

# ToP 認證流程 (台灣) 2013 [icamail@icatw.com](mailto:icamail@icatw.com) or [icataiw@gmail.com](mailto:icataiw@gmail.com)

## ToP 的背景資料

參與科技 (Technology of Participation, ToP) 為文化事業協會(ICA)的專利科技。文化事業協會是一個國際性的組織，致力於個人、社區、組織中的人力發展。在1980年代，國既事業協會推動參與性的方法，研發出許多做法與觀點。這些做法至今已在全球各處普遍推行，稱之為參與科技。

## 認證計畫的論述說明

大家對引導的詮釋相當廣泛，對於引導師必須具備的能力的理解也相當模糊。但是越來越多希望借助引導師協助的人，希望引導師能提供能力的根據或完成訓練的證書，讓他們能夠評估對方是否符合期望，達成希望的目標。

過去，只要參與 ToP 參與致勝引導性領導力課程，就能取得結業證書。然而這份文件僅能證明學員的參與，卻無法反映是否具備課程指導的能力。我們也發現，出席所有課程的學員中，有部分可能在引導的能力上仍有所侷限，而部分學員則充分運用學習的能力，發揮高度的引導力。

有鑑於此，ToP 參與致勝認證計畫，就聚焦在驗證 ToP 方法的運用與理解，而非一般性的認證(例如國際引導協會所提供的專業引導師認證 CPF 計畫)。

成為認證 ToP 參與致勝引導師的資格後，可以：

- 讓使用 ToP 方法的引導師了解，可以藉由評估引導師能力的過程，取得能力的認證，並且
- 讓希望借助 ToP 引導師協助的人士，對於引導師的能力有參考根據。

## ToP 認證計畫的核心理念

認證的條件與標準特質如下：

- 嚴格 – ToP 從業人員需要展現高度的專業能力，取得認證的引導師更需在引導時顯現高品質的引導力
- 合理 – 直接在 ToP 引導性領導力課程完成研習，並實際演練 ToP 方法之後取得認證
- 清晰 – 清楚向候選人及其他人士說明，認證過程所涵蓋的範圍與標準

此流程的特質為：

- 合理 – 認證流程易於理解、參與、執行，而且費用不高
- 公平 – 制度化的流程仍能配合個人的不同情況與地理位置，以客觀系統預防個人偏見，並與全球其他地區的 ToP 認證流程相符合
- 完整 – 這道流程針對相當廣泛的範圍進行測試，是能力極強的 ToP 引導者需要具備的能力
- 正向的審核過程 - 積極建議候選人從多方面收集資料，證明候選人在引導方面的能力，展現出符合認證流程需要的能力

## 候選人資格

如要進行ToP 參與致勝科技引導認證，候選人必須：

- 完成 ToP 參與致勝引導師培訓課程，或已接受其他與ToP同屬性之培訓內容
- 在工作上積極使用ToP 方法，並且準備持續如此
- 積極透過導師或其他的協助進行學習之旅
- 願意繼續學習與更新ToP 的培訓內容
- 願意定期接受審核，維持認證資格
- 願意付出需要的金額或貢獻，以完成認證的過程

## 審核基礎

進行ToP認證過程中，審核的考量基礎與全球各地採用的條件一致。(附件A)

申請者必須從以下領域展現資格：

- 候選人蒐集的參考文件，完整提供過去七年來在工作上運用ToP引導科技的文件(請附七項或更多範例)
- ToP 培訓者的觀察，瞭解候選人在培訓課程中的表現，其中包括演練與回饋時間的表現
- 評審/認證引導師的觀察，瞭解候選人在真實情況(現場或影片畫面)的表現
- 評審觀察候選人在角色扮演時的表現(視需求)
- 來自相關人員的回饋或建議：
  - 負責輔助候選人的導師或共同引導的同仁
  - 客戶或仲裁人員，針對候選人運用ToP引導方法時的表現提出建議

