

## **КЛЮЧЕВЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО КОУЧА ПО ВЕРСИИ ICF**

Международная Федерация Коучинга 30 марта, 1999

Следующее одиннадцать ключевых компетенций коуча были разработаны с целью поддержать большее понимание о навыках и подходах используемых в современной профессии под названием коучинг (по версии ICF). Они также помогут Вам определить уровень соответствия Вашего обучения требованиям специфического коучингового образования. Наконец, эти компетенции являются основой экзамена на получение аккредитации в ICF. Ключевые компетенции сгруппированы в 4 категории по принципу логической совместимости. Категории и отдельные компетенции не расставлены по приоритетам, так как каждая из них является ключевой для компетентного коуча.

### **А. УСТАНОВКА ФУНДАМЕНТА**

1. СООТВЕТСТВИЕ ЭТИЧЕСКИМ ДИРЕКТИВАМ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМ СТАНДАРТАМ
2. УСТАНОВЛЕНИЕ КОУЧИНГОВОГО СОГЛАШЕНИЯ

### **Б. СОВМЕСТНОЕ СОЗДАНИЕ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ**

3. УСТАНОВЛЕНИЕ ДОВЕРИЯ И БЛИЗОСТИ С КЛИЕНТОМ
4. КОУЧИНГ ПРИСУТСТВИЕ

### **В. ЭФФЕКТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ**

5. АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ
6. МОЩНОЕ ЗАДАВАНИЕ ВОПРОСОВ
7. ПРЯМАЯ КОММУНИКАЦИЯ

### **Г. ФАСИЛИТАЦИЯ ОБУЧЕНИЯ И ДОСТИЖЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ**

8. СОЗДАНИЕ ОСОЗНАННОСТИ
9. РАЗРАБОТКА ДЕЙСТВИЙ
10. ПЛАНИРОВАНИЕ И ПОСТАНОВКА ЦЕЛЕЙ
11. УПРАВЛЕНИЕ ПРОГРЕССОМ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ

**ПРИМЕЧАНИЕ:** Каждая компетенция, указанная на следующих страницах имеет определение и описание соответствующего ей поведения. Поведение классифицировано на две категории. Первая – поведение, которое всегда должно присутствовать и быть видимым в любой коучинговом взаимодействии (написано обычным шрифтом). Вторая – поведение, которое требуется в определенных коучинговых ситуациях и, поэтому, не наблюдается в каждом коучинговом взаимодействии (написано курсивом).

### **А. УСТАНОВКА ФУНДАМЕНТА**

1. СООТВЕТСТВИЕ ЭТИЧЕСКИМ ДИРЕКТИВАМ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМ СТАНДАРТАМ – понимание этики и стандартов коучинга и умение корректно применять их в коучинговых ситуациях.

- а. Понимает и практикует все Стандарты Поведения ICF (смотри список)
  - б. *Понимает и следует Этическим Директивам ICF (смотри список)*
  - в. *Четко дает понять клиенту разницу между коучингом, консультированием, психотерапией и другими профессиями поддержки.*
  - г. *В зависимости от потребности направляет клиента к соответствующему эксперту поддержки, а также понимает, когда это необходимо и где можно найти соответствующие ресурсы.*
2. УСТАНОВЛЕНИЕ КОУЧИНГОВОГО СОГЛАШЕНИЯ – способность понимать, что необходимо в каждом отдельном коучинговом взаимодействии, а также способность прийти к соглашению с потенциальными или новыми клиентами по поводу процесса и отношений в коучинге.
- а. *Понимает и эффективно обсуждает с клиентом основные принципы и параметры коучинговых отношений (логистика, тарифы, расписание, подключение других лиц в случае необходимости)*
  - б. *Достигает соглашения по поводу того что является уместным в коучинговых отношениях, какие услуги предоставляются, а также по поводу того, какие обязанности у клиента и у коуча*
  - в. *Определяет на сколько его/ее коучинговый подход применим к потребностям потенциального клиента.*

