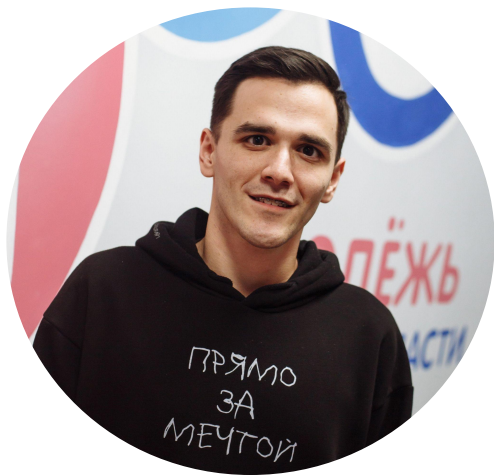


Умение задавать вопросы

и другие инструменты для продуктивной работы НКО



ПОЗНАКОМИМСЯ?



Артём Рыков

Федеральный тренер АТ РСМ

Ведущий тренер проекта “Школа Добро Университета” АВЦ

Руководитель волонтерского корпуса РСВ

Коуч международной ассоциации “ІРАСТ”



КАК БУДЕТ ПРОДУКТИВНЕЕ?

Взять блокнот и ручку

Быть здесь и сейчас

Фокус внимания
(как сейчас от 1 до 10?)

Правило **72** часов

Если вы многое уже знаете -
систематизируйте и расширяйте знания



ЧТО БУДЕТ?



Коуч в системе поддерживающих профессий

Понятие “Коучинг” и коуч-позиция

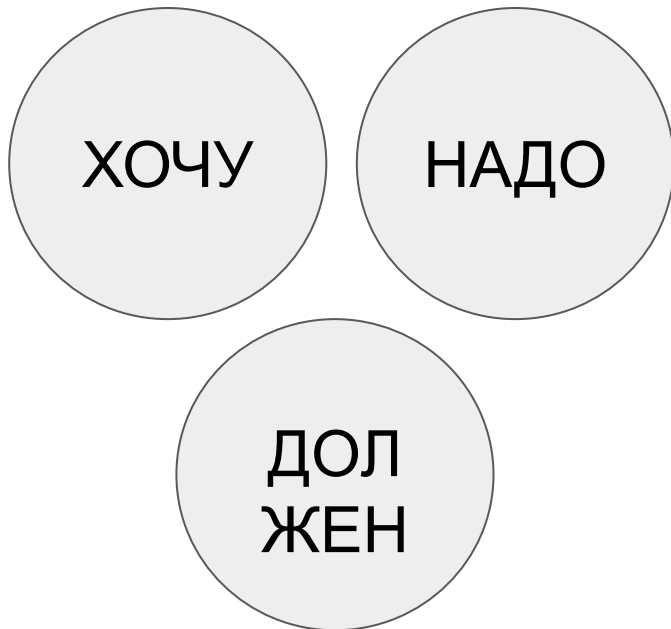
Простые инструменты коуча
для применения в жизни и в работе с людьми



10 секунд для себя: улыбнитесь :)