這四種不同的方式，讓候選人有許多機會可以證明明確具有認證資格。

## 認證評估流程說明

- 具備認證資格的申請者，必須整理相關資料，證明符合ToP的能力。候選人可以參考附件 B的方向準備相關文件。審核每項指數時，請提供可以引據的文件頁數，證明候選人具備這項能力。
- 候選人必須將申請表格提送至台灣文化事業協會的ToP 團隊(附件 C)。
- 主辦單位將指派兩位評審，其中不得包含候選人的導師。評審人員當中，一位將擔任審核流程的主考官，但兩位評審的權限是平等的。
- 獨立的流程管理者必須審核整個流程，現場也可能指派獨立的觀察員。
- 審核過程為正向偏誤，也就是說，讓候選人有各種的機會證明符合所有的ToP 能力基準
- 評審從提供的參考文件和其他資料做初步的評估(階段一)，接而可能要求候選人提出補充資料，再進行進一步的評估(階段二-審核當日)。
- 評審小組(從階段二至審核當日)
  - 更詳細了解提供的參考文件
  - 與候選人會面
  - 請其他人提供回饋
  - 和候選人訪談對話，如有需要，請候選人在模擬的工作坊進行角色扮演
- 評審小組可能：
  - 認為候選人可以取得證書，或
  - 建議延後決定，請候選人提供其他資料或展現更多相關能力

## 評估要素：審核結果

通過認證的候選人可以在教材中使用「認證ToP引導師 (CToPF)」頭銜，候選人的認證資格可以在ICA Taiwan網站與全球ICAI網站上列出。

從業人員必須在取得認證資格的五年之後進行證書的更新，表示在這段期間內持續運用並理解ToP方法，並透過導師和其他的協助繼續學習之旅。

如果評估為延後決定，就表示候選人提供的參考資料或能力，在觀察階段或審核文件時，並未展現出候選人具備足夠的能力。

這表示評審小組建議候選人需要改進，或需要加強課程中的能力。請候選人與導師在特定的期限內做好補強，通常最多為一年。

如果分數為 **通過**，表示候選人服務客戶時，成績就會「很好」或「更好」- **超過標準**

## 評審審核基分 – 分數代表的特質

CToPF 審核基分				
5	4	3	2	1
所有能力均得滿分	具備所有能力，在某些領域需要強化+ / 或需要補足資料	具備大多數的能力，但是需要在多重領域上繼續加強	具備少數能力+ / 或需要大幅度改進	具備少數能力，同時需要大幅度改進

## 評分/結果：

分數為 **5 與 4** - **無條件通過** – 符合認證資格，可取得 CToPF 認證資格

分數為 **3** - **通過邊緣** – 可能需要候選人完成特定的訓練或滿足特定的條件

分數為 **2 與 1** - **延緩通過** – 有大幅度的進步空間，請候選人在能力更為成熟時再度進行審核。

## 參考文件展現的能力依據

候選人提供的參考文件，必須說明過去七年來所累積的能力，包括：

- 將計畫從頭到尾完整記錄，附上與客戶的往返文件、流程的設計、活動的文件紀錄，以及參與者課後回顧和評估的文件
- 除了上述的計劃案之外，針對實際引導的活動提供文件紀錄，展現出候選人在ToP 方法的運用與理解

