

# AKÉ NÁSTROJE POUŽÍVA KOUČ



Ako vyzerá zblízka prax kouča a aké nástroje mu umožňujú, aby sa proces koučingu vyvíjal očakávaným smerom a k želaným výsledkom?

V priebehu koučovacích stretnutí koučovia používajú rôzne techniky, ktoré pomáhajú koučovaciemu procesu plynúť. V podstate rozoznávame dva základné druhy týchto metód. Prvým sú koučovacie nástroje využívané pri každom koučovacom stretnutí. Sú základom koučingu a spoločné pre väčšinu koučovacích prístupov. Druhým typom sú **komplexnejšie procesy, cvičenia, či metodiky**, ktoré pomáhajú rozvíjať a prehľbovať riešenie situáciu. Sú použité v priebehu koučingu situácie, vychádzajú z predloženej témy a ich výber závisí od konkrétneho zámeru, ktorý chceme na danom stretnutí dosiahnuť. Tu sa prístupy rôznia naprieč koučovacími „školami“ – každá využíva „svoje“ overené cvičenia (procesy).

## NÁSTROJE, S KTORÝMI SA STRETNETE TAKMER PRI KAŽDOM KOUČOVACOM STRETNUTÍ

**1. Otázky.** Dobré položená otázka, tzv. silná otázka, je taká, ktorá presne v rozhovore „trafí do čierneho“, privádza koučovaného k hľadaniu odpovedí a iniciuje uvažovanie koučovacieho o možnostiach, či riešeníach.

Ako Galileo povedal: „Človeka nemôžete nič naučiť, môžeme ho len naučiť, ako to nájsť v sebe.“

Silná otázka je krátka (nie so zbytočne dlhým opisom), jasná a jednoznačná, tiež otvorená (to znamená dáva priestor na rozvinutú odpoveď) a pozitívne ladená.

**2. Ďalším dôležitým nástrojom je „naladenie na klienta“ – tzv. RAPORT.** Sleduje prispôsobenie sa kouča klientovmu spôsobu verbálnej aj neverbálnej komunikácie, aby si vzájomne porozumeli. Ide o rovnaký „jazyk“ – teda spôsob vyjadrovania, aby kouč nepoužíval výrazy odborného charakteru z inej oblasti neznámej klientovi. Naladeniu pomáha aj „backtracking“ kouča, akési zopakovanie kľúčových vyjadrení klienta. Je užitočné pre koučovaného počuť nahlas vlastné dôležité slová, rozvíja to jeho tvorivé uvedomenie.

**3. Dosiahnutie kontraktu v prvej časti stretnutia je ďalšou nevyh-**

**nutnou zručnosťou efektívneho koučingu.** Pri tvorbe kontraktu môžu byť využité aj škálovacie otázky, ako nástroj koučingu. Umožňujú abstraktné nemerateľné aspekty lepšie ohodnotiť. Napríklad koučovaný chce zvýšiť svoju schopnosť delegovať úlohy podriadeným. Je to exaktne ťažko zmerateľné, preto nám pomáha škála – dajme tomu od 1 do 10, kde 1 označuje minimálnu alebo žiadnu schopnosť delegovať a 10 maximálnu schopnosť delegovať úlohy. Na koučovanom je potom takto pomocne určiť na škále, kde je východiskový bod rozvoja – jeho momentálna schopnosť delegovania a kde sa reálne chce posunúť. Napríklad z bodu 4 sa chce dostať koučingom na bod 7. Vníma to ako reálne a uskutočniteľné. Kouč vyzve klienta, aby bližšie špecifikoval ako „vyzerá“ delegovanie označené týmito úrovňami. Tento nástroj umožňuje na záver zhodnotiť pokroky koučovaného.

**4. Vizualizácia a vedenie koučovaného k predstave želaného cieľa, želaného správania je silným nástrojom koučingu.** Tento postup vychádza aj z neurologických zistení o stavbe a štruktúre mozgu človeka. Vytváraním predstavy, vizualizáciou

obrazov a akoby sprítomňovaním želaného stavu sa aktivujú dráhy v mozgovej kôre, mozog sa stáva pružnejší a je schopný využívať svoju väčšiu kapacitu. Človek je schopný vytvárať si pozitívne obrazy, ktoré podporujú ich zrealizovanie.

