

---

# Europejska Akredytacja Indywidualna v2 (European Individual Accreditation)

## EIA v2 Dziennik refleksji (Reflective Log)

dla kandydatów, którzy otrzymali  
certyfikat EQA przynajmniej 2 lata przed  
złożeniem formularza zgłoszeniowego EIA

## Dziennik refleksji - nauka w oparciu o refleksję nad praktyką i jej zastosowanie

Kandydaci posiadający certyfikat EQA są zwolnieni z obowiązku dostarczenia dziennika refleksji, jeśli ich zgłoszenie dotyczy tego samego poziomu, na jakim odbywał się akredytowany program treningowy, w którym brali udział, i jeśli certyfikat został przyznany w ciągu 24 miesięcy od daty złożenia formularza zgłoszeniowego. Kandydaci są zobowiązani dostarczyć informacji dotyczących ich zaangażowania w refleksję oraz pogłębiania wiedzy, jeśli:

1. nie posiadają certyfikatu EQA
2. posiadają certyfikat EQA na poziomie niższym niż poziom EIA, o który się ubiegają
3. otrzymali certyfikat EQA ponad 2 lata od daty złożenia formularza zgłoszeniowego EIA.

Aby uzupełnić część formularza dotyczącą rozwoju zawodowego, kandydaci, do których odnoszą się powyższe przypadki, są zobowiązani przedstawić dowód przynajmniej pięciu wpisów w dzienniku dotyczących nauki wyciągniętej z refleksji z ostatnich 12 miesięcy (licząc do daty złożenia formularza zgłoszeniowego). W tym celu można wykorzystać szablon zawarty w niniejszym dokumencie, ewentualnie można go częściowo lub w całości zastąpić własnym rozwiązaniem na spisanie refleksji pod warunkiem, że objęty zostanie wymagany zakres tematyczny.

Dziennik refleksji powinien przedstawiać refleksje nad pracą z klientem: główne problemy jakie się pojawiły; czego dotyczą przemyślenia i co z nich wynika, w jaki sposób zostały zastosowane w praktyce. Powinien również zawierać opisy refleksji i wiedzy zdobytej podczas superwizji, zajęć związanych z ustawicznym kształceniem zawodowym i informacji zwrotnej od klienta.

Przedstawiając zastosowanie wyciągniętej nauki w praktyce, należy robić to w pierwszej osobie opisując krok po kroku swoje konkretne zachowania, refleksje z nimi związane i ich wpływ.

Niewystarczające jest:

- opisywanie w sposób ogólny i bliżej nieokreślony zastosowania nauki w praktyce
- opisywanie jedynie przyszłych zamiarów zastosowania zdobytej wiedzy

Należy jasno odnieść się do każdej refleksji/ zdobytej wiedzy cytując jednocześnie rozwiniętą przy tym umiejętność i wykorzystując w tym celu *Strukturę kompetencji EMCC* (znajdującą się na końcu dokumentu). Jeśli nie jesteś pewien/a, w jaki sposób udowodnić swoje kompetencje, przydatne mogą się okazać Wskaźniki Umiejętności (Capability Indicators - CIs), jednakże ich wykorzystanie nie jest wymogiem. Twoje umiejętności NIE są oceniane bezpośrednio, natomiast egzaminator przygląda się refleksjom w oparciu o szereg kompetencji. Twoje odpowiedzi pogłębią Twoje zrozumienie i znajomość struktury.

W zależności od poziomu na jakim znajduje się kandydat, oczekujemy różnego poziomu refleksji, wiedzy i zastosowania ich w praktyce. Aby pomóc Ci uzupełnić dziennik refleksji na poziomie adekwatnym do poziomu akredytacji, o jaki się ubiegasz, poniżej zamieszczamy podsumowanie naszych oczekiwań.

### **WSZYSTKIE poziomy**

Zalecamy, aby kandydat podczas pisania dziennika refleksji, kierował się etapami cyklu uczenia się, tj. zaczynał od opisu wydarzenia, następnie myśli i uczuć z nim związanych, refleksji nad nim, wniosków, planu działania, zrealizowanych działań i w końcu refleksji tego dotyczących.

### **Poziom Foundation**

Należy przedstawić, w jaki sposób zdobywana wiedza jest stosowana w codziennej pracy i rutynowych zajęciach.

### **Poziom Practitioner**

Należy przedstawić, w jaki sposób zdobywana wiedza jest stosowana w codziennej pracy i rutynowych zajęciach oraz dowieść głębszego zrozumienia podstaw wiedzy.

### Poziom Senior Practitioner

Należy zaprezentować zdobywaną wiedzę oraz dowieść jej zrozumienia poprzez umiejętność analizy i syntezy porównując teoretyczne struktury i ich zastosowanie w odniesieniu do własnego modelu praktyki.