附件D 和附件E為工作表，可以幫助候選人準備這些文件。這些文件必須與申請表格一同提出。

附件B 中的每一項能力指數，都必須列出參考文件中可以引據的文件頁數。這份附件的影本應與參考文件一同提出。

## 從觀察、訪談與回饋蒐集資料

在一場至少半天的引導活動中觀察候選人的表現，評估對方是否能夠運用(至少)焦點討論法與工作坊方法和變化，包括活動規劃、將分歧的意見凝聚成共識的流程掌控能力。

除了活動的觀察和候選人提供的文件資料外，評審從與候選人面談以及同仁回饋中，更瞭解候選人的引導力。

<b>認證ToP引導師審核必備條件</b>		
申請者必須展現具備以下項目的能力		
<p><b>2.0 創造一個參與的環境</b></p> <p>2.1 有效地溝通</p> <p>2.2 創造正向的氣氛</p> <p>2.3 解決團體衝突</p> <p>2.4 有效地執行計劃</p> <p>2.5 強化團體成員彼此的連結，加強團體內部和與外界的關係</p>	<p><b>1.0 有效地使用ToP 參與科技方法</b></p> <p><b>引導流程的設計與實際操作</b></p> <p>1.1 進行有效的焦點討論</p> <p>1.2 進行有效的團隊共創法</p> <p>1.3 引導 ToP 策略規劃</p> <p>1.4 引導行動規劃</p> <p>1.5 展現對 ToP 方法中各種不同運用方式的掌握</p> <p>1.6 展現對於影響與交涉原則在應用上的了解</p> <p>1.7 展現對於整體過程所發生的內在動向有所掌握</p>	<p><b>5.0 經營正面的客戶關係</b></p> <p>5.1 了解客戶需求</p> <p>5.2 創造適當的設計</p> <p>5.3 溝通客戶的需求</p> <p>5.4 有效率地管理各種計畫方案</p> <p>5.5 建立並強化真誠的客戶關係</p>
<p><b>3.0 喚起團隊的創造力</b></p> <p>3.1 了解學習的需求</p> <p>3.2 運用適當的做法</p> <p>3.3 引出團體的創造力</p> <p>3.4 善用空間與時間</p>		<p><b>6.0 塑造正面的引導式領導力</b></p> <p>6.1 喚起有深度與內容的內在，以激勵團體的潛能</p> <p>6.2 照料與關心團體的學習旅程</p> <p>6.3 以身作則，深度聆聽，並尋求雙贏成果</p> <p>6.4 落實自我評估與自我察覺</p> <p>6.5 以道德規範行為舉止</p> <p>6.6 表現中立</p>
<p><b>4.0 引導高質量的活動</b></p> <p>4.1 管理整體流程</p> <p>4.2 確保動態的流程</p> <p>4.3 適應團體的需求</p> <p>4.4 與團體有效合作</p>		<p><b>7.0 產出有效的結果</b></p> <p>7.1 應用適當的方法</p> <p>7.2 清楚地記錄成果</p> <p>7.3 發展真誠的共識</p> <p>7.4 為扎實的執行做好準備</p>



1.0 有效地使用 ToP 參與致勝科技的方法				
能力標準	審核面向	參考指數	評估標準	參考文件 頁數
<p><b>1.3 引導「參與致勝」策略規劃</b></p> <p><b>設計</b> 知道選用策略規劃的時機 瞭解「ToP 參與致勝」策略規劃迴圈及其影響 採用團體適合的議程 採用適合團體需要的焦點問題</p> <p><b>引導</b> 針對每次的工作坊與整體的流程，提供有帮助的架构 引導團體確認務實的願景、深度的矛盾衝突、具激勵性的策略以及具體的執行計畫</p>	<p>參考文件</p> <p>觀察</p> <p>面談</p>	<p>完善設計、規劃的議程，涵蓋所有的階段、清楚的流程、時間也都有所標示</p> <p>成功地引導所有階段的 ToP 策略規劃流程</p>	<p>參考文件內請提供兩份策略規劃議程的樣本</p> <p><u>同時</u> 文件內附上規劃前的筆記 觀察到引導師成功完成所有 ToP 策略規劃流程的每一個步驟</p> <p><u>同時</u>可以在面談時說明所做出的調整</p>	
<p><b>1.4 引導行動規劃</b></p> <p><b>設計</b> 選擇適當的行動規劃流程 為背景說明及結尾設計議程</p> <p><b>引導</b> 引人入勝的脈絡設計 給予清楚的指示 使用方法、語言、詞句來連結現況實情與預期的成就 確保「結果」與「行動」的言詞適當地被使用 確保個人行動計畫之間的契合 確保適當的追蹤機制 – 協調、預算、檢討等 製作清楚的視覺化資料</p>	<p>參考文件</p> <p>觀察</p>	<p>團體很清楚地承諾，並掌握可行的行動方案，以達成目標</p> <p>行動規劃傳達團體的真相</p> <p>列出的項目為參考指標</p>	<p>參考文件中的成果顯現出團體已經做出成功的計畫</p> <p>根據每項行動規劃做觀察</p>	

