

Алексей Мишин

**Коучинг.  
Основы  
технологии  
для новичков**

**Алексей Мишин**  
**Коучинг. Основы**  
**ТЕХНОЛОГИИ ДЛЯ НОВИЧКОВ**

*[http://www.litres.ru/pages/biblio\\_book/?art=44556864](http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=44556864)  
ISBN 9785005042606*

**Аннотация**

О коучинге сегодня говорят много. Много разного. Много говорят того, что к коучингу относится крайне мало... Данная книга – попытка рассказать о классическом коучинге как о современном методе решения задач людей и организаций.

# Содержание

Введение	5
Раздел 1. Изменения человека или несколько слов о наших «хочу»	7
Потребности в изменениях	7
Причины сопротивления изменениям	11
Экологичность изменений. Алгоритм	14
Этапы процесса изменений	17
Зоны личного развития человека	20
Регресс в изменениях и его эффективность	22
Раздел 2. Профессиональная помощь.	25
Помогающие услуги и профессии	
Отношение к помощи. Смена парадигмы	25
Понятие помогающей услуги и профессии	27
Специфика помогающей услуги	30
Раздел 3. Мифы о коучинге	35
Миф четвертый. О безграничности коучинга	42
Конец ознакомительного фрагмента.	45

# **Коучинг. Основы технологии для новичков**

**Алексей Мишин**

© Алексей Мишин, 2019

ISBN 978-5-0050-4260-6

Создано в интеллектуальной издательской системе Ridero

# Введение

Почти 10 лет я занимаюсь коучингом. Это и клиентская работа, и разработка методических материалов для профессиональных коучей, и ведение собственной школы коучинга. Такое активное погружение в коучинг, и как в технологию, и как в профессию вызывает у меня желание делиться – знаниями, навыками, наработками.

Идея книги витала в воздухе давно, но постоянно возникали вопросы – о чем именно писать, на какого читателя ориентироваться, как написать убедительно, как быть полезным тем, кто будет читать книгу.

Эти вопросы, а, по сути, внутренние сомнения, постоянно откладывали процесс написания.

Но... как видно все сложилось правильно (все как всегда вовремя) и я очень рад представить данную книгу. Книгу о коучинге как технологии изменений человека, книгу, которая позволит ответить на многие вопросы о коучинге и развеять множество мифов, которые в коучинге есть.

Книг по коучингу сегодня немало. Правда. Но, насколько я вижу, очень мало книг, которые адресованы не собственно профессионалам отрасли, сколько людям, которые только хотят понять – что такое коучинг, кому он нужен, почему, в конце концов, вокруг коучинга столько истерии, подмены понятий, мифов и .... недосказанности.

Вопросов много. И я очень хочу, чтобы после прочтения этой книги, у человека сомневающегося возник здоровый интерес к коучингу, а у тех, кто считал коучинг очередной «магией и профанацией», мнение изменилось. Но, это уже выбор каждого.

Ведь, делать свои выводы, это привилегия взрослого, осознанного человека. Кстати, коучинг именно об этом.

# **Раздел 1. Изменения человека или несколько слов о наших «хочу»**

## **Потребности в изменениях**

Определений коучинга довольно много. О них, а также о принципах коучинга, его составляющих, мы поговорим в следующих разделах книги. Пока же остановимся на том, что коучинг – это всегда про изменения. И в принципе одно из определений коучинга так и звучит «Коучинг – процесс изменений».

Глупо говорить, но изменения нас преследуют везде, каждый день. Вот мы проснулись, встали с кровати... Банально звучит, но мы уже изменились. Что-то уже стало другим в нас. И так до бесконечности, пока мы живы.

Но возникают другие вопросы, среди которых:

- Понимаем ли мы причины наших изменений?
- Насколько мы осознаем свои изменения?
- Готовы ли мы планировать свои изменения?
- Можем ли мы своими изменениями управлять?
- За что мы несем личную ответственность в изменениях?
- Что мы готовы сделать, чтобы измениться?
- Кто может помочь мне измениться?

Поиск ответов на эти вопросы – предмет большой работы, которая включает в себя и исследование, и анализ ситуации, и принятие решений, взятие ответственности. Во многом, именно в этом и есть суть коучинга.

Приведем основные сферы изменений, с которыми работает коучинг:

- Поведение человека
- Качества человека
- Личные компетенции человека
- Деловые компетенции человека
- Условия жизни человека
- Роли поведения человека
- Финансовое положение
- Социальный статус
- Окружение человека
- Смыслы жизни
- Отношение к жизни
- Ценности человека

### **Два «Я» человека с точки зрения изменений**

Практически любое изменение человека происходит через собственные сопротивления. Более того, можно говорить о том, что во многом, наши сопротивления помогают нам развиваться и достигать тех или иных результатов.

Новое не только манит, но и отпугивает, настораживает. И это вполне очевидно – человек, который изменится, уже

будет другим, и непонятно КАКИМ он при этом «новом» будет.

При этом вполне логичны и оправданны следующие вопросы:

– Какие у меня будут новые качества?

– Каким будет мое новое поведение?

– Каким будет мое окружение?

– Как я буду реагировать на привычное поведение других людей?

– Что нового я буду хотеть от себя и от других?

И таких вопросов много. Признаемся честно, многие люди не хотят изменений еще и потому, что им придется давать ответы на вопросы, которые приведены выше, а это не всегда приятно.

В любом человеке есть два Я, которые постоянно ведут борьбу.

## **Я1. Краткая характеристика**

Эта та часть Я, которая хочет изменений и понимает, какие изменения ему нужны. В этой части нашего Я находятся наши цели, наши знания и наши компетенции. Также здесь мы точно понимаем, чего мы хотим добиться и какие знания-умения-навыки, нам еще нужны для того, чтобы стать новым. Мы в том или ином виде понимаем, какими мы хотим быть в будущем. Мы понимаем все выгоды от изменений и те дивиденды, которые мы получим, когда запустим

процесс изменений. Также, Я1 формирует у нас зону ответственности – то, за что мы отвечаем и за что не хотим нести ответственность. Я1 — позиция взрослого, осознанного человека.

## **Я2. Краткая характеристика**

Неотъемлемая часть нас – второе Я, которое всячески старается сохранять статус-кво и не приемлет никаких изменений. «И так все хорошо» – один из девизов Я2. Также в этой части Я заложен наш негативный опыт, который подсказывает, что «ничего хорошего не получится, не надо даже пытаться». Я2 пытается защитить нас от каких-то, пока еще неизвестных нам самим угроз, неожиданностей, других неприятных сюрпризов.

Коучинг возможен в том случае, когда побеждает Я1 и Я2 бессильно на пути изменений. В том или ином виде, победа Я1 может означать намерение меняться «здесь и сейчас».

В тоже время, если в данный момент времени сильнее Я2, то коучинг бесполезен и не эффективен. Об этом необходимо помнить коучу, когда он начинает работать с клиентом.

# Причины сопротивления изменениям

Сопротивления изменениям – вполне обычное состояние. Люди не знают, что их ждет в результате изменений, не могут понять своей новой роли, оценить своего поведения, свое отношение к чему-либо и/или кому-либо. Это будущее слишком эфемерно, в отличие от того, что есть «здесь и сейчас».

И все же, почему, в надежде на «светлое будущее» мы активно сопротивляемся изменениям?

Многие люди просто боятся изменений. Именно поэтому, практически все причины сопротивления, так или иначе, связаны со страхами, которые присущи человеку.

Приведу некоторые причины, с которыми обычно я встречаюсь в своей повседневной практике коучинга.

**Человек не видит собственной выгоды от изменений.** Любое изменение, которое не дает представления о том, что будет с человеком «после того, как» вызывает неуверенность в своем «завтра», а значит сопротивление. «Что будет со мной» – вопрос, который задает себе человек и если он не находит собственных выгод, то начинает играть «от противного», то есть противиться изменениям. В этом случае, человек вспоминает русскую поговорку «лучше синица в руках, чем журавль в небе» и... ничего не меняет.

Человек боится потерять то, что имеет сегодня. К сожалению, менталитет большинства людей строится на недоста-

точности, нежели на избытке и недостатке. И в этом случае, любое изменение человеком воспринимается как что-то желание что-то у него отнять (часть зарплаты, часть времени, часть свободы, часть внимания), а не получить. А мы очень трепетно и ревностно относимся к тому, что принадлежит нам. И первое, что приходит на ум в подобных случаях – как бы не потерять то, что уже есть. «Не надо хватать звезд с небес» – примерно такая стратегия уместна в этом случае.

Человек имеет отрицательный опыт изменений в своей жизни. «А, мы это уже все проходили, ничего хорошего не ждите» – типичная аффирмация человека, который пережил негативный опыт изменений. Будет ли при этом человек поддерживать новые изменения? Вряд ли. «Обжегшись на молоке, мы дуем на воду» – да, этот принцип у нас исповедуют многие.

В любом случае – меняться или нет, каждый решает сам. Это, пожалуй, основной принцип здоровых изменений. Очень часто можно услышать фразу «ты должен поменять в себе...» или «тебе нужно измениться». С развитием коучинга как технологии стала модной фраза «Друг, тебе срочно нужен коуч». В желании помочь кому-то стать лучше, многие забывают о том, что все изменения человека рождаются внутри его. Или не рождаются вовсе. Когда человек «должен измениться» сразу возникают оборонительные рубежи – кому я должен? Почему я должен измениться? И так далее.

Нет, все это не работает в коучинге. Любое изменение должно исходить из человека. И если он понимает, что лично ему изменения не нужны, то... никакого коучинга быть не может.

# Экологичность изменений. Алгоритм

В последние годы стал популярен термин «экологичность». Можно по разному к нему относиться, но, мне кажется, это слово хорошо подходит не только к матушке природе (от экологии окружающей среды), но и к человеку.

Экологичность изменений означает, что:

- Человек имеет желание измениться;
- Человек понимает целесообразность изменений
- У человека есть ресурсы для того чтобы измениться
- Человек должен видеть свою личную выгоду в изменениях

Иными словами, речь идет об экологичности любых изменений

Любые изменения, в которых человек не заинтересован сам, не видит своей выгоды или не понимает целесообразность, можно считать навязанными – семьей, партнером, организацией, социумом.

Конечно, при таком подходе человек способен измениться, но будут ли эти изменения экологичны человеку? И как долго человек сможет пробыть в таких изменениях

Коучинг как технология эффективно работает только с теми изменениями которые хочет сам человек.

Любое экологичное изменение проходит несколько этапов



## Этап 1. Принятие текущей ситуации.

Ситуация уже произошла. Это факт. Все, что можно сделать – принять ее такой, какая она есть и понять необходимость изменения.

## Этап 2. Прекращение внутренней борьбы

Факт принятия ситуации такой, какая она есть означает, что бороться с тем, что сегодня есть – зря тратить свои ресурсы (любые – время, силы, здоровье, деньги, эмоции). Ключевым условием тут является принятие решения о том, что ситуация требует изменений с теми условиями, которые уже есть сегодня.

## Этап 3. Положительное текущей ситуации

Один из сложных этапов – найти то положительное, что есть в той ситуации, которая уже создана. Как правило,

на этом этапе «застревают» многие клиенты. Но, истинные изменения начинаются тогда, когда мы способны извлекать СИЛУ из той или иной ситуации

#### Этап 4. Оценка собственных ресурсов

Важная тема с точки зрения коучинга – ресурсы, которыми человек может распоряжаться. Важно понять – какие сегодня есть ресурсы для начала изменений. Что можно и нужно добавить к этим ресурсам, что бы ситуация изменилась. Чему надо научиться, какие знания еще получить?

#### Этап 5. Моя ответственность за изменения

Еще одна важная тема в коучинге – ответственность, то есть то, за что готов человек (вы сами или ваш клиент) отвечать? За какие именно действия в части изменений человек готов подписаться?

#### Этап 6. Конкретные шаги по изменению

Если человек берет ответственность, то у него есть (должно быть) представление о том, что нужно сделать, что бы ситуация изменилась. Какие шаги и в какой последовательности нужно делать, что бы привести ситуацию в измененное состояние?

# Этапы процесса изменений

Изменения это определенный процесс. И, несмотря на то, что у каждого из нас этот процесс проходит по разному, можно выявить некий алгоритм запуска процесса изменений.

Этап 1. Выявление проблемы (задачи)

Этап 2. Осознание важности поиска решения

Этап 3. Аудит текущей ситуации

Этап 4. Поиск ресурсов для изменения

Этап 5. Шаги по изменениям

Этап 6. Фиксация результатов

Этап 1. Мы выявляем задачу и/или проблему, которая требует рефлексии. Есть ли сегодня задача, которая требует запуск процесса саморефлексии? Это, пожалуй, один из главных вопросов, на который мы должны ответить. Особенно это важно, когда в голове «крутится» множество нере-

шенных задач и/или проблем

Этап 2. Осознание важности поиска решения. Далеко не всегда каждая задача требует своего решения. Более того, есть множество задач, которые нас волнуют, но нашего решения мало или от нашего решения вообще ничего не зависит. Стоит ли их решать? Надо ли их решать сейчас? Это тоже вопросы, которые требуют своего ответа.

Этап 3. Аудит текущей ситуации. На этом этапе мы проводим некий аудит текущей ситуации с точки зрения решаемой задачи. Что сейчас происходит? Что хорошего и ценного есть в данной ситуации? И так далее

Этап 4. Поиск ресурсов для изменения. Важный этап поиска ресурсов. Достаточно ли сейчас ресурсов для изменения, что это за ресурсы, какие новые ресурсы нам могут потребоваться для решения задачи.

Этап 5. Шаги по изменениям. Что конкретного мы можем сделать для решения задачи, какова последовательность этих шагов. Какие шаги требуют дополнительных ресурсов? Сможем ли самостоятельно решить задачу, не прибегая к сторонней помощи?

Этап 6. Фиксация результатов. Важный этап, о котором многие забывают. На этом этапе мы фиксируем не только собственно конечный результат (решение задачи), но и все промежуточные результаты. Очень важно уметь замечать и фиксировать изменения в процессе решения задачи. Что меняется в отношении к задаче (проблеме)? Какие чувства

и эмоции вызывает процесс решения, как меняется окружение, какие есть новые индикаторы, которые указывают на продвижение к решению задачи.

# Зоны личного развития человека

Любой человек, который начинает задумываться о своем личном развитии и о будущих изменениях, проходит на этом пути через три условные зоны.

Первая зона. Зона комфорта. В этой зоне все хорошо, человека все устраивает. Нет никаких новых целей, которые, так или иначе, надо проявлять, которых надо добиваться, особо нет задач и тем более нет сверхзадач. Человек испытывает комфорт от текущей ситуации и ничего не хочет менять. На этом же этапе человек ни к чему не стремится. И это вполне нормальная ситуация для многих.

Вторая зона. Зона роста. Находясь в этой зоне, человек самостоятельно принимает решение о том, что ему нужен рост, ему нужны изменения. В том или ином виде, появляются цели и задачи, которые еще до конца могут быть и не сформулированы. Человек находится в поиске дополнительных ресурсов, а также новых инструментов для реализации задуманного. Как правило, эти задачи вполне выполнимы, у человека есть свои ресурсы, человек видит свои результаты, радуется им и ставит новые задачи. Появляется драйв от работы над своими задачами и целями, появляется живой интерес к новой работе. На этапе роста возникает потребность в самоопределении. И на этом же этапе человек может «присматриваться» к коучингу как формату работы для достиже-

ния своих целей и задач.

Третья зона. Зона вызова. Человек в этой зоне ставит перед собой сверхзадачи, реализация которых требует большого количества времени и сил. Более того, тут могут быть и задачи, которые мало реализуемы, но они у человека есть. Здесь требуется много новых ресурсов, много дополнительной энергии, которых до этого у человека не было (а вполне возможно нет и сейчас). Зона вызова – это вызов самому себе. На этой стадии возникают вопросы личной миссии, личного видения и выбора собственного пути. Именно на этом этапе человек задает вопросы «Где я?», «Что я?», «Куда я иду?», «Хочу ли я туда идти?»

Такое деление на зоны позволяет понять – где человек находится сегодня и куда ему следует идти (или не идти, что тоже есть выбор). Далеко не все проходят эти этапы. Более того, далеко не всем нужно проходить все три этапа. Это есть предмет выбора. Если человек осознанно говорит, что он находится в зоне комфорта, то почему нет? Это его выбор.

Конечно, мало определить ту зону, в которой находится человек в настоящий момент времени. Каждая из этих зон (кроме первой, наверное) требует от человека определенных действий, моделей.

# Регресс в изменениях и его эффективность

Регресс – возвращение к старому состоянию, важная часть наших изменений.

Очень часто можно слышать такие фразы:

*«Я „что-то делаю“, но становится „легче“ на время»*

*«Я „что-то делаю“, но быстро забываю как это у меня получилось»*

*«Я „что-то делаю“, но изменения не закрепляются»*

*«Я не вижу больших изменений»*

То есть в том или ином виде мы с разной периодичностью возвращаемся в старое, привычное, состояние.

Многих это пугает и настораживает. Человек думает «Как же так, я работаю, я меняюсь, а часто снова откатываюсь назад, в свое прежнее состояние, которое я испытывал еще до работы с коучем. Что, все зазря?». Нет, не зазря. Дело в том, что к любому новому состоянию необходимо привыкнуть. Мы даже к новому костюму привыкаем не сразу, а женщины подолгу разношивают новые туфли. Что уж говорить о человеке, который так привык к своему старому состоянию (привычкам, поведению) и тут вдруг он решил что-то из этого, привычного себе, поменять. Конечно, старое поведение будет давать о себе знать и возвращать нас в старое состояние. Новое понемногу будет отвоевывать себе «место

под солнцем», но старое еще будет доминировать.

Более того, если изменения проходят легко и просто, без боли и ощущения внутреннего дискомфорта, то большой вопрос – а стоило ли вообще начинать меняться, если по сути ничего не меняется.

Но есть и приятная новость. Регресс довольно эффективен для нашего развития и позволяет нам увидеть и осознать несколько важных моментов:

Мы можем осознавать новое состояние.

Любые изменения делают нами хотя бы чуть, но другими. И если изменения нам экологичны, то новое состояние будет нам выгоднее. Если мы понимаем, что по той или иной причине нас «отбросило» назад, в старые модели поведения, то мы имеем возможность осознать этот переход, а значит, перейти в состояние новое

Мы знаем (осознаем), какое состояние новое.

Мы четко понимаем – как это быть в новом состоянии? Насколько нам комфортно в нем и, в тоже время насколько нам НЕкомфортно в состоянии старом. Соответственно мы можем чаще делать выбор в пользу нового состояния и стараться как можно дольше себя удерживать в нем. Опять же, это возможно при условии, что эти изменения нам экологичны. Кстати, вполне возможно, что мы поймем, что это не совсем те изменения. И тогда можно вернуться назад и начать что-то менять заново. И это тоже изменения!

Мы имеем возможность наблюдать за своим «новым Я»

Часто бывает нужно специально откатиться назад, чтобы увидеть – а какой я новый. На этом контрасте существенно возрастает роль изменений.

Для многих клиентов является большим откровением (на грани разочарования), что после коуч-сессии, изменения были несколько минут-часов-дней, а потом вернулось все на круги своя.

При этом такие клиенты рассуждают примерно так «ну я же пришла к коучу, а нового ничего». Иными словами такие клиенты хотят быстрых и, что самое интересное, устойчивых изменений. в тоже время устойчивые изменения требуют времени, а возврат в старые парадигмы и модели это свидетельство того, что человек уже стоит на пути нового.

# **Раздел 2. Профессиональная помощь. Помогающие услуги и профессии**

## **Отношение к помощи. Смена парадигмы**

Долгое время устойчивым было мнение, что все задачи и проблемы, которые стоят перед человеком, он, человек, способен решать сам. Такое всемогущество поддерживалось и возносилось. Обилие книг по лидерству и самоменеджменту конца 90-х начала нулевых годов были посвящены этой теме, где красной нитью проходила мысль о том, что человек способен сам справиться с любой задачей, и для этого не надо «парить» никого другого.

Идея супермена витала в воздухе и всячески поддерживалась.

Более того, просить помощи, обращаясь к кому-либо, считалось признаком слабости, отсутствия образования и опыта, знаний и компетенций. Фраза «Я не знаю», «Я не могу» были настолько негативны, что люди, по сути, боялись кого-то просить о помощи, фактически, загоняя себя в угол,

ибо, любому понятно, что все проблемы, задачи, решить в одиночку просто невозможно.

Кстати, еще по этой причине, долгое время обращаться за помощью к психологам в нашей стране было не принято, а человек, который работал с психологом, попросту считался больным, нуждающимся в чьей-то помощи со стороны.

«Слабак», «Нытик», «Не орел» – много можно сегодня вспомнить эпитетов к людям, которые обращались за помощью.

Вспоминаю свои школьные годы, когда в конце 80-х годов мне родители наняли репетитора по математике и физике (кстати, прекрасная иллюстрация профессиональной помощи) для подготовки к поступлению в ВУЗ. Прекрасно помню свое внутренне чувство вины перед своими одноклассниками – признаться в том, что я занимаюсь у репетитора было нереально – фактически, это означало, что я полный тупица, который не в состоянии сам разобраться с курсом алгебры и геометрии в рамках средней школы.

В XXI веке, когда скорость изменений превысила все ожидаемые еще в конце века прошлого, стало ясно, что для эффективного решения поставленных задач одного человека... мало. И тогда активно стали появляться профессиональные помощники, а те, кто был в тени (были такие, смотри пример с репетитором), активно, в открытую, стали продвигать свои услуги на рынок.

# Понятие помогающей услуги и профессии

Сегодня найти одно, унифицированное определение помогающей услуги вряд ли можно – слишком размыты границы профессиональной помощи, слишком многими специальностями и отдельными направлениями представлены помогающие услуги на рынке.

И все-таки я рискну дать свое определение.

Помогающая услуга – вид профессиональной помощи, когда один человек (или группа лиц) помогает другому человеку (или группе людей) достигать поставленных задач и целей, основываясь на определенной технологии, используя определенную методологию, терминологию и инструментарий.

Важные составляющие этого определения:

Технология – определенный набор принципов, который присущ данному виду помогающей услуги.

Методология – описанная (иногда научно доказанная и проверенная рядом экспериментов) методика, которая является неким базисом помогающей услуги.

Инструментарий – набор инструментов, с которым работают представители той или иной помогающей услуги.

Важной составляющей в любой помогающей профессии является экспертность человека, носителя той или иной тех-

нологии, представителя помогающей профессии. Почти все клиенты, которые обращаются к представителям помогающих профессий, по сути обращаются к его экспертизе.

И с точки зрения экспертизы, тоже есть немало принципиальных отличий у различных помогающих профессий.

Человек, обращающийся к специалисту помогающей профессии, наделяет его большой степенью экспертизы и видит в нем:

- Учителя
- Наставника/Тренера
- Волшебника и мага
- Человека, который способен решить ВСЕ проблемы

Большинство помогающих профессий несут в себе большую степень экспертизы – то есть, специалист помогающей профессии выступает в роли эксперта той или иной жизненной ситуации человека (клиента) и помогает ему своими советами, рекомендациями и так далее.

Для клиента, как правило, эти советы являются неким призывом к действию. «Делай раз, делай два, делай три» – именно такого пошагового алгоритма хотят клиенты в надежде, что соблюдение этого алгоритма и позволит достичь желаемого результата. Да, во многих помогающих профессиях (об этом чуть ниже) такой подход вполне эффективен и действительно, может привести клиента к желаемому результату.

С точки зрения экспертизы, коучинг стоит особняком

в списке помогающих профессий – в данной технологии экспертиза жизненной ситуации клиента (его проблем, задач, страхов и так далее) в коучинге сведена к минимуму. Ниже в данной книге мы отдельно рассмотрим вопрос об экспертности коуча.

# Специфика помогающей услуги

Любая профессиональная услуга имеет свою специфику и существенно отличается от других видов услуг, например, услуг страховых компаний, медицинских учреждений, автосервисов и тому подобное. Понимание этих специфик, позволяет иначе смотреть на профессию, «примеряя» ее на себя, ведь во многом, специфика услуги накладывает большие ограничения и на человека.

**Помогающие услуги всегда индивидуальны.** Любая помогающая услуга всегда имеют конечного потребителя. Даже если эти услуги нацелены на большие компании и корпорации (корпоративные тренинги, групповой коучинг и тому подобное), все равно ЗАКАЗЧИК таких услуг – конечное лицо (и, как правило, это лицо занимает не последнюю должность в компании/корпорации).

Отсюда вытекает еще одна особенность таких услуг —

**Помогающие услуги всегда персонализированы.** Иными словами, помогающая услуга всегда имеет потребителя со своими ФИО и должностью. Такая индивидуальность определяет уровень взаимоотношений между специалистом помогающей профессии с заказчиком, формируя тем самым активный диалог между ними. Именно такой диалог является залогом эффективности всего бизнеса на рынке профессиональных услуг. Персонализированность услуг, когда Вы

напрямую вступаете в диалог с потребителем, накладывает большую ответственность на КТК, начиная с момента вступления в контакт с потребителем (заказчиком) услуг, до конечного результата после оказания услуг.

**Помогающие услуги не могут быть массовыми.** Профессиональные услуги не могут являться услугами массового спроса. Даже тренинги, которые сегодня предлагаются, не говоря о консалтинговых проектах и консультациях коуча, не могут являться массовым продуктом. А это значит, что каждая услуга, которая продвигается/продается должна быть спроецирована под потребности конкретного заказчика.

Ошибка многих начинающих специалистов на рынке профессиональных услуг состоит в том, что, создав (хорошо и грамотно) одну услугу, они начинают ее предлагать всем и вся, недоумевая, почему их услуга не пользуется массовым спросом и не приносит денег. Такая услуга продаться не может, ибо она «не заточена» под конкретного потребителя! Более подробно о выявлении потребностей Ваших клиентов будет рассказано ниже.

**Помогающие услуги – всегда услуги творческие, что делает их уникальными для клиента.** Услуги коуча/тренера/консультанта – это целиком и полностью творческий процесс, который, как известно, намного сложнее физической работы. Находиться постоянно в творческом поиске очень тяжело, и, в первую очередь, с эмоциональной точки зрения. Тем не менее, именно творческий подход к форми-

рованию, продвижению и продажам услуг КТК делают их индивидуальными и уникальными, что является выгодным с точки зрения потребителя.

**Помогающие услуги не имеют географических границ.** Отсутствие границ в бизнесе профессиональных услуг делают этот бизнес вне географических зон. Никто не заставляет Вас вести бизнес и работать в том регионе, в котором Вы находитесь. С развитием информационных технологий позволяют Вам находить своего клиента за тысячи километров от места Вашего постоянного присутствия.

Тем не менее, бизнес профессиональных услуг, который ведется за пределами границ Вашего пребывания, имеет ряд ограничений и еще более специфичен, нежели бизнес внутри Вашего региона, поэтому в данном пособии тема географии будет рассматриваться в меньшей мере. Тем не менее, даже если Вы планируете вести бизнес за пределами своих границ, данное пособие будет способствовать Вашей эффективной работе.

## **Помогающие профессии. Различия и акценты. Место коучинга в помогающих профессиях**

Носителя помогающей услуги можно отнести к представителю помогающей профессии

Можно выделить несколько основных видов помогающих профессий:



Давать определения каждой из приведенных профессии не задача данной книги, поэтому ограничимся отличием коучинга от других помогающих профессий.

## **Отличия коучинга от других помогающих профессий**

Можно выделить несколько важных отличий коучинга от других помогающих профессий. Я бы сказал, что именно эти отличия присущи коучингу как современному формату профессиональной помощи

Коучинг	Другие виды профессиональной помощи
Принятие клиента таким, каким является клиент	Формирования некоего образа мышления клиента с целью движения вперед
Принятие и уважение клиента, безоценочность	Интерпретации поведения клиента, оценка
Ориентирование на будущее клиента	Работа с прошлыми установками клиента
Формирование среды для принятия решений клиентом	Подталкивание клиента к решению, навязывание мнения
Поиск ресурсов, ориентирование на все то положительное, которое есть у клиента	«Исправление ошибок» , анализ прошлых поступков
Поддержка собственной мотивации клиента	Доминирование в принятии решений за клиента
Открытый диалог с клиентом	Советы, рекомендации
Работа из парадигмы «Взрослый-Взрослый»	Работа из парадигмы «Родитель – ребенок»

Как видно из приведенной таблицы, коучинг как формат помощи обращается к тому позитивному, что есть в человеке сегодня, мало акцентируя внимание на таких вполне привычных установках как «ошибки», «оценочность», «осуждение».

Во многом именно в таких позитивных установках заключается суть коучинга, что мы увидим дальше в этой книге.

## Раздел 3. Мифы о коучинге

Коучинг – и как технология, и как профессия, окружен мифами. Природа этих мифов очень различна – одни мифы создают сами коучи, с целью привлечь внимание к себе и к своим услугам, другие мифы создают люди, которые мало что понимают в коучинге, но исповедуют принцип «А Баба Яга против», огульно хая все, что связано с коучингом.

Вот несколько, уже устоявшихся мифов, которые активно транслируются в нашей бизнес-среде.

### **Миф первый. Коуч никому не помогает**

Один из самых распространенных мифов сегодня, который активно культивируется самими коучами, состоит в утверждении, будто коуч никому не помогает, все ответы на вопросы есть у клиента, коуч только задает правильный вопрос. Точка.

Думаю, что этот миф существует для того, чтобы снизить степень ответственности коуча перед клиентом, ибо само слово «помощь» подразумевает большую степень ответственности того, КТО помогает, то есть самого коуча.

Почему-то для многих коучей трудно признавать тот факт, что коучинг по сути услуга профессиональной помощи человеку, который обращается к нам. И ключевое слово здесь именно слово «помощь».

Что дает отношение к коучингу как к помощи? Тут можно

выделить два ключевых момента.

Первое. При отношении к коучингу как к помощи, коуч начинает более точно понимать суть и осознавать глубину той работы, которой мы занимаемся на рынке помогающих профессий.

Во-вторых, именно слово «помощь» существенно добавляет ответственности перед клиентом в рамках коучинговой работы (это не только в момент проведения сессий, но и между ними, вне сессий). Если я, как коуч, помогаю своему клиенту найти ответы на свои вопросы, то я несу ответственность за качество оказываемой мной услуги.

В связи с этим, вполне понятно, почему многие коучи при слове «помощь» начинают всячески от него отрезаться и искать синонимы и смыслы своей работы, навязывая окружающим этот самый миф.

Почему это происходит? На мой взгляд, это может происходить по нескольким причинам:

Минимальная «подстройка» под клиента. Типичная «отмазка» – «Ничего личного, это просто клиент». В профессии коуча так не бывает. В нашей профессии слишком много личного, и именно это личное является одним из определяющих в профессии. Более того, именно личное, делает работу коуча индивидуальной и добавляет большей интимности в отношения между коучем и клиентом.

Меньше ответственности за результат клиента. Тут все просто – коуч дает рекомендации, клиент либо работает

по ним, либо нет. То есть минимум понимания мотивации (как и демотивации) клиента к работе. Именно тут возникают шаблонные формы работы с клиентом на протяжении всего договора и именно тут появляются «готовые» решения как в коучинге, так и в консалтинге.

Отсутствие личного опыта, компетенций и знаний у самого коуча. Опять же, смотри пункт 1. Личный авторитет коуча никто не отменял и вряд ли когда-нибудь это будет отменено. Именно поэтому, лично у меня, коучи возраст которых 20—25 лет вызывают подозрение и, честно говоря, недоверие у клиента.

Когда я слышу подобные утверждения, что приведено в заголовке, у меня всегда возникает вопрос – коллеги, почему вы избегаете слово «помощь»? Оно является некоммерческим для вас?

В слове «помощь» заложена большая энергия – помочь клиенту найти верное решение – значит взять на себя большую ответственность за верность и правильность пути, по которому клиент будет развиваться.

### **Миф второй. Коуч не имеет проблем**

Пожалуй, это один из самых распространенных мифов сегодня на нашем рынке.

Этот миф состоит в том, что коучи как представители профессии, не имеют собственных проблем и забот, готовы в любой момент решить любую стоящую перед ними задачу, постоянно сохранять баланс и так далее. Короче говоря, ко-

учи все счастливые, эффективные и успешные люди...

Кстати говоря, есть категория людей, которые идут обучаться коучингу с одной целью – раз и навсегда решить свои проблемы и стать пожизненно счастливым (об этом чуть подробнее я расскажу в разделе «Реклама коучинга – чем заманивают людей «успешные» коучи).

На мой взгляд, считать, что коуч не имеет своих проблем, это большая ловушка и если так еще кто-то думает, то их ждет большое разочарование по нескольким причинам.

Во-первых, коучинг не решает всех проблем. И у коучей, как и у всех людей, таких проблем, честно говоря, немало. Да-да, коучи обычные люди, не более того.

Во-вторых, коучинг требует постоянного внимания и концентрации, что в принципе невозможно в реальной жизни. Постоянно находиться в состоянии осознанности и держать фокус неминуемо приведет к тому, что человек заикнется на самом себе, не замечая ничего и никого вокруг.

В-третьих, коучинг эффективен тогда, когда роли коуча и клиента разделены. Конечно, самокоучинг имеет место быть, но его возможности, увы, слишком ограничены.

Ну, спросят меня, если все так шатко с коучингом, то чем же может быть интересен коучинг как технология (и как профессия, соответственно)?

Можно привести несколько аргументов.

Человек, который владеет коучингом, существенно расширяет горизонты своего развития. Поняв и испытав ко-

учинг на себе, человек уже никогда не сможет остаться в тех границах, в которых он существовал до этого.

Человек, который владеет коучингом, способен распознавать свои состояния, свои роли в разный момент времени и отслеживать изменения как внутри себя, так и во внешней среде. Важное качество – понимать, что происходит с тобой.

Человек, владеющий коучингом, испытывает потребность в постоянном личном росте. Этот рост не зависит от внешних условий, это исключительно внутреннее состояние самого человека (осознанное «Я хочу изменений»).

На мой взгляд, принятие решения о коучинге (заниматься им, обучаться ему, использовать его в своей жизни и работе) это всегда взрослое решение человека, его свободный выбор. И каждый этот выбор делает самостоятельно.

### **Миф третий. Коучинг – всего лишь технология**

Еще один из распространенных мифов коучинга, миф о том, что коучинг – всего лишь технология, овладение которой позволит быть успешным, востребованным и очень дорогим специалистом на рынке.

Кстати, под технологией, как правило, в этом контексте простоты понимается умение задавать вопросы.

Иными словами – умеешь задавать вопросы (ну и слушать иногда ответы), то, все, бинго (!!), ты стал коучем – успех тебе гарантирован.

Вообще о простоте коучинга мифов немало. Да простят меня представители школ коучинга (сам являюсь таким),

но во многом все эти мифы обязаны именно школам коучинга – в надежде получить еще одного ученика на свои учебные программы, многие школы внушают и пропагандируют подход, что «коучем стать легко – нужно только соблюдать определенную технологию, которой мы вас, конечно же, научим».

Тем не менее, коучинг далеко не отличается своей простотой.

И если действительно заниматься коучингом, помогая при помощи инструментов коучинга (да-да, именно «при помощи») клиенту достигать своих задач, то сразу приходит осознание того, что простоты в коучинге слишком мало, а точнее, ее вообще нет.

Когда я слышу о том, что коучинг это «всего лишь технология», без примеси личного, я четко понимаю, что такой человек не понимает сути профессии, сути помощи, сути услуги коучинга. Более того, при таком «технологическом» подходе к коучингу вообще можно говорить о том, что коуч, собственно, ни за что и не отвечает (точнее, не хочет отвечать) перед клиентом – просто задает вопросы. Ну а уж ответы... они лежат на ответственности клиента.

Работать с человеком, беря на себя определенные обязательства, слишком сложно. И для такой работы одной технологии недостаточно.

Коучинг это в первую очередь тот смысл, который мы вкладываем в работу с человеком – наше желание помочь

человеку достичь своего результата, наше желание и компетентность услышать тот контекст и тот смысл, который клиент вкладывает в свой рассказ, наше стремление показать клиенту важность его слов. Желание, в конце концов, уважать клиента со всем тем багажом, который у него есть «здесь и сейчас». То есть все то, что выходит далеко за рамки «технологии».

Более того, если всего этого нет, то технология просто перестает работать. Она мертва, а значит и коучинг уже все что угодно, но не коучинг.

Сегодня непринято в нашей среде говорить о том, что коучинг как профессия очень энергозатратная штука – быть внимательным к человеку, у которого бывают и страхи, и боль, и сомнения, – далеко не каждый способен выносить это все. И, да, быть коучем это во многом принять на себя ответственность быть готовым к тому, что клиент будет не всегда радостен и счастлив... Много боли, много скрытого, много разного...

Ну а уж о том, что в очередь к коучу клиенты становятся довольно не охотно это предмет отдельной дискуссии.

# Миф четвертый.

## О безграничности коучинга

Еще один миф, который активно преподносится в продвижении коучинга некоторыми представителями нашего рынка – безграничность коучинга, обязательное лидерство и чемпионство любого, кто будет работать с коучем.

Каюсь, лет 10 назад, когда я даже не помышлял становиться коучем, я покупался на эту «замануху» и четко помню свои ощущения – круто, я сейчас заплачу немного денег и обрету счастье и покой, ведь коучинг – безграничен, а значит я стану всемогущим.

Но это было десять лет назад...

Про чемпионство в коучинге – сейчас не место для ее обсуждения

Итак, о безграничности коучинга.

Безграничность коучинга, безграничность ваших возможностей, безграничность ваших желаний – о, как ласкают слух подобные «аффирмации» людям, которые иногда на протяжении многих лет находятся в поиске решения важной задачи. А тут – БИНГО (!) всего один крутой коуч, владеющий безграничностью всего и все ваши проблемы решены. И многие люди вполне себе покупаются на подобные обещания, в надежде стать «безграничным» во всех отношениях.

Сверхидея о своей исключительности живет в нас..

Каково же сильно разочарование многих (если не большинства) клиентов, когда после такого коучинга безграничность не наступает...

А ее и не может быть, ибо коучинг – вполне себе ограничен.

Границы коучинга как помогающей технологии очерчены несколькими рамками

Границы технологии. Коучинг способен помогать клиенту в решении многих задач, но далеко не всех. Более того, есть масса задач, с которыми коучинг просто не может работать, например, клинические болезни.

Границы коуча. Как бы хорошо не владел коуч технологией коучинга, его, коуча, возможности не безграничны. Ну хотя бы потому, что коуч, в первую очередь, человек, у которого может много чего и не быть – опыта, знаний, эмоций и так далее. Более того, чем профессиональней коуч, тем он лучше осознает свои границы, выход за которые грозит потерей репутации. А для коуча это весьма критично.

Границы клиента. Безграничность, о которой так любят говорить «гуру коучинга» в своих рекламных листовках, предполагает, что любой человек способен к решению любой задачи. Но это предположение весьма абсурдно, хотя бы потому, что каждый человек весьма индивидуален – начиная от знаний и жизненного опыта, заканчивая скоростью изменений, отношением к изменениям и так далее. Для того, чтобы эти особенности коучу выяснить и понять для себя – ка-

кой клиент перед ним, пройдет какое-то время взаимодействия.

Все это говорит о том, что коучинг ограничен, а, если быть точнее, весьма ограничен. И понимание этих границ позволяет коучу проявлять одну из своих компетенций – честность с клиентом.

Эта честность проявляется прежде всего в том, чтобы не давать ложных обещаний клиенту. Этим «болеют» многие представители нашей профессии – в надежде получить клиента они обещают манну небесную. Но, как правило, очень скоро у клиента наступает разочарование – чудес не бывает.

Мне очень часто клиенты задают вопрос – «Алексей, а я достигну своих результатов?» или «А я точно решу свою задачу?». Я уже давно отвечаю «Не знаю, это будет зависеть от многих факторов, которые нам предстоит еще выявить». И это, по крайней мере, честно.

**Реклама коучинга – чем заманивают людей «успешные» коучи**

# 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.