### Poziom Master Practitioner

Należy zaprezentować zdobywaną wiedzę oraz dowieść jej zrozumienia poprzez umiejętność analizy i syntezy porównując teoretyczne struktury i ich zastosowanie w odniesieniu do własnego modelu praktyki. Należy przedstawić swoją praktykę w bardziej usystematyzowany sposób nakreślając szerszą perspektywę wybiegającą poza normalny zakres pracy.

## Przykłady refleksji

Poniżej znajduje się kilka przykładów zasadniczo odpowiednich refleksji i przykładów niewskazujących na odpowiedni poziom refleksji. Przykłady zaczerpnięto z poprzednich formularzy zgłoszeniowych. Są to tylko przykłady i nie mają one na celu podyktowania sposobu opisywania refleksji. Wskaźniki umiejętności (CIs) wymienione w przykładach są jedynie wskazówką i ich wykorzystanie nie jest wymagane od kandydatów.

## Przykłady refleksji nad sesjami z klientem

### Przykład prawidłowy

Poniższy przykład przedstawia wyraźną refleksję nad konkretnymi sesjami z klientem, chęć zrozumienia tego, co zaszło oraz przede wszystkim dowód zastosowania wyciągniętej nauki w praktyce. Poziom wykazanej wiedzy spełnia kryteria poziomu Practitioner.

DATA	IMIĘ I NAZWISKO / SYTUACJA	REFLEKSJE NAD ZDOBYTĄ WIEDZĄ I JEJ ZASTOSOWANIE W PRAKTYCE	KOMPETENCJE
październik 2009	121 sesja coachingowa	<p>W trakcie pracy z klientem zauważyłem, że osądzam jego zachowanie i kierując nim przekonania. Ukrywałem te uczucia przed klientem, ale moje myśli mnie bardzo rozpraszały i nie pozwalały mi na właściwe wysłuchanie go. Istnieje również ryzyko, że moje uczucia miały wpływ na klienta.</p> <p>Kiedy ponownie znalazłem się w podobnej sytuacji, szybciej rozpoznałem, co się wewnątrz mnie dzieje i wykorzystałem odpowiednie strategie, aby pozbyć się rozpraszających myśli, i obiektywnie skupić się na pomocy klientowi w analizowaniu jego postępowania i odkrywaniu przekonań.</p> <p>Najprawdopodobniej zawsze będę musiał się mierzyć z własnymi oceniającymi uczuciami/myślami, ale teraz mam większe zaufanie podniesionej świadomości i umiejętność radzenia sobie z tego rodzaju doświadczeniami wewnętrznymi.</p>	<p>Rozumienie siebie CIs:1, 35, 74</p> <p>Budowanie relacji CIs: 10</p>

### Przykład nieprawidłowy

Poniższy przykład przedstawia niezadowalający opis refleksji, ponieważ komentarze i opisane przypadki są zbyt ogólne. Refleksja nie wydaje się głęboka, przez co nie dostarcza dowodu na zdobyte doświadczenie, a stwierdzenie zamiaru zrobienia czegoś w oparciu o refleksję jest niewystarczające. Należy pokazać konkretne zastosowanie wyciągniętej nauki w praktyce.

DATA	IMIĘ I NAZWISKO / SYTUACJA	REFLEKSJE NAD ZDOBYTĄ WIEDZĄ I JEJ ZASTOSOWANIE W PRAKTYCE	KOMPETENCJE
październik 2009	121 sesja coachingowa	<p>Czasami podczas pracy z klientem zauważam, że osądzam jego zachowanie i kierujące nim przekonania. Ukrywam te uczucia przed klientem, ale moje myśli bardzo mnie rozpraszaają.</p> <p>Najprawdopodobniej zawsze będę musiał mierzyć się z własnymi oceniającymi uczuciami/myślami, ale teraz wiem, że muszę sobie z nimi radzić.</p>	<p>Rozumienie siebie CIs:1, 35, 74</p> <p>Budowanie relacji CIs: 10</p>

## Przykłady refleksji nad informacją zwrotną od klienta

### Przykład prawidłowy

Poniższy przykład pokazuje właściwy poziom refleksji oraz sposób, w jaki wyciągnięta z niej nauka została później zastosowana w praktyce.