Важно понимать



Важно понимать

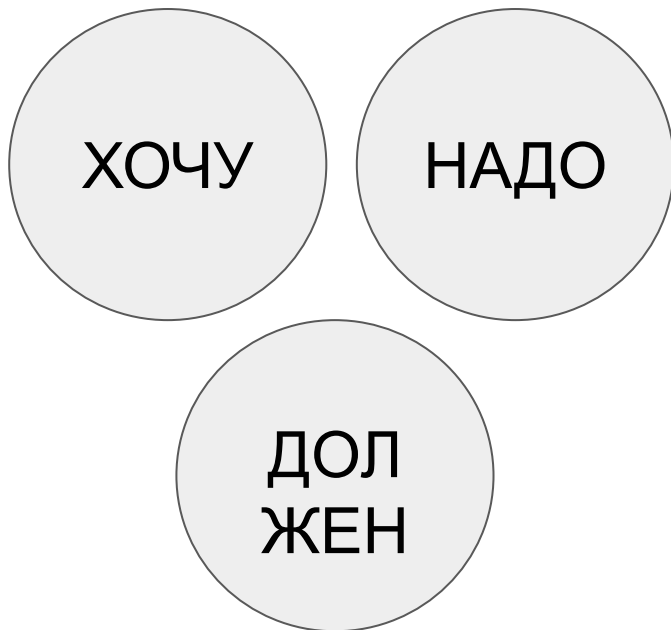
ХОЧУ

НАДО

ДОЛ
ЖЕН

ВАЖНО

Важно понимать



Что для вас будет важным в этом вебинаре?

Ради чего вы сегодня здесь?

Поддерживающие профессии

Спрашивать

Проблема

Решение

Говорить



Поддерживающие профессии

Спрашивать

ПСИХОЛОГ

Что для тебя проблема?
Как она появилась?

Помогает решать проблемы

Проблема

Решение

Говорить



Поддерживающие профессии

Спрашивать

ПСИХОЛОГ

Что для тебя проблема?
Как она появилась?

Помогает решать проблемы

КОУЧ

Что в сложившейся ситуации было бы
именно для тебя решением?

Клиент сам совершает открытия

Проблема

Решение

Говорить



Поддерживающие профессии

Спрашивать

ПСИХОЛОГ

Что для тебя проблема?
Как она появилась?

Помогает решать проблемы

КОУЧ

Что в сложившейся ситуации было бы
именно для тебя решением?

Клиент сам совершает открытия

Проблема

Решение

КОНСАЛТИНГ

Я расскажу вам про ваши
проблемы!

**Предлагает готовые модели
помощи**

Говорить



Поддерживающие профессии

Спрашивать

ПСИХОЛОГ

Что для тебя проблема?
Как она появилась?

Помогает решать проблемы

КОУЧ

Что в сложившейся ситуации было бы
именно для тебя решением?

Клиент сам совершает открытия

Проблема

Решение

КОНСАЛТИНГ

Я расскажу вам про ваши
проблемы!

**Предлагает готовые модели
помощи**

ТРЕНЕР

Существуют следующие способы
решения... Давайте вместе отработаем

**20 % - предлагает модель, 80% -
отрабатывает**

Говорить



Поддерживающие профессии

Спрашивать

ПСИХОЛОГ

Что для тебя проблема?
Как она появилась?

Помогает решать проблемы

Проблема

КОУЧ

Что в сложившейся ситуации было бы именно для тебя решением?

Клиент сам совершает открытия

Решение

КОНСАЛТИНГ

Я расскажу вам про ваши проблемы!

Предлагает готовые модели помощи

ТРЕНЕР

Существуют следующие способы решения... Давайте вместе отработаем

20 % - предлагает модель, 80% - отработывает

Говорить



Кто такой коуч?



Коуч

С помощью специальной технологии задавания вопросов помогает клиенту в достижении цели

Вопросы коуча помогают увидеть в себе движущие силы и исследовать скрытые возможности, найти «тормоза» и «грабли», сойти с наезженной колеи и обнаружить новые пути



Коуч - это профессия в сфере помогающих практик



Коуч-позиция как стиль жизни



Коуч-позиция как стиль жизни

С людьми всё ок
всё бывает



Коуч-позиция как стиль жизни

С людьми всё ок



Позитивное намерение
верим в лучшее



Коуч-позиция как стиль жизни

С людьми всё ок



Позитивное намерение

Наилучший выбор

любой выбор -
верный



Коуч-позиция как стиль жизни

С людьми всё ок



Позитивное намерение

Есть все ресурсы
уже здесь и сейчас

Наилучший выбор



Коуч-позиция как стиль жизни

С людьми всё ок

Все учатся:

изменения возможны
и неизбежны



Позитивное намерение

Есть все ресурсы

Наилучший выбор



Коуч-позиция как стиль жизни

С людьми всё ок

Все учатся



Позитивное намерение

Есть все ресурсы

Наилучший выбор

СОБЫТИЕ + РЕАКЦИЯ = РЕЗУЛЬТАТ



КОУЧИ НЕ ДАЮТ СОВЕТОВ

Очень вкусно!

