

**Международная
сертификационная программа
обучения коучингу
International Coach
Union (ICU)
модуль 1**

<http://www.coachunion.org/>

<http://www.coachunion.ru/>



Михаил Дернаковский

«www.coachunion.ru»



Ген. Директор международной консалтинговой группы «Коучинг Центр ICU» (Москва, Санкт-Петербург, Вильнюс, Рига, Таллин, Минск, Варшава). Мастер – Тренер и соучредитель International Coach&Trainer Association, Мастер – Тренер International Coaches Union (ICU). Коуч первых лиц международных компаний. Преподаватель программы MBA.

Образование:

1. Врач-психиатр, психотерапевт. 2. «Психология» со специализацией «Психология предпринимательской деятельности и менеджмента», квалификация: психолог, менеджер

Провел более тысячи консалтинговых и тренинговых проектов с организациями России, Литвы, Латвии, Эстонии, Польши, Беларуси, Украины, Грузии.

Другие программы: Московский гештальт-институт – “гештальт-терапевт”, БАКБТ (у голландских специалистов) – “когнитивно-бихевиоральный терапевт”, «Символ-Драма»

Стажировка в США по программе Инновации в бизнес образовании (университеты Ohio State University, Acron University, Franklin University,

Kent University; учебные центры National Wide Insurance, Sequent).



Коучинг (Т. Голви)

— это искусство создания (с помощью беседы и поведения) среды, которая облегчает движение человека к желаемым целям, так, чтобы оно приносило удовлетворение



Коучинг

ЭФФЕКТИВНОСТЬ

- 2009 г., PriceWaterhouseCoopers и Association Resource Center
- Опрошено 2 165 клиентов из 64 стран.
- ROI
- Индивидуальные клиенты: Медиана (среди тех, кто ожидал финансовых результатов) – 344% (в 3,44 раза больше инвестиций)
- Корпорации:
- Медиана – 700% (в 7 раз больше инвестиций)



Коучинг эффективность

- Исследование DMB and Human Capital Institute
- 33% компаний отметили рост продаж и производительности с внедрением коучинга в организациях
- 23% - компаний отметили улучшение качества работы или снижение брака
- 23% сокращение издержек
- 21% сокращение текучки
- 74% повышение способности коучи к продвижению и занятию более высокой позиции



Применение КОУЧИНГА в компаниях заключается в поиске наилучших способов управления изменениями (Т. Голви):

- Помочь всем работникам компании научиться учиться и самостоятельно думать;
- Помочь менеджерам научиться быть коучами;
- Помочь руководителям научиться создавать «обучающие организации»



Правило Паретто 20:80

Решетка Эзенхауэра

ВАЖНЫЕ и несрочные	ВАЖНЫЕ И СРОЧНЫЕ
Неважные и несрочные	Неважные и СРОЧНЫЕ

КОУЧИНГ

- ▣ РАППОРТ
- ▣ ВЕДЕНИЕ ЧЕРЕЗ ПРОЯСНЕНИЕ
- ▣ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ НА КЛИЕНТЕ
- ▣ БАЛАНС ПОДДЕРЖКА-ФРУСТРАЦИЯ



КОМПЕТЕНЦИИ КУОЧА

- Калибровать
- Моделировать
- Речевые инструменты



Речевые инструменты коуча

- Вопросы
- Обратная связь
- Утверждения и поддержка
- Вызовы
- Идеи



Виды вопросов

- Ведущие (модельные)
- Проверяющие предположения коучи
- Проверяющие предположения коуча
- Ставящие под сомнение глубинные убеждения коучи
- Вопросы - разрешения

Социальные стили

Рулевой	Экспрессивный
Аналитик	Дружелюбный

критерии

- Рабочее место
- Одежда
- Голос
- Машина
- Аксессуары
- Манера общения
- Манера принятия решения
- Ключевые ценности

рулевые

- ▣ предсказуемы, требовательны и решительны. Они независимы и само-управляемы. Они знают, чего хотят, и они хотят этого вчера. Они сосредоточены на фактах и логике. Они берут на себя риск, и принимают решения быстрее, чем личности с другими типами поведения. Они часто принимают решения после одного-двух контактов. Они ориентированы на действия и результат, а не на человека. Их стиль поведения говорить, а не спрашивать. Они могут быть упрямыми и нетерпеливыми. Они ищут власти и управления, а также авторитета (полномочий). Если у них есть любимая песня, то это будет "Мой путь", а девизом будет "Покажите мне окончательные результаты". Они говорят "отличная работа" только тогда, когда купят бифштекс. Они обычно любят давление и состояние аврала, так что их часто можно обнаружить на рабочих местах с такими характеристиками. Из них получаются хорошие монархи и диктаторы. Считается, что их количество примерно 15 процентов от размера популяции. Рулевому обычно удается продать с первого или второго звонка.



ЭКСПРЕССИВНЫЕ

- полны энтузиазма, драматичны и вдохновляющи. Они любящие веселье и яркость люди. Многие их действия спонтанны, и имеют тенденцию к импульсивности. Они сильно доверяют своей интуиции и подозрениям. Они весьма убедительны, и потому хорошо подходят для карьеры продавца. Они могут волновать других людей своими идеями. Они новаторы и творцы. Они мечтатели. Их интересует картина в целом, а не детали. Их стремление быть заметными и признанными приводит к тому, что они хотят быть первыми, крупнейшими или лучшими. Они берут риск на себя. Они принимают решение после всего двух или трех контактов. Они проводят много времени в беседах о своем любимом предмете - себе самих. Они составляют около 15 процентов популяции. Их часто можно найти среди политиков, продавцов и в индустрии развлечений.



аналитики

- объективные, взвешенные и предусмотрительные. Они серьезны, требовательны и настойчивы. Они любят порядок, структуру и процедуру. Они стремятся сосредоточиться на анализе фактов, и хорошо известны своим вниманием к деталям и тщательной подготовительной "штабной" работе. В результате они минимизируют риск. Они скептически и хотят доказательств. Они хороши в планировании, организации и решении проблем. Поскольку они нуждаются в подробной информации, они ориентированы на задавание вопросов, а не на монолог. Они, однако, слегка беспристрастны и отстранены. Они медленнее всего принимают решения, для продажи им требуется от пяти до семи контактов. Аналитики тяготеют к профессиям, связанным с точными науками, т.е. инженерным, архитектуре, бухгалтерии и т.п. Они составляют примерно 35 процентов популяции



дружелюбные

- теплые, дружелюбные и зависимые. Они лояльны, участливы и посвящают себя другим. Они ориентированы на человека, команду и взаимоотношения. Они хорошие слушатели и хорошо понимают чувства другого. Они наиболее хороши в области обслуживания клиентов. Дружелюбные стремятся избегать конфликтов и противостояний. Они любят привлекать других людей к принятию решений и достижению группового соглашения. Их интересует низкая степень риска и гарантии. Чтобы продать что-то дружелюбному, требуется четыре-пять контактов. Они составляют примерно 35 процентов популяции



Социальные стили

Рулевой
(статус, престиж)

Экспрессивный
(креативность, интерес)

Аналитик
(выгода)

Дружелюбный
(отношения)

МОДЕЛЬ GROW

- ▣ **G** – цель
- ▣ **R** – анализ реальности
- ▣ **O** – поиск новых шагов
- ▣ **W** – конкретизация ближайших действий



МОДЕЛЬ SCORE

- ▣ **Symptoms (симптомы)** – проявления проблемы, сдерживающих факторов, проблемное состояние.
- ▣ **Causes (причины)** – скрытые элементы, ответственные за возникновение и поддержание проблемы, как правило находятся в прошлом.
- ▣ **Outcomes (результаты)** – цель или желаемое состояние.
- ▣ **Resources (ресурсы)** – элементы, с помощью которых можно достичь желаемую цель.
- ▣ **Effects (эффекты)** – долговременные последствия достижения желаемой цели, оказывающие влияние на нас или наше окружение.



SMART:

- • конкретные;
- • измеримые;
- • достижимые;
- • реалистичные;
- • определены во времени.



Позиции восприятия реальности

- 1 я сам (в чем лично Ваши интересы, что Вы думаете о себе, о других?)
- 2 я другой (в чем интересы Вашего оппонента, если бы вы были им, чего бы вы хотели, к чему стремились? Что другие думают о вас?)
- 3 я наблюдатель (что происходит? Опишите факты)
- 4 я система (что важно и к чему стремится организация, система, с которой вы себя отождествляете)

Уровни обучения, общения и изменения, НЛУ

- 6 Миссия
- 5 **Идентичность** ваше представление о себе формирует ваши
- 4 **Ценности и убеждения** то, что для вас важно, и в чем вы убеждены, влияет на ваши
- 3 **Способности** ваши знания и умения направляют ваше
- 2 **Поведение** ваши поступки и слова определяют ваши РЕЗУЛЬТАТЫ в
- 1 **Окружении** в котором вы предпочитаете действовать Контекст



Индивидуальная миссия (Франкл)

- Творчество
- Переживание
- Осмысление



Организационная миссия

- ▣ Национально-патриотическая
- ▣ Религиозная
- ▣ Социально-идеалистическая



BALANCED SCORECARD

- четыре взаимосвязанных блока (так называемые перспективы):
 - Финансы Экономика,
 - Рынок Клиенты,
 - Бизнес-процессы,
 - Инфраструктура Сотрудники.



МОТИВАЦИЯ

- 1. Родитель
- 2. Ребенок (к+ или от-):
 - Дофаминергическая (позитивные ожидания)
 - Норадренергическая (страх, гнев, раздражение)
 - Стыд, вина.

Ценностные критерии

- Дети
- Жизнь-смерть
- Свобода и ее ограничение
- Большие деньги
- Статус престиж
- Отношения мужчина-женщина
- Отношения со значимой фигурой
- Высшие ценности (хобби, справедливость, самореализация)

Форматы использования коучинга менеджером.

1. Проведение совещаний (meeting) на основе методологии коучинга.
- 2 «Коридорный» коучинг.
- 3 Классический коучинг.
- 4 Командообразование.
- 5 Обучение персонала.



КРЕАТИВНОСТЬ

- ▣ деятельность, результатом которой является создание новых материальных и духовных ценностей
- ▣ **Творческое мышление** - способность генерировать необычные и новаторские идеи, находить принципиально новые, уникальные решения, создавать новый взгляд на вещи, связывать предметы или образы так, как их раньше не связывали.



МЫШЛЕНИЕ

- Дивергентное (латеральное)
- Конвергентное (вертикальное)



РЕЗУЛЬТАТЫ (РЕШЕНИЯ)

- Конвенциональные (стандартные)
- Оригинальные (изолированные)
- Креативные



Источники решений

- Свой опыт
- Чужой опыт
- Креативность



КРЕАТИВНОСТЬ

- Большая
- Малая



ЗАБЛУЖДЕНИЯ О КРЕАТИВНОСТИ

- Творчество рождается в хаосе
- Специалисты редко креативны
- Молодые особенно креативны
- Креативные люди – аутсайдеры
- Я креативен и техники мне не нужны



A B A B B A

1 2 1 2 2 1

B Γ B Γ Γ B

3 4 3 4 3 4

В Г В Г Г В

Д Е Д Е Д Е

5 6 5 6 6 5

2 3 3 2 3 2



3 4 3 4 3 4

В Г Г В Г В

1 2 1 2 1 2

А Б А Б А Б



1 2 2 1 2

А Б А А Б

В Г В Г В

3 4 4 3 4



1 2 2 1 2
А Б А А Б
3 4 4 3 4 3
В Г В В Г

Д Е Д Е Д

2 3 2 3 2

В Г В Г

4 5 4 5 4

Д Е Е Д Е Д
А Б А Б Б А
2 1 2 2 1 2
3 4 3 4 4 3

А Б А Б Б А

2 3 3 2 3 2

В Г Г В Г В

Д Е Д Е Е Д

Мозговой штурм

- процесс генерации идей и их критика разделены во времени;
- требуется придумать максимум идей за единицу времени;
- атмосфера всеобщего творчества заряжает участников



- Фаза поиска идей – 15-20 минуут
- Фаза оценки – 30-40 минут
- Группа 4-8 человек
- Ведущий записывает предложения



Памятка штурмующим

- Перебивать, критиковать, спорить, говорить нет, нет, ну, это... и др нельзя.
- Появляется своя идея – запиши.
- Не согласен – запиши возражение – потом обсудишь;
- Не понял – не останавливай, не уточняй – вопросы запиши.
- Улыбайся, невербально поддерживай прочих.
- Если надо выйти или ответить на звонок – делай все незаметно



Уровни объяснения сложной ситуации

Совокупность структурных особенностей системы
(плодотворные объяснения)

Закономерности поведения
(гибкие объяснения)

Ссылка на давление обстоятельств
(механические реакции)

Тренеры курса:

Михаил Дернаковский. Москва, Минск.



Мастер-тренер ICU Международного Союза Коучей. Мастер-тренер и соучредитель International Coach & Trainer Association. Генеральный директор консалтинговой компании "Коучинг Центр". Учредитель ООО «Коучинг Центр» Москва, Санкт-Петербург (www.coachunion.ru), (Минск, www.coach.by), Coaching Institute Dernaokowski (Варшава), Dernaokovskiego Kouchingo Institutas (Вильнюс). Тренер, сертифицированный Erickson College International. Руководитель Международного центра «АЗБУКА НЛП» (www.azbuka-nlp.ru). Руководитель образовательного проекта для подростков "Школа лидерства» (www.elitateam.com). Преподаватель программы MBA на базе БГУ. Соискатель ученой степени по теме "Психология рекламы". Два Высших государственных образования: 1. МГМИ, квалификация врач, специализация - лечебное дело: психиатрия, психотерапия. 2. БГПУ, специальность «Психология» со специализацией «Психология предпринимательской деятельности и менеджмента», квалификация: психолог, менеджер/

Подробнее: <http://www.coachunion.ru/master.html#>



Тренеры курса:

Шмелев Илья Михайлович, Москва.

- Магистр психологи, сертифицированный тренер ICU, сертифицированный коуч, бизнес-тренер международного класса (Certified Trainer ICU, ICN и института "Meta International" USA).
- Успешно проводил тренинги и семинары в более чем 10 регионах России, странах СНГ и за рубежом. Регулярно проводит индивидуальные консультации для руководителей крупных компаний. С 2008 – 2009 гг. эксперт «Федеральной стипендиальной программы В. Потанина среди 67 лучших вузов России».
- Подробно:
<http://www.coachunion.ru/master.html#d>



Тренеры курса:



Александр Шталь. Варшава, Москва. PhD,
сертифицированный коуч (ICU),
ICTA Professional Master Coach,
тренер ICU, профессиональный
психолог, преподаватель
психологии и философии.
Образование: доктор теологии
(UO), педагог (KUL), психолог.