DATA	IMIĘ I NAZWISKO / SYTUACJA	REFLEKSJE NAD ZDOBYTĄ WIEDZĄ I JEJ ZASTOSOWANIE W PRAKTYCE	KOMPETENCJE
wrzesień - listopad 2009	AB, CD, EF	<p>Ankiety ewaluacyjna zebrane od tych klientów pokazują, że najniższą punktację dostałam za analizowanie zadań do wykonania z poprzednich sesji. (7/10 we wszystkich trzech ankietach)</p> <p>Po głębszym zastanowieniu uważam, że unikałam skupiania się na wcześniejszych ustalonych działaniach, ponieważ czułam, że mam mniejszą wiedzę i doświadczenie, i wątpiałam w swoją umiejętność przeprowadzenia procesu.</p> <p>W rezultacie nie kwestionowałam zaangażowania klienta, motywacji jego działań i dążenia do celu.</p> <p>W podobnym przypadku innego klienta zauważyłam kilka sytuacji, w których ustalone działania, związane z osiągnięciem celu coachingu, nie zostały należycie wykonane. Zamiast zignorować ten fakt, przedstawiłam klientowi moje obserwacje i zachęciłam go to porozmawiania o tym, co może to oznaczać. Pozwoliło to klientowi na odkrycie pewnych wartości i przekonań związanych z tym celem, które miały wpływ na motywację w dążeniu do osiągnięcia go. Od tego czasu upewniam się, że odpowiednia ilość czasu poświęcana jest na budowanie prawdziwego zaangażowania i motywacji w dążeniu do celu. Muszę się z tym uporać.</p>	<p>Wynik &amp; ukierunkowanie na działanie CIs: 22, 27, 65</p>

### Przykład nieprawidłowy

Poniższy przykład pokazuje niski poziom refleksji i mało precyzyjny opis zastosowania zdobytej wiedzy w praktyce.

DATA	IMIĘ I NAZWISKO / SYTUACJA	REFLEKSJE NAD ZDOBYTĄ WIEDZĄ I JEJ ZASTOSOWANIE W PRAKTYCE	KOMPETENCJE
wrzesień - listopad 2009	AB, CD, EF	<p>Ankiety ewaluacyjna zebrane od tych klientów pokazują, że najniższą punktację dostałam za analizowanie zadań do wykonania z poprzednich sesji. (7/10 we wszystkich trzech ankietach)</p> <p>Obecnie upewniam się, że na początku sesji odpowiednia ilość czasu spędzana jest na analizie zadań z poprzedniej sesji.</p>	<p>Wynik &amp; ukierunkowanie na działanie CIs: 22, 27, 65</p>

## Przykłady refleksji nad ustawicznym kształceniem zawodowym

### Przykład prawidłowy

Miała miejsce odpowiednia refleksja i podano przykłady zastosowania w praktyce wyciągniętej z niej nauki.

DATA	IMIĘ I NAZWISKO / SYTUACJA	REFLEKSJE NAD ZDOBYTĄ WIEDZĄ I JEJ ZASTOSOWANIE W PRAKTYCE	KOMPETENCJE
14.2.10	Warsztaty dotyczące różnorodności (zob. świadectwo uczestnictwa, załącznik nr 8)	<p>Zdałam sobie sprawę, że moja ignorancja w kwestii norm kulturowych nie pozwalała mi na uznanie istniejących różnic i pracę w ich środowisku w trakcie sesji coachingowych. Ignorowałam te różnice z obawy, że obrażę swoich klientów.</p> <p>Teraz rozmawiam otwarcie z klientami o wpływie różnic, jeśli jest to stosowne. Ostatnio pracowałam z Sikhijką i czułam się na tyle pewnie, aby przeanalizować z nią wpływ, jaki mają oczekiwania jej rodziców na jej karierę. Obecnie jestem bardziej otwarta na zadawanie pytań i przyznanie się, że ciągle się uczę.</p>	<p>Rozumienie siebie CIs: 2, 35</p>

### Przykład nieprawidłowy

Poniższy opis nie wskazuje na zdobywanie wiedzy i stosowanie jej w praktyce.

DATA	IMIĘ I NAZWISKO / SYTUACJA	REFLEKSJE NAD ZDOBYTĄ WIEDZĄ I JEJ ZASTOSOWANIE W PRAKTYCE	KOMPETENCJE
14.2.10 4 godziny	Warsztaty dotyczące różnorodności	Uważam, że warsztaty były bardzo interesujące i pouczające.  Będę miał je na uwadze w swojej praktyce.	Rozumienie siebie CIs: 2, 35

### Przykłady refleksji nad superwizją

#### Przykład prawidłowy

DATA	RODZAJ	REFLEKSJE NAD ZDOBYTĄ WIEDZĄ I JEJ ZASTOSOWANIE W PRAKTYCE	KOMPETENCJE
15.2.10 1 godzina	Grupa	Zauważyłem, że nie sprzeciwiam się klientowi, którego nie lubię. Unikałem możliwego konfliktu. Czułem, że nie odnoszę zamierzonego skutku, a nasze sesje wydawały się bardzo powierzchowne i nieistotne.  Podczas kolejnej sesji podzieliłem się z klientem przemyśleniami na temat jego zaangażowania w sesje. Po raz pierwszy naprawdę się otworzył i wyraził swoje frustracje na temat pracy i "wysłania" go na sesje coachingowe.	Pogłębianie wglądu i wiedzy CIs: 20,39

