

# UUDISTETUT YDINTAIDOT

Päivitetyt ydintaidot otetaan käyttöön  
vuoden 2021 alussa



YDINTAIDOT  
-päivitetty-



Luo ja päivittää  
sopimukset



YHTEISTYÖ-  
SUHTEEN  
LUOMINEN

Rakentaa  
luottamusta ja  
turvallisuutta



On läsnä

Edistää  
asiakkaan  
kasvua



OPPIMISEN  
JA KASVUN  
TUKEMINEN



# COACHING

Täsmällisesti



PERUSTA

Ilmentää  
coachingin  
ajattelutapaa



Kuuntelee aktiivisesti

VAIKUTTAVA  
VIESTINTÄ



Herättää tietoisuutta



Nina Karlsson


# A. PERUSTA

---

## 1. Toimii eettisesti

**Määritelmä:** Ymmärtää coachingin eettiset säännöt sekä ammatilliset vaatimukset ja noudattaa niitä.

1. Osoittaa suoraselkäisyyttä ja rehellisyyttä vuorovaikutuksessaan asiakkaiden, sponsoreiden ja muiden sidosryhmien kanssa
2. Ottaa huomioon asiakkaan identiteetin, ympäristön, kokemukset, arvot ja uskomukset
3. Käyttää asiakkaiden, sponsoreiden ja muiden sidosryhmien kanssa sopivaa ja kunnioittavaa kieltä
4. Noudattaa ICF:n eettisiä sääntöjä ja toimii sen ydinarvojen mukaisesti
5. Säilyttää asiakastietojen luottamuksellisuuden sopimusten ja soveltuvien lakien mukaisesti
6. Erottaa coachingin, konsultoinnin, psykoterapian ja muut menetelmät toisistaan
7. Ohjaa tarvittaessa asiakkaan eri alan ammattilaiselle

- 
1. Toimii eettisesti
  2. Ilmentää coachingin ajattelutapaa

# A. PERUSTA

---

## 2. Ilmentää coachingin ajattelutapaa

**Määritelmä:** Soveltaa ja kehittää ajattelutapaa, joka on avoin, utelias, joustava ja asiakaskeskeinen.

1. Lähtee siitä, että asiakas on vastuussa omista valinnoistaan
2. Sitoutuu jatkuvaan oppimiseen ja kehittymiseen coachina
3. Luo tavan reflektoida omaa työtään säännöllisesti kehittyäkseen coachina
4. Tiedostaa asiayhteyden ja kulttuurin vaikutuksen itseensä ja muihin
5. Käyttää itsetuntemustaan ja intuitiotaan asiakkaiden eduksi
6. Kehittää ja ylläpitää kykyään säädellä omia tunteitaan
7. Valmistautuu tapaamisiin ajatus- ja tunnetasolla
8. Hakee tarvittaessa ulkopuolista tukea tai lähteitä

- 
1. Toimii eettisesti
  2. Ilmentää coachingin ajattelutapaa

# B. YHTEISTYÖSUHTEEN LUOMINEN

---

## 3. Luo ja päivittää sopimukset

**Määritelmä:** Sopii selkeästi coaching-suhteesta, prosessista, suunnitelmista ja tavoitteista yhdessä asiakkaan ja keskeisten sidosryhmien kanssa. Sopii näistä asioista coaching-prosessin ja jokaisen tapaamisen osalta.

1. Selittää mitä coaching on ja mitä se ei ole sekä kuvaa prosessin asiakkaalle ja keskeisille sidosryhmille
2. Varmistaa yhteisymmärryksen siitä, mikä on coaching-suhteessa soveliaista ja mikä ei, mitä tarjotaan ja mitä ei sekä siitä, mitkä ovat asiakkaan ja keskeisten sidosryhmien vastuut
3. Varmistaa yhteisymmärryksen coaching-suhdetta koskevista ohjeista ja ehdoista, kuten esimerkiksi järjestelyistä, palkkioista, aikatauluista, kestosta, lopettamisesta, luottamuksellisuudesta sekä muiden henkilöiden mahdollisesta mukanaolosta
4. Muodostaa coaching-suunnitelman ja tavoitteet yhteistyössä asiakkaan ja keskeisen sidosryhmien kanssa

jatkuu seuraavalla sivulla >>

- 3. Luo ja päivittää sopimukset
- 4. Rakentaa luottamusta ja turvallisuutta
- 5. On läsnä

