

УДК 159.37

Тищенко Володимир Миколайович,
кандидат педагогічних наук, доцент,
доцент кафедри теорії та технологій соціальної
роботи Інституту соціальної роботи та
управління НПУ ім. М. П. Драгоманова,
член ICF, коуч ACC ICF;

Нежинська Олена Олександрівна,
кандидат психологічних наук, доцент,
доцент кафедри психології управління
ДВНЗ «Університет менеджменту освіти»
НАПН України, член ICF, коуч ACC ICF

КОУЧИНГ ЯК ІНСТРУМЕНТ СОЦІАЛЬНО- ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ КЛІЄНТУ

В статті раскрыты особенности использование коучинга как инструмента социально-психологической помощи клиенту в решении проблем, расширении собственных возможностей, содействии личностному и профессиональному развитию. Представлены сущность и основные подходы к определению понятия «коучинг». Раскрыты особенности классического коучингового процесса, а также технологии коучинга и коучингового подхода в работе социального педагога, консультанта, практического психолога. Обоснована важность коучингового подхода в работе социального педагога, практического психолога.

Підвищення ефективності надання психологічної допомоги особистості можливе завдяки психологу-професіоналу, який якісно та творчо реалізує

професійні функції, сприяє психологічній підтримці й допомагає у розв'язанні проблем особистого та професійного характеру, аналізує проблемні ситуації та володіє необхідними засобами й інструментами для їх розв'язання. Серед багатьох технік та інструментів в процесі соціально-психологічної допомоги клієнту особливу увагу слід приділити коучингу.

Аналіз основних досліджень та публікацій

Узагальнюючи теоретичний аналіз літератури та матеріали досліджень, слід сказати, що основні аспекти розкриття сутності коучингу знайшли своє відображення: теоретичне підґрунтя (М. Аткинсон, У. Т. Голліві, М. Дауні та ін.), ефективність коучингових технологій (С. Каннію, С. Кові, Дж. Уїтмор та ін.), прикладні аспекти використання інструментів коучингу (Л. Марчініак, Т. Столцфуз, А. Цивінська та ін.), в т.ч. в освіті нашої країни (Т. Борова, О. Нежинська, В. Тименко та ін.). Що ж до питання використання коучингу в системі вищої освіти України, то воно раніше не виступало предметом досліджень.

Отже, *мета статті* – висвітлення особливостей коучингу як інструменту соціально-психологічної допомоги клієнту.

Виклад основного матеріалу

Сучасний етап розвитку коучингу в нашій країні характеризується різноманіттям, тому що відбувається тільки його зародження й адаптація. Існують різні течії трансляції коучингу, але *всесвітньо визнаною якістю коучингу є приналежність до Міжнародної Федерації Коучингу (ICF)* – першої професійної організації в світі, яка створила філософію та дала визначення коучингу, а також розробила стандарти етичних принципів і ключових професійних компетенцій, які зобов'язані дотримуватися та виконувати усі професійні коучі ICF. Членами ICF (за даними ICF на листопад 2016 р.) є більше 29 тисяч коучів, що мешкають в 170 країнах світу. На жаль, в Україні (за даними ICF Global на 29 січня 2017 р.) всього 32 коуча є членами цього професійного співтовариства.

Отже, варто зазначити, що коучинг спрямований на покращення життя людей в особистій та професійній сферах. На думку одного із засновників коучингу, Т. Голлві [3], *коучинг* – методика розкриття потенціалу особистості для максимізації власної продуктивності та ефективності. Коучинг більше допомагає особистості навчатися, ніж вчить. Це не тільки техніка, яка застосовується в певних обставинах. Це метод управління, метод взаємодії з людьми, спосіб мислення.

Підхід, який вперше запропонував Т. Голлві, насправді вже використовувався раніше приблизно 2500 років тому давньогрецьким філософом Сократом, який вчив своїх учнів, яким чином поліпшити власне життя. У першу чергу за допомогою питань діагностував інтелектуальний потенціал своїх учнів і підштовхував до роздумів про власне життя, а потім за допомогою відповідно сформульованих питань сприяв тому що учні знаходили у собі відповіді які сприяли їхньому особистісному розвитку. Головною особливістю було те що він ніколи не давав учням готових рішень, наштовхуючи питаннями на самостійне знаходження відповідей на нагальні життєві питання, застосовуючи при цьому три важливі елементи:

- діагностика потенціалу учня;
- допомога учню щодо самостійного досягнення мети;
- надання завдань для самостійного вирішення.

В перекладі з англійської мови «*coaching*» (коучинг), означає тренерство, настанова. «*To coach*» – тренувати, підготувати до змагань, або займатися репетиторством, підготовкою до екзамену. «*Coach*» (коуч) – приватний педагог, тренер, інструктор.

