

Анна Мирцало

*Консультирование
в стиле коучинг*



Анна Мирцало

**Консультирование
в стиле коучинг**

«Издательские решения»

Мирцало А.

Консультирование в стиле коучинг / А. Мирцало —
«Издательские решения»,

ISBN 978-5-44-838263-5

Книга будет полезной для психологов, коучей, специалистов помогающих профессий, реализующих в своей деятельности работу над запросами клиентов, вектор которых направлен в будущее. Содержит ответы на вопросы о том, как превратить тему, с которой обратился клиент, в долгосрочную цель (контракт) и цель на коуч-сессию; чем могуч «язык вопросов» и как с его помощью способствовать расширению осознанности клиента. Книга содержит модели, алгоритмы, примеры использования техник коучинга.

ISBN 978-5-44-838263-5

© Мирцало А.
© Издательские решения

Содержание

Введение	6
Глава 1 Принципы и отличительные особенности коучинга	7
Глава 2 Компетенции коуча	11
Глава 3 Структура коуч- сессии	12
Глава 4 Создание доверительных отношений как основы развивающего взаимодействия	13
Глава 5 Постановка цели в формате конечного результата	14
Конец ознакомительного фрагмента.	16

Консультирование в стиле коучинг

Анна Мирцало

© Анна Мирцало, 2017

ISBN 978-5-4483-8263-5

Создано в интеллектуальной издательской системе Ridero

Введение

Эта книга написана для психологов, коучей, специалистов помогающих профессий, реализующих в своей деятельности работу над запросами клиентов, вектор которых направлен в будущее. Книга даст вам ответ на такие вопросы:

- как превратить тему, с которой обратился клиент, в долгосрочную цель (контракт) и цель на коуч-сессию;
- как устанавливать доверительные отношения с клиентом;
- почему важно формулировать цель в формате конечного результата и как это сделать;
- насколько могуч «язык вопросов» и как с помощью шкалы открытости вопросов увести клиента от привычного, «коробочного» мышления;
- какие вопросы способствуют расширению осознанности клиента;
- каковы алгоритмы использования наиболее эффективных техник коучинга, таких как шкалирование, колесо баланса, метод обратной задачи (визуализация целей) и почему правильно подобранную технику наряду с метафорами и вопросами из будущего относят к категории «сильных» вопросов;
- как составление плана первых шагов продвигает клиента в реализации целей;
- как создавать поддерживающую среду для реализации поставленных целей клиента;
- в чем состоит этап подведения итогов сессии и почему обратная связь по итогам ее проведения важна как для клиента, так и для коуча и др.

Глава 1 раскрывает сущность коучинга, в ней описаны принципы и отличия коучинга от смежных специальностей, проведена линия разграничения между классическим коучингом и коучинговым подходом в привязке к лестнице компетентности.

В главе 2 выделены и кратко описаны основы профессиональных стандартов деятельности коуча, которыми, согласно ICF, выступает этический кодекс и компетенции коуча.

Глава 3 содержит описание основных этапов коуч-сессии в соответствии со «стрелой коучинга». Эта модель выступает одной из наиболее эффективных и простых примеров построения коуч-сессии. И каждая из последующих глав раскрывает содержание и задачи каждого этапа более подробно.

Так, в главе 4 описаны способы установления доверительных отношений и техники раппорта, которые открывают путь к следующему этапу – этапу постановки цели в рамках долгосрочного контракта и контракта на коуч-сессию, раскрывающие то, над чем же будет строиться работа между коучем и клиентом. О требованиях-критериях к постановке цели на сессию в формате конечного результата на конкретных примерах подробно описано в главе 5. Основным языком общения коуча выступает язык вопросов. Постановка «сильных» вопросов наряду со стимулированием осознания являются важными компетенциями в работе коуча. В главе 6 «язык вопросов» описан шкалой открытости вопросов, на которой вопросы расположены по возрастанию их силы и способности расширять границы привычного мышления. К числу «сильных» вопросов относят и правильно подобранные техники. В этой главе также описаны особенности и алгоритмов применения техники шкалирования, метода обратной задачи (визуализация целей), построения колеса жизненного баланса, а также техники, позволяющих исследовать сферу своего предназначения и формировать поддерживающую среду для достижения поставленных целей. Каждую технику иллюстрируют примеры из практики проведения коуч-сессий.

Глава 7 содержит ответ на вопрос о том, как составление плана первых шагов продвигает клиента в реализации целей. О важности обобщения достигнутых результатов, подведения итогов сессии и о том, почему обратная связь по ее завершению важна как для клиента, так и для коуча раскрыто в 8 главе книги.

Глава 1 Принципы и отличительные особенности коучинга

Коучинг – это про то, как из ситуации сегодня попасть в ту точку на жизненной карте клиента, где он хочет оказаться завтра, помогая клиенту исследовать различные пути движения к этой цели и выбирать наиболее экономичный, ресурсосберегающий и экологичный путь. Коучинг – это про достижение целей.

Любая деятельность строиться в соответствии с определенными принципами, которые и определяют основополагающие правила, идеи и закономерности построения этой деятельности. Принципы коучинга представлены на рис. 1. Они являются основой коуч-позиции – состояния, в котором находится коуч тогда, когда создает коучинговое взаимодействие с клиентом. В коуч-позиции может находиться преподаватель, родитель по отношению к ребенку или супругу, руководитель по отношению к сотрудникам, профессиональный коуч на консультации и др.



Рис. 1 – Принципы коучинга

В чем же состоит отличие коучинга от смежных специальностей? Отличие коучинга от смежных специальностей иллюстрирует график, построенный с помощью 2-х линий, одна из которых – это линии времени, вторая – шкала профессиональной активности специалиста (рис.2). И если деятельность психотерапевтов, психологов, бизнес-аналитиков направлена на решение проблем в прошлом, то деятельность коуча состоит в построении такой формы взаимодействия с клиентом, когда из ситуации «сейчас» мы идем в ситуацию «завтра» через поиск и реализацию целей клиента путем постановки «сильных» вопросов [1].



Рис.2 – Отличие коучинга от смежных специальностей

Язык вопросов, который использует коуч, направлен на то, чтобы, с одной стороны «включить» интеллектуальную часть мозга, а с другой, активизировать творческую составляющую в человеке через создание им некоего творческого продукта (рисунка, образа, метафоры). При этом мало уметь правильно ставить цели, важно иметь план самоподдержки для достижения этих целей – это то, за что отвечает творческая часть в человеке. Соответственно, и сам коуч должен находиться в ресурсном состоянии и быть ориентированным на развитие.

Коучинг – это пространство вне советов, где коуч и клиент придерживаются партнерских равноправных отношений и где коуч работает со «зрелой» частью личности клиента. Коучинг – это такая модель взаимодействия клиента и коуча, когда ответственность разделена пополам, клиент осознает и принимает на себя ответственность за свою жизнь и любые изменения в ней, за тот выбор, который он совершает ежеминутно.

Коучинг всегда предлагает человеку проявить собственную инициативу через уважение творческого, божественного начала в человеке и его творящей и со-творящей сущности. По сути коучинг работает с таким базовым состоянием, как чувство веры – это вера в самодостаточность клиента, в наличие у него необходимых ресурсов для изменений.

Коучинговый подход в отличие от коучинга состоит в привнесении в процесс обучения, развития или управления коучинговой позиции и инструментария коуча, что позволяет, скажем, преподавателю проводить занятия, а руководителю собрания и совещания в коучинговом стиле, которые вдохновляют и мотивируют его участников (рис. 3). Другими словами, коучинговый подход позволяет подключать в профессиональной деятельности элементы коучинга: коуч-позицию и инструменты коучинга.

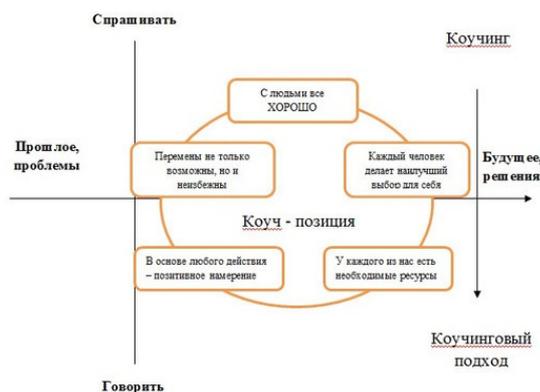


Рис. 3 – Сущность коучингового подхода

В каких же ситуациях прибегают к коучингу, и в каких находит применение коучинговый подход? Для ответа на этот вопрос рассмотрим лестницу компетентности (рис. 4).



Рис. 4 – Лестница компетентности

Каждый человек в каждый момент времени обладает некоторой компетентностью в определенных сферах. Эти ступеньки человек проходит в любом знании и только с долгой практикой достигает 4-й ступеньки. Какие же методы эффективны на каждой ступеньки лестницы?



Рис.5 – Лестница компетентности

На уровне неосознанной некомпетентности человек осознает свое незнание через новый опыт, сталкиваясь с которым и осознает свою неспособность решить данную проблему из-за нехватки знаний и навыков, а также благодаря тестированию или наставничеству. Таким образом достигается переход на уровень осознанной некомпетентности (рис. 5). При наличии мотивации стать экспертом в данной области, т.е. приобрести компетентность в решении определенного круга задач, возникает интерес как к самообучению, так и к другим формам обучения через тренинги, занятия, семинары, конференции и пр. Переход на уровень неосознанной компетентности (мастерства) достигается благодаря тренировки своих профессиональных навыков, их практическим применением и коучингом. И на этом этапе коуч помогает расширить зону ближайшего развития и путь от осознанной компетентности до неосознанной компетентности преодолеть в разы быстрее. Когда же человек достиг мастерства в своей сфере и находится на уровне неосознанной компетентности коучинг помогает ему увидеть «новую вершину», перейти на уровень неосознанной некомпетентности в новой для себя отрасли знаний вместо того, чтобы «почивать на лаврах» в упоении своими победами и достижениями. Так в непрерывном процессе замыкается цикл развития – цикл «вечной юности». Таким образом, уровень компетентности клиента в определенном вопросе и служит тем самым индикатором, который и определяет использование коучинга или коучингового подхода.

Глава 2 Компетенции коуча

С целью сохранения надежности и качества коучинга в мировом сообществе создана профессиональная ассоциация персональных и бизнес – коучей, известная как Международная Федерация Коучинга (ICF). ICF является крупнейшим в мире ресурсом как для коучей и для тех, кто ищет коуча.

Основой профессиональных стандартов деятельности коуча, согласно ICF, выступает этический кодекс и компетенции коуча. В 2015 году этический кодекс был доработан и утвержден в новой редакции в составе 4 разделов:

Раздел 1: Профессиональная этика, Общие положения

Раздел 2. Конфликт интересов

Раздел 3: Профессиональное Взаимодействие с Клиентом

Раздел 4: Конфиденциальность / сохранение личных данных

Для лучшего понимания навыков и подходов современного коучинга, а также с целью сертификации коучей, Международной Федерацией Коучинга (ICF) были разработаны одиннадцать ключевых компетенций коуча.

Ключевые компетенции, равные между собой по степени важности, были сгруппированы в четыре блока исходя из принципа схожести подхода к каждой компетенции в блоке. В деятельности любого компетентного коуча обязательно должны быть проявлены все ключевые компетенции.

А. Создание фундамента

1. Соответствие этическим нормам и профессиональным стандартам
2. Заключение коучингового соглашения

В. Совместное создание отношений

3. Установление доверительных отношений с клиентом
4. Коучинговое присутствие

С. Эффективная коммуникация

5. Активное слушание
6. Постановка «сильных» вопросов
7. Прямое общение

Д. Фасилитация обучения и достижения результатов

8. Стимулирование осознания
9. Проектирование действий
10. Планирование и постановка целей
11. Управление прогрессом и ответственностью

Глава 3 Структура коуч-сессии

Структуру коуч-сессии иллюстрирует «стрела коучинга» (рис. 6). В ней выделяют следующие этапы:

- установление доверительных отношений;
- постановка цели в формате конечного результата;
- создание опыта;
- определение первых шагов;
- подведение итогов;
- благодарность.

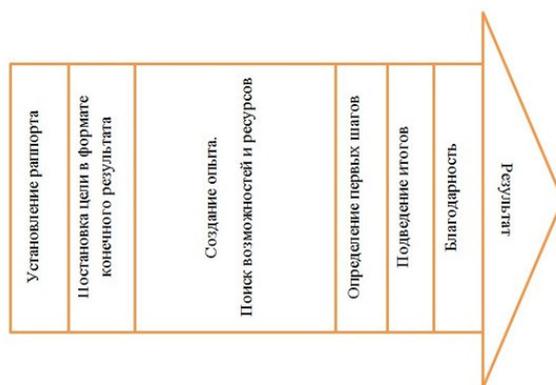


Рис. 6 – Структура коуч-сессии в «стреле коучинга»

В каждой из последующих глав содержание и задачи каждого этапа раскрыты более подробно.

Глава 4 Создание доверительных отношений как основы развивающего взаимодействия

Что же является самым важным на начальном этапе коуч-сессии? Что позволяет запустить процесс построения пространства для развивающего взаимодействия? Речь идет о создании доверительных отношений. Если человек закрыт и не готов к диалогу, коучинг невозможен. Доверительные отношения выстраиваются в начале общения и развиваются в течение всей сессии. Способы создания доверительных отношений представлены на рис. 7.

Способы создания доверительных отношений

1. Позиция коуча	2. Раппорт	3. Интерес	4. Осознание своего намерения	5. Поведение коуча
Диссоциация Недирективность Принятие	(франц. rapport, от rapporter — приносить обратно) Это условие хорошей коммуникации и отношений сотрудничества.	Положительно окрашенный эмоциональный процесс, связанный с потребностью узнать что-то новое об объекте интереса, повышенным вниманием к нему.	Это способность управлять мыслями и концентрировать их на достижении результата. Я выясню что-то для себя ИЛИ продвигая сессию вперед?	Четкость, честность, congruence, УВАЖЕНИЕ личности клиента

Рис. 7 – Способы создания доверительных отношений

К техникам создания раппорта относят:

1. Создание похожести через внешний вид; оптимальной размещение в пространстве (под углом в 45°); язык телодвижений; качество голоса (подстройки по темпу, тембру, интонациям); использование ценностных слов и слов собеседника.

2. Использование в процессе диалога слов-смягчителей (так называемый «словесный пух»), например, таких выражений как «поясните мне, пожалуйста, побольше о...», «очень любопытно...», «мне очень интересно...», «пока вы рассказывали, я подумал...» и др.

3. Повторение и перефразирование клиента – повторение мысли клиента другими словами.

1. Я хотел бы убедиться, что правильно все понял...
2. Итак, Вы сказали...
3. Я хочу еще раз проговорить...
4. Давайте еще раз рассмотрим важную информацию, которую мы уже обсудили...

4. Называние цели вопроса

1. Для того чтобы предоставлять вам информацию по почте...
2. Для того чтобы написать мой отчет...
3. Для четкого понимания мне нужно...

5. Формула вежливости

1. Могу ли я спросить вас...
2. Позволите ли вы мне...

Глава 5 Постановка цели в формате конечного результата

Постановка цели на сессию по-другому называется контрактом на сессию и раскрывает то, над чем будет строиться работа между коучем и клиентом. Задача коуча на этапе целеполагания – помочь осознать клиенту то, что он хочет и насколько достижение этого от него зависит, помочь исследовать ему его цель.

Формат конечного результата – это некоторые критерии, которым должна соответствовать цель, чтобы быть реализованной. Эти критерии представлены на рис. 8.



Рис. 8 – Формат конечного результата

Позитивная формулировка цели предполагает, что человек хочет что-то приобрести, а не отказаться от чего-либо, т.к. наш мозг не воспринимает частицу не. Другими словами в процессе коуч-сессии работа коуча и клиента будет направлена на поиск решения, на развитие, приобретение, овладением чем-то, а не уход, отказ, избегание чего-либо. Позитивная формулировка цели предполагает, что она сформулирована в терминах утверждения.

Пример переформулировки цели представлен в таблице 1.

	Житейская цель	Переформулировка цели для коуч-сессии
1	Я не хочу волноваться	А что вы хотите вместо этого? А когда ты перестанешь волноваться, что будет?
2	Мне надоело жить в безденежье	А как вы хотите жить? Какой доход вам необходим?
3	Я хочу похудеть	А какой вы хотите быть? Какой вы хотите себя видеть? Опишите
4	Я хочу избавиться от тревоги и беспокойства во время выступлений	И тогда какое качество вам бы хотелось развить в себе?

Таблица 1 – Примеры переформулировки целей

В зоне контроля. Чем меньше зона контроля клиента, тем сложнее достижение его цели. В идеале все должно быть подконтрольно клиенту для того, чтобы цель была достигнута. Коуч работает только с теми целями клиента, которые находятся в зоне его контроля.

Прояснить этот момент можно вопросом: «Насколько достижение цели зависит от вас? Насколько это зависит от вас?» Например, клиент заявляет: «Хочу, чтобы мой начальник разговаривал с мной спокойно». Коуч интересуется: «А что ты хочешь для себя? Что здесь зависит от тебя?». Коуч работает только с теми целями клиента, которые находятся в зоне его контроля. В данной ситуации в зоне контроля клиента лежат его собственные эмоции при общении с начальником. Результат коуч-сессии – клиент остается спокойным при любом разговоре с начальником.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.