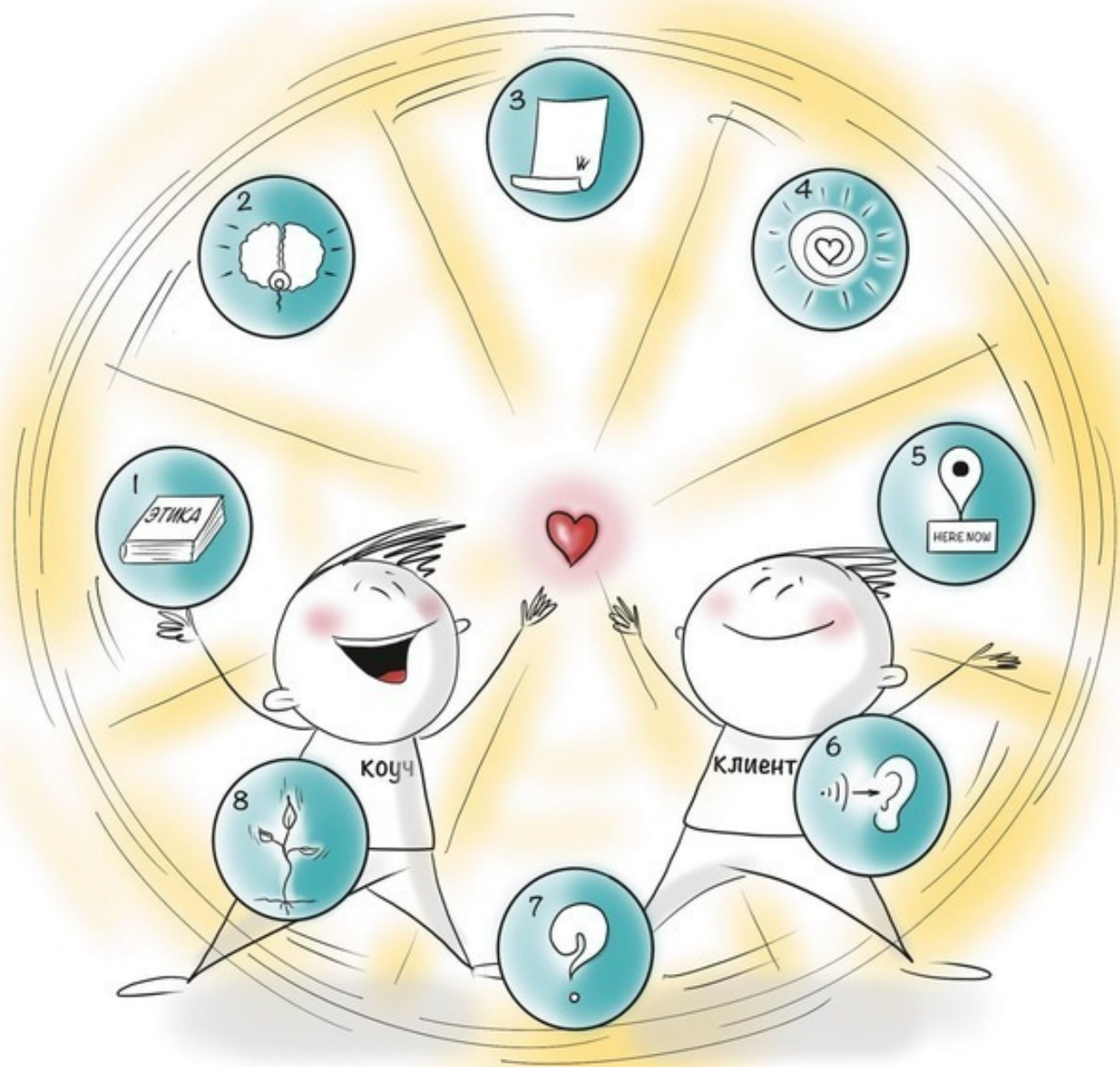


ИРИНА ТУРАЛИЕВА

НАСТОЛЬНАЯ КНИГА ФИНАНСОВОГО КОУЧА



Ирина Туралиева

**Настольная книга
финансового коуча**

«Издательские решения»

Туралиева И.

Настольная книга финансового коуча / И. Туралиева —
«Издательские решения»,

ISBN 978-5-00-607132-2

«Настольная книга финансового коуча» дает углубленное понимание восьми коучинговых компетенций: не просто их описание, но также подробное видение, примеры, небольшие практические задания и метафорические иллюстрации. Все коучинговые компетенции рассматриваются автором через призму управления финансами при работе коуча с финансовыми запросами клиента. Книга будет полезна практикующим коучам, которые хотят сделать финансы своей специализацией и расширить свое представление темы компетенций.

ISBN 978-5-00-607132-2

© Туралиева И.
© Издательские решения

Содержание

Об авторе	6
Благодарности	7
ЭТИЧЕСКИЙ КОДЕКС ICF И КОМПЕТЕНЦИЯ №1 «ОПИРАЕТСЯ В РАБОТЕ НА ЭТИКУ»	8
Что такое этика?	10
Этическая дилемма – что это?	11
Как система бытия Сократа помогает понять суть этических правил?	13
Этический кодекс	15
Первая компетенция коуча «Опирается в работе на этику»	17
Как решать этические дилеммы? Модели решений	21
Заключение	25
КОМПЕТЕНЦИЯ №2 «ВОПЛОЩАЕТ КОУЧИНГОВЫЙ ОБРАЗ МЫШЛЕНИЯ»	27
3 уровня мышления	29
Социальный уровень: внешний мир	30
Индивидуальный уровень: соединение внутреннего и внешнего мира	31
Нейрофизиологический уровень: ваш невероятный мозг	32
В чем ценность осознанного подхода?	33
Как проявляется осознанный подход в реальной жизни?	34
Конец ознакомительного фрагмента.	36

Настольная книга финансового коуча

Ирина Туралиева

Иллюстратор Инга Яшина

Дизайнер обложки Инга Яшина

© Ирина Туралиева, 2023

© Инга Яшина, иллюстрации, 2023

© Инга Яшина, дизайн обложки, 2023

ISBN 978-5-0060-7132-2

Создано в интеллектуальной издательской системе Ridero

Об авторе

Ирина ТУРАЛИЕВА – профессиональный финансовый аналитик, executive-коуч, руководитель высшего звена (ВТБ, HSBC, Bank of Amerika, ABN AMRO Bank, EBRD).

Ирина имеет престижную профессиональную квалификацию в мире финансов – финансовый аналитик CFA (от международного CFA Institute).

У Ирины высший уровень профессиональной квалификации в коучинге – MCC (по стандартам Международной федерации коучинга ICF). Она является сооснователем Международного университета бизнес-коучинга IBCU, автором и тренером инновационных коучинговых программ.

