan coaching tervet és fejlesztési célokat alakít ki az ügyféllel, aminek mentén foglalkozni lehet a problémákkal, valamint a tanulás és fejlődés fontosabb területeivel. Az általa létrehozott terv elérhető, mérhető, konkrét és céldátumokhoz köthető eredményeket tartalmaz. A tervet módosítja, amennyiben ezt a coaching folyamata vagy a helyzetben bekövetkező változások szükségessé teszik. Segíti az ügyfelet abban, hogy megtalálja és magáévá tegye a tanuláshoz szükséges különböző erőforrásokat (pl. könyvek, más szakemberek). Feltárja és célul tűzi ki a könnyen elérhető sikereket, amelyek fontosak az ügyfél számára.

11. A haladás mérése és a felelősség kérdése

Képes hosszú távon figyelni az ügyfél számára fontos dolgokra és meghagyja az ügyfélnél a cselekvés felelősségét. Világosan kéri az ügyféltől olyan lépések megtételét, amelyek az általa megfogalmazott célok felé viszik. Figyelmét azzal is bizonyítja, hogy rákérdez azokra a cselekedetekre, amelyekre az ügyfél ígéretet tett a korábbi foglalkozás(ok) során. Elismerését fejezi ki az ügyfélnek azért, amit megtett, nem tett meg, tanult, vagy tudatosított magában az előző coaching foglalkozás(ok) óta. A foglalkozások során az ügyfél által nyújtott információ segítségével eredményesen készül fel, szervezi meg és tekinti át a foglalkozásokat. Ügyel arra, hogy az ügyfél ne veszítse el a fonalat a foglalkozások között, kövesse figyelemmel a coaching tervet és célokat, a közösen elfogadott cselekvési tervet és a későbbi foglalkozás(ok) témáit. A coaching tervre összpontosít, ugyanakkor nyitott a terv módosítására a coaching folyamatának tapasztalatai alapján. Oda és vissza tud mozogni a végső cél, amerre a ügyfél tart és az éppen megbeszéltek összefüggéseinek megteremtése között arra figyelve, merre kíván a ügyfél haladni. Megerősíti az ügyfél önfegyelmét, és felelősnek tekinti az ügyfelet azért, amit állítása szerint tenni kíván, a szándékozott cselekvés eredményeiért vagy az ezekkel kapcsolatos időkeretek konkrét megtervezéséért. Fejleszti az ügyfél képességét arra, hogy meghozza döntéseit, foglalkozzon az őt leginkább érintő problémákkal és fejlessze magát (visszajelzést kérjen, meghatározza a prioritásokat, és kialakítsa a tanulás ütemét, elgondolkozzon és tanuljon a tapasztalatokból).

Előremutatón szembesíti az ügyfelet azzal a ténnyel, hogy nem tett meg valamit, amiben megállapodtak.