

Wskaźniki poziomu kompetencji mentorskich EMCC

1. Świadomość siebie

Kategoria Kompetencji	Poziom Foundation	Poziom Practitioner	Poziom Senior Practitioner	Poziom Master Practitioner umiejętności
<p>Wykazywanie świadomości własnych wartości, przekonań i zachowań.</p> <p>Rozpoznawanie, w jaki sposób wpływa to na pracę.</p> <p>Wykorzystywanie tej samoświadomości w skutecznym osiągnięciu celów klienta i, jeśli dotyczy, także sponsora.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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) 	<ul style="list-style-type: none"> • 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) 	<ul style="list-style-type: none"> • 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) 	<ul style="list-style-type: none"> • syntetyzowanie wglądu wpływającego 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)

2. 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.	<ul style="list-style-type: none"> • stosowanie i ocenianie własnych umiejętności mentoringowych (5) 	<ul style="list-style-type: none"> • 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) 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 doksztalania 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) 	<ul style="list-style-type: none"> • 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)

3. Zarządzanie kontraktem

Kategoria Kompetencji	Poziom Foundation	Poziom Practitioner	Poziom Senior Practitioner	Poziom Master Practitioner umiejętności
<p>Określanie oczekiwań i granic kontraktu mentoringu.</p> <p>Wdrażanie jego postanowień w relacji z klientem i, jeśli dotyczy, ze sponsorem.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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) • ustalenie odpowiedniego stopnia poufności i przekazywania informacji innym (8) • zarządzanie wnioskami wyciągniętymi z rozmowy (9) 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 zaangażowania 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) 	<ul style="list-style-type: none"> • ustalanie etycznych warunków umowy mentoring w niejednoznacznej i/lub konfliktowej sytuacji z klientem i (jeśli dotyczy) ze sponsorami (79) 	<ul style="list-style-type: none"> • 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)

4. 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.	<ul style="list-style-type: none"> • 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) 	<ul style="list-style-type: none"> • 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) 	<ul style="list-style-type: none"> • poświęcanie uwagi emocjom, nastrojowi, językowi, schematom, przekonaniom i mowie ciała klienta i dopasowywanie się do nich podczas pracy (80) 	<ul style="list-style-type: none"> • wykazywanie wysokiego poziomu uwagi i wrażliwości w stosunku do klienta, jednocześnie pozostając odpowiedzialnym za rezultaty (104)

5. Umożliwienie nauki i wglądu klientowi

Kategoria Kompetencji	Poziom Foundation	Poziom Practitioner	Poziom Senior Practitioner	Poziom Master Practitioner umiejętności
Pracowanie z klientem i sponsorem nad pogłębieniem wglądu i wiedzy.	<ul style="list-style-type: none"> • 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) 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 pogłębienia zrozumienia i zaangażowania w działanie (61) 	<ul style="list-style-type: none"> • wykorzystywanie szeregu technik w celu podnoszenia świadomości, zachęcenia do poszukiwania i pogłębienia 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) 	<ul style="list-style-type: none"> - 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 osiągnięciu wyników (107)

6. Orientacja na wynik i działanie

Kategoria Kompetencji	Poziom Foundation	Poziom Practitioner	Poziom Senior Practitioner	Poziom Master Practitioner umiejętności
<p>Stosowanie odpowiedniego podejścia</p> <p>Wykorzystywanie umiejętności w celu wsparcia klienta w dokonywaniu pożądanych zmian.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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) 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 osiągniętych wyników i celów, i korygowanie ich w razie potrzeby(67) 	<ul style="list-style-type: none"> • 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) 	

7. Stosowanie modeli oraz technik

Kategoria Kompetencji	Poziom Foundation	Poziom Practitioner	Poziom Senior Practitioner	Poziom Master Practitioner umiejętności
<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"> • oparcie podejścia na modelu lub strukturze mentoringu/coachingu (29) 	<ul style="list-style-type: none"> • 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) 	<ul style="list-style-type: none"> • 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) 	<ul style="list-style-type: none"> • 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)

8. Ewaluacja procesu

Kategoria Kompetencji	Poziom Foundation	Poziom Practitioner	Poziom Senior Practitioner	Poziom Master Practitioner umiejętności
Gromadzenie informacji na temat skuteczności własnej praktyki; Przyniesienie się do stworzenia kultury oceny efektów.	<ul style="list-style-type: none"> • ocenianie rezultatów wraz z klientem (i osobami zainteresowanymi, jeśli dotyczy) (30) • monitorowanie i analizowanie skuteczności całego procesu (31) • prośenie klienta o informację zwrotną na temat odbywającego się mentoringu (32) • odpowiednie odbieranie i akceptowanie informacji zwrotnej od klienta (33) 	<ul style="list-style-type: none"> • wykorzystywanie formalnego procesu zdobywania informacji zwrotnej od klienta (71) • wprowadzanie własnych procesów służących ocenianiu skuteczności mentora (72) 	<ul style="list-style-type: none"> • ustalanie wnikliwych procesów ewaluacji wraz z klientem i osobami zainteresowanymi (95) 	<ul style="list-style-type: none"> • przeprowadzanie krytycznej analizy różnorodnych metod ewaluacji mentoringu (110) • branie udziału w poszerzaniu wiedzy na temat ewaluacji mentoringu (111) • wykorzystywanie zdobytej wiedzy w wypowiedzianiu się na tematy, trendy i pomysły związane z procesem ewaluacji, procesem mentoringu i tematami klienta (112)