*Так ты уверен, что
назад отрастёт?*

*Каждый раз
отрастает.*



**Коучинг работает только с
психологической нормой**

Коуч не работает с прошлым



10 секунд для себя: встаньте со стула



СТРЕЛА КОУЧИНГА

1 ЭТАП	2 ЭТАП	3 ЭТАП	4 ЭТАП	5 ЭТАП	6 ЭТАП
РАППОРТ	РЕГЛАМЕНТ	ЖЕЛАЕМЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	ПЛАН ДЕЙСТВИЙ	ОЦЕНКА ДЕЙСТВИЙ	БЛАГОДАРНОСТЬ
Подстройка. Атмосфера.	Рамки сотрудничества	Прояснение запроса. Формат конечного результата	Поиск решения. Шаги к цели.	Результат сессии. Ценность для клиента.	Завершение сессии
Установление контакта. Создание доверительных отношений	Установить рамки коуч сессии. Выяснить первичный запрос	Прояснение и диагностика ситуации. Какой результат хочет получить клиент? Почему он для него важен? КОНЭЦ, Ответственность. Шкала.	Использование основных техник и инструментов Экспертное мнение. План действий после встречи.	Шкала оценки результата сессии. Насколько достигли результат? Что самого ценного получил клиент? Отзыв	Позитивная обратная связь. Договоренность о дальнейших шагах.

РЕЗУЛЬТАТ!



СТРЕЛА КОУЧИНГА

1 ЭТАП	2 ЭТАП	3 ЭТАП	4 ЭТАП	5 ЭТАП	6 ЭТАП
РАППОРТ	РЕГЛАМЕНТ	ЖЕЛАЕМЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	ПЛАН ДЕЙСТВИЙ	ОЦЕНКА ДЕЙСТВИЙ	БЛАГОДАРНОСТЬ
Подстройка. Атмосфера.	Рамки сотрудничества	Прояснение запроса. Формат конечного результата	Поиск решения. Шаги к цели.	Результат сессии. Ценность для клиента.	Завершение сессии
Установление контакта. Создание доверительных отношений	Установить рамки коуч сессии. Выяснить первичный запрос	Прояснение и диагностика ситуации. Какой результат хочет получить клиент? Почему он для него важен? КОНЭЦ, Ответственность. Шкала.	Использование основных техник и инструментов Экспертное мнение. План действий после встречи.	Шкала оценки результата сессии. Насколько достигли результат? Что самого ценного получил клиент? Отзыв	Позитивная обратная связь. Договоренность о дальнейших шагах.

РЕЗУЛЬТАТ!

Что из этих этапов важно использовать нам в работе?



ЧТО ТАКОЕ РАППОРТ?

Глубокое чувство **взаимного доверия** и легкости, которое является предварительным **условием хорошей коммуникации и сотрудничества.**

Этот термин пришел в коучинг из НЛП и психотерапии.

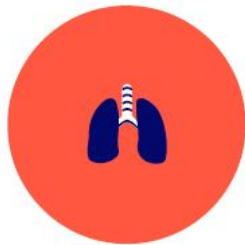
Когда есть раппорт, два человека становятся единой системой

Поведенческие характеристики



Положение тела

Совет: Никогда не копируйте все жесты клиента полностью как зеркало



Дыхание

Совет: Если не можете уловить дыхание партнера, делайте выдох, когда он говорит.



Стиль речи

Совет: Старайтесь говорить так же как партнер - с его скоростью и громкостью речи.



