

### Niveluri de acreditare si competente profesionale

Competentele de mentor/coach sunt grupate pe **4 niveluri distincte** pentru a-i sprijini pe practicieni sa isi inteleaga nivelul de dezvoltare la care au ajuns si pentru a ajuta furnizorii de programe de formare sa evalueze eficacitatea acestora prin evaluarea performantei studentilor. De asemenea, acestea sunt folosite de evaluatori in procesul de acreditare pentru mentori/coachi.

<b>FOUNDATION</b>	<b>PRACTITIONER</b>	<b>SENIOR PRACTITIONER</b>	<b>MASTER PRACTITIONER</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>♣ Oameni care inteleg practica de mentoring / coaching si au abilitatile de baza de mentoring / coaching.</li> <li>♣ Folosesc conversatii de mentoring / coaching pentru a sprijini si incuraja dezvoltarea abilitatilor/performancei.</li> <li>♣ Folosesc o abordare de mentoring/ coaching in domeniul sau rolul lor profesional si inteleg clar cum se integreaza rolul lor de mentor/ coach cu acesta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>♣ Oameni care lucreaza ca mentor / coach intern sau folosesc mentoring / coaching ca o parte semnificativa din munca lor sau care incep sa lucreze ca mentor/coach extern.</li> <li>♣ Lucreaza cu o varietate redusa de clienti si contexte, in general in domeniul in care au experienta sprijinind imbunatatirea performantelor, construirea increderii si extinderea capabilitatilor.</li> <li>♣ Metoda lor de lucru presupune de obicei</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>♣ Mentori/coachi profesionisti care se bazeaza pe o gama de modele si le conecteaza cu idei noi in abordarea pe care o folosesc.</li> <li>♣ Modeleaza bune practici.</li> <li>♣ Lucreaza cu o diversitate larga de client, contexte si organizatii.</li> <li>♣ Munca lor ii sprijina pe clienti sa isi construiasca capacitatea de a progresa, a gestiona relatii complexe si provocatoare si a lucra cu ambiguitatea si schimbarea.</li> <li>♣ Pot lucra fluid in moment cu probleme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>♣ Mentori/coachi profesionisti, experimentati si experti care isi creeaza propriile abordari creative pe baza evaluarii critice a unei game largi de modele.</li> <li>♣ Isi folosesc abilitatile si experienta in mod flexibil pentru a largi perspectiva clientilor dincolo de problema/contextul curent sprijinind astfel invatarea si dezvoltarea acestora.</li> <li>♣ Metoda lor de lucru se bazeaza pe crearea unor abordari inovative adaptate cerintelor fiecarui client.</li> <li>♣ Contribuie activ la profesionalizarea si evolutia domeniului de</li> </ul>

## Cadru Competențe Cheie Coaching & Mentoring

	<p>folosirea unui model coerent bazat pe unul sau mai multe modele consacrate.</p> <p>♣ Folosesc practica reflexiva si supervizarea pentru a identifica aspectele care ies in evidenta in interactiunile cu clientii lor pentru a identifica, implementa si evalua schimbari specifice de comportament in practica lor</p>	<p>complexe ale clientilor in context solicitante.</p> <p>♣ Folosesc practica reflexiva si supervizarea pentru a identifica aspectele care ies in evidenta in interactiunile cu clientii si din practica lor pentru a identifica, implementa si evalua schimbari specifice de comportament in practica lor</p>	<p>mentoring/coaching. Contributiile pot include:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Dezvoltarea unor modele si instrumente</li> <li>– Publicarea de articole si carti despre profesie</li> <li>– Supervizare pentru colegi</li> <li>– Educarea altor mentori si coachi</li> <li>– Voluntariat activ in cadrul unei asociatii profesionale de mentoring/coaching recunoscute.</li> </ul> <p>♣ Folosesc practica reflexiva si supervizarea pentru a identifica aspectele care ies in evidenta in interactiunile cu clientii si din practica lor pentru a identifica, implementa si evalua schimbari specifice de comportament in practica lor. Ei impartasesc aceste descoperiri pentru a contribui la imbunatatirea procesului de coaching.</p>
--	--	--	---