#### Przykład nieprawidłowy

DATA	RODZAJ	REFLEKSJE NAD ZDOBYTĄ WIEDZĄ I JEJ ZASTOSOWANIE W PRAKTYCE	KOMPETENCJE
15.2.10 1 godzina	Grupa	Nie przepadałem za klientem, więc nie kwestionowałem jego wypowiedzi.  Postanowiłem bardziej kwestionować jego wypowiedzi i zdaje się, że to pomogło.	Pogłębianie wglądu i wiedzy CIs: 20,39

## Dziennik refleksji

IMIĘ I NAZWISKO		Poziom EIA, O KTÓRY SIĘ UBIEGASZ *niewłaściwe skreślić
DATA ZŁOŻENIA		FOUNDATION / PRACTITIONER / SENIOR PRACTITIONER / MASTER PRACTITIONER*

DATA	IMIĘ I NAZWISKO KLIENTA/ SYTUACJA/ POUCZAJĄCE DOŚWIADCZENIE	REFLEKSJE NAD ZDOBYTĄ WIEDZĄ I ZASTOSOWANIE JEJ W PRAKTYCE	KOMPETENCJE	KOMENTARZ EGZAMINATORA

[w razie potrzeby wprowadź więcej wierszy]

# STRUKTURA KOMPETENCJI EMCC (EMCC COMPETENCE FRAMEWORK)

Cztery poziomy akredytacji mentoringowej/coachingowej

Poziom Foundation	Poziom Practitioner	Poziom Senior Practitioner	Poziom Master Practitioner
<ul style="list-style-type: none"> <li>Osoby rozumiejące, na czym polega praca mentora/coacha, i posiadające podstawowe umiejętności mentoringowe/coachingowe.</li> <li>Najczęściej pracujące z innymi prowadząc konwersacje mentoringowe/coachingowe w celu rozwijania umiejętności i poprawiania wyników.</li> <li>Osoby działające w oparciu o metodę mentoringową/coachingową w swojej branży i dobrze rozumiejące, w jaki sposób rola mentora/coacha jest związana z ich rolą zawodową.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mentorzy/coachowie pracujący jako wewnętrzni mentorzy/coachowie, dla których mentoring/coaching jest częścią głównego zawodu lub osoby zaczynające pracę jako zewnętrzni mentorzy/coachowie.</li> <li>Najczęściej pracujący z małą grupą klientów lub w niewielu kontekstach i w zakresie własnego doświadczenia w celu polepszenia wyników, zbudowania pewności siebie i rozszerzenia umiejętności.</li> <li>Metody pracy obejmują zazwyczaj ograniczony szereg modeli, narzędzi i procesów.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zawodowi mentorzy i coachowie wykorzystujący w pracy różne metody i struktury.</li> <li>Tworzący wzorce dobrych praktyk.</li> <li>Zazwyczaj pracujący z dużą grupą klientów, w wielu kontekstach i w wielu organizacjach.</li> <li>Przedmiotem pracy jest doskonalenie zdolności rozwijania się, zarządzanie skomplikowanymi i wymagającymi relacjami, pracowanie w niejednoznacznym i zmiennym środowisku.</li> <li>Zazwyczaj pracujący sprawnie nad różnorodnymi i złożonymi problemami klientów w wymagających kontekstach.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zawodowi, doświadczeni i biegli mentorzy/coachowie tworzący swoją własną spójną metodę w oparciu o szereg wzorów i struktur.</li> <li>W pracy z klientami elastycznie wykorzystujący swoje umiejętności/doświadczenie, aby poszerzyć perspektywę klienta poza dany "problem/kontekst" i w ten sposób stymulować jego naukę i rozwój.</li> <li>Metoda pracy zazwyczaj wiąże się z tworzeniem innowacyjnego podejścia dopasowanego do indywidualnych wymagań klienta.</li> <li>Aktywnie wspierający rozwój standardów i promujący ich podnoszenie w zakresie mentoringu/coachingu. Wsparcie to może polegać na: <ul style="list-style-type: none"> <li>- rozwijaniu modeli i narzędzi</li> <li>- udziale w publikacjach dotyczących zawodu</li> <li>- superwizowaniu kolegów mentorów i coachów</li> <li>- edukowaniu innych mentorów i coachów</li> <li>- udzielaniu się w uznawanych organizacjach zawodowych na rzecz coachingu/mentoringu.</li> </ul> </li> </ul>

## Osiem kategorii kompetencji coachingowych/mentoringowych

### 1. Samoświadomość

Wykazywanie świadomości własnych wartości, przekonań i zachowań; rozpoznawanie, w jaki sposób wpływa to na pracę i wykorzystywanie tej samoświadomości w skutecznym osiągnięciu celów klienta i, jeśli dotyczy, sponsora.

### 2. Zaangażowanie w samodoskonalenie

Zgłębianie i doskonalenie standardów pracy i dbanie o reputację zawodu.