1.0 有效地使用 ToP 參與致勝科技的方法				
能力標準	審核面向	參考指數	評估標準	參考文件 頁數
<p><b>1.5 示範多樣性的 ToP 參與致勝方法的應用</b></p> <p><b>設計</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 找出適當的應用方法與情境的不同，例如歷史掃描、歷程記錄 (Charting)、時間軸線、波浪分析和其他適用方法 (Module 2)</li> <li>- 清楚了解目標與希望達到的成果</li> <li>- 針對特定情況選擇適當的做法</li> </ul> <p><b>引導</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 清楚向團體解釋流程、原因、目的，以及每個步驟</li> <li>- 引導團體進行所有的階段</li> <li>- 根據團體的需求調整流程</li> <li>- 使用適合的視覺和資源</li> </ul>	<p>參考文件</p> <p>觀察</p>	<p>完善設計、規劃的議程，清楚說明有的階段、流程、時間，並清楚證明能夠多元化地運用此方法</p> <p>成功地引導活動流程，並應用適合的多樣化流程</p>	<p>參考文件中提供活動計畫，顯示出所有的引導步驟和多樣的應用方法</p> <p>觀察引導流程中的所有項目</p>	
<p><b>1.6 對於有原則的影響力與協商展現理解，並能夠予以應用</b></p>				
<p><b>1.7 展現出對基礎動態的理解</b></p> <p><b>設計</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 選擇適當的應用方法來引導出團體的基礎動態</li> <li>-</li> </ul> <p><b>引導</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 引導團體運用流程，找出基礎的動態</li> <li>-</li> </ul>	<p>參考文件</p> <p>面談</p>	<p>引導活動成果的紀錄，說明團體動態的不同階段與動向</p> <p>引導師說明與這次活動相關的基礎動態</p>	<p>參考文件提供的計畫，列出運用多樣化的應用方法時，基礎動態的所有順序</p> <p>觀察引導流程順序中的所有項目</p>	

2.0 創造參與的環境				
能力標準	審核面向	參考指數	評估標準	參考文件 頁數
<b>2.1 有效地溝通</b> 展現出有效的溝通技巧 展現出客觀的立場 能夠積極的聆聽 與參與者建立和諧的關係 能觀察並提供回饋給參與者	觀察  參與者的評估與回饋  客戶面談/問卷調查	互動式的對談  引導師提出問題、聆聽、 回應	觀察者可以針對每一個項目記下一個範例 或 參與者與客戶填寫的問卷- 5 分為滿分的滿意度評分下，至少達到 3 分	
<b>2.2 創造正向的氣氛</b> 鼓勵大家尊重不同參與者的體驗與觀感 鼓勵正向地看待所有參與者的體驗與觀點 建立安全與信任的氛圍 激發團體的多樣性	觀察  參與者的評估與回饋  客戶面談/問卷調查	所有團體的成員都積極回應	觀察者可以針對每一個項目記下一個範例 或 參與者與客戶填寫的問卷- 5 分為滿分的滿意度評分下，至少達到 3 分	
<b>2.3 解決團體衝突</b> 管理衝突，解決衝突性的個人與團體行為 認可並允許衝突的浮現，並客觀面對 調解衝突	觀察  參與者的評估與回饋  客戶面談/問卷調查	引導師帶領團體跨越浮現出的衝突，找出簡單或複雜的解決方式	觀察者可以針對每一個項目記下一個範例 或 參與者與客戶填寫的問卷- 5 分為滿分的滿意度評分下，至少達到 3 分	
<b>2.4 有效地執行計畫</b> 釐清目標和焦點問題 清楚地表達進行的脈絡 提供清楚的流程與指示 掌控進行節奏，銜接不同階段時相當順利 建立與維持團體的規範 鼓勵團體投入於他們的任務	觀察  參與者的評估與回饋  客戶面談/問卷調查	清晰的計畫，並根據團體的實際狀況做調整	參考文件中的計畫在清晰度符合標準 同時 觀察者認為每道步驟都很清楚，能夠從中記錄下候選人調整的範例 同時/或者 參與者與客戶填寫的問卷- 5 分為滿分的滿意度評分下，至少達到 3 分	
<b>2.5 強化團體成員彼此的連結，增強團體內部以及對外的互動關係</b>				