### Competența 1: Conștientizare de sine

COMPETENTE	Foundation Indicatori	Practitioner Indicatori	Senior Practitioner Indicatori	Master Practitioner Indicatori
<p><b>Constientizare de sine</b> Demonstrează conștientizarea propriilor valori, convingeri și comportamente, înțelege modul în care acestea au impact în practica lui de mentorat/coaching și folosește această conștientizare pentru a-și gestiona eficacitatea în a sprijini îndeplinirea obiectivelor clientului și, dacă este cazul, ale sponsorului</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se comporta într-o manieră care facilitează procesul de mentorat/coaching (1)</li> <li>▪ Gestionează eficace probleme legate de diversitate în practica de mentorat/coaching (2)</li> <li>▪ Comunică eficient propriile valori, convingeri și atitudini care îi ghidează practica de mentorat/coaching (3)</li> <li>▪ Se comporta în conformitate cu valorile și convingerile proprii (4)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Își construiește conștientizarea de sine pe baza unui model consacrat de comportament uman și reflecție riguroasă asupra practicii (31)</li> <li>▪ Identifică când procesele sale psihologice intervin în lucrul cu clientul și își adaptează comportamentul în mod corespunzător (32)</li> <li>▪ Răspunde cu empatie la emoțiile clientului fără a se implica personal (33)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Își extinde conștientizarea de sine pe baza unei game de modele teoretice și contribuții structurate din surse externe, cu reflecție riguroasă asupra experienței și practicii (73)</li> <li>▪ Își gestionează în mod proactiv starea interioară pentru a răspunde nevoilor clientului (74)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Constientizarea de sine se bazează pe sintetizarea perspectivelor obținute din explorarea amplă a modelelor teoretice și a evidențelor personale (99)</li> <li>▪ Reflectează și are acces conștient la fiecare moment al interacțiunilor cu clientul și al procesului de coaching (100)</li> <li>▪ Reflectează în mod critic asupra paradigmatelor sale și a impactului acestora asupra clientului și a sistemelor din care clientul face parte (101)</li> </ul>

### Competența 2: Angajament pentru dezvoltarea personală

COMPETENTE	Foundation Indicators	Practitioner Indicators	Senior Practitioner Indicators	Master Practitioner Indicators
<p><b>Angajament pentru dezvoltarea personală continuă</b> Explorează și îmbunătățește standardele practicii sale de mentorat / coaching și menține reputația profesiei</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Practică și își evaluează abilitățile proprii de mentorat / coaching (5)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrează angajamentul față de dezvoltarea personală prin acțiune și reflecție deliberată (34)</li> <li>Participă la supervizare regulată pentru a-și dezvolta practica (35)</li> <li>Evaluează eficacitatea supervizării (36)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revizuieste continuu, reflectează și își actualizează convingerile, atitudinile și abilitățile personale pentru a-și îmbunătăți practica de mentorat / coaching (75)</li> <li>Identifică în mod proactiv lipsurile de competențe, cunoștințe și atitudini, și folosește un proces structurat pentru a satisface nevoile sale de învățare (76)</li> <li>Selectează idei și modele relevante pentru a-și explora și dezvolta practica de mentorat/coaching (77)</li> <li>Transpune în practică ceea ce învață și evaluează obiectivele și procesul cu părțile interesate (78)</li> <li>Invită colegii să îi dea feedback demonstrând practica personală în fața acestora (79)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conștientizarea de sine se bazează pe sintetizarea perspectivelor obținute din explorarea amplă a modelelor teoretice și a evidențelor personale (99)</li> <li>Reflectează și are acces conștient la fiecare moment al interacțiunilor cu clientul și al procesului de coaching (100)</li> <li>Reflectează în mod critic asupra paradigmatelor sale și a impactului acestora asupra clientului și a sistemelor din care clientul face parte (101)</li> </ul>

