

# European Individual Accreditation v2

# EIA v2 Průvodce Reflektivním protokolem

## pro tři kategorie žadatelů o akreditaci EIA:

## 1. bez certifikátu EQA

## 2. s certifikátem EQA úrovně nižší, než je úroveň zažádané akreditace EIA

## 3. s certifikátem EQA, který získali více než 2 roky před podáním žádosti o akreditaci EIA

Veškeré informace obsažené v tomto dokumentu jsou důvěrné a jsou duševním vlastnictvím organizace EMCC, tudíž nesmí být kopírovány, prozrazeny ani žádným jiným způsobem projednávány bez výslovného svolení EMCC. Všechna práva jsou zaručena.

## Reflektivní protokol – učení se a aplikace na základě reflexe praxe

Žadatelé s certifikátem EQA nemusí reflektivní protokol vyplňovat v případě, že získali tento certifikát do 24 měsíců před podáním žádosti o akreditaci.   
  
Existují tři případy, ve kterých vyžadujeme reflektivní protokol – tedy informace o tom, jak kouč/mentor pracuje s reflexí praxe a s novým učením:

1. Žadatelé bez certifikátu EQA.

2. Žadatelé, kteří získali certifikát EQA úrovně nižní, než je úroveň akreditace EIA, o kterou žádají.

3. Žadatelé s certifikátem EQA, kteří ho ale získali více než dva roky před žádostí o akreditaci EIA.

Tyto tři typy žadatelů musí poskytnout podklady k nejméně pěti reflexím své praxe za posledních 12 měsíců (k datu podání žádosti). Poskytnuté informace patří do sekce o profesním rozvoji. Žadatelé mohou využít vzor reflektivního protokolu, který je obsažený v tomto dokumentu, případně mohou používat vlastní verzi za předpokladu, že obsahuje vše nezbytné.

Váš reflektivní protokol byl měl ukazovat, jakým způsobem vnímáte a hodnotíte práci se svými klienty, které klíčové otázky a problémy v praxi vyvstaly, jak jste se s nimi vyrovnali a co jste si z toho odnesli a aplikovali do praxe. Součástí reflektivního protokolu jsou také informace o reflexi vašeho závazku k seberozvoji, o supervizi či zpětných vazbách od klientů.

Když budete popisovat, jakým způsobem aplikujete do praxe naučené poznatky, měli byste vše popisovat krok za krokem v první osobě. Měli byste zahrnout vaše reakce, reflexe a jejich dopad na vaši praxi.

Za nedostačující považujeme, když v reflektivním protokolu popisujete obecně a bez detailů, jak získané dovednosti a znalosti aplikujete v praxi a pouze naznačujete, jak v budoucnosti vše zapracujete do vašich kompetencí.

Při reflektování vaší praxe a získaných poznatků vycházejte z EMCC Kompetenční matice (kterou naleznete na konci tohoto dokumentu.). Pokud si nejste jisti, jakým způsobem prokázat vaše schopnosti a dovednosti (kompetence), pak vám mohou pomoci „Kvalifikační ukazatele – CI‘s“. Můžete z nich vycházet, ale není to podmínkou. Vaše kompetentnost není v tomto případě přímo hodnocena, ale hodnotitel sleduje využívaní kompetencí ve vaší praxi. Reflektování kompetencí EMCC napomůže tomu, abyste kompetenční matici dobře pochopili.

Reflektivní protokol se liší podle úrovně akreditace, o kterou žádáte. Očekáváme, že budete prezentovat pro danou úroveň akreditace příslušnou úroveň reflexe, seberozvoje a převádění poznatků do praxe. Z toho důvodu jsme pro vás připravili souhrn požadavků, které vám ulehčí sepsání reflektivního protokolu.