Коучинг – це розкриття потенціалу людини з метою максимального підвищення її ефективності. «Коучинг не вчить, а допомагає навчатися», – Сер Джон Уітмор [9].

- Томас Леонард, наприклад, детально описує коуча, а саме, коуч – це:
- Ваш партнер в досягненні особистих та професійних цілей;
 - Ваш захисник під час життєвих поворотів;

- Ваш тренер навичок спілкування та життя;
- Ваш відбивач негативу в процесі прийняття рішення;
- Ваша мотивація, коли потрібно бути сильним;
- Ваша безумовна підтримка, коли Вам нанесли удар;
- Ваш наставник в особистісному розвитку;
- Ваш соратник в створенні видатного проекту;
- Ваш маяк під час шторму;
- Ваш будильник, коли Ви не чуєте свого внутрішнього голосу.

И головне... професійний коуч – Ваш партнер, який допоможе Вам отримати те, що має для Вас найбільше значення [5].

ICF: «Професійний коучинг – це безперервні професійні стосунки, які допомагають людям створювати видатні результати у своєму особистому житті, кар'єрі, бізнесі або організації. За допомогою процесу коучингу клієнти поглиблюють свої знання, покращують свій ККД (коефіцієнт корисної дії) і підвищують якість свого життя» [11].

М. Дауні визначає коучинг як мистецтво сприяти підвищенню результативності, навчанню та розвитку іншої людини [4].

«Коучинг здійснює позитивні зміни за рахунок внутрішнього потенціалу людей, команд, організацій», – М. Аткинсон [1].

У загальному сенсі коучинг – це процес, в ході якого окремим людям і цілим колективам допомагають діяти продуктивно і максимально реалізовувати свої здібності. Він включає розкриття і використання сильних сторін людей, підтримку їх в подоланні особистих бар'єрів і обмежень в досягненні кращих результатів, а також підвищення результативності їх роботи в команді (Роберт Ділтс).

«Коуч є дослідником талантів і потенціалу», – С. Канніо [5].

Г. Коллінз вважає, що коучинг – це мистецтво і практика ведення людини від того пункту де вона знаходиться, до більшої самореалізації, якої вона прагне [7].

А. Цивінська дає визначення коучингу як процесу підтримки розвитку і закріплення умінь за допомогою другої особи – коуча – через спостереження, постановку цілей і завдань, регулярне надання зворотного зв'язку і тренування нових моделей поведінки [9].

Для фахівців-коучів коучинг – це планований двосторонній процес, в якому людина розвиває уміння та досягає обкреслених компетенцій за допомогою ретельної оцінки, цілеспрямованої практики та регулярного зворотного зв'язку.

Слід відмітити, що класичний коучинговий процес можна розглядати через декілька поетапних кроків:

– *аналіз*: оцінка рівня компетенцій клієнта, узгодження особистих цілей і цілей організації, які реалізуються в процесі коучинга, укладення контракту з клієнтом;

– *планування*: визначення ключових чинників успіху, підготовка плану розвитку умінь, узгодження плану дій і моніторинг ефективності результатів;

– *впровадження*: супровід клієнта від моменту «зараз» до моменту «майбутнє», безпосередні дії відповідно до довгострокових і короткострокових цілей, визначення пріоритетів;

– *оцінка*: систематичне надання зворотного зв'язку, схвалення набутих умінь, а також мотивування клієнта до відповідальності і прийняття нових викликів, створення методів самодисципліни клієнта без підтримки коуча.

Коучингові запитання є ефективним інструментом в роботі соціального педагога, консультанта, практичного психолога. В процесі соціально-психологічної допомоги *саме запитання* містять в собі силу, здатну змінити життя клієнта. Вони можуть пробудити креативне мислення, можуть схилити прийняти іншу точку зору, запалити вогонь віри у власні сили, змусити замислитися або мобілізувати усі сили для досягнення поставлених цілей за допомогою точного та глибокого питання. Постановка правильних, «сильних» питань примушує спочатку думати, а потім формулювати відповіді, в які клієнт сам вірить, і які мотивують його на певну діяльність.

Ставлення питань захищає від пасивного прийняття того, про що говорять інші, протидіє стагнації, а також надихає на застосування власних творчих здібностей при рішенні життєвих проблем. Відповідаючи на запитання клієнт сам знаходить кращі рішення своїх проблем. Тут доречним є пригадати давню мудрість: «Правильно задане питання – це половина відповіді!».

Методика сильних відкритих питань коучингу, яка використовується в навчальному процесі, дозволить розширити рамки свідомості, а також має стимулювати пошук відповідей і рішень, допоможе вибудувати логічні та причинно-наслідкові зв'язки, що будуть сприяти більш глибокому аналізу.