### Competența 3: Gestionarea contractului

COMPETENȚE	Foundation Indicatori	Practitioner Indicatori	Senior Practitioner	Master Practitioner
<b>Gestionarea contractului</b> Stabilește și menține așteptările și limitele contractului de mentorat / coaching cu clientul și, dacă este cazul, cu sponsorul	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Explică rolul său în relație cu clientul (6)</li> <li>▪ Explică beneficiile mentoringului / coachingului atât pentru client, cât și în raport cu contextul clientului (7)</li> <li>▪ Stabilește un nivel adecvat de confidentialitate și comunicare cu ceilalți (8)</li> <li>▪ Gestionează încheierea conversației, astfel încât clientul să aibă claritate referitor la rezultatul sesiunii (9)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Respectă codul de etică profesională EMCC sau unul echivalent (37)</li> <li>▪ Explică diferența dintre mentorat / coaching și alte profesii și beneficiile sale atât pentru client, cât și în raport cu contextul clientului (38)</li> <li>▪ Stabilește și gestionează un contract clar pentru mentorat / coaching cu clientul și, după caz, cu alte părți interesate (39)</li> <li>▪ Stabilește un cadru pentru a programa când, unde și cât de des vor avea loc sesiunile (40)</li> <li>▪ Descrie propriul proces de mentorat / coaching și stilul său, astfel încât clientul să poată lua o decizie informată dacă să continue sau nu mentoratul / coachingul (41)</li> <li>▪ Recunoaște limitele competențelor sale și recomandă clientului să apeleze la un alt specialist (coach, terapeut) și, eventual, să înceteze contractul (42)</li> <li>▪ Recunoaște când clientul nu este capabil să se angajeze în procesul de mentorat/coaching și ia măsuri adecvate (43)</li> <li>▪ Lucrează eficient cu preferințele clientului și, acolo unde este cazul, cu politicile și procedurile organizației care sponsorizează procesul de mentorat / coaching (44)</li> <li>▪ Gestionează încheierea contractului (45)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Stabilește un contract de mentorat / coaching bazat pe etică în circumstanțe ambigue și / sau conflictuale cu clientul și, dacă este cazul, cu sponsorii (80)</li> <li>▪ Identifică clienții care pot avea o nevoie emoțională sau terapeutică, care depășește capacitatea sa profesională de a lucra în siguranță (81)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Susține clientul în a apela la agenții / surse specializate atunci când este nevoie (103)</li> <li>▪ Recunoaște când clienții au o nevoie în afara granițelor sigure și contractate și ia măsuri adecvate (104)</li> </ul>

### Competența 4: Construirea relației

COMPETENTE	Foundation Indicatori	Practitioner Indicatori	Senior Practitioner Indicatori	Master Practitioner Indicatori
<p><b>Construirea relației</b> Construiește și întreține o relație eficace cu clientul și, dacă este cazul, cu sponsorul</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Explică modul în care comportamentele proprii pot afecta procesul de mentorat / coaching (10)</li> <li>▪ Tratează toate persoanele cu respect și are grijă de demnitatea clientului (11)</li> <li>▪ Descrie și aplică cel puțin o metodă de construire a raportului (12)</li> <li>▪ Folosește un limbaj potrivit pentru client (13)</li> <li>▪ Construiește încredere respectându-și promisiunile și prin faptul că nu judecă clientul (14)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrează empatie și sprijin autentic pentru client (46)</li> <li>▪ Se asigură că stabilește un nivel adecvat de încredere pentru procesul de mentorat / coaching (47)</li> <li>▪ Recunoaște și lucrează eficient cu starea emoțională a clientului (48)</li> <li>▪ Iși adaptează limbajul și comportamentul la stilul clientului, păstrându-și autenticitatea (49)</li> <li>▪ Se asigură că clientul nu devine dependent față de mentor / coach (50)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lucrează flexibil cu emoțiile, stările de spirit, limbajul, modelele, convingerile și expresia fizică a clientului (82)</li> <li>▪ Demonstrează un nivel ridicat de prezență, atenție și capacitate de reacție față de client și este atent totodată la modul în care lucrează clientul pentru atingerea obiectivelor sale (83)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Capabil să descrie tactica proprie ca răspuns la semnalele senzoriale ale clientului în fiecare moment al unei conversații de coaching (105)</li> </ul>