ИНСТРУМЕНТЫ КОУЧА



ИНСТРУМЕНТЫ КОУЧА

Вообще их больше 100



Активное слушание: слушать и слышать

Что мешает:

- желание высказаться
- фокус на слова, а не на смысл
- не интересна тема разговора
- если вас что-то отвлекает



Активное слушание: слушать и слышать

Что мешает:

- желание высказаться
- фокус на слова, а не на смысл
- не интересна тема разговора
- если вас что-то отвлекает



Как развивать:

- слушать эмоции и чувства, а не слова
- проявлять искренний интерес к человеку и его ситуации
- просто наблюдайте



Поведенческие характеристики



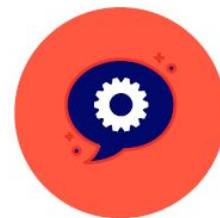
Повторение про себя

Повторяйте про себя все слова за клиентом. Имитируйте интонацию и паузы.



Возвращение слов клиенту

Иногда дословно повторяйте фразы, сказанные клиентом, чтобы он мог услышать себя со стороны.



Умение выдерживать паузы

Не перебивайте. Дождитесь паузы или завершения речи клиента, прежде чем задать вопрос.



Поведенческие характеристики



Перефразирование

Суммируйте все, что вы поняли со слов клиента, и уточните, правильно ли вы его поняли.



Разъяснение сказанного

Если возникло недопонимание - попросите объяснить более подробно.



Невербальное общение

Обращайте внимание на язык тела собеседника и следите за своими жестами и мимикой.



Позитивная обратная связь

Выражайте свои восприятия и реакции как собственное мнение, а не как непреложную истину.

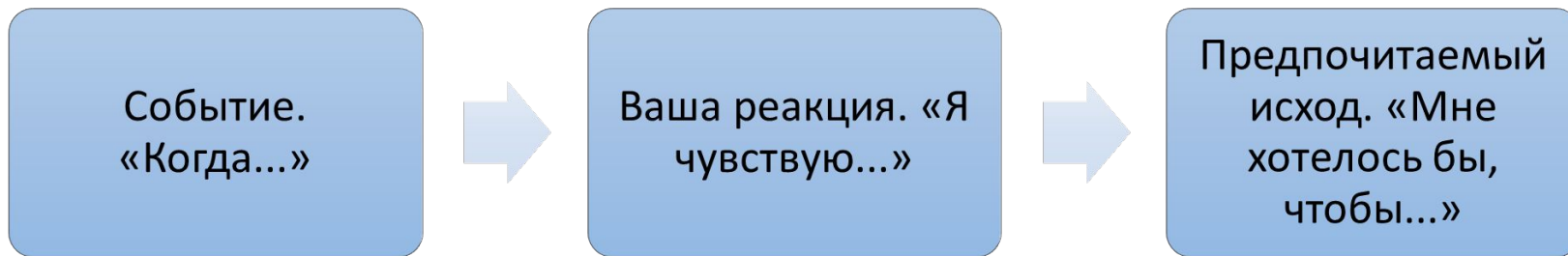
Обратная связь должна быть направлена на относящееся к данному случаю поведение, действия, результаты, а не на всю личность в целом.

Обратная связь - это не ваша оценка происходящего, и перед тем как давать обратную связь, спросите, хочет ли ее получить ваш собеседник.

Я-ВЫСКАЗЫВАНИЕ (я чувствую...)



Я - ВЫСКАЗЫВАНИЕ



Открытые вопросы

Открытые вопросы - это вопросы, которые предполагают развернутый ответ

На них невозможно ответить «да» или «нет»

Открытые вопросы начинаются со слов

**«Как?», «Когда?», «Где?», «Для чего?»,
«Зачем?», «Кто?», «Что?»**



Открытые вопросы

Закрытые вопросы	Открытые вопросы
Вы уже пробовали поговорить с ней?	Каким образом вы пытались объяснить ей это?

Открытые вопросы

Закрытые вопросы	Открытые вопросы
Вы уже пробовали поговорить с ней?	Каким образом вы пытались объяснить ей это?
Можете ли вы использовать ещё какие-то инструменты?	Какие инструменты вы бы могли использовать ещё?

Открытые вопросы

Закрытые вопросы	Открытые вопросы
Вы уже пробовали поговорить с ней?	Каким образом вы пытались объяснить ей это?
Можете ли вы использовать ещё какие-то инструменты?	Какие инструменты вы бы могли использовать ещё?
Вам нравится эта деятельность?	

Открытые вопросы

Закрытые вопросы	Открытые вопросы
Вы уже пробовали поговорить с ней?	Каким образом вы пытались объяснить ей это?
Можете ли вы использовать ещё какие-то инструменты?	Какие инструменты вы бы могли использовать ещё?
Вам нравится эта деятельность?	Что вы думаете об этой деятельности?

Открытые вопросы

Закрытые вопросы	Открытые вопросы
Вы уже пробовали поговорить с ней?	Каким образом вы пытались объяснить ей это?
Можете ли вы использовать ещё какие-то инструменты?	Какие инструменты вы бы могли использовать ещё?
Вам нравится эта деятельность?	Что вы думаете об этой деятельности?
Вы начнете действовать завтра?	

Открытые вопросы

Закрытые вопросы	Открытые вопросы
Вы уже пробовали поговорить с ней?	Каким образом вы пытались объяснить ей это?
Можете ли вы использовать ещё какие-то инструменты?	Какие инструменты вы бы могли использовать ещё?
Вам нравится эта деятельность?	Что вы думаете об этой деятельности?
Вы начнете действовать завтра?	Когда вы готовы начать действовать?

Открытые вопросы

Закрытые вопросы	Открытые вопросы
Вы уже пробовали поговорить с ней?	Каким образом вы пытались объяснить ей это?
Можете ли вы использовать ещё какие-то инструменты?	Какие инструменты вы бы могли использовать ещё?
Вам нравится эта деятельность?	Что вы думаете об этой деятельности?
Вы начнете действовать завтра?	Когда вы готовы начать действовать?
Хотели бы принять участие в этом проекте?	

Открытые вопросы

Закрытые вопросы	Открытые вопросы
Вы уже пробовали поговорить с ней?	Каким образом вы пытались объяснить ей это?
Можете ли вы использовать ещё какие-то инструменты?	Какие инструменты вы бы могли использовать ещё?
Вам нравится эта деятельность?	Что вы думаете об этой деятельности?
Вы начнете действовать завтра?	Когда вы готовы начать действовать?
Хотели бы принять участие в этом проекте?	Чем вам интересен был бы этот проект?

Почему нельзя “ПОЧЕМУ”?

Такой вопрос может вызвать **чувство вины** у собеседника и нарушить доверие между вами

Также, отвечая на такой вопрос, собеседник может **пуститься в анализ прошлого**, таким образом, остаться в рамках той же самой альтернативы