# B. YHTEISTYÖSUHTEEN LUOMINEN

---

- 3. Luo ja päivittää sopimukset
- 4. Rakentaa luottamusta ja turvallisuutta
- 5. On läsnä

## 3. Luo ja päivittää sopimukset ... jatkuu

- 5. Varmistaa sopivuutensa asiakkaan coachiksi yhdessä asiakkaan kanssa
- 6. Luo yhdessä asiakkaan kanssa tavoitteet coaching-tapaamiselle tai tarkistaa jo luotujen tavoitteiden asianmukaisuuden
- 7. Kirkastaa asiakkaan kanssa, mitä asiakas haluaa käsitellä tai ratkaista tapaamisessa tavoitteen saavuttamiseksi
- 8. Sopii tai tarkistaa yhdessä asiakkaan kanssa, miten onnistumista mitataan coaching-prosessissa ja yksittäisessä coaching-tapaamisessa
- 9. Sopii asiakkaan kanssa ajankäytön ja fokuksen ohjaamisesta
- 10. Coachaa asiakasta kohti asiakkaan kuvaamaa päämäärää, ellei asiakas ilmaise muuta
- 11. Päättää coaching-suhteen yhteistyössä, arvostaen yhteistä kokemusta

# B. YHTEISTYÖSUHTEEN LUOMINEN

---

## 4. Rakentaa luottamusta ja turvallisuutta

**Määritelmä:** Luo yhdessä asiakkaan kanssa turvallisen, kannustavan ympäristön, missä asiakas voi vapaasti jakaa ja käsitellä haluamiaan asioita. Ylläpitää yhteistyösuhdetta, joka perustuu keskinäiselle arvostukselle ja luottamukselle.

1. Pyrkii ymmärtämään asiakasta hänen maailmastaan käsin, ottaen huomioon asiakkaan identiteetin, ympäristön, kokemukset, arvot ja uskomukset
2. Arvostaa asiakasta, hänen identiteettiä, näkemyksiä, tyyliä ja kieltä ja sovittaa coachingin asiakkaan mukaan
3. Huomioi ja arvostaa asiakkaan yksilöllisiä kykyjä, oivalluksia ja työtä coaching-prosessissa
4. Osoittaa tukea, empatiaa ja huolenpitoa asiakasta kohtaan
5. Huomioi ja tukee asiakkaan tunneilmaisua, näkemyksiä, huolia, uskomuksia ja ehdotuksia
6. Vahvistaa asiakkaan luottamusta olemalla avoin, läpinäkyvä ja inhimillinen

3. Luo ja päivittää sopimukset
4. Rakentaa luottamusta ja turvallisuutta
5. On läsnä

# B. YHTEISTYÖSUHTEEN LUOMINEN

---

## 5. On läsnä

**Määritelmä:** On tietoinen ja läsnä olemalla avoin, joustava, maadoittunut ja varma.

1. Pysyy keskittyneenä, havainnoivana, empaattisena ja sopeuttaa toimintaansa
2. Osoittaa uteliaisuutta coaching-prosessin aikana
3. Hallitsee omat tunteensa ja pysyy läsnä
4. Osoittaa varmuutta asiakkaan voimakkaita tunteita käsiteltäessä
5. Työskentelee vaivattomasti ”ei-tietämisen” tilassa
6. Luo ja sallii tilaa hiljaisuudelle, pysähtymiselle tai reflektiolle

3. Luo ja päivittää sopimukset
4. Rakentaa luottamusta ja turvallisuutta
5. On läsnä



# C. VAIKUTTAVA VIESTINTÄ

---

## 6. Kuuntelee aktiivisesti

**Määritelmä:** Keskittyy siihen, mitä asiakas sanoo tai jättää sanomatta ymmärtääkseen täysin viestin merkityksen asiakkaan kontekstissa ja tukeakseen asiakkaan itseilmaisua.