|  |
| --- |
| **Společné pro všechny úrovně:**  Doporučujeme, abyste při psaní reflektivního protokolu vycházeli z cyklu učení – popište, co jste dělali, jak jste to vnímali, co vás přitom napadalo, a připojte reflexi na toto všechno. Dále popište, co jste si uvědomili, co jste na základě toho plánovali udělat, co jste uskutečnili a připojte i svou reflexi, jak se vám to dařilo.  **Foundation**  Měli byste prokázat schopnost přenést naučené znalosti a dovednosti do běžného života a rutinních aktivit.  **Practitioner**  Měli byste prokázat schopnost přenést naučené znalosti a dovednosti do běžného života, rutinních aktivit a ukázat své hlubší pochopení problematiky.  **Senior Practitioner**  Měli byste prokázat schopnost učení se a schopnost analýzy a syntézy získaných dovedností a znalostí, zejména pak schopnost srovnání teoretických konceptů s využitím v praxi, a to ve vztahu ke svému vlastnímu modelu koučování/mentorování.  **Master Practitioner**  Měli byste prokázat schopnost učení se a schopnost analýzy a syntézy získaných dovedností a znalostí, zejména pak schopnost srovnání teoretických konceptů s využitím v praxi, a to ve vztahu ke svému vlastnímu modelu koučování/mentorování. Měli byste prezentovat systematičtější erudovaný pohled na svou praxi, který vychází z širší perspektivy mimo vaši běžnou oblast práce. |

Příklady reflexí

Níže uvádíme několik příkladů reflexí, které jsou vytvořeny správným způsobem a taktéž ty, které jsou nedostatečné. Příklady vám mají naznačit, jakým směrem byste se měli ubírat, ale rozhodně je nepoužívejte jako vzor.

Příklady reflexí na práci s klienty

Ukázka správné reflexe

Níže uvedený příklad ukazuje reflexi práce s klientem, dále pak snahu kouče/mentora porozumět, co se stalo, a především následné přenesení získaných poznatků do praxe. Úroveň níže uvedené reflexe by pravděpodobně splnila kritéria pro úroveň Practitioner.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Datum | Jméno klienta / sezení | Reflexe na učení se a aplikaci do praxe | Oblast kompetence |
| Říjen 2009 | Individuální koučovací sezení | Když jsem pracoval s klientem, povšimnul jsem si, že často hodnotím jeho chování a životní postoje, zatímco moje vlastní emoce jsem před ním ukrýval. Moje myšlenky odváděly moji pozornost a ztěžovaly mi pozorné naslouchání. Taky existuje riziko, že moje emoce mohou mít dopad na mého klienta.  Když jsem čelil podobné situaci, byl jsem schopen včas odhalit, co se ve mně děje, a následně jsem byl schopen použít určité techniky, abych tyto rozptylující myšlenky zahnal a soustředil se objektivně na klientovo zkoumání vlastního chování a přesvědčení.  Dá se čekat, že v budoucnu se budu i nadále setkávat s hodnotícími myšlenkami/emocemi, ale nyní mám mnohem větší sebedůvěru, sebeuvědomění a schopnost tyto vnitřní procesy zvládnout. | Sebepoznání, sebeporozumění  Kvalifikační ukazatel: 1, 35, 74  Vytváření vztahu  Kvalifikační ukazatel: 10 |

Ukázka špatné reflexe

Níže uvedený příklad je nedostačující, protože obsahuje obecná vyjádření a příklady. Naopak neobsahuje ani důkladnou reflexi a ani důkazy o seberozvoji. To, že napíšete, že se chystáte udělat něco na základě něčeho jiného, je nedostačující. Musíte jasně ukázat, jak jste získané dovednosti a znalosti aplikovali v praxi.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Datum | Jméno klienta / sezení | Reflexe na učení se a aplikaci do praxe | Oblast kompetence |
| Říjen 2009 | Individuální koučovací sezení | Když pracuji s klientem, tak se mi občas stává, že mám hodnotící myšlenky ohledně jeho chování a životních postojů. Zatímco své emoce před klientem ukrývám, moje myšlenky odvádí moji pozornost.  Dá se čekat, že i do budoucna se u mě budou objevovat hodnotící myšlenky/emoce, ale dnes už jsem schopen je rozpoznat a vím, že s nimi musím bojovat. | Sebepoznání, sebeporozumění  Kvalifikační ukazatel: 1, 35, 74  Vytváření vztahu  Kvalifikační ukazatel: 10 |

