



# Modelo atualizado de competências essenciais da ICF

Outubro de 2019

Após uma análise rigorosa de 24 meses de prática de coaching, a International Coach Federation apresenta um modelo atualizado de Competências Essenciais de Coaching da ICF. Esse modelo de competência é baseado em evidências coletadas de mais de 1.300 coaches em todo o mundo, representando uma gama diversificada de coaching, formação, estilos e níveis de experiência e credenciamento, tanto de membros quanto de não membros da ICF. Essa iniciativa de pesquisa em larga escala confirmou que grande parte do Modelo de Competências Essenciais da ICF, desenvolvido há quase 25 anos, permanece fundamentalmente importante para a prática de coaching hoje. Alguns novos elementos e temas que emergiram dos dados também foram integrados ao modelo. Isso inclui a ênfase primordial no comportamento ético e na confidencialidade, a importância da mentalidade de coaching, da prática reflexiva contínua, a importante distinção entre os vários níveis do acordo de coaching, a relevância crucial da parceria entre coach e cliente e a importância da conscientização cultural, sistêmica e contextual. Esses componentes fundamentais, combinados com temas emergentes, refletem os elementos fundamentais da prática de coaching hoje e servirão como padrões de coaching mais fortes e abrangentes para o futuro.

NT: Na tradução, a designação “o cliente” não pressupõe gênero.

## A. Fundamentos

### 1. Demonstra a prática ética

Definição: Compreende e aplica de forma consistente a ética e os padrões de coaching

1. Demonstra integridade pessoal e honestidade nas interações com clientes, patrocinadores e partes interessadas relevantes
2. É sensível à identidade, ambiente, experiências, valores e crenças dos clientes
3. Usa linguagem apropriada e respeitosa com clientes, patrocinadores e partes interessadas relevantes
4. Obedece ao Código de Ética e defende os Valores Fundamentais da ICF
5. Mantém a confidencialidade das informações do cliente segundo contratos com as partes interessadas e as leis pertinentes
6. Compreende e respeita as distinções entre coaching, consultoria, psicoterapia e outras profissões de apoio

7. Encaminha os clientes a outros profissionais de apoio, conforme apropriado

## **2. Incorpora a mentalidade de coaching**

Definição: Desenvolve e mantém uma mentalidade aberta, curiosa, flexível e focada no cliente

1. Reconhece que os clientes são responsáveis por suas próprias escolhas
2. Envolve-se em aprendizado e desenvolvimento contínuos como coach
3. Desenvolve uma prática reflexiva contínua para aprimorar a própria prática de coaching
4. Permanece consciente e aberto à influência do contexto e da cultura sobre si mesmo e nos outros
5. Usa o auto-conhecimento e a própria intuição em benefício dos clientes
6. Desenvolve e mantém a capacidade de administrar as próprias emoções
7. Prepara-se mental e emocionalmente para as sessões
8. Procura ajuda externa quando necessário

## **B. Cocriação do relacionamento**

### **3. Estabelece e mantém acordos**

Definição: Estabelece parceria com o cliente e as partes interessadas relevantes para criar acordos claros sobre relacionamento, processo, planos e metas de coaching. Estabelece acordos para o processo geral de coaching, bem como para cada sessão de coaching.

1. Explica o que é e não é o coaching e descreve o processo para o cliente e as partes interessadas relevantes
2. Chega a um acordo sobre o que é e o que não é apropriado no relacionamento, o que é e o que não está sendo oferecido e as responsabilidades do cliente e das partes interessadas relevantes
3. Chega a um acordo sobre as diretrizes e parâmetros específicos do relacionamento de coaching, como logística, honorários, programação, duração, rescisão, confidencialidade e inclusão de outros
4. Em parceria com cliente e partes interessadas relevantes estabelece um plano geral de coaching e metas.
5. Estabelece parceria com o cliente para determinar a compatibilidade entre coach e cliente
6. Estabelece parceria com o cliente para identificar ou reconfirmar o que o cliente deseja realizar na sessão
7. Estabelece parceria com o cliente para definição do que o cliente acredita que precisa abordar ou resolver para alcançar o que deseja realizar na sessão
8. Estabelece parceria com o cliente para definir ou reconfirmar medidas de sucesso para o que o cliente deseja realizar no contrato de coaching, ou na sessão

9. Estabelece parceria com o cliente na gestão do tempo e foco da sessão
10. Continua o coaching na direção do resultado desejado pelo cliente, a menos que este indique outra direção
11. Estabelece parceria com o cliente para encerrar o relacionamento de coaching de uma maneira que honre a experiência

#### **4. Cultiva confiança e segurança**

Definição: Estabelece parceria com o cliente para criar um ambiente seguro e de apoio que permita ao cliente compartilhar o que sente, pensa e faz livremente. Mantém um relacionamento de respeito e confiança mútuos.

1. Procura entender o cliente em seu contexto, o que pode incluir sua identidade, ambiente, experiências, valores e crenças
2. Demonstra respeito pela identidade, percepções, estilo e linguagem do cliente e adapta o seu estilo e método de coaching ao cliente
3. Reconhece e respeita os talentos, as percepções e o trabalho únicos do cliente no processo de coaching
4. Mostra apoio, empatia e interesse pelo cliente
5. Reconhece e apoia a expressão de sentimentos, percepções, preocupações, crenças e ideias do cliente
6. Demonstra abertura e transparência como uma maneira de demonstrar vulnerabilidade e criar confiança junto ao cliente

#### **5. Mantém presença**

Definição: Está plenamente consciente e presente com o cliente, empregando um estilo franco, flexível, equilibrado e confiante

1. Permanece focado, atento, empático, receptivo e responsivo ao cliente
2. Demonstra curiosidade durante o processo de coaching
3. Gerencia as próprias emoções para permanecer presente com o cliente
4. Demonstra confiança em trabalhar com emoções fortes do cliente durante o processo de coaching
5. Fica à vontade em trabalhar em um espaço de não saber
6. Cria ou permite espaço para silêncio, pausa ou reflexão

## **C. Comunicação eficaz**

### **6. Escuta ativa**

Definição: Concentra-se no que o cliente está e não está dizendo para entender plenamente o que está sendo comunicado, no contexto e sistemas do cliente e para apoiar a auto expressão do cliente

1. Considera contexto, identidade, ambiente, experiências, valores e crenças do cliente para aprimorar a compreensão do que o cliente está comunicando
2. Reflete, parafraseia ou resume o que o cliente comunicou para assegurar clareza e compreensão
3. Reconhece e indaga quando houver mais por trás do que o cliente está comunicando
4. Nota, reconhece e explora as emoções, mudanças de energia, pistas não verbais ou outros comportamentos do cliente
5. Entende o significado do que está sendo comunicado, integrando palavras, tom de voz e linguagem corporal do cliente
6. Observa tendências nos comportamentos e emoções do cliente ao longo das sessões para discernir temas e padrões

## **7. Evoca conscientização**

Definição: Facilita descobertas e aprendizados do cliente usando ferramentas e técnicas como questionamento poderoso, silêncio, metáfora e analogia

1. Considera a experiência do cliente para decisão de ferramentas e técnicas que podem ser mais úteis.
2. Desafia o cliente como uma maneira de provocar conscientização ou descobertas
3. Faz perguntas sobre o cliente, sobre sua maneira de pensar, valores, necessidades, anseios e crenças
4. Faz perguntas que ajudam o cliente a explorar além do pensamento atual
5. Convida o cliente a compartilhar mais sobre sua experiência no momento
6. Percebe e compartilha o que está funcionando para aprimorar o progresso do cliente
7. Ajusta a abordagem de coaching em resposta às necessidades do cliente
8. Ajuda o cliente a identificar fatores que influenciam os padrões atuais e futuros de comportamento, pensamento ou emoção
9. Convida o cliente a gerar ideias sobre como pode avançar e o que está disposto ou é capaz de fazer
10. Apoia o cliente na reformulação de seus pontos de vista.
11. Sem apego, compartilha observações, ideias e sentimentos, que têm o potencial de criar novos aprendizados para o cliente

## **D. Cultivo do aprendizado e crescimento**

### **8. Facilita o crescimento do cliente**

Definição: Estabelece parceria com o cliente para transformar aprendizado e descobertas em ação. Promove a autonomia do cliente no processo de coaching.

1. Trabalha com o cliente para integrar nova conscientização, percepção ou aprendizado em sua visão de mundo e comportamentos
2. Estabelece parceria com o cliente para projetar metas, ações e medidas de responsabilização que integram e expandem novos aprendizados
3. Reconhece e apoia a autonomia do cliente na concepção de metas, ações e métodos de responsabilização
4. Apoia o cliente na identificação de potenciais resultados ou aprendizados resultantes das ações identificadas
5. Convida o cliente a considerar como avançar, incluindo recursos, apoio e possíveis barreiras
6. Estabelece parceria com o cliente para resumir aprendizado e descobertas durante ou entre as sessões
7. Celebra o progresso e os sucessos do cliente
8. Estabelece parceria com o cliente para fechar a sessão