

Kľúčové kompetencie profesionálneho kouča podľa ICF

S cieľom lepšieho pochopenia zručností a prístupov, ktoré sú v súčasnosti využívané v profesii koučovania, tak, ako to definuje ICF, bolo rozpracovaných týchto jedenásť kľúčových kompetencií kouča. Tiež by vám mali pomôcť pri porovnávaní stupňa orientácie medzi špecifickým tréningom očakávaným od kouča s tréningom, ktorým ste prešli vy.

Tieto kompetencie tiež poslúžili ako základ pri absolvovaní procesu akreditácie v ICF. Tieto kľúčové kompetencie sú rozdelené do štyroch skupín podľa toho, ako spolu logicky súvisia, na základe všeobecného pohľadu na jednotlivé kompetencie v každej skupine. Zoskupenia a jednotlivé kompetencie nie sú rozdelené podľa váh – a nie sú ani rozdelené podľa určitých priorít, čo znamená, že všetky sú kľúčové a dôležité pre každého kvalifikovaného kouča, ktorý by ich mal vedieť aj preukázať.

A. Položenie základov

1. Splnenie etických princípov a kritérií profesie
2. Vytvorenie zmluvy o koučovaní

B. Spoluvytvorenie vzťahu

3. Vytvorenie vzťahu založenom na dôvere
4. Samotné koučovanie - prítomnosť kouča

C. Efektívna komunikácia

5. Aktívne počúvanie
6. Efektívne kladenie otázok
7. Priama komunikácia

D. Uľahčenie učenia sa a samotné výsledky

8. Vyvolať uvedomelosť
9. Vytýčenie aktivít
10. Plánovanie a určenie si cieľov
11. Riadenie procesu a zodpovednosť

Poznámka: Každá jedna kompetencia, ktorá bude uvedená na nasledujúcich stranách, obsahuje definíciu a správanie s ňou spojené. Toto správanie je rozdelené na také, ktoré by vždy malo byť prítomné a viditeľné v akomkoľvek koučovacom pôsobení (normálne písmo), a na také, ktoré je typické len pre určité koučovacie situácie, a preto nie je vždy pozorovateľné v každej koučovacej interakcii (kurzíva).

A. Položenie základov

1. **Splnenie etických princípov a kritérií profesie** – porozumenie etike koučovania a zaužívaným štandardom a schopnosť ich aj vhodne aplikovať v akejkoľvek koučovacej situácii

- a) *Chápe a preukazuje ICF štandardy správania sa vo vlastnom správaní*
- b) *Chápe a sleduje všetky etické princípy ICF (pozri Etický kodex kouča)*
- c) *Vie komunikovať jasný rozdiel medzi koučovaním, poradenstvom, psychoterapiou a inými pomáhajúcimi profesiami,*
- d) *Vie klientovi odporučiť aj iného pomáhajúceho profesionála, ak je to potrebné, vie odhadnúť, či je to potrebné a poznať dostupné zdroje.*

2. Vytvorenie zmluvy o koučovaní – schopnosť porozumieť tomu, čo sa v konkrétnom koučovacom vzťahu vyžaduje a uzatvorenie zmluvy o koučovacom procese a koučovacom vzťahu s budúcim novým klientom

- a) *Vie pochopiť a zrozumiteľne klientovi vysvetliť princípy a špecifiká koučovacieho vzťahu (napr. celková organizácia, poplatky, časový rozvrh, a iné ak je to potrebné),*
- b) *Dohodne sa s klientom na tom, čo je v koučovacom vzťahu prípustné a čo nie, o čo je možné požiadať a o čo nie a o zodpovednostiach tak klienta ako aj kouča,*
- c) *Zhodnotí, či môže dôjsť ku zhode medzi metódami kouča a potrebami budúceho klienta.*

B. Spoluvytvorenie vzťahu

3. Vytvorenie vzťahu založenom na dôvere – schopnosť vytvoriť bezpečné a podporujúce prostredie, ktoré napomáha k vytváraniu vzájomného rešpektu a dôvery

- a) *Ukáže nefalšovaný záujem o klientovo dobro a jeho budúcnosť,*
- b) *Neustále mu dokazuje bezúhonnosť, poctivosť a úprimnosť,*
- c) *Určí si jasné dohody a dodržiava sľuby,*
- d) *Prejavuje rešpekt voči klientovmu vnímaniu, spôsobu učenia a jeho osobnosti,*
- e) *Poskytne mu podporu a podnecuje ho k novým spôsobom správania a činnostiam, vrátane tých, ktoré môžu vyžadovať určité riziko a klient pri nich môže pociťovať strach zo zlyhania,*
- f) *Vždy si pýta klientov súhlas, ak ide o citlivé záležitosti, ktoré nepozná.*

4. Samotné koučovanie (prítomnosť kouča) – schopnosť byť úplne pri vedomí a vytvoriť spontánny vzťah s klientom, a využívať pri tom spôsob, ktorý je otvorený, flexibilný a dôverný,

- a) *Takýto postoj kouča je prítomný a flexibilný počas celého koučovacieho procesu, a prispôbuje sa danej situácii – tancovanie v momente,*
- b) *Kouč zohľadňuje svoju vlastnú intuíciu, nasleduje svoje cítenie.*
- c) *Pripúšťa svoju nevedomosť a vie na seba vziať aj riziko,*
- d) *Vidí viacero ciest, ako pracovať s klientom, a podľa situácie vyberá tu najefektívnejšiu,*
- e) *Využíva humor tam, kde je to vhodné, aby do koučovacieho vzťahu priniesol ľahkosť a energiu,*
- f) *Nenápadne dokáže budúce perspektívy a experimenty premeniť na nové možnosti,*
- g) *Dokazuje dôveryhodnosť pri práci so silnými emóciami, dokáže sa sám ovládať a odolávať klientovým emóciám.*

C. Efektívna komunikácia

5. Aktívne počúvanie – schopnosť úplne sa sústrediť na to, čo klient hovorí a čo nie, vedieť pochopiť zmysel toho, čo bolo povedané v zmysle kontextu klientových želaní a podporovať klientovu schopnosť sebvýjadrenia.

- a) Venuje pozornosť klientovi a jeho programu a nie tomu, čo kouč pripravil pre klienta,
- b) Je schopný počuť klientove záujmy, ciele, hodnoty a presvedčenia o tom, čo je a čo nie je možné,
- c) Vie rozlišovať slová, tón hlasu a reč tela,
- d) Vie zhrnúť, prerozprávať, viac krát zopakovať, zreflektovať čo klient povedal, aby sa zabezpečila jednoznačnosť a pochopenie,
- e) Podporuje, akceptuje, skúma a posilňuje klientov spôsob vyjadrovania pocitov, vnímania, záujmov, hodnôt, návrhov atď.,
- f) Spája a buduje na klientových nápadoch a návrhoch,
- g) *Vie pochopiť podstatu toho, čo sa nám klient snaží komunikovať namiesto zdržiavania sa dlhými detailnými opismi,*
- h) *Umožní klientovi „vyventilovať sa“ zo svojej situácie bez toho, aby ho súdil, a tým sa mohli posunúť ďalej.*

6. Efektívne kladenie otázok – schopnosť vedieť klásť také otázky, ktoré odhalia informácie, ktoré nám napomôžu maximalizovať úžitok pre klienta a pre koučovací vzťah

- a) Pýta sa otázky, ktoré budú dokazovať jeho aktívne počúvanie a pochopenie klientovho zmýšľania,
- b) Pýta otázky, ktoré vyvolávajú objavovanie, nahliadnutia, záväzok alebo činnosti (napr. také, ktoré budú pre klientove domnienky výzvou),
- c) Kladie otvorené otázky, aby sa tým vytvorila väčšia priezračnosť, príležitosť alebo možnosť naučiť sa niečo nové,
- d) Pýta sa také otázky, ktoré posunú klienta smerom k tomu, čo sám požaduje, a nie otázky, ktoré by ho nútili obhajovať sa alebo sa ohliadať za minulosťou.

7. Priama komunikácia – schopnosť efektívne komunikovať počas koučovacích stretnutí a používanie jazyka, ktorý bude mať čo najpozitívnejší účinok na zákazníka

- a) Jazyk pri zdieľaní a poskytovaní spätnej väzby je jasný, zrozumiteľný a priamy,
- b) Vyjadruje sa jasne, aby klientovi pomohol/a pochopiť z iného uhľa pohľadu, čo chce alebo o čom si nie je istý,
- c) Jasne zadefinuje ciele koučovania, harmonogram stretnutí, zmysel techník alebo cvičení,
- d) Vo vzťahu ku klientovi používa vhodný a rešpektuplný jazyk (napr. bez narážok na pohlavie, rasu, nie príliš odborný jazyk, nepoužíva žargón),
- e) *Používa metafory alebo analógie, aby mohol/a lepšie vyjadriť svoj zámer alebo si lepšie predstaviť slovný obraz.*

D. Uľahčenie učenia sa a samotné výsledky

8. Vyvolať uvedomelosť – schopnosť zjednotiť a presne zhodnotiť viacnásobné zdroje informácií, a schopnosť vedieť robiť také vysvetlenia, ktoré pomôžu vášmu klientovi získať znalosti a teda aj dosiahnuť dopredu dohodnuté výsledky

- a) V prípade hodnotení klientových obáv, nedá sa zviazať klientovými opismi, ale ide ďalej za to, čo bolo povedané,
- b) Neustále vyslovuje požiadavku na väčšie pochopenie, uvedomenie si a jasnosť,
- c) Zabezpečuje pre klienta identifikáciu jeho skrytých záujmov, typických a zaužívaných spôsobov sebaučenia a vnímania sveta, rozdielov medzi faktami a ich výkladom, rozdielov medzi myšlienkami, pocitmi a činnosťami,
- d) Pomáha klientom objavovať nové myšlienky, hodnoty, vnímanie, emócie, nálady atď. , ktoré posilnia ich schopnosť urobiť prvý krok a dosiahnuť, čo je pre nich dôležité,
- e) Komunikuje klientom širšiu perspektívu a inšpiruje ich k záväzku, že zvážia nové možnosti konania,
- f) Pomáha klientom vidieť rozličné, vnútorné príbuzné faktory, ktoré ich ovplyvňujú a tiež ich správanie (napr. myšlienky, emócie, telo, minulosť),
- g) Reflektuje takým spôsobom, ktorý bude pre klienta použiteľný a zmysluplný,
- h) *Identifikuje hlavné sily verzus hlavné oblasti učenia sa a rastu a čo je dôležité priniesť počas koučovania,*
- i) *Pýta sa klienta na rozdiely medzi nepodstatnými a podstatnými záležitosťami, situačným verzus opakovaným správaním, pričom rozlišuje medzi tým, čo bolo povedané a čo už bolo uskutočnené.*

9. Vytýčenie aktivít – schopnosť spoluvytvárať príležitosti k učeniu sa, a to počas koučovania a počas pracovných alebo súkromných záležitostí, a príležitosti ku uskutočneniu takých krokov, ktoré by čo najefektívnejšie viedli ku dopredu dohodnutým výsledkom koučovania

- a) Pomocou brainstormingu pomáha klientovi definovať kroky, ktoré by mu umožnili ukázať, uskutočniť a prehliť nové učenia sa,
- b) Pomáha klientovi sústrediť a systematicky preskúmať konkrétne záležitosti a príležitosti, ktoré sú kľúčové pre dohodnuté ciele koučovania,
- c) Podnecuje klienta k tomu, aby odhalil alternatívne nápady a riešenia, aby zhodnotil možnosti a uskutočnil náležité rozhodnutie,
- d) Podporuje chuť k experimentovaniu a samo-objavovaniu sa, kde môže klient využiť to, čo bolo prediskutované a naučené počas koučovacích stretnutí,
- e) Oslavuje klientov úspech a schopnosť budúceho rastu,
- f) Klientove domnienky a perspektívy podrobuje výzve, aby klienta samotného vyprovokoval k novým nápadom a nachádzaniu nových možností ako postupovať,
- g) *Podporuje alebo predkladá názory, ktoré sú v súlade s klientovými cieľmi a podnecuje klienta, aby ich zvážil,*
- h) *Pomáha klientovi k „urob to hneď“ počas koučovacieho stretnutia tým, že mu poskytne okamžitú podporu,*
- i) *Podporuje nové výzvy, ale tiež primerané tempo učenia sa.*

10. Plánovanie a určenie si cieľov – schopnosť vytvoriť a udržať efektívny plán koučovania s klientom

- a) Zjednotí všetky zozbierané informácie a vytvorí plán koučovania a ciele rastu spoločne s klientom tak, aby zohľadňovali jeho záujmy a hlavné oblasti učenia sa a rozvoja,
- b) Vytvorí plán, ktorého výsledky budú dosiahnuteľné, merateľné, konkrétne a časovo ohraničené,
- c) Plán upravuje podľa toho, ako ubieha koučovací proces a podľa zmien v konkrétnej situácii,
- d) *Pomáha klientovi identifikovať a ohodnotiť rozličné zdroje učenia sa (napr. knihy, iní profesionáli),*
- e) *Identifikuje a zameriava sa na prvotné úspechy, ktoré sú pre klienta dôležité.*

11. Riadenie pokroku a zodpovednosť – schopnosť zamerať pozornosť-na to, čo je dôležité pre klienta a zodpovednosť za uskutočnenie jednotlivých krokov ponechať na klientovi

- a) Nebojí sa požadovať od klienta, aby jeho kroky viedli smerom ku dosiahnutiu vopred dohodnutých cieľov,
- b) Dokazuje to tak, že sa klienta pýta na kroky, ktoré sa zaviazal uskutočniť počas predchádzajúcich stretnutí,
- c) Uzná klientovi?, čo už urobil, čo ešte nie, čo sa už naučil alebo si je vedomý od posledných koučovacích stretnutí,
- d) Spolu s klientom efektívne pripravuje, zorganizuje a posudzuje informácie získané počas stretnutí
- e) *Udržiava klienta zainteresovaného aj v období medzi stretnutiami, sústredenie jeho pozornosti na plán koučovania a jeho výstupy, dopredu dohodnuté kroky a námety pre budúce stretnutia,*
- f) *Zameriava sa na plán koučovania, ale zároveň umožňuje zmenu správania sa a krokov, podľa toho, ako sa koučovací proces vyvíja, a podľa toho aj mení smerovanie medzi stretnutiami,*
- g) *Kouč je schopný posúvať sa smerom dopredu a dozadu medzi konečným cieľom, ku ktorému klient smeruje, stanovením kontextu toho, čo má byť prediskutované a medzi tým, kam sa klient chce dostať,*
- h) *Podporuje klientovu sebadisciplínu a stanovuje ho zodpovedným za to, čo sa zaviazal urobiť, za výsledky plánovaných krokov alebo za konkrétny plán s časovým rozvrhom,*
- i) *Rozvíja klientovu schopnosť uskutočňovania rozhodnutí, schopnosť vedieť si určiť kľúčové záujmy, a schopnosť rozvíjať samého seba (dostávať spätnú väzbu, vedieť si určiť priority a stanoviť si tempo učenia sa, reflektovať a učiť sa zo skúseností),*
- j) *Postaví klienta (v pozitívnom duchu) zoči-voči faktom, že vopred dohodnuté kroky neboli dodržané.*