

This translation of the PCC Markers was prepared by the ICF Hungary Chapter and published on 24 October 2020. Approved translations of this document are available on the ICF Global website at www.coachingfederation.org.

A PCC markerek jelen fordítását az ICF Magyar Tagozata készítette és 2020. október 24-én publikálta. A hivatalos fordításokat megtalálod az ICF Global honlapján is a www.coachingfederation.org címen.

ICF PCC Markerek

megújítva 2020. szeptember

Az értékelő markerek azok az indikátorok (jellemzők), amelyek megfigyelésére az értékelőket (assessorok) kiképezték, azaz, hogy meghatározzák, mely ICF fő kompetencia milyen mértékben figyelhető meg egy rögzített coaching beszélgetésben. Az alábbi markerek a coach viselkedését jelzik; ezeknek kell megmutatkoznuk a coaching beszélgetésben Professional Certified Coach (PCC) szinten. E markerek hozzájárulnak ahhoz, hogy a teljesítmény-értékelő folyamat igazságos, következetes, érvényes, megbízható, megismételhető és védhető legyen.

A PCC Markerek abban is támogathatják a coach-okat, coachtrénereket és mentorcoachokat, hogy meghatározzák azokat a fejlesztendő készségeket és egyéb területeket, amelyek szükségesek a PCC szintű coaching eléréséhez; mindazonáltal a markereket mindig az általános kompetencia-fejlesztés kontextusában kell használni ([ICF kompetencia-model](#)). A PCC markereket nem szabad afféle nyerő képletként vagy akár csak „checklistként” (ellenőrzőlistaként) használni a PCC vizsga (hangfelvétel-értékelés) sikeres teljesítéséhez.

1. Kompetencia: Etikusan viselkedik

Az ICF Etikai Kódexének ismerete és alkalmazása minden minősítési szinten elvárt. A minősítésre jelentkezők csak akkor kaphatják meg PCC minősítést, ha a coacholásuk teljes mértékben megfelel az ICF Etikai Kódexének és következetesen coachszerepben maradnak.

2. Coaching szemléletben működik

A coaching szemléletben való működés tudatos munkát igényel. A nyitott, kíváncsi, rugalmas és ügyfélközpontú szemlélet fenntartásához folyamatos tanulásra és fejlődésre, önreflexióra és az ülésekre való gondos felkészülésre van szükség. Ezek az összetevők a coach egész szakmai útját és működését átszövik és nem ragadhatóak meg egy adott pillanatban. Ennek ellenére e kompetencia néhány jellemzője megnyilvánulhat az adott coachingbeszélgetésben is. A konkrét viselkedéseket a következő PCC markerek fogalmazzák meg és ezek alapján történik az értékelés is: 4.1, 4.3, 4.4, 5.1, 5.2, 5.3, 6.1, 6.5, 7.1, and 7.5. Ahogyan más kompetenciaterületeknél is, itt is a markerek egy meghatározott részét demonstrálni kell a sikeres PCC vizsgához. E kompetenciaterület minden egyes elemét értékeli az ICF írásbeli minősítési teszten (CKA).

3. Megállapodásokat köt, és azokat megtartja

- 3.1. A coach segít az ügyfélnek, hogy meghatározza vagy megerősítse, mit szeretne elérni az ülés során.
- 3.2. A coach segít az ügyfélnek meghatározni, hogy mitől lesz sikeres a coaching ülés (konkrét ismérvek) vagy visszaigazolja, megerősíti azokat.
- 3.3. A coach feltérképezi, hogy mi fontos vagy jelentőségteljes az ügyfél számára azzal kapcsolatban, amit elérni kíván az ülés során.

- 3.4. A coach segít az ügyfélnek meghatározni, hogy szerintem mivel szükséges foglalkoznia vagy mit kell tennie azért, hogy elérje azt, amit szándékában áll elérni az ülés során.

4. Elősegíti és fenntartja a bizalmat és biztonságot

- 4.1. A coach elismeri és tiszteletben tartja az ügyfél egyedi képességeit, meglátásait és munkáját a coaching folyamatban.
- 4.2. A coach kifejezi az ügyfél iránti támogatását, empátiáját és törődését.
- 4.3. A coach elismeri és támogatja az ügyfél érzéseinek, észleléseinek, aggodalmainak, hiedelmeinek és javaslatainak kifejezését.
- 4.4. A coach és az ügyfél partnerségben működnek, amelyben a coach teljes nyitottsággal fordul az ügyfél felé, hogy az kedve szerint reagáljon a coach felvetéseire, és elfogadja az ügyfél választ/reakcióját.

5. Tudatosan van jelen

- 5.1. A coach reagál az ügyfél egész lényére (személyére).
- 5.2. A coach reagál arra, amit az ügyfél az ülés alatt el szeretne érni.
- 5.3. A coach és az ügyfél partnerségben működnek, amelyben a coach támogatja az ügyfelet, hogy utóbbi meghatározza mindazt, ami az ülésen történik.
- 5.4. A coach kíváncsi az ügyfélre és érdeklődése mögött a feltárás, tanulás szándéka áll.
- 5.5. A coach lehetőséget teremt a csendre, a megállásra és a reflexióra.

6. Aktívan figyel/hallgat

- 6.1. A coach kérdései és megfigyelései ahhoz igazodnak, amit a coach megtudott az ügyfél személyéről (who) és az ügyfél helyzetéről.
- 6.2. A coach kérdéseket tesz fel az ügyfél nyelvhasználatára vonatkozóan vagy feltárja azt.
- 6.3. A coach kérdéseket tesz fel az ügyfél érzelmeire vonatkozóan vagy feltárja azokat.
- 6.4. A coach feltárja az ügyfél energia-változásait, nonverbális megnyilvánulásait és egyéb viselkedéseit.
- 6.5. A coach kérdéseket tesz fel arra vonatkozóan, hogyan látja az ügyfél magát és a világát, vagy feltárja azokat.
- 6.6. A coach engedi, hogy ügyfele befejezze gondolatmenetét, nem szakítja félbe, hacsak nincsen ezzel konkrét, deklarált coaching célja.
- 6.7. A coach tömören reflektál arra vagy összefoglalja azt, amit az ügyfél elmondott, elősegítve ezzel az ügyfél tisztánlátását és megértését.

7. Előmozdítja a tudatosságot

- 7.1. A coach kérdéseket tesz fel az ügyfélről, mint például aktuális gondolkodásmódjáról, érzéseiről, értékeiről, szükségeiről, hiedelmeiről és viselkedéséről.

- 7.2. A coach kérdései segítik az ügyfelet abban, hogy az aktuális gondolati és érzelmi keretein túllépve egy új, kiterjesztett keretrendszerben gondolkodjon vagy érezzen önmagáról (a KI-ről).
- 7.3. A coach kérdései segítik az ügyfelet abban, hogy az aktuális gondolati és érzelmi keretein túllépve egy új, kiterjesztett keretrendszerben gondolkodjon vagy érezzen a helyzetéről (a MI-ről).
- 7.4. A coach kérdései segítik az ügyfelet abban, hogy az aktuális gondolati, érzelmi és viselkedési keretein túllépve folytassa a felfedezést a céljai irányában.
- 7.5. A coach befolyásolási szándék nélkül osztja meg megfigyeléseit, intuícióit, megjegyzéseit, gondolatait és érzéseit, illetve további felfedezésre hívja az ügyfelet konkrétan vagy a hangsúlyával.
- 7.6. A coach egyértelmű, direkt, és elsősorban nyílt kérdéseket tesz fel, egyszerre egyet, olyan ütemben, amely lehetőséget ad az ügyfélnek a gondolkodásra, az érzésre és a reflektálásra.
- 7.7. A coach beszéde általában véve egyértelmű és tömör.
- 7.8. A coach megengedi, hogy az ügyfél beszéljen többet.

8. Elősegíti/facilitálja az ügyfél fejlődését

- 8.1. A coach arra biztatja ügyfelét (vagy lehetőséget teremt arra), hogy ránézzen, honnan hova jutottak az ülés során.
- 8.2. A coach arra biztatja ügyfelét, hogy megfogalmazza és/vagy feltárja saját tanulását az ülés során önmagáról (a KI-ről).
- 8.3. A coach arra biztatja ügyfelét, hogy megfogalmazza és/vagy feltárja saját tanulását az ülés során a helyzetéről (a MI-ről).
- 8.4. A coach arra biztatja ügyfelét, hogy végiggondolja, hogyan fogja használni a coaching ülés során tanultakat.
- 8.5. A coach és az ügyfél partnerségben működnek, amelyben a coach támogatja ügyfelét abban, hogy megtervezze, milyen gondolkodást, reflexiót vagy konkrét lépéseket fog tenni az ülés után.
- 8.6. A coach és az ügyfél partnerségben működnek, amelyben a coach támogatja ügyfelét abban, hogy átgondolja az előtte álló utat, beleértve az erőforrásokat, a segítséget és az esetleges akadályokat.
- 8.7. A coach és az ügyfél partnerségben működnek, amelyben a coach támogatja ügyfelét abban, hogy megtervezze számonkérhetőségének legjobb módjait.
- 8.8. A coach megünnepli ügyfele haladását és tanulását.
- 8.9. A coach ügyfelével partnerségben dönt arról, hogyan fejezzék be az ülést.