### 3. Zarządzanie warunkami umowy

Określanie oczekiwań i granic kontraktu mentoringu/coachingu oraz wdrażanie jego postanowień w relacji z klientem i, jeśli dotyczy, ze sponsorem.

### 4. Budowanie relacji

Umiejętne budowanie i podtrzymywanie relacji z klientem i, jeśli dotyczy, ze sponsorem.

### 5. Tworzenie przestrzeni dla wglądu i wiedzy

Pracowanie z klientem i sponsorem nad pogłębianiem wglądu i wiedzy.

### 6. Wynik i ukierunkowanie na działanie

Stosowanie odpowiedniego podejścia i wykorzystywanie umiejętności w celu wsparcia klienta w dokonywaniu pożądaných zmian.

### 7. Wykorzystywanie modeli i technik

Wykorzystanie modeli i narzędzi, technik i pomysłów wykraczających poza podstawowe umiejętności komunikacyjne w celu pogłębienia wglądu i wiedzy.

### 8. Ewaluacja

Gromadzenie informacji na temat skuteczności własnej praktyki i przyczynianie się do stworzenia kultury oceny efektów.



## Wskaźniki umiejętności

Poniższa tabela przedstawia Wskaźniki umiejętności (CIs) odnoszących się do każdej z ośmiu kategorii kompetencji na czterech poziomach mentoringu/coachingu.

Zasady przebiegu rozwoju są następujące: na każdym „wyższym” poziomie, wskaźnik umiejętności powinien opisywać szerszą i głębszą wiedzę; większą syntezę pomysłów; umiejętność doprowadzania do głębszego wglądu; skuteczną pracę nad coraz bardziej skomplikowanymi problemami i różnorodnymi kontekstami, a na wyższych poziomach, tworzenie własnego spójnego podejścia do mentoringu/coachingu.

Kategoria Kompetencji	Poziom Foundation Wskaźniki umiejętności	Poziom Practitioner Wskaźniki umiejętności	Poziom Senior Practitioner Wskaźniki umiejętności	Poziom Master Practitioner Wskaźniki umiejętności
<b>Samoświadomość</b>  Wykazywanie świadomości własnych wartości, przekonań i zachowań; rozpoznawanie, w jaki sposób wpływa to na pracę i wykorzystywanie tej samoświadomości w skutecznym osiągnięciu celów klienta i, jeśli dotyczy, sponsora.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• działanie w sposób umożliwiający proces mentoringu/coachingu (1)</li> <li>• radzenie sobie z kwestiami związanymi z różnorodnością w praktyce mentoringu/coachingu (2)</li> <li>• opisywanie własnych wartości, przekonań i postaw, które wpływają na pracę w zakresie mentoringu/coachingu (3)</li> <li>• postępowanie zgodnie z własnymi wartościami i przekonaniem (4)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• dążenie do rozumienia siebie w oparciu o przyjęte wzorce ludzkich zachowań i wnikliwą obserwację własnej pracy (34)</li> <li>• identyfikowanie momentu, w którym wewnętrzne procesy zakłócają pracę z klientem, i odpowiednie dostosowywanie swojego zachowania (35)</li> <li>• reagowanie na emocje klienta bez osobistego zaangażowania (36)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• dążenie do rozumienia siebie w oparciu o wzorce teoretyczne i uporządkowane informacje zaczerpnięte ze źródeł zewnętrznych oraz wnikliwą obserwację własnej pracy (73)</li> <li>• proaktywne kontrolowanie własnego „stanu umysłu” w celu dopasowania go do potrzeb klienta (74)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• syntetyzowanie wglądu wpływającego ze skrupulatnego zgłębiania wzorców teoretycznych oraz osobistych doświadczeń (96)</li> <li>• podejmowanie uzasadnionych decyzji w każdym momencie swojej pracy (97)</li> <li>• krytyczne przyglądanie się paradygmatom praktyka i ich wpływowi na systemy klienta i samego klienta (98)</li> </ul>

