**Wskaźniki poziomu kompetencji mentorskich EMCC **

1. Świadomość siebie

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kategoria Kompetencji**  | **Poziom Foundation** | **Poziom Practitioner** | **Poziom Senior Practitioner** | **Poziom Master Practitioner umiejętności**  |
| Wykazywanie świadomości własnych wartości, przekonań i zachowań. Rozpoznawanie, w jaki sposób wpływa to na pracę. Wykorzystywanie tej samoświadomości w skutecznym osiąganiu celów klienta i, jeśli dotyczy, także sponsora.  | * działanie w sposób umożliwiający proces mentoringu/coachingu (1)
* radzenie sobie z kwestiami związanymi z różnorodnością w praktyce mentoringu (2)
* opisywanie własnych wartości, przekonań i postaw, które wpływają na pracę w zakresie mentoringu (3)
* postępowanie zgodnie z własnymi wartościami i przekonaniami (4)
 | * dążenie do rozumienia siebie w oparciu o przyjęte wzorce ludzkich zachowań i wnikliwą obserwację własnej pracy (34)
* identyfikowanie momentu, w którym wewnętrzne procesy zakłócają pracę z klientem i odpowiednie dostosowywanie swojego zachowania (35)
* reagowanie na emocje klienta bez osobistego zaangażowania (36)
 | * dążenie do rozumienia siebie w oparciu o wzorce teoretyczne i uporządkowane informacje zaczerpnięte ze źródeł zewnętrznych oraz wnikliwą obserwację własnej pracy (73)
* proaktywne kontrolowanie własnego “stanu umysłu” w celu dopasowania go do potrzeb klienta (74)
 | * syntetyzowanie wglądu wypływającego ze skrupulatnego zgłębiania wzorców teoretycznych oraz osobistych doświadczeń (96)
* podejmowanie uzasadnionych decyzji w każdym momencie swojej pracy (97)
* krytyczne przyglądanie się paradygmatom praktyka i ich wpływowi na systemy klienta i na samego klienta (98)
 |

1. Zaangażowanie we własny rozwój

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kategoria Kompetencji**  | **Poziom Foundation** | **Poziom Practitioner** | **Poziom Senior Practitioner** | **Poziom Master Practitioner umiejętności**  |
| Zgłębianie i doskonalenie standardów pracy.Dbanie o reputację zawodu.  | * stosowanie i ocenianie własnych umiejętności mentoringowych (5)
 | * wykazywanie zaangażowania w rozwój osobisty poprzez zamierzone działania i refleksję (37)
* regularne uczestniczenie w superwizjach w celu rozwijania własnej praktyki (38)
* ocenianie skuteczności superwizji (39)
 | * nieustanne analizowanie i aktualizowanie osobistych przekonań, postaw i umiejętności w celu doskonalenia pracy w zakresie mentoringu/ (75)
* proaktywne rozpoznawanie braków w umiejętnościach, wiedzy i postawie oraz wykorzystywanie zorganizowanych procesów w celu realizacji potrzeby dokształcania się (76)
* wybieranie odpowiednich tematów, pomysłów i wzorców w celu zgłębiania i rozwijania swojej praktyki (77)
* przekładanie zdobytej wiedzy na praktykę i jej ocenianie (78)
 | * bycie na bieżąco z badaniami i zapatrywaniami w zakresie mentoringu/coachingu i ich ocenianie (99)
* zachęcanie kolegów po fachu do udzielania informacji zwrotnej poprzez przedstawianie im swojej pracy (100)
 |

1. Zarządzanie kontraktem

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kategoria Kompetencji**  | **Poziom Foundation** | **Poziom Practitioner** | **Poziom Senior Practitioner** | **Poziom Master Practitioner umiejętności**  |
| Określanie oczekiwań i granic kontraktu mentoringu.Wdrażanie jego postanowień w relacji z klientem i, jeśli dotyczy, ze sponsorem.  | * wyjaśnianie swojej roli w relacji z klientem (6)
* wyjaśnianie korzyści płynących z mentoringu dla klienta i dla całej sytuacji, w jakiej się on znajduje (7
* ustalanie odpowiedniego stopnia poufności i przekazywania informacji innym (8)
* zarządzanie wnioskami wyciągniętymi z rozmowy (9)
 | * postępowanie zgodnie z zawodowym Kodeksem Etyki EMCC lub jego odpowiednikiem (40)
* ustalanie wraz z klientem, i jeśli to stosowane innymi interesariuszami, klarownych warunków umowy mentoringu i zarządzanie nimi (41)
* ustalanie gdzie, kiedy i jak często sesje będą się odbywały (42)
* opisanie własnego procesu i stylu prowadzenia mentoringu klientowi tak, aby klient był w stanie podjąć świadomą decyzję o rozpoczęciu mentoring (43)
* rozpoznawanie granic własnych umiejętności i potrzeby odniesienia się do warunków umowy lub jej rozwiązania (44)
* dostrzeganie braku zaangażowanie w sesje ze strony klienta i podejmowanie odpowiednich kroków (45)
* osiąganie zamierzonych rezultatów z uwzględnieniem preferencji klienta i, jeśli to stosowne, polityki oraz procedur organizacji sponsorującej (46)
* zarządzanie wnioskami wyciągniętymi z umowy (47)
 | * ustalanie etycznych warunków umowy mentoring w niejednoznacznej i/lub konfliktowej sytuacji z klientem i (jeśli dotyczy) ze sponsorami) (79)
 | * rozpoznawanie klientów potrzebujących wsparcia emocjonalnego lub terapeutycznego wychodzącego poza zawodowe umiejętności mentora/coacha, co nie pozwala na bezpieczną z nimi pracę (101)
* w razie potrzeby wspieranie klientów w odwoływaniu się do specjalistycznych źródeł pomocy (102)
* rozpoznawanie potrzeb klienta wychodzących poza bezpieczne ustalone granice i podejmowanie odpowiednich kroków (103))
 |

1. Budowanie relacji

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kategoria Kompetencji**  | **Poziom Foundation** | **Poziom Practitioner** | **Poziom Senior Practitioner** | **Poziom Master Practitioner umiejętności**  |
| Umiejętne budowanie i podtrzymywanie relacji z klientem i, jeśli dotyczy, ze sponsorem.  | * wyjaśnianie wpływu własnego zachowania na proces mentoringu (10)
* traktowanie każdego z szacunkiem i nienaruszanie godności klienta (11)
* opisywanie i stosowanie przynajmniej jednej metody budowania dobrych stosunków (12)
* używanie odpowiedniego języka w stosunku do klienta (13)
* budowanie zaufania poprzez ciągłe zaangażowanie i nieosądzanie klienta (14)
 | * okazywanie empatii i prawdziwego wsparcia w stosunku do klienta (48)
* upewnianie się, że wymagany poziom zaufania został osiągnięty, aby mentoring mógł przynieść efekt (49
* rozpoznawanie stanów emocjonalnych klienta i umiejętność skutecznego pracowania w ich kontekście (50)
* dopasowanie języka oraz zachowania do klienta przy zachowaniu poczucia własnego ja (51)
* upewnianie się, że klient nie uzależnia się od mentora (52)
 | * poświęcanie uwagi emocjom, nastrojowi, językowi, schematom, przekonaniom i mowie ciała klienta i dopasowywanie się do nich podczas pracy (80)
 | * wykazywanie wysokiego poziomu uwagi i wrażliwości w stosunku do klienta, jednocześnie pozostając odpowiedzialnym za rezultaty (104)
 |

