



Mentori program szakemberek számára a bevándorló nők integrációjának támogatására vegyes tanulás formájában

7. MODUL

Motiváció coaching segítségével

2021-1-TR01-KA220-ADU-000033474

Átfogó Képzési Modell az integrációs folyamat támogatására, a befogadó környezet és lehetőségek megteremtésére a bevándorló nők számára a társadalmi és a munka világában

COMO-TRAIN



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

7.1. Mentorálás vs. Coaching.....	3
7.2. Coaching módszerek és eszközök.....	6
7.3. Interjú az ügyféllel.....	10
7.4. A GROW Coaching Interjúmodell.....	14
7.5. Kvíz.....	16
7.6. Hivatkozások.....	18
7.7. 7. melléklet – Kvízválaszok.....	19

7. Motiváció a coaching segítségével

7.1. Mentorálás vs. Coaching

Coaching

Az ICF (International Coach Federation) definíciója szerint a coaching: partnerség az ügyféllel egy kreatív folyamatban, kiváltja gondolkodását és inspirálja személyes és szakmai potenciáljának maximalizálására.

A coaching kifejezés a sport területéről származik. Az edző küldetése ebben az összefüggésben a magasabb és magasabb célok elérése, a jobb teljesítmény, a sportoló vagy a csapat jobb működése volt. Később ezt a kifejezést átvették a humán erőforrás menedzsment terminológiájába is. Az interperszonális kommunikáció egyik formája lett – a coaching elsősorban kérdésekkel dolgozik. A coaching teljes filozófiája azon az elgondoláson alapul, hogy a coachee tudja a legjobban, mi a jó neki és mire van szüksége. Élete során számos helyzetet kezelt már, ami azt jelenti, hogy számos eszközzel és képességgel rendelkezik, amelyek alapján más helyzeteket is tud kezelni. A coach megfelelő kérdések feltevésével és a bizalom légkörének megteremtésével kíséri az ügyfelet a megoldás keresésében. Hatással van a személyiség érzelmi összetevőire. Erősíti az attitűdöket, az értékeket, a gondolkodást, az indítékokat és a cselekvéseket. A coaching segítségével kimutathatóan nő az ügyfelek önállósága, döntési bátorsága, növekszik a munka produktivitása, az önbizalom, javul a kommunikáció. A módszer sikerének jelentős mércéje az is, hogy a kliens mennyire elégedett magával a coaching folyamattal.

Mentorálás: segítség és támogatás nyújtása egy kevésbé tapasztalt kolléga számára személyes és szakmai fejlődésének elősegítése érdekében. A mentorálás kiváló motivációs eszköz, alkalmas formája a tehetségek fejlesztésének, megőrzésének, kapcsolatteremtésnek.

A legjobb módja annak, hogy megértsük, hogyan épülnek fel a coaching és a mentori kapcsolatok, ha egymás melletti összehasonlítást végzünk:

Téma	Coaching	Mentorálás
Időkeret	Valószínűbb, hogy a kapcsolat tartás <i>rövid távú</i> (legfeljebb 6 hónapig vagy 1 évig), egy konkrét eredményt szem előtt tartva. Néhány coaching kapcsolat azonban hosszabb ideig tarthat, az elért céloktól függően.	A kapcsolat tartás általában <i>hosszabb távú</i> , egy-két évig, sőt még tovább is tart.
Fókusz	A coaching inkább	A mentorálás inkább <i>a fejlesztésre</i>

	<i>teljesítményközpontú</i> , célja a szakember munkahelyi teljesítményének javítása.	<i>irányul</i> , és nem csak a szakember jelenlegi munkakörét vizsgálja, hanem azon túl is, holisztikusabb megközelítést alkalmazva a karrierfejlesztéshez.
Szerkezet	Hagyományosan <i>strukturáltabb</i> , rendszeresen ütemezett értekezletekkel, például hetente, kéthetente vagy havonta.	Általában a találkozók inkább <i>informálisak</i> , a mentorált igénye szerint.
Szakovélemény	A coach-okat egy adott területen szerzett <i>szakértelmükért</i> veszik fel, amelyen a coacholt fejlődni szeretne. Példák: prezentációs készségek, vezetés, interperszonális kommunikáció, értékesítés.	A szervezeti mentorprogramokon belül a mentorok nagyobb <i>szolgálati idővel és szakértelemmel</i> rendelkeznek egy adott területen, mint a mentoráltaknak. A mentorált tanul a mentor tapasztalataiból, és inspirálja őket.
Napirend	A coaching napirendjét <i>a coach és a coach-olt személy közösen készíti el</i> annak érdekében, hogy megfeleljen a coachee speciális igényeinek.	A mentorálás napirendjét <i>a mentorált határozza meg</i> . A mentor támogatja ezt a napirendet.
Kérdésfeltevés	<i>Az elgondolkodtató kérdések feltevése a coach legfontosabb eszköze</i> , amely segíti a coacholt fontos döntések meghozatalát, a viselkedésbeli változások felismerését és a cselekvést.	A mentori kapcsolatban <i>a mentorált</i> nagyobb valószínűséggel <i>tesz fel több kérdést</i> , kihasználva a mentor szakértelmét.
Eredmény	A coaching megállapodás eredménye <i>konkrét és mérhető</i> , és a javulás vagy pozitív változás jeleit mutatja a kívánt teljesítményterületen.	A mentori kapcsolat eredménye idővel változhat és változhat. Kisebb az érdeklődés a konkrét, mérhető eredmények vagy a megváltozott viselkedés iránt, <i>nagyobb az érdeklődés a mentorált általános fejlődése iránt</i> .

A coach kompetenciái

Az interjú eljárásának ismerete.

Elméleti tudás, gyakorlati tapasztalat. Egyes coaching eljárások alkalmazásával, pl. GROW:
Cél – Valóság – Lehetőségek – Akarat

Megoldás orientáció

A coach nem a problémával kapcsolatos információgyűjtéssel foglalkozik, hanem a helyzet megoldásával, erőforrások és alternatívák keresésével a jelenlegi állapotra. Már a valóság leírásával kapcsolatos kérdések is az alapok leírását szolgálják, ahol van megoldási lehetőség.

Hallgatás képessége

A coachingban azt jelenti, hogy értékelés nélkül hallgassunk, anélkül, hogy kiválogatnánk, mi a fontos és mi nem, anélkül, hogy az adott témáról saját konstrukciókat készítenénk.

Pártatlanság

Az a képesség, hogy ne álljak valaki oldalára. Szabadítsa meg az interjút a személyes érzésektől és véleményektől, hacsak nem előnyös az ügyfél számára. Nem erőlteti a saját megoldásait.

Érdeklődés az ügyfél iránt

A kliens igényeinek észrevétele, témáinak, útjain való munka. Bizalom abban, hogy az ügyfél képes megoldani saját helyzetét. Megnyilvánul például a kliens kérdésekkel való bátorításában és a megoldáskereséshez való hozzáállásban.

Tisztelet az ügyfél által a helyzet kifejezésének és értékelésének módjának

Ez abban nyilvánul meg, hogy a coach nem saját szavaival kommentálja a helyzetet, hanem a kliens nyelvén fejezi ki magát. Optimális esetben ugyanazokat a szavakat és kifejezési eszközöket használja, mint a kliens (nem fogalmaz át).

A hitelesség, az érzelmek őszinte kifejezése

Ha a coachnak saját véleményét kell bevinnie az interjúba, vagy ha érzelmei kapcsolódnak a helyzethez, akkor őszintén beszél róla a klienssel, egyúttal igyekszik hasznot húzni a kliens

számára. Közvetve a kliens szabadságérzetét is erősíti saját érzelmi kifejezésében, megnevezésében.

Pozitív hozzáállás

Az a meggyőződés, hogy az ember az adott pillanatban a tőle telhető legjobbat teszi. Az a meggyőződés, hogy a kliens tudja, mi a jó neki, és saját maga is képes változtatni, ha úgy dönt.

7.2. Coaching módszerek és eszközök

Az interjú sikerének mércéje az ügyfél számára való hasznosság. Fontos feltenni a kérdést, hogy az interjú hasznos volt-e, és konkrétan mi az, hogy az ügyfél felismerje a hozzájárulást és a saját hozzájárulását a megoldáshoz.

A coach feladata, hogy elősegítse és strukturálja a coacholt gondolkodási folyamatát. Ennek érdekében különféle eszközöket használ. Mindenekelőtt kérdeznie kell.

Néhány coaching eszköz:

1. Objektív megfogalmazás és megfigyelés
2. Kérdések
3. Összegzés
4. Csend
5. Megbecsülés, bátorítás
6. Az interjú előrehaladásának mérése

Kérdések

A kérdések a coaching esetében nem a bizonytalanság kifejezését jelentik, vagy nem az információgyűjtés eszközei. Elsősorban a kliens térképének vizsgálatára, a célok megtalálására, a problémamegoldási lehetőségek bővítésére, új nézőpontok feltárására szolgálnak. A klasszikus megközelítés két alapvető kérdéstípust kínál számunkra: nyitott és zárt.

A rendszerszemléletű megközelítésben a következő típusú kérdések jellemzőek:

- **Tanulságos:** azzal a céllal, hogy válaszra terelje az ügyfelet (Próbáltad már ezt?)

- **Felfedezés:** a cél olyan információk megszerzése, amelyekkel nem rendelkezünk, de feltételezzük, hogy a partner rendelkezik (próbáltad már?)
- **Konstruktív:** közösen alkotunk meg egy egyedi választ (Hogy lenne, amikor megpróbáltad...?)
- **Hipotetikus:** Feltételezzük, hogy a helyzet már megoldódott, hogyan viselkedik?
- **Körkörös:** Mit szólna a kollégája, amikor ezt a helyzetet nézte?
- **Csodálatos:** Amikor volt egy varázspálcád, mit tennél először?
- **Méretezés:** megtudjuk, hogy a cél felé haladunk-e, mérjük az interjú hasznosságát a kliens számára (pl.: 1-től 10-ig terjedő skálán, ennek kipróbálása mennyire mozdítana el a cél felé?)

A valóság leírásával kapcsolatban:

- Mi történik akkor pontosan?
- Pontosán mit csinálsz, amikor...?
- Foglalkoztál már hasonlóval? Hogy derült ki?

A körülményekről:

- Kik voltak még ott rajtad kívül?
- Hogy néz ki más napokon?
- Kivel nem akarsz konkrétan beszélni?

A pontosítás kedvéért vélemény:

- Ezt mivel magyarázod?
- Mit jelent ez számodra?
- Hogyan profitálhatnak belőle mások?
- Ki veszi észre elsőként?

Ellentétben:

- Milyen módosításokat tudna végrehajtani, hogy működjön?
- Mennyire elégedett a ...-hez képest?
- Mennyit javult a helyzet a múlthoz képest?
- Melyik opciót részesíti előnyben?

Kivételek esetén:

- Mit csinálsz másképp, ha jól csinálod?
- Milyen volt egy éve, amikor sikerült?
- Honnan tudod, hogy a probléma megoldódott?

Forrásokért:

- Milyen erősségei voltak, amelyek segítettek a probléma megoldásában?
- Ki tudna segíteni?
- Hol találhatna még választ?

Összegzés

Előfordul, hogy a kliens egyszerre sok témát, jelentést, érzelmet hoz magával. Annak érdekében, hogy a kliens gondolatainak előrehaladását folyamatosan nyomon tudjuk követni, összekapcsolni és a klienset is segítsük, tájékozódni tudjunk bennük, rendelkezésünkre áll például az összegzés - vagyis a gondolatok összefoglalása. Az összegzés segítségével fontossági sorrendet állíthatunk fel, meghatározhatjuk, hogy a kliens számára melyik téma a legfontosabb, melyikre fókuszálunk tovább, vagy új kapcsolatokat találhatunk a klienssel, és kicsit közelebb vihetjük az interjút a célhoz.

Csend

A csend bizonytalanság érzését kelti bennünk, ami általában kellemetlen, ezért igyekszünk elkerülni. Főleg, ha felteszünk egy kérdést, és a kliens sokáig nem mond semmit, ez egy tere számunkra, hogy jelentéseket képzeljünk el, hibát keressünk a feltett kérdésben... De nem szükséges. Éppen ellenkezőleg, a csend azt jelezheti, hogy helyesen kérdeztük, és az ügyfélnek gondolkodási térre van szüksége. A csendet új ötletek, új összefüggések forrásaként fogjuk fel. Ha kényelmetlen a csend, és a kliens is kellemetlen jelzéseket küld, közvetlenül megkérdezhetjük, mit jelez a csend, mi történik, milyen gondolatok járnak a fejében. Ha az ügyfél úgy nyilatkozik, hogy nem tud a kérdésre reagálni, akkor a kérdést újrafogalmazhatjuk, vagy tovább foglalkozhatunk azzal, ami az adott kérdést megnehezítette az ügyfél számára.

Megbecsülés, biztatás

A coach bármikor használhatja ezt az eszközt, amikor az ügyfél lehetőséget ad. Az őszinte és konkrét megbecsülés néha éppen az, amire az ügyfélnek szüksége van. Már az a tény is, hogy az ügyfél eljött és új lehetőségeket keres, alkalmat jelenthet az ügyfél megbecsülésére és bátorítására, hogy tovább dolgozzon a céljain. Az elismerést és a dicséretet azonban nagyon érzékenyen kell megkülönböztetni. Használj szubjektív állításokat: szeretem..., szerintem sok értelme volt annak, amit csináltál... Olyan értékelések, mint: Jól tetted! Kiváló vagy! Ezek a kontroll megnyilvánulása, vagyis az, hogy szakértők vagyunk, és dicsérjük az ügyfelet, mert tudjuk, mi a jó és mi nem.

Az interjú előrehaladásának mérése

Példa:

- A 0 az az állapot, amikor semmi sem megy jól...
- A 10 az az állapot, amelynek ideális esetben bekövetkeznie kell, a kívánt állapot...

A kielégítő állapot leírásánál a vizualizációt, valamint néhány más, például relaxációs technikát használhatunk a cél gondolatának részletes elemzésére és megszilárdítására.

Ilyen kérdéseket követhet:

- -Hol vagy most?
- Hol szeretnél lenni a találkozásunk végén?
- Mit tehetünk érte együtt?

Az interjú során természetesen skálát kell használni; követniük kell az ügyfél témáját. A jól használható skálák és tartományok értékes információforrást jelentenek a coach számára arról, hogy az interjú menete előnyös-e a kliens számára, értékes eszköze-e a célokkal való munkavégzésnek, illetve magának az interjúnak a menetét is segíti.

Ki lehet coach-olni:

Alapvetően bárkit lehet coacholni, aki egyedül jön, például olyan kérdésekkel, mint: Segítségre van szükségem..., tisztáznom kell, gondolkoznom kell....nem tudok választani... és még sokan mások. Ön is felajánlhatja a coachingot, vagy bevonhatja az ügyféllel folytatott egyéb beszélgetésekbe és más munkaformákba.

Mikor nem lehet coach-olni:

- Ha nem lehet bizalmi légkört kialakítani, és a kliens óvatosan fogalmaz gondolatait, akkor elbizonytalanodik, nincs kedve hozzászólni a témához. Ez történik például akkor, ha a vezető edzeni akarja a beosztottját, de ez túl nagy tiszteletet érez iránta.
- Ha az ügyfél nem mutat hajlandóságot a céljaival való munkavégzésre, nem akar a saját erőforrásaival foglalkozni, ha inkább az irányítottságot választja, és a megoldás felelősségét a tanácsadó vállára bízta .
- Ha a kliensnek pszichoterápiás vagy egyéb segítségre van szüksége.
- Ha következmény nélkül csak leülni és beszélgetni jött.

7.3. Interjú az ügyféllel

Az interjú menete

A coaching folyamatban elkísérjük az edzőt a helyzet megoldása felé vezető úton. Teret és időt adunk neki a gondolkodásra; saját helyzetére saját stratégiáit, kívánt állapotait és megoldásait kialakítani.

Az interjú mentee

- Bevezetés: Feltételek és bizalom meghatározása
- A cél meghatározása
- A valóság ismerete
- Lehetőségek és alternatívák keresése
- Opció kiválasztása, jóváhagyása
- Terv készítése
- Összefoglaló, biztatás, következtetés

Hogyan készülünk fel az interjúra

Hagyjon időt az előző találkozás után, hogy ráhangolódjon a bejövő kliensre, és higgadtan, pozitívan, megoldási irányultsággal kezelje a témáját.

Bevezetés: Feltételek beállítása és bizalom

- Egyezzen meg az ügyféllel az interjú időtartamáról, általában 1 óra, valamint arról, hogyan fogja betartani az időt.

- Válasszon megfelelő környezetet, ahol garantált a titoktartás. Gondoskodjon a zavartalan interjúról, ügyeljen a helyiség megfelelő megvilágítására és szellőztetésére. A helyiségben nem lehetnek zavaró színek vagy hangok.
- Tegye egyértelművé, hogy az ügyfél az érdeklődés középpontjában van, fejezze ki, hogy szabadon irányíthatja és irányíthatja az interjú menetét, valamint a megvitatni kívánt témát.
- Az is jó ötlet, hogy egy adott interjúban tisztázzuk a coach szerepét, összehangoljuk a coach és a coachee elvárásait.
- Mondja el az ügyfélnek, ha jegyzetelnie kell, hogy jobban kapcsolódhasson az ügyfél beszédéhez, hogy szavaival összefoglalhassa az interjú menetét, és jobban érzékelje az ügyfél környezetét, és vele együtt kövesse az interjú célját. /neki.

A bizalom megteremtésének része az úgynevezett **Rapport**.(Összhang)

A kapcsolat alapvető fontosságú a coach és az ügyfél közötti hatékony kapcsolat kialakításában, mivel elősegíti a bizalmat és lehetővé teszi a bizalom kialakulását. Néha azt tapasztalod, hogy természetesen jól kijössz valakivel, míg másokkal a közös pontok megtalálása és az empaticusság révén lehet kapcsolatot kialakítani. Az önbizalmat keltő emberek gyakran öntudatlanul alkalmazkodnak a beszélgetőpartner viselkedéséhez és beszédéhez. Ezt a modellt tudatosan is gyakorolhatja, ha figyeli partnere testtartását, hang- vagy beszédkifejezését, és természetesen utánozza azt. Mindaddig, amíg ezt természetesen és erőltetés nélkül teszi, lehetővé teszi, hogy jobban érzékelje az ügyfél környezetét, és vele együtt kövesse az interjú célját. A hatályos rapport alkalmazását nem javasoljuk, manipulációként fogható fel.

A cél meghatározása

A cél meghatározása az interjú legfontosabb része. Néha csak egy cél meghatározása hozza meg a kívánt változást. Fontos, hogy megfelelő figyelmet és időt fordítsunk erre a folyamatra, hogy a célt helyesen nevezzük el.

A coaching interjú célja két szintből áll:

1. olyan téma, amelyről a kliens szeretne beszélni, és hosszabb távú jellegű
2. egy adott interjú témája

Az edzőnek mindkét célt szem előtt kell tartania, és figyelemmel kell kísérnie azok teljesülését. A célok kitűzésekor segít a kívánt változásra és annak megnyilvánulásaira koncentrálni.

A cél várhatóan a következő lesz:

- S (specifikus) – beton
- M (mérhető) - mérhető
- A (elérhető) - elérhető
- R (realisztikus) - reális
- T (időzített) – időben korlátozott

A cél megfogalmazásakor a következőképpen járjon el:

- a negatív megfogalmazásokról a pozitív megfogalmazásokig



- metanyelvvel dolgozni



- dolgozzon azon, amit befolyásolni tud



- valaminek az elejére és nem a végére kell utalnia



Ajánlást:

Tartsa szem előtt a rendszeres segítségnyújtás három alapelvét:

- Ne javítsd meg, ami nem romlott el.
- Tedd azt, ami a legjobban működik.
- Ahelyett, hogy valamit rosszul csinálsz, csinálj valami mást.

A valóság ismerete

Az ügyfél leírja helyzetét, és a coach segítségével új perspektívákat keres rá, összefoglalja a múltbeli megoldásokat, ismerteti a körülményeket és a lehetséges forrásokat a helyzet megoldásához.

Lehetőségek és alternatívák keresése

Ebben a fázisban támogatjuk az ügyfelet saját útjainak és megoldási lehetőségeinek megtalálásában, támogatjuk és értékeljük aktív hozzáállását, és közösen kialakítjuk a helyzet új percepcióját. Segítünk ügyfelet új lehetőségek és források megtalálásában. A coach feladata, hogy elősegítse és strukturálja a coacholt gondolkodási folyamatát. Rengeteg tere van a kreativitásnak és a közös út megtalálásának az ügyféllel. Egy edzőnek számos eszköz áll a rendelkezésére.

Opció kiválasztása, jóváhagyása

Az interjú során a kliens eldönti, hogyan oldja meg helyzetét. A coach a klienssel együtt megvizsgálhatja az adott lehetőség megfelelőségét, előnyeit és hátrányait, magára az ügyfélre és környezetére gyakorolt hatást, és ezzel erősítheti az ügyfél motivációját a javasolt módon történő továbblépésre. A helyzet valamilyen megoldási lehetőségének kiválasztása után következik a terv elkészítése.

Terv készítése

A coach arra ösztönzi az ügyfelet, hogy egy konkrét tervvel vagy cselekvési tervvel hagyja el a foglalkozást.

Terv készítésekor megkérdezheti:

1. Mi lesz az első lépés, amit meg fog tenni?
2. Mikor fogod megtenni?
3. Mi kell még hozzá?

Ebben a lépésben egy skála vagy vizualizáció is hasznosan használható. A coachee-val történt egyeztetés után javasolt a tervezett tevékenységekről és a helyzet megoldásának előrehaladásáról nyilvántartást vezetni.

Összefoglaló, biztatás, következtetés

A végén célszerű összefoglalni az interjú menetét, megbecsülni a kliens erőforrásait. A coaching az úgynevezett végső beavatkozást alkalmazza, amely lehetőséget ad arra, hogy

tovább erősítse az ügyfél azon döntését, hogy a megbeszélte módon haladjon tovább. Lehetőség van feladatot javasolni az ügyfélnek, vagy csak megbecsülni, bátorítani arra az időszakra, amíg meg nem jön a következő találkozásra. Az edző egyeztet a következő találkozó időpontját és előzetes témáját. Az interjú végén fontos megbizonyosodni arról, hogy az interjú menete biztonságos volt-e az ügyfél számára, hogy az ügyfél cselekvési tervvel vagy megoldási ötlettel távozzon, hogy a számára hasznos változás történt-e

7.4. A GROW Coaching Interjúmodell

Számos coaching modell létezik, ezek közül az egyik a GROW:

A GROW Modell méltán az egyik legmegbízhatóbb és legsikeresebb modell a személyes és szakmai fejlesztések terén a coaching iparágban.

A GROW modell a (G)célok, (R)reality, (O)ptions és (W)ill rövidítése, amely kiemeli a GROW modell megvalósításának négy kulcsfontosságú lépését. Ezen a négy szakaszon keresztül a GROW modell felhívja az egyén figyelmét saját törekvéseire, jobban megérti jelenlegi helyzetét, a számára nyitva álló lehetőségeket, valