

COMPETÊNCIAS PRINCIPAIS

As onze competências principais em coaching foram desenvolvidas para possibilitar a maior compreensão sobre as habilidades e abordagens usadas atualmente na profissão de coaching conforme definido pela ICF. Elas também irão oferecer apoio para equilibrar o nível de semelhança entre o treinamento específico em coaching e o treinamento que você vivenciou.

Finalmente, estas competências foram usadas como fundamento para o processo de exame para o Credenciamento à ICF. As principais competências foram agrupadas, de acordo com a proximidade entre elas, em quatro grupos, logicamente baseados no modo com o qual se vê, mais comumente, as competências de cada grupo. Os agrupamentos e as competências individuais não têm peso – elas não representam qualquer tipo de prioridade, são, apenas, fundamentais ou muito importantes para qualquer coach competente.

A. ESTABELECENDO OS FUNDAMENTOS

1. CUMPRINDO AS DIRETRIZES ÉTICAS E PADRÕES PROFISSIONAIS

2. ESTABELECENDO O ACORDO DE COACHING

B. CO-CRIANDO O RELACIONAMENTO

3. ESTABELECENDO CONFIANÇA E INTIMIDADE COM O CLIENTE

4. PRESENÇA EM COACHING

C. COMUNICANDO-SE DE MANEIRA EFETIVA

5. ESCUTA ATIVA

6. QUESTIONAMENTO INSTIGANTE

7. COMUNICAÇÃO DIRETA

D. FACILITANDO O APRENDIZADO E RESULTADOS

8. CRIANDO CONSCIENTIZAÇÃO

9. DESENVOLVENDO AÇÕES

10. PLANEJAMENTO E DEFINIÇÃO DE METAS

11. GESTÃO DE PROGRESSO E RESPONSABILIZAÇÃO

A. ESTABELECENDO OS FUNDAMENTOS

1. Cumprindo Diretrizes Éticas e Padrões Profissionais

□ **A. ESTABELECENDO OS FUNDAMENTOS**

1. Cumprindo Diretrizes Éticas e Padrões Profissionais - A compreensão da ética e dos padrões em coaching e a habilidade de aplicá-los apropriadamente em todas as situações de coaching.

1. Compreender e demonstrar em seus próprios comportamentos os Padrões de Conduta ICF (veja a lista, na Parte III do Código de Ética da ICF),
2. Compreender e seguir todas as Diretrizes Éticas ICF (ver a lista),
3. Saber comunicar claramente as distinções entre coaching, consultoria, psicoterapia e outras profissões de apoio,
4. Orientar o cliente sobre a necessidade de buscar outro profissional de apoio, sabendo quando isto é necessário e quais os recursos disponíveis.

2. Estabelecendo o contrato de Coaching - Habilidade de compreender o que é necessário na interação específica de coaching e a chegar a um acordo com o novo cliente sobre o processo e relacionamento de coaching.

1. Compreender e discutir de maneira eficaz com o cliente as diretrizes e os parâmetros específicos do relacionamento de coaching (isto é, logística, preço, programação, inclusão de outras pessoas caso isto seja adequado),
2. Chegar a um acordo sobre o que é e o que não é apropriado no relacionamento, o que está e o que não está sendo oferecido, e sobre as responsabilidades do cliente e do coach,
3. Determinar se existe uma correspondência entre o seu método de coaching e as necessidades do cliente em potencial.

B. CO-CRIANDO O RELACIONAMENTO

3. Estabelecendo Confiança e Intimidade com o Cliente - Habilidade de criar um ambiente seguro, de apoio que produza respeito e confiança mútuos continuamente.

1. Mostrar preocupação genuína pelo bem-estar e futuro do cliente,
2. Demonstrar continuamente integridade, honestidade e sinceridade,
3. Estabelecer acordos claros e manter promessas,
4. Demonstrar respeito pelas percepções, pelo estilo de aprendizagem e pela maneira de ser do cliente,
5. Fornecer apoio contínuo e encorajar novos comportamentos e ações, incluindo aqueles que envolvam riscos e medo do fracasso,
6. Pedir permissão ao cliente para trabalhar no coaching áreas novas ou sensíveis.

4. Presença em Coaching - Habilidade de ser totalmente consciente e criar um relacionamento espontâneo com o cliente, empregando um estilo aberto, flexível e confiável.