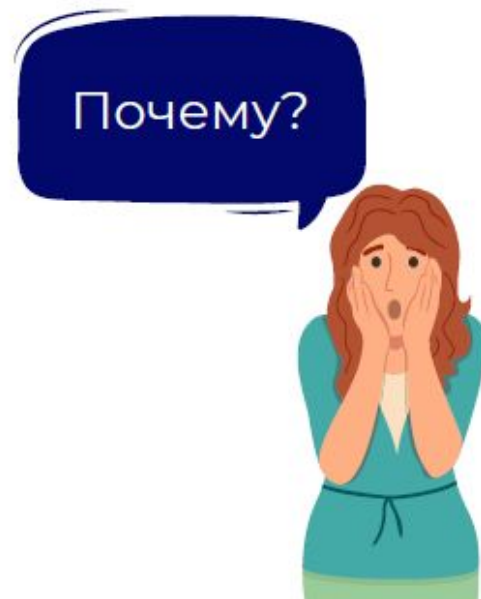
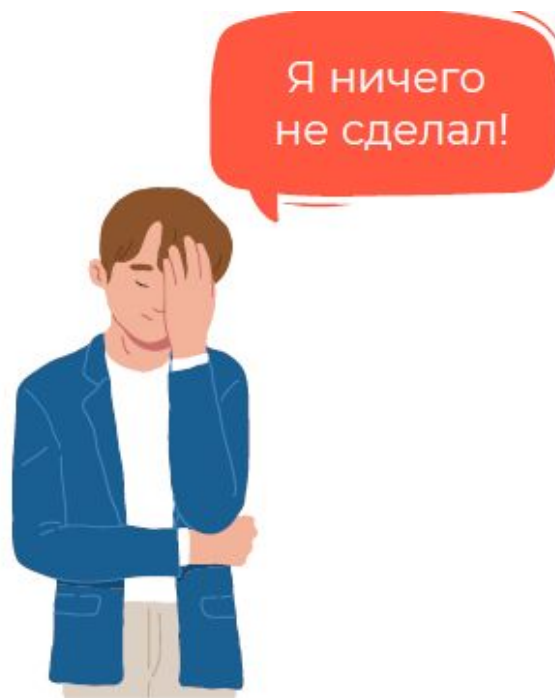
Почему нельзя “ПОЧЕМУ”?

Такой вопрос может вызвать **чувство вины** у собеседника и нарушить доверие между вами

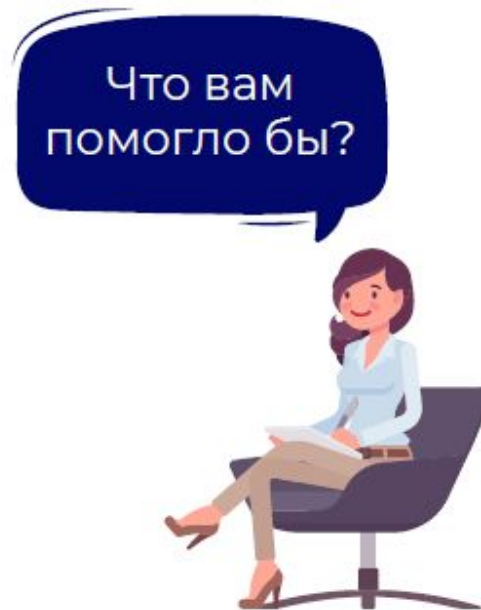
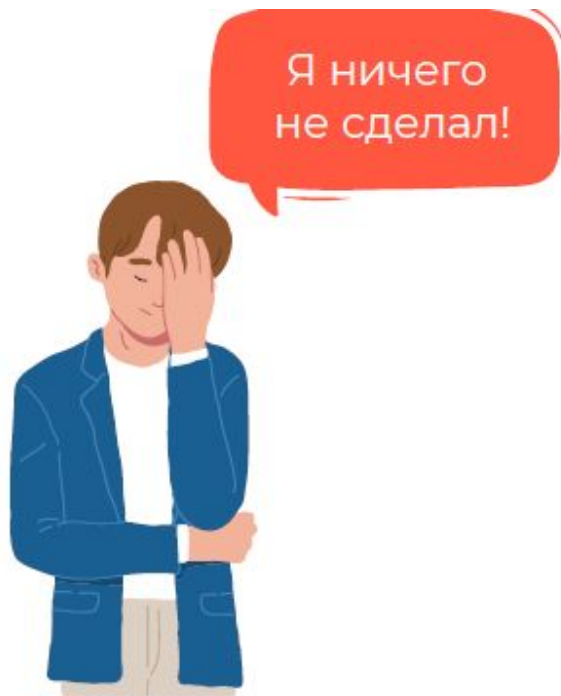
Также, отвечая на такой вопрос, собеседник может **пуститься в анализ прошлого**, таким образом, остаться в рамках той же самой альтернативы

