

PCC MARKERS

I PCC Markers sono indicatori di cui l'assessor ICF cerca l'evidenza oggettiva tramite l'ascolto, con il fine di determinare il livello di conoscenza delle Competenze Chiave ICF da parte del coach esaminato. I seguenti indicatori rappresentano i comportamenti che devono essere dimostrati in una conversazione di coaching a livello PCC. Questi indicatori supportano il processo di valutazione della performance in modo imparziale, consistente, valido, affidabile, ripetibile e dimostrabile. Questi indicatori non rappresentano uno strumento di coaching e non devono essere usati come check-list o formula per superare la valutazione della performance.

Competenza 2: Stabilire l'accordo di coaching

1. Il coach aiuta il cliente ad identificare, o riconfermare, quale risultato vuole raggiungere nella sessione
2. Il coach aiuta il cliente a definire, o riconfermare, un indicatore di successo che consenta di misurare il risultato che vuole raggiungere nella sessione
3. Il coach esplora cosa è importante o significativo per il cliente riguardo a ciò che il cliente vuole raggiungere nella sessione
4. Il coach aiuta il cliente a definire cosa ritiene di dover chiarire o risolvere per poter raggiungere il risultato che vuole ottenere nella sessione
5. Il coach continua la conversazione nella direzione del risultato desiderato dal cliente a meno che il cliente non indichi diversamente

Competenza 3: Creare fiducia ed intimità

1. Il coach riconosce e rispetta il lavoro del cliente nel processo di coaching
2. Il coach supporta e sostiene il cliente
3. Il coach incoraggia il cliente e **permette** al cliente di esprimersi pienamente

Competenza 4: Presenza nel coaching

1. Il coach agisce in risposta sia del cliente nella sua interezza che di ciò che il cliente vuole raggiungere nella sessione
2. Il coach è attento, empatico e sensibile
3. Il coach rileva ed esplora i cambiamenti di energia nel cliente
4. Il coach mostra curiosità con l'intento di conoscere e apprendere maggiormente

5. Il coach stringe una partnership con il cliente supportandolo nel scegliere ciò che accade in sessione
6. Il coach stringe una partnership con il cliente invitandolo a rispondere liberamente ai contributi del coach e accetta la risposta del cliente
7. Il coach stringe una partnership con il cliente restituendo ad esso le opzioni tra le quali scegliere, individuate dal cliente stesso
8. Il coach stringe una partnership con il cliente incoraggiandolo a formulare i propri apprendimenti

Competenza 5: Ascolto Attivo

1. Le domande e le osservazioni del coach sono personalizzate e basate su ciò che il coach ha imparato riguardo a ciò che il cliente è e riguardo alla sua situazione
2. Il coach fa domande o esplora riguardo all'utilizzo del linguaggio da parte del cliente
3. Il coach fa domande o esplora riguardo alle emozioni del cliente
4. Il coach fa domande o esplora, se appropriato, riguardo al tono della voce del cliente, riguardo al ritmo della sua voce o ad eventuali inflessioni
5. Il coach fa domande o esplora riguardo ai comportamenti del cliente
6. Il coach fa domande o esplora riguardo a come il cliente percepisce il proprio mondo
7. Il coach sa stare in silenzio e lascia al cliente il tempo di pensare

Competenza 6: Domande Potenti

1. Il coach fa domande sul cliente, sul suo modo di pensare, sulle sue convinzioni, pregiudizi, valori, bisogni, desideri, ecc.
2. Le domande del coach aiutano il cliente ad esplorare oltre il suo pensiero attuale verso nuove o più ampie modalità di guardare a se stesso
3. Le domande del coach aiutano il cliente ad esplorare oltre il suo pensiero attuale, nella direzione dei risultati che desidera
4. Il coach pone domande chiare, dirette, principalmente aperte, una alla volta, ad un ritmo che consente al cliente di pensare e di riflettere
5. Le domande del coach utilizzano il linguaggio del cliente e gli elementi dello stile di apprendimento e del contesto di riferimento del cliente
6. Le domande del coach non sono direttive, cioè non contengono una conclusione o una direzione

Competenza 7: Comunicazione Diretta

1. Il coach condivide osservazioni, intuizioni, commenti, pensieri e sensazioni per favorire gli apprendimenti o i progressi del cliente
2. Il coach condivide osservazioni, intuizioni, commenti, pensieri e sensazioni senza alcun attaccamento all'idea che essi possano essere gli unici corretti
3. Il coach utilizza il linguaggio del cliente o un linguaggio che riflette il modo di esprimersi del cliente
4. Il linguaggio del coach è generalmente chiaro e conciso
5. Il coach lascia che sia il cliente a condurre la maggior parte della conversazione
6. Il coach permette al cliente di completare il suo discorso senza interromperlo, salvo non ci sia una dichiarata finalità di coaching per farlo

Competenza 8: Creare Consapevolezza

1. Il coach invita il cliente a formulare e/o esplorare i nuovi apprendimenti acquisiti in sessione relativi alla propria situazione (il Cosa)
2. Il coach invita il cliente a formulare e/o esplorare i nuovi apprendimenti acquisiti in sessione riguardo a sé stessa/o (il Chi).
3. Il coach condivide ciò che nota riguardo al cliente o riguardo alla sua situazione e ricerca il contributo del cliente o esplora insieme al cliente
4. Il coach invita il cliente a considerare come utilizzerà i nuovi apprendimenti scaturiti dalla sessione di coaching
5. Le domande, le intuizioni e le osservazioni del coach, hanno il potenziale per creare nuovi apprendimenti per il cliente

Competenze 9, 10 e 11: Progettare Azioni, Pianificare e stabilire obiettivi, Gestire i progressi e le responsabilità

1. Il coach invita o fa in modo che il cliente esplori i progressi fatti verso ciò che desidera raggiungere nella sessione
2. Il coach assiste il cliente nel disegnare le azioni/pensieri che il cliente intraprenderà o formulerà dopo la sessione per continuare a muoversi verso i risultati desiderati
3. Il coach invita o fa in modo che il cliente valuti i suoi progressi prendendo in considerazione, dove opportuno, meccanismi di supporto, risorse o possibili ostacoli
4. Il coach supporta il cliente nell'individuare il modo migliore per rendersi

5. Il Coach lavora in partnership con il cliente al fine di considerare terminata la sessione
6. Il Coach evidenzia il progressi del cliente e li restituisce ad esso