

Jednoduchý a efektívny

koučovací model,

ktorý **pre zlepšenie komunikácie**

a vzťahov môže použiť každý



Zuzana Valábková
profesionálna koučka

**Jednoduchý a efektívny
koučovací model,
ktorý pre zlepšenie vzťahov
a komunikácie môže použiť
každý**

Aby vaše rozhovory mali iba víťazov

Všetko sa deje pomocou komunikácie. Verbálnej, neverbálnej, viditeľnej aj tej neviditeľnej.

Komunikácia je dôležitou ingredienciou všetkých vzťahov, situácií, dokonca aj biznisov.

Písmenká, slová, vety, zhluky vyslovených myšlienok, postojov a názorov. Tie vety vyslovené v správnom alebo nesprávnom prevedení nie v akurátnej forme. To všetko je jednou zo základných ingrediencií funkčných vzťahov, rodinnej alebo pracovnej atmosféry a naplneného života.

Komunikácia, dôležitá vec, pomocou ktorej sa deje všetko naokolo.

Zažívate občas situácie ako:

Napriek tomu, že sa snažíte s ľuďmi naokolo komunikovať, aj tak to nefunguje tak, ako by ste chceli?

Premietate si niekedy v hlave rozhovory a premýšľate, čo by ste povedali, alebo urobili inak, ak by ste mali príležitosť?

Pripravíte sa na rozhovor s človekom a aj tak je z toho na konci konverzácie hádka, alebo mrzutý záver a nepochopenie?

Zdá sa vám niektorá komunikácia zdĺhavá, nefunkčná a bezcieľna?

Chodia za vami ľudia často po radu a hľadáte, ako im najlepšie pomôcť?

Ak patríte medzi tých, ktorí sa radi učia (a mám predpoklad, že keď ste tu tak áno), skúmajú a rozširujú si obzory, tak ste tu správne.

V tomto E-booku vám prezradím, ako funguje jednoduchý a efektívny koučovací model, ktorý môže pri komunikácii využiť každý, kto chce lepšie ľuďom rozumieť a viesť zmysluplnú komunikáciu bez porazených. Lebo komunikácia má za cieľ porozumieť jeden druhému a nie dokázať svoju pravdu.

Komunikácia má za cieľ porozumieť jeden druhému, nie mať pravdu.

Ako a kde sa to všetko začalo?

Pred viac ako 25 rokmi, sa na americkom tenisovom ihrisku objavili záblesky prvého koučovania. Nebolo to nič komplikované a komplexné. Bol to pokus, trénerský experiment, ako podporiť svojho športového zverenca, aby rozvinul hlboko ukryté bohatstvo, ktoré mu pomôže postaviť sa na stupienok víťazov.

Výsledkom experimentu bolo zistenie, že pomocou určitej komunikácie, zamerania myslenia konkrétnym smerom a otázok, sa dá zájsť pomerne vysoko. Toto uvedomenie podporilo ďalšie experimentovanie. Pozitívne výsledky z tenisového kurtu sa dostali aj do biznisu a bežnej komunikácie.

Postupom času sa aj na základe experimentov sformoval konkrétny model rozhovoru, dnes známy ako GROW.

Vo svojom názve symbolicky nesie názov RAST.

Ak by sme sa vrátili do času pred 20 rokmi, model GROW bol prvý, s ktorým prišli ľudia a organizácie do kontaktu. Je to jedna z prvých tehličiek koučovania.

Jedny z najdôležitejších otázok na svete: Kam smeruješ? Aký je tvoj cieľ?

Mám predpoklad, že ste už zažili situáciu, kedy niekto položil otázku:

O čo tu vlastne ide?

Niekedy sa komunikácia deje tak, že nikto vlastne nevie o čo ide. Každý si beží svoj vlastný myšlienkový a slovný závod.

Zistiť o čo v situácii alebo konverzácii ide, je kľúčové pre riešenie a posun k cieľu.

Ak nemáme vyjasnené

- na čom pracujeme,
- o čom sa rozprávame,
- k akému cieľu smerujeme, tak blúdime.

Viete ako vyzerá blúdenie?

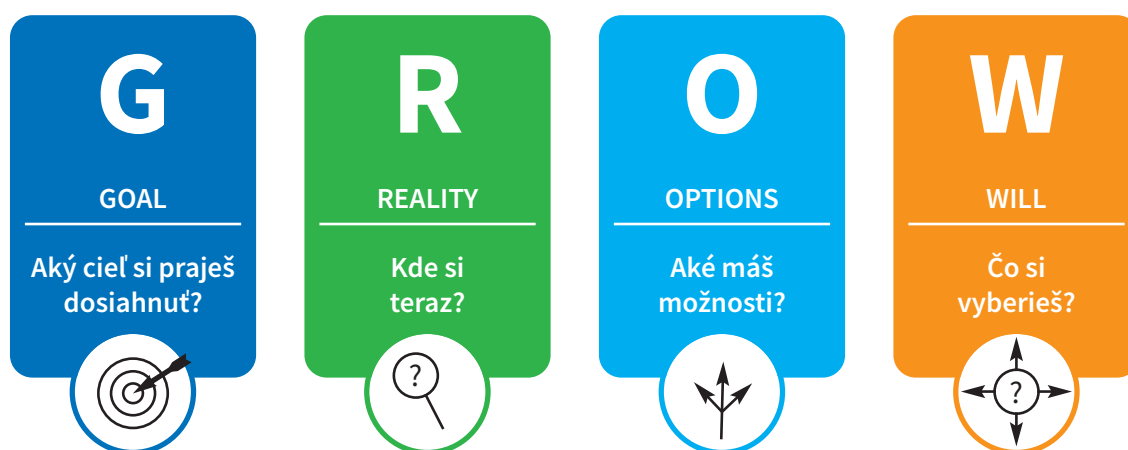
Napríklad ako dvaja nahnevaní ľudia, ktorí nevedia nájsť „spoločnú reč“ alebo trucovité mlčanie, alebo búrlivá hádka.

Predstavte si na chvíľu posádku na rafte, ktorá pádľuje ako o život, ale nikto z nich nevie kam idú, kde je cieľ ich cesty. Vyhýbajú sa inštinktívne nebezpečenstvám a sem tam ich unesie prúd.

V mojej fantázii sa vynára predstava, že ak nevedia kam, každý môže dokonca pádľovať svojim vlastným smerom. Bezcieľnosť nás oberá o energiu, radosť a tiež o výsledky. Bezcieľnosť spôsobuje únavu, frustráciu a často je jedným z dôvodov vyhorenia.

Konverzácia, alebo ak chcete komunikácia, je trochu ako plavba na rafte. Ak neviete kam by mala smerovať a čo je jej cieľom, unavíte sa na „smrť“, alebo čo je ešte horšie, rezignujete na komunikáciu s ľuďmi naokolo.

Aby vaša komunikácia bola taká, akú potrebujete, môžete pokojne skúsiť využiť niektoré časti modelu GROW, alebo v niektorých situáciách aj ucelený model rozhovoru.



Grow model je známy ako jeden zo základných modelov koučovania. Je to pomerne jednoduchý a efektívny spôsob, ako viesť rozhovor tak, aby bol príjemný, zrozumiteľný a zmysluplný.

Držte si klobúky práve začíname. Na scénu prichádza GROW, jednoduchý a efektívny model rozhovoru, ktorý môže využiť každý.

Názov GROW je akronym zložený zo slov.

Goal – cieľ

Reality – realita

Options – možnosti

Will alebo Way Forward – cesta vpred

Model bol originálne vytvorený v roku 1980 koučom Grahamom Alexandrom, Alanom Fineom a Sirom Johnom Whitmorom.

Dobrý spôsob ako viac porozumieť modelu GROW a jeho využitiu v realite, je predstava plánovania cesty. Predstavte si jednotlivé fázy cesty.

1. Fáza Cieľ/Goal

V prvej fáze sa rozhodujete o mieste, ciele kam pôjdete (napríklad dovolenkovať).

Je dobré venovať tomuto rozhodnutiu čas. Od tohto bodu sa totižto odvíja celá ďalšia cesta.

2. Fáza Realita

Keď ste sa rozhodli, nasleduje premýšľanie o tom kde ste teraz, a čo všetko v realite treba ešte zariadiť, aby ste sa vôbec na cestu mohli vybrať.

Prichádza otázka: Aká je moja súčasná realita? Skúmanie reality je kľúčové preto, aby ste na nič dôležité nezabudli, alebo napríklad aj získali novú perspektívu na cestu.

3. Fáza Options/Možnosti

Ďalšia fáza je skúmanie možných ciest. Pôjdeme autom, vlakom, lietadlom? Pôjdeme priamo, alebo cez iné krajiny? Aké máme možnosti? O ktorých už sme uvažovali a na ktoré sme ešte ani len nepomysleli?

4. Fáza Will/Rozhodnutie

A v poslednom kroku sa uistite, že ste rozhodnutí vydať sa na cestu a čeliť aj potencionálnym prekážkam, ktoré vás na nej môžu stretnúť. Nakoľko som si istý, práve touto cestou?

Všestranné využitie modelu GROW

Model GROW je možné užitočne využiť v rôznych kontextoch, čo je jeho veľkou výhodou.

1. KONTEXT využitia

Model GROW je možné využiť ako štruktúru rozhovoru s niekým, kto hľadá riešenie pre svoju situáciu, ťažkosť alebo problém.

- S kolegom,
- s podriadeným,
- s kamarátkou,

za istých okolností aj s partnerom.

2. KONTEXT využitia

Je možné využiť ho ako štruktúru pri práci so skupinou s tímom, triedou, skupinou.

3. KONTEXT využitia

Sebakoučovanie. Využitie Grow modelu ako nástroja sebakoučovania.

1. Fáza CIEĽ – skúmanie a vyjasňovanie cieľa

Najdôležitejšia vec (nie len v konverzácii) je určiť si cieľ. Potrebujeme čo najviac vyjasniť otázku:

O čo tu vlastne ide?

Kam bude tento rozhovor smerovať?

Čo potrebuje hovoriaci vyjasniť?

Čo by bol najlepší výsledok rozhovoru?

Táto otázka by mala v rôznych variáciách tvoriť základ každého, aj toho partnerského rozhovoru.

Ak máte dobre vyjasnený cieľ, znamená to, že ste z veľkej časti na ceste k úspechu.

Poviete si, nie je to nová informácia, nie je to šokujúce odhalenie. Je to pomerne známy fakt, že bez cieľa ďaleko nezájdeš. a napriek tomu tento fakt podceňujeme.

Počula som výhrady ako: som neštruktúrovaný, je to príliš formálne, je netaktné pýtať sa človeka na to, čo konkrétne chce, radšej nechávam veci plynúť, všetko sa predsa deje ako sa má...

Čo by sa podľa vás stalo, ak sa v realite vydáte na cestu a ani len jedinú myšlienku nevenujete tomu, kam idete, alebo aký máte cieľ? Raz vám možno dôjde benzín a budete možno na tom najnevhodnejšom mieste.

Ak si poviete, že sa idete len poprechádzať, tak cieľom cesty sa stáva prechádzka. Nie je to konkrétna destinácia, ale cieľ cesty je vám dobre známy.

Ak si s hovoriacim na úvod vyjasníte, či chce byť len vypočutý, alebo sa chce len vyrozprávať, tak si ušetríte energiu a niekedy sa dokonca ušetríte aj od konfliktu.

Ak vám povie, že chce na veci inú perspektívu, tiež to vie byť nápomocné.

Aj ak vám zazdieľa, že chce riešenie a chce si vybrať, čo konkrétne urobí.

Ako vidíte, rôzne ciele vedú k rôznym komunikačným scenárom. Ak chceme komunikáciu bez porazených, je dobré **vyjasniť si, o čo v konverzácii obom stranám vlastne ide. To platí aj pre komunikáciu s deťmi, rodičmi, partnermi.**

O čo mi ide ak začínam tento rozhovor? Čo by malo byť v jeho závere?

O čo ide v tomto rozhovore opačnej strane?

Viem to? Vie môj komunikačný partner o čo mi ide, čo chcem a čo potrebujem?

Prvým krokom v rozhovore je ujasniť si cieľ.

Môžete na to použiť napríklad otázky typu:

- Čo je to najdôležitejšie v tomto rozhovore?
- Čo by si v aktuálnej situácii najviac potreboval?
- Čo je твоjím cieľom?

- Čo by bol ideálny výsledok tohto rozhovoru?
- Kedy potrebuješ dosiahnuť svoj cieľ?
- Nakoľko je tvoj cieľ reálny?
- Ako veľmi ti na danej veci záleží?
- Čo by si rád dosiahol v tejto veci?
- Aký máš vplyv na dosiahnutie tvojho cieľa?

Vráťme sa na chvíľku k obrazu cestovania: ak máme vyjasnenú „destináciu“ môžeme ísť do skúmania reality.

2. Fáza REALITY – skúmanie „obyčajnej“ reality

Skúmanie reality. Načo skúmať realitu? Veď každý z nás dobre vie, čo žije, a ako to má.

Moja skúsenosť z praxe ukazuje, že občas sa drahocenné veci len tak nepovšimnute povalujú po našich domoch, alebo v našej myslí.

Predstavte si na chvíľočku situáciu.

Priatelia vás pozvú na návštevu, chcú vám ukázať ich nový dom a všetky jeho krásy. Na návšteve pozorne sledujete každý kút domu, vankúšiky, typ batérie v kuchyni, alebo vzor na dverách. Je to postoj objavovania.

A teraz zmena scény. Prichádzate k sebe domov. Všetko je dôverne známe, už to nie je také vzrušujúce ako návšteva nového domu. Je to všedné, okukané, nie je čo objavovať.

Potom príde návšteva a vy s úžasom zistíte, že v tej okukanej knižnici máte prachom zapadnutého Danteho originál. Klenot za ktorý by niektorí dali riadne veľké peniaze.

Takto občas pristupujeme aj k priestoru v našej mysli. Skepticky. Je to tam známe, cesty sú vychodené, myšlienky sú tisíckrát poobračané.

A čo ak je aj vo vašej mysli „knižnici“ ukrytý nejaký drahocenný artefakt, ktorý vám dá celkom novú perspektívu na situáciu v ktorej sa nachádzate?

Ďalším dôležitým krokom na ceste je preskúmanie **REALITY**.

Je to pozvanie vašej mysle, alebo mysle partnera s ktorým komunikujete preskúmať to dobre známe z novej, nečakane inej perspektívy.

Môžete to urobiť otázkami ako:

- Ako by si popísal to, čo sa aktuálne deje?
- Ako vidíš svoju súčasnú situáciu?
- Čo si už skúšal v tejto veci urobiť?
- Čo je to, čo najlepšie fungovalo?
- S čím podľa teba celá situácia súvisí?
- Kto má na to, čo riešiš najväčší dosah?
- Ako sa v tom celom aktuálne cítiš?

Tieto otázky môžu pôsobiť veľmi jednoducho. Ak si ich úprimne položíme a doprajeme si čas na odpoveď, tak často prinesú nové uvedomenia, na základe ktorých sa vieme pohnúť na ceste k riešeniu.

Sila otázok sa môže znásobiť, ak otázky prichádzajú z vonkajšieho zdroja. Niektorý nás pozorne počúva a v tej správnej chvíli položí niektorú z otázok, čím nám umožní rozšíriť si rámec súčasného premýšľania a posunúť sa k potrebnému cieľu.

3. Fáza MOŽNOSTI – skúmanie „nečakaných“ možností

Po fáze skúmania reality je to objavovanie nových možností. Ak preskúmate realitu, zvyčajne sa objaví niečo, čo ste si doposiaľ neuvedomili a nevideli. Môžu to byť malé veci, alebo aj veľké uvedomenia. V tejto fáze je oveľa jednoduchšie vidieť nové možnosti.

A keď už máme otvorenú myseľ, je fajn zamyslieť sa nad možnosťami, ktoré sa objavujú. Skúmanie sa môže pokojne diať aj cez otázky ako:

- Čo by si mohol v tejto situácii skúsiť?
- Čo ti dáva zo súčasnej perspektívy najväčší zmysel?
- S čím by si bol ochotný zaexperimentovať?
- Čo si počul od iných o možných riešeniach?
- Aké ťažkosti by ti mohli znepříjemniť cestu?
- Ako sa s nimi vysporiadaš?
- Čo ti už v minulosti zafungovalo v náročných situáciách?
- Čo je reálne skúsiť?

Po takomto skúmaní by vám mohlo zostať niekoľko možných nápadov na experimentovanie v praxi. A vstupujeme do poslednej fázy.

4. Fáza ROZHODNUTIE – skúmanie a výber možných krokov

Premýšľať, snívať a fantazírovať je super. Aj nové vhľady a uvedomenia sú super, ale zmeniť veci môže iba akcia.

Práve preto je tu posledná fáza modelu GROW, ktorá nám umožňuje, aby sme preskúmali konkrétne akčné kroky, ktoré chceme, vieme a môžeme urobiť.

Veľmi dobre nám k tomuto skúmaniu poslúžia otázky ako:

- Čo konkrétne vyskúšaš?
- Kedy sa do toho pustíš?
- Koho k tomu potrebuješ?
- Čo iné k tomu ešte potrebuješ vyriešiť?
- Ako konkrétne to urobíš?
- Ako prekonáš potencionálne prekážky?
- Po zodpovedaní si otázok na rozhodnutie už nezostáva nič iné, iba ísť a urobiť, vyskúšať naplánované.

Model GROW už roky dokazuje svoju funkčnosť. Je jednoduchý a efektívny. Je na ňom postavených niekoľko typov pomáhajúcich rozhovorov a využíva sa v rôznych odboroch a situáciách pri práci s ľuďmi.

Úprimne sa teším, že už aj vy máte informácie ako využiť tento model pre zlepšenie vašich vzťahov a komunikácie.

Skryté tajomstvá NE-fungovania modelu GROW?

Ako ste si mohli všimnúť, model GROW môže poslúžiť ako štruktúra rozhovoru. Je to podobné ako schody po ktorých vykráčate až ku konkrétnym a reálnym riešeniam.

Postupne preskúmate jednotlivé oblasti Cieľ – Realita – Možnosti – Rozhodnutie pre akciu – Akcia, až zistíte, že to, čo ste potrebovali už viac nie je problém alebo sa to zlepšuje iba minimálne.

Model GROW a jeho využitie má aj svoje limity a obmedzenia a skryté tajomstvá fungovania.

Model GROW nefunguje ak:

- ho využívate na niekoho, nie s niekým (skúšam na ňom GROW)
- v nesprávnom kontexte
- v nie vhodnom momente
- nemáte súhlas komunikačného partnera
- s nesprávnym úmyslom (chcem ho niekam dostať, naviesť ho na riešenie)

Ja a model GROW?

Ak sa s niečím dlhšie trápíte a už nevíete ako ďalej, skúste si napísať a postupne prejsť otázky modelu GROW. Zaexperimentujte a uvidíte čo sa stane.

Jednou z ingrediencií úspechu v tomto prípade je otvorenosť voči skúšaniu nových vecí a pripustiť, že veci môžu byť aj inak.

Predtým, ako na kohokoľvek použijete model GROW, pozývam vás skúsiť si ho na vlastnej koži.

Konverzácia v dvojici a model GROW?

Ak ste typ za ktorým chodia ľudia po radu a chcete skúsiť niečo inak ako doteraz, môžete použiť na vedenie rozhovoru model GROW. Pred tým je však veľmi dôležité, aby ste človeku s ktorým sa idete rozprávať povedali, čo sa ide diať a že váš rozhovor bude trochu iný ako zvyčajne.

Rovnako ako pri individuálnom využití je tu podmienka, že človek s ktorým sa rozprávate je otvorený hľadaniu riešenia a skúšaní nových vecí.

Ak chcete skúsiť do vašich konverzácií vložiť sem-tam otázku z niektorej časti modelu GROW, určite vás povzbudzujem, skúste to. Niekedy jedna vhodná otázka dostane konverzáciu ďalej ako dlhosiahly monológ a vysvetľovanie.

Platí pravidlo: Rozhovor na našich komunikačných partneroch nepáchame. Nepoužívame model GROW **na** niekoho, ale **len** v spolupráci a po dohode s ním. Inak sa vystavujeme riziku, že veci ešte viac pokazíme. Rovnako ako štruktúra rozhovoru, potrebná je aj dôvera a bezpečie medzi hovoriacimi.

Tím a model GROW?

Ak vediete tím, model GROW môžete pokojne vyskúšať, keď potrebujete nájsť najvhodnejšie riešenie pre situáciu, ktorej ako tím čelíte.

Model GROW je skvelým nástrojom v rukách manažérov.

Predtým, ako svojim podriadeným porozprávate, čo a ako treba urobiť, skúste zaexperimentovať s modelom GROW. Uvidíte, že budete prekvapení koľko nápadov a nových postrehov objavíte.

Štatistiky a výskumy ukazujú, že čím viac sa podriadení podieľajú na tvorbe riešenia, tým viac sú ochotní prebrať zodpovednosť za realizáciu.

Pár slov na záver.

Teším sa, že ste sa dopracovali až sem. Využitie GROW modelu v konverzáciach môže mať transformačný efekt na vaše vzťahy. Som úprimne rada, že ste prijali pozvanie naučiť sa niečo nové.

Ako už viete, model GROW je základným kameňom koučovania. Dôležité je uvedomiť si, že jeho využitie sa nerovná profesionálnemu koučovaciemu rozhovoru. Prirovnala by som ho ku kostre ryby, pričom kostra ryby nie je ryba samotná. GROW model je časť celej skladačky.

Ak vás práca s otázkami, ľudskou komunikáciou a záhady mysle fascinujú rovnako ako mňa, budem sa na vás tešiť napríklad na výcviku koučovania, kde učím skutočnému umeniu a vede koučovania.

A čo teraz?

Ak budete mať odvahu a vytrvalosť experimentovať a skúšať, verím, že dosiahnete nečakané výsledky.

P. S.: Ak by ste sa chceli dozvedieť viac zo sveta koučovania, môžete sa o medzinárodne certifikovnom výcviku koučovania s názvom Umenie zmyslu nie len v biznis koučovaní dozvedieť **TU**.

Ak si chcete viac vyjasniť a zefektívniť prácu s modelom GROW, napríklad vo vašom tíme neváhajte mi **napísať** a môžeme spoločne preskúmať ako na to.

Kto je ten hlas z e-booku?

Ahoj,

moje meno je Mgr. Zuzana Valábková, PCC a už 13 rokov som profesionálna koučka v ICF, mentorka a supervízorka koučovania. Mám ukončený rozsiahly medzinárodný výcvik v hodnotení profesionálneho koučovania. Vedím koučovaciu školu, kde **učím ľudí umeniu profesionálneho koučovania na svetovej úrovni**. Mojou vášňou je okrem učenia a koučovania aj tvorba **zmysluplných podcastov**, rozvojových pomôcok, e-bookov a online kurzov.

Mohli sme sa vidieť na rôznych projektoch ako **Butterfly effect, Teach for Slovakia**, na podujatiach organizovaných Medzinárodnou Federáciou koučovania, alebo Slovenskou asociáciou koučovania. V roku 2022 som v Learning and Development Awards bola ocenená a stala som sa víťazkou v kategórií **kouč roka**.

Ak zrovna nepracujem, som **mama 10 deťom** a manželka mojej spriaznenej duše. Žijem v domčeku pod lesom s prítulnou labradorkou Belkou. Mám rada knihy, hudbu, cvičím aikido, rada varím a ešte radšej cestujem. Už druhý rok som sa popri všetkom nechala mojim 13-ročným synom nahovoriť na doma školáctvo.

Mojim aktuálnym životným mottom je:
Buď zmenou, ktorú chceš vidieť vo svete.