### 3.0 喚起團隊的創造力

能力標準	審核面向	參考指數	評估標準	參考文件 頁數
<b>3.1 瞭解學習的需求</b> 評估學習風格、需求與能力，設計出適合的學習體驗 瞭解多重學習風格與學習理論 評估團體相關需求與能力 結合不同的學習與思考風格	與候選人面談	可以提供學習風格和參與風格的範例	候選人可以在面談時形容活動概念並提供一個範例	
<b>3.2 採取適當的方法</b> 使用適合該團體的學習方法，並調整方法以呼應浮現的需求 從多元的感官方法中做選擇 使用最適合該團體需求與能力的方法	觀察	運用視覺、運動和聽覺的工具	觀察者記錄在一場活動中使用多於一種學習風格(例如語言、視覺、人際關係、內心) 或 觀察者記錄一場活動中使用視覺、運動和聽覺工具	
<b>3.3 引出團體的創造力</b> 凝聚不同風格的參與者，喚起團體的能量，並鼓勵創意的思考 與不同風格的參與者溝通 鼓勵所有風格的成員參與討論 喚醒團體的能量 鼓勵創意思考 察覺停滯的創意，並做出回應 針對團體的需要調整自己的風格	觀察  參與者評估	運用一些破冰的做法、詩詞、圖案、音樂等  參與者對不同的創意做法有所回應	觀察者記錄參與者以多於一種風格做出回應的例子(例如語言、視覺、人際關係、內心) 或 參考文件中提供流程設計，運用至少三種學習/處理風格 參與者問卷中，針對引出團體創意的滿意度評分達到至少 3 分	
<b>3.4 善用空間與時間</b> 規劃有效運用時間、空間、視覺與設備 因應會議的目的而安排空間 規劃及監督時間的有效利用 將想法用清晰易讀的方法記錄下來 有效地使用視覺材料與設備 知道帶領團隊進行下一步或應持續討論現題的時機 安排會議中具有象徵或慶祝意義的活動	參考文件  觀察  參與者評估	時間計畫  以合理的方式安排會議空間  清晰的白板  在各個時段中，都會安排適合的活動  準時完成，並達到成果	參考文件中提供完整的計畫，附空間的規劃、空間的擺設、活動內容等等 並且 觀察者請記錄緊湊活動和如期完成引導活動的例子 並且/或者 參與者問卷中，針對視覺材料、空間、時間與活動安排的滿意度評分達到至少 3 分	

4.0 引導高質量的活動				
能力標準	審核面向	參考指數	審核標準	參考文件頁數
<b>4.1 管理整體流程</b> 安排完整、整合的流程 建立有始有終清楚的脈絡 運用多樣化的參與流程 掌控團體全體和分組的活動	參考文件  觀察	展現出能夠管理全體與分組活動的能力 t of large and small group	參考文件提供活動的設計與檢討文件，說明活動的脈絡與結尾、小組活動和整體的活動流程 或 觀察人員針對流程管控的評分至少達 3 分	
<b>4.2 確保動態流程</b> 讓對話持續發展，聚焦於當下的任務，並引發團體的智慧 讓團體的流程繼續進展 辨識出離題的狀況，導回當下的任務 聆聽、提問題、重述重點，引導出團體的意向 幫助團體針對經驗做回顧與省思	觀察  客戶面談/問卷調查	展現出能夠進行各項流程的能力	觀察人員針對每項項目給予至少 3 分的評分 或 參與者和客戶的問卷調查中，滿意度的評分平均至少達 3 分(最高 5 分)	
<b>4.3 適應團體的需求</b> 針對特定的團體情境調整流程 根據當下情況的需求調整流程 設計提問的問題，引導團體的改變 評估團體的能量，並做適當回應 讓團體能發展出對自身的認同與目的	觀察  與候選人面談  參與者評估	展現出能夠根據團體需求而調整計畫的能力	參考文件提供活動的設計、檢討文件、觀察的文件中顯現出調整的改變和說明 或 觀察人員注意到活動的規劃因團體而調整 候選人在面談中解釋計畫中的改變  參與者在引導者的彈性、團體自我認同與目的的發展方面，評分至少達 3 分	
<b>4.4 與團隊有效合作</b> 展現團體價值與流程 支持引導夥伴提供服務 與客戶和同事合作設計內容	參考文件  導師面談  與同儕面談	成功地和夥伴共同引導活動	同儕或指導老師對每次面談的評分都達至少 3 分 同時 參考文件中提供範例，展現出檢討文件中的團隊合作特質	