### Competența 5: Facilitarea descoperirilor și a învățării

COMPETENȚE	Foundation Indicatori	Practitioner Indicatori	Senior Practitioner Indicatori	Master Practitioner
<p><b>Facilitarea descoperirilor și a învățării</b> Lucrează cu clientul și sponsorul pentru a facilita învățarea și noi descoperiri</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrează în procesul de mentorat / coaching convingerea că oamenii învață cel mai bine pentru ei înșiși (15)</li> <li>▪ Verifică înțelegerea adecvată a problemelor cheie (16)</li> <li>▪ Folosește ascultarea activă(17)</li> <li>▪ Explică principiile întrebărilor eficiente (18)</li> <li>▪ Oferă feedback într-un stil care este util, acceptabil și semnificativ pentru client (19)</li> <li>▪ Oferă perspective și idei proprii într-un stil care permite clientului să aleagă dacă să lucreze sau nu cu acestea (20)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Explică blocajele potențiale pentru o ascultare eficace (51)</li> <li>▪ E atent la ton și modularitate, precum și la conținutul explicit al comunicării (52)</li> <li>▪ Identifică tiparele de gândire și acțiune ale clientului (53)</li> <li>▪ Crește capacitatea clientului de a face conexiuni între emoțiile, comportamentele și performanțele sale (54)</li> <li>▪ Utilizează o gamă de întrebări care cresc nivelul de conștientizare al clientului (55)</li> <li>▪ Crește capacitatea clientului de a genera idei noi (56)</li> <li>▪ Utilizează feedback și provocări pentru a ajuta clientul să vadă diferite perspective, menținând în același timp raportul și responsabilitatea pentru acțiune (57)</li> <li>▪ Rămâne imparțial atunci când îl încurajează pe client să ia în considerare diferite alternative (58)</li> <li>▪ Folosește sumarizarea pentru a aprofunda înțelegerea și angajamentul față de acțiune al clientului (59)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Utilizează o serie de tehnici de creștere a conștientizării, de încurajare a explorării și de aprofundare a descoperirii (84)</li> <li>▪ Folosește feedback și provocare în mod eficace pentru a crește conștientizarea, descoperirea și responsabilitatea pentru acțiune (85)</li> <li>▪ Răspunde pe moment întregii game de comunicare senzorială a clientului prin identificarea unor modele posibile prin care să adreseze întrebări (86)</li> <li>▪ E flexibil în aplicarea unei game largi de întrebări pentru a facilita descoperiri din partea clientului (87)</li> <li>▪ Utilizează limbajul pentru a ajuta clientul să recadreze sau să conteste gândirea / înțelegerea/perspectiva actuală (88)</li> <li>▪ Aplică o perspectivă holistică pentru a facilita înțelegerea și descoperirile (89)</li> <li>▪ Recunoaște incertitudinile, posibilitățile și constrângerile contextului situațional al clientului și îl ajută pe client să aprecieze impactul acestora (90)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sprijină clienții în mod eficace în legătură cu gama lor de nevoi din ce în ce mai complexă (106)</li> <li>▪ Permite schimbări semnificative și fundamentale în gândirea și comportamentul clientului (107)</li> <li>▪ Iși adaptează abordarea / tehnica pe moment, ca răspuns la informația primită de la client, păstrând focusul / atenția către rezultat (108)</li> </ul>