Благодарности

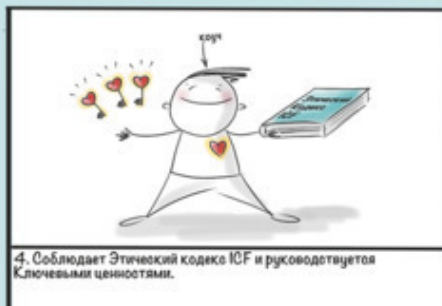
Благодарю моих коллег Елену Лазареву, Марину Хашук, Светлану Кузнецову, Зауре Нурову за помощь в разработке метафор и сюжетов для иллюстраций.

Благодарю художника Ингу Яшину за создание вдохновляющих иллюстраций и обложки для книги.

Благодарю Екатерину Баркову за помощь в редактуре и оформлении текстов статей.

ЭТИЧЕСКИЙ КОДЕКС ICF И КОМПЕТЕНЦИЯ №1 «ОПИРАЕТСЯ В РАБОТЕ НА ЭТИКУ»

Компетенция I ОПИРАЕТСЯ В РАБОТЕ НА ЭТИКУ



В этой статье вы узнаете:

- что такое этика и этическая дилемма;
- почему так важно финансовому коучу в своей работе опираться на этический кодекс;
- о чем говорит первая коучинговая компетенция;
- что значит этика как стиль жизни и стандарт отношений в профессии коуча;
- две модели для решения этических дилемм;
- кейсы и примеры из практики.

Что такое этика?

*Если бы нравственное поведение сводилось к простым правилам,
мы смогли бы создать высокоморальный компьютер.
Сэмюэл Гиндер*

Этика – это стандарты качества отношений в профессии коуча. Проще говоря, это про выбор между тем, **ЧТО ТАКОЕ ХОРОШО** и **ЧТО ТАКОЕ ПЛОХО**. Этика помогает понять, как поступать в ситуациях, в которых нет четких правил, но которые затрагивают ценности и права других людей. (Например, насколько оправданно разглашать секреты клиента, если за это вам предлагают большую сумму денег?)

Этика – это своеобразный «вход» в профессию, который создает первое впечатление, вызывает доверие и формирует репутацию.

Этический кодекс помогает понять, как действовать в тех или иных ситуациях, чтобы не допустить «профессиональной смерти» коуча.

Этические нормы могут меняться со временем, они зависят от культуры, ситуации и организации, в которой применяются. То, что было принято 50 лет назад, сейчас может рассматриваться совсем по-другому. То, что в 80-х годах называлось «фарцовкой» и было незаконным, уже в 90-е годы начали поощрять и называть «предпринимательством» и «посредничеством». То, что работает и принято в индустрии между коллегами в одной области, будет рассматриваться как нарушение в другой. То, что считается шуткой и нормой в одной организации, может быть принято за оскорбление и нарушение личных границ в другой.

Коучинг как профессия имеет этический кодекс. Он помогает коучам справляться с разными ситуациями, в которых бросается вызов самой профессии, профессиональным и личным ценностям, и это может негативно сказаться на профессиональном окружении и репутации. Этический кодекс помогает и дает направление для решения вопросов, которые могут быть описаны как этическая дилемма. В финансовом коучинге такие вопросы могут проявляться наиболее остро, потому что неправильное поведение коуча может привести к конфликту интересов и прямым финансовым убыткам клиента.

Этическая дилемма – что это?

*Дилемма критика: либо обидеть автора, сказав ему правду, либо, солгав, унижить себя самого.
Сэмюэл Джонсон*

Этическая дилемма – это когда вы не знаете, как лучше поступить в конкретном случае, потому что ситуация может казаться двоякой или по-разному толковаться. «Должен ли я сделать А или лучше сделать Б?»

В качестве иллюстрации этической дилеммы можно вспомнить монолог Гамлета:

«Быть или не быть, вот в чем вопрос.

Достойно ль смиряться под ударами судьбы,

Иль надо оказать сопротивление

И в смертной схватке с целым морем бед

Покончить с ними?»

Почему так сложно ответить на этот вопрос? Помню, во время моей учебы на психологическом факультете на одной из лекций по этике преподаватель сказала, что в современном мире существует 28 трактовок дилеммы Гамлета. Я тогда была очень удивлена. Оказывается, ответ на этот вопрос во многом определяет изначальная точка зрения человека.

Вот несколько примеров этических дилемм из практики коуча:

Сергей сомневался, как лучше распорядиться пенсионными активами, и попросил совета у своих друзей и консультанта. Друзья посоветовали вложить пенсионные активы в недвижимость, консультант – в криптовалюту. Сомнения только усилились, и Сергей решил обратиться к финансовому коучу за решением этого вопроса. Как должен повести себя коуч в этой ситуации?

Алена во время коуч-сессии рассказала, что компания, в которой она работает финансовым директором, собирается заявить о банкротстве в ближайшее время. Коуч является инвестором, он имеет акции данной компании в своем портфеле и знает, что его друзья и родители тоже имеют акции этой компании. Должен ли коуч продать эти акции и посоветовать родителям и друзьям сделать то же самое?

Арнольд работал с коучем для того, чтобы по-справедливости разделить имущество при бракоразводном процессе. После очередной сессии коуч получает звонок от жены Арнольда, которая обвиняет его в том, что он специально «науськивает» ее мужа оставить ее ни с чем, и она обратится в суд, чтобы возместить нанесенный ей моральный ущерб. Как лучше поступить коучу в этой ситуации?

Яна не справляется со стрессом и решает уволиться, но не уверена, как лучше это сделать, потому что ей надо продолжать выплачивать ипотеку. Она хочет обсудить это с коучем, который работает в компании. Она не знает, что HR-директор этой компании попросила коуча сообщать имена тех сотрудников, которые хотят уволиться. Должен ли коуч сообщить о своем разговоре с Яной HR-директору?

Во время коуч-сессии Наталье приходит «идея на миллион» по созданию нового продукта. Благодаря этой идее ее бизнес быстро выходит на высокие прибыли. В благодарность за сессию Наталья решила подарить коучу поездку во Францию. Может ли коуч принять такой подарок?

Тимур увидел объявление в газете, что высококвалифицированный финансовый коуч с большим опытом работы в трейдинге гарантирует, что его клиенты станут долларовыми миллионерами за полгода работы с ним. Тимур записался на первую сессию и отметил в календаре дату, когда он станет долларовым миллионером. Может ли финансовый коуч гарантировать такие результаты своим клиентам?

Этика руководствуется ценностями, чтобы найти ответ на вопрос «как поступить правильно?». Этические нормы играют роль внутреннего компаса, который задает направление в конкретной ситуации.

А как бы вы поступили в каждой из этих ситуаций?

Как система бытия Сократа помогает понять суть этических правил?

Я помню, что у меня в резюме было написано: «Честность и эффективность – это мои отличительные качества». Когда я приходила на интервью, мне задавали вопросы: «Что такое честность и эффективность для тебя? Приведи примеры, когда ты была честной и эффективной в работе?». По мере того, как я росла по служебной лестнице, я замечала, как менялись мои определения и примеры в ответах на эти вопросы. Также менялась я сама и мои ценностные координаты. Если в начале карьеры для меня «эффективность» была про то, чтобы выполнить работу вовремя при наименьших затратах энергии, то сейчас это – про личный вклад и влияние, которое я оказываю на коллег, организацию и профессию. Это помогло мне на собственном опыте понять, как взаимосвязаны между собой уровни, которые описал еще Сократ.

Суть системы Сократа можно передать так: для того, чтобы что-то в жизни иметь, надо что-то делать и обладать качествами, которые этому способствуют.

Система бытия Сократа помогает понять, почему первые шаги для достижения финансовых целей нужно начинать с изменения своего образа мыслей и воспитания своих нравственных качеств и добродетелей.

Если ты хочешь стать миллионером, то нужно думать и действовать как миллионер. Чтобы ИМЕТЬ богатство, надо БЫТЬ богатым человеком. И это не просто игра слов, это большая внутренняя работа над собой, которая дает внешние результаты.

В одном из жизнеописаний Сократа я прочитала, что он часто повторял: «... пока есть во мне дыхание и способность, не перестану философствовать, уговаривать и убеждать всякого из вас...», что «О лучший из мужей, гражданин города Афин... не стыдно ли тебе, что ты заботаешься о деньгах, чтобы их у тебя было как можно больше, о славе и о почестях, а о разумности, об истине и о душе своей, чтобы она была как можно лучше, не заботаешься и не помышляешь?».

Как работает эта система? Например, я хочу иметь прибыльный бизнес, работая финансовым коучем. Это уровень «ИМЕТЬ». Чтобы это получить, я должна начать ДЕЛАТЬ как минимум следующие шаги: пройти обучение на финансового коуча, найти людей, с которыми договорюсь о первых шагах в практике, повысить свою осведомленность и читать книги по коучингу и финансам, найти сообщество коучей для общения и практики, создать бизнес-план, определить свою целевую аудиторию и т. д. Чтобы всё это делать, какими качествами мне важно обладать, какой я должна БЫТЬ, чтобы достигнуть цели? Мне помогут такие качества, как настойчивость, целеустремленность, быстрая обучаемость, коммуникабельность, смелость, решительность, интерес к людям, фактичность и честность.

Как правило, мы недооцениваем влияние внутренних факторов на получение внешних результатов. К примеру, человек делает одно и то же, не меняясь внутри, и ждет, что удача придет. По словам Альберта Эйнштейна, это настоящее безумие. Или другой пример: человек постоянно «занимается собой» (йога, медитации, полезные аффирмации), но ничего не делает для движения к своим мечтам.

Важно понимать, что в модели Сократа все три составляющие являются взаимозависимыми и приводят к быстрым изменениям, когда решения принимаются на уровне БЫТИЯ; когда мы не просто хотим, но и умеем воплощать наши желания, и это становится нашим стилем жизни.

Особенность этики заключается в том, что ее принципы применимы к очень широкому кругу ситуаций. Этика задает правила на уровне БЫТИЯ и помогает в конкретной ситуации понять, что нужно делать, чтобы сохранить профессиональные отношения и репутацию. Таким образом, этические стандарты соединяют все три уровня системы бытия Сократа.

Этический кодекс Международной Федерации Коучинга

Этический кодекс регулирует деятельность индивидуальных коучей. Он состоит из пяти частей.

Первая часть – это введение, которое описывает область применения этического кодекса.

Вторая часть дает определения ключевым понятиям. Например, в этой части вы можете найти определение коучинга: «Коучинг» – партнерство с Клиентами, стимулирующее мыслительные и творческие процессы, вдохновляющие клиентов на максимальное раскрытие личного и профессионального потенциала».

Третья часть описывает, как необходимо применять в своей работе ключевые ценности и принципы этического кодекса.

Четвертая часть описывает этические стандарты и содержит четыре раздела: ответственность перед клиентами, практикой и деятельностью, профессией и обществом. В этой части прописан философский принцип ответственности перед обществом: «Я придерживаюсь философии «творить добро», а не «избегать зла».

Пятая часть содержит текст Этической клятвы профессионала ICF.

Определение финансового коучинга

Финансовый коучинг применяет компетенции коучинга для решения финансовых задач клиента. Многие сферы нашей жизни тесно переплетены с финансами, поэтому финансовый коуч работает с различными ситуациями: начиная с поиска первой работы и заканчивая созданием стабильных денежных поступлений на пенсии, при этом фокусируясь на том, что должен сделать сам человек, чтобы решить свои финансовые вопросы.

Финансовый коучинг – это партнерство с Клиентами, стимулирующее мыслительные и творческие процессы, вдохновляющие клиентов на максимальное раскрытие личного и профессионального потенциала для решения финансовых вопросов и создания стабильного и обеспеченного будущего (достатка и благополучия).

Есть несколько важных слов в этом определении, на которых хотелось бы остановиться подробнее.

Партнерство подразумевает взаимодействие на равных в процессе коучингового диалога на уровне «взрослый – взрослый», когда каждый понимает свою ответственность и осознает свои ресурсы для достижения результата в коуч-сессии. Партнерство предполагает получение взаимовыгодного результата. В коучинге нет правила, что «клиент всегда прав», потому что это не по-партнерски.

Потенциал в переводе с латинского означает «сила, мощь» и является совокупностью всех имеющихся возможностей, средств, например, в финансовой сфере.

Результатом работы с финансовым коучем для клиента будет не решение задачи «как заработать миллион», а понимание того, «какие изменения необходимо сделать в себе, чтобы я смог заработать миллион», как я могу использовать свой потенциал, чтобы достичь финансовых целей.

Когда мы объясняем клиентам суть коучинга, можно использовать свои слова и опираться на метафоры и аналогии, чтобы упростить понимание.

Далее приведу несколько примеров таких определений:

«Коучинг напрямую связан с мгновенным улучшением эффективности и развитием навыков». (Parsloe, 1992)

«Раскрытие человеческого потенциала, которое позволяет жить и работать на максимум. Это помогает клиентам развиваться, а не просто учиться». (Whitmore, 1992)

«Совместный, нацеленный на результат системный процесс, в котором коуч способствует повышению эффективности, улучшению качества жизненного опыта, самообучению и личному развитию Коучи». (Grant, 2001)

«... У „coach“ (в переводе с английского) есть еще одно значение – „каре́та“, „повозка“. И в этом я вижу некий символ. Для чего нужны повозки? Чтобы люди могли перемещаться из одного места в другое. Коучинг как повозка – помогает нам перемещаться: из зоны проблемы в зону ее эффективного решения, из „здесь и сейчас“ – туда, где мы хотели бы быть, иначе говоря, способствует нашему переходу на качественно иной уровень». (Марина Мелия)

«Коучинг раскрывает потенциал человека и таким образом помогает ему достичь максимальной эффективности. Модель (коучинга) видит в нас желуды, в каждом из которых заложен (в потенциале) величественный и прекрасный дуб». (Джон Уитмор)

А как бы вы описали своими словами, что такое коучинг?

Первая компетенция коуча «Опирается в работе на этику»

Определение: понимает и регулярно применяет этические нормы и следует стандартам коучинга.

1. Демонстрирует личную честность и порядочность во взаимодействии с клиентами, спонсорами коучинга и соответствующими заинтересованными сторонами.

2. Проявляет чуткость к идентичности, к среде и контексту, ценностям и убеждениям клиента.

3. Использует уместный и уважительный язык в общении с клиентами, спонсорами коучинга и заинтересованными сторонами.

4. Соблюдает Этический кодекс ICF и руководствуется Ключевыми ценностями.

5. Сохраняет конфиденциальность информации, предоставленной клиентом, в соответствии с соглашением с заинтересованными сторонами и действующим законодательством.

6. Поддерживает различия между коучингом, консультированием, психотерапией и другими помогающими профессиями.

7. При необходимости направляет клиентов к специалистам других профессий.

Далее мы более подробно рассмотрим некоторые пункты.

Пункт 2.

Проявляет чуткость к идентичности, к среде и контексту, ценностям и убеждениям клиента.

Способности коуча быть вовлекающим в диалог, безоценочным, непредвзятым и эмпатичным являются критичными и основополагающими. Благодаря проявлению этих качеств коуч вовлекает и работает с целостной личностью клиента, а не просто с целями и задачами, которые клиент приносит на сессию.

По своей природе мы любим оценивать других, доверять своей точке зрения, опираться на свои принципы и защищать свои ценности. Коуч специально развивает в себе способности видеть ситуацию с разных сторон, слышать ценности и мотивы, которые стоят за словами клиента, и, опираясь на них, помогает клиенту выбрать наилучший вариант решения.

Следующие вопросы помогут коучу лучше осознать свои установки и их влияние на процесс коучинга:

- Как мои религиозные и культурные традиции влияют на коучинг?
- Как мои финансовые убеждения соотносятся с убеждениями клиента?
- Помогает это или мешает коучинговому процессу?
- Какова будет моя реакция, если клиент поделится со мной своими финансовыми неудачами?
- Если у меня есть финансовые знания и опыт, насколько я буду опираться на них в процессе коучинга?
- Как я могу оставаться открытым и чувствительным к проблемам другого человека, его ценностям, убеждениям, чаяниям, опыту, видению, если они не совпадают с моими?
- Как мой собственный взгляд на мир влияет на мой коучинг?
- Настолько гибкий мой взгляд на мир?

- Как моя идентичность, окружение, опыт, ценности и убеждения влияют на мой коучинг?

Пункт 3.

Использует уместный и уважительный язык в общении с клиентами, спонсорами коучинга и заинтересованными сторонами.

Коуч понимает, какую реакцию вызовут его слова у клиента и как использовать максимально нейтральный и понятный язык, чтобы поддерживать высокий уровень доверия и ясности во время сессии.

Например, такие слова, как «лузер», «неудачник», «бедняк» имеют ярко окрашенную негативную оценку и вызовут внутреннее сопротивление и защиту со стороны клиента. К тому же это препятствует продуктивной работе мозга и затрудняет анализ ситуации.

Пункт 5.

Сохраняет конфиденциальность информации, предоставленной клиентом, в соответствии с соглашением с заинтересованными сторонами и действующим законодательством.

*То, что сказано с глазу на глаз,
так и остаётся сказанным с глазу на глаз.
Франц Кафка*

Конфиденциальность до сих пор является областью заблуждений для многих коучей, потому что они продолжают считать, что в коучинге соблюдается абсолютная конфиденциальность, как если бы коуч играл роль священника, а клиент – исповедывающегося. Конфиденциальность важна, но она подчиняется нормам общества и юридических взаимоотношений. Конфиденциальность не означает, что она защищает клиента от действия закона или позволяет игнорировать угрозу жизни для себя, других людей или серьезные риски для общества. Важно на первой встрече с клиентом при заключении контракта прояснить, что конфиденциальность в коучинге ограничена в своем действии. Хотя коуч не имеет права разглашать информацию о происходящем во время коучинговой сессии, он должен сообщить в соответствующие органы в случае риска самоубийства, нанесения ущерба другим или нарушения закона со стороны клиента.

Иногда бывает сложно определить, насколько та или иная ситуация серьезна и стоит ли о ней информировать соответствующие органы. В этом случае коучу стоит задать себе простой вопрос, чтобы определить степень серьезности: «Если бы я об этом заявил в полицию, то стала бы полиция это расследовать?».

Финансовая специализация предполагает, что коучинговая практика может быть совмещена с другой деятельностью, такой как консалтинг. Коуч может совмещать несколько ролей, при этом этические нормы требуют, чтобы коуч четко определял природу и роль коучинга. Однако в области финансового консалтинга могут действовать другие этические нормы. Например, я являюсь членом международной федерации коучинга, а также ассоциации финансовых аналитиков (CFA), каждая из которых имеет свой этический кодекс. В случае возникновения противоречий или разных трактовок между отдельными положениями коуч должен придерживаться наиболее жестких требований. Тогда он гарантированно выполнит и менее жесткие требования.

Еще несколько важных моментов по поводу конфиденциальности. Понятие «наивысший уровень конфиденциальности» означает, что коуч должен предпринять все возможные шаги, чтобы содержание коучингового разговора осталось только между клиентом и коучем. Это означает, что коуч должен позаботиться даже о своих записях и заметках, чтобы они не оказались открытыми для посторонних глаз. Если вы сохраняете данные о клиентах на своем компьютере, ноутбуке, айпаде или др. электронных приспособлениях, то посторонние лица не должны иметь доступ к вашим данным. Конфиденциальность также означает, что вы не будете делиться информацией, полученной от клиента, с друзьями, сотрудниками или руководством клиента.

Мне сейчас вспомнился пример, когда во время пандемии мы организовали про-боно сессии и привлекли профессиональных коучей для их проведения. Пару недель спустя после начала проекта мне позвонил руководитель компании X, участвовавшей в проекте, и сказал: «Ваши коучи распространяют дурные слухи о моей компании». Естественно, я очень удивилась такому заявлению. При дальнейшем разговоре выяснилось, что коуч проводил про-боно сессию для сотрудницы этой компании. Во время сессии сотрудница поделилась своими проблемами на работе. На следующий день коучу позвонила знакомая и сказала, что ей сделали предложение устроиться в компанию X, но она не уверена, стоит ли ей менять работу. Коуч рассказал, что только вчера беседовал с сотрудницей этой компании и она поведала о многих проблемах. Знакомая коуча решила прояснить, насколько серьезны эти проблемы в компании, и во время финального интервью с руководителем стала задавать соответствующие вопросы. Руководитель удивился и стал расспрашивать, откуда у нее такая осведомленность о деятельности компании. И вот здесь «круг замкнулся» и вскрылась вся цепочка по распространению слухов.

Другой пример: вы решили поделиться записью сессии с ментором в учебных целях, но не предупредили своего клиента об этом. Это также будет нарушением Этического кодекса. Поэтому если вы собираетесь использовать запись сессии в учебных целях, обязательно надо взять разрешение у клиента на запись этой сессии и предоставление этого материала для прослушивания третьим лицам.

Пункт 6.

Поддерживает различие между коучингом, консультированием, психотерапией и другими помогающими профессиями.

Чем финансовый коучинг отличается от других услуг?

Финансовый Коучинг – это не финансовое консультирование.

В консультировании центральное место занимают советы и рекомендации. В отличие от консультантов, коуч спрашивает: «Как бы вы поступили в этом случае? Какие у вас есть варианты?» вместо: «Вот что вам нужно сделать...».

Коуч понимает, что советы менее эффективны, чем вопросы для развития мышления. Так, задача финансового коучинга – не просто найти решение, а научить клиента принимать здоровые финансовые решения самостоятельно. А значит, одноразовый совет не поможет. Нужно помочь клиенту самому научиться думать и находить наилучшие варианты в момент принятия решения.

Финансовый Коучинг – это не психотерапия.

1. Задача психотерапевта – снять «боль», залечить «травму», а коуч помогает клиенту решить задачу. 2. Психотерапевты заботятся о ментальном здоровье, а коуч поддерживает клиента в достижении целей, которые значимы для клиента. 3. Клиент может работать с психоло-

гом годами, например, решая проблемы шоппоголизма или игровой зависимости, в то время как коуч может заключить контракт всего на несколько сессий. Коуч работает с клиентом таким образом, что клиент затем самостоятельно смог решать финансовые задачи.

Финансовый коучинг – это не наставничество и не менторинг.

Как невозможно войти в одну реку дважды, так невозможно воспроизвести историю успеха другого человека. В решении финансовых вопросов или достижении успеха не бывает одинаковых решений, которые наилучшим образом подойдут для всех. У каждого есть свои обстоятельства, возможности и риски, которые требуют индивидуального решения. Наставления «делай как я...» имеют ограниченную полезность и не всегда уместны. Уоррен Баффетт открыто делится своими секретами успеха и инвестирования, но пока еще никто не повторил его путь.

Коучинговый диалог большую часть времени сфокусирован на рассмотрении ситуации и изменениях личности в настоящем и будущем клиента. Коуч не говорит клиенту, что надо сделать (иначе это консультация, а не коучинг), и не останавливается на рассмотрении эмоциональных переживаний, проблем и событий прошлого (это уже больше психотерапия).

В дополнение ICF отмечает, что если коуч не может своими словами объяснить, что такое коучинг, то в этом случае и нет ясности того, что коуч будет делать на сессии.

Финансовый коучинг может стать профессиональной специализацией и усилить навыки коучей, руководителей, HR-специалистов, финансовых консультантов.

На практике многие коучи предлагают «пакет услуг» или «микс услуг». С точки зрения ICF и Этического кодекса, это нормально – работать, поддерживая микс из нескольких ролей, но только если соблюдены два критерия: 1) коуч сообщает клиенту, что в данный момент, когда он дает совет, он не находится в роли коуча, а работает с клиентом как консультант; 2) коуч может быстро переключаться из одной роли в другую, при этом четко осознавая, в какой роли он находится сейчас.

Мы можем сделать вывод, что финансовый коучинг – это уникальный подход, значительно отличающийся от других практик и помогающий научиться решать финансовые задачи, развивая свое мышление, навыки и финансовую грамотность.

Пункт 7.

При необходимости направляет клиентов к специалистам других помогающих профессий.

Иногда коучинговый процесс может выявить серьезные проблемы в психике клиента, что требует помощи психотерапевта или других специалистов. В этом случае клиенту будет лучше продолжить работу с психотерапевтом. Если коуч замечает, что запрос клиента требует работы с другими специалистами, то он незамедлительно сообщает ему об этом.

Например, клиент хочет получить совет или чтобы коуч поделился своим опытом решения подобных задач. В этом случае запрос клиента рассчитан на ментора или консультанта. Реальность такова, что коуч может носить большое количество «шляп» (коуч, ментор, тренер, фасилитатор) как часть своего профессионального имиджа и набора знаний. Но если ни в одной из своих ролей он не может ответить на запрос клиента, тогда коучу необходимо направить клиента к другому специалисту.

Как решать этические дилеммы? Модели решений

Как вы могли заметить, при работе с Этическим кодексом важны интерпретация и применение. Я хочу вас познакомить с двумя моделями, которые помогут в решении этических вопросов.

Модель 1 более простая и линейная, она применима для решения несложных задач (см. рисунок 1).

Модель 2 «APPEAR» предлагает пошаговый процесс, который поощряет коучей создавать собственные этические «антенны», чтобы научиться распознавать ситуации, которые требуют этических решений, осознавать последствия и находить наилучшие способы решения этих проблем. Эта модель **нелинейная**. Коуч в любой момент может вернуться в любую точку этой модели и снова проанализировать весь процесс.

На рисунке 2 вы можете видеть, что модель «APPEAR» включает шесть шагов:

1. Awareness – осведомленность
2. Practice – практика
3. Possibilities – возможности
4. Extending the field – расширение
5. Acting on Reflections – действия, основанные на саморефлексии
6. Reflecting on Learning – извлечение опыта.

ПРОВЕРЬТЕ СЕБЯ!

Теперь попробуйте применить эти модели на примере. Далее описана ситуация из практики коуча. Подумайте, какие действия должен предпринять коуч в этой ситуации, чтобы выполнить требования Этического кодекса и проявить первую компетенцию при работе с клиентом.



Рисунок 1. Модель 1



Рисунок 2. Модель 2 «APPEAR»

Ситуация:

Однажды Максим, с которым вы работаете уже несколько месяцев, опоздал на коуч-сессию и выглядел крайне расстроенным и встревоженным. Первое, что вы заметили, – он был немногословен, выглядел уставшим и поделился, что много работал за последние несколько дней и практически не спал.

Вдруг он оживился и выпалил, что оказался в большой беде. На работе он допустил серьезную ошибку. Он дал неправильную котировку стоимости товара для клиента. Он знал, что ошибку обнаружат не сразу и пройдет несколько дней, прежде чем это выявится. Поэтому он решил не говорить клиенту об ошибке, а на следующий день заручиться поддержкой своего руководителя и сказать, что данная ошибка будет покрыта за счет компании, чтобы сохранить хорошие отношения с клиентом. Однако на следующий день руководитель отказался возмещать понесенные расходы клиенту из-за ошибки сотрудника. Руководитель решил, что клиент должен согласиться на стандартные условия.

Вы не успели еще ничего сказать, как Максим уверенно произнес: «А что тут думать. Здесь только одно решение. Мне нужно выкрутиться и придется соврать. С клиентом разговаривать бесполезно, он все равно не согласится. А руководителю нужно сказать, что я все исправил. Ошибку могут и не заметить, а если заметят, то только спустя несколько месяцев, когда сделают квартальный отчет».

В этот момент вам сразу вспомнился разговор с HR-директором этой компании, в котором она поведала вам, что у нее низкий уровень доверия к Максиму, потому что он часто обещает, а потом не делает. Вы понимаете, что не можете продолжить эту сессию, не решив для себя дилемму конфиденциальности.

Вот несколько полезных вопросов, которые помогут вам взглянуть на эту ситуацию с разных сторон:

- В чем состоит этическая дилемма в этой ситуации?
- К каким положениям Этического кодекса эта дилемма относится?
- Какие рекомендации вы дадите самому себе в этой ситуации?

Разберем ситуацию с позиции Этического кодекса и Модели 1 шаг 3.

Этический кодекс, секция 4, **раздел «Ответственность перед клиентами», пункт 2:** *«Создаю соглашение/контракт, учитывая роли, ответственность и права всех сторон, вовлеченных во взаимодействие с моим Клиентом и Спонсорами, до начала оказания услуг».*

Здесь вам полезно будет ответить на следующие вопросы:

- Кто является спонсором в этой ситуации и есть ли у вас юридический договор со спонсором?
- Если ДА, то какие обязательства вы должны выполнять согласно этому договору?

Пункт 3 этого раздела гласит: *«Поддерживаю наивысший уровень конфиденциальности со всеми сторонами согласно предварительным договоренностям. Я ознакомлен со всеми применимыми законами, регулирующими обращение с личными данными и содержанием коммуникаций, и согласен следовать им».*

- Максим нарушил закон?
- К какому типу нарушения относится его ложь?
- Как компания, в которой работает Максим и которая является спонсором вашего коучингового соглашения, обычно регулирует вопросы, связанные с нечестностью своих сотрудников?
- Какие нормы компании нарушает «ложь» Максима?

Пункт 4: *«Имею четкое представление о том, как все вовлеченные стороны обмениваются информацией в течение всего коучингового взаимодействия».*

• Как в вашем договоре указано, что вы должны обмениваться информацией со спонсором?

Пункт 5: *«Создаю ясное понимание с Клиентами и Спонсорами или заинтересованными сторонами об условиях, в которых конфиденциальность информации не будет сохранена (например, незаконная деятельность, если этого требует законодательство, следование судебному предписанию или повестке, неизбежный или высокий риск опасности для себя или окружающих и т. д.).»*

В случаях, когда я обоснованно полагаю, что наступило одно из вышеперечисленных обстоятельств, мне придется проинформировать соответствующие органы власти».

• Если ложь Максима является веской причиной, чтобы нарушить конфиденциальность, то есть ли у вас с Максимом и компанией одинаковое понимание по поводу уровня конфиденциальности, прописанного в соглашении?

Раздел II «Ответственность перед практикой и деятельностью», пункт 17:
«Признаю собственные ограничения либо внешние обстоятельства, которые могут мешать эффективности моего коучинга или моим профессиональным коучинговым отношениям, противоречить им или снижать их качество. Я буду искать поддержки в прояснении действий, которые следует предпринять, и при необходимости незамедлительно обращусь за соответствующей профессиональной помощью. Эти действия могут включать приостановление или прекращение моих коучинговых отношений».

• Можно ли рассматривать ваши чувства и поведение в этом случае как «собственные ограничения»?

• Появилось ли у вас предвзятое отношение к Максиму (сознательное или бессознательное), когда вы слышали о его намерении скрыть ложь?

• Влияют ли ваши близкие отношения с HR на отношения с Максимом?

• Является ли данная ситуация достаточно серьезной, чтобы повлиять на вашу объективность?

• На этом этапе заметьте, что Максим еще не исполнил своего намерения, он только говорит, что собирается скрыть ложь. Как это может повлиять на ситуацию и на ваше отношение к этой ситуации?

ВАЖНО!

Вы должны понимать, к какому независимому эксперту вы можете обратиться за помощью для объективного разбора этой и подобных ситуаций. В большинстве случаев нарушения этических норм происходят из-за низкой осведомленности, в противоположность намеренному нарушению.

А теперь снова прочитайте историю про Максима и ответьте, как вы посоветуете поступить ему в данной ситуации?

Заключение

В этой статье мы рассмотрели этический кодекс ICF, а также первую компетенцию коуча: «Опирается в работе на Этику». Теперь вы глубже понимаете ключевые определения и этические принципы в работе коуча. Вы видите, что компетенция основана на честности, порядочности, профессионализме, конфиденциальности и этическом поведении коуча. При этом некоторые обстоятельства работы коуча с клиентом могут вызвать этическую дилемму.

В завершение я хотела бы поделиться с вами еще двумя примерами из культурного наследия, которые подчеркивают важную роль следования этическим принципам и помогают понять, что соблюдение этических принципов – это не просто выполнение правил, а стиль жизни.

Первый пример – философия Дао. Она рассматривает следование принципам справедливости как путь развития человека, как основу для принятия любого решения, а не просто отдельные действия. Интересна расшифровка иероглифа этой философии.

Иероглиф состоит из нескольких фигур, которые обозначают: «идти», «голова», «первостепенный, важный», «делать шаг», «останавливаться». Если соединить значения всех этих частей, то получится «двигаться по главной дороге». То есть это и есть «путь-дорога».

Произошел этот иероглиф из даосской религии, где он обозначает жизненный путь человека – «движение к главному», то есть к настоящей цели человеческой жизни, к духовному просветлению через самосовершенствование. Нижняя левая часть иероглифа обозначает также «препятствие», что говорит о том, что путь этот тернист и непрост и нужно пройти его, преодолев множество препятствий.

Второй пример – стихотворение Р. Киплинга «Заповедь» (перевод М. Лозинского):

Владей собой среди толпы смятенной,
Тебя клянущей за смятенье всех,
Верь сам в себя, наперекор вселенной,
И маловерным отпусти их грех;
Пусть час не пробил – жди, не уставая,
Пусть лгут лжецы – не снисходи до них;
Умей прощать и не кажись, прощая,
Великодушней и мудрей других.

Умей мечтать, не став рабом мечтанья,
И мыслить, мысли не обожествив;
Равно встречай успех и поруганье,
Не забывая, что их голос лжив;
Останься тих, когда твое же слово
Калечит плут, чтоб уловлять глупцов,
Когда вся жизнь разрушена и снова
Ты должен все воссоздавать с основ.

Умей поставить в радостной надежде,
На карту все, что накопил с трудом,

Все проиграть и нищим стать, как прежде,
И никогда не пожалеть о том,
Умей принудить сердце, нервы, тело
Тебе служить, когда в твоей груди
Уже давно все пусто, все сгорело
И только Воля говорит: «Иди!»

Останься прост, беседа с царями,
Останься честен, говоря с толпой;
Будь прям и тверд с врагами и друзьями,
Пусть все, в свой час, считаются с тобой;
Наполни смыслом каждое мгновенье,
Часов и дней неумолимый бег, —
Тогда весь мир ты примешь во владенье,
Тогда, мой сын, ты будешь Человек!

КОМПЕТЕНЦИЯ №2 «ВОПЛОЩАЕТ КОУЧИНГОВЫЙ ОБРАЗ МЫШЛЕНИЯ»

Компетенция 2 ВОПЛОЩАЕТ КОУЧИНГОВЫЙ ОБРАЗ МЫШЛЕНИЯ

Развивает и поддерживает открытый, любознательный, гибкий и ориентированный на клиента образ мышления.



Из этой статьи вы узнаете:

- как связаны 3 уровня мышления и как они делают нас разумными;
- в чем ценность осознанного подхода, как он проявляется в поведении;
- в чем разница между мышлением богатого и бедного человека;
- как изменить свой образ мышления и оказывать позитивное влияние на других;
- что представляет компетенция 2 и в чем заключается коучинговый образ мышления.

3 уровня мышления

Кажется, некоторые люди привлекают успех, власть и богатство без особых усилий, в то время как другие проделывают титанический труд, а третьи и вовсе не могут реализовать своих амбиций, желаний и идеалов.

Почему это происходит? Причина носит не физический характер...

Разум должен быть творческой силой. Именно он представляет единственное различие между людьми. Разум преодолевает окружающую среду и прочие препятствия...

Чарльз Хаанел «Мастер-ключ к исполнению желаний»

В этой статье рассмотрим феномен мышления на трех уровнях: социальном, индивидуальном и нейрофизиологическом. Все мы понимаем, что такое наши мысли, мы хорошо знакомы с процессом мышления на индивидуальном уровне. Мы его чувствуем, но иногда не знаем, как объяснить.

Социальный уровень: убеждения – культура, знания, ритуалы.

Индивидуальный уровень: мысли – человек сознательный.

Нейрофизиологический уровень: нейронные цепи – мозг.

Человека от животного отличает способность и умение отслеживать свои мысли, управлять ими и накапливать в виде знаний и опыта. Человек может не только транслировать свои мысли в форме слов и действий, но и изучать их, анализировать. Про нас сегодня можно сказать: «человек, который знает, и знает, что знает». Благодаря человеческой способности мыслить существуют культура, знания и даже такие абстрактные науки, как логика, философия и математика.

1990-е годы назвали «десятилетием мозга» с целью призвать научный мир раскрывать тайны мозга. С тех пор было сделано много интересных открытий в области нейробиологии, которые пролили свет на то, что происходит у нас в голове на нейрофизиологическом и нейрохимическом уровнях. Исследования нейробиологов помогают объяснить неуловимые до сей поры явления – озарения, идеи, вдохновение, мысли – объяснить с точки зрения материальных процессов, таких как выстраивание нейронных цепочек и сетей.

Социальный уровень: внешний мир

На мой взгляд, важная роль активного социального начала заложена в структуре самих слов, которыми обозначаются мыслительные процессы:

- **МЫ-пление** – прижизненная способность к решению задач и преобразению действительности, процесс познания окружающего реального мира, основу которого составляет образование и непрерывное пополнение запаса понятий, представлений, идей.

- **СО-знание** – совместное знание.

При этом мы понимаем, что знание того, что нужно сделать, и способность сделать – две различные вещи. Мы можем выделять чьи-то истории успеха и накапливать их в виде знаний, но повторить путь успеха – задача не из простых. Есть много книг, которые описывают, как стать миллионером, но формул «знаю как» и «знаю о» недостаточно для того, чтобы каждый смог заработать свой первый миллион, а потом стать миллиардером. Чего же нам не хватает?

Индивидуальный уровень: соединение внутреннего и внешнего мира

*Я думал о разнице между водой и волнами на ней.
Вздымающаяся вода – это вода, и падающая вода – это тоже
вода. Кто подскажет мне, как ее разделить?
И если кто-то придумал слово «волна»,
то так ли мне нужно отделять ее от воды?
Кабир*

Индивидуальный уровень мышления можно схематично изобразить как пересечение двух миров – внутреннего и внешнего, которые осознаются благодаря нашему мозгу и процессам, происходящим в нем.

Дэниэл Сигэл, врач-нейропсихиатр, автор книг по межличностной нейробиологии, выделяет 8 чувств, которые помогают нам получать информацию из внутренней и внешней среды и преобразовывать ее в мысли и действия: слух, обоняние, зрение, осязание, вкус, внутреннее восприятие, отношение к мыслям и образам, чувство связи с другими людьми и планетой.

Траекторию пути наших мыслительных процессов упрощенно можно обозначить так: мысли рождаются у нас в голове, закрепляются на уровне нейронных связей и консервируются в социальном поле наших знаний, убеждений и ценностей.

С точки зрения биологических процессов, поступки и действия человека хорошо предсказуемы, НО с точки зрения сознательных процессов, когда человек не просто реагирует, а сознательно делает выбор, сценарии развития и решения имеют бесконечное количество вариантов, из которых можно выбрать оптимальный. Когда мы говорим о сознательном выборе, то подразумеваем, что сознательный означает «осведомленный о внутреннем и внешнем мире; познавательный, целенаправленный, волевой».

Нейрофизиологический уровень: ваш невероятный мозг

Я мыслю, значит, я существую!

Рене Декарт

Иногда мы сами не знаем, на что способны. Природа заложила в нас мощную операционную систему – мозг, функционал которого еще далеко не изучен; но мы можем только догадываться, на что мы способны, наблюдая развитие талантов и интеллектуальные способности других людей. У каждого из нас есть феноменальная сила – наше сознание, которое благодаря способности к концентрации создает так называемые синаптические связи – связи между нейронами. Повторяющиеся переживания, ситуации, мысли, чувства создают устойчивые нейронные связи, называемые нейронными сетями.

Каждая сеть является, по сути, определенным воспоминанием, на основе которого наше тело в будущем реагирует на похожие объекты и ситуации. Таким образом, нам лишь кажется, что наши реакции спонтанны. На самом деле большинство из них запрограммированы устойчивыми нейронными связями. Каждый объект активизирует ту или иную нейронную сеть, которая в свою очередь вызывает набор определенных химических реакций в организме.

Наша **суперсила** заключается в том, что мы сами можем менять и прокладывать нейронные сети.

В чем ценность осознанного подхода?

Осознанность помогает сопоставлять процессы нашего внутреннего и внешнего мира и управлять изменениями с помощью выбора наилучшего сценария развития событий в каждой конкретной ситуации. Сознание, мысль могут простираться бесконечно. Индивидуумы, миры, пейзажи, среда, вселенные и метавселенные – это по-настоящему огромный мир, и чем лучше мы понимаем эти миры (как внутренний, так и внешний), а также связи между ними, тем лучше сможем в них ориентироваться и принимать решения. Если попытаться простыми словами описать весь спектр сознательной деятельности во внутреннем и внешнем мире, это будет выглядеть так: тело, разум и дух, действующие в личности, культуре и природе. Коучинг помогает человеку наиболее эффективным способом исследовать эти пространства и связи между ними и усиливать навык осознанности.

Осознанность – это навык, который надо развивать и усиливать на протяжении всей жизни. Это свойство присуще каждому человеку, но не каждый им пользуется.

Вспоминается рассказ моего дедушки, который на пенсии пошел подрабатывать на тракторный завод вахтером на пропускной пункт. В первый же день своей работы он увидел, что на поле рядом с заводом выгонялись сотни тракторов. Пока их вывозили из цеха, у них уже отваливались бамперы, крылья и еще какие-то запчасти. Затем рабочий с кувалдой ходил по полю и «прибивал» их обратно. Моего дедушку возмутили два факта: 1) зачем продолжают производить столько тракторов, если их никто не покупает и завод просто их складирует; 2) как можно забивать шурупы и болты кувалдой... о каком качестве тут можно говорить. Он несколько раз ходил к директору завода с вопросом: «Вы хоть осознаете, что вы делаете?». Это были времена перестройки. Продукция завода не пользовалась спросом. В какой-то момент, для того чтобы выжить, завод попытался производить вместо тракторов соковыжималки, но качество было крайне низким, поэтому это не спасло завод от разорения.

«Сознательный» подход применительно к этой ситуации означал бы, что директор завода, осознав, что завод «работает на склад», приостановил бы выпуск продукции и решил вопросы качества и сбыта, чтобы повысить спрос на свою продукцию. Но такого, к сожалению, не произошло. Директор сделал выбор «продолжить производство не пользующейся спросом продукции».

С точки зрения мыслительных процессов, быть человеком означает быть способным выбирать. Понимание своих смыслов, ценностей, истории жизни, стратегий мышления помогает нам управлять нашими нейронными сетями и выстраивать те, которые будут помогать нам лучше справляться с задачами. Большинство нейронных связей вырабатывается спонтанно, в ответ на раздражители и внешние обстоятельства. Мы не можем контролировать этот процесс, но мы можем его осознавать и замечать, когда анализируем свои внутренние истории, повторяющиеся действия, паттерны мышления. Мы можем перестраивать эти нейронные связи, когда целенаправленно развиваем привычки, создаем новые стратегии мышления. Наш мозг очень пластичен, и мы можем им управлять.

Как проявляется осознанный подход в реальной жизни?

На самом деле психология на каждом шагу учит нас, что два действия могут протекать с внешней стороны одинаково, но по своему происхождению, по своей сути, по своей природе могут быть глубоко отличными друг от друга.

Л. Выготский

Давайте рассмотрим такую ситуацию. **Действие:** я купила новый iPhone. И тут возможны два сценария.

Первый: я купила iPhone, потому что хочу произвести впечатление на моего парня, но уже через неделю мне придется пожалеть об этом, потому что мне пришлось занять денег у подружки, чтобы дотянуть до зарплаты.

Второй сценарий: я купила iPhone, потому что это помогает достигать моей цели развития личного бренда – у меня всегда под рукой мобильная камера и телефон, позволяющие создавать контент высокого качества. В этом случае я рассматриваю покупку как инвестицию и занимаю деньги у подружки, потому что понимаю, как это поможет мне продать свои консультации и заработать деньги.

Первый сценарий – это пример импульсивной покупки. Второй – пример сознательного выбора между купить или не купить. Внешне действие выглядит одинаково – я купила iPhone – но процесс принятия решения отличается.

В своей статье «Как использовать мозг так, чтобы находить креативные решения и добиваться любых целей?» я так описала этот процесс: «Мозг падок на краткосрочные выгоды. Покупка квартиры – где-то там, в будущем, а новый телефон здесь и сейчас, только протяни банковскую карту. Моменты слабости бывают у всех – это нормально. Но вот как на них реагировать – решаете только вы.

Перед покупкой чего-то, что отдалит выполнение долгосрочной цели, остановитесь на несколько минут и вспомните, ради чего поставили эту цель. Подумайте, насколько она отдалится, если вы сейчас сорветесь. Так вы задействуете префронтальную кору и, скорее всего, откажетесь от мимолетного удовольствия».

Или другой пример – покупка акций в свой инвестиционный портфель. **Действие:** я купила акции индексного фонда S&P500.

Мои мысли по поводу покупки могут быть разными:

1) «сосед Пётр сказал, что надо срочно покупать акции ABCD, говорит, что они вырастут в стоимости» (*Пётр может быть отличным соседом и классным парнем, но при этом совершенно не разбираться в инвестировании*);

2) «ABCD – хорошая компания и делает классные девайсы» (*хорошая компания и хорошая акция – это не одно и то же, и начинающие инвесторы очень часто путают эти понятия*);

3) «я покупаю акции компании ABCD, потому что (i) ее выручка и прибыль, скорее всего, будут расти быстрее ожиданий рынка, (ii) у компании ожидаются сильные результаты за 1Q 2022, которые поспособствуют росту ее акций, и (iii) акции ABCD торгуются дешевле аналогов (*проверила мультипликаторы P/E, EV/EBITDA и другие*). Риски: конкуренция со стороны

компаний BCDE и CDEF, давление на маржу из-за роста себестоимости, низкая вероятность появления аналогов заменителей этого продукта».

Разный ход мыслей показывает разный уровень осознанности при принятии решения. В первом случае это будет импульсивная покупка, во втором – решение принимается с низким уровнем осознанности. А вот в третьем случае инвестиционная идея исследуется с разных сторон и решение принимается в зависимости от ответа на вопрос «Зачем мне сейчас покупать эти акции?». Для ответа проводится анализ сильных и слабых сторон эмитента, катализаторов (т.е. событий, которые могут подтолкнуть бумаги вверх), оценки акции и рисков, а также личных финансовых целей, риск-профиля, стратегий принятия решения.

Итак, теперь вы видите, что если смотреть на ситуацию целостно, включая осведомленность о происходящем во внутреннем и внешнем мире, то качество решений значительно повышается.

Мозг поддерживает разные способы обработки информации, которые являются «пищей» для ума. Есть различные типологии и описания форм, видов мышления. Например, одна из задач нашего курса «Финансовый коучинг» – это тренировка и развитие навыков мышления от привычных, которые мы осваиваем в школе, к успешным и прорывным.

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.