



Principy a pokyny pro vedení koučovacího rozhovoru

Projekt AXIA
Koučink pomáhá Tobě i Ukrajině

Základní metodické principy



1. Pomoz jim s jejich problémem



2. Předved' koučink prakticky



3. Drž koučovací pozici a principy



4. Bud' empatický a trpělivý



5. Komunikuj otevřeně

1. Pomoz jim s jejich problémem

- ▶ Lidé, kterým budeš volat, řeší nějaký "problém". **Pomoz jim konkrétně s tím problémem, který řeší.**

2. Předved' koučink prakticky

- ▶ Lidé, kterým budeš volat, většinou nebudou mít představu, co je to koučink. **Předved' jim koučink prakticky, a neokecávej to.** Vysvětluj, co je koučink, v případě, že se člověk bude ptát nebo bude důležité to vysvětlit.

3. Drž koučovací pozici a principy

- ▶ Tím, že jsme každý úplně jiný, nemůžeš nikdy opravdu vědět, jak se druhý cítí. **Proto nikdy nezlehčuj pocity druhého člověka.** A protože nevíš, jak se cítí, nevíš ani přesně, co mu pomůže. Potřebuje si na to přijít on sám.
- ▶ **Neříkej fráze** jako „tak na to nemysli“, „to bude v pohodě“, „neboj se“ atd.
- ▶ **Opravdu pozorně a aktivně naslouchej**, jako správný kouč, aby ses o tom člověku dozvěděl co nejvíce, Bude mít určitě hlavu plnou z toho, jak nad tím vším neustále dokola přemýšlí a určitě už se v těch svých myšlenkách sotva vyzná. Tím, že si ho opravdu trpělivě vyslechněš a budeš se citlivě doptávat, pomůžeš mu, **aby se ve svých myšlenkách zorientoval** a on se pak bude cítit klidněji. Sám máš určitě zkušenost, že někdy stačí to "říct nahlas".

- ▶ **Ptej se co nejvíce otevřenými otázkami.** To jsou ty, na které se nedá odpovědět ano nebo ne. Několik nápadů, jaké otázky pokládat, najdeš v návrhu skriptu rozhovoru. Ptej se tak, aby si dotyčný uspořádal svoje myšlenky. Ptej se tak, aby Ti své pocity a myšlenky popsal. Tím mu pomůžeš nad celou situací získat mnohem větší kontrolu.

4. Bud' empatický a trpělivý

- ▶ **Probud' v sobě empatii.** Dej tomu druhému možnost zažít si ten pocit, že na to není sám, že je tady teď někdo, kdo o něj a o jeho starosti má opravdu skutečný zájem. Zároveň se jím ale nenech strhnout, abys byl v té "díře" s ním. (Udrž "koučovací pozici".)
- ▶ S tím úzce souvisí i to, že **potřebuješ být trpělivý.** Uvědom si, že ten, s kým mluvíš, je ve stresu. Stres a úzkost vedou velice často k tomu, že člověk přehání, je hodně negativní, dělá unáhlené závěry. Vydrž to prosím, nevzdávej to, nekomentuj to, neber si to osobně, neurážej se. Tím mu nepomůžeš, právě naopak. Jen svou trpělivostí mu opravdu pomůžeš. Tak mu dáš možnost se v dané situaci zorientovat, utřídit si myšlenky, získat nadhled.

5. Komunikuj otevřeně

- ▶ **Bud' v komunikaci otevřený.** Pokud zjistíš, že není ve Tvých silách dotyčnému pomoci, doporuč mu kontaktovat odborníky. Nebo ho tam třeba osobně odveď. Tvůj skutečný zájem o druhého a dobře zvolené slovo můžou druhému pomoci mnohem víc než rady na sociálních sítích a v televizním zpravodajství.

Návrh skriptu koučovacího rozhovoru

Raport

- ▶ Dobrý den. Já jsem xx a volám vám jako kouč z projektu "Koučink pomáhá Tobě i Ukrajině", do kterého jste se zaregistroval. Máte teď čas na rozhovor?
(pokud NE, domluvíš čas dalšího hovoru, pokud ANO, pokračuješ)
- ▶ Co Vás (při)vedlo k tomu, že jste se přihlásil / zaregistroval?
(otevřená otázka, která neříká: "jaký máte problém?"... ale měla by způsobit, že člověk řekne, co má na srdci..)

Koučování (GRO)

- ▶ Naslouchání, reflektování, doptávání, přerámovávání... prostě koučink :-), zejména fáze Cíle - Goals (čeho chceš dosáhnout?), Realita - Reality (jak to teď vypadá - ale pozor, abys nezůstal jen u toho, jak je všechno špatně!), Možnosti - Options (jaké jsou možnosti?)
- ▶ Některé konkrétní otázky, které Ti mohou pomoci zaměřit pozornost toho člověka na "řešení" ... na konstruktivní pohled... aby převzal zodpovědnost za sebe a své blízké i za své pocity, jsou na konci tohoto manuálu.

Akční kroky (W)

- ▶ A pak už rozhovor postupně směřuj do fáze Akční kroky - Will.
- ▶ Např. Slyšel jsem, že nejvíc by Vám pomohlo, kdybyste méně sledoval zprávy a taky abyste v této době více mluvil se svými dětmi a pomohl jim rozptýlit jejich obavy... Jak konkrétně to uděláte v následujících 3 dnech?

Přínos, zpětná vazba

- ▶ Ani v tomto rozhovoru by nemělo chybět aspoň krátké zhodnocení ze strany koučovaného: **Co pro Vás v tomto rozhovoru bylo nejdůležitější / nejcennější / ...?**

Ocenění

- ▶ A ocenění člověka: Např. **Děkuji, že jste se přihlásil a těší mě, že jsme si o tom mohli spolu promluvit. Oceňuji Vaši (např.) otevřenost... že se s tím opravdu chcete vypořádat a získat znovu svůj klid...**

Další kroky

- ▶ Přednostně se zeptej se klienta, jestli je pro něj tento jeden rozhovor dostatečný nebo jestli by si chtěl ještě jednou zavolat.
- ▶ Mohou nastat situace, kdy se Tobě bude zdát (z nějakého důvodu), že nemá smysl pokračovat, máš právo to po jednom rozhovoru ukončit.
- ▶ Zároveň pokud se i Tobě zdá, že by pro dobro toho člověka byl užitečný ještě další rozhovor (v rámci projektu), nabídni mu ho. Např. **Zdá se mi, že by pro Vás bylo užitečné probrat ještě konkrétní způsoby, jak si můžete lépe zorganizovat svůj čas** (cokoliv jiného). **Měl byste zájem slyšet se ještě jednou? Jsem připraven Vám s tím pomoci.** (pokud NE, rozloučíš se, pokud ANO, domluvíš termín dalšího hovoru)
- ▶ Pokud by se z 1 nebo 2 rozhovorů zdálo, že to je člověk, který může být Tvůj potenciální klient, navrhneme nějakou takovou větu (a zbytek už si dotvoř sám :-)

Projekt zahrnuje 1 nebo 2 hovory... Vidím ale, že to, co jsme spolu probírali, Vám bylo užitečné. A i mě moc těšilo, že jsme spolu na tom mohli pracovat a vidím ještě oblasti, které byste potřeboval probrat ____ (příp. je vyjmenovat konkrétně). **Nabízím Vám, že bychom spolu na těch věcech ještě mohli pracovat dál, abyste se posunul v** ____ (ideálně zmínit konkrétně, v čem vidíš možnost posunu). **Co na to říkáte?**

A pak už domluvit konkrétní podmínky... (počet setkání, cenu, místo, atd...)

Zpracovali Daniela Vopalecká a Martin Husák

Verze k 3. 3. 2022

Příklady otázek pro koučování

(otázky nejsou v pořadí, ve kterém bys je měl klást, jsou spíše pro inspiraci)

- ▶ Co nejmenšího by vám teď mohlo dodat pocit klidu a pohody?
- ▶ Jak to bude vypadat, až budete klidnější? Podle čeho to poznáte?
- ▶ Za co jste v poslední době, nehledě na okolnosti, opravdu vděčný?
- ▶ Za co cítíte vděčnost ve svém životě? Může to být i něco, čeho si běžně vůbec nevšímate.
- ▶ Co v této situaci potřebujete?
- ▶ Co v tuto chvíli můžete opravdu ovlivnit?
- ▶ Co nejhoršího se může opravdu stát?
- ▶ Co vám pomůže jít vpřed?
- ▶ O co se v této situaci můžete opřít?
- ▶ Co anebo kdo vás může v této situaci podpořit?
- ▶ Jak se můžete víc zabývat tím, co je opravdu ve vaší moci a mnohem méně tím, co ve vaší moci není?
- ▶ Co vám v minulosti v podobné těžké situaci pomohlo si zachovat vnitřní klid?
- ▶ Jak se vám povedlo zvládnout velkou výzvu, které jste musel v minulosti čelit?
- ▶ Co je pro vás v aktuální situaci nejdůležitější? Co potřebujete udělat jako první?
- ▶ Čím si dnes můžete udělat radost?
- ▶ Na co se můžete každý den těšit?
- ▶ Co se od vás teď očekává?
- ▶ Co očekáváte od sebe vy sám?
- ▶ Co jsou vaše dovednosti/schopnosti, které můžete vy teď v této situaci ostatním nabídnout? Kolik času tomu můžete věnovat? Jakou hodnotu to pro vás bude mít?
- ▶ Jak si můžete každý den pro sebe zabezpečit chvilku klidu?
- ▶ Čeho budete později litovat, že jste to teď neudělal?
- ▶ Jak můžete pomoci sám sobě, abyste prožíval více klidu?
- ▶ Jak můžete pomoci jiným/rodině, aby oni prožívali více klidu?
- ▶ Jak můžete tuto těžkou situaci pro sebe využít co nejlépe?
- ▶ Jak můžete tuto těžkou situaci pro ostatní využít co nejlépe?