## **Б. СОВМЕСТНОЕ СОЗДАНИЕ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ**

3. УСТАНОВЛЕНИЕ ДОВЕРИЯ И БЛИЗОСТИ С КЛИЕНТОМ – способность создать безопасную и поддерживающую среду, которая производит длительное взаимное уважение и доверие
- а. Проявляет искреннюю заботу о благополучии клиента и его будущем
  - б. Бесперывно демонстрирует личную целостность, честность и искренность
  - в. Устанавливает ясные соглашения и выполняет обещания
  - г. Проявляет уважение к мировоззрениям клиента, стилю обучения и личной жизни
  - д. Обеспечивает длительную поддержку, а также поощряет новые проявления и действия, в том числе те которые содержат риск и опасность неудачи
  - е. *Просит разрешения клиента осуществлять коучинг в щепетильных и новых сферах*
4. КОУЧИНГ ПРИСУТСТВИЕ – способность быть полностью сознательным и импровизировать в отношениях с клиентом, используя открытый, гибкий и уверенный стиль.
- а. Коуч проявляется как внимательный и гибкий в течение процесса коучинга, «танцует» в настоящем моменте
  - б. Обращается к собственной интуиции и доверяет своему внутреннему знанию – «нутром чувствует»
  - в. Открыт к «не знанию» и рискует
  - г. Видит много методов работы с клиентом, и выбирает тот, который является наиболее эффективным в данный момент
  - д. Эффективно использует юмор, чтобы создать легкость и энергию
  - е. *Уверенно меняет точки зрения и экспериментирует с новыми возможностями в собственных действиях*
  - ж. *Ведет себя уверенно, работая с сильными эмоциями, и может управлять собой не подвергаясь и не запутываясь в эмоциях клиента*

## **В. ЭФФЕКТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ**

5. **АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ** – способность целиком сосредоточиться на том, что говорит и не говорит клиент, с целью понять значение того, что говорится в контексте желаний клиента, а также, чтобы поддержать самовыражение клиента.
  - а. Занимается клиентом и повесткой дня клиента, а не повесткой дня коуча для клиента
  - б. Узнает заботы, цели, ценности клиента, а так же убеждения, о том, что является и не является возможным для клиента
  - в. Умеет определять разницу между словами, тоном голоса, и языком телодвижений
  - г. Резюмирует, перефразирует, повторяет, а так же отражает сказанное клиентом, чтобы гарантировать ясность и понимание
  - д. Поощряет, принимает, исследует и поддерживает клиента в выражении своих чувств, мировоззрения, причин переживаний, убеждений, идей и т.п.
  - е. Объединяет идеи и предложения клиента и строит, основываясь на них процесс коучинга
  - ж. *Подводит итог и понимает суть сказанного клиентом, затем помогает клиенту достигать описанных целей вместо того, чтобы отвлекаться на долгие описательные истории*
  - з. *Позволяет клиенту дать выход мыслям или прояснить ситуацию без осуждения или дополнений для того, чтобы клиент смог сделать следующие шаги*
  
6. **МОЩНОЕ ЗАДАВАНИЕ ВОПРОСОВ** – способность задавать вопросы для выяснения информации, необходимой для получения максимальной пользы, как для клиента, так и коучинговых взаимоотношений в целом
  - и. Задаёт вопросы, как проявление активного слушания и понимания образа мышления клиента
  - к. Задаёт вопросы, которые инициируют исследование, пробуждают интуицию, ответственность и способность действовать (например, даёт вызов предрассудкам клиента)
  - л. Задаёт открытые вопросы, которые создают большую ясность, новые возможности или открывают клиенту свежие направления для развития
  - м. Задаёт вопросы, которые перемещают клиента по направлению к тому, чего он желает, вместо вопросов, которые заставляют клиента оправдываться или смотреть назад
  
7. **ПРЯМАЯ КОММУНИКАЦИЯ** – способность коммуницировать эффективно во время коучинговых сессий и использовать речь, которая имеет максимальное позитивное влияние на клиента
  - а. Общается и предоставляет обратную связь прямо и четко
  - б. Перефразирует и четко формулирует с целью помочь клиенту понять с другой точки зрения свои желания и сомнения
  - в. Ясно формулирует коучинговые цели, расписание встречи, а так же смысл упражнений и заданий
  - г. Использует речь подходящую и уважительную для клиента (т.е. без сексизма, расизма, технических терминов и без жаргона)
  - д. *Использует метафоры и аналогии, чтобы продемонстрировать точку зрения или нарисовать словесную картину*