Příklady reflexí na zpětnou vazbu klienta

Ukázka správné reflexe

Následující ukázka je dobrým příkladem reflexe i následné aplikace do praxe.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Datum | Jméno klienta / sezení | Reflexe na učení se a aplikaci do praxe | Oblast kompetence |
| Září – Listopad 2009 | AB,  CD,  EF | Hodnocení od těchto klientů ukazuje, že jsem dopadl nejhůře v tom, jak jsem si ověřoval dohodnuté cíle a výsledky z minulých sezení. (7/10 ve všech třech formulářích).  Při reflexi sezení jsem si uvědomil, že jsem se nejspíš nechtěl soustředit na dohodnuté cíle a výsledky, protože jsem cítil, že mám slabiny ve znalostech a zkušenostech, a tak jsem pochyboval o tom, že proces zvládnu.  Důsledkem toho bylo, že jsem u klienů dostatečně neověřoval plnění závazků a jejich motivaci dojít k cíli a podniknout příslušné kroky.  U dalšího klienta jsem si povšiml několika situací, kdy jsme dohodnuté akce, související s jedním z jeho cílů, nedotáhli do konce. Rozhodl jsem se to neignorovat, a tak jsem mu nabídl můj postřeh a vyzval jsem ho, abychom se tomu věnovali. To mu umožnilo prozkoumat jeho hodnoty a přesvědčení vztahující se k cíli. Navíc to mělo dopad na jeho motivaci.  U následných klientů se ujišťuji, že trávíme dostatek času zjišťováním jejich odhodlání a ověřováním motivace k dosažení cíle. Potřebuji na tom stále pracovat. | Orientace na výsledek a akci  Kvalifikační ukazatel: 22, 27, 65 |

Ukázka špatné reflexe

Následující ukázka představuje slabou reflexi a vágní popis aplikace do praxe.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Datum | Jméno klienta / sezení | Reflexe na učení se a aplikaci do praxe | Oblast kompetence |
| Září – Listopad 2009 | AB,  CD,  EF | Hodnocení od těchto klientů ukazuje, že jsem dopadl nejhůře v tom, jak jsem si ověřoval dohodnuté cíle a výsledky z minulých sezení. (7/10 ve všech třech formulářích).  Nyní se snažím s klienty věnovat dostatek času tomu, že revidujeme dohodnuté akce na začátku každého sezení. | Orientace na výsledek a akci  Kvalifikační ukazatel: 22, 27, 65 |

Příklady reflexí na kontinuální osobností rozvoj

Ukázka správné reflexe

Následující ukázka je dobrým příkladem reflexe i následné aplikace poznatků do praxe.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Datum | Jméno klienta / sezení | Reflexe na učení se a aplikaci do praxe | Oblast kompetence |
| 14.2.2010  4 hodiny | Workshop o diverzitě (viz certifikát z workshopu, příloha č. 8) | Uvědomil jsem si, že jsem při své koučovací práci ignoroval rozdílné kulturní zvyklosti, což mi zabraňovalo pracovat s tématem diverzity při sezeních. Bál jsem se, že bych se svých klientů dotknul.  Nyní už mluvím s klienty o rozdílnostech otevřeně všude tam, kde je to potřeba. Nedávno jsem měl za klientku mladou ženu, Indku, a neměl jsem problém s tím, abychom prozkoumali dopady rodinných očekávání na její kariéru. Jsem teď otevřený otázkám na diverzitu a uvědomuju si, že se stále v této oblasti učím. | Seberozvoj, sebeporozumění.  Kvalifikační ukazatel: 2, 35 |

Ukázka špatné reflexe

V následující ukázce nejsou patrné konkrétní důkazy o seberozvoji a o aplikaci poznatků do praxe.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Datum | Jméno klienta / sezení | Reflexe na učení se a aplikaci do praxe | Oblast kompetence |
| 14.2.2010  4 hodiny | Workshop o diverzitě | Workshop mi přišel zajímavý a informativní.  Budu se snažit vše aplikovat v mé praxi. | Seberozvoj, sebeporozumění  Kvalifikační ukazatel: 2, 35 |

