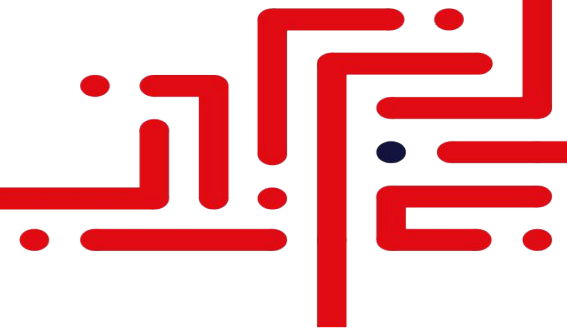


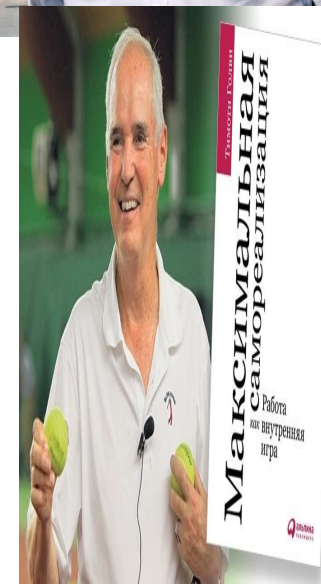


Московский
Институт
Психоанализа

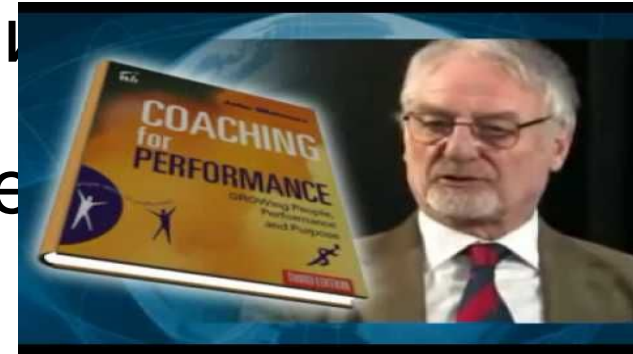
«Гендерная психология. Коучинг отношений»



История коучинга



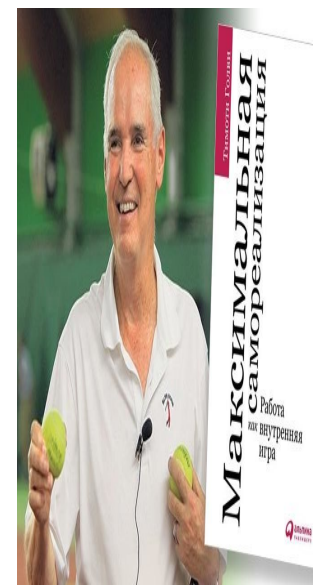
- **Тимоти Голви** — *W. Timothy Gallwey* — американский коуч, автор серии книг, описывающих предложенный им метод повышения личной и профессиональной эффективности, бизнес-тренер международного института «Performance Consultants», основанного одним из его последователей и учеников британским бизнес-тренером [Джоном Уитмором](#).



- **Сэр Джон Уитмор** *John Whitmore* — британский автогонщик, теперь один из ведущих бизнес-тренеров Великобритании, создатель популярной модели коучинга GROW, автор книг о спорте, лидерстве и коучинге, в том числе «Коучинг высокой эффективности». (1992)



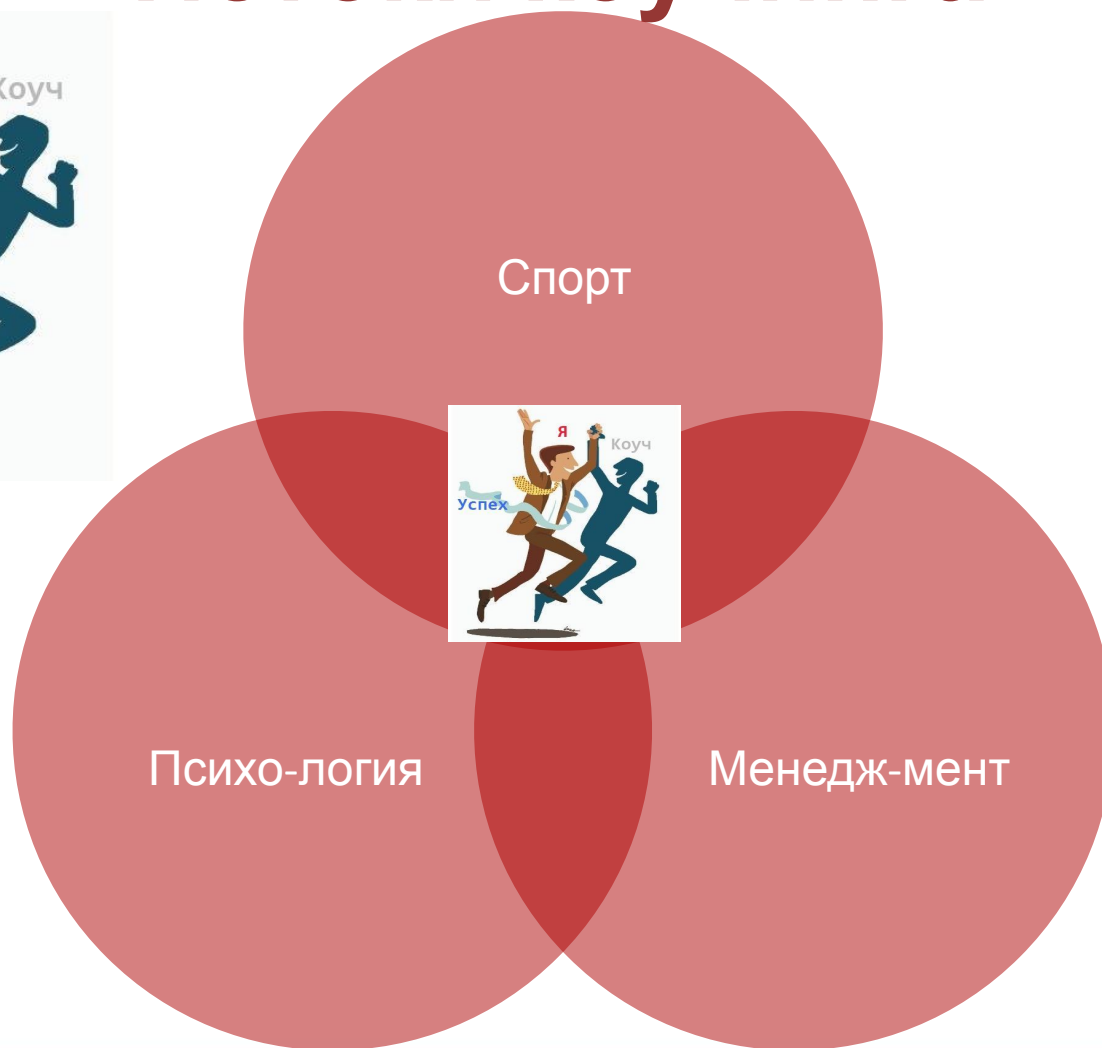
- **Майлз Дауни** (англ. Myles Downey) — один из ведущих бизнес-коучей в Европе. Основатель Лондонской Школы Коучинга, автор книги «Эффективный коучинг»

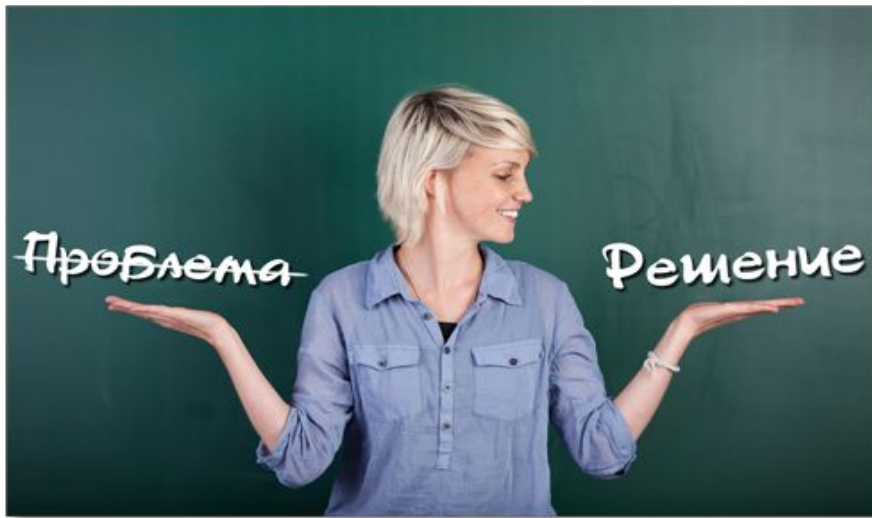


- **Томас Леонард** (Thomas Leonard) – основатель Университета коучей (Coach University, 1992), Международной федерации коучей (ICF, 1994), Международной ассоциации сертифицированных коучей (IAC) и др. организаций.



Истоки коучинга





Определение коучинга

- **Коучинг** – это раскрытие потенциала человека с целью максимального повышения его эффективности. Коучинг – искусство создания среды, которая облегчает движение человека к желаемым целям, так, чтобы оно приносило удовлетворение. Тимоти Голви (Timothy W. Gallwey «Работа как внутренняя игра»)
- **Коучинг** — это искусство содействовать повышению результативности, обучению и развитию человека. Майлз Дауни (Myles Downey), «Эффективный Коучинг»)



Основные особенности коучинга как вида консультирования

Ставка на реализацию потенциала самого клиента.

Коуч не дает советов, а умеет подвести человека к самостоятельным выводам и решениям.



На чем фокус внимания коуча (по Т.Голви)

Я1



Я2

- Внутренний голос, подающий команды и оценки
- Вн. критик и всезнайка
- Привычки и стереотипы мышления и поведения

- Подлинное, истинное Я
- Внутренний потенциал, способности и ресурсы
- Стремление и способность к развитию и самораскрытию



Я1 и Я2

- В основе *Внутренней игры* лежит идея о двух частях своего «Я»,
- где «Я1» — внутренний голос, подающий команды и высказывающий оценку. Это внутренний голос значимых для нас людей, учителей и прочих авторитетов.
- «Я1» характеризуется напряжением, страхом, сомнением и излишним старанием.
- «Я2» — целостное человеческое существо со всем его потенциалом и способностями. Оно характеризуется свободной концентрацией, радостью и доверием. «Я1» стремится контролировать «Я2» и не доверяет ему.
- Когда интервенция, исходящая от «Я1», полностью ликвидирована, человек переходит в состояние «Я2» — неоценочное осознание, которое часто называют «поток». Именно в состоянии «потока» собственно и начинается *Внутренняя игра*.



Четыре «столпа» коучинга

- Коуч-позиция
- Ответственность на клиенте и его обязательства
- Контакт-Раппорт
- Баланс фрустрации и поддержки



КОУЧ ПОЗИЦИЯ



- 1. Работаем в карте клиента.
- 2. Не зависим от результатов клиента – все результаты – его результаты.
- 3. Внутренне внимательны и сконцентрированы на том, что важно клиенту и на раскрытии его потенциала.
- 4. Эмоционально не вовлечены:
«Коуч туп, ленив и аморален»



Ответственность клиента и его обязательства



- Ключевой вопрос: на ком «сидит обезьяна»?
- Как мы можем передать ответственность клиенту? Какие вопросы мы можем задать, какие еще действия можно предпринять?



Контакт - раппорт

- **Раппóрт** (фр. **rapport**, от **rapporter**
— возвращать, приносить обратно)
- термин в психологии, подразумевающий установление специфического контакта, включающего определённую меру доверия или взаимопонимания с человеком или группой людей
- **Раппорт** - необходимое условие коучингового взаимодействия. При наличии раппорта коуч может оказаться более эффективным, даже если не использует конкретных моделей.
- В коучинге без установления контакта-раппорта эффективность будет сильно снижена.
- **Краткосрочные методы достижения раппорта:** метасообщение, поза, ритм, голос и речь, эмоциональное состояние.



Возможные уровни установления контакта

- **Уровень опыта или переживания.** «Сомной такое бывало»
- **Уровень концепции.** Картина мира, предположения относительно того, как устроена реальность
- **Уровень намерения.** Здесь предполагается, что клиент чего-то хочет, а коуч совпадает с ним на этом уровне, потому что он хочет клиента в этом поддержать
- **Уровень мотивации.** Если у коуча с клиентом мотивации мало совпадают, это будет «фонить» и контакт будет затруднен.





Баланс поддержки и фрустрации

- **Поддержка** - это умение увидеть в результатах клиента то, что, возможно, он сам не воспринимает как достижения, умение поддержать его в тех победах, о которых он знает, и умение опираться на позитивный опыт клиента
- **Избыток поддержки** создает опасную ситуацию, когда поддерживаемый перестаёт даже делать попытки опираться на себя
- **Недостаток поддержки** в те времена, когда она необходима, тоже способен породить выученную беспомощность и потребность искать поддержку исключительно в других людях



Фрустрация

- Фрустрация в коучинге используется для того, чтобы добавить клиенту **МОТИВАЦИИ** и **ЭНЕРГИИ**
- Сомнение в возможностях клиента
- Удивление тому, что клиент поставил себе такие цели
- Выражаем неуверенность в наличии соответствующих свойств, или их выраженности
- Задаем фрустрирующие вопросы (см. далее)



Контракт в коучинге

- **Предварительный контракт.** Это профессиональная услуга, что такое коучинг (соответствует ли запрос именно коучингу), сколько встреч клиент предполагает, логистика, расписание, форма оплаты.
- **Контракт на сессии.**
- **Время.** Сколько вы за один раз проведете часовых сессий, будут ли перерывы - если сессий несколько, за сколько минут до завершения работы вы предупредите клиента
- **Темы.** Определяется общая цель сессий, если их несколько, и тема первой сессии
- **Зоны ответственности** коуча и клиента, если необходимо
- **Контракт на правила взаимодействия.** Вводятся основные правила, обычно это «правило конфиденциальности», «не опаздывать», «завершать



Речевые инструменты коучинга. Вопросы

- *Открытые ВОПРОСЫ* – ВОЗМОЖНЫ разнообразные ответы
- *Закрытые ВОПРОСЫ* – ВОЗМОЖЕН ответ либо «да», либо «нет», «или/или»



Вопросы, проверяющие предположения клиента

Вопросы о том, насколько основательны, реалистичны предположения клиента. **Например:**

- «На основании чего Вы думаете, что это так?»
- «На каких предположениях основан Ваш образ действий?»
- «Почему именно так?»
- «Что Вас побуждает так думать?»
- «Что это значит?»



Вопросы, проверяющие предположения коуча

- «Как я слышу, Вы сказали, что не собираетесь этим заниматься...»
- «Я правильно понимаю, что...»
- «У меня такое впечатление, что ...»



Речевые инструменты коучинга

«Волшебные вопросы»

- «Как Вам кажется, что сейчас происходит?»
 - «Какой вопрос Я Вам еще не задал?»
 - «Каким будет первый Шаг?»
 - «Что хорошего Вы видите в этой сложной ситуации?»
 - «Если бы Вы знали ответ, каким бы он был?»
 - «Что самое маленькое Вы могли бы сделать для...»
 - «Что не дает Вам двигаться вперед?»
- ДОПОЛНЯЙТЕ СПИСОК !!!



Дополнительные вопросы

- Какова текущая ситуация, что происходит.
- Каковы опасения, насколько они сильны?
- Можешь ли и как ты повлиять на ситуацию?
- Кто еще может повлиять на нее?
- Что ты уже пытался сделать? Что тебе помешало, или кто помешал?
- Какие результаты уже есть? (мастерство, опыт, понимание, дружба...) Что еще можно сделать?
- Какие есть ресурсы? (знания, возможности, черты характера, друзья...)
- Что еще понадобится? Чья помощь? К кому обратиться?
- Какие ожидаем результаты?



Макромодель коучинга

GROW



Модель GROW

Аббревиатура *GROW* означает ключевые точки, через которые стоит провести клиента:

- *Goal* — расстановка целей, определение целей на короткий и длительный срок
- *Reality* — обследование текущей ситуации на реальность
- *Options* — определение списка возможностей и стратегии плана действий
- *Will* — намерения: что, когда, кем и ради чего будет делаться



Упражнение

- Разберите по модели GROW запрос «Собираюсь купить диван»



Микромоделли коучинга

Декартовы координаты (вариант 1 - прямой выбор)

Сделаю

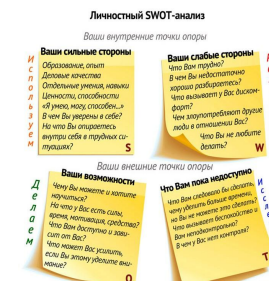
Какие плюсы? Что получу?

Не сделаю

Какие плюсы? Что получу?

Какие минусы? Что потеряю?

Какие минусы? Что потеряю?



Декартовы координаты (вариант 2 - альтернативный выбор)

Выбор 1

Что получу если сделаю этот
выбор? Какие будут плюсы?

Выбор 2

Что получу если сделаю этот
выбор? Какие будут плюсы?

Что потеряю?
Какие минусы?

Что потеряю?
Какие минусы?



Демонстрация



Личностный SWOT-анализ

Ваши внутренние точки опоры

Ваши сильные стороны

*И
с
п
о
л
ь
з
у
е
м*

- Образование, опыт
- Деловые качества
- Отдельные умения, навыки
- Ценности, способности
- «Я умею, могу, способен...»
- В чем Вы уверены в себе?
- На что Вы опираетесь внутри себя в трудных ситуациях?

S

Ваши слабые стороны

*Р
а
з
в
и
в
а
е
м*

- Что Вам трудно?
- В чем Вы недостаточно хорошо разбираетесь?
- Что вызывает у Вас дискомфорт?
- Чем злоупотребляют другие люди в отношении Вас?
- Что Вы не любите делать?

W

Ваши внешние точки опоры

Ваши возможности

*Д
е
л
а
е
м*

- Чему Вы можете и хотите научиться?
- На что у Вас есть силы, время, мотивация, средства?
- Что Вам доступно и зависит от Вас?
- Что может Вас усилить, если Вы этому уделите внимание?

O

Что Вам пока недоступно

*И
с
с
л
е
д
у
е
м*

- Что Вам следовало бы сделать, чему уделить больше времени, но Вы не можете это сделать?
- Что вызывает беспокойство и Вам неподконтрольно?
- В чем у Вас нет контроля?

T

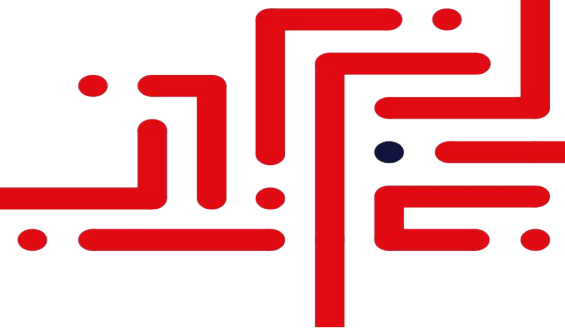




Московский
Институт
Психоанализа

Задание на дом

- Проведите личный SWOT – анализ себя, как будущего консультанта - коуча



Что такое ПРОТЯЖКА?

- Разрабатывая заявленную тему клиента, мы можем услышать о других смежных темах (проблемах).
- Важно пометать это себе и в конце сессии озвучивать их.
- Предложить клиенту поработать над ними.



Контракт на рабочие сессии

(демонстрация начала сессии)

- 1. Приветствие
- 2. Рассадка (удобно ли?)
- 3. Эмпатическое приветствие.
- 4. Контракт на время (сессия 30-45 мин, за 10-15 минут я Вас предупрежу)
- 5. Контракт на правила («правило конфиденциальности», «не опаздывать», «завершать во время», «отключить мобильный телефон» и пр.)
- 6. Контракт на тему. (О чем будем говорить сегодня).



Как проходят рабочие сессии

- Видео Виктории – старшего супервизора

<https://disk.yandex.ru/i/3mKAks8qZihHrA>



Дата	Тема сессии	Обратная связь	Участники (подписи)
21.03 2019	Метод Шварцвальда Тема: Симуляция работы менеджера	Участники отметили, что в работе Шварцвальда есть свои плюсы и минусы. Они отметили, что метод Шварцвальда не совсем подходит для работы в команде, так как требует много времени на подготовку. Также отметили, что метод Шварцвальда не совсем подходит для работы в команде, так как требует много времени на подготовку. Также отметили, что метод Шварцвальда не совсем подходит для работы в команде, так как требует много времени на подготовку.	Коуч: Анна Ш. Клиент: Елена Ш. Супервизор: Анна Ш.
21.03 2019	Обсуждение на тему: Как сделать работу в команде?		Коуч: Елена Ш. Клиент: Анна Ш. Супервизор: Анна Ш.
21.03 2019	Наблюдатели своей работой или участии в групповых играх?		Коуч: Анна Ш. Клиент: Елена Ш. Супервизор: Елена Ш.
			Коуч: Клиент: Супервизор:
			Коуч: Клиент: Супервизор:



«Гамбургер» – форма обратной связи о проделанной работе



- Что **конкретно** было сделано хорошо (правильно)
- Что улучшить/ добавить, чтобы стало еще лучше? При этом используем слова: «**На мой взгляд...**», «**По моему мнению...**», «**Мне кажется, что стоит более внимательно...**»
- В конце даётся общая позитивная оценка (Поддержка)



Параметры обратной связи

- 1. Установление контакта. Раппорт. Эмпатическое приветствие
- 2. Контракт
- 3. Использование Макромодели
- 4. Использование Микромоделей (почему именно эти)
- 5. Использование речевых инструментов
- 6. Сохранялась ли Коуч – позиция
- 7. Баланс фрустрации и поддержки
- 8. Примерный тип клиента
- 9. Были ли совершены ошибки и какие именно
- 10. На ком «обезьяна»?



Чему мы учимся на рабочих сессиях?

- Тренируем все коучинговые инструменты.
- Тренируем вход в сессию, выход из сессии: подведение итогов, протяжку.
- Тренируем внимательное слушание.
- Тренируем эмпатию, поддержку, умение устанавливать раппорт с любым клиентом.
- Тренируем коуч – позицию.
- Тренируем давать качественную, поддерживающую обратную связь.
- Инструменты экологического общения и другие подходы ПРАКТИЧЕСКОЙ психологии тренируем на МАРАФОНЕ!

