

# 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, sebeporozuměníKvalifikační ukazatel: 1, 35, 74Vytváření vztahuKvalifikační 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, sebeporozuměníKvalifikační ukazatel: 1, 35, 74Vytváření vztahuKvalifikační 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 akciKvalifikační 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 akciKvalifikační 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 |
| 14.2.20104 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 |
| 14.2.20104 hodiny | Workshop o diverzitě | Workshop mi přišel zajímavý a informativní.Budu se snažit vše aplikovat v mé praxi. | Seberozvoj, sebeporozuměníKvalifikační ukazatel: 2, 35 |

Příklady reflexí na supervize

Ukázka správné reflexe

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Datum | Jméno klienta / sezení | Reflexe na učení se a aplikaci do praxe | Oblast kompetence |
| 15.2.20102 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 učeníKvalifikační ukazatel: 20, 39 |

Ukázka špatné reflexe

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Datum | Jméno klienta / sezení | Reflexe na učení se a aplikaci do praxe | Oblast kompetence |
| 15.2.20102 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 učeníKvalifikační 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) |