

European Individual Accreditation v2

EIA v2 Průvodce žádostí

pro žadatele bez certifikátu EQA

(nebo pro žadatele s EQA certifikátem úrovně nižší, než je úroveň akreditace EIA, o kterou žádají)

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.

Úvod

Vážený kolego/kolegyně,

velice mě těší, že jste se rozhodl/a zavázat ke standardům kvality EMCC v oblasti koučování a mentorování. Tento průvodce vám pomůže k tomu, abyste akreditační proces EMCC správně pochopili a úspěšně zvládli. Tato příručka je určena všem, kteří:

1. nejsou držiteli certifikátu z tréninkového výcviku, který má od EMCC akreditaci European Quality Award (pro úrovně Foundation, Practitioner, Senior Practitioner a Master Practitioner)

nebo

2. jsou držiteli certifikátu EQA nižší úrovně, než je úroveň akreditace EIA, o kterou žádají.

Věřím, že informace v této příručce Vám pomohou k tomu, aby vyplnění přihlášky bylo co nejméně náročné a strávili jste jím co nejméně času.

Pokud byste měli jakékoliv připomínky nebo doplňující komentář, kontaktujte prosím příslušného manažera pro akreditace ve vaší zemi, případně manažera pro akreditaci při EMCC.

Za výkonnou radu EMCC

Gilles Gambade

Vice-president Standards

OBSAH

1. Obecné informace

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | Obecné informace | 4 |
| 2 | Proces získání akreditace EIA | 6 |
| 3 | Hodnotící kritéria pro akreditaci EIA | 9 |
| 4 | Vyplnění žádosti  | 10 |
|  | 4.1 Osobní údaje | 10 |
|  | 4.2 Praxe | 11 |
|  | 4.3 Profesní rozvoj a vzdělání | 12 |
|  | 4.4 Doklad o kompetencích | 13 |
|  | 4.5 Prohlášení | 16 |
| 5 | Interview (pokud je požadováno hodnotitelem) | 16 |
| 6 | Administrativa a možný výsledek | 17 |
| 7 | Poplatky a platnost akreditace  | 17 |
| 8 | Kontrolní seznam | 18 |
|  | Přílohy:1. Prohlášení o diverzitě podle EMCC2. Etický kodex EMCC3. Dodatek k Reflektivnímu protokolu4. Kompetenční matice EMCC | 19202428 |

Co je Evropská rada pro mentorink a koučink (EMCC)?

EMCC se snaží o propagaci kvalitní praxe a nastavování správných očekávání v mentorinku a koučování napříč Evropou. Naše rada působí na celém kontinentu a je složena ze zástupců národních poboček EMCC a jednotlivých členů ze zemí, kde lokální pobočka naší organizace není. Členy naší rady jsou individuální koučové a mentoři, koučovací instituce, tréninkové a vzdělávací organizace, koučovací a mentorinkové asociace, velké korporace nebo zájemci o koučovací a mentorovací služby či všichni, kteří sdílejí vizi EMCC „propagovat kvalitní praxi v mentorinku a koučování.

Součástí našeho úsilí, kterým neustále zvyšujeme a propagujeme standardy kvality v koučování a mentorinku, je i poskytování individuálních akreditací založených na kompetenční matici EMCC. Proces získání akreditace EIA vychází z odborného výzkumu a konzultací s velkým počtem zástupců koučovací a mentorinkové komunity.

Co je European Individual Accreditation (EIA)?

Akreditace EIA je celoevropsky uznávané ocenění kvality, které prokazuje, že daný kouč/mentor má příslušnou úroveň znalostí a schopností, které umí efektivně používat ve své praxi. Akreditace EIA nastavuje vysokou úroveň standardů kvality a je na trhu uznávaná jako prestižní ocenění kvality koučů a mentorů. Tato akreditace napomáhá další profesionalizaci tohoto oboru tím, že

* nastavuje vysokou úroveň hodnotících kritérií
* porovnává schopnosti a dovednosti na základě Kompetenční matice EMCC
* využívá spolehlivé a důkladné hodnotící metody
* vyžaduje profesionální přístup s uměním zpětné vazby a reflexe
* zajišťuje závazek k neustálému rozvoji koučů a mentor

K čemu je dobrá?

Akreditace EIA je relevantní pro všechny, kteří jsou zapojeni do mentorování a koučování, a to bez ohledu na to, zda je to jejich hlavní nebo vedlejší činnost. Každý může požádat o akreditaci příslušné úrovně od Foundation po Master Practitioner. K EMCC se může přidat kdokoliv a získat akreditaci i s minimem zkušeností. Jakmile se jeho kompetence v této oblasti rozvinout, pak může zažádat o vyšší úroveň, která více odpovídá nabytým dovednostem a zkušenostem.

Přínosy akreditace EIA

Pokud máte akreditaci EIA, znamená to, že jste profesionální kouč/mentor s nezbytnými znalostmi prověřenými přísnými standardy EMCC, který umí tyto znalosti a dovednosti používat v praxi. EIA:

* poskytuje klientům větší záruku odborných kompetencí
* zvyšuje osobní důvěryhodnost a profesionální postavení
* ukazuje odhodlanost k neustálému rozvoji a zlepšování vašich koučovacích a mentorovacích dovedností
* zvyšuje důvěryhodnost a standardy této profese
* zaručuje, že nejste pouze způsobilý k vykonávání profese, ale že správně koučovat a mentorovat opravdu umíte
* nastavuje systém pro váš osobní rozvoj

Obecně platí, že akreditace EIA od zájemců vyžaduje angažovanost, zapojení a tvrdou práci. Vyžaduje profesionální přístup a zájemci potvrzují, že projít procesem žádosti o akreditaci je pro ně užitečné tím, že se osobnostně rozvíjejí a zároveň si potvrzují svou každodenní praxi.

Ceny

Země, které podepsaly licenční ujednání s EMCC, mohou mít vlastní cenovou politiku (je možné ji zjistit u příslušných manažerů pro akreditace). Pro žadatele z ostatních zemí platí ceník definovaný EMCC, který mohou nalézt na internetových stránkách rady.

Terminologie

Následující výňatek z etického kodexu EMCC vám pomůže porozumět tomu, jakou terminologii v dokumentu používáme:

Výraz „mentorink/koučování“ se používá pro popis všech typů mentorinku a koučování, ke kterým dochází jak v pracovním prostředí, tak mimo něj. EMCC si je vědoma toho, že existuje mnoho různých druhů mentorinku/koučování...

Výraz „klient“ označuje kohokoliv, kdo využívá služeb mentorů/koučů... Je všeobecně uznáváno, že v jistých případech může mít mentor/kouč dva „klienty“ – člověka, kterého koučuje a organizaci, která si mentorink/koučování zadala... výraz „sponzor“ využíváme v jiných souvislostech.

Výraz „supervize“ a „suvervizor“ charakterizuje proces, kterým je práce mentora/kouče kontrolována a je doplňována o odborné zkušenosti. Termín „supervize“ má stejný význam jako u dalších profesí – například psychoterapii nebo poradenství –, ale její průběh a náplň se může podstatně lišit.

Čím začít?