### Competența 6: Orientarea către rezultat și acțiune

COMPETENTE	Foundation Indicatori	Practitioner Indicatori	Senior Practitioner Indicatori	Master Practitioner
<p><b>Orientarea către rezultat și acțiune</b> Își folosește abilitățile și are o abordare care sprijină clientul să facă schimbările dorite</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Asistă clientul în stabilirea și urmărirea rezultatelor dorite și a unor scopuri adecvate (21)</li> <li>▪ Asigură congruența dintre obiectivele clientului și contextul său (22)</li> <li>▪ Angajează clientul în explorarea unei game de opțiuni de acțiune pentru realizarea scopurilor sale (23)</li> <li>▪ Sprijină clientul să aleagă soluții (24)</li> <li>▪ Își ia notițe și păstrează înregistrări pentru a putea revizui cu clientul progresul acestuia în realizarea scopurilor sale (25)</li> <li>▪ Procurează astfel încât clientul să plece de la ședința de coaching/mentoring capabil să avanseze în procesul său de dezvoltare (26)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Asistă clienții în planificarea acțiunilor împreună cu sprijinul, resursele și planurile de contingență necesare (60)</li> <li>▪ Sprijină clientul să identifice acțiunile care se potrivesc cel mai bine cu preferințele sale (61)</li> <li>▪ Asigură asumarea responsabilității de către client pentru deciziile, acțiunile și învățarea sa (62)</li> <li>▪ Sprijină clientul să identifice obstacolele potențiale care ar putea apărea în implementarea acțiunilor (63)</li> <li>▪ Descrie și aplică cel puțin o metodă de a construi angajamentul clientului pentru realizarea scopurilor și acțiunilor sale (64)</li> <li>▪ Monitorizează împreună cu clientul progresul în obținerea rezultatelor și realizarea scopurilor acestuia și revizuirea acestora dacă este cazul (65)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Încurajează clientul să exploreze contextul mai larg și impactul rezultatelor pe care le dorește (91)</li> <li>▪ Folosește o gamă diversă de tehnici și metode pentru facilitarea obținerii rezultatelor dorite de către client (92)</li> <li>▪ Descrie și aplică o gamă de metode pentru construirea angajamentului clientului față de rezultatele, scopurile și acțiunile sale (93)</li> <li>▪ Sprijină clientul să-și exploreze abordarea față de schimbare, să promoveze experimentarea activă și descoperirea de sine (94)</li> <li>▪ Lucrează eficace cu depășirea de către client a rezistenței la schimbare (95)</li> </ul>	(nu sunt indicatori pentru acest nivel)



### Competența 7: Folosirea modelelor și a tehnicilor

<b>COMPETENTE</b>	<b>Foundation</b> Indicatori	<b>Practitioner</b> Indicatori	<b>Senior Practitioner</b> Indicatori	<b>Master Practitioner</b> Indicatori
<p><b>Folosirea modelelor și tehnicilor</b> Aplică modele, instrumente și tehnici care merg dincolo de abilitățile de comunicare de bază pentru a facilita descoperiri și învățare</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Își fundamentează abordarea pe un model de coaching / mentoring (27)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dezvoltă un model coerent de mentoring / coaching fundamentat pe unul sau mai multe modele consacrate (66)</li> <li>▪ Folosește o serie de instrumente și tehnici consacrate pentru a sprijini clientul să lucreze în direcția obținerii rezultatelor pe care le dorește (67)</li> <li>▪ Folosește modele și abordări adaptate contextul clientului (68)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realizează conexiuni între diverse modele și idei noi în abordarea sa de mentor / coach și poate suține cu argumente această abordare (96)</li> <li>▪ Aplică modele, instrumente și tehnici demonstrând experiență și cunoaștere aprofundată pentru a sprijini clientul să facă față provocărilor legate de obținerea rezultatelor pe care le dorește (97)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrează că are o abordare proprie în mentoring / coaching care se bazează pe evaluarea critică a unor modele consacrate și pe învățare din practica proprie și supervizare (109)</li> <li>▪ Construiește propriile instrumente și sisteme pentru îmbunătățirea eficacității (110)</li> </ul>

### Competența 8: Evaluarea

COMPETENTE	Foundation Indicatori	Practitioner Indicatori	Senior Practitioner Indicatori	Master Practitioner Indicatori
<p><b>Evaluarea</b> Adună informații despre eficacitatea practicii sale și contribuie la construirea unei culturi de evaluare a rezultatelor</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Monitorizează și reflectează asupra eficacității întregului proces (28)</li> <li>▪ Solicită feedback de la client cu privire la mentorat / coaching (29)</li> <li>▪ Primește și acceptă feedback-ul într-un mod constructiv (30)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Utilizează un proces de feedback formal din partea clientului (69)</li> <li>▪ Stabilește procese riguroase de evaluare cu clienții și, dacă este cazul, cu celelalte părți interesate (70)</li> <li>▪ Evaluează rezultatele cu clientul și, dacă este cazul, cu părțile interesate (71)</li> <li>▪ Are procese proprii pentru evaluarea eficacității sale ca mentor / coach (72)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Are o abordare critică în ceea ce privește diverse moduri de evaluare a mentoratului / coachingului (98)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contribuie activ la avansarea cunoașterii privind evaluarea mentoratului/ coachingului (111)</li> <li>▪ Utilizează cunoștințele obținute pentru a comenta teme, tendințe și idei legate de procesele de evaluare, procesele de mentorat / coaching și temele clientului (112)</li> </ul>