## 5. Tonalita hlasu, používanie rôznych tónov hlasu vo fázach procesu umocňuje jeho účinnosť.

Napríklad pri tvorbe vízií, predstav sa používa iný tón, jemnejší, príjemnejší, navodzujúci atmosféru snívania, ako pri závere a potvrdení záväzku realizácie naplánovaných akčných krokov koučovaného. Vtedy je ráznejší, tvrdší, zdôrazňujúci akčnosť.

### CVIČENIE V JADRE KOUČOVACIEHO STRETNUTIA

Pri rozhodovaní o dvoch alternatívach môžeme napríklad využiť užitočný nástroj v tvare kolesa. Spočíva v určení spokojnosti v jednotlivých atribútoch samostatne pre každú alternatívu. Najskôr sa vyberú aspekty, ktoré sú pre človeka dôležité a sýtia spokojnosť, pokiaľ sú prítomné (napr. ak ide o rozhodovanie sa medzi dvoma pracovnými pozíciami, môže ísť o atribúty, ako sú financie, možnosť rozvoja, dobrý kolektív, prostredie). Vytvorí sa dve kolesá pre každú alternatívu a do každého kolesa (rozdeleneho spravidla na 8 častí) sa vpíšu identifikované aspekty. Graficky sa označuje na stupnici 1-10, aká je spokojnosť v pozícii – práci pri každej alternatíve (1 – značí najmenšiu spokojnosť a je v strede kolesa, 10 popisuje maximálnu spokojnosť a je na jeho okraji). Farebne vyznačená plocha, ktorú sme takýmto spôsobom získali,

nám ukáže, v ktorej pozícii bude koučovaný spokojnejší. Spokojnosť je stvárnená vizuálne – veľkosťou plochy. Tento nástroj výborne „funguje“ pri určovaní priorít, určovaní dôležitosti životných hodnôt. Takto sa dá ľahko určiť, čo je kľúčová oblasť, ktorej posilnenie prinesie koučovanému osoh.

### CVIČENIE TRI VNÚTORNÉ POSTAVY

Jednou z tém koučingového stretnutia môže byť napríklad vytvorenie a plánovanie pracovného projektu. V takejto situácii je jednou z možností v procese koučingu využiť cvičenie/nástroj, ktorý vytvára stratégiu projektu komunikáciou cez tri vnútorné postavy človeka. **Jednou** je plánovač/vizionár/snílek, ktorý tvorí ciele. **Druhou** je realizátor/projektový manažér, ktorý hľadá reálne možnosti. **A treťou** je kritik/spochybňovateľ, ktorý vidí riziká a prekážky. Keďže zvykom človeka je automaticky pri určení cieľa, plánu vidieť najmä príčiny, prečo to nejde a zmať všetku energiu pre realizáciu cieľa, pre účely tohto cvičenia zakážeme spolu komunikovať postave „vizionára“ s postavou „kritika“, pretože ich dialóg nevedie ku konštruktívnym riešeniam. Dovoľíme komunikovať len cez akéhosi mediátora – postavu „realizátora“, ktorý v komunikácii postupne a jednotlivo s oboma zohľadňuje ich rozdielne postoje. A týmto striedajúcim sa dialógom vytvorí koučovaný pre seba reálny plán projektu, s konkrétnymi uskutočniteľnými krokmi. ■

Autorka: Eva Uhríková,

Erickson Professional Coach, člen SAKO

## PR MOTIV P

## SAKO PRE VEREJNOSŤ:



**Regionálne kluby koučov pre verejnosť, vždy posledný mesiac v štvrtroku, najbližšie v decembri 2012 – 2 hodiny.**

**Miesto konania:** Bratislava, Košice, Banská Bystrica a Žilina

**Vstup voľný:** Môže prísť každý, kto má záujem – prítomní sú profesionálni koučovia.

**Termín konania:** Vždy uvedený jeden mesiac pred konaním na [www.koucovia.sk](http://www.koucovia.sk)