Очень важно для волонтеров и благополучателей

Открытые вопросы



Открытые вопросы



Рекомендации при задавании вопросов

Задавайте вопросы по одному

Делайте паузы после вопросов,
ждите ответов

Слушайте максимально
внимательно

Задавайте вопросы уверенным
ТОНОМ



Рекомендации при задавании вопросов

Задавайте вопросы по одному

Делайте паузы после вопросов,
ждите ответов

Слушайте максимально
внимательно

Задавайте вопросы уверенным
ТОНОМ

**Как пригодится в нашей
деятельности?**



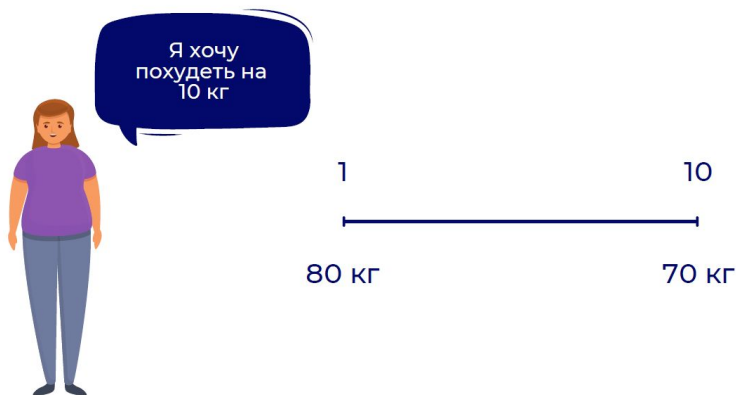
Шкалирование

Шкалирование **от 1 до 10** можно использовать для уточнения и диагностики практически любой мысли

Шкалирование помогает **определить конечный результат**, прописать его критерии и разбить весь путь к цели на более мелкие шаги, которые также определены своими критериями



Шкалирование



Важно уточнять, что “1”, а что “10”

Важно зафиксировать, критерии для “10”

Важно уточнить какая оценка сейчас и “почему”

Важно понять, какие шаги предпринять, чтобы продвинуться на 1 балл



Попробуем?

- **Что бы вы хотели оценить по шкале например, насколько наши волонтеры обучены для работы с пожилыми**
- **Что для вас 10 волонтеры знают, как общаться с пожилыми, могут передать опыт другим, никогда нет конфликтов и стеснения**
- **Какая оценка сейчас и почему “5”, потому что на практике учатся, но специально никого не обучали. У волонтеров бывают сложности**
- **Какой небольшой шаг готовы сделать в ближайшее время, чтобы подняться на 1 балл
На “6” важно написать чек-лист и прислать волонтерам (программа обучения и т.д. это уже выше)**
- **Когда сделаете этот шаг
До 25 февраля составим чек-лист**