<b>Kategoria Kompetencji</b>	<b>Poziom Foundation Wskaźniki umiejętności</b>	<b>Poziom Practitioner Wskaźniki umiejętności</b>	<b>Poziom Senior Practitioner Wskaźniki umiejętności</b>	<b>Poziom Master Practitioner Wskaźniki umiejętności</b>
<p><b>Zaangażowanie w samodoskonalenie</b></p> <p>Zgłębianie i doskonalenie standardów pracy i dbanie o reputację zawodu.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• stosowanie i ocenianie własnych umiejętności mentoringowych/coachingowych (5)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• wykazywanie zaangażowania w rozwój osobisty poprzez zamierzone działania i refleksję (37)</li> <li>• regularne uczestniczenie w superwizjach w celu rozwijania własnej praktyki (38)</li> <li>• ocenianie skuteczności superwizji (39)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• nieustanne analizowanie i aktualizowanie osobistych przekonań, postaw i umiejętności w celu doskonalenia pracy w zakresie mentoringu/coachingu (75)</li> <li>• proaktywne rozpoznawanie braków w umiejętnościach, wiedzy i postawie, i wykorzystywanie zorganizowanych procesów w celu realizacji potrzeby doształcania się (76)</li> <li>• wybieranie odpowiednich tematów, pomysłów i wzorców w celu zgłębiania i rozwijania swojej praktyki (77)</li> <li>• przekładanie zdobytej wiedzy na praktykę i jej ocenianie (78)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bycie na bieżąco z badaniami i zapatrywaniami w zakresie mentoringu/coachingu i ich ocenianie (99)</li> <li>• zachęcanie kolegów po fachu do udzielania informacji zwrotnej poprzez przedstawianie im swojej pracy (100)</li> </ul>

Kategoria Kompetencji	Poziom Foundation Wskaźniki umiejętności	Poziom Practitioner Wskaźniki umiejętności	Poziom Senior Practitioner Wskaźniki umiejętności	Poziom Master Practitioner Wskaźniki umiejętności
<p><b>Zarządzanie warunkami umowy</b></p> <p>Określanie oczekiwań i granic kontraktu mentoringu/coachingu oraz wdrażanie jego postanowień w relacji z klientem i, jeśli dotyczy, ze sponsorem.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• wyjaśnianie swojej roli w relacji z klientem (6)</li> <li>• wyjaśnianie korzyści płynących z mentoringu/coachingu dla klienta i dla całej sytuacji w jakiej się on znajduje (7)</li> <li>• ustalanie odpowiedniego stopnia poufności i przekazywania informacji innym (8)</li> <li>• zarządzanie wnioskami wyciągniętymi z rozmowy (9)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• postępowanie zgodnie z zawodowym Kodeksem Etyki EMCC lub jego odpowiednikiem (40)</li> <li>• ustalanie wraz z klientem, i jeśli to stosowane innymi interesariuszami, klarownych warunków umowy mentoringu/coachingu i zarządzanie nimi (41)</li> <li>• ustalanie gdzie, kiedy i jak często sesje będą się odbywały (42)</li> <li>• opisanie własnego procesu i stylu prowadzenia mentoringu/coachingu klientowi tak, aby klient był w stanie podjąć świadomą decyzję o rozpoczęciu mentoringu/coachingu (43)</li> <li>• rozpoznawanie granic własnych umiejętności i potrzeby odniesienia się do warunków umowy lub jej rozwiązania (44)</li> <li>• dostrzeganie braku zaangażowania w sesje ze strony klienta i podejmowanie odpowiednich kroków (45)</li> <li>• odnoszenie zamierzonych skutków z uwzględnieniem preferencji klienta i, jeśli to stosowne, polityki oraz procedur organizacji sponsorującej (46)</li> <li>• zarządzanie wnioskami wyciągniętymi z umowy (9)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ustalanie etycznych warunków umowy mentoringu/coachingu w niejednoznacznej i/lub konfliktowej sytuacji z klientem i (jeśli dotyczy) ze sponsorami) (79)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• rozpoznawanie klientów potrzebujących wsparcia emocjonalnego lub terapeutycznego wychodzącego poza zawodowe umiejętności mentora/coacha, co nie pozwala na bezpieczną z nimi pracę (101)</li> <li>• w razie potrzeby wspieranie klientów w odwoływaniu się do specjalistycznych agencji/źródeł (102)</li> <li>• rozpoznawanie potrzeb klienta wychodzących poza bezpieczne ustalone granice i podejmowanie odpowiednich kroków (103)</li> </ul>

<b>Kategoria Kompetencji</b>	<b>Poziom Foundation Wskaźniki umiejętności</b>	<b>Poziom Practitioner Wskaźniki umiejętności</b>	<b>Poziom Senior Practitioner Wskaźniki umiejętności</b>	<b>Poziom Master Practitioner Wskaźniki umiejętności</b>
<b>Budowanie relacji</b>  Umiejętne budowanie i podtrzymywanie relacji z klientem i, jeśli dotyczy, ze sponsorem.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• wyjaśnianie wpływu własnego zachowania na proces mentoringu/coachingu (1)</li> <li>• traktowanie każdego z szacunkiem i nienaruszanie godności klienta (11)</li> <li>• opisywanie i stosowanie przynajmniej jednej metody budowania dobrych stosunków (12)</li> <li>• używanie odpowiedniego języka w stosunku do klienta (13)</li> <li>• budowanie zaufania poprzez ciągłe zaangażowanie i nieosądzanie klienta (14)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• okazywanie empatii i prawdziwego wsparcie w stosunku do klienta (48)</li> <li>• upewnianie się, że wymagany poziom zaufania został osiągnięty, aby mentoring/coaching mógł przynieść efekt (49)</li> <li>• rozpoznawanie stanów emocjonalnych klienta i umiejętność skutecznego pracowania w ich kontekście (50)</li> <li>• dopasowanie języka oraz zachowania do klienta przy zachowaniu poczucia własnego ja (51)</li> <li>• upewnianie się, że klient nie uzależnia się od mentora/coacha (52)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• poświęcanie uwagi emocjom, nastrojowi, językowi, schematom, przekonaniom i mowie ciała klienta i dopasowywanie się do nich podczas pracy (80)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• wykazywanie wysokiego poziomu uwagi i wrażliwości w stosunku do klienta jednocześnie pozostając odpowiedzialnym za rezultaty (104)</li> </ul>