Než se pustíte do vyplňování žádosti o akreditaci, doporučujeme vám, abyste si prošli tuto příručku. Obsahuje všechny podpůrné informace, které potřebuje pro správné vyplnění žádosti.

Pro podání přihlášky kontaktujte EMCC, web: [www.emccouncil.org/eu/en/15](http://www.emccouncil.org/eu/en/15)  email: EMCC.Accreditation@emccouncil.org

V rámci ČR kontaktujte: norbert.riethof@emcc-czech.cz nebo rada@emcc-czech.cz

2. Proces získání akreditace EIA

Aplikační proces získání akreditace EIA je popsán níže. Obsahuje jednotlivé kroky vaší cesty až k finálnímu obdržení akreditace (s vysvětlujícími poznámkami na následující straně). Proces je navržen tak, abyste mohli pracovat flexibilně a zvládnout kompletování přihlášky při plnění svých dalších pracovních povinností. Budeme zveřejňovat termíny, ke kterým je potřeba přihlášky zasílat. Od chvíle, kdy je přihláška přeposlána na hodnocení, trvá proces zpravidla tří měsíce. Po třech měsících se dozvíte finální rozhodnutí. Samotné vyplňování formuláře žádosti pro žadatele bez EQA certifikátu trvá obvykle 150 až 400 hodin.

|  |  |
| --- | --- |
| ŽADATELStažení balíčkuVyplnění formuláře  Podání kompletní žádosti a zaplacení poplatku (instrukce poskytne příslušný manažer pro akreditace)Zaslání druhé a třetí kopie hodnotiteli a ověřovateli  Interview a dodání dalších informací Žadatel dostává hodnotící zprávu a rozhodnutí Úspěšný Neúspěšný    Možnost znovu podat žádost (7)Žadatel získává certifikát  | EMCCŽádost o pomocManažer zajistí vyžádanou pomocManažer zkontroluje žádost a přijme ji (1)Jsou přiděleni hodnotitel/ověřovatel Hodnocení (2)Ověřování (3)Poslání reportu do Quality Award Panel pro finální vyhodnocení a rozhodnutí (4)Rozhodnutí PaneluRozhodnutí Panelu je sděleno žadateli a je opatřené hodnotící zprávou (5)Rozhodnutí je oficiálně zaznamenáno a certifikát je udělen (9)  |

Poznámky k procesu získání EIA

1. Pošleme vám potvrzení, že jsme přijali žádost o akreditaci a poplatek, a následně:
	* zkontrolujeme, zda je žádost o akreditaci kompletní
	* požádáme vás o doplnění chybějících informací
	* informujeme vás o předání žádosti hodnotiteli a ověřovateli.
2. Hodnocení žádosti je ukončeno s tím, že jsou splněna všechna předepsaná kritéria a že jsou poskytnuty příslušné informace. Je také vyžadováno povinné interview (kromě úrovně Foundation) pro všechny žadatele, kteří neprošli výcvikem s certifikátem EQA. Můžete být také požádání o další informace a důkazy z vaší praxe.
3. Ověřovatelé kontrolují kvalitu hodnocení.
4. Quality Award Panel prověří soulad a ucelenost mezi hodnocením a ověřením. Tato skupina se schází každé čtyři měsíce. V některých případech můžete být požádání, abyste předložili doplňující informace k vaší žádosti o akreditaci.
5. Obdržíte písemnou zprávu o vaší žádosti.
6. Pokud vaše žádost nesplní v této fázi většinu požadovaných kritérií, budete muset vyplnit novou žádost později.
7. Pokud splníte více než 50 % požadovaných kritérií, pak vás vyzveme, abyste za příplatek žádost doplnil.
8. Pokud nejste s rozhodnutím spokojeni, pak můžete podat proti rozhodnutí odvolání.
9. Pokud jste úspěšně splnili předepsaná kritéria, pak získáte od EMCC certifikát European Individual Accreditation pro úroveň, které jste dosáhli. Pokud si to budete přát, můžete se v této fázi zapsat do listiny koučů a mentorů, kteří jsou držiteli této akreditace, a to na [www.emccouncil.org/EU/en/accreditation/eia](http://www.emccouncil.org/eu/en/accreditation/eia). Manažerovi pro akreditace můžete poslat krátký životopis a fotografii v kvalitním rozlišení.

Hodnocení EMCC

Každý hodnotitel EMCC je plně kvalifikovaný mentor/kouč se značnými zkušenostmi nejen v mentorinku a koučování, ale taktéž v hodnocení. Všichni mají excelentní znalost kritérií akreditace EIA a zejména pak Kompetenční matice EMCC (Příloha 3). Jsou držiteli stejné, nebo vyšší úrovně akreditace EIA než je ta, kterou hodnotí.

EMCC se snaží zachovat co největší poctivost celého akreditačního procesu, aby chránila jak klienty, tak členy organizace, proto se snažíme náhodně předložené informace ověřovat. To znamená, že vás můžeme během akreditačního procesu kontaktovat a požadovat kontaktní údaje na jednotlivce, kteří vám v žádosti dávají reference.

Zachování mlčenlivosti

Uvědomujeme si, že prostřednictvím žádosti nám poskytujete velice citlivé, osobní informace. Z tohoto důvodu vám garantujeme, že samotná žádost a její obsah zůstanou důvěrné a dostanou se pouze k lidem, kteří jsou součástí akreditačního procesu EIA. Zaručujeme vám, že vaše informace nebudeme sdílet s nikým vně organizace a nebudeme je používat k komerčním či jiným účelům. Všechny žádosti jsou zpracovávány s naprostou důvěrností a dotčení lidé mají s EMCC podepsanou dohodu o mlčenlivosti.

Odvolání/stížnosti

Pokud si přejete podat stížnost nebo odvolání, řiďte se prosím podle postupu, který vám poskytne manažer pro akreditace.

Následující schéma ukazuje, jak vzájemně souvisí European Quality Award s akreditací European Individual Award.



3. Hodnotící kritéria pro získání akreditace EIA

Přehled hodnotících kritérii pro všechny čtyři úrovně akreditací naleznete v následující tabulce. V další sekci této příručky jsou k dispozici detailní informace o těchto kritériích a způsobu, jak vést záznamy o jejich naplňování. Hodnotitel bude postupovat holisticky při posuzování toho, jak vaše záznamy splňují etický kodex EMCC, Prohlášení o diverzitě a taktéž váš závazek k dalšímu seberozvoji.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Úroveň | Foundation | Practitioner | Senior | Master |
|   |  |  | Practitioner | Practitioner |

Odborná praxe

|  |  |
| --- | --- |
| Ukončená praxe | Minimální požadavky |
| Délka praxeCelkový počet hodin a klientů | 1 rok(od prvního okamžiku, kdy jste vykonal/a profesi kouče/mentora50 hodin 5 klientů | 3 roky(od prvního okamžiku, kdy jste vykonal/a profesi kouče/mentora100 hodin 10 klientů | 5 let(od prvního okamžiku, kdy jste vykonal/a profesi kouče/mentor250 hodin 20 klientů | 7 let(od prvního okamžiku, kdy jste vykonal/a profesi kouče/mentora500 hodin 40 klientů |
| Probíhající praxe | Minimální požadavky |
| Zpětná vazba od klientů | 5 zpětných vazeb od klientů, které jste měl/a za posledních 12 měsíců (od data podání žádosti o EIA)  | 5 zpětných vazeb od klientů, které jste měl/a za posledních 12 měsíců (od data podání žádosti o EIA)  | 5 zpětných vazeb od klientů, které jste měl/a za posledních 12 měsíců (od data podání žádosti o EIA)  | 5 zpětných vazeb od klientů, které jste měl/a za posledních 12 měsíců (od data podání žádosti o EIA)  |

