**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) |