

## МОДУЛ\_7 КОУЧИНГ

### Урок\_2\_КАКВО Е ДА СИ КОУЧ?

Да бъдеш коуч означава да имаш вяра в човешкия потенциал и в това, че всеки от нас притежава необходимите ресурси да постигне най-доброто. Важното е да се окуражава пълното използване на тези ресурси. Така коучът не прави „етикиране“ на другите, нито диагностициране на техните проблеми.

Той силно вярва в уникалността на всеки и знае, че отношенията между двама човека не могат автоматично да се повторят. Затова не използва стандартизирани подходи спрямо хората, с които работи.

И така – какво е да си коуч?

В нашия случай трябва или е добре да имаме:

- Някакъв опит в туристическата индустрия;
- Значителен опит в областта на управлението, обученията, човешките ресурси и под.;
- „Меки“ умения като емпатия, комуникативни умения, желание да помагаме и подкрепяме и др.

Въпреки че е желателен, първият тип опит не е необходимо условие, защото добрият коуч може да приложи уменията си в различни сектори. Другите две (и особено изброените „меки“ умения) са задължителни.

И за да сме по-ясни: Дори и ако коучът няма управленски опит, но е преминал през коучинг обучение и след това е помагал на друг опитен коуч, наличието на емпатия и добри комуникативни умения е задължително. Ако не ги притежавате, никога няма да можете да бъдете коуч!

Нека да видим кои са основните умения на коуча (от „Правене на бизнес. От теорията към практическите техники“ от Л. Раниери и Франко Анжели). Опитайте се сами да оцените доколко притежавате тези умения, за да разбрете дали коучингът е за Вас!

Erasmus+ Strategic Partnership 2018-1-ES01-KA204-050711

## Умения за слушане

Слушането и чуването не са едно и също нещо. В коучинга, когато говорим за „слушане“, имаме предвид отделяне на цялото внимание, което позволява разбиране не само „с ушите“, но и с цялата ни същност.

От поведенческа гледна точка, слушането означава фокусиране на погледа върху коучвания и заемането на фронтална позиция, леко наклонена напред, което позволява вниманието да се насочи към неговата история.

Един от ключовите аспекти на слушането е *преформулирането* (напр. "То ест ти казваш, че ..."). То означава да „върнем“ към коучвания това, което току-що е казал, като използваме неговите собствени думи. По този начин показваме интереса си към това, което казва, като същевременно проверяваме дали правилно сме разбрали значението на казаното.

От гледна точка на пара вербалните аспекти, интонацията е по-важна за показване на интерес и добро разбиране от даването на решение на проблема.

## Разбиране

Доброто разбиране на опита, който коучваният споделя по време на сесията, означава да преминем отвъд слушането. Това сключва да усещаме „вибрациите“ на неговите мисли и тревоги.

Със сигурност емпатията е катализатор за добро разбиране, тъй като емпатичният коуч ще може лесно да се „свърже“ с човека пред него.

## Задаване на въпроси

Въпросите са основното средство, което повишава увереността на коучвания. Според принципите на коучинга да кажеш на някого какво да прави е *по-малко* ефективно отколкото да повишиш вътрешната му увереност кой път е най-добре да избере. А това може да се постигне само чрез задаването на въпроси.

Въпросите, които коучът задава, не целят разпит (напр. „*Защо не следваше плана за действие, за който се споразумяхме?*“), а помагат да се хвърли светлина върху темата на сесията. Коучът задава няколко последователни въпроса, които формират „тъканта“ на разговора и са подбрани в зависимост от получените отговори.

Erasmus+ Strategic Partnership 2018-1-ES01-KA204-050711

Затова избягвайте въпроси, които поставят коучвания в отбранителна позиция и които най-общо започват със „Защо?“. По-добре е да използвате въпроси, които започват с „Как?“ – напр. „Как ще постигнеш това?“

### Мотивиране

Мотивирането означава окуражаване, подбуждане и подтикване на коучвания ясно да определи целите си и преди всичко – да предприеме действие да ги постигне.

Има много начини да мотивирате коучвания и много наръчници, в които е обяснено как да го направите. Със сигурност най-добрият начин е да го накарате да разбере, че постигането на съвместно определените цели ще бъде полезно за неговото личностно израстване и за развитието на компанията, в която работи. Ще разгледаме по-подробно тази тема в следващия урок.

И накрая – не смесвайте ролята на коуча с тази на ръководителя на коучвания! Както вече споменахме в материала за първия урок, ръководителят трябва да дава инструкции, нареждания, да верифицира резултатите и пр. Когато действа като коуч, той трябва да помага за поставянето на целите, да определя план за действие, да планира бъдещото подобрене, да дава (и търси) обратна връзка и др.

Erasmus+ Strategic Partnership 2018-1-ES01-KA204-050711