## **Г. ФАСИЛИТАЦИЯ ОБУЧЕНИЯ И ДОСТЕЖЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ**

8. СОЗДАНИЕ ОСОЗНАННОСТИ – способность объединять по смыслу и точно оценивать множество источников информации и делать заключения, которые помогают клиенту приобрести осознанность и таким образом достичь согласованных результатов.
  - а. Вникает в сказанное клиентом в процессе оценки сложностей клиента и не увлекается клиентскими описаниями
  - б. Проводит исследование ради более четкого понимания, осознанности и ясности
  - в. Определяет для клиента его или ее основные причины беспокойства, а также типичные и закоренелые точки зрения по поводу себя или окружающего мира. Указывает на разницу между фактами и интерпретациями, на несогласованность между мыслями, чувствами и действиями
  - г. Помогает клиенту открыть для себя новые мысли, убеждения, методы восприятия, эмоции, настроения и т.д., которые повышают его способность действовать и достигать того, что для него важно
  - д. Описывает клиенту более широкие перспективы и вдохновляет клиента взять на себя ответственность за изменение собственных точек зрения и за поиск новых возможностей для действий
  - е. Помогает клиенту увидеть разные взаимозависимые факторы, которые влияют на них и на их поведение (т.е. мысли, эмоции, физическое состояние, прошлое)
  - ж. Проявляет проницательность клиенту в такой форме, которая применима и значима для клиента
  - з. *Определяет основные сильные стороны клиента, а не сферы развития и роста, с которыми необходимо поработать в процессе коучинга*
  - и. *Просит клиента определить разницу между тривиальными и значимыми вопросами, ситуационными и повторяющимися поведениями, определяя разницу между тем, что было сказано и тем, что было сделано*
9. РАЗРАБОТКА ДЕЙСТВИЙ – способность создавать вместе с клиентом возможности из рабочих/жизненных ситуаций для длительного обучения во время коучинга, а также возможности для новых действий, которые наиболее эффективно приведут к согласованным коучинговым результатам
  - а. Проводит мозговой штурм и помогает клиенту определить действия, которые позволят клиенту проявить на действии, попрактиковаться и углубить изученный материал.
  - б. Помогает клиенту сфокусироваться и систематически исследовать специфические причины беспокойства, которые находятся в центре согласованных коучинговых отношений.
  - в. Вовлекает клиента в исследование альтернативных идей и методов решения задач и затем принять соответствующие решения
  - г. Способствует активному экспериментированию и исследованию себя так, чтобы клиент сразу применил в жизнь то, что обсуждалось и изучалось во время коуч-сессии
  - д. Отмечает успехи клиента и способности для будущего роста
  - е. *Дает вызов умозаключениям и мировоззрениям клиента, чтобы спровоцировать новые идеи и найти новые возможности для действий*
  - ж. *Выдвигает точки зрения, которые находятся в соответствии с целями клиента и непредубежденно призывает клиента рассмотреть их*
  - з. *Помогает клиенту действовать немедленно и предоставляет мгновенную поддержку*

- и. *Вдохновляет на прохождение испытаний и вызовов и при этом сохраняет комфортный для клиента ритм обучения.*
10. ПЛАНИРОВАНИЕ И УСТАНОВКА ЦЕЛЕЙ – способность создавать и придерживаться коучингового плана с клиентом
- а. Объединяет собранную информацию и создает коучинговый план, а также устанавливает вместе с клиентом цели развития, которые относятся к ключевым сферам беспокойства или развития
  - б. Создает план с указанием достижимых, измеримых и конкретных результатов с датами достижения
  - в. Делает поправки в планах вызванные коучинговым процессом или изменившейся ситуацией
  - г. *Помогает клиенту определить и получить доступ к разнообразным ресурсам для обучения (т.е. книги, другие профессионалы)*
  - д. *Определяет и нацеливается на предварительные успехи, которые важны для клиента*
11. УПРАВЛЕНИЕ ПРОГРЕССОМ И ОТЧЕТНОСТЬЮ – способность держать внимание на том, что важно для клиента и оставлять вопрос выполнения действий на ответственность клиента
- а. Ясно просит клиента выполнить действие, которое продвинет к поставленным целям
  - б. Сопровождает клиента путем задавания вопросов по поводу решений принятых клиентом на предыдущей(их) сессии(ях)
  - в. Признает то, что клиент сделал и не сделал, чему обучился или что осознал с момента завершения прошлой сессии
  - г. Эффективно подготавливает, организовывает и пересматривает с клиентом информацию, полученную за время коуч сессий
  - д. *Помогает клиенту оставаться на правильном пути между сессиями, уделяя внимание коучинговому плану и результатам, согласованному курсу, а также темам будущих сессий*
  - е. *Фокусируется на коучинговом плане, но также готов к изменению поведения и действий в связи с коучинговым процессом или изменениями направления в процессе коуч-сессии*
  - ж. *Способен видеть полностью большую картину того, куда клиент направляется, учитывая то, что клиент обсуждает во время коуч-сессии и заранее указанные им цели*
  - з. *Поощряет личную дисциплину клиента и требует от клиента отчет по поводу своих намерений, результатов предпринятых действий, конкретных планов и сроков*
  - и. *Развивает способность клиента принимать решения, иметь дело с ключевыми сложностями и развивать себя (получать обратную связь, расставлять приоритеты, устанавливать ритм обучения, обучаться на собственном опыте)*
  - к. *Позитивно противостоит клиенту, если он/она не выполнил(а) договоренности*