10 секунд для себя: выпейте воды

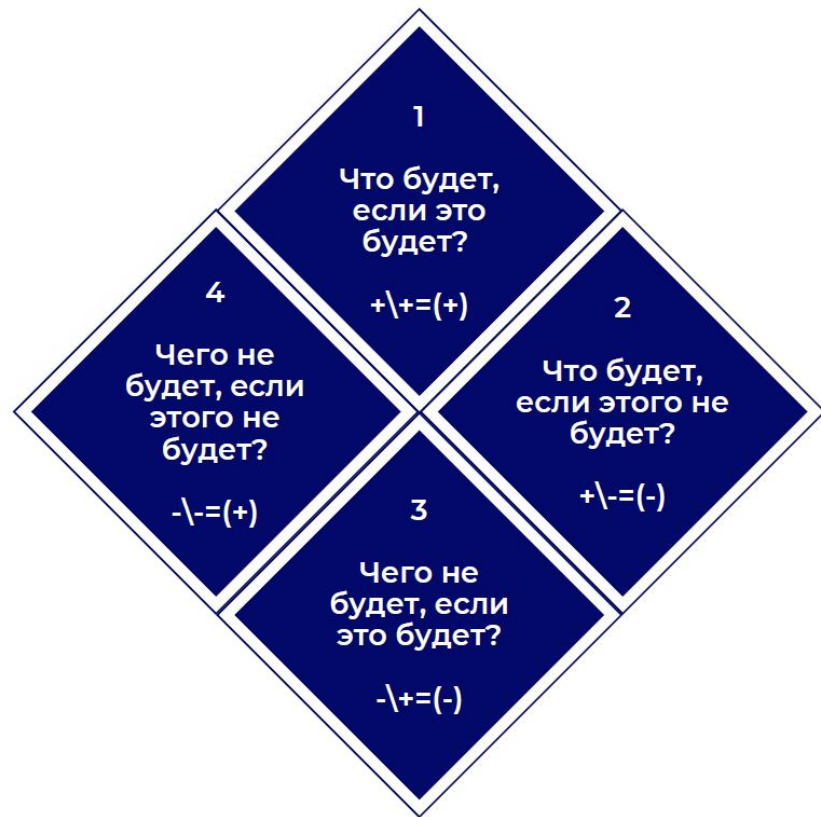


ДЕКАРТОВЫ КООРДИНАТЫ

«Декартовы координаты» — это один из классических инструментов коуча

Его нужно использовать при работе с запросами **о принятии решений**

ДЕКАРТОВЫ КООРДИНАТЫ



ДЕКАРТОВЫ КООРДИНАТЫ



M100%M

М100%M - цель на год, цель на месяц

М - то, что ты точно сделаешь и можешь пообещать себе и другим это

100 % - то, что ты хотел бы сделать в идеале

М - то, что будет прям очень круто достичь при максимальных усилиях и при всех имеющихся ресурсах



м100%M - каждодневный шаг

М - то, что ты точно будешь делать каждый день для достижения цели - пусть маленький шаг, но ежедневный

100 % - то, что ты хотел бы делать каждый день

М - то, что было бы супер-идеально делать каждый день для достижения своей цели



Ставим цели



Цель на 2-3 месяца

	Цель № 1	Цель № 2	Цель № 3
МИНИМУМ			
100 %			
МАКСИМУМ			
План действий			

Ставим цели

1. Без НЕ и в позитиве
2. В зоне вашего контроля
3. ККС (количество, качество, срок)
4. Значимая цель
5. 3-Д результат (что увидите, услышите, почувствуете)



Попробуем?

- **Напишите цель 100% на ближайшие 2-3 мес. (лучше вспомнить шкалу)**
Например, провести 3 вебинара и очную встречу с волонтерами проекта по взаимодействию с пожилыми людьми до конца марта
- **Что для вас в этой цели Минимум и вы сделаете точно?**
составление чек-листа до 25 февраля и отправка его волонтерам
- **Что для вас Максимум в этой истории?**
Обучить волонтеров и провести с каждым беседу по проблемам и решениям, траектории развития до конца марта 2023 года



10 секунд для себя: поблагодарите себя



Что рассмотрели?



Коуч в системе поддерживающих
профессий

Понятие “Коучинг” и коуч-позиция

Простые инструменты коуча
для применения в жизни и в работе с людьми



Как практиковать

Рассказать 3 людям о том, что вы узнали или
написать пост

Попробуйте провести день и общаясь с людьми,
задавая им вопросы и слушая их

Тренируйте навык вхождения в состояние коуч-
позиции

Попробуйте представленные инструменты на
себе или других



Оцените от 1 до 10 важность для вас
данной встречи, где “10” - было очень
ценно и смогу применять

“0” - вообще было неважно,
занимались своими делами

Поясните ответ



Контакты на любой случай



Telegram-канал

<https://t.me/artemrykovtut>



Время позитивных
изменений | Артём Рыков

@vpiartem



<https://vk.com/vpiartem>



Страница “Вконтакте”

<https://vk.com/artyomrk>

ВАШИ ВОПРОСЫ

**Ты видишь мир не
таким, какой он есть -**

**Ты видишь мир
таким, какой ты есть**