Не заради настанови, відповіді, твердження або навіювання, а завдяки питанням через спонукання до побудови у свідомості нових бачень необхідно відкрити нові власні можливості та шляхів досягання певної поставленої мети, нового способу сприйняття дійсності клієнта [6; 10; 12]. Слід відмітити, що мета тут сфокусована на розвиток супроводу клієнта. *Коучинг-підхід дозволяє тримати фокус не на проблемі, а на її вирішенні, не на помилках, а на успіху, акцент не на утриманні минулого, а на будівництві майбутнього.*

Коучинг дозволяє створити середовище, в якому можливе повне розкриття внутрішнього потенціалу клієнта. На наш погляд, коучинг – це допомога у розкритті потенціалу клієнта, використання ним власних ресурсів та можливостей для досягнення максимального результату, шанс виявити все найкраще, що є в його особистості, та на основі цього поштовх до розвитку. Це сприяє стимулюванню клієнта до більш глибокого усвідомлення своєї мети, необхідних ресурсів та наявних обмежень, а також допомагає як знайти вихід із проблемної ситуації, так і визначити напрямок власного розвитку. При цьому основний обов'язок клієнта буде полягати у тому, щоб взяти на себе відповідальність за вирішення поставлених завдань. Адже відомо, що люди по справжньому можуть бути відповідальними тоді, коли вони приймають безпосередню участь у прийнятті рішень та постановці цілей, коли вони залучені до процесу, а не коли їм нав'язують рішення і не дають

конкретні поради. А клієнт дуже часто власне і шукає «чарівну пігулку» у кабінеті психолога. В рамках коучингових питань клієнт сам знаходить свій унікальний спосіб досягнення мети.

Необхідним є додати, що в використовуючи коучинговий підхід *необхідно задавати клієнту відкриті запитання і уникати закритих*. Відкриті питання формують простір до розгорнутої та обґрунтованої відповіді і дозволяють зібрати потрібну інформацію, як приклад: «Які труднощі можуть з'явитися під час роботи над цим проектом?».

Відкриті питання розпочинаються із слів «Як?», «Коли?», «Де?», «Для чого?», «Навіщо?», «Хто?», «Що?». Вони не оцінюють і спрямовані в майбутнє, до нових альтернатив. В зв'язку з цим, питання, що розпочинається із слова «Чому?» часто не підходить, оскільки, відповідаючи на нього, співрозмовник може пуститися в аналіз минулого, пошук причин того, що відбувається, таким чином залишаючись у рамках тієї ж самої альтернативи. Питання «Навіщо?» і «Для чого?» перетворюють проблеми на завдання і орієнтують на майбутнє рішення. З іншого боку, хорошим буде питання «Чому для Вас це важливо?».

Звичайно в процесі коучингу доцільним є задавати і закриті питання, які акцентують увагу на однозначну відповідь. В такому випадку відповіді можуть бути тільки «так» або «ні» (повідомлення точної дати, завдань, цілей), наприклад: «Ти згоден взятися за цей проект?».

Також закриті питання можна та доцільно використовувати під час використання *техніки «воронка запитань»* – засіб, який задає певну послідовність питань, цілеспрямовано веде клієнта. По своїй структурі ця техніка дійсно нагадує воронку: спочатку задаються загальні відкриті питання, що потім уточнюють відкриті і закриті питання (альтернативні), далі узагальнюється сказане клієнтом, виявляється потреба, задаються наводящі питання, що допомагають клієнту прийняти рішення. Потім потрібно підвести клієнта до створеної потреби й ухвалення рішення. Тобто кожне подальше запитання має менший логічний об'єм, чим попереднє.

Наприкінці бесіди необхідна власна оцінка від клієнта, при цьому запитанням для нього може бути: «Як би Ви оцінили свої дії в даній ситуації?».

Дієвим засобом можуть стати і *«картезіанські запитання»*. Це оригінальний спосіб для ухвалення правильних рішень в умовах вибору – новий рівень мислення, тонкий і чутливий фільтр сприйняття, який не упустить жодного нюансу, у тому числі й позитивного, в прийнятті єдино вірного рішення для клієнта.

Важливим моментом є впровадження в процес проведення коучингу *технік перефразування*, повторення або інтерпретації. Наприклад, «Якщо я правильно зрозумів, Ви ...».

У підсумку, обов'язково потрібно визначити сильні сторони клієнта та його області для розвитку:

- *у часі*: «Коли Вам важливо отримати перше? Коли Вам важливо отримати друге? Коли ще?»;
- *у просторі*: «Де б Ви хотіли мати перше? Де для Вас важливо мати друге? Чому для Вас це важливо?»;
- *за місцем призначення*: «Як ще Ви могли б використати своє почуття гумору, щоб воно допомагало будувати Вам стосунки з оточенням?».

В процесі соціально-психологічної допомоги клієнту *важливим є завдяки означеним технологіям і влучним питанням виштовхнути клієнта із «зони комфорту»*, де він застряг або перебуває разом зі своєю проблемою.