### 5.0 經營正面的客戶關係

能力標準	審核面向	參考指數	審核標準	參考文件 頁數
<b>5.1 了解客戶的需求</b> 評估及了解客戶的需要 協助客戶在內容與任務上運用流程及方法 釐清彼此的了解與承諾 建立清楚的目標	參考文件  客戶面談/問卷調查	客戶提出的一個問題，以及適當的回應	參考文件中提供客戶的要求及候選人回應的相關資料 或 客戶問卷 – 在滿意度上的評分達至少 3 分(5 分為滿分)	
<b>5.2 創造適當的設計</b> 設計客制化的構想，以促成質量優良的產品 從多樣化的方法、應用方法及資源中選擇適用的做法 使用「ORID」為設計的基礎	參考文件  客戶面談/問卷調查  觀察	3 份活動設計單，並根據使用的狀況附上檢討文件  設計會議的筆記	參考文件中附上的活動設計，內容涵蓋多重方法的使用，其中至少包括焦點對談法、工作坊、行動規劃、策略規劃等方法 同時 檢討文件上展現出高質量的成果	
<b>5.3 溝通客戶的需要</b> 以書面的方式清楚表達客戶的需要與計畫 使用圖像來解說計畫 溝通方法、流程、原則的要點	參考文件  客戶面談/問卷調查	向客戶提出的提案	在參考資料中針對客戶的需求，以及向客戶提出的題案中的規劃都清楚表達 或 客戶問卷 – 在滿意度上的評分達至少 3 分(5 分為滿分)	
<b>5.4 有效地管理計畫的各項目</b> 協商與書寫合約 管理時間與時程 維持正向的關係 解決爭端 以適當且專業的風格，及時在預算與時間內完成約定的工作 為參與者與客戶帶領適合的回顧省思與評估的流程	客戶面談/問卷調查  參考文件	在這項能力下的各個分項均為參考的指標	客戶問卷 – 在滿意度上的評分達至少 3 分(5 分為滿分) 或 與客戶針對計畫的文書來往 / 電子郵件來往	
<b>5.5 建立並強化真誠的客戶關係</b>				

6.0 塑造正面專業的態度

能力標準	審核面向	參考指數	評估標準	參考文件 頁數
<p><b>6.1 喚起有深度與內容的存在，以激勵團體的潛能</b>                      在所有的情況中都揭露多元的可能性                      表彰團體的智慧                      讓團體能夠清楚了解真實的情況                      引導出問題的根源                      讓團體能夠看見真正的可能性與選擇                      讓團體能夠就成果承擔所有權與責任                      揭露團體中深刻的洞察</p>	<p>參考文件                      觀察                      客戶面談/問卷調查                      參與者評估                      與候選人面談</p>	<p>焦點清楚的體驗性目標                      團體找到根源的議題以及/                      或深度的洞察</p>	<p>參考文件中提供的活動設計，附有深度的體驗性目標(需要命名的標題或樣本才能評估)  <i>同時</i>                      觀察人員注意到團體找到洞察的範例  <i>同時</i>                      參考文件提供克服困難工作坊的相關資料，其中展現出對根源問題的命名(需要命名的標題或樣本才能評估)  <i>同時/或</i>                      客戶與參與者針對根源議題和深度洞察上的評分至少達到 3 分(滿分為 5 分)</p>	
<p><b>6.2 照料與關心團體的學習旅程</b>                      了解個人與團體改變的動態                      了解與應用形象轉變的過程                      讓團體能夠說出並處理困難的問題和看似無法討論的問題                      引導團體度過受挫的時刻                      引導團體隨著時間慢慢改變、轉變，發展出新能力的旅程                      建立團體的能力而非依賴心</p>	<p>參考文件                      面談                      觀察</p>	<p>能夠說明團體的轉變，以及這些轉變是如何透過引導的活動而促成                      能夠提出和團體於長期間共事、團體能力逐漸增強的證明                      能夠且願意讓困難的議題浮現，並予以討論                      引導團體將困難的狀況命名                      可以說明形象改變的過程</p>	<p>在參考文件中提供的引導故事或是與候選人的面談中，展現出對於團體形象改變的理解—候選人可以說明團體一開始的形象為何，改變後的形象又是如何  <i>同時</i>                      觀察人員可以記錄候選人如何引導團體面對挑戰，處理挑戰的範例  <i>同時</i>                      在參考文件中提供與客戶長期合作的證明  <i>同時/或</i>                      客戶與參與者在每個項目的評分都至少達到 3 分，或可以說出客戶改變的故事(需要命名的標題或樣本才能評估)</p>	
<p><b>6.3 以身作則，深度聆聽，並尋求雙贏成果</b></p>				

6.0 塑造正面專業的態度

能力標準	審核面向	參考指數	評估標準	參考文件 頁數
<b>6.4 落實自我評估與自我察覺</b> 省思行為與結果 在行為以及個人與專業價值上維持一致性 調整個人行為 / 風格以回應團體的需要 深切瞭解個人價值觀，包括與客戶共事時可能造成的潛在影響	參考文件  面談	可以說明如何在面對困難挑戰時或者對自己的行為舉止做回顧省思	回顧省思單上記錄自我評估的問題與答案	
<b>6.5 廉正誠實的行為舉止</b> 引導師將自己所見的情形坦承描述 詢問其他不同的看法 展現對團體及其發展可能性的肯定 以信賴與責任作為選擇依歸 展現包容性 塑造專業的界限與道德 (如同在倫理道德與價值宣言裡描述的一樣)	參考文件  面談	可以說明引導時面臨的道德上的困境，以及之後決定如何回應  參考文件頁數：	在回顧省思工作單或面談時描述道德上的難題以及之後的反應	
<b>6.6 表現中立</b> 表彰團體智慧 鼓勵對於別人的能力與經驗的信任 保持警覺，盡量不要影響團體的成果 維持客觀、無防衛、不作論斷的立場	觀察	參考文件頁數：	觀察者可以記錄表現中立的範例	

7.0 產出有效能的成果				
能力標準	審核面向	參考指數	評估標準	參考文件 頁數
<b>7.1 應用適當的方法</b> 決定需要的產品或成果 知道要達到團體的目標需要採用的多種應用方法 根據不同的情境調整進行的流程 評估與溝通團體的進度 確定任務確實完成	參考文件  客戶面談/問卷調查	複雜的設計  給客戶的提案  團體完成的任務  <b>參考文件頁數：</b>	參考文件內附上的複雜設計，顯示許多方法的運用，其中至少包含焦點討論法、共識營、行動規劃、策略規劃、 <b>Historical Scan</b> 。 以及/或者 客戶與參與者根據適用的引導流程所做評分達到 <b>3</b> 以上，並使任務完成、展現成果	
<b>7.2 清楚地記錄成果</b> 持續記錄團體的進度 如期製作高品質的文件	參考文件  客戶面談/問卷調查	清楚的文件紀錄  <b>參考文件頁數：</b>	參考文件中對活動的紀錄清楚、容易理解 <i>同時</i> 參考文件中對工作坊的紀錄，在視覺與內容上都反映工作坊想要達成的成果 <i>同時</i> 在參考文件中呈現策略規劃的成果 以及/或 客戶問卷調查文件顯示評比分數至少達到 <b>3</b>	
<b>7.3 培養真誠的共識</b> 決定需要達成什麼樣的決策或共識 鼓勵團體形成真誠的共識 達成共識或決策後，有效地溝通說明	參考文件  客戶面談/問卷調查  與候選人面談  觀察	說明活動中所達成的共識  <b>參考文件頁數：</b>	在參考文件中所提供的回顧省思活動單上說明，形成哪一種共識 或 候選人說明有效的共識是如何達到的 或 觀察員記錄共識的範例 <i>同時/或</i> 客戶與參與者在共識發展上的評分至少達到 <b>3</b> 分	
<b>7.4 為扎實的執行做好準備</b> 協助團體創造出適合的執行方案 決定團體需要、程度適合的執行方案 設計有效的執行方案規劃流程 喚起團體願意繼續追蹤的承諾 釐清和幫助團體運作	參考文件  客戶面談/問卷調查	證明過程中使用執行的流程  <b>參考文件頁數：</b>	參考文件中請提供執行方案的設計、規劃紀錄、回顧省思活動單 <i>同時/或</i> 客戶與參與者在執行計畫上的評分至少達到 <b>3</b> 分	

## ToP 參與致勝引導師認證審核申請表

姓名 \_\_\_\_\_

地址 \_\_\_\_\_ 縣市 \_\_\_\_\_ 郵遞區號 \_\_\_\_\_

電話：公司 \_\_\_\_\_ 住所 \_\_\_\_\_ 手機 \_\_\_\_\_ 傳真 \_\_\_\_\_

電子郵件 \_\_\_\_\_ 網頁，如適用 \_\_\_\_\_

如經營事業，請說明公司名稱與業務性質 \_\_\_\_\_ + \_\_\_\_\_

目前在引導以及/或者組織發展的參與，以及您對於ToP參與制勝科技認證最感興趣的領域：

- 我希望能以ToP引導者的身分申請認證
- 我已完成引導者成長計畫的課程
- 我在工作中使用 ToP 方法的頻率為：  每周至少一次  每月一次  每季一次  更少
- 我最早接受ToP 方法的訓練是在 \_\_\_\_\_ (年)，培訓人員為 \_\_\_\_\_
- 我已積極使用ToP方法長達大約 \_\_\_\_\_ 年
- 我在過去透過以下方式持續成長、更新培訓內容 \_\_\_\_\_
- 我相當熟悉引導認證的流程，願意針對列出的範圍接受評估
- 我已經完成附件D與附件E兩份文件，並已附於申請文件上
- 我已準備好參考文件，並已在附件B上標示相關的參考頁數
- 我願意依照認證流程給付費用或貢獻其他的協助

簽名： \_\_\_\_\_ 日期： \_\_\_\_\_

完成申請表格，準備好參考文件後，請聯絡台灣地區ToP認證總監Evelyn Philbrook，表達您準備好進行審核。請以電子郵件聯絡：  
[joyful52@gmail.com](mailto:joyful52@gmail.com) (請將所有文件掃描，做為參考資料的附件)，聯絡 ICA Taiwan

### ToP 認證引導師審核文件評估表

[請運用這張表格來協助您在決定申請認證審核之前，先準備需要的文件。  
申請時請將這份表格一併附上。]

能力的評比基礎，是從以下項目瞭解是否具備需要的能力：

- 由候選人提供的參考文件，完整記錄過去五年來於工作上運用ToP引導方法的資料：
    - 請將一項您所執行的計畫從起始到結束做完整的記錄，並提供與客戶的書信往來、流程的設計、活動紀錄，以及參與者提供的活動回顧與評估文件
    - 除上述計畫以外，另提供實際引導活動的記錄，需提供候選人使用ToP方法、對方法瞭解的資料
  - 由培訓候選人ToP的講師觀察候選人受訓的情況，包括演練與回饋時段的表現
  - 評審人員/CToP引導師觀察候選人實地引導的情況(可以現場或錄製影片)
  - 評審人員觀察候選人在角色扮演活動中的表現
  - 從以下相關人員取得回饋或建議：
    - 協助或指導候選人的人員
    - 當候選人使用ToP方法進行引導，內容至少涵蓋以下層面的回饋時，客戶或裁判提供回饋或建議
- \* 候選人做的是什麼、進行順利的內容、可以改進的是什麼

日期	活動	客戶團體	運用的 ToP 過程	提供的文件		回饋/建議做法	在旁見證引導過程的導師、培訓人員或同仁
				活動前與客戶互動信件、引導過程設計文件	活動後，成果紀錄等文件	可提供或可以取得嗎？	
請將一項執行的計畫從起始至結束完整記錄[請用以下附上的表格填寫]							
請參與您指導/學習旅程的人士提供回饋/建議							



### 深度引導活動紀錄表

[這張表格幫助您準備ToP認證審核所需的文件，可以用於參考文件或面談。  
請運用此表格準備您「計劃」的活動的詳細紀錄（從開始到結束）。  
這張紀錄表應附於申請文件，請一起提供。]

活動	日期
客戶團體	
活動背景	
本活動目標	
參與者人數	參與者的特質 (包括特殊需求)
您的責任	
您如何做準備、做決定	
您所考慮的要素	
您所運用的 ToP 方法與其他方法	
運用的工具與設備	
達到的成果與成績	
您的表現所得到的回饋	
成果與成績是如何紀錄和傳達	
事先規計畫的流程和實際發生過程之間的異同	
過程面臨的挑戰以及您的學習	
針對課程內容的學習以及需要加強的領域，有什麼後續的動作	
有關候選人展現 ToP 的能力上，其他的補充說明	

當您確定您已經準備好足夠的文件，請填寫申請表，並整理您的參考文件。