<b>Kategoria Kompetencji</b>	<b>Poziom Foundation Wskaźniki umiejętności</b>	<b>Poziom Practitioner Wskaźniki umiejętności</b>	<b>Poziom Senior Practitioner Wskaźniki umiejętności</b>	<b>Poziom Master Practitioner Wskaźniki umiejętności</b>
<p><b>Tworzenie przestrzeni dla pogłębienia wglądu i wiedzy</b></p> <p>Pracowanie z klientem i sponsorem nad pogłębieniem wglądu i wiedzy.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• wykazywanie przekonania o pomaganiu innym w rozwijaniu się (15)</li> <li>• przekonanie, że człowiek najlepiej uczy się sam (16)</li> <li>• szukanie potwierdzenia zrozumienia (17)</li> <li>• aktywne słuchanie (18)</li> <li>• wyjaśnianie zasad stawiania pytań i przynajmniej jednej struktury (19)</li> <li>• przedstawianie informacji zwrotnej w odpowiedni sposób (20)</li> <li>• służenie radą i pomysłami jedynie w odpowiednich momentach (21)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• wyjaśnianie potencjalnych przeszkód w efektywnym słuchaniu (53)</li> <li>• bycie czujnym na ton i modulację głosu oraz wyraźny przekaz komunikacyjny (54)</li> <li>• rozpoznawanie schematów myślenia i działań klienta (55)</li> <li>• umożliwianie klientowi tworzenia powiązań pomiędzy jego uczuciami, zachowaniami i efektywnością działań (56)</li> <li>• wykorzystywanie szeregu technik zadawania pytań w celu podnoszenia świadomości (57)</li> <li>• umożliwianie klientowi rozwijania nowych pomysłów (58)</li> <li>• 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)</li> <li>• pozostawanie bezstronnym jednocześnie zachęcając klienta do rozważenia alternatyw (60)</li> <li>• wykorzystywanie analizy do pogłębienia zrozumienia i zaangażowania w działanie (61)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• wykorzystywanie szeregu technik w celu podnoszenia świadomości, zachęcenia do poszukiwania i pogłębienia wglądu (81)</li> <li>• skuteczne wykorzystywanie informacji zwrotnej i poddawanie wypowiedzi w wątpliwość, aby podnieść świadomość, pogłębić wgląd i odpowiedzialność za podejmowane działania (82)</li> <li>• słuchanie z większą wnikliwością (83)</li> <li>• elastyczne stosowanie szerokiego spektrum pytań w celu ułatwienia wglądu (84)</li> <li>• używanie języka pozwalającego klientowi na ponowne sformułowanie i podanie w wątpliwość aktualnego myślenia/rozumowania (85)</li> <li>• stosowanie perspektywy systemowej w celu budowania zrozumienia i wglądu (86)</li> <li>• rozpoznawanie niejasności, możliwości i ograniczeń w kontekście sytuacji klienta, i pomaganie klientowi zdać sobie sprawę z ich wpływu (87)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• skuteczne wspieranie klienta w zakresie coraz bardziej skomplikowanych potrzeb (105)</li> <li>• umożliwianie istotnej i fundamentalnej zmiany w myśleniu i zachowaniu (106)</li> <li>• dostosowywanie metod/technik w danym momencie w reakcji na informację od klienta przy jednoczesnym skupieniu na osiągnięciu wyników (107)</li> </ul>

