

## 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"> <li>• działanie w sposób umożliwiający proces mentoringu/coachingu (1)</li> <li>• radzenie sobie z kwestiami związanymi z różnorodnością w praktyce mentoringu (2)</li> <li>• opisywanie własnych wartości, przekonań i postaw, które wpływają na pracę w zakresie mentoringu (3)</li> <li>• postępowanie zgodnie z własnymi wartościami i przekonaniami (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 na samego klienta (98)</li> </ul>

## 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"> <li>stosowanie i ocenianie własnych umiejętności mentoringowych (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>ocenie 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/ (75)</li> <li>proaktywne rozpoznawanie braków w umiejętnościach, wiedzy i postawie oraz wykorzystywanie zorganizowanych procesów w celu realizacji potrzeby doksztalania 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>

### 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"> <li>• wyjaśnianie swojej roli w relacji z klientem (6)</li> <li>• wyjaśnianie korzyści płynących z mentoringu dla klienta i dla całej sytuacji, w jakiej się on znajduje (7)</li> <li>• ustalenie 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 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 klientowi tak, aby klient był w stanie podjąć świadomą decyzję o rozpoczęciu mentoring (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>• osiąganie zamierzonych rezultatów z uwzględnieniem preferencji klienta i, jeśli to stosowne, polityki oraz procedur organizacji sponsorującej (46)</li> <li>• zarządzanie wnioskami wyciągniętymi z umowy (47)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ustalanie etycznych warunków umowy mentoring 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 źródeł pomocy (102)</li> <li>• rozpoznawanie potrzeb klienta wychodzących poza bezpieczne ustalone granice i podejmowanie odpowiednich kroków (103)</li> </ul>

#### 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"> <li>• wyjaśnianie wpływu własnego zachowania na proces mentoringu (10)</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 wsparcia w stosunku do klienta (48)</li> <li>• upewnianie się, że wymagany poziom zaufania został osiągnięty, aby mentoring 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 (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>

## 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"> <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>

## 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"> <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>• upewnianie 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 osiągniętych 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>	

## 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"> <li>• oparcie podejścia na modelu lub strukturze mentoringu/coachingu (29)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tworzenie spójnego modelu mentoringu 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 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>

## 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"> <li>• ocenianie rezultatów wraz z klientem (i osobami zainteresowanymi, jeśli dotyczy) (30)</li> <li>• monitorowanie i analizowanie skuteczności całego procesu (31)</li> <li>• proszenie klienta o informację zwrotną na temat odbywającego się mentoringu (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 (72)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ustalanie 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 (110)</li> <li>• branie udziału w poszerzaniu wiedzy na temat ewaluacji mentoringu (111)</li> <li>• wykorzystywanie zdobytej wiedzy w wypowiedaniu się na tematy, trendy i pomysły związane z procesem ewaluacji, procesem mentoringu i tematami klienta (112)</li> </ul>