Profesní rozvoj

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Celoživotní profesní rozvoj | 16 hodin za rok | 16 hodin za rok | 32 hodin za rok | 48 hodin za rok |
| Supervize kouč/mentor | 1 hodina / za čtvrtletí | 1 hodina / za čtvrtletí | 1 hodina / 35 hodin praxe (minimálně čtvrtletně) | 1 hodina / 35 hodin praxe (minimálně čtvrtletně) |
| Reflexe vlastní praxe (pro držitele certifikátu EQA, kteří tento certifikát získali více než dva roky před podáním přihlášky EIA) | 5 reflexí během posledních 12 měsíců (k datu podání přihlášky) | 5 reflexí během posledních 12 měsíců (k datu podání přihlášky) | 5 reflexí během posledních 12 měsíců (k datu podání přihlášky) | 5 reflexí během posledních 12 měsíců (k datu podání přihlášky) |
| Přínos této profesi | Členství v profesní organizaci | Členství v profesní organizaci | Členství v profesní organizaci | Členství v profesní organizaci a odborné příspěvky k rozvoji koučování a mentorování |

Důkazy o kompetencích

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Kvalifikace/kompetence popsaná v Kompetenční matici EMCC (Příl. 3) | Tréninkový výcvik akreditovaný EQA stejné úrovně, nebo vyšší než je úroveň EIA, o kterou žádáte | Tréninkový výcvik akreditovaný EQA stejné úrovně, nebo vyšší než je úroveň EIA, o kterou žádáte | Tréninkový výcvik akreditovaný EQA stejné úrovně, nebo vyšší než je úroveň EIA, o kterou žádáte | Tréninkový výcvik akreditovaný EQA stejné úrovně, nebo vyšší než je úroveň EIA, o kterou žádáte |

4. Vyplnění formuláře žádosti

Žádost o akreditaci byste měli vyplnit na základě uvedených požadavků a měli byste připojit všechny další nezbytné materiály. Díky tomu docílíme konzistentnosti akreditačního procesu. Pokud není vaše žádost kompletní, případně nesplňuje požadovaná kritéria, nemůžeme ji připustit k hodnocení.

Ujistěte se, že úroveň akreditace, o kterou žádáte, uvádíte na přední straně žádosti. Pro určení úrovně, o kterou máte žádat, porovnejte své zkušenosti s předem danými kritérii (v sekci 3) a s Kompetenční maticí EMCC (Příloha č. 4). Vzhledem k tomu, že jste ***neprošli*** výcvikem s EQA certifikátem (nebo žádáte o úroveň vyšší než je EQA certifikát vašeho výcviku), je vaší zodpovědností poskytnout hodnotiteli důkazy, které prokazují splnění všech předepsaných kritérií.

Ujistěte se, prosím, že ve vyplněném formuláři žádosti máte přehledně uspořádané oddíly pomocí indexování, číslování stran, tabulátorů a máte uvedené přílohy.

Podpora EMCC při vyplňování

Při vyplňování žádosti máte možnost využít osobního rádce z řad funkcionářů EMCC. Jeho/její pomoc můžete využít například pro zjištění, pro jakou úroveň akreditace máte žádat, nebo získání obecných informací, případně revizi první podoby vaší žádosti. Z naší zkušenosti vyplývá, že vašim předchůdcům takový člověk pomohl k tomu, aby jejich žádost byla přehledná a bez chyb.

Pokud se domníváte, že byste takový typ pomoci mohli potřebovat, zkontaktujte akreditačního manažera pro vaši oblast (více na straně 5). Ten vám bude schopen poradit a poskytnout přehled EMCC EIA hodnotitelů, se kterými vás propojí a dohodne spolupráci, za poplatek.

*Mějte na paměti, že EMCC v žádném případně není zainteresována ve smluvním vztahu mezi vámi a vaším poradcem. Pokud si zvolíte hodnotitele EIA jako svého poradce, pak tento člověk nebude zapojen od hodnotícího procesu vaší žádosti o akreditaci.*

4.1 Osobní údaje

Ostatní členství

Například: International Coaching Federation (ICF), Association for Coaching (AC) a další profesní sdružení koučů a mentorů

Nejčastější témata koučovacích a mentorovacích setkání

Například to mohou být životní změny, kariérní přesuny, akvizice, fúze nebo vedení lidí.

Obvyklý klient, se kterým pracujete

Popište hodnotiteli své typické klienty, abyste mu pomohli pochopit, pro koho a v jakých odvětvích pracujete. Například se může jednat o ředitele firem, obchodní manažery, veřejný sektor, zdravotnictví nebo komunitní centra.

Osobní prohlášení

Pomocí údajů uvedených v této sekci vám lépe porozumíme, zejména tomu, jak vnímáte koučování/mentorink a jaký k němu máte přístup. Jedná se o úvod k vaší žádosti, který uvádí do souvislostí vaše údaje a vytváří váš obraz jako člověka a váš přístup ke koučování/mentorinku. Budete vyzváni k sepsání osobního prohlášení, které odpovídá na následující otázky (délka mezi 300 až 500 slovy):

* Co vás motivuje k tomu být koučem/mentorem?
* Jaká je vaše vize/filozofie koučování/mentorinku?
* Která teoretická východiska a principy vytvarovaly váš koučovací/mentorovací přístup? (Můžete zahrnout například vlastní koučovací/mentorovací model, případně obecnější model, který používáte.)
* Jak se vaše profesionální praxe vyvíjí a rozvíjí?
* Jak vnímáte etický kodex EMCC a Prohlášení o diverzitě (více v Dodatku)?

Curriculum Vitae

Přiložte prosím kopii vašeho aktuálního životopisu.

4.2 Praxe

Délka praxe

Poklady o vaší praxi, které nám poskytujete, musí prokazovat, že vaše koučování/mentorink splňuje předepsaná kritéria pro úroveň akreditace, o kterou žádáte. Požadovanými důkazy o vaší praxi mohou být: faktury klientů, koučovací /mentorinkový kontrakt, zpětná vazba od klientů či reference. Všechny tyto dokumenty vás identifikují jako kouče/mentora a potvrzují data, kdy ke koučování/mentorinku došlo.

Počty klientů a koučovací/mentorovací hodiny

Musíte nám poskytnout důkazy o tom, že splňujete podmínku dostatečného počtu hodin praxe. Pro každou úroveň akreditace je požadovaná jiný počet hodin a pro jejich zaznamenání použijte vzor ve formuláři žádosti. Tento protokol zachycuje informace o dnech, kdy mentorink/koučování proběhlo, jména klientů, typ organizace a její název, profesi klienta, odkoučované/odmentorované hodiny a oblasti, na kterých jste s klienty pracovali. Když budete tyto informace zaznamenávat, držte se následujících instrukcí:

* Případ, kdy jste s klientem na něčem pracovali několik hodin, můžete uvést jako jeden záznam „od“ a „do“ v kolonce „datum“. Je to vhodnější, než zaznamenat každou hodinu zvlášť.
* Čleňte vaše záznamy nejdříve podle klientů, pak podle data.
* Jméno klienta, iniciály nebo identifikační šifra by měly být používány k identifikaci klienta.
* Počet požadovaných hodin by měl být z vašeho individuálního mentorinku/koučování a nikoliv ze skupinové facilitace/tréninku nebo ukázkového mentorinku/koučování v rámci tréninkového výcviku (individuální koučování, které následuje po tréninkovém výcviku je přípustné, i když supervize kouče/mentora je nepřípustná).
* Můžete nám poskytnout evidenci dalších aktivit spojených s koučovaním/mentorinkem jako doplněk k vašim hodinám – například to může být skupinový mentorink/koučování nebo koučování/mentorink v rámci tréninkového programu). Tyto informace prosím uvádějte na odlišném místě, než je formulář pro klienty.
* Zahrňte celkový počet klientů a celkový počet hodin praxe.

Použijte prosím formát záznamů, který je ve formuláři žádosti.

Zpětná vazba klientů

Je nezbytné, abyste nám dodali nejméně pět exemplářů zpětné vazby od vašich klientů, se kterými jste uskutečnili mentorink/koučování v posledních dvanácti měsících (k datu podání žádosti o akreditaci).

Zpětné vazby by měly být napsány na hlavičkovém papíře klientů, případně by měly být z jejich originálních emailových adres. Musí obsahovat následující čtyři části:

* Data a dobu trvání mentorinku/koučování
* Iniciály klientů, jejich funkci/titul (a případně organizaci, která vše platí)
* Specifický přínos pro klienta
* Zpětná vazba na účinnost vašich koučovacích/mentorovacích dovedností

Zpětná vazba by měla být přímo od klienta, kterého jste koučovali/mentorovali, a nikoliv od organizace či liniového manažera, který si vaše služby objednal. Nicméně je možné, abyste do vaší žádosti přidali i reference od jiných klíčových lidí (např. liniový manažer nebo HR oddělení). Tyto reference nejsou vyžadovány, nicméně mohou fungovat jako další podpůrný důkaz vaší žádosti a mohou rozšířit zpětnou vazbu klienta.

Etický kodex EMCC a Prohlášení o diverzitě

Nevyžadujeme žádné prohlášení o vašem přístupu k etice či diverzitě. Nicméně očekáváme, že budete pracovat etickým způsobem a s respektem k odlišnostem. To by mělo být reflektováno ve vaší žádosti o akreditaci. Toto bude vyhodnoceno hodnotitelem skrze holistickou revizi vaší žádosti.

4.3 Profesní rozvoj a vzdělání

Kontinuální osobnostní rozvoj – záznamy hodin

Poskytněte nám prosím záznamy za posledních dvanáct měsíců (k datu podání žádosti) o vašem průběžném osobnostním rozvoji, a to při nejmenším v počtu hodin, který je požadovaný pro úroveň vaší akreditace. Použijte vzor ve formuláři žádosti.

Do těchto záznamů připojte i další způsoby vzdělávání jako například konference, semináře, workshopy, prezentace. Pokud je to možné, tak připojte i doklad o vaší účasti. Spočítejte i celkový počet hodin za posledních dvanáct měsíců (k datu podání žádosti).

Supervize – záznamy hodin

Poskytněte nám prosím záznamy alespoň minimálního požadovaného počtu uskutečněných supervizí za posledních dvanáct měsíců (k datu podání žádosti), a to pro úroveň akreditace, o kterou žádáte. Použijte vzorový formulář žádosti a spočítejte i celkový počet supervizních hodin za posledních dvanáct měsíců (k datu podání žádosti).

Reflektivní protokol – učení se a aplikace na základě reflexe praxe

Poskytněte nám prosím záznamy o nejméně pěti reflexích/nových vhledech za posledních 12 měsíců (k datu podání žádosti o akreditaci). Můžete k tomu použít vzor obsažený v přihlášce, případně můžete mít vlastní podobu reflexí, pokud je v nich obsaženo vše nezbytné.

Tento protokol ukazuje, jakým způsobem reflektujete svou práci s klienty; jaké klíčové otázky s nimi řešíte, jak vznesené otázky reflektujete, co z toho přenášíte do praxe. Protokol by měl taktéž zahrnovat nové vhledy a učení ze supervizí, reflexi na supervize, kontinuální osobnostní rozvoj a zpětné vazby od klientů.

**Při popisování toho, jak aplikujete nové vhledy a učení do praxe, byste měli vše psát v první osobě a popsat jednotlivé kroky aplikace do praxe, následně vaši reflexi a dopad na vaši praxi.**

**Nedostatečné je:**

* **když obecně a nekonkrétně popisujete, jak jste aplikovali nové vhledy a učení do praxe**
* **když popisujete pouze vaše záměry, jak v budoucnu nové vhledy a učení aplikujete**

Při tvorbě reflektivního protokolu využívejte Kompetenční matici EMCC (Příloha č. 4), pomocí které můžete odkazovat na své vlastní dovednosti a zkušenosti. Pokud si nejste jisti, jak vaše kompetence definovat, mohou vám pomoci Kvalifikační ukazatele (Capability Indicatiors – CIs). Nicméně není povinné je využít. Vaše koučovací/mentorovací kompetence nejsou v této fázi přímo posuzovány, i když hodnotitel v celém dokumentu žádosti sleduje reflexi těchto kompetencí. Využití Kvalifikační ukazatelů a Kompetenční matice vám pomůže požadavkům akreditačních kriétérií lépe porozumět. Více informací naleznete v Příloze č. 3.

Přínos profesi (pouze u žadatelů o Master Practitioner)

Master Practitioner musí splňovat nejpřísnější kritéria pro vedení své praxe, úroveň zkušeností a průběžný osobnostní rozvoj. Master Practitioner se od ostatních koučů liší svým přínosem pro tuto profesi. Tento přínos je primárně kvalitativní a má svůj obecnější přesah, strukturu a pravidelnost. Proto vyhledáváme veškeré důkazy o kontinuálních a klíčových aktivitách v posledních pěti letech, kterými daný kouč přispěl k propagaci a rozvoji této profese.

Hodnocení je založeno na těchto kritériích:

* Kvalita: zásadní přínos pro úroveň Master
* Zaměření na rozvoj a inovace
* Udržitelnost, trvání a struktura, přinejmenším s určitou pravidelností (2, 3, nebo pět let) a požadované minimum hodin
* Různorodost: přispění minimálně ve dvou rozdílných oblastech/kategoriích (pokud neexistuje významný příspěvek v jedné oblasti/kategorii)
* Reflexe na přispění: Proč si myslíte, že je inovativní přínos tak významný pro profesi na úrovni Master? Jaký je to přínos? Jaký je dopad takového přínosu na rozvoj vaší osobnosti jako kouče?

Budete muset podrobně popsat, co přesně jste udělali/uděláte, a taky budete muset definovat, jak vaše aktivity přispěli/přispějí rozvoji koučování/mentorinku. Napište prosím v první osobě důležité aktivity, jako například:

* Práce pro EMCC, nebo pro jinou podobnou organizaci koučů/mentorů
* Vklad do pracovních skupin (například vedení workshopů, ukázky, vedení skupin, nikoliv jen participace)
* Výzkumné aktivity
* Přednášky, články, publikace
* Propagace profese (je nezbytné, abyste odlišili čistě marketingové záležitosti)

Počet různých aktivit není tolik důležitý jako míra vašeho přispění. Například: Pokud pracujete jako člen rady EMCC a svým osobním přičiněním jste významně přispěli k rozvoji koučování/mentorinku, byť i touto jedinou aktivitou, pak to může být postačující. Prosím připojte důležité informace do příloh a viditelně opatřete odkazy.

4.4 Doklad o kompetencích

Vzhledem k tomu, že nejste držiteli certifikátu z výcvikového programu s akreditací EQA, nebo že žádáte o akreditaci EIA vyšší úrovně, než je váš současný certifikát EQA, tak **musíte použít EIA v2 formulář pro žadatele bez certifikátu EQA**. V sekci 4.4. této žádosti uvedete veškeré informace a podklady týkající se vašich kompetencí.

Doklady a informace o vašich dovednostech a zkušenostech musí vycházet z Kompetenční matice EMCC (Příloha č. 4) a musí odpovídat úrovni akreditace, o kterou žádáte. **Doklad o kompetencích můžete dodat v případových studiích, vyplněním 8 sekcí formuláře žádosti, případně kombinací obou výše uvedených možností.** Kvalifikační ukazatele (Capability Indicators – CIs) vám mohou pomoci při dokladování vašich kompetencí, nicméně jejich využití není podmínkou.

Průvodce případovou studií

**EMCC důrazně doporučuje předložit případovou studii (kazuistiku) o klientovi**, tak abyste jasně ukázali kontext vámi poskytnutých informací o své praxi. (Může to být jedna větší kazuistika, anebo několik menších). Tento případový materiál umožní hodnotiteli, aby porozuměl tomu, jakým způsobem koučování/mentorink praktikujete a jak se snažíte aplikovat získané znalosti a zkušenosti do praxe.

U případové studie není důležitý rozsah, ale především doložení vašich znalostí, zkušeností a jejich aplikace do praxe. Podobně i styl, jakým je případová studie pojata, je méně důležitý než jasné prokázání vašich kompetencí. Je potřeba, abyste svou praxi popsali v následujícíh bodech (můžete odkazovat na jednotlivé Kvalifikační ukazatele – CIs):

* + - co víte
		- jakým způsobem to aplikujete do praxe kouče/mentora

Níže uvedený příklad vám ukáže, jak je možné případovou studii strukturovat, jak prokázat *využití* Kompetencí a Kvalifikačních ukazatelů (CIs), a zdůrazňuje způsob uvažování autora a přenos *znalostí* do praxe.

|  |  |
| --- | --- |
| Jon má zájem změnu o pracovního zařazení. Nicméně si není jistý tím, zda je to správné rozhodnutí. V koučování jsme odhalili, že jeho nejistota nepramení z toho, že by nechtěl změnu, ale protože je to mimo jeho zónu komfortu.Poskytl jsem mu zpětnou vazbu a řekl mu, že z mého pohledu se mi zdá, že jede ve vyjetých kolejích, které mu ale nevyhovují.Silná a přímá zpětná vazba – domníval jsem se, že se s tím vyrovná a zpětná vazba bude pro něj užitečná – klíčovou dovedností u zpětné vazby je správný odhad, nakolik má být provokativní.Souhlasil. Vyzval jsem ho tedy, aby načrtl možnosti, jaké má před sebou – vše se zúžilo na „změnit pracovní zařazení“, nebo „zůstat na té samé pozici“. Neměl vůbec sílu odejít ze společnosti, takže tuto možnost jsme vyloučili. Mohl jsem ho přimět k radikálnější změně, ale z mého pohledu změna pracovního zařazení byla tou správnou cestou, jak si vybudovat sebedůvěru a otevřít si nové možnosti.Musel jsem se rozhodnout, jakou cestou se vydat, o jakou možnost usilovat. Stále jsem přesvědčen, že by pro něj bylo nejspíš nejlepší, aby zcela odešel z firmy, ale stejně tak se domnívám, že na tuto změnu není připravený. Mohl jsem tedy pracovat s jeho motivací, aby udělal menší krok, a na to jsme se také zaměřili. | Rozvíjení nápadů a učeníKvalifikační ukazatel: 59Orientace na výsledek a akciKvalifikační ukazatel: 24, 63, 64 |

Přiložte vaše případové studie jako přílohu a jasně na ni odkazujte v sekci 4 formuláře žádosti (více o odkazování v podsekci níže).

Návod pro použití Kompetenční matice EMCC

Pokud své kompetence plně neprokážete v rámci případové studie, pak nezapomeňte důkazy o svých zkušenostech a dovednostech uvést ve formuláři žádosti, ve čtvrté sekci.

Očekáváme, že při vyplňování části o kompetencích prokážete využití všech osm kompetencí, které jsou popsány v Kompetenční matici EMCC (Příloha č. 4). Každá kompetence je přesně definovaná a popsaná takzvanými Kvalifikačními ukazateli (Capability Indicators – CIs) pro každou úroveň. Každý kvalifikační ukazatel je založen na výzkumných datech. Smyslem kvalifikačních ukazatelů je nabídnout přehled, co se pod každou kompetencí skrývá a jakým způsobem ji kouč/mentor má aplikovat v praxi. Navíc definování kvalifikačních ukazatelů jednotlivých kompetencí usnadňuje proces hodnocení. Jak žadatelé, tak hodnotitelé mají kvalifikační ukazatele využívat jako pomůcku, nikoliv jako normativní směrnici.

Pro každou oblast Kompetenční matice bude požádáni, abyste poskytli doklad o tom, že dané kompetenci rozumíte a že ji umíte aplikovat do své praxe kouče/mentora. Může k tomu přidat i zdroj vašich znalostí a zkušeností (například výcviky, odborná literatura atd.), nicméně my se díváme spíše na **komplexní porozumění jednotlivým kompetencím** pro úroveň, o kterou žádáte. **Konkrétní příklady** by měly poskytnout důkaz o tom, jak své porozumění kompetencím umíte aplikovat do praxe. Cílem je, aby hodnotitel jasně viděl, jak pracujete se svými klienty.

Následující fiktivní příklad ukazuje správný a špatný způsob, jak prokázat vaše kompetence.

Správný příklad

Následující text předkládá správný příklad důkazu kompetence „Vytváření vztahu“ pro úroveň Practitioner. Zároveň obsahuje i příklad z reálné praxe a to, jak kouč/mentor kompetenci aplikoval v praxi.

|  |
| --- |
| **Vytváření vztahu**Získávání informací o účinnosti vlastní praxe a vytváření prostředí s otevřenou zpětnou vazbou |
| Na psychologické rovině jsou nám často příjemnější lidé, kteří se nám podobají a kteří s námi mají něco společného. Pokud se stýkáme s lidmi, kteří na nás reagují způsobem, který očekáváme a kterému rozumíme (např. stejným způsobem, jakým bychom reagovali my sami), tak s nimi snáze komunikujeme, navzájem se chápeme a navázání vztahu je snadnější.NLP napomáhá tomu, abych více rozuměl stylu vyjadřování a jazyku klienta. Týká se to jak základních principů (zrcadlení, naladění a vedení), tak komplexnějším vzorcům chování (Verbální, Auditivní, Kinestetický typ) a způsobů přemýšlení a zpracování informací (konkrétní vs. abstraktní apod.)K této oblasti jsme si načetl knihu „NLP at Work“, kterou napsala Sue Knight.Jungova práce mi pomohla k pochopení osobnostních typů a k jejich vlivu na styl komunikace a jazyk, který používají. MBTI, které na Jungovu práci navazuje, rozpoznává čtyři dimenze, na jejichž základě lépe chápeme, jaké jsou naše preference při vnímání světa kolem nás, získávání informací, rozhodování a organizaci života.Interakční styly, které také vycházejí z práce Carla Gustava Junga, definují 4 styly založené na 2 dimenzích – asertivní vs. opatrný a orientovaný na cíl vs. orientovaný na lidi (expresívní, stálý, přímý a precizní).V začátcích své koučovací praxe jsem se soustřeďoval na komunikační styl, který mí klienti používali, a snažil jsem se to zrcadlit.Jak se moje praxe posouvala dále, začal jsem si být více vědom obrovské složitosti osobnostních stylů, a tak nyní mnohem více vědomě pracuji se svým vlastní stylem (ENTJ), používáním odpovídající komunikace a snažím se mnohem více přizpůsobit stylu a chování klienta. Díky tomu jsem schopen navázat kvalitnější raport a důvěru. Například loni jsem měl klienta, jehož styl byl uvážlivý, kontrolovaný, pomalý a bez emocí (Precizní interakční styl). Byl přesným opakem mého stylu (Expresívní interakčí styl). Před každým sezením jsem se snažil naladil na jeho styl, a tak jsem zpomalil dýchání a snažil se vcítit do jeho stylu. Nesnažil jsem se ho napodobovat, pouze se mu snažil přiblížit. Díky tomu, že jsem více naslouchal, mluvil pomaleji a vydržel dlouhá období ticha, jsem měl se svým klientem mnohem bližší pracovní vztah. Pokud se nad tím nyní zamýšlím, tak se změna mého přístupu podílela na vybudování kvalitního raportu.  |

Špatný příklad

Následující text předkládá špatný příklad, ve kterém jsou uváděny pouze zdroje znalostí a zkušeností a ve které není žádný doklad o tom, jak žadatel chápe kompetence. Porozumění je uváděno pouze v obecné rovině a navíc bez příkladů z praxe.

|  |
| --- |
| **Vytváření vztahu**Získávání informací o účinnosti vlastní praxe a vytváření prostředí s otevřenou zpětnou vazbou |
| Povinná četba pro výcvik v MBTI zahrnovala:NLP at Work, kterou napsala Sue KnightVýběr Jungových spisůStyly komunikace: 3-denní program Acme Training AcademySnažím se pracovat s vlastním stylem a zvažovat, jak působí na klienta a jak mi může pomoct vytvořit lepší raport a důvěru. |

Text byste měli psát v první osobě a popisovat krok za krokem, co se při práci s klientem stalo. To zahrnuje například vaše a klientovy reakce, způsoby chování, jak jste je následně reflektovali, jak jste se vy osobně z nich poučili a jak vaše emoce ovlivnily rozhodování.

Referenční odkazy
Vaše případové studie by měl obsahovat křížové odkazy na formulář žádosti, k čemuž použijte číslování stran a odstavců, jak je uvedeno níže.

|  |
| --- |
| **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.  |
| Případová studie 1, Příloha 6, Strana 2, Řádky 28-33Případová studie 1, Příloha 6, Strana 3, Řádky 1-23 |

4.5 Prohlášení

Vaši žádost nebudeme považovat za kompletní, dokud Prohlášení (sekce 4.5) neopatříte svým podpisem a datem. Než ho podepíšete, tak si všech pět bodů Prohlášení pečlivě pročtěte.

5. Interview

Strukturované interview bude provedeno po prvním zhodnocením vaší žádosti hodnotitelem. Interview není povinné pro žadatele pro úroveň Foundation (záleží na hodnotiteli, který si jej může vyžádat), ale je povinné pro všechny žadatele, kteří podali žádost EIA v2 pro žadatele bez certifikátu EQA (žadatelé, kteří nemají výcvik s certifikátem EQA nebo se ucházejí o vyšší úroveň akreditace než má jejich absolvovaný výcvik). Důvody mohou být následující:

1. Poskytnuté informace a důkazy o vašich kompetencích nejsou kompletní. Hodnotitel pak může využít interview k tomu, aby si doplnil poskytnuté informace v žádosti s těmi, které získá při rozhovoru, a to vedlo k úspěšnému splnění všech kritérií. Hodnotitel se během interview může doptávat na tyto oblasti:

* délka praxe
* počet hodin praxe
* počet klientů
* zpětná vazba klientů
* neustálý osobní rozvoj
* přínos této profesi
* reflexe na praxi
* kompetence EMCC

2. Potvrzení, že praxi reflektujete důkladně. Sekce žádosti, v níž se reflexe praxe řeší, pouze ukazuje, že žadatel umí reflektovat. Hodnotitel se v rámci interview bude chtít ujistit, že tak opravdu činíte. Může vás požádat, abyste mu váš reflektivní proces popsali, a může vybrat jeden příklad z žádosti a požádat vás o jeho reflexi.

3. Potvrzení celostního pohledu na vás jako mentora/kouče může zahrnovat:

* zhodnocení vaší mentorovací/koučovací filozofie a přístupu
* zhodnocení vašich komunikačních dovedností
* potvrzení, že jste formulář žádosti vyplňovali vlastnoručně

4. Kontrola vašeho porozumění:

* Etickému kodexu EMCC
* Prohlášení o diverzitě EMCC

Proces

Interview může být osobní nebo přes Skype a musí být nahráváno, aby se zajistila kvalita hodnotitelského procesu. Ověřovatel žádosti může být přítomen interview, případně může ověřit až nahrávku tohoto rozhovoru.

Obsah interview a oblasti, které je potřeba z vaší strany rozšířit, je plně na hodnotiteli, který jako první revidoval vaši žádost.

6. Administrativní řízení a jeho závěry

Vaše žádost o akreditaci by měla mít vyplněné všechny části formuláře přihlášky a měla by obsahovat všechny podpůrné materiály. Jakmile je žádost připravena k podání, pak proveďte tyto kroky:

Krok 1

Podejte svou kompletní přihlášku příslušnému manažerovi pro akreditace, který vám poskytne další instrukce (více na straně 6).

Krok 2

Spolupracujte s manažerem pro akreditaci či hodnotitelem, který zkontroluje, zda je vaše žádost kompletní. Pokud bude něco scházet, případně bude žádost chybně vyplněná, požádají vás, abyste ji podali znovu. Může se stát, že tento krok bude částečně zpoplatněn.

Krok 3

Spolupracujte s hodnotitelem, který po vás může požadovat několik dodatečných informací na podporu vaší žádosti. Hodnotitel si také s vámi domluví termín pro interview (obvykle přes Skype), které je povinné pro žadatele bez certifikátu EQA, kteří se ucházejí o úroveň Practitioner, Senior Practitioner a Master Practitioner. (Poznámka: Interview je povinné i pro žadatele o tyto úrovně, jejichž výcvik má EQA certifikát na nižší úroveň, než na kterou se hlásí). Hodnotitelé mají možnost udělat interview se všemi žadateli o Foundation úroveň.

Další kroky

Jakmile je hodnocení vaší žádosti hotové, odešle hodnotitel a ověřovatel vaši žádost spolu s doporučeními na Quality Award Panel, který učiní finální rozhodnutí.

Možné výsledky

Rozhodnutí Quality Award Panel mohou být následující:

* Vaše žádost splňuje všechna kritéria a akreditaci EIA získáváte
* Vaše žádost nesplňuje jen několik kritérií, tudíž vám bude nabídnuto, abyste vaší žádost doplnili a znovu podali se sníženým poplatkem v dohodnutém termínu, obvykle během tří měsíců.
* Vaše žádost nesplňuje většinu kritérií, tudíž:
	+ vám nabídneme úroveň akreditace nižší, než o jakou žádáte; pokud budete souhlasit, vaši žádost pro tuto úroveň odsouhlasíme. Pokud souhlasit nebudete, vaši žádost zamítneme v této fázi a vy budeme mít možnost se proti rozhodnutí odvolat, nebo restartovat celý proces žádosti.
	+ vaše žádost bude v této fázi zamítnuta a vy budeme mít možnost se proti rozhodnutí odvolat, nebo restartovat celý proces žádosti.

O rozhodnutí k  žádosti o akreditaci EIA obvykle informujeme do několika týdnů po zasedání Quality Award Panel, jehož termíny jsou vyvěšené v kalendáři akcí na internetových stránkách EMCC.

7. Poplatky a platnost akreditace

Poplatky za žádost reflektují kvalitu a obsáhlost celého hodnoticího procesu. Poplatky se mohou lišit podle země, kde o akreditaci žádáte. Z toho důvodu je důležité, abyste si včas zjistili příslušnou cenovou politiku u vašeho manažera pro akreditace (více na straně 5 a 6).

Vaše akreditace je platná pět let a musíte v té době být členem EMCC.

8. Kontrolní seznam

Pomocí následujícího kontrolního seznamu se ujistěte, že ve vaší žádosti nic nechybí.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | Jako žadatel bez EQA certifikátu jsem použil/a správný formulář pro žadatele bez EQA certfikátu. (Použil jsem ho i tehdy, když žádám o úroveň akreditace vyšší, než má můj EQA certifikát) | □ |
| 2 | Přečetl/a jsem si pečlivě celý dokument, EIA v2 Průvodce akreditací pro žadatele bez EQA certifikátu. | □ |
| 3 | Vyplnil/a jsem kompletně formulář žádosti, připojil/a datum a svůj podpis pod Prohlášení. | □ |
| 4 | Poskytl jsem případovou studii nebo důkazy oproti Kompetenční matici – a to v rozsahu úrovně akreditace EIA, o kterou žádám. | □ |
| 5 | Připojil/a jsem nejméně pět exemplářů zpětné vazby mých klientů, se kterými jsem pracoval během posledních 12 měsíců, včetně zřetelných referencí, kde je to třeba. | □ |
| 6 | Vyjádřil/a jsem ve všech částech žádosti přístup k etice a diverzitě ve své koučovací/mentorovací praxi. | □ |
| 7 | Připojil/a jsem aktuální životopis. | □ |
| 8 | Předložil/a jsem kompletně vyplněnou žádost na základě instrukcí, které mi poskytl příslušný manažer pro akreditace (více na straně 5 a 6) | □ |
| 9 | Uschoval/a jsem si výtisk své žádosti a přiložených materiálů | □ |

PŘÍLOHA 1: EMCC Prohlášení o diverzitě

Naše hodnoty

* Věříme v to, že všichni mají příležitost, aby žili autonomní a sociálně-odpovědný život
* Respektujeme individualitu člověka a lidskost všech lidí na celém světě
* K lidem přistupujeme bez ohledu na jejich náboženství, rasu, barvu pleti, víru, postižení, národnost, socio-ekonomický status, pohlaví, věk, sexuální preferenci či jakoukoliv jinou zvláštní charakteristiku
* Jsme zásadně proti fyzickému, psychickému, sociálnímu či jinému druhu násilí
* Podporujeme uvědomění lidí tak, aby vnímali vztah k okolnímu světu, aby na něj patřičně reagovali a byli zodpovědní ve svém chování
* Tyto hodnoty a z nich vyplývající chování mají za cíl dobré fungování jednotlivců i celé společnosti

EMCC prohlašuje, že její aktivity a chování reflektují výše uvedené hodnoty i níže uvedenou praxi. Abychom stejného výsledku dosáhli jako instituce, očekáváme od našich členů, členských organizací, zaměstnanců, konzultantů, poradců či našich dodavatelů, že se budou chovat ve stejném duchu a podle stejných hodnot a praxe.

Naše praxe

* Nikoho vědomě nediskriminujeme na jakémkoliv základě
* Neustále se snažíme zlepšit naše povědomí o oblastech, ve kterých může docházet k diskriminaci
* Podporující formou korigujeme kolegy, zaměstnance, poskytovatele služeb, klienty či jiné spolupracovníky, u nichž spatřujeme diskriminační chování
* Pečlivě sledujeme mluvený i psaný projev, stejně tak neverbální komunikaci, abychom se nedopouštěli nechtěné diskriminace
* Zapojujeme se do rozvojových aktivit, které vedou ke zvýšení vědomí vlastního já (sebeuvědomění), zvláště v kontextu diverzity

Změny v tomto dokumentu jsou možné, protože EMCC ho neustále reviduje, aby byl aktuální.

Poděkování a uznání International Transactional Analysis Association.

PŘÍLOHA 2: ETICKÝ KODEX EMCC

Úvod

Evropská rada pro mentoring a koučink (EMCC) se snaží zajistit prosazování správných postupů a dodržování co nejvyšší kvality poskytovaných služeb v oblasti koučinku a mentoringu tak, aby byly v co největší šíři nabízeny možnosti vzdělávání, výzkumu a rozvoje.

Účel

Tento etický kodex stanovuje, co může klient a sponzor od služeb kouče/mentora očekávat nejen v oblasti koučinku a mentoringu, ale i školení a supervize, a tak se může stát výchozím bodem při sestavování dohody či smlouvy.

Všichni členové EMCC se zavazují k dodržování principů a cílů EMCC. Nicméně jsme si vědomi toho, že se mohou vyskytnout situace a případy, kdy nebudou tyto etické principy dodrženy a respektovány. Proto existují schválené postupy, jak v takové situaci reagovat, jak o takovém porušení etického kodexu podat zprávu a jak vše následně prošetřit. Více informací na toto téma v další části dokumentu.

Všichni členové EMCC mají v okamžiku podpisu smlouvy informovat jednotlivé klienty nebo sponzorské organizace o existenci tohoto etického kodexu.

Terminologie

Termínem „koučink/mentoring“ se označují všechny možné formy a druhy koučinku a mentoringu na pracovišti i mimo něj. EMCC si je vědoma toho, že existuje celá řada různých forem koučinku a mentoringu. Ty je třeba přesně definovat, až budou vytvořeny a specifikovány podrobnější standardy.

Termín „klient“ označuje kohokoliv, kdo se rozhodne využít služeb kouče/mentora. Tento termín je možné zaměnit za jiné výrazy, např. účastník, student, posluchač, kolega, je-li to oběma stranami považováno za vhodnější či srozumitelnější.

Za určitých okolností může mít kouč/mentor dva „klienty“ – vlastního klienta, kterého bude školit, a organizaci, která koučink a mentoring zprostředkuje. V kodexu je tato organizace označovaná termínem „sponzor“.

Termínem „supervize“ a „supervizor“ se označují postupy nebo osoby, jejichž cílem je dohlížet na práci kouče a mentora a nabízet mu adekvátní poradenství. Terminologie je podobná jako v ostatních profesích, např. v psychoterapii nebo poradenství, ale postupy se v mnoha rysech významně liší.

Kodex

Kouč/mentor při svém jednání a přístupu respektuje lidskou důstojnost, bere na vědomí veškeré odlišnosti a nabízí všem stejné šance a příležitosti. Základní povinností kouče/mentora je nabízet co nejkvalitnější služby a zároveň dbát na to, aby svým jednáním nepoškodil žádného z klientů nebo sponzorů. Kouč/mentor se zavazuje k důstojnému přístupu, spolehlivosti a solidnímu jednání.

Etický kodex EMCC zahrnuje následující oblasti:

* Kompetence
* Kontext
* Boundary management
* Integrita
* Profesionalita

***Kompetence***

1. Kouč/mentor zaručuje, že:

* jeho znalosti a zkušenosti odpovídají potřebám klienta.
* je schopen pracovat v souladu s etickým kodexem.
* bude rozšiřovat a rozvíjet své znalosti a způsobilost účastí na příslušných školeních a vzdělávacích kurzech
* bude v kontaktu se supervizorem s příslušnou kvalifikací, který bude pravidelně hodnotit jeho způsobilost a dohlížet na její pravidelné rozvíjení a rozšiřování. Supervizor se řídí principy stanovenými v kodexu. Přesná definice pojmu supervizor s příslušnou kvalifikací je součástí standardů EMCC.

***Kontext***

2. Kouč/mentor zaručuje, že:

* zvolené formy koučinku a mentoringu berou v úvahu prostředí a souvislosti, ve kterých probíhá.
* se vynasnaží porozumět a vyhovět požadavkům a očekáváním klienta a sponzora.
* zvolí prostředí, ve kterém se klient, sponzor i kouč mohou plně soustředit a věnovat se vzdělávacímu procesu.

***Boundary management***

3. Kouč/mentor si je vědom:

* svých schopností a možností, rozpozná, kdy a jak je možné své kompetence vhodně rozšiřovat a kdy je nezbytné odkázat klienta na zkušenějšího kouče či mentora, případně jiného odborníka např. konzultanta, psychoterapeuta, finančního poradce apod.
* možného střetu zájmů obchodního i osobního charakteru, které se mohou ve vztahu s klientem vyskytnout. Je schopen se s nimi efektivně a rychle vypořádat tak, aby nedošlo k újmě na straně klienta nebo sponzora.

***Integrita***

4. Kouč/mentor zaručuje, že:

* zachová veškerou diskrétnost, která vyplývá z dohody stanovené na začátku spolupráce.
* k případnému odhalení informací dojde jen na základě výslovného souhlasu klienta nebo sponzora (existuje-li nějaký) nebo v případě, je-li kouč/mentor přesvědčen, že klientovi nebo někomu jinému hrozí prokazatelné nebezpečí, jestliže zůstane informace utajena.
* bude jednat v souladu s platnými zákony a nebude podporovat nebo jinak napomáhat jednání, které je nečestné, protizákonné, neprofesionální nebo diskriminační, a nebude se ani spolčovat s těmi, kteří takové jednání podporují.

***Profesionalita***

5. Kouč/mentor zaručuje, že:

* bude pracovat v souladu s předem stanovenými požadavky klienta na vzdělání a výuku.
* žádným způsobem (finančně, sexuálně apod.) nevyužije a nezneužije profesního vztahu s klientem. Navíc zaručí, že smlouva mezi ním a klientem se uzavírá jen na dobu nezbytně nutnou.
* si je vědom toho, že profesionální přístup se neomezuje jen na průběh vlastního koučinku a mentoringu, ale vztahuje se i na následující:
	+ Je nutné zaručit diskrétnost ve vztahu k veškerým informacím týkajících se klienta nebo sponzora.
	+ Není možné jakýmkoliv způsobem zneužít předchozí profesní vztah s klientem.
	+ Je třeba zajistit další informace a navazující pokračování tak, jak je předem stanoveno v dohodě.
	+ Je nutné zajistit bezpečné uchování dat a záznamů týkajících se klienta.
* bude respektovat rozdílné přístupy v oblasti koučinku a mentoringu.
* nikdy nebude vydávat práci někoho jiného za svoji vlastní.
* všechny uváděné informace týkající se vzdělání, kvalifikace a akreditace jsou pravdivé a že nikde nejsou zveřejněny informace nepravdivé nebo zavádějící.

Porušení kodexu

Všichni členové EMCC budou vždy vykonávat koučink a mentoring tak, aby nepoškodili dobré jméno této profese.

Má-li klient nebo sponzor pochybnosti o tom, zda daný člen EMCC opravdu jedná v souladu s etickým kodexem, měl by nejprve stížnost a následnou nápravu projednat s tímto členem individuálně. Jakákoliv strana sporu však může požádat EMCC o asistenci v tomto procesu.

Pokud je klient nebo sponzor nadále nespokojen, má právo podat formální stížnost. S tou bude nakládáno v souladu s postupy předem stanovenými pro řešení stížností a disciplinární řízení. Tyto postupy jsou popsány v dokumentu EMCC, jehož kopie vám může být na vyžádání poskytnuta. Vaše žádost musí být zaslána na adresu:

EMCC CZECH, o.s.

info@emcc-czech.cz

nebo

European Mentoring & Coaching Council

info@emccouncil.org

Kterýkoliv člen EMCC, na něhož byla podána stížnost, se musí aktivně podílet na nápravě a hledání vyhovujícího řešení.

Členové EMCC budou konfrontovat každého kolegu, který prokazatelně nejedná v souladu s etickými zásadami, a pokud nedojde k nápravě, podají o tom zprávu EMCC.

PŘÍLOHA 3: Dodatek k Reflektivnímu protokolu

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 |

PŘÍLOHA 3: 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, sebeporozuměníSchopnost 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 seberozvojiSchopnost 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) |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| KontraktováníSchopnost 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 vztahuSchopnost 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 učeníSchopnost 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 akciSchopnost 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 technikSchopnost 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  |
| VyhodnocováníSchopnost 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) |