

КАК БЫТЬ ГОТОВЫМ К
ЛЮБОЙ СЕССИИ

УНИВЕРСАЛЬНАЯ СТРУКТУРА КОУЧ-СЕССИИ

алгоритм, вопросы, примеры

ВИКТОРИЯ ЗАЙЦЕВА



16+

Виктория Зайцева
Универсальная
структура коуч-сессии
Серия «Быстрый старт
в коучинге», книга 2

*http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=67470470
SelfPub; 2022*

Аннотация

Автор помогает молодым коучам осваивать проведение эффективных для клиента сессий легко, в «поток». В данной книге она подробно рассматривает структуру коуч-сессии, приводит варианты вопросов для каждого этапа и примеры их использования. Благодаря этой структуре вы научитесь помогать клиенту формулировать эффективный и реалистичный запрос на сессию, научитесь держать фокус на цели клиента и не дать ему уйти в сторону, а также показать клиенту значимость сессии и вашей работы как коуча. Вы почувствуете себя уверенно и будете ждать новых сессий с предвкушением!

Содержание

Введение – три этапа коуч-сессии	4
Глава 1. Начало сессии – формирование запроса на сессию	6
Упражнение «коуч Алекс»	10
Шаг 1. Выявление «общей проблематики» (Тема)	11
Банк вопросов:	11
Шаг 2. Формулирование Цели 1 на сессию (возможно мнимый запрос)	13
Банк вопросов:	13
Упражнение «коуч Алекс». Продолжение 1:	14
Шаг 3. Выявление Долгосрочной цели клиента	16
Упражнение «коуч Алекс». Продолжение 2:	17
Банк вопросов:	17
Шаг 4. Формулирование Цели 2 на сессию (истинный запрос)	20
Конец ознакомительного фрагмента.	23

Виктория Зайцева

Универсальная структура коуч-сессии

Введение – три этапа коуч-сессии

Что делать, если клиент пришел без запроса? Что делать, если клиент хочет изменить другого человека, а не себя? Как понять, что сессия прошла эффективно? Как показать значимость работы самому клиенту, если я не даю никаких конкретных советов? Как понять, стоит ли продолжать задавать вопрос «что еще?» или уже пора переходить к следующему этапу? Ответить на все эти вопросы помогает универсальная структура коуч-сессии, которую мы подробно и разберем в данной книге.

Традиционно коуч-сессию, как и любую работу с клиентами, можно разделить на три ключевых этапа – формулирование проблематики, решение проблематики и составление плана реализации принятого решения.

Однако в коуч-сессии все три этапа имеют существенные отличия от психологического или экспертного консультирования, так как исключается направление (или еще это называется «наведение») клиента на какие-либо решения.

В этой книге мы подробно остановимся на всех шагах данных трех этапов. Освоив этот универсальный алгоритм, вы сможете создавать условия, в которых клиент будет формировать запрос, который, с одной стороны, является значимым и ценным для него, а с другой стороны, этот запрос действительно решаем в рамках 60 минут сессии.

Вы научитесь с самого начала закладывать в сессию критерии объективной оценки ее результативности, чтобы и вы, и клиент видели эффективность вашей работы и ценили ее.

Вы также узнаете, как помочь клиенту реализовать решения, которые он сформировал на сессии. Ведь именно благодаря изменениям, которые происходят в их жизни после сессии, у клиента и возникает желание прийти к вам со следующим вопросом. Вы поймете, как увеличить вероятность того, что после вашей работы клиент действительно внедрит в жизнь желаемые изменения, а не просто уйдет с мотивацией, которая рассеется уже на следующий день, из-за чего у клиента может сложиться ощущение бесполезности сессии.

Я хочу поблагодарить своих клиентов (Тимура, Ольгу, Марину и Ларису), а так же своих учеников (Андрея, Светлану и Татьяну), которые согласились поделиться с читателями фрагментами своих сессий.

Итак, давайте рассмотрим универсальную структуру коуч сессии – подробно, по шагам, с примерами из сессий и вариантами универсальных вопросов.

Глава 1. Начало сессии – формирование запроса на сессию

У начинающих коучей часто возникает вопрос – зачем вообще нужно прорабатывать запрос клиента, он же с чем-то пришел, он заявляет, чего он хочет. Почему бы просто не взять этот запрос в основу и не начать сразу же прорабатывать его при помощи одного из коучинговых инструментов?

Действительно, необходимость работы над запросом не очевидна. Но, во-первых, клиент может прийти без явного запроса. Особенно, если клиент никогда не был на коучинге или последняя сессия была очень давно, и он отвык подготавливаться к сессии.

В книге "Универсальные техники коучинга" я писала, что я всегда рекомендую предварительно созваниваться (для нового клиента) или списываться (для старого) с клиентами перед сессией, и в частности делать это стоит как раз для уточнения запроса. Но не всегда есть такая возможность.

Во-вторых, даже если клиент пришел с запросом, далеко не всегда мы можем работать с ним в «чистом» виде.

Лучше всего понять это на примере одного из самых частых запросов, с которым приходят клиенты – «я хочу увеличить свой доход». Казалось бы, почему бы не начать сразу работать с таким запросом?

Но давайте подумаем. Клиент никак не станет богаче после сессии. Более того, он даже немного обеднеет, так как ему нужно будет заплатить за вашу работу. Точно так же, как клиент, который хочет «улучшить отношения с женой», не сможет этого добиться хотя бы потому, что жены на сессии нет. Это все не рабочие запросы, это декларации намерений, и коучу важно перевести их в рабочие запросы, которые действительно могут быть решены к концу сессии.

Поэтому мы не можем взять «я хочу увеличить свой доход» в чистом виде, но в рамках сессии клиент может что-то сделать, чтобы приблизиться к обогащению. И вот это «что-то» и нужно очень конкретно сформулировать. Как говорится, задать себе правильный вопрос или понять, что нужно искать – это и есть половина пути. И вот до начала работы с инструментом вам нужно организовать разговор с клиентом так, чтобы он эффективно и достаточно быстро прошел эту половину пути.

Например, в рамках общей проблематики клиента «я хочу увеличить свой доход», запрос он может сформулировать совершенно по-разному – «хочу найти новый источник дохода», «хочу повысить доход от имеющихся клиентов», или «хочу понять, стоит ли выходить на новый сегмент клиентов, в ландшафтный дизайн».

Кроме того, нам нужно с ним договориться – а как он поймет, что в конце сессии он свой запрос успешно решил? Что он действительно приблизился к богатству, ведь мы же уже

решили, что по количеству денег на его счете мы явно это измерить не сможем? Значит, нам нужно обсудить с ним и критерии достижения им результата, иначе может оказаться, что вы всю сессию куда-то шли, а пришли не туда, а вы, как коуч, об этом и не подозревали, так как не знали, по каким меткам клиент будет оценивать свой результат.

Например, для запроса «хочу найти новый источник дохода» важно сразу попросить клиента сформулировать, а как в конце сессии он поймет, что он нашел именно тот самый, нужный ему источник дохода? Что то, что он придумал – это и есть то, что он искал? А не просто очередной вариант, о котором он уже думал и до сих пор так и остался в нем не уверен до конца? Подробнее о формулировании критериев мы поговорим ниже, но в целом, они могут звучать как «это должен быть источник, который я смогу реализовать, в котором кто-то уже достиг нужного мне уровня дохода и который я смогу реализовать в течение трех месяцев».

Четко обозначенные клиентом критерии помогут нам проводить оценку как всех идей, возникающих у клиента в процессе вашей работы, так и итогового решения в конце сессии.

Для достижения этих первичных целей – формулирование рабочей цели и определение критериев успешной работы – важно провести клиента через несколько коротких этапов. Мы рассмотрим полную их последовательность, которая применяется в случае, если клиент пришел на сессию

совсем без запроса. Однако, он зачем-то пришел, он чего-то хочет, и эта схема поможет ему в этом разобраться. Если клиент пришел с запросом, но не «рабочим», то эта последовательность шагов может быть немного сокращена.

Алгоритм начала сессии:

Шаг 1 Выявление «общей проблематики» (Темы)

Шаг 2 Формулирование Цели 1 на сессию (возможно мнимый запрос)

Шаг 3 Выявление Долгосрочной цели клиента

Шаг 4 Формулирование Цели 2 на сессию (истинный запрос)

Шаг 5 Проверка и уточнение Цели 2

Шаг 6 Формулирование критериев достижения на конец сессии Цели 2

Длительность этапа (всех 6 шагов суммарно) – около 15 минут.

Ниже мы рассмотрим подробно каждый из этих шагов. А сейчас, прежде чем читать дальше, я предлагаю вам выполнить упражнение, которое поможет вам попрактиковаться в отработке всех шагов этапа «начало сессии».

Упражнение «коуч Алекс»

Представьте, что вам выпала уникальная возможность – очень известный коуч Алекс предложил вам три коуч-сессии по приемлемой для вас цене. Вы согласились! И сейчас вам нужно кратко (от нескольких слов до нескольких предложений) сформулировать для него в письменном виде, с чем вы хотите поработать на этих трех сессиях. Обязательное условия – это будут три не связанных друг с другом по содержанию сессии. Итак, напишите ему «ответ» и держите его при себе, он нам пригодится в следующей главе.

Шаг 1. Выявление «общей проблематики» (Тема)

Начнем с наиболее показательной ситуации – клиент пришел к вам, сел на стул и смущенно молчит. Допустим, вы уже поговорили про коучинг, он понимает, куда пришел, готов работать, но не знает, с чего начать. Это связано с тем, что большинство людей, оплативших индивидуальное взаимодействие с кем бы то ни было (консультант, психолог, врач), ожидают инициативы от него. Поэтому в своей копилке коуч-вопросов хорошо иметь пару фраз на этот случай.

Ваша цель на данном шаге – помочь человеку заговорить о своей проблеме.

Банк вопросов:

Есть ли у вас запрос на сегодняшнюю сессию? Расскажите о нем.

Чем я сегодня могу быть вам полезен как коуч?

Расскажите, в связи с чем вы решили обратиться к коучу?

Если вы готовы начинать, скажите, с чем вы сегодня пришли?

Лучше начать с первых двух вопросов, так как возможно у человека все-таки есть запрос. Но если эти формулировки ставят клиента в тупик или вызывают растерянность, пере-

ходите к более общим вопросам (3 и 4ый).

Обычно, если запроса нет, то клиент начинает рассказывать какую-то ситуацию. Например, как он поссорился с начальником, или что он делает как руководитель отдела, или что сейчас не так в его жизни.

Здесь ваша задача – пока просто внимательно слушать, используя базовые техники активного слушания (кивки, «ага-канье», зрительный контакт), но БЕЗ ОСОБЕННЫХ уточнений, пока нет задачи уходить в глубь и все прояснять. Вы на данном шаге просто смотрите контекст, вы даете человеку высказать все, что он хочет, что он считает важным. Приблизительное время этого шага – несколько минут.

Когда клиент замолчал или (!) начал уходить в детали ситуации, вы можете переходить ко второму шагу.

Шаг 2. Формулирование Цели 1 на сессию (возможно мнимый запрос)

Ваша задача здесь – перевести клиента из пассивного рассказчика в активного участника сессии путем перехода к формулированию запроса или цели на сессию. Сразу отмечу, что эта цель ВОЗМОЖНО не будет являться окончательной целью на сессию, именно поэтому этот шаг называется «цель 1».

Банк вопросов:

Исходя из того, что вы рассказали, что для вас было бы наилучшим результатом сессии сегодня?

Я в целом понял вашу ситуацию, спасибо. С чем именно тогда вы хотите поработать сегодня?

И тогда как вы можете сформулировать запрос на сессию?

Первый вопрос – наиболее предпочтительный, он направляет клиента на формулирование мыслей именно с точки зрения желаемого результата. При этом идет небольшой сдвиг клиента и из момента здесь-и-сейчас, и из момента, о котором он рассказывал. Мы сдвигаем мысли клиента в конец сессии, и такое смещение временного фокуса обычно дает наилучший результат для того, чтобы клиент сформулировал и для себя, и для коуча, что же он хочет, что для него

на самом деле важно из того, о чем он уже рассказал.

Пример из сессии мы рассмотрим чуть позже, объединив в нем сразу три шага.

А пока вернемся к упражнению.

Упражнение «коуч Алекс». Продолжение 1:

Посмотрите на ваш ответ Алексу.

1) Определите по каждой из трех сессий – вы написали тему или сразу же сформулировали цель 1?

2) Если есть сессии, по которым вы написали скорее тему, то сформулируйте для каждой сессии отдельно (!) вопросы, которые Алекс мог бы вам задать, чтобы вывести вас на цель 1.

Если вам не так-то просто переключаться между ролями «Алекса» и «клиента», попробуйте использовать пространство или объекты вокруг вас для более четкого разделения «ролей». Вы можете пересаживаться со стула на стул, иногда в одном месте ассоциировать себя с коучем, а в другом – с клиентом. Или вы можете связать «роль» с каким-то аксессуаром, который ассоциируется у вас с коучем (например, в роли «Алекса» делать записи вопросов в своем коучинговом блокноте для записей). Также можете попробовать формулировать и задавать вопросы вслух, а отвечать про себя, чтобы задействовать разные отделы мозга. Кстати, все эти же

способы разделения «ролей» вы можете предлагать и клиентам, когда работаете с техниками, предполагающими погружение клиента в различные роли (Совет директоров, колесо ролей, Уолт Дисней и т. д.).

3) Ответьте на эти вопросы письменно. В результате выполнения упражнения у вас должно быть три цели 1 на три сессии.

Шаг 3. Выявление Долгосрочной цели клиента

После того, как клиент первично сформулировал цель на сессию, коучу важно выяснить, ради чего человеку важно ее достичь. На этом этапе мы решаем сразу две задачи:

1 прорабатывается мотивация клиента. Вспоминая и проговаривая, для чего ему нужно достичь заявленной цели или решить какой-то вопрос, человек сам напоминает себе о важности этого момента. Эта информация активизирует его запрос еще больше и создает хорошую почву для плодотворной работы на сессии.

2 Более важная задача – это поиск истинного желания клиента. Что он на самом деле хочет? Чего пытается достичь, решив свой запрос? В какую точку он хочет прийти в результате?

Может показаться, что клиент и сам всегда знает ответ на этот вопрос. Но на самом деле часто бывает, что мы так погружаемся в решение какой-то проблематики, уходим в поиск вариантов, что в процессе отвлекаемся и забываем, ради чего мы затеяли все эту деятельность. Но при этом продолжаем ее, так как когда-то мы составили четкий план, и следование ему порождает чувство спокойствия и контроля над ситуацией.

Упражнение «коуч Алекс». Продолжение 2:

Давайте обратимся к запросам, которые вы написали в упражнении в блоке Продолжение 1. Ответьте последовательно по каждому из запросов на один из вопросов ниже. Каждый раз выбирайте тот вопрос, который кажется вам наиболее подходящим именно к вашему следующему запросу. В результате у вас должно появиться 3 долгосрочных цели. Зафиксируйте их. Постарайтесь, как минимум, по одному запросу проработать более чем 1 «слой» долгосрочной цели.

Банк вопросов:

Ради какой большей цели вы хотите этого достичь?

Что вы хотели бы получить, приняв это решение?

Если прислушаться к себе – для чего вам это нужно?

Что важного изменится в вашей жизни, когда вы это получите?

Пример диалога из сессии. Цель 1 была озвучена клиентом как «хочу составить план адаптации сотрудника» – Какой большей цели вы достигнете, составив этот план? – Я хочу максимально быстро включить сотрудника в работу, чтобы передать ему часть своей нагрузки. – Почему вам важно быстро его включить и передать нагрузку? – Мне неко-

гда работать с крупными клиентами, текучка, не требующая больших компетенций, постоянно отвлекает меня. Я уже несколько раз ставил цели по продажам, но не достигая их. И это из-за времени. – А для чего вам работать с крупными клиентами? – Это устойчивые клиенты, они приносят больше денег при меньших вложениях. – Что изменится в вашей жизни, когда у вас будет больше клиентов при меньших вложениях? – Я смогу наконец-то уехать спокойно в отпуск с семьей! У меня появится время на общение с семьей, на жизнь вне работы!

Благодаря исследованию долгосрочных целей, связанных с запросом на сессию, клиент увидел, как работа с новичком приведет к улучшению его жизни. У него появилась гораздо больше энергии.

В примере выше (мы еще к нему вернемся) было изучено 4 «слоя» долгосрочной цели. Чем больше «слоев» долгосрочной цели вы изучите (ради чего? А это ради чего? А это?), чем дальше размотаете клубок целей и желаний клиента, тем обычно продуктивнее пройдет сессия. Однако, не все клиенты готовы так глубоко погружаться в свою мотивацию и проблематику. Это обычно происходит в двух случаях – либо клиент сам хорошо ее осознает и не хочет тратить время на пересказ этого вам, либо он уже настроился на решение конкретного запроса и хочет побыстрее к нему перейти.

Я рекомендую в любой сессии делать хотя бы один заход на долгосрочную цель. Эта информация будет вам полезна в

дальнейшем в сессии, когда у клиента возникнет выбор между несколькими вариантами решения его запроса. Сделать этот выбор обычно помогает возврат к долгосрочной цели и оценивание, насколько каждый из вариантов приближает клиента к ней.

А после первого вопроса на долгосрочную цель, обратите внимание на реакцию клиента. Если он задумывается, погружен в себя, сам немного удивлен от того, что он говорит или наоборот растерялся и не может сформулировать ни одной бОльшей цели – это означает, что работа по связке его запроса с его же долгосрочными желаниями и целями будет эффективной, и вы сможете посвятить этому большее время, задав еще несколько вопросов, проработав еще несколько «слоев».

Шаг 4. Формулирование Цели 2 на сессию (истинный запрос)

После того, как мы выяснили истинное желание клиента, мы делаем неожиданный, но очень эффективный ход. Мы просим его сказать, что может здесь и сейчас его максимально продвинуть к этой цели? То есть мы «забываем» про цель 1, она была нужна нам только как возможность понять долгосрочную цель. И теперь мы просим клиента свежим взглядом, заново посмотреть на эту цель, на свои желания и сформулировать, что вы сейчас можете сделать, чтобы за время сессии он приблизился к желаемому.

Это можно сравнить с рисунком, когда человек хочет прийти из точки А в точку В, когда-то давно он уже начал свой путь, и сейчас он находится где-то между А и В, в точке С. И на начало сессии он формулировал свой запрос из точки «С». Мы же отвлекаем его внимание от сложностей, которые его окружают в точке «С» и переводим его к желаемой точке В. И, вспомнив о цели своего пути, просим заново оценить, как на самом деле в нынешних условиях ему быстрее всего будет приблизиться к В? Безусловно, иногда клиент понимает, что идет совершенно правильно и нужно идти дальше, в том же направлении. И тогда он просто повторит свой запрос, и цель 2 совпадет с целью 1.

Возвращаясь к примеру выше, **ошибкой было бы спро-**

силь «То есть вы хотите работать с крупными клиентами, уехать в отпуск. И тогда чтобы составить план адаптации сотрудника, что вы хотите сделать именно в рамках сессии?». В таком варианте коуч срезюмировал долгосрочную цель, но потом он снова сам напомнил клиенту про цель 1 и попросил сформулировать запрос на сессию через призму цели 1.

А для расширения виденья запроса клиентом, для вычленения наиболее эффективного для него запроса, важно направить его на поиск путей к достижению долгосрочной цели в рамках сессии. То есть правильно было бы спросить: «Тогда что вам важно сделать в рамках сессии, чтоб у вас появилось время на общение с семьей и на жизнь вне работы?»

В данной сессии клиент не переформулировал запрос полностью, но внес значимые уточнения: «я хочу составить основу плана такой адаптации, чтобы уже через 3 месяца я передал объем работ, позволяющий мне вовремя уходить с работы».

Но очень часто, взглянув заново на свою цель или итоговое желание, клиент вдруг видит более короткий путь. И тогда цель 2 на сессию может разительно отличаться от первично заявленной.

Пример из сессии:

Клиент пришел с запросом «нужно срочно выбрать, в какую зарубежную страну подавать заявки на поступление в ВУЗ». Клиент также сразу озвучил, что выбирает между Америкой и Германией, но в целом возможны и другие ва-

рианты. После серии вопросов, направленных на исследование долгосрочной цели, клиентка выгрузила, что ей нужно получить международно котируемое образование в менеджменте, чтобы быть уверенной в достойной оплате, чтобы иметь возможность поддерживать родительскую семью. Заметив, что почти во всех целях присутствует формулировки «надо», я сделал акцент на «хочу», спросив, а что в рамках этой темы клиента хочет для себя? Выяснилось, что клиентке важно счастье матери и ее личное спокойствие на душе от осознания, что мама довольна. Заходом на цель 2 был вопрос: «А какой результат сессии вас бы наиболее продвинул к получению этого спокойствия?». Клиентка ответила, что в идеале хотела бы большую часть времени быть рядом с родительской семьей. И за сессию хочет понять, как ей добиться обеспеченности, сведя к минимуму долгосрочные отъезды из России, чтобы побольше находиться рядом с мамой.

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.