Разом із викладеним вище слід виділити, що існують багато технологій, основні з яких – це «Колесо життя», модель GROW, стратегія Уолта Діснея, піраміда Роберта Ділтса і т.ін. [7]. Завдяки використанню коуч-підходу, характерні рисами якого є роз'яснення, уточнення, підтримка, заохочення та планування нових шляхів і дій, що вкраплюються в нашу повсякденну поведінку, міжособистісну комунікацію, формуються навички поведінки у критичних ситуаціях, відпрацьовуються уміння збагачувати діяльність

новими способами виконання, часами нетрадиційними, відбувається розвиток гнучкості та мобільності тощо.

Висновки. Обґрунтовано, що використання коучингу як універсального інструменту соціально-психологічної допомоги клієнту дозволяє ефективно працювати на суб'єкт-суб'єктному рівні, допомагати клієнту вирішити питання та проблеми завдяки ефективному інструменту коучинг, що сприяє розвитку особистісного потенціалу, набуття вміння користуватися власними ресурсами, підвищувати особисту ефективність тощо.

Перспективним у подальшому, на наш погляд, уявляється подальше використання коучингу в сфері освіти на всіх її рівнях [2; 7], в усіх сферах життєдіяльності особистості, якісно та швидко визначати проблеми і шляхи їх вирішення, розкривати власний потенціал, досягати поставленої мети, розширювати можливості та горизонти бачення, мобілізувати внутрішні ресурси тощо.

Література:

1. Аткинсон М. Наука и искусство коучинга: Внутренняя динамика / Мэрилин Аткинсон, Рае Т. Чоис ; пер. с англ. – К. : Companion Group, 2009. – 208 с.
2. Борова Т. А. Теоретичні і методичні засади адаптивного управління професійним розвитком науково-педагогічних працівників вищого навчального закладу / Т. А. Борова : дис. на здобуття доктора пед. наук зі спец. 13.00.06 – теорія та методика управління освітою. – К., 2012. – С. 170-234.
3. Голви Т. Максимальная самореализация: Работа как внутренняя игра / Тимоти Голви ; пер. с англ. – М. : Альпина Бизнес Букс, 2007. – 264 с.
4. Дауни М. Эффективный коучинг: Уроки коуча коучей (Effective Coaching: Lessons from the Coaches' Coach) / Майлз Дауни ; пер. с англ. Е. Гладкова. – М. : Издательство «Добрая книга», 2013. – 288 с.

5. Каннио С. Мастерство коучинга. Лучшие практики в бизнес-коучинге // С. Каннио, В. Лаунер. – Лондон, Мадрид, Нью-Йорк, Мехико, Барселона, Монтеррей, 2012. – 240 с.

6. Кови С. Семь навыков высокоэффективных людей: Мощные инструменты развития личности / Стивен Р. Кови. – М. : Альпина Бизнес Букс, 2006. – 375 с.

7. Коучинг у діяльності практичного психолога системи освіти: спецкурс для слухачів очно-дистанційної форми навчання в системі післядипломної педагогічної освіти / О. О. Нежинська, В. М. Тименко ; НАПН України, Ун-т менедж. освіти. – К., 2015. – 44 с.

8. Уитмор Дж. Коучинг высокой эффективности. Новый стиль менеджмента, развитие людей, высокая эффективность (Coaching for Performance: GROWing People, Performance and Purpose) / Джон Уитмор ; пер. с англ. – М. : Международная академия корпоративного управления и бизнеса, 2005. – 168 с.

9. Coaching / Anna Cywińska, Sylwia Majewska, Kamila Peřiak-Kowalska, Eliza Szwec. – Wydanie pierwsze. – Lublin, 2013. – 190 s.

10. Coaching. Zbiór narzędzi wspierania rozwoju / Marciniak Łukasz T., Rogala-Marciniak Sylwia. – Warszawa : ABC a Wolters Kluwer business, 2012. – 392 s.

11. International Coach Federation (ICF) [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.coachfederation.org/ICF>

12. Stoltzfus T. Sztuka zadawania pytań w coachingu / T. Stoltzfus. – Wyd. Aetos Media. – Wrocław, 2012. – 102 s.

Відомості про авторів:

Тименко Володимир Миколайович – кандидат педагогічних наук, доцент, доцент кафедри теорії та технологій соціальної роботи Інституту соціальної роботи та управління НПУ ім. М. П. Драгоманова, член ICF, коуч ACC ICF; e-mail: tymenko@ukr.net, тел.: +38 067 440 09 45.

Нежинська Олена Олександрівна – кандидат психологічних наук, доцент, доцент кафедри психології управління ДВНЗ «Університет менеджменту освіти» НАПН України, член ICF, коуч ACC ICF; e-mail: o_nezhynska@ukr.net, тел.: +38 050 523 07 47.