



ELEMENTY COACHINGU W DORADZTWIE EDUKACYJNO-ZAWODOWYM

Opracowała:

mgr Aneta Przedlacka – psycholog,
coach, doradca zawodowy

Płock, MSCDN, luty 2018

PLAN SPOTKANIA:

- Definicja coachingu i jego historia,
- Coaching kariery a doradztwo zawodowe,
- Rozmowy coachingowe,
- Pytania w coachingu,
- Skrzynka narzędziowa coacha –
ćwiczenia.

(Life) Coaching jest to forma wsparcia polegająca na inspirowaniu klienta (i towarzyszeniu mu w tej drodze) do zmian zgodnie z jego wizją i stawianymi celami. Cele te ustala klient przy pomocy odpowiednich pytań stawianych przez coacha. Wsparcie to odbywa się poprzez przeprowadzenia klienta (coachee) przez proces, w trakcie którego klient dochodzi do zmiany poprzez: wzbogacanie swoich umiejętności, stawianie kroków prowadzących do zamierzonych celów, osiągnięcie celów oraz wykorzystanie drzemiącego w nim potencjału i zasobów. Istotą coachingu jest więc przejście klienta przez drogę, której końcowym etapem jest wzrost jakości życia w różnych jego obszarach zgodnie z planami i wizją klienta. Dzięki (life) coachingowi klient jest świadomy swoich zasobów i potrafi wykorzystywać je do podniesienia efektywności i komfortu swojego życia.

Aneta Przedlacka

METAFORA

Relacja w coachingu jest jak kwiat w wazonie z wodą. Woda – to coach, coachee to kwiat, który przechodzi zmianę, metamorfozę. Kwiat bez wody nie rozwinie się, zwiędnie. Wazon to przestrzeń, w której zachodzi zmiana. Woda i wazon powodują, że kwiat się rozwija. Relacja coachingowa to więc wspólne bycie kwiatu i wody zmierzające do pełni, to swoistego rodzaju obcowanie.

Według Międzynarodowej Federacji Coachów (ICF) coaching to interaktywny proces, który pomaga pojedynczym osobom lub organizacjom w przyspieszeniu tempa rozwoju i polepszeniu efektów działania. Coachowie pracują z klientami nad zagadnieniami związanymi z biznesem, rozwojem kariery, finansami, zdrowiem i relacjami interpersonalnymi. Dzięki coachingowi klienci ustalają konkretniejsze cele, optymalizują swoje działania, podejmują trafniejsze decyzje i pełniej korzystają ze swoich naturalnych umiejętności .

Czym jest coaching?

<https://www.youtube.com/watch?v=08RFYkp3Ve4>

TROCĘ O HISTORII COACHINGU...

Otóż angielskie słowo coach pochodzi od francuskiego coche, a to z kolei wzięło początek od węgierskiego miasteczka Kòcs. To właśnie tu w XVI w. skonstruowano pierwszą furę. Później w ten sposób nazywano woźnicę, zaś jego zajęcie polegające na przewożeniu ludzi – coachingiem. Z biegiem czasu określenie coach oznaczało nauczyciela przygotowującego dzieci i młodzież do egzaminów. W XIX w. coachem nazywano trenerów przygotowujących na uczelniach amerykańskich studentów do osiągnięcia sukcesów sportowych.

Dzisiejsze rozumienie pojęcia *coaching* sformułował Tim Gallwey.

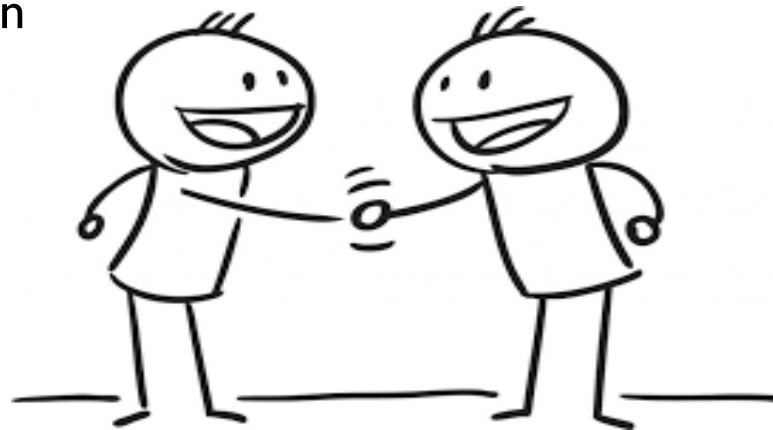
Coaching stał się uznaną metodą dopiero po powstaniu pierwszej szkoły coachingu – 1992r. Coach University, której założycielem był Thomas Leonard.

„Jesteśmy dorośli. W relacji coachingowej nie jest potrzebna pomoc rodzicielska ani terapia”.

T. Leonard

COACHING KARIERY

Partnerska relacja, którą zawierają Klient (Coachee) i Coach, żeby wesprzeć Klienta w osiągnięciu ważnych dla niego celów zawodowych, poprzez rozwinięcie całego jego potencjału oraz eliminowanie ograniczeń



Podczas sesji coachingowych klient pracuje nad różnymi zagadnieniami, takimi jak:

- tworzenie strategii rozwoju kariery,
- identyfikacja ograniczeń,
- identyfikacja mocnych i słabych stron,
- wyznaczanie krótko- i długoterminowych planów zawodowych,
- networking w budowaniu kariery,
- marketing własnej osoby na rynku pracy (personal marketing) itp.

**Czy zatem coaching kariery nie jest
tym samym, co doradztwo
zawodowe?**

**Odpowiedź brzmi przewrotnie:
tak i nie.**

Coaching nie jest jednak tym samym, co doradztwo z jednego zasadniczego powodu – coach nie dostarcza porad. Przy odpowiedniej stymulacji klient sam znajduje rozwiązania, które charakteryzują się znacznie większą skutecznością i niemal zawsze są wcielane w życie ze względu na to, że pochodzą one od samego klienta. Coach nie odpowiada na pytania, może co najwyżej zakwestionować odpowiedzi czy z nimi dyskutować.

Doradcę zawodowego różnią także od coacha kariery metody pracy. Przede wszystkim doradztwo zawodowe jest znacznie bardziej ustrukturyzowane niż coaching. W doradztwie zawodowym stosuje się także często standaryzowane testy psychologiczne, do których coachowie odwołują się znacznie rzadziej (jeżeli zajdzie taka wyraźna potrzeba). Jest jednak wiele technik, których z powodzeniem można używać w obydwu tych dziedzinach.

Coaching jako proces inicjowania zmian i towarzyszenia klientowi w rozwoju wypracował specyficzne metody i narzędzia. Warto w tym miejscu przedstawić, oczywiście skrótowo, przynajmniej niektóre z tych metod, szczególnie te, które mogą być użyteczne dla doradców zawodowych.

TROCHĘ O ROZMOWACH

Rozmowy coachingowe nie są jednak zwykłą pogawędką, swobodną wymianą zdań czy udzielaniem porad.

W rozmowie coachingowej nie ma miejsca na komentarze i cyniczne uwagi. Nie chodzi w niej także o rozsądne planowanie celów ani wysłuchiwanie relacji rozmówcy z pozycji sędziego.

Podczas rozmowy coachingowej rozmawiamy
o:

- **wyzwaniach**, a nie o problemach,
- **przyszłości**, a nie o tym co było,
- **„obszarach” rozwojowych**, a nie o wadach ,
- **celach**, a nie o przeszkodach,
- **tym, co można zrobić**, a nie o tym, dlaczego nie można tego zrobić!

Celem rozmowy coachingowej jest wywarcie wpływu na rozmówcę – słuchanie i mówienie z pozycji kogoś, kto pragnie sukcesu klienta. Coach widzi w swoim podopiecznym to, co jest w nim najlepsze, nawet jeśli on zawodzi lub popełnia błędy. Jest to rodzaj rozmowy, dzięki której ludzie dostrzegają nowe możliwości i przekraczają bariery, odchodzą zainspirowani, umocnieni i wiedzą, co mają robić. Cel ten coach osiąga poprzez aktywne słuchanie, zaangażowane mówienie oraz stosowanie 7 typów rozmów coachingowych :

- **Typ 1.** Deklarowanie nowych możliwości – ten rodzaj rozmowy polega na zachęcaniu podopiecznych, aby uwzględniając to, co jest możliwe i opierając się na swoich dotychczasowych doświadczeniach, zadeklarowali możliwość, w którą chcą się naprawdę zaangażować. Coach pomaga dostrzec te możliwości, które zostały pominięte na skutek zniekształceń percepcyjnych, społecznych itp.
- **Typ 2.** Myślący partner – w tej rozmowie coach pomaga znaleźć rozwiązanie trudnej lub skomplikowanej sytuacji. Wspólnie z podopiecznym wysuwa nowe, innowacyjne pomysły, prezentuje świeże poglądy, inny punkt widzenia, kwestionuje wszystkie te rozwiązania, które wydają się oczywiste.

- **Typ 3.** Wydobywanie odpowiedzi – ten typ rozmowy opiera się na założeniu, że każdy zna odpowiedź na pytanie zadane przez siebie, ale nie każdy potrafi ją w sposób jasny i zrozumiały sformułować. Zadaniem coacha jest pomoc w wydobyciu tej wiedzy, a czasem też uczuć lub reakcji, by następnie poddać je analizie.
- **Typ 4.** Przemodelowanie sposobu myślenia i postaw – ten rodzaj rozmów, kluczowy dla transformacji, stosowany jest zazwyczaj po wydobyciu odpowiedzi. Coach szuka za ich pomocą odpowiedzi na pytanie, jak podopieczny postrzega siebie i swoją rolę w danej chwili, co musi zmienić w sposobie postrzegania siebie, przez jaki „filtr” mówi i słucha, jak można to zmienić itp.

- **Typ 5.** Nauczanie i doradzanie – mimo że coaching nie jest procesem z natury doradczym ani edukacyjnym w standardowym rozumieniu tych pojęć, w pewnych szczególnych przypadkach można jednak odwołać się do udzielania rad. Czasem po prostu konieczne jest udzielenie praktycznej rady, choćby wtedy, gdy podopieczny bezpośrednio o nią prosi. Należy jednak przestrzegać określonych zasad przy stosowaniu rozmowy powyższego typu – powinna ona być przyjazna i szczerą, praktyczną, mądrą i przeprowadzona w odpowiednim czasie, czyli wtedy, gdy klient chce słuchać

- **Typ 6.** Zachęcanie do działania – zadaniem coacha jest zachęcenie podopiecznego do wyjścia poza zwykłe szukanie odpowiedzi na pytania, by mógł dotrzeć do prawdziwie głębokiej refleksji nad rozpatrywanym zagadnieniem i skłonienie go do wykorzystania tej refleksji w działaniu, które ma być konsekwencją takich przemyśleń.
- **Typ 7.** Szczera krytyka – ma służyć uświadomieniu podopiecznemu jego mocnych i słabych stron poprzez spojrzenie „z boku”, a ocena ta musi opierać się na obiektywnych obserwacjach coacha i kończyć się zainicjowaniem możliwości zmiany w obszarach wymagających rozwoju.

Coach może „żonglować” w trakcie spotkania typami rozmowy wymienionymi wyżej, w zależności od rozpoznania potrzeb podopiecznego i celów stawianych konkretnemu spotkaniu. Rozmowy są jednak tylko sposobem pomocy w dokonywaniu zmian, do inicjowania których mogą służyć konkretne metody i narzędzia zarządzania karierą.

TROCHĘ O PYTANIACH

Celem pytań doradcy - coacha nie jest ustalenie, dlaczego coś nie działa, dlaczego klient czegoś nie wie, lecz pomoc w znalezieniu pomysłów,
jak zrobić, aby działało!
jak zrobić, żeby wiedział/a!

*„Mam sześciu niezawodnych służących.
Nauczycieli mnie wszystkiego, co wiem.
Nazywają się **Co, Dlaczego, Kiedy, Jak,
Gdzie i Kto**”.*

Rudyard Kipling

PO CO PYTAĆ?

5 WAŻNYCH POWODÓW, BY PYTAĆ:

- Klient posiada wszelkie informacje,
- Zadawanie pytań motywuje do zaangażowania,
- Zadawanie pytań uzdalnia,
- Zadawanie pytań rozwija zdolności przywódcze,
- Zadawanie pytań daje poczucie autentyczności.

CECHY PYTAŃ COACHA:

- **służące pytanemu** (a nie ciekawości pytającego, jego chęci wyrażenia opinii)
- otwarte: co? jak? kiedy? gdzie? itp.
- krótkie, dotyczące jednej kwestii,
- nie zawierające sugestii,
- tworzące logiczny ciąg przyczynowo – skutkowy.

WARUNKI ZADAWANIA PYTAŃ:

- Przyjmij, że celem twoich pytań jest wsparcie uczniów.
- Zadawaj pytania będąc świadomym tego, co chcesz uzyskać.
- Nie zakładaj z góry, jaką odpowiedź usłyszysz.
- Nim zapytasz zastanów się, jaki wpływ na ucznia może wyrzucić pytanie.
- Zadbaj o to by na twoje pytania odpowiadali chętni uczniowie.
- Zadając pytanie konkretnemu uczniowi weź pod uwagę jego możliwości.

WARUNKI ZADAWANIA PYTAŃ (c.d):

- Daj uczniom odpowiedni czas na rozpoczęcie odpowiedzi.
- Bądź gotów na powtórzenie pytania lub jego przeformułowanie, gdy zauważysz, że uczeń nie zrozumiał pytania tak jak tego oczekiwałeś.
- Daj uczniowi czas na odpowiedź. Jeśli milczy to może oznaczać, że zastanawia się!
- Pytania są zadawaj w przyjaznym tonie. Uśmiechaj się.
- Podczas pytania zachowuj kontakt wzrokowy i otwartą postawę wobec ucznia.
- Bądź cierpliwy i wyrozumiały wobec odpowiedzi, które ciebie nie satysfakcjonują.

10 NAJCZĘSTSZYCH BŁĘDÓW ZWIĄZANYCH Z ZADAWANIEM PYTAŃ:

1. Pytania zamknięte.
2. Pytania sugerujące rozwiązanie.
3. Poszukiwanie „pytania idealnego”.
4. Pytania zawiłe.
5. Pytania interpretujące.

10 NAJCZĘSTSZYCH BŁĘDÓW ZWIĄZANYCH Z ZADAWANIEM PYTAŃ (c.d.):

6. Pytania naprowadzające.
7. Pytania retoryczne.
8. Przerywanie zbyt rzadko.
9. Przerywanie.
10. Pytania „dlaczego?”.

PYTANIA COACHA DOTYCZĄ:

- sytuacji:
- celów:...
- wyjątków: (kiedy coś działało, zakończyło się sukcesem)
- motywujące:....
- działania:....
- wsparcia:....
- podsumowania:....
- pasji:.....

- **Pytania o sytuację:** Co się dzieje? Jakie są fakty? Skąd wiesz, że tak jest? Co twoim zdaniem jest faktem, a co tym, co myślisz o faktach? Co wynika dla ciebie z tej sytuacji? Co zależy od ciebie, a co od innych? Co o tym myślisz?
- **Pytania o cele:** Co jest dla ciebie teraz najpilniejsze? Dlaczego tak sądzisz? Co świadczy o tym, że warto się tym teraz zająć? Co chcesz osiągnąć? Jak poznasz, że to uzyskałeś to co zamierzyłeś?

- **Pytania uwalniające potencjał:** Jak warto w tej sytuacji się zachować? Z jakiego powodu warto? Jakie widzisz możliwości postępowania? Jakie byłoby idealne rozwiązanie sprawy? Gdyby wszystko było możliwe, to co byś zrobił w tej sprawie? Jak można spowodować, aby stało się to możliwe?
- **Pytania motywujące:** Jakie przyniesie ci korzyści rozwiązanie tej sprawy? Dlaczego te korzyści są ważne dla ciebie? Komu jeszcze załatwienie tej sprawy przyniesie korzyści? Jakie znaczenie mają te osoby dla ciebie?

- **Pytania dotyczące działania:** Co można zrobić, aby osiągnąć to, co zamierzasz? Co inni ludzie, twoim zdaniem robią, aby to osiągnąć? Co sądzisz o skorzystaniu z ich pomocy? Co ty możesz zrobić? Jak możesz to zrobić? Jak do tej pory to robiłeś? Co możesz zmienić? Którą z możliwości działania wybierasz? Jaka jest pierwsza rzecz, którą warto zrobić? Jaka jest najważniejsza rzecz, którą warto zrobić? Co powinieneś wziąć pod uwagę, jeśli chcesz osiągnąć to, co zamierzasz? Jak możesz sobie pomóc, aby osiągnąć to, co zamierzasz?

- **Pytania o wsparcie:** Kto jeszcze może ci pomóc w zrobieniu tego, co zamierzasz? Jak możesz postarać się, aby te osoby ci pomogły? Jakiego rodzaju wsparcia oczekujesz? Jak chcesz, abym pomógł ci w wywiązywaniu się z twoich zobowiązań?
- **Pytania pozwalające poznać pasje Klienta:** Co lubisz tak bardzo, że mógłbyś to robić, nawet gdyby ci za to nie płacili? Bez czego nie wyobrażasz sobie życia? Jakie masz sekretne marzenie? Jaki pomysł powraca do ciebie od lat?

Skrzynka narzędziowa coacha- przykłady narzędzi coachingowych możliwych do wykorzystania w poradnictwie zawodowym:

- **Model GROW** jako model rozmowy coachingowej,
- **Cele SMART** jako narzędzie do szybkiego formułowania pomocnej deklaracji celu,
- **Analiza SWOT** jako narzędzie prowadzące do realizacji celu,
- **Zasada Jeża** (*pasja, doskonałość, pieniądze*) jako narzędzie pomagające zdefiniować optymalną pracę,
- **Słuchanie,**
- **Wizja siebie.**

Model **GROW** jako metoda osiągnięcia celów

Nazwa GROW to akronim, który można przetłumaczyć najprościej, jako rośnij:

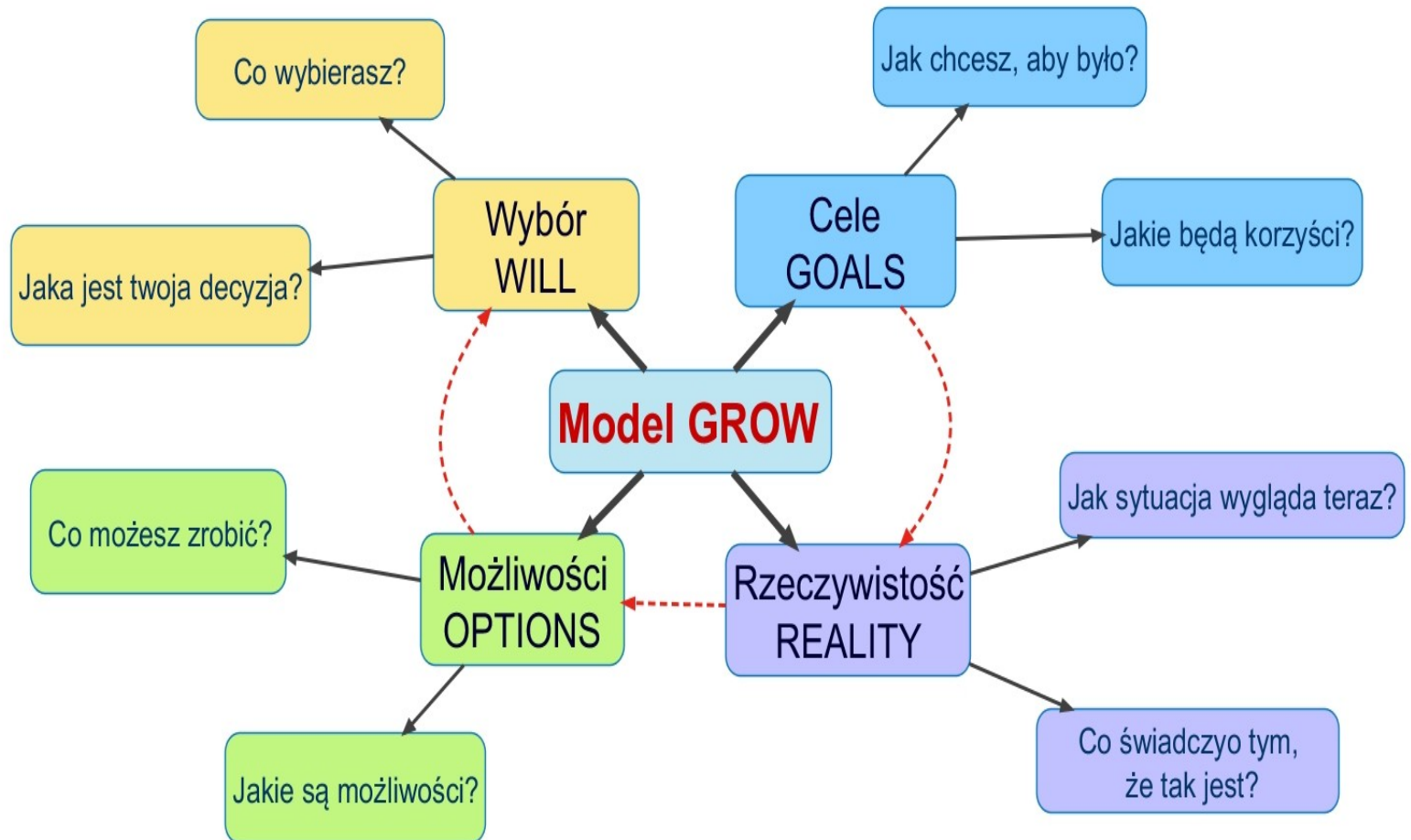
Goal – cel

Reality – rzeczywistość – przeprowadzenie diagnozy, zbadanie aktualnie panującej sytuacji

Options – opcje – możliwe sposoby osiągnięcia celu, strategie lub plany działania

Will / Way Forward – wola – co, kiedy i przez kogo ma być zrobione

ELEMENTY COACHINGU W DORADZTWIE EDUKACYJNO-ZAWODOWYM



I. Ustalenie celu:

- Jak chcesz, aby było?
- Czego pragniesz, czego chcesz?
- Jak to wpłynie na twoją sytuację?
- Co ma wynikać z naszego spotkania?
- O czym najbardziej chciałabyś porozmawiać?
- Po czym poznasz, że osiągnęłaś swój cel?
- Co wówczas może się stać?
- Jak będziesz się czuła, gdy osiągniesz cel?
- Kiedy chcesz osiągnąć cel?

2. Analiza sytuacji:

- Jak jest?
- Co czujesz?
- Skąd wiesz, że tak jest?
- Jakie przyjmujesz założenia?
- Z jakiego punktu widzenia na to patrzysz?
- Jak tę sytuację widzą inne osoby?
- Co ci nie odpowiada?
- Przed jakim wyzwaniem stoisz?
- Kto jest jeszcze zaangażowany w tę sytuację?
- Komu jeszcze może zależeć na zmianie?
- Jakie czynniki wpłynęły na podjęcie dotychczasowej decyzji?
- Jakie mechanizmy wpłynęły na obecną sytuację?

3. Określenie możliwości:

- Co można zrobić?
- Jakie inne potencjalne kierunki działań przychodzą Ci na myśl?
- Jakie masz możliwości, by osiągnąć cel?
- Co jeszcze?
- Co będzie, gdy wybierzesz te możliwości?
- Co musiałoby się stać, abyś miał jeszcze inne możliwości?
- Gdybyś dysponował nieograniczonymi zasobami, to co mógłbyś jeszcze zrobić?

4. Wybór/Wola:

- Co wybierasz?
- Jaka jest Twoja decyzja?
- Jak się zabierzesz do realizacji tego?
- Co ci może pomóc?
- Jak ja mogę ci pomóc?
- Co zamierzasz zrobić?
- Kiedy to zrobisz?
- Jakie przeszkody możesz napotkać na swojej drodze?
- Jak możesz poradzić sobie z tymi przeszkodami?
- Kto powinien zostać powiadomiony o planowanych działaniach?

CELE SMART

Cel musi być:

- S** – SZCZEGÓŁOWY, KONKRETNY (klient potrafi jasno określić, dokąd zmierza),
- M** – MIERZALNY, WYMIERNY (klient uwzględnił sposób mierzenia postępu),
- A** – ATRAKCYJNY, ISTOTNY (klientowi zależy na celu),
- R** – REALISTYCZNY, OSIĄGALNY (cel mieści się w zakresie możliwości klienta, czy cel zależy tylko od niego),
- T** – TERMINOWY, OKREŚLONY W CZASIE (cel ma określony termin ostateczny).

Analiza SWOT – szanse i ryzyka

MOCNE STRONY

- w czym jesteś świetny?
- jakie umiejętności, kompetencje, talenty, cechy osobowości cię wyróżniają?

KOMPETENCJE DO ROZWOJU

- jakie umiejętności, postawy musisz wzmocnić?
- jakie doświadczenie nabyć?

SZANSY, OKAZJE, MOŻLIWOŚCI, POMYSŁY

- jakie szanse, okazje, możliwości zauważasz w swoim otoczeniu?
- kto jeszcze może być dla ciebie wsparciem?

ZAGROŻENIA, RYZYKA, PLANY ZARADCZE

- jakie zauważasz zagrożenia i ryzyka?
- co będzie dla ciebie wyzwaniem?
- jakie masz pomysły, by sobie z nimi poradzić?

Zasada Jeża – w jakiej pracy mogę najwięcej osiągnąć?



tworzipotencjal.blogspot.com

Słuchanie

słuchanie „technicznie”:

- Zwracaj uwagę na przekaz niewerbalny rozmówcy
- Dopytuj („i co wtedy? co jeszcze?”)
- Daj przestrzeń na odpowiedź
- Stosuj parafrazę i odzwierciedlenie
- Poprzez język ciała pokazuj, że słuchasz

słuchanie „mentalnie”:

- Przystaw się na słuchanie
- Wczuj się w sytuację ucznia: co ona/on teraz czuje? czego oczekuje?
- Zwracaj uwagę na głębszą warstwę wypowiedzi rozmówcy : co jest dla niego ważne? o czym ci nie mówi?
- Bądź zainteresowana / zainteresowany
- Spraw by twój rozmówca poczuł się wartościowy
- Pomóż mu odetchnąć emocjonalnie i mentalnie

Możesz słuchać na trzech poziomach:

POZIOM I – słuchanie wewnętrzne: kierowanie uwagi na siebie, uwaga skupiona jest na tym, co usłyszane słowa znaczą dla mnie. Nie jesteśmy świadomi, tego co mówi osoba.

POZIOM II – słuchanie odzwierciedlające: uwaga skoncentrowana na drugiej osobie. Słyszemy w jaki sposób druga osoba wyraża siebie, słyszemy jej emocje. Zauważamy i nasłuchujemy.

POZIOM III – słuchanie intuicyjne: wsłuchiwanie się w to, co niewypowiedziane, jesteśmy wrażliwi na subtelne bodźce i gotowi do odebrania informacji pochodzących ze wszystkich zmysłów.

WIZJA SIEBIE – jak widzisz siebie za 6 lat?

Przykładowe pytania:

- jak wyglądasz?,
- kim jesteś?,
- co jest dla Ciebie ważne w tym obrazie?,
- co jest jeszcze w tej wizji?,
- co robisz, gdzie pracujesz?,
- co chciałbyś zrobić w tym tygodniu?.

INNE PRZYKŁADOWE TECHNIKI/NARZĘDZIA:

- **Technika „wymarzona przyszłość” – KROKI:**
 1. Określ cel lub marzenie.
 2. Zaczynij od końca. Doprowadź klienta do momentu w przyszłości, gdy cel zostanie osiągnięty,
 3. Wizja stanu idealnego. Poproś klienta, żeby wyobraził sobie wymarzoną przyszłość z szczegółami.
 4. Cofnij się do teraźniejszości, żeby opracować rozwiązanie.

INNE PRZYKŁADOWE TECHNIKI/NARZĘDZIA (c.d.):

- **Doświadczenie pomocne w odkrywaniu przeznaczenia – 3 części.**
- **Ćwiczenie: wyłonienie potencjału.**
- **Ćwiczenie: tak lub nie.**

TAK (rzeczy, które uwielbiam, cenię i których pragnę więcej w przyszłości)	TAK LUB NIE (rzeczy, co do których nie mam zdecydowanych odczuć)	NIE (rzeczy, których nie lubię, które mnie męczą, które pragnę porzucić)

FILMIKI

- <https://www.youtube.com/watch?v=i2IJ7gk79sl> – I sesja
- <https://www.youtube.com/watch?v=sllvFtu5dRw> – coaching kariery
- <https://www.youtube.com/watch?v=q6hLqp9Be-E> – przykład
- <https://www.youtube.com/watch?v=cFSFwEvvOQg> – rozmowa na podstawie GROW

***Życzę powodzenia
w prowadzeniu „kończowych”
rozmów!***

Dziękuję za uwagę 😊!