1. Estar presente e ser flexível durante o processo de coaching, conforme o momento,
2. Usar a sua própria intuição e confiar no conhecimento interior da pessoa - deixar que as coisas aconteçam de maneira natural,
3. Estar aberto para o desconhecido e para lidar com riscos,
4. Ver muitas formas de trabalhar com o cliente, e escolher no momento o que é mais eficaz,
5. Usar o humor de maneira eficaz para criar leveza e energia,

6. Ter confiança para mudar a perspectiva e experimentar novas possibilidades para a sua própria ação, 7.
Demonstrar segurança ao trabalhar com emoções fortes, poder se auto-controlar e não ser dominado ou se deixar envolver pelas emoções do cliente.

C. COMUNICANDO-SE DE MANEIRA EFETIVA

5. Escuta Ativa - Habilidade de focar-se completamente no que o cliente está dizendo e no que ele não está dizendo, entender o significado do que é dito no contexto dos desejos do cliente, e dar apoio para que o cliente se expresse.

1. Estar presente para o cliente e para a agenda do cliente, e não na agenda do coach para o cliente,
2. Ouvir as preocupações, metas, valores e crenças do cliente sobre o que é e sobre o que não é possível,
3. Distinguir entre as palavras, o tom de voz e a linguagem do corpo,
4. Resumir, parafrasear, repetir, devolver (espelhar) o que o cliente falou para garantir clareza e entendimento, 5.
Encorajar, aceitar, explorar e reforçar a expressão de sentimentos, percepções, preocupações, crenças, sugestões, etc. por parte do cliente,
6. Integrar e construir a partir das ideias e sugestões do cliente,
7. "Ir para a última linha" ou compreender a essência da comunicação do cliente e ajudá-lo a chegar diretamente ao ponto ao invés de envolver-se em longas histórias descritivas,
8. Permitir que o cliente expresse ou "clareie" a situação sem julgamento ou sem se prender para poder seguir adiante.

6. Questionamento Instigante - Habilidade de fazer perguntas que revelem as informações necessárias para o benefício máximo do relacionamento de coaching e para o cliente.

1. Fazer perguntas que reflitam a escuta e compreensão ativa da perspectiva do cliente,
2. Fazer perguntas que evoquem a descoberta, o insight, compromisso ou ação (por exemplo, aquelas que desafiem os pressupostos do cliente),
3. Fazer perguntas abertas que criem maior clareza, possibilidades ou novos aprendizados
4. Fazer perguntas que façam o cliente se mover em direção ao que ele deseja, e não perguntas que façam o cliente se justificar ou olhar para trás.

7. Comunicação Direta - Habilidade de comunicar-se com eficácia durante as sessões de coaching, e de usar linguagem que tenha o maior impacto positivo possível no cliente.

1. Ser claro, articulado e direto ao compartilhar e fornecer feedback,
2. Reconstruir e articular para ajudar o cliente a compreender a partir de outras perspectivas o que ele/ela quer ou está incerto sobre,
3. Afirmar claramente os objetivos, a agenda de encontros, o propósito e as técnicas ou exercícios de coaching, 4.
Utilizar linguagem apropriada e respeitosa com o cliente (por exemplo, não-machista, não-racista, não-técnica, sem jargões),
5. Usar metáforas ou analogias para ajudar a ilustrar um ponto ou criar imagens verbais.

D. FACILITANDO O APRENDIZADO E RESULTADOS

8. Criando Conscientização - Habilidade de integrar e avaliar com precisão as múltiplas fontes de informação, e fazer interpretações que ajudam o cliente a se conscientizar e a partir disto atingir os resultados estabelecidos.

1. Ir além do que é dito ao avaliar as preocupações do cliente, não se deixar levar pela descrição do cliente,
2. Investigar para maior compreensão, conscientização e clareza,
3. Identificar para o cliente as suas preocupações subjacentes, formas típicas e fixas de perceber a si mesmo e o mundo, diferenças entre os fatos e a interpretação, disparidades entre pensamentos, sentimentos e ações, 4. Ajudar o cliente a descobrir novos pensamentos, crenças, percepções, emoções estados de espírito, etc. para si mesmo, que reforcem as habilidades de realizar ações e alcançar o que é importante para eles,
5. Comunicar perspectivas mais amplas ao cliente e inspirar o compromisso de mudar os seus pontos de vista e encontrar novas possibilidades para ação,
6. Ajudar o cliente a ver os diferentes fatores inter-relacionados que o afetam e afetam seus comportamentos (por exemplo, pensamentos, emoções, aspectos corporais, contexto),
7. Expressar insights para os clientes de maneira que eles sejam úteis e significativos para o cliente,
8. Identificar grandes pontos fortes e grandes áreas para aprendizado e crescimento, e o que é mais importante para tratar durante o coaching,
9. Pedir para que o cliente faça a distinção entre assuntos triviais e significativos, comportamentos situacionais e recorrentes, quando for detectada uma separação entre o que está sendo dito e o que está sendo feito.

9. Desenvolver Ações - Habilidade de criar, com o cliente, oportunidades para o aprendizado contínuo durante o coaching e em situações do trabalho/da vida, e praticar novas ações que irão levar de maneira mais eficaz aos resultados estabelecidos no coaching.

1. Procurar idéias ("Brainstorming") e ajudar o cliente a definir ações que irão permitir que ele se manifeste, pratique e aprofunde novos aprendizados,
2. Ajudar o cliente a focar-se e explorar sistematicamente preocupações e oportunidades específicas que sejam centrais às metas estabelecidas de coaching,
3. Envolver o cliente para que ele explore ideias e soluções alternativas, para avaliar opções e tomar decisões relacionadas,
4. Promover experiências ativas e auto-descoberta, quando o cliente aplicar o que foi discutido e aprendido durante as sessões imediatamente após no seu trabalho ou no seu contexto de vida,
5. Comemorar sucessos do cliente e capacidades de crescimento futuro,
6. Desafiar os pressupostos e perspectivas do cliente para provocar novas idéias e encontrar novas possibilidades para ação,
7. Defender ou levar adiante pontos de vista que sejam coerentes com as metas do cliente e, sem ficar preso, envolver o cliente de modo a considerá-los,
8. Contribuir para a tomada de iniciativas por parte do cliente durante a sessão de coaching, fornecendo apoio imediato,
9. Encorajar esforços e desafios, mas também um ritmo confortável de aprendizado.

10. Planejamento e Definição de Metas - Habilidade de desenvolver e manter um plano de coaching eficaz com o cliente.

1. Consolidar a informação coletada, estabelecer um plano de coaching e desenvolver metas com o cliente que tratem de preocupações e grandes áreas para aprendizado e desenvolvimento,
2. Criar um plano com resultados que sejam possíveis de alcançar, de medir, sejam específicos e tenham prazos de cumprimento,
3. Fazer ajustes nos planos, conforme permitido pelo processo de coaching e pelas mudanças na situação,
4. Ajudar o cliente a identificar e ter acesso a diferentes recursos de aprendizagem (por exemplo, livros, outros profissionais),
5. Identificar e estabelecer como alvo primeiros sucessos que sejam importantes para o cliente.

11. Gestão de Progresso e Responsabilização - Habilidade de manter a atenção no que é importante para o cliente e de deixar com ele a responsabilidade de realizar a ação.

1. Requisitar claramente do cliente ações que o movam adiante em direção às metas estabelecidas por ele,
2. Demonstrar acompanhamento perguntando ao cliente sobre estas ações com as quais ele se comprometeu durante as sessões anteriores,
3. Reconhecer o cliente pelo que ele fez, não fez, aprendeu ou conscientizou-se desde as sessões anteriores de coaching,
4. Preparar, organizar e rever de maneira eficaz com o cliente as informações obtidas durante as sessões,
5. Manter a continuidade entre as sessões com o cliente, concentrando a atenção no plano e nos resultados do coaching, nos cursos de ação estabelecidos e nos tópicos para as próximas sessões,
6. Focar no plano de coaching, mas também estar aberto a comportamentos e ações de ajuste baseados no processo de coaching e mudanças de direção durante as sessões,
7. Ser capaz de mover-se para trás e adiante entre o objetivo em direção ao qual o cliente está voltado, definindo um contexto para o que está sendo discutido e onde o cliente deseja chegar,
8. Promover a autodisciplina do cliente e mantê-lo responsabilizado pelo que ele diz que vai fazer, pelos resultados de uma ação que ele pretende realizar, por um plano específico com prazos relacionados, 9. Desenvolver a habilidade do cliente de tomar decisões, tratar de preocupações chave e desenvolver a si mesmo (para ter feedback, para determinar prioridades e definir o ritmo de aprendizagem, para refletir e aprender com as experiências),
10. Confrontar de maneira positiva o cliente com o fato de que ele/ela não realizou as ações estabelecidas.