

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 dodržiava všetky etické princípy ICF (pozri Etický kódex 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 dohody o koučovaní

Schopnosť porozumieť, čo sa v konkrétnej koučovacej interakcii očakáva a uzavrieť dohodu o koučovacom procese a vzťahu s existujúcim aj 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. Dokáže zhodnotiť, či môže dôjsť ku zhode medzi metódami kouča a potrebami budúceho klienta.

B. Spoluvytvorenie vzťahu

3. Nadviazanie dôvery a blízkosti s klientom

Schopnosť vytvoriť bezpečné, podporujúce prostredie, ktoré otvára priestor pre vzájomný rešpekt a dôveru.

- a. Preukazuje nefalšovaný záujem o klientovo dobro a jeho budúcnosť.
- b. Neustále mu dokazuje bezúhonnosť, poctivosť a úprimnosť.
- c. Určuje 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. Prítomnosť kouča a koučovania

Plné sústredenie a vytváranie spontánneho vzťahu s klientom, využívanie otvoreného, pružného a dôverného štýlu.

- a. Takýto postoj kouča je prítomný a flexibilný počas celého koučovacieho procesu, a prispôsobuje 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

Plné sústredenie na to, čo klient hovorí aj čo nehovorí, porozumenie významu povedaného v kontexte klientových túžob a podporovanie sebvýjadrenia klienta.

- a. Venuje pozornosť klientovi a jeho programu a nie tomu, čo sám 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 mu 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. Kladenie účinných otázok

Pýtanie sa spôsobom, ktorý odhaľuje informácie napomáhajúce maximalizovať prínosy pre koučovací vzťah aj pre klienta.

- a. Kládie otázky, ktoré dokazujú jeho aktívne počúvanie a pochopenie klientovho zmýšľania.
 - b. Kládie otázky, ktoré vyvolávajú objavovanie, nahliadnutia, záväzok alebo činnosti (napr. také, ktoré sú pre klientove domnienky výzvou).
 - c. Kládie otvorené otázky, aby vytvoril/a väčšiu priezračnosť, príležitosť alebo možnosť naučiť sa niečo nové.
 - d. Kládie 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 komunikovať počas koučovacích stretnutí efektívne, jazykom, ktorý má na klienta čo najpozitívnejší vplyv.

- a. Jazyk pri zdieľaní a poskytovaní spätnej väzby je jasný, zrozumiteľný a priamy.
- b. Preformuluje a vyjadruje sa jasne, aby klientovi pomohol/a pochopiť z iného uhľ'a pohľ'adu, čo chce alebo v čom si nie je istý.
- c. Jasne definuje 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 opísaný obraz.

D. Uľahčenie učenia sa a samotné výsledky

8. Vytváranie uvedomenia

Spájanie a vhodné zhodnocovanie rôznorodých zdrojov informácií a tvorenie interpretácií nápomocných pre klientovo uvedomenie, a tým aj pre dosiahnutie dohodnutých výsledkov.

- a. V prípade hodnotení klientových obáv sa nedá 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 sebavnímania 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 inšpirujete ich k posunu, k zväženiu nových možností konania.
- f. Pomáha klientom vidieť rozličné, vnútorne príbuzné faktory, ktoré ich ovplyvňujú a tiež ich správanie (napr. myšlienky, emócie, telo, minulosť).
- g. Reflektuje takým spôsobom, ktorý je pre klienta použiteľný a zmysluplný,
- h. Identifikuje hlavné silné stránky 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, keď zbadá rozdiel medzi tým, čo povedal a čo v skutočnosti robí

9. Príprava ďalších krokov

Schopnosť vytvárať spolu s klientom príležitosti pre jeho pokračujúce učenie v koučovaní, v životných aj pracovných situáciách tak, aby tieto aktivity čo najviac napomáhali dosiahnutiu dohodnutých cieľov.

- a. Pomocou brainstormingu pomáha klientovi definovať kroky, ktoré mu umožnia ukázať, uskutočniť a prehĺbiť 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 zvažil.
- 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 stanovovanie cieľov

Schopnosť vytvoriť a udržať s klientom konkrétny a účinný plán.

- 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 napredovania a zodpovednosti

Udržanie pozornosti na tom, čo je dôležité pre klienta a prenechanie zodpovednosti za činy na klientovi.

- a. Nebojí sa požadovať od klienta, aby jeho kroky viedli smerom k dosiahnutiu vopred dohodnutých cieľov.
- b. Dokazuje to tak, že sa klienta pýta na kroky, ktoré sa zaviazal uskutočniť počas predchádzajúcich stretnutí.
- c. Ocení, čo už klient urobil, čo ešte nie, čo sa už naučil alebo si je vedomý od posledných koučovacích stretnutí.
- d. Spolu s klientom efektívne pripravuje, organizuje a posudzuje informácie získané počas stretnutí.
- e. Udržiava klienta zainteresovaného aj v období medzi stretnutiami, sústredením 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.