

ԶՄՖ առանցքային կարողունակություններ

Փոփոխված տարբերակ՝ հրապարակվել է 2019թ. հոկտեմբերին



Քուլչինգային գործելակերպի 24 ամիս տևած մանրակրկիտ վերլուծության արդյունքում քուլչինգի միջազգային ֆեդերացիան հրապարակեց ԶՄՖ առանցքային կարողունակությունների մոդելի փոփոխված տարբերակը: Կարողունակությունների այս մոդելի համար հիմք են հանդիսացել քուլչինգային զանազան գործելակերպերը, քուլչինգային կրթության և փորձառության տարբեր մակարդակները, ինչպես նաև ԶՄՖ անդամ հանդիսացող և ԶՄՖ անդամություն չունեցող՝ քուլչինգի ուրույն ոճով գործող աշխարհի ավելի քան 1300 քուլչերից հավաքագրված տվյալները: Հետազոտական այս լայնածավալ նախաձեռնությունը հաստատեց, որ ԶՄՖ առանցքային կարողունակությունների դեռևս 25 տարի առաջ մշակված այս մոդելն առ այսօր խիստ կարևոր է քուլչինգային գործունեության համար: Տվյալների հետազոտման արդյունքում բացահայտված որոշ նոր տարրեր և թեմաներ նույնպես ընդգրկվել են մոդելում, որոնք մեծապես կարևորում են էթիկայի կանոններին համապատասխան վարվելակերպը և գաղտնիության պահպանումը, քուլչինգային մտածողությունը և շարունակական ինքնանդրադարձ վերլուծությունը, քուլչինգային համաձայնությունների տարբեր մակարդակների միջև սկզբունքային տարբերությունները, քուլչի և հաճախորդի միջև փոխգործակցության նշանակությունը, ինչպես նաև մշակութային, համակարգային և համատեքստային տարրերի մասին իրազեկվածության անհրաժեշտությունը: Այս հենքային բաղադրիչները, բացահայտվող նոր թեմաների հետ միասին, արտացոլում են քուլչինգային գործունեության ներկայիս առանցքային տարրերը, իսկ ապագայում կծառայեն որպես ավելի խիստ ու ավելի համապարփակ չափանիշներ: ԶՄՖ առանցքային կարողունակությունների փոփոխված մոդելը ուժի մեջ կմտնի 2021 թվականի երկրորդ կիսամյակում:

Ա. Հիմնադրույթներ

1. Ցուցաբերում է էթիկական մոտեցում

Սահմանում: Հասկանում և հետևողականորեն կիրառում է քուլչինգի էթիկայի կանոնները և չափանիշները:

1. Հաճախորդների, հովանավորների և շահագրգիռ կողմերի հետ հաղորդակցվելիս դրսևորում է ազնվություն և բարեվարքություն:
2. Չգայուն է հաճախորդի ինքնության, միջավայրի, փորձառությունների, արժեքների և համոզմունքների նկատմամբ:
3. Հաճախորդների, հովանավորների և շահագրգիռ կողմերի հետ հաղորդակցվելիս խոսում է պատշաճ և հարգալից լեզվով:
4. Առաջնորդվում է ԶՄՖ էթիկայի կանոններով և պահպանում է առանցքային արժեքները:
5. Պահպանում է հաճախորդների տրամադրած տեղեկությունների գաղտնիությունը՝ շահագրգիռ կողմերի հետ կնքված պայմանագրերի և օրենսդրությանը համաձայն:
6. Հետևողական է քուլչինգի, խորհրդատվության, հոգեթերապիայի և աջակցող այլ մասնագիտությունների միջև տարբերությունների պահպանմանը:

7. Հաճախորդին, ըստ անհրաժեշտության, ուղղորդում է այլ աջակցող մասնագետների մոտ:

2. Մարմնավորում է քուլչինգային մտածելակերպ

Սահմանում: Չարգացնում և պահպանում է բաց, հետաքրքրասեր, ճկուն և հաճախորդակենտրոն մտածելակերպ:

1. Ընդունում է, որ հաճախորդներն են կրում իրենց ընտրության պատասխանատվությունը:
2. Շարունակաբար ինքնակրթվում և զարգանում է որպես քուլչ:
3. Շարունակական ինքնանորոգարձ վերլուծությամբ կատարելագործում է իր քուլչինգային գործունեության որակը:
4. Գիտակցում և ընդունում է, որ համատեքստը և մշակույթը ներազդում են իր և այլոց վրա:
5. Իր ինքնաճանաչումն ու ներմբռնումը կիրառում է ի նպաստ հաճախորդների:
6. Շարունակաբար զարգացնում և դրսևորում է հուզական ինքնակառավարում:
7. Մտովի և հոգեպես պատրաստվում է հանդիպումներին:
8. Ըստ անհրաժեշտության՝ դիմում է արտաքին աղբյուրների օգնությանը:

Բ. Հարաբերությունների համաստեղծում

3. Ձևավորում և պահում է համաձայնությունները

Սահմանում: Գործակցում է հաճախորդի և շահագրգիռ կողմերի հետ՝ քուլչինգային հարաբերության, քուլչինգային գործընթացի, ծրագրերի և նպատակների վերաբերյալ հստակ համաձայնություններ ձեռք բերելու համար: Համաձայնեցնում է թե՛ ընդհանուր քուլչինգային հարաբերությունները, թե՛ յուրաքանչյուր քուլչինգային հանդիպման ընթացքը:

1. Հաճախորդին և համապատասխան շահագրգիռ կողմերին բացատրում է քուլչինգի եռությունը և ինչը քուլչինգ չէ, ինչպես նաև նկարագրում է քուլչինգի գործընթացը:
2. Համաձայնեցնում է, թե ինչն է տեղին, և ինչը տեղին չէ քուլչինգային հարաբերությունում, ինչ է առաջարկվում, և ինչ չի առաջարկվում քուլչինգի ընթացքում, ինչպես նաև՝ որոնք են հաճախորդի և շահագրգիռ կողմերի պարտավորությունները:
3. Համաձայնեցնում է քուլչինգային հարաբերությունների որոշակի մանրամասներ, ինչպիսիք են քուլչինգային հանդիպումների անցկացման կարգը, վճարը, ժամանակացույցը, տևողությունը, հարաբերության դադարեցումը, գաղտնիության ապահովումը և այլ անձանց ներգրավումը:
4. Հաճախորդի և համապատասխան շահագրգիռ կողմերի հետ համատեղ ձևավորում է քուլչինգային հանդիպումների ընդհանուր պլանն ու նպատակները:
5. Հաճախորդի հետ միասին որոշում է հաճախորդ-քուլչ համատեղելիությունը:
6. Հաճախորդի հետ համատեղ հստակեցնում կամ վերահաստատում է քուլչինգային հանդիպման ցանկալի արդյունքը:
7. Հաճախորդի հետ համատեղ սահմանում է, թե վերջինիս կարծիքով ինչին է անհրաժեշտ անդրադառնալ կամ ինչը լուծել՝ քուլչինգային հանդիպման ավարտին ցանկալի

արդյունքի հասնելու համար:

8. Հաճախորդի հետ համատեղ սահմանում կամ վերահաստատում է վերջինիս համար քուլչինգային ներգրավվածության առումով կամ անհատական հանդիպման ընթացքում հաջողության հասնելու չափորոշիչները:
9. Հաճախորդի հետ համատեղ կառավարում է հանդիպմանը հատկացված ժամանակը և հետևողականորեն կենտրոնացնում է հաճախորդի ուշադրությունը հանդիպման վրա:
10. Շարունակում է հաճախորդի համար ցանկալի արդյունքին ուղղված քուլչինգը, քանի դեռ հաճախորդն այլ բան չի նշել:
11. Համաձայնեցնելով հաճախորդի հետ՝ ավարտում է քուլչինգային հարաբերությունը՝ արժևորելով տվյալ փորձառությունը:

4. Ստեղծում է վստահության և ապահովության մթնոլորտ

Սահմանում: Փոխգործակցելով հաճախորդի հետ՝ ստեղծում է ապահով և նպաստող միջավայր, որը հաճախորդին տալիս է ազատ արտահայտման հնարավորություն: Հարաբերություններում պահպանում է փոխադարձ հարգանք և վստահություն:

1. Ձգտում է ըմբռնել հաճախորդին՝ նրա ինքնության, միջավայրի, փորձառությունների, արժեքների և համոզմունքների համատեքստում:
2. Հարգանք է դրսևորում հաճախորդի ինքնության, ընկալումների, ոճի ու լեզվի նկատմամբ և համապատասխանեցնում է քուլչինգի իր ոճը:
3. Արժևորում է և հարգալից է հաճախորդի յուրահատուկ տաղանդների, գաղափարների ու քուլչինգի ընթացքում գործադրած ջանքերի հանդեպ:
4. Հաճախորդին ցուցաբերում է աջակցող, ապրումակցող և հոգատար վերաբերմունք:
5. Արժևորում և աջակցում է հաճախորդի սեփական զգացմունքների, ընկալումների, մտահոգությունների, համոզմունքների և առաջարկների արտահայտմանը:
6. Դրսևորում է անկեղծություն և անմիջականություն՝ ի նշան սեփական խոցելիության և ի նպաստ հաճախորդի հետ փոխվստահության կառուցման:

5. Մշտապես ապահովում է ներկայություն

Սահմանում: Հաճախորդի հետ հաղորդակցվելիս դրսևորում է գիտակցված մոտեցում, շարունակական ներկայություն, անմիջականություն, ճկունություն, հիմնավորված մոտեցում և ինքավստահություն:

1. Պահպանում է կենտրոնացումը հաճախորդի նկատմամբ, ցուցաբերում է դիտումնակություն, ապրումակցում և ընկալունակություն:
2. Քուլչինգի գործընթացում դրսևորում է հետաքրքրասիրություն:
3. Կառավարում է իր հույզերը՝ շարունակական ներկայություն ապահովելու համար:
4. Քուլչինգի ընթացքում հաճախորդի բուռն հույզերի հետ աշխատելիս դրսևորում է վստահություն:
5. Անկաշկանդ է անորոշության տիրույթում աշխատելիս:
6. Ստեղծում կամ ապահովում է լռությանը, դադարին կամ ռեֆլեքսիային նպաստող

միջավայր:

9. Արդյունավետ հաղորդակցում

6. Ակտիվ լսում է

Սահմանում: Կենտրոնանում է, թե ինչ է ասում, և ինչի մասին է լռում հաճախորդը, որպեսզի լիովին ըմբռնի նրա աշխարհայացքի համատեքստում փոխանցվող տեղեկությունը և խթանի հաճախորդի ինքնարտահայտումը:

1. Հաճախորդի հաղորդածի վերաբերյալ իր ընկալումն ընդլայնելու համար հաշվի է առնում հաճախորդի համատեքստը, ինքնությունը, միջավայրը, փորձառությունը, արժեքներն ու համոզմունքները:
2. Վերադարձնում կամ ամփոփում է հաճախորդի հաղորդածը՝ հստակություն և ընկալում ունենալու համար:
3. Նկատում է, երբ կա ավելին, քան հաճախորդը հաղորդում է և հարցնում է այդ մասին:
4. Նկատում, ընդունում և ուսումնասիրում է հաճախորդի հույզերը, էներգիայի շարժը, ոչ խոսքային ազդակներն ու վարքի այլ դրսևորումները:
5. Համադրում է հաճախորդի բառերը, ձայներանգը և մարմնի լեզուն՝ հաղորդվածի ամբողջ իմաստը հասկանալու համար:
6. Հանդիպումների ընթացքում հետևողական է հաճախորդի վարքի և հույզերի դրսևորման միտումներին՝ բացահայտելու առանցքային թեմաները և վարքաձևերը:

7. Արթնացնում է գիտակցում

Սահմանում: Խթանում է հաճախորդի բացահայտումներ և եզրահանգումներ կատարելու կարողությունը՝ կիրառելով այնպիսի գործիքներ և տեխնիկաներ, ինչպիսիք են նպատակաուղղված (ներուժն արթնացնող) հարցերը, լռությունը, փոխաբերությունը և համաբանությունը:

1. Նկատի է ունենում հաճախորդի փորձն այն տեսանկյունից, թե ինչը կտար առավելագույն օգտակարություն:
2. Հաճախորդի մոտ խթանում է գիտակցված մոտեցում կամ նրան բացահայտումների է բերում:
3. Հաճախորդի մասին տալիս է հարցեր՝ անդրադառնալով, օրինակ, նրա մտածելակերպին, արժեքներին, պահանջմունքներին, ցանկություններին և համոզմունքներին:
4. Հարցեր է ուղղում՝ օգնելու հաճախորդին բացահայտումներ անել իր ներկայիս մտածողության սահմաններից դուրս:
5. Առաջարկում է հաճախորդին ավելի մանրամասն կիսվել տվյալ պահի իր փորձառությամբ:
6. Նկատում է, թե ինչն է նպաստում հաճախորդի առաջընթացին:
7. Կարգավորում է քուլչինգային մոտեցումն ըստ հաճախորդի պահանջմունքների:
8. Օգնում է հաճախորդին բացահայտել վարքային, մտածողության կամ հուզական ընթացիկ և հետագա արձագանքների վրա ազդող գործոնները:

9. Առաջարկում է հաճախորդին մտածել հետագա ընթացքի և այն մասին, թե ինչ գործողությունների է նա պատրաստ կամ ինչ գործողություններ կարող է կատարել:
10. Աջակցում է հաճախորդին հեռանկարների վերանայման (ռեֆրեյմինգի) հարցում:
11. Առանց պարտադրելու հաճախորդի հետ կիսվում է իր դիտարկումներով, բացահայտումներով, զգացողություններով՝ նրան ընձեռելով ճանաչողության նոր հնարավորություններ:

7. Աջակցում է բացահայտումների գործընթացին և աճին

8. Նպաստում է հաճախորդի աճին

Սահմանում: Համագործակցում է հաճախորդի հետ՝ բացահայտումներն ու եզրահանգումները գործողության վերափոխելու նպատակով: Նպաստում է քուլչինգի գործընթացում հաճախորդի ինքնուրույնությանը:

1. Աշխատում է հաճախորդի հետ՝ նոր գիտակցվածը, բացահայտումներն ու եզրահանգումները նրա աշխարհայացքում և վարքում ներդնելու համար:
2. Գործակցում է հաճախորդի հետ՝ նրա բացահայտումներն ու եզրահանգումներն ամբողջացնող և ընդլայնող նպատակներ, գործողություններ և պատասխանատվության միջոցներ սահմանելու համար:
3. Ընդունում և խթանում է հաճախորդի ինքնուրույնությունը՝ նպատակներ, գործողություններ և պատասխանատվության կառավարման մեթոդներ սահմանելիս:
4. Աջակցում է հաճախորդին նախատեսված քայլերի հնարավոր արդյունքների կամ եզրահանգումների բացահայտման հարցում:
5. Առաջարկում է հաճախորդին մտորել հաջորդիվ ձեռնարկվող քայլերի շուրջ՝ հաշվի առնելով ռեսուրսները, աջակցությունն ու հնարավոր խոչընդոտները:
6. Գործակցում է հաճախորդի հետ՝ հանդիպումների ընթացքում կամ դրանց միջև ունեցած բացահայտումները և եզրահանգումները հանրագումարի բերելու համար:
7. Կարևորում և արժևորում է հաճախորդի առաջընթացն ու հաջողությունները:
8. Հաճախորդի հետ գործակցելով՝ ավարտում է հանդիպումը:

© 2020 Քուլչինգի միջազգային ֆեդերացիա

This translation of the ICF Core Competencies was developed by ICF Armenia Chapter and published on March 25, 2024. The original ICF Core Competencies are available on the ICF website at: [The Gold Standard in Coaching | ICF - Core Competencies \(coachingfederation.org\)](https://www.coachingfederation.org/)