Kategoria Kompetencji	Poziom Foundation Wskaźniki umiejętności	Poziom Practitioner Wskaźniki umiejętności	Poziom Senior Practitioner Wskaźniki umiejętności	Poziom Master Practitioner Wskaźniki umiejętności
<p><b>Wynik i ukierunkowanie na działanie</b></p> <p>Stosowanie odpowiedniego podejścia i wykorzystywanie umiejętności w celu wsparcia klienta w dokonywaniu pożądanych zmian.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pomoc klientowi w wyjaśnieniu i przeanalizowaniu pożądanych rezultatów oraz ustaleniu odpowiednich celów (22)</li> <li>• zapewnienie przystawalności celów klienta do kontekstu, w jakim się znajduje (23)</li> <li>• badanie szeregu możliwości osiągnięcia zamierzonych celów (24)</li> <li>• upewnienie się, że klient wybiera rozwiązania (25)</li> <li>• prowadzenie odpowiednich notatek (26)</li> <li>• analizowanie postępów oraz zdobywanej wiedzy (27)</li> <li>• upewnienie się, że klient po skończeniu sesji jest w stanie wykorzystać nowe pomysły i wiedzę (28)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pomoc klientowi w skutecznym planowaniu działań z uwzględnieniem odpowiedniego wsparcia, zasobów i różnych ewentualności (62)</li> <li>• pomoc klientowi w udoskonalaniu i rozpoznawaniu działań, które najlepiej odpowiadają jego osobistym preferencjom (63)</li> <li>• upewnianie się, że klient przyjmuje odpowiedzialność za własne decyzje, działania i metody uczenia się (64)</li> <li>• pomoc klientowi w identyfikowaniu potencjalnych barier przeszkadzających w działaniu (65)</li> <li>• opisywanie i stosowanie przynajmniej jednej metody budowania zaangażowania w osiąganie wyników i celów oraz w działania (66)</li> <li>• analizowanie robionych postępów oraz osiąganych wyników i celów, i korygowanie ich w razie potrzeby(67)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zachęcanie klienta do odkrywania szerszego kontekstu i wpływu pożądanych wyników (88)</li> <li>• wykorzystywanie różnorodnych technik i metod w celu ułatwienia osiągnięcia wyników(89)</li> <li>• opisywanie i stosowanie szeregu metod pomocnych w budowaniu zaangażowania w osiąganie wyników i celów oraz w działania (90)</li> <li>• pomoc klientowi w odkrywaniu jego podejścia do zmian (91)</li> <li>• skuteczne działanie wobec oporu przeciwko zmianom (92)</li> </ul>	

<b>Kategoria Kompetencji</b>	<b>Poziom Foundation Wskaźniki umiejętności</b>	<b>Poziom Practitioner Wskaźniki umiejętności</b>	<b>Poziom Senior Practitioner Wskaźniki umiejętności</b>	<b>Poziom Master Practitioner Wskaźniki umiejętności</b>
<p><b>Wykorzystywanie modeli i technik</b></p> <p>Wykorzystanie modeli i narzędzi, technik i pomysłów wykraczających poza podstawowe umiejętności komunikacyjne w celu pogłębienia wglądu i wiedzy.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>oparcie podejścia na modelu lub strukturze mentoringu/coachingu (29)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>tworzenie spójnego modelu mentoringu/coachingu w oparciu o przynajmniej jeden uznawany wzór (68)</li> <li>wykorzystywanie różnych uznawanych narzędzi, technik pomagających klientowi osiągnąć wyniki (69)</li> <li>objaśnianie i praca z modelami ze środowiska klienta (70)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>łączenie różnych wzorów i nowych pomysłów we własny model (93)</li> <li>wykorzystywanie dogłębnej wiedzy i doświadczeń z modelami, narzędziami i technikami w celu wsparcia klienta w mierzeniu się z wyzwaniami i ostatecznym rezultatem (94)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>wykazywanie się własnym niepowtarzalnym podejściem do mentoringu/coachingu opartym na krytycznej ocenie przyjętych wzorów i uczeniu się z własnej praktyki i superwizji (108)</li> <li>formułowanie własnych narzędzi i systemów w celu zwiększenia skuteczności (109)</li> </ul>
<p><b>Ewaluacja</b></p> <p>Gromadzenie informacji na temat skuteczności własnej praktyki i przyczynianie się do stworzenia kultury oceny efektów.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ocenie rezultatów wraz z klientem (i osobami zainteresowanymi, jeśli dotyczy) (30)</li> <li>monitorowanie i analizowanie skuteczności całego procesu (31)</li> <li>prośenie klienta o informację zwrotną na temat odbywającego się mentoringu/coachingu (32)</li> <li>odpowiednie odbieranie i akceptowanie informacji zwrotnej od klienta (33)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>wykorzystywanie formalnego procesu zdobywania informacji zwrotnej od klienta (71)</li> <li>wprowadzanie własnych procesów służących ocenianiu skuteczności mentora/coacha (72)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ustalenie wnikliwych procesów ewaluacji wraz z klientem i osobami zainteresowanymi (95)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>przeprowadzanie krytycznej analizy różnorodnych metod ewaluacji mentoringu/coachingu (110)</li> <li>branie udziału w poszerzaniu wiedzy na temat ewaluacji mentoringu/coachingu (111)</li> <li>wykorzystywanie zdobytej wiedzy w wypowiedaniu się na tematy, trendy i pomysły związane z procesem ewaluacji, procesem mentoringu/coachingu i tematami klienta (112)</li> </ul>