1. Ottaa huomioon asiakkaan kontekstin, identiteetin, ympäristön, kokemuksen, arvot ja uskomukset ymmärtääkseen paremmin asiakkaan vuorovaikutusta
2. Heijastaa tai vetää yhteen kuulemaansa selkeyden ja ymmärryksen varmistamiseksi
3. Kysyy lisää huomattessaan, kun asiaan liittyy muutakin kuin mitä asiakas kertoo
4. Huomioi ja tutkailee asiakkaan tunteita, energian muutosta, ei-verbaalisia vihjeitä ja muuta käyttäytymistä
5. Yhdistää asiakkaan sanat, äänensävyn ja kehonkielen ymmärtääkseen viestin kokonaismerkityksen
6. Kiinnittää huomiota asiakkaan käyttäytymiseen ja tunteisiin läpi tapaamisten havaitakseen esiin nousevia teemoja ja käyttäytymismalleja

6. Kuuntelee aktiivisesti  
7. Herättää tietoisuutta

# C. VAIKUTTAVA VIESTINTÄ

---

6. Kuuntelee  
aktiivisesti  
7. Herättää  
tietoisuutta

## 7. Herättää tietoisuutta

**Määritelmä:** Edistää asiakkaan oivalluksia ja oppimista erilaisin työvälinein ja menetelmin, kuten vaikuttavalla kysymisellä, hiljaisuudella, vertauskuvilla tai analogioilla.

1. Ottaa huomioon asiakkaan kokemuksen päättäessään mikä voisi olla tälle hyödyllisintä
2. Haastaa asiakasta tavalla, joka lisää tietoisuutta tai saa aikaan oivalluksia
3. Kysyy kysymyksiä asiakkaan ajattelutavasta, arvoista, tarpeista, toiveista ja uskomuksista
4. Esittää kysymyksiä, jotka auttavat asiakasta tutkailemaan asiaa nykyistä ajatteluaan laajemmin
5. Pyytää asiakasta refleктоimaan sitä, mitä asiakas siinä hetkessä kokee
6. Huomaa mikä prosessissa toimii tukeakseen asiakkaan kehittymistä

jatkuu seuraavalla sivulla >>

# C. VAIKUTTAVA VIESTINTÄ

---

6. Kuuntelee  
aktiivisesti  
7. Herättää  
tietoisuutta

## 7. Herättää tietoisuutta... jatkuu

7. Sopeuttaa oman tyyliinsä asiakkaan tarpeiden mukaisesti
8. Auttaa asiakasta tunnistamaan tekijöitä, jotka vaikuttavat käyttäytymis-, ajattelu-, ja tunnemalleihin tässä hetkessä ja tulevaisuudessa
9. Kutsuu asiakasta ideoimaan, miten hän voisi päästä eteenpäin ja mitä hän on halukas tai kyvykäs tekemään
10. Tukee asiakasta näkökulmien uudelleenmäärittelyssä
11. Jakaa havaintonsa, oivalluksensa ja tunteensa, joista asiakas voi oppia jotain uutta, kuitenkin kiinnittymättä niihin

# D. OPPIMISEN JA KASVUN TUKEMINEN

---

## 8. Edistää asiakkaan kasvua

### 8. Edistää asiakkaan kasvua


**Määritelmä:** Vie opit ja oivallukset toimenpiteiksi yhdessä asiakkaan kanssa. Tukee asiakkaan itsenäisyyttä coaching-prosessissa.

1. Auttaa asiakasta integroimaan uuden tietoisuuden, oivallukset ja opit asiakkaan maailmankuvaan ja käyttäytymismalleihin
2. Luo yhdessä asiakkaan kanssa tavoitteet, tehtävät ja vastuunottoa tukevat toimenpiteet, jotka yhdistävät uudet opit ja laajentavat niitä
3. Vahvistaa asiakkaan autonomiaa tavoitteiden, toimenpiteiden ja vastuunottoa tukevien menetelmien määrittelyssä
4. Tukee asiakasta toimenpiteiden tulosten ja oppien tunnistamisessa

jatkuu seuraavalla sivulla >>

# D. OPPIMISEN JA KASVUN TUKEMINEN

---



8.  
Edistää asiakkaan  
kasvua

## 8. Edistää asiakkaan kasvua ... jatkuu

5. Kutsuu asiakasta pohtimaan etenemistään ottaen huomioon voimavarat, tuen tarpeen ja mahdolliset esteet
6. Vetää yhteen asiakkaan kanssa sekä tapaamisen aikana että tapaamisten välillä syntyneet opit ja oivallukset
7. Iloitsee asiakkaan edistymisestä ja onnistumisista
8. Päättää tapaamisen yhteistyössä asiakkaan kanssa



ICF FINLAND