

КАК БЫТЬ ГОТОВЫМ К
ЛЮБОЙ СЕССИИ

УНИВЕРСАЛЬНЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ КОУЧИНГА

инструкции, вопросы, примеры

ВИКТОРИЯ ЗАЙЦЕВА



Быстрый старт в коучинге

Виктория Зайцева

**Универсальные
инструменты коучинга**

«Автор»

2020

Зайцева В.

Универсальные инструменты коучинга / В. Зайцева — «Автор», 2020 — (Быстрый старт в коучинге)

Автор помогает молодым коучам осваивать подготовку и проведение эффективных для клиента сессий легко, в «потоке». Зная основной страх начинающих коучей – растеряться на сессии, она собрала в одной книге универсальные техники, которые в различных комбинациях подойдут для работы с любым запросом клиента. Автор приводит примеры своих сессий, где она использовала эти техники, предлагает варианты вопросов для каждого инструмента, дает советы, как быстро «включить» коуч-позицию и как развивать себя как коуча. С этой книгой вы будете готовы к любой сессии!

© Зайцева В., 2020

© Автор, 2020

Содержание

Введение	5
Глава 1. Как подготовиться к сессии, чтобы чувствовать себя уверенно	6
Глава 2. Как быстро «включить» коуч-позицию перед сессией	8
Глава 3. Универсальные техники коучинга	10
Техника № 1 – Шкала (экспресс и расширенный варианты)	10
Этапы техники «экспресс-шкала»:	10
Конец ознакомительного фрагмента.	11

Виктория Зайцева

Универсальные инструменты коучинга

Введение

Я написала эту книгу на основе наиболее частых вопросов и сложностей, с которыми ко мне приходили начинающие коучи. Здесь я собрала всю необходимую информацию, которая позволит коучу начать проводить эффективные сессии.

Вы узнаете, как нужно подготовиться к сессии, чтобы чувствовать себя на ней уверенно и ждать сессию с нетерпением. Я описываю наиболее универсальные инструменты, используя которые в различных комбинациях, вы сможете отработать любой запрос клиента. По каждому инструменту приведены примеры того, как я использовала их в своих сессиях. Для того чтобы вы могли сразу взять эти инструменты в работу, я привожу банк вопросов для каждого инструмента.

Очень надеюсь, что книга поможет вам получать удовольствие от сессий, а вашим клиентам – отличные результаты от работы с вами!

Глава 1. Как подготовиться к сессии, чтобы чувствовать себя уверенно

Я всегда рекомендую перед проведением сессии созваниваться с клиентом, чтобы собрать минимальную информацию, которая поможет вам качественно подготовиться к работе с ним. Именно после такого созвона и вы, и клиент принимаете окончательное решение, что будете работать друг с другом. Это короткий разговор на десять-пятнадцать минут. Поэтому проводится он бесплатно.

При разговоре с **НОВЫМ** клиентом я предлагаю обсуждать следующие вопросы:

1. Запрос клиента

Это самый главный пункт. Здесь ваша цель – собрать минимальную информацию о запросе, чтобы понять:

– является ли этот запрос коуч-запросом

Нет ли у клиента желания получить совет, рекомендацию или информацию по теме его запроса, а не коуч-сессию? Например, запрос «я хочу узнать о видах контроля сотрудников» или «хочу, чтобы вы сказали мне, правильно ли я веду себя с ребенком» не является запросом на коуч-консультацию. Необходимо либо совместно с клиентом его переформулировать, либо порекомендовать обратиться к другим специалистам (тренеру, психологу и т. д.);

– готовы ли лично вы работать с озвученным запросом

Большинство коучей имеют специализацию, то есть работают с запросами определенного направления – бизнес-запросы, партнерские взаимоотношения, личная эффективность и т. д. Если запрос клиента не относится к вашей специализации, вы, безусловно, все равно можете его взять. Но в начале работы коучем лучше стараться брать запросы одного направления, так как это легче, а также поможет быстрее накопить опыт и сформировать поток клиентов за счет того, что люди будут точно понимать, по какой тематике к вам можно обратиться.

Кроме того, крайне не рекомендуется брать запросы из тех областей, изменения в которых сейчас актуальны для вас самих. Если вас не устраивает ваша личная жизнь, есть очень большая вероятность, что запросы из этой сферы будут вызывать в вас личные эмоции, страхи и беспокойства, что спровоцирует выход из коуч-позиции, желание подтолкнуть клиента в определенном направлении или концентрировать вопросы на тех деталях, в которых хотите разобраться вы сами, а не клиент.

Например, если вы недавно развелись и счастливы от этого решения, то если к вам придет клиент с запросом «разводиться или нет», то, скорее всего, неосознанно вы будете подталкивать его к решению о разводе.

– какой инструмент можно применить на сессии.

Даже небольшая информация о тематике запроса и основной задаче, которую клиент хочет решить в результате сессии, даст вам возможность после разговора с клиентом выбрать один-два инструмента, которые будут основными на сессии.

Именно предварительный выбор инструмента даст вам уверенность перед сессией. Конечно, непосредственно при работе с клиентом вы можете изменить свой выбор, увидеть более эффективные методы, которые вам захочется применить. Но именно наличие подстраховочного плана, который вы сможете использовать, если больше ничего не придет вам в голову, даст вам чувство безопасности. Это обеспечит раскрытие творческого мышления, активного слушания и экспериментирования на сессии.

Поэтому запомните – вы заранее выбираете инструменты, но финальное решение, использовать ли их, вы принимаете только на сессии. Этот план нужен для уверенности, а не для обязательного следования ему.

Распространенная ошибка:

Часто во вводном звонке коучи начинают задавать слишком много уточняющих вопросов, что стимулирует клиента все больше рассказывать про проблематику, с которой он к вам обратился. В результате вы получаете слишком много информации, которую не можете обработать здесь и сейчас, так как это потребует времени и применения инструментов. И когда клиент потом приходит на сессию, ему уже не хочется повторять эту информацию, а коучу нужно вернуться к ней, чтобы проработать ее. Это затрудняет работу в сессии.

Информацию от клиента всегда важно проработать в момент ее получения. Иначе она теряет свою актуальность, клиент забывает, что именно он имел ввиду, и не может прояснить свои формулировки. Поэтому при первом звонке мы уточняем запрос очень кратко – тематику и основную сложность, которую видит в этом клиент. Это должно занять две-три минуты. Более детально обсуждать сложившуюся у клиента ситуацию лучше уже непосредственно на сессии.

2. Опыт клиента по работе с коучами

Уточните, что клиент знает о коучинге и был ли у него опыт взаимодействия с коучем.

Если клиент не знаком с коучингом, то важно посвятить пять-десять минут разговору о принципах работы в коучинге, отсутствии в нем советов и вашего личного мнения, разграничении ответственности между коучем и клиентом. Также стоит рассказать об основных этапах сессии, чтобы клиент знал, чего ожидать от вашей работы (прояснение запроса, постановка цели на сессию, работа над достижением цели, формулирование шагов, которые продвинут клиента в желаемом направлении после сессии).

3. Организационные вопросы

Для того, чтобы не тратить время на это во время сессии, можно заранее обсудить длительность сессии, место ее проведения, возможности переноса сессии, способы и время оплаты, возможности продолжения взаимодействия после сессии, формат фиксирования информации (аудиозапись или ваши письменные заметки).

4. Подготовка клиента к сессии

Если клиент очень расплывчато формулирует свой запрос или скачет с одной темы на другую, вы можете предложить ему подумать над тем, какого результата он хотел бы получить от вашей сессии, чтобы именно с этого обсуждения вы и начали вашу работу. Поясните, что, безусловно, вы можете поработать над этим вместе в начале сессии, однако обычно обдумывание этого вопроса самим клиентом уже формирует у него новое и более четкое видение ситуации и поможет вам провести сессию более эффективно.

Для ваших старых клиентов, которые приходят к вам с новыми запросами, я рекомендую использовать только первый пункт – снятие запроса. Это можно сделать уже письменно, попросив клиента кратко сформулировать вопрос, который он хотел бы с вами проработать. Это стимулирует более глубокое осознание клиентом своего запроса и своих целей в нем. А вам даст возможность быстро подготовиться к сессии, вспомнив именно те инструменты, которые наиболее вероятно вам потребуются в этот раз.

Вывод:

Небольшой пяти-десятиминутный разговор с клиентом за несколько дней до сессии позволит вам понять его запрос и подобрать инструмент для сессии. А также подготовить самого клиента к вашему формату взаимодействия. Это также даст возможность отсеять людей, которые не являются клиентами коучинга, порекомендовав им обратиться к специалистам других направлений. Это избавит их от разочарования в коучинге, а вас – от безрезультатных и тяжелых сессий.

Глава 2. Как быстро «включить» коуч-позицию перед сессией

Коуч-позиция – основа для проведения результативной коуч-сессии. Однако иногда коучу сложно «включить» ее у себя внутри. Обычно это наиболее трудно, если:

- вы давно не проводили коуч-сессий и не «включали» коуч-позицию;
- вы проводите первые сессии, и нахождение в коуч-позиции еще не привычно для вас;
- прямо перед сессией вы находились в другой позиции. Например, в позиции лидера (если вы руководитель) или экспертной позиции (если вы проводили тренинги или экспертные консультации). И тогда вам нужно быстро и осознанно перейти из одной позиции взаимодействия с людьми в другую.

В этих случаях вам необходимо обладать несколькими инструментами, которые будут помогать вам «включать» коуч-позицию перед сессией. Я предлагаю вам попробовать каждый из перечисленных ниже вариантов и выбрать тот, который наиболее подходит именно вам:

1. Создайте себе образ-триггер коуч-позиции

Я всем рекомендую сделать для себя визуальный образ коуч-позиции, чтобы он помогал вам настроиться на нее перед сессией буквально за несколько секунд.

Что это может быть? Что угодно. Я, например, однажды решила нарисовать для себя на небольшом квадратном стикере образ коуч-позиции. У меня получилась сценка с двумя человечками, которые сидят друг напротив друга за столом. У каждого из них есть облачко мыслей. У первого (клиента) мысли спутаны, перемешаны между собой. А у второго, коуча, облачко мыслей... пустое. И его взгляд направлен на мысли клиента с целью распутать их. Я смотрю на этот рисунок перед каждой сессией, и он напоминает мне, что моя голова должна быть совсем пустой, что моя цель – не оценивать слова клиента и не подсказывать ему (что очень сложно, если прямо перед сессией у меня была экспертная консультация с другим клиентом), а просто помочь ему распутать его собственные мысли и сформулировать новые.

Я предлагаю вам прямо сейчас нарисовать небольшой рисунок, который отражает ваше понимание коуч-позиции. Художественная ценность совершенно не важна. Поверьте, я самый плохой художник, которого вы только можете представить.

Но если вы совсем не хотите рисовать, вы можете выбрать себе объект, символизирующий безоценочность и партнерство коуч-позиции. Это может быть белый шарф, оставленная чистой первая страница блокнота или минималистичная ручка и т. д.

Главное – не использовать эти вещи вне коуч-сессий и иметь их всегда рядом перед началом работы с клиентом.

2. Посмотрите на профессионалов, работающих в коуч-позиции

Очень полезно скачать себе на рабочий ноутбук несколько примеров эффективных коуч-сессий ваших любимых коучей. В интернете легко найти промосессии ведущих коучей как на английском, так и на русском языках. Я рекомендую зафиксировать себе те фрагменты сессий, где коуч-позиция была проявлена на ваш взгляд наиболее ярко, чтобы перед сессией прослушать именно их.

3. Перечитайте свой банк коуч-вопросов

У каждого коуча есть свои любимые вопросы. Но чаще всего лучшие вопросы неожиданно приходят прямо во время сессии. Я призываю вас переслушивать эти сессии и записывать свои удачные вопросы, создавая свой личный индивидуальный банк коуч-вопросов. Туда же вы можете добавлять понравившиеся вам вопросы из сессий других коучей и из изученных книг.

Вначале это может быть банк из десяти вопросов. Среди них обязательно должны быть два-три вопроса для эффективного начала сессии и столько же вопросов для ее завершения. Со временем этот список будет расширяться, и вы будете все более комфортно чувствовать себя на сессии.

Если у вас нет такого списка, создайте его прямо сейчас и перечитывайте перед сессией, чтобы настроиться на коуч-позицию. Вы можете составить его из банков вопросов, приводимых в этой книге для каждого инструмента.

Примеры коуч-вопросов и информацию по их эффективному применению вы можете найти в материалах проекта #КоучингБыстрыйСтарт вконтакте.

Глава 3. Универсальные техники коучинга

Техника № 1 – Шкала (экспресс и расширенный варианты)

Экспресс-версия этого инструмента может всегда спасти вас в начале сессии, когда клиент сформулировал свой запрос, а вы растерялись и совсем не знаете, что делать дальше. Некоторые коучи даже включают этот инструмент в свою структуру сессии и используют его всегда. Потому что нет ни одного запроса, к которому бы он не подошел.

Итак, техника «экспресс-шкала» применяется:

- сразу после формулирования запроса клиентом;
- в середине сессии, когда появляется новая тема для обсуждения.

Этапы техники «экспресс-шкала»:

0 – клиент формулирует новый вопрос/тему для обсуждения.

1 – коуч просит клиента оценить по десятибалльной шкале, где он находится сейчас в решении заявленного вопроса. Клиент оглашает свой балл – обычно ответ бывает в диапазоне от двух до семи.

Еще ни один клиент не говорил, что он находится на отметке ноль.

2 – коуч спрашивает, что уже есть в этом балле, что уже понятно для клиента в этом вопросе, какие мысли и идеи уже есть на начало сессии.

Цель данного этапа – чтобы клиент выгрузил всю информацию, которая уже есть у него в голове по теме запроса. Проговорив свои собственные мысли, он начинает осознавать их более четко, может оценить их взаимосвязь и существующие нестыковки между ними и, самое главное, освободить место для новых идей.

3 – коуч спрашивает, чего не хватает до десятки.

Здесь клиент должен дать коучу информацию о том, что еще необходимо рассмотреть и проработать на сессии. Это задаст несколько направлений для дальнейшего движения при помощи других техник – например, совет директоров (если наметилось несколько отдельных вопросов для решения) или колесо (если выделились блоки, объединенные одной тематикой).

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.