1. Umożliwienie nauki i wglądu klientowi

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kategoria Kompetencji**  | **Poziom Foundation** | **Poziom Practitioner** | **Poziom Senior Practitioner** | **Poziom Master Practitioner umiejętności**  |
| Pracowanie z klientem i sponsorem nad pogłębianiem wglądu i wiedzy.  | * wykazywanie przekonania o pomaganiu innym w rozwijaniu się (15)
* przekonanie, że człowiek najlepiej uczy się sam (16)
* szukanie potwierdzenia zrozumienia (17)
* aktywne słuchanie (18)
* wyjaśnianie zasad stawiania pytań i przynajmniej jednej struktury (19)
* przedstawianie informacji zwrotnej w odpowiedni sposób (20)
* służenie radą i pomysłami jedynie w odpowiednich momentach (21)
 | * wyjaśnianie potencjalnych przeszkód w efektywnym słuchaniu (53)
* bycie czujnym na ton i modulację głosu oraz wyraźny przekaz komunikacyjny (54)
* rozpoznawanie schematów myślenia i działań klienta (55)
* umożliwianie klientowi tworzenia powiązań pomiędzy jego uczuciami, zachowaniami i efektywnością działań (56)
* wykorzystywanie szeregu technik zadawania pytań w celu podnoszenia świadomości (57)
* umożliwianie klientowi rozwijania nowych pomysłów (58)
* wykorzystywanie informacji zwrotnej i podawanie wypowiedzi w wątpliwość w odpowiednich momentach, aby pomóc klientowi zyskać szerszą perspektywę jednocześnie pozostając z nim w dobrych stosunkach (59)
* pozostawanie bezstronnym jednocześnie zachęcając klienta do rozważenia alternatyw (60)
* wykorzystywanie analizy do pogłębiania zrozumienia i zaangażowania w działanie (61)
 | * wykorzystywanie szeregu technik w celu podnoszenia świadomości, zachęcenia do poszukiwania i pogłębiania wglądu (81)
* skuteczne wykorzystywanie informacji zwrotnej i poddawanie wypowiedzi w wątpliwość, aby podnieść świadomość, pogłębić wgląd i odpowiedzialność za podejmowane działania (82)
* słuchanie z większą wnikliwością (83)
* elastyczne stosowanie szerokiego spektrum pytań w celu ułatwienia wglądu (84)
* używanie języka pozwalającego klientowi na ponowne sformułowanie i podanie w wątpliwość aktualnego myślenia/rozumowania (85)
* stosowanie perspektywy systemowej w celu budowania zrozumienia i wglądu (86)
* rozpoznawanie niejasności, możliwości i ograniczeń w kontekście sytuacji klienta, i pomaganie klientowi zdać sobie sprawę z ich wpływu (87)
 | - skuteczne wspieranie klienta w zakresie coraz bardziej skomplikowanych potrzeb (105) - umożliwianie istotnej i fundamentalnej zmiany w myśleniu i zachowaniu (106) - dostosowywanie metod/technik w danym momencie w reakcji na informację od klienta przy jednoczesnym skupieniu na osiąganiu wyników (107) |

1. Orientacja na wynik i działanie

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kategoria Kompetencji**  | **Poziom Foundation** | **Poziom Practitioner** | **Poziom Senior Practitioner** | **Poziom Master Practitioner umiejętności**  |
| Stosowanie odpowiedniego podejścia Wykorzystywanie umiejętności w celu wsparcia klienta w dokonywaniu pożądanych zmian.  | * pomoc klientowi w wyjaśnieniu i przeanalizowaniu pożądanych rezultatów oraz ustaleniu odpowiednich celów (22
* zapewnienie przystawalności celów klienta do kontekstu, w jakim się znajduje (23)
* badanie szeregu możliwości osiągnięcia zamierzonych celów (24)
* upewnienie się, że klient wybiera rozwiązania (25)
* prowadzenie odpowiednich notatek (26)
* analizowanie postępów oraz zdobywanej wiedzy (27)
* upewnianie się, że klient po skończeniu sesji jest w stanie wykorzystać nowe pomysły i wiedzę (28)
 | * pomoc klientowi w skutecznym planowaniu działań z uwzględnieniem odpowiedniego wsparcia, zasobów i różnych ewentualności (62)
* pomoc klientowi w udoskonalaniu i rozpoznawaniu działań, które najlepiej odpowiadają jego osobistym preferencjom (63)
* upewnianie się, że klient przyjmuje odpowiedzialność za własne decyzje, działania i metody uczenia się (64)
* pomoc klientowi w identyfikowaniu potencjalnych barier przeszkadzających w działaniu (65)
* opisywanie i stosowanie przynajmniej jednej metody budowania zaangażowania w osiąganie wyników i celów oraz w działania (66)
* analizowanie robionych postępów oraz osiąganych wyników i celów, i korygowanie ich w razie potrzeby(67)
 | * zachęcanie klienta do odkrywania szerszego kontekstu i wpływu pożądanych wyników (88)
* wykorzystywanie różnorodnych technik i metod w celu ułatwienia osiągnięcia wyników(89)
* opisywanie i stosowanie szeregu metod pomocnych w budowaniu zaangażowania w osiąganie wyników i celów oraz w działania (90)
* pomoc klientowi w odkrywaniu jego podejścia do zmian (91)
* skuteczne działanie wobec oporu przeciwko zmianom (92)
 |  |

1. Stosowanie modeli oraz technik

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kategoria Kompetencji**  | **Poziom Foundation** | **Poziom Practitioner** | **Poziom Senior Practitioner** | **Poziom Master Practitioner umiejętności**  |
| Wykorzystanie modeli i narzędzi, technik i pomysłów wykraczających poza podstawowe umiejętności komunikacyjne w celu pogłębienia wglądu i wiedzy.  | * oparcie podejścia na modelu lub strukturze mentoringu/coachingu (29)
 | * tworzenie spójnego modelu mentoringu w oparciu o przynajmniej jeden uznawany wzór (68)
* wykorzystywanie różnych uznawanych narzędzi, technik pomagających klientowi osiągnąć wyniki (69)
* objaśnianie i praca z modelami ze środowiska klienta (70)
 | * łączenie różnych wzorów i nowych pomysłów we własny model (93)
* wykorzystywanie dogłębnej wiedzy i doświadczeń z modelami, narzędziami i technikami w celu wsparcia klienta w mierzeniu się z wyzwaniami i ostatecznym rezultatem (94)
 | * wykazywanie się własnym niepowtarzalnym podejściem do mentoringu opartym na krytycznej ocenie przyjętych wzorów i uczeniu się z własnej praktyki i superwizji (108)
* formułowanie własnych narzędzi i systemów w celu zwiększenia skuteczności (109)
 |

1. Ewaluacja procesu

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kategoria Kompetencji**  | **Poziom Foundation** | **Poziom Practitioner** | **Poziom Senior Practitioner** | **Poziom Master Practitioner umiejętności**  |
| Gromadzenie informacji na temat skuteczności własnej praktyki;Przyczynianie się do stworzenia kultury oceny efektów.  | * ocenianie rezultatów wraz z klientem (i osobami zainteresowanymi, jeśli dotyczy) (30)
* monitorowanie i analizowanie skuteczności całego procesu (31)
* proszenie klienta o informację zwrotną na temat odbywającego się mentoringu (32)
* odpowiednie odbieranie i akceptowanie informacji zwrotnej od klienta (33)
 | * wykorzystywanie formalnego procesu zdobywania informacji zwrotnej od klienta (71)
* wprowadzanie własnych procesów służących ocenianiu skuteczności mentora (72)
 | * ustalanie wnikliwych procesów ewaluacji wraz z klientem i osobami zainteresowanymi (95)
 | * przeprowadzanie krytycznej analizy różnorodnych metod ewaluacji mentoringu (110)
* branie udziału w poszerzaniu wiedzy na temat ewaluacji mentoringu (111)
* wykorzystywanie zdobytej wiedzy w wypowiadaniu się na tematy, trendy i pomysły związane z procesem ewaluacji, procesem mentoringu i tematami klienta (112)
 |