Příklady reflexí na supervize

Ukázka správné reflexe

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Datum | Jméno klienta / sezení | Reflexe na učení se a aplikaci do praxe | Oblast kompetence |
| 15.2.2010  2 hodiny | Skupinová supervize | Zjistil jsem, že klientům, které nemám rád, neposkytuji dostatečné výzvy. Vyhýbal jsem se možným konfliktům. Získal jsem pocit, že jsem neefektivní a naše sezení se zdají být povrchní a nemají na klienta dopad.  V následujícím sezení jsem s klientem sdílel svůj názor na to, že koučování nebere příliš vážně. Poprvé se opravdu otevřel a pověděl mi o frustraci z práce a svěřil se mi, že ho na koučování „poslali“. | Rozvíjení nápadů a učení  Kvalifikační ukazatel: 20, 39 |

Ukázka špatné reflexe

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Datum | Jméno klienta / sezení | Reflexe na učení se a aplikaci do praxe | Oblast kompetence |
| 15.2.2010  2 hodiny | Skupinová supervize | Tohoto klienta jsem neměl rád, a tak jsem se vyhýbal tomu, abych mu poskytoval nezbytné výzvy.  Rozhodl jsem se, že mu budu dávat více výzev – zdá se, že to funguje. | Rozvíjení nápadů a učení  Kvalifikační ukazatel: 20, 39 |

**REFLEKTIVNÍ PROTOKOL**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jméno |  | Úroveň akreditace EIA, o kterou žádáte  \* nehodící se škrtněte |
| Datum podání žádosti |  | Foundation / Practitioner / Senior Practitioner / Master Practitioner \* |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Datum | Jméno klienta / událost / nové zkušenosti | Reflexe na učení se a aplikaci do praxe | Rozvíjená kompetence | Komentář hodnotitele |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

V případě potřeby přidejte další řádky.

**EMCC KOMPETENČNÍ MATICE**

4 úrovně akreditací pro kouče/mentory

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Foundation** | **Practitioner** | **Senior Practitioner** | **Master Practitioner** |
| • Určeno pro jednotlivce, kteří porozuměli praxi kouče/mentora a kteří mají základní koučovací/mentorovací dovednosti  • Mají šanci pracovat s druhými lidmi za využití koučovacích/mentorovacích rozhovorů s cílem podpory a povzbuzení jejich osobnostního a dovednostního rozvoje  • Určeno pro jednotlivce, kteří používají mentorovací/koučovací přístup v rámci svých rolí a jednoznačně rozumí tomu, jak roli mentora/kouče integrovat do své odborné role. | • Určeno pro jednotlivce, kteří pracují jako interní mentor/kouč, nebo využívají koučování/mentorink jako součást svého povolání, anebo začínají vlastní praxi jako externí kouč/mentor  • Nejspíš pracují s menším počtem klientů a témat, pravděpodobně v kontextu své odborné působnosti s cílem zlepšit výkon, posílit sebedůvěru a rozvinout dovednosti  • Při koučování/mentorinku využívají jen určité spektrum metod, nástrojů a přístupů | • Určeno pro mentory/kouče, kteří v praxi využívají širokou paletu modelů a přístupů  • Mají nastavenou vlastní praxi  • S nejvyšší pravděpodobností pracují s mnoha klienty, tématy a organizacemi  • Těžiště jejich práce spočívá v budování schopnosti neustálého pokroku, zvládání komplexních vztahů plných výzev, práce s dvojznačností a změnou  • Při své praxi pravděpodobně umí řešit rozličná a často komplexní témata svých klientů, a to často v náročných podmínkách | •Určeno pro profesionální a velice zkušené mentory/kouče, kteří si vytvářejí vlastní koherentní přístup založený na široké paletě modelů a technik  • Nejspíš pracují s klienty, u nichž flexibilně využívají své zkušenosti tak, aby klienta v jeho rozvoji a učení posunuli za hranice jeho možností  • Způsob práce je charakteristický tím, že kouč/mentor vyvíjí inovativní přístupy, které jsou šité na míru každému klientovi  • Aktivně se podílí na rozvoji a podpoře oblasti koučování/mentorinku. Zejména těmito způsoby:  - rozvoj modelů a nástrojů  - odborné publikování v této oblasti  - supervize mentorů a koučů  - vzdělávání koučů a mentorů  - spoluúčast na rozvoji respektované a uznávané profesní organizace koučů/mentorů |

Osm kompetencí kouče/mentora

Sebepoznání a sebeporozumění

Schopnost kouče porozumět sám sobě, svým hodnotám, přesvědčením, chování a rozpoznat, jak to ovlivňuje jeho koučovací praxi. Díky sebepoznání je kouč schopen přizpůsobit svůj koučovací styl v závislosti na cílech a potřebách koučovaného, případně sponzora (zástupce organizace, pro kterou koučovaný pracuje).

Závazek k seberozvoji

Schopnost kouče si neustále všímat kvality své práce a zvyšovat standardy své praxe kouče podle nejnovějšího poznání v oboru. Zahrnuje také závazek kouče udržovat dobrou pověst koučovací profese.

Kontraktování

Schopnost kouče stanovit a udržet očekávání a hranice koučovacího kontraktu s klientem, případně sponzorem koučování.

Vytváření vztahu

Schopnost kouče navázat dobrý a pro klienta prospěšný vztah, případně vztah se sponzorem koučování. Následně je důležité tyto vztahy udržovat a rozvíjet.

Rozvíjení nápadu a učení

Schopnost kouče pracovat s klientem a sponzorem koučování na nových vhledech a novém učení.

Orientace na výsledky a akci

Schopnost kouče podpořit klienta v uskutečnění žádoucích změn. K tomu kouči napomáhá vědomé zaměření na postup dopředu a dovednosti potřebné pro nasměrování klienta k akci.

Využívání modelů a technik

Schopnost kouče využívat různé modely, metody, techniky a nápady přesahující rámec základních komunikačních dovedností se záměrem podpořit uvědomění a nové učení koučovaného.

Vyhodnocování

Schopnost kouče shromažďovat informace o kvalitě své koučovací praxe. Pomocí těchto zpětnovazebných informací následně kouč vyhodnocuje výstupy jednotlivých koučovacích procesů a tato pravidelná činnost se stává charakteristickým rysem jeho koučovací praxe.

Kvalifikační ukazatele

Níže uvedená tabulka předkládá „Kvalifikační ukazatele“ (Capability Indicators – CIs) pro každou z osmi kompetencí napříč čtyřmi úrovněmi akreditací pro mentory/kouče.

Pro níže uvedené podmínky platí, že s každým vyšším stupněm akreditace rostou požadavky na „Kvalifikační ukazatele“. Čím vyšší úroveň, tím je požadována hlubší a širší znalost problematiky, lepší schopnost myšlenkové syntézy, hlubší vhled do oblasti a schopnost efektivně pracovat na komplexních otázkách a schopnost vypracovat si koherentní koučovací styl.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kompetence** | **Foundation** | **Practitioner** | **Senior Practitioner** | **Master Practitioner** |
| **Sebepoznání, sebeporozumění**  Schopnost kouče porozumět sám sobě, svým hodnotám, přesvědčením, chování a rozpoznat, jak to ovlivňuje jeho koučovací praxi. Díky sebepoznání je kouč schopen přizpůsobit svůj koučovací styl v závislosti na cílech a potřebách koučovaného, případně sponzora (zástupce organizace, pro kterou koučovaný pracuje). | • chová se způsobem, který umožňuje proces mentorinku/koučování (1)  • zvládá otázky diverzity v rámci svého koučování/mentorinku (2)  • umí popsat své hodnoty, svá přesvědčení a postoje, které vkládá do své praxe kouče/mentora (3)  • chová se v souladu se svými hodnotami a přesvědčeními (4) | • buduje sebeporozumění, která je založeno na vlastním modelu chování a precizní reflektivní praxi (34)  • je schopen identifikovat, kdy jeho vnitřní procesy narušují klientovu snahu a umí své chování přizpůsobit (35)  • je schopen reagovat na klientovy emoce tak, by se nestal jejich součástí (36) | • sebeporozumění a sebepoznání buduje na základě širokého spektra teoretických modelů, strukturovaných dat z externích zdrojů a pečlivé reflexi vlastní praxe a zkušeností (73)  • aktivně ovládá vlastní stav mysli tak, aby co nejvíce odpovídal klientovým potřebám (74) | • skládá dohromady vhledy z rozsáhlého průzkumu teoretických modelů a osobních zkušeností (96)  • odpovědně se rozhoduje v každém okamžiku své praxe (97)  • kriticky reflektuje praktická paradigmata a jejich vliv na klienta a jeho systém (98) |
| **Závazek k seberozvoji**  Schopnost kouče si neustále všímat kvality své práce a zvyšovat standardy své praxe kouče podle nejnovějšího poznání v oboru. Zahrnuje také závazek kouče udržovat dobrou pověst koučovací profese. | • praktikuje a umí reflektovat své mentorovací/koučovací schopnosti (5) | • jasně prokazuje svůj závazek k seberozvoji pomocí dalších výcviků, vzděláváním a reflexí (37)  • účastní se pravidelné supervize, aby neustále svoji praxi rozvíjel (38)  • hodnotí efektivitu takových supervizí (39) | • neustále reviduje, reflektuje a rozšiřuje osobní názory, postoje a dovednosti, aby zlepšoval vlastní praxi mentora/kouče (75)  • aktivně identifikuje mezery v dovednostech a znalostech a pomocí strukturovaného procesu tyty nedostatky eliminuje (76)  • umí si vybrat důležité náměty, myšlenky a modely, pomocí nichž prozkoumává a rozvíjí vlastní praxi  (77)  • převádí nově naučené kompetence do své praxe a umí je zhodnotit (78) | • je neustále v kontaktu s nejnovějšími trendy, myšlenkami a výzkumem kolem mentorinku a koučování (99)  • vyhledává zpětnou vazbu od kolegů na svou praxi (100) |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kontraktování**  Schopnost kouče stanovit a udržet očekávání a hranice koučovacího kontraktu s klientem, případně sponzorem koučování | • umí vysvětlit roli kouče svému klientovi (6)  • umí vysvětlit přínosy mentorinku/koučování jak pro svého klienta, tak v daném kontextu klientova problému (7)  • rozumí na příslušné úrovni tomu, jak komunikovat s klienty a jak udržovat důvěrnost informací (8)  • zvládá uzavírání diskusí a shrnutí výstupů (9) | • pracuje dle etického kodexu EMCC (40)  • umí správně a jasně kontraktovat s klientem a když je to potřeba, tak i s ostatními zainteresovanými osobami (41)  • umí vyjednávat o plánu koučovacích sezení – kdy, kde a jak často se budou scházet (42)  • je schopen podrobně popsat vlastní mentorovací/koučovací proces a styl klientovi, aby se mohl svobodně a informovaně rozhodnout, zda na mentorink/koučování přistoupit (43)  • umí rozeznat hranice vlastních dovedností, předat je klientovi a uzavřít kontrakt (44)  • je schopen poznat, kdy klient není na mentorink/koučování naladěný, a příslušně zareaguje odpovídajícími kroky (45)  • pracuje efektivně s klientovými požadavky, a kde je to relevantní, i s přáními organizace, která mentorink/koučování iniciovala (46)  • je schopen ukončit kontrakt (47) | • je schopen etického kontraktování s klientem či sponzorem v rozporuplných či konfliktních situacích (79) | • je schopen identifikovat klienty, kteří spíše potřebují terapeutickou léčbu, která je za hranicí profesionálních schopností kouče/mentora (101)  • podporuje klienta, aby se sám obrátil na jiného specialistu, pokud je to potřeba (102)  • je schopen poznat a příslušně zareagovat, když má klient potřeby za hranicemi komfortní zóny a nakontraktovaných hranic (103) |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kompetence** | **Foundation** | **Practitioner** | **Senior Practitioner** | **Master Practitioner** |
| **Vytváření vztahu**  Schopnost kouče navázat dobrý a pro klienta prospěšný vztah, případně vztah se sponzorem koučování. Následně je důležité tyto vztahy udržovat a rozvíjet. | • umí vysvětlit, jak vlastní chování může ovlivňovat proces mentorinku/koučování (10)  • chová se ke všem lidem s respektem a udržuje klientovu důstojnost (11)  • umí vysvětlit a aplikovat alespoň jednu metodu pro vytvoření vztahu (12)  • používá jazyk vhodný pro komunikaci s daným klientem (13)  • umí vytvořit atmosféru důvěry tím, že dodržuje své závazky a zaujímá nehodnotící postoj vůči klientovi (14) | • je vůči klientovi empatický a autenticky ho podporuje (48)  • umí vytvořit potřebnou hloubku důvěry, aby bylo koučování/mentorink efektivní (49)  • umí poznat a efektivně pracovat s různými emočními stavy klienta (50)  • je schopen se přizpůsobit jazyku a chování svého klienta, ale zároveň si udržovat vlastní „já“ (51)  • je schopen zaručit, aby se klient na mentorovi/kouči nestal závislým (52) | • věnuje pozornost emocím, náladám, používání jazyka, přesvědčením a fyzickým projevům klienta a umí s nimi flexibilně pracovat (80) | • prokazuje vysokou míru vnímavosti a schopnosti reagovat na klienta „teď a tady“, a zároveň ho udržuje na cestě ke stanovenému cíli (104) |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kompetence** | **Foundation** | **Practitioner** | **Senior Practitioner** | **Master Practitioner** |
| **Rozvíjení nápadů a učení**  Schopnost kouče pracovat s klientem a sponzorem koučování na nových vhledech a novém učení. | • prokazuje víru v pomoc druhým při jejich rozvoji (15)  • věří, že lidé se učí nejlépe sami (16)  • pečlivě si ověřuje, že rozumí (17)  • využívá v praxi aktivní naslouchání (18)  • umí přiblížit principy otázek a při nejmenším jeden přístup k dotazování (19)  • poskytuje zpětnou vazbu, a to vhodným způsobem (20)  • poskytuje rady a nápady pouze v případě, že je to vhodné (21) | • umí vysvětlit možné překážky efektivního naslouchání (53)  • je si vědom tónu, zabarvení i obsahu verbální komunikace (54)  • umí identifikovat vzorce chování a myšlení klienta (55)  • umožňuje klientovi, aby si uvědomil vliv emocí, jednání, chování na své vystupování (56)  • je schopný využívat mnoho technik dotazování, aby u klienta zvýšil uvědomění (57)  • umožňuje klientovi, aby přicházel na nové nápady (58)  • je schopný vhodně využívat zpětnou vazbu a vznášení námitek, aby klientovi umožnil vhled z nových perspektiv (59)  • umí zůstat nestranný v okamžiku, kdy klient zvažuje možnosti (60)  • využívá ověřování již řečeného, aby se ujistit o porozumění a závazku k dosažení cíle (61) | • umí používat široké spektrum technik, aby zvýšil uvědomění, chuť prozkoumat nové možnosti a prohloubit vhled (81)  • využívá zpětnou vazbu a pomocí výzev zvyšuje uvědomění, vhled a zodpovědnost za své činy (82)  • je schopen naslouchání na vyšší úrovni (83)  • je pružný při aplikaci širokého spektra otázek, které usnadňují vhled a nové učení (84)  • používá jazyk k tomu, aby klientovi usnadnil transformaci současné hozpůsobu myšlení a vnímání (85)  • uplatňuje systemický pohled na budování porozumění a nové vhledy (86)  • je schopen rozpoznat nejistoty, možnosti volby a zábrany klienta v kontextu jeho života a umí klientovi pomoci, aby si uvědomil jejich dopad (87) | • podporuje efektivně klienta, kterému se neustále rozrůstá škála potřeb (105)  • umožňuje významné a fundamentální změny v myšlení a chování (106)  • je schopen v daný moment přizpůsobit svůj přístup / techniku klientovým potřebám, a zároveň zachovat pozornost na výsledek. (107) |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kompetence** | **Foundation** | **Practitioner** | **Senior Practitioner** | **Master Practitioner** |
| **Orientace na výsledky a akci**  Schopnost kouče podpořit klienta v uskutečnění žádoucích změn. K tomu kouči napomáhá vědomé zaměření na postup dopředu a dovednosti potřebné pro nasměrování klienta k nějaké akci. | • umí pomoci klientovi, aby si vyjasnil žádané výsledky a nastavil si vhodné cíle (22)  • ujišťuje se o shodě mezi cíli klienta a kontextem, do kterého jsou zasazeny (23)  • umí nabídnout mnoho možností, jak dosáhnout stanových cílů (24)  • zajistí, že klient si zvolí řešení (25)  • vede si nezbytné poznámky (26)  • reviduje posun a učení (27)  • ujistí se, že klient opouští sezení s tím, že je schopen použít nové nápady a zjištění (28) | • napomáhá klientovi, aby si efektivně naplánovat své cíle a akci, včetně zvážení podpory, zdrojů a alternativ (62)  • napomáhá klientovi, aby si vytvořil a identifikoval akci, která nejlépe odráží jeho osobní preference (63)  • umí zajistit, aby si klient přebral odpovědnost za svá rozhodnutí, akci a přístup k učení (64)  • napomáhá klientovi, aby si identifikoval případné překážky na cestě k vytčené akci (65)  • umí popsat a aplikovat nejméně jednu metodu pro vytvoření závazku k výsledku, cíli a k akci (66)  • umí zhodnotit pokrok a dosažení vytčených cílů (67) | • je schopen podpořit klienta, aby prozkoumal mnohem širší kontext a dopady požadovaného cíle (88)  • čerpá z širokého spektra technik a metod, aby klientovi usnadnil dosažení vytčeného cíle (89)  • umí popsat a aplikovat mnoho metod pro vědomé zaměření na postup dopředu, či k výsledku a k akci (90)  • napomáhá klientovi, aby prozkoumal možnosti, jak dosáhnout změny (91)  • umí efektivně pracovat s rezistencí vůči změně (92) |  |
| **Využívání modelů a technik**  Schopnost kouče využívat různé modely, metody, techniky a nápady přesahující rámec základních komunikačních dovedností se záměrem podpořit uvědomění a nové učení koučovaného | • zakládá svůj přístup na některém z modelů koučování/mentorinku (29) | • rozvíjí vlastní koherentní model koučování, který vychází z jednoho či více etablovaných modelů (68)  • využívá několik zavedených technik a nástrojů, aby klienta podpořil na cestě za stanoveným cílem a výsledky (69)  • umí vysvětlit a pracovat s modely v životním kontextu klienta (70) | • vkládá rozmanité modely a nové myšlenky do vlastního modelu (93)  • umí aplikovat hluboké znalosti a zkušenosti s technikami, nástroji a modely koučování/mentorování, aby klientovi pomohl se specifickými výzvami a stejně tak s vytčeným cílem (94) | • vytváří si vlastní jedinečný přístup ke koučování/mentorování, který je založený na kritickém zhodnocení obecně přijímaných modelů a který je odvozen z vlastní praxe a supervize (108)  • je schopen využívat vlastní nástroje a metody, aby byl jako kouč/mentor efektivnější (109) |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kompetence** | **Foundation** | **Practitioner** | **Senior Practitioner** | **Master Practitioner** |
| **Vyhodnocování**  Schopnost kouče shromažďovat informace o kvalitě své koučovací praxe. Pomocí těchto zpětnovazebných informací následně kouč vyhodnocuje výstupy jednotlivých koučovacích procesů a tato pravidelná činnost se stává charakteristickým rysem jeho koučovací praxe | • umí vyhodnotit výsledky koučování/mentorinku s klientem (případně objednavatelem služby) (30)  • monitoruje a reflektuje efektivnost celého procesu koučování/mentorinku (31)  • od klienta vyžaduje zpětnou vazbu (32)  • dostává a přijímá zpětnou vazbu vhodným způsobem (33) | • využívá zpětnou vazbu klienta (71)  • má nastaven vlastní proces, kterým umí zhodnotit efektivnost své práce kouče/mentora (72) | • využívá pečlivý a důkladný proces vyhodnocení s klientem či sponzorem (95) | • kriticky hodnotí různé přístupy k vyhodnocování mentorinku/koučování  (110)  • snaží se nastavovat a rozšiřovat pravidla vyhodnocování mentorinku/koučování (111)  • využívá své znalosti vyhodnocování procesu mentorinku/koučování k tomu, aby komentoval trendy a nové myšlenky v této oblasti (112) |