



# รูปแบบสมรรถนะหลัก สหพันธ์การโค้ชนานาชาติ



## **A** | หลักการพื้นฐาน Foundation

### 1. แสดงให้เห็นถึงการปฏิบัติด้านจรรยาบรรณ (Demonstrates Ethical Practice)

**คำนิยาม:** เข้าใจและประยุกต์ใช้จรรยาบรรณการค้าและมาตรฐานการค้าอย่างสม่ำเสมอ

1. แสดงให้เห็นถึงความซื่อสัตย์สุจริตส่วนบุคคลในการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ผู้สนับสนุน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง
2. มีความรู้สึกไวต่อตัวตน สภาพแวดล้อม ประสบการณ์คำนิยาม และความเชื่อของลูกค้า
3. ใช้ภาษาที่เหมาะสมและอย่างให้เกียรติแก่ลูกค้า ผู้สนับสนุน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง
4. ปฏิบัติตามประมวลจรรยาบรรณของสหพันธ์โค้ชนานาชาติ และยึดถือค่านิยมหลัก
5. รักษาความลับต่อข้อมูลของลูกค้าตามข้อตกลงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
6. คงไว้ซึ่งความแตกต่างระหว่างการโค้ช การให้คำปรึกษา จัดบำบัด และอาชีพต่างๆ ที่สนับสนุนผู้อื่น
7. อ้างถึงผู้เชี่ยวชาญอาชีพต่างๆ ที่สนับสนุนผู้อื่นให้แก่ลูกค้าตามความเหมาะสม

### 2. ประมวลชุดความคิดการค้า (Embodies a Coaching Mindset)

**คำนิยาม:** พัฒนาและรักษาชุดความคิดที่เปิดกว้าง ใฝ่หาซึ่งความอยากรู้อยากเห็น ยืดหยุ่น และเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

1. ยอมรับว่าลูกค้ามีความรับผิดชอบต่อทางเลือกของตนเอง
2. มีส่วนร่วมในการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่องในบทบาทโค้ช
3. พัฒนาการปฏิบัติวิธีการสะท้อนกลับอย่างต่อเนื่องเพื่อยกระดับการค้า
4. คงไว้ซึ่งการตระหนักรู้และเปิดกว้างต่ออิทธิพลของบริบทและวัฒนธรรมที่มีต่อตนเองและผู้อื่น
5. ใช้ความตระหนักรู้ในตนเองและปัญญาเพื่อประโยชน์ของลูกค้า
6. พัฒนาและรักษาความสามารถในการจัดการอารมณ์ของตนเอง
7. เตรียมจิตใจและอารมณ์ในการโค้ชแต่ละช่วง
8. เสาะแสวงหาความช่วยเหลือจากแหล่งภายนอกเมื่อจำเป็น



## **B** | การสร้างความสัมพันธ์ร่วมกัน Co-Creating the Relationship

### 3. สร้างและรักษาข้อตกลง (Establishes and Maintains Agreements)

**คำนิยาม:** ร่วมมือกับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างข้อตกลงที่ชัดเจนเกี่ยวกับความสัมพันธ์ กระบวนการ แผนการ และเป้าหมายการโค้ช จัดทำข้อตกลงสำหรับการผูกพันในการโค้ชโดยรวม ซึ่งรวมถึงข้อตกลงสำหรับการโค้ชแต่ละครั้ง

1. อธิบายว่าอะไรใช่และไม่ใช่การโค้ช และบรรยายถึงกระบวนการต่อลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง
2. บรรลุถึงข้อตกลงเกี่ยวกับความสัมพันธ์ที่เหมาะสมและไม่เหมาะสม อะไรที่ให้ได้และไม่ได้ และความรับผิดชอบของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง
3. บรรลุข้อตกลงเกี่ยวกับแนวทางและตัวแปรเฉพาะของความสัมพันธ์ในการโค้ช เช่น การจัดการด้านต่างๆ ค่าตอบแทน การโค้ช ตารางเวลา ระยะเวลา การสิ้นสุดข้อตกลง การรักษาความลับ และที่รวมถึงผู้อื่น
4. ร่วมมือกับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดแผนการและเป้าหมายการโค้ชโดยรวม
5. ร่วมมือกับลูกค้าเพื่อตกลงใจเกี่ยวกับความเข้ากันได้ระหว่างลูกค้าและโค้ช
6. ร่วมมือกับลูกค้าเพื่อระบุหรือยืนยันสิ่งที่เขาต้องการที่จะบรรลุในแต่ละช่วงการโค้ช
7. ร่วมมือกับลูกค้าเพื่อระบุสิ่งที่ลูกค้าเชื่อและต้องการกล่าวถึงหรือแก้ไข เพื่อให้บรรลุสิ่งที่เขาต้องการในแต่ละช่วงการโค้ช
8. ร่วมมือกับลูกค้าเพื่อระบุหรือยืนยันการวัดความสำเร็จสำหรับสิ่งที่ลูกค้าต้องการบรรลุในการผูกพันการโค้ชหรือแต่ละช่วงการโค้ชส่วนบุคคล
9. ร่วมมือกับลูกค้าเพื่อจัดการเวลาและจุดมุ่งเน้นของแต่ละช่วงการโค้ช
10. ดำเนินการโค้ชต่อในทิศทางของผลลัพธ์ที่ลูกค้าปรารถนา ยกเว้นลูกค้าจะระบุเป็นอย่างอื่น
11. ร่วมมือกับลูกค้าเพื่อยุติความสัมพันธ์การโค้ชในแบบที่ให้เกียรติต่อประสบการณ์

#### 4. ปลูกฝังความไว้วางใจและความปลอดภัย (Cultivates Trust and Safety)

**คำนิยาม:** ร่วมมือกับลูกค้าเพื่อสร้างสภาพแวดล้อมแห่งความปลอดภัยและการสนับสนุนที่ยินยอมให้ลูกค้าแบ่งปันได้อย่างอิสระ รักษาความสัมพันธ์ของการเคารพและไว้วางใจซึ่งกันและกัน

1. เสาะแสวงหาเพื่อทำความเข้าใจลูกค้าภายในบริบทต่างๆ ซึ่งอาจรวมถึงตัวตน สภาพแวดล้อม ประสบการณ์ คำนิยาม และความเชื่อของเขา
2. แสดงการเคารพในตัวตน การรับรู้รูปแบบและภาษาของลูกค้า และปรับเปลี่ยนการโค้ชของตนให้เหมาะสมกับลูกค้า
3. ยอมรับและเคารพในพรสวรรค์ที่เป็นเอกลักษณ์และการหยั่งรู้ของลูกค้าโดยนำมาใช้ปฏิบัติในกระบวนการโค้ช
4. แสดงออกถึงการสนับสนุน ความเข้าอกเข้าใจ และการเอาใจใส่ต่อลูกค้า
5. ยอมรับและสนับสนุนการแสดงออกซึ่งความรู้สึก การรับรู้ ความกังวล ความเชื่อ และการเสนอแนะของลูกค้า
6. แสดงออกถึงการเปิดกว้างและความโปร่งใสในทางที่แสดงให้เห็นถึงความเปราะบางและสร้างความไว้วางใจกับลูกค้า

#### 5. รักษาความเป็นปัจจุบันขณะ (Maintains Presence)

**คำนิยาม:** มีสติอย่างเต็มเปี่ยมและอยู่ในปัจจุบันขณะกับลูกค้าโดยใช้รูปแบบที่เปิดกว้าง ยืดหยุ่น สมเหตุสมผล และมีน้ำใจ

1. รักษาโดยมุ่งเน้น สังเกต เข้าอกเข้าใจ และรับฟังขอบต่อลูกค้า
2. แสดงให้เห็นถึงความอยากรู้อยากเห็นในระหว่างกระบวนการโค้ช
3. จัดการอารมณ์ของตนเพื่ออยู่ในปัจจุบันขณะกับลูกค้า
4. แสดงความมั่นใจในการทำงานกับอารมณ์แรงของลูกค้าในระหว่างกระบวนการโค้ช
5. มีความสะดวกและสบายใจที่จะทำงานในสภาวะแห่งการไม่รู้
6. สร้างหรือยินยอมให้มีสภาวะแห่งความเฉียบ การหยุดชั่วขณะ หรือการสะท้อนกลับ



## **C** | การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ Communicating Effectively

### 6. ฟังเชิงรุก (Listens Actively)

คำนิยาม: มุ่งเน้นต่อสิ่งที่ลูกค้ากำลังพูดและไม่ได้พูด เพื่อทำความเข้าใจอย่างสมบูรณ์ว่าลูกค้ากำลังสื่อสารบริบทใดในระบบความคิดของลูกค้า และเพื่อสนับสนุนการแสดงออกของลูกค้า

1. พิจารณาบริบท ตัวตน สภาพแวดล้อม ประสบการณ์คำนิยาม และความเชื่อของลูกค้า เพื่อยกระดับความเข้าใจว่าลูกค้ากำลังสื่อสารอะไร
2. สะท้อนหรือสรุปสิ่งที่ลูกค้าสื่อสาร เพื่อให้แน่ใจถึงความชัดเจนและความเข้าใจ
3. ระลึกได้และสอบถามถึงสิ่งซึ่งมากกว่าที่ลูกค้ากำลังสื่อสาร
4. สังเกต ยอมรับ และสำรวจอารมณ์การเปลี่ยนระดับพลังงาน รูปแบบภาษากาย หรือพฤติกรรมอื่นๆ ของลูกค้า
5. บูรณาการคำพูด น้ำเสียง และภาษากายของลูกค้า เพื่อตกลงใจในความหมายที่สมบูรณ์ของสิ่งที่กำลังถูกสื่อสาร
6. สังเกตแนวโน้มในพฤติกรรมและอารมณ์ของลูกค้าตลอดช่วงการโค้ช เพื่อแยกแยะหัวข้อหลักและแบบแผน

### 7. กระตุ้นความตระหนักรู้ (Evokes Awareness)

คำนิยาม: อำนวยความสะดวกการหยั่งรู้และการเรียนรู้ของลูกค้าโดยใช้เครื่องมือและเทคนิค เช่น คำถามทรงพลัง ความเงียบ การอุปมาอุปไมย หรือการเปรียบเทียบ

1. พิจารณาประสบการณ์ของลูกค้า เมื่อตัดสินใจนำมาใช้จะเกิดประโยชน์มากที่สุด
2. ทำท่ายลูกค้าในวิธีให้เกิดความตระหนักรู้หรือการหยั่งรู้
3. ตามคำถามเกี่ยวกับวิธีการคิด คำนิยาม ความจำเป็น ความต้องการ และความเชื่อของลูกค้า
4. ตามคำถามที่ช่วยให้ลูกค้าสำรวจความคิดที่เหนือกว่าปัจจุบัน
5. เชิญชวนลูกค้าให้แบ่งปันประสบการณ์ในช่วงขณะนั้นให้มากขึ้น
6. สังเกตถึงสิ่งที่ทำให้ลูกค้าเกิดความก้าวหน้าเพิ่มมากขึ้น
7. ปรับวิธีการโค้ชเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า
8. ช่วยลูกค้าระบุปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อรูปแบบพฤติกรรม ความคิด หรืออารมณ์ในปัจจุบันและอนาคต 5/11
9. เชิญชวนให้ลูกค้าเกิดความคิดเกี่ยวกับการที่เขาก้าวไปข้างหน้าได้อย่างไร และอะไรที่ทำให้เขาเต็มใจหรือสามารถทำเช่นนั้นได้
10. สนับสนุนลูกค้าในการปรับกรอบมุมมอง
11. แบ่งปันการสังเกต การหยั่งรู้ และความรู้สึกโดยปราศจากสิ่งยึดติด ซึ่งมีศักยภาพในการสร้างสรรค์การเรียนรู้ใหม่ต่อลูกค้า



## **D** | การปลูกฝังการเรียนรู้และการเจริญเติบโต Cultivating Learning and Growth

### 8. อำนวยความสะดวกของลูกค้า (Facilitates Client Growth)

**คำนิยาม:** ร่วมมือกับลูกค้าเพื่อเปลี่ยนการเรียนรู้และการหยั่งรู้ไปสู่การปฏิบัติส่งเสริมลูกค้าให้มีความเป็นอิสระแห่งตัวเองในกระบวนการโค้ช

1. ทำงานร่วมกับลูกค้าเพื่อบูรณาการการตระหนักรู้ใหม่ การหยั่งรู้ หรือการเรียนรู้เข้าสู่โลกทัศน์และพฤติกรรมของเขา
2. ร่วมกับลูกค้าเพื่อออกแบบเป้าหมาย การปฏิบัติ และตัววัดสำนึกแห่งความรับผิดชอบที่บูรณาการและขยายการเรียนรู้ใหม่
3. ยอมรับและสนับสนุนความเป็นอิสระแห่งลูกค้าในการออกแบบเป้าหมาย การปฏิบัติ และวิธีการสำนึกแห่งความรับผิดชอบ
4. สนับสนุนลูกค้าในการระบุผลลัพธ์ของศักยภาพหรือการเรียนรู้ จากขั้นการปฏิบัติที่ถูกระบุไว้
5. เชิญชวนลูกค้าพิจารณาวิธีการก้าวไปข้างหน้ารวมถึงทรัพยากร การสนับสนุน และอุปสรรคที่อาจจะเป็นไปได้
6. ร่วมกับลูกค้าเพื่อสรุปการเรียนรู้และความตระหนักรู้ภายในระหว่างช่วงการโค้ช
7. ฉลองความก้าวหน้าและความสำเร็จของลูกค้า
8. ร่วมกับลูกค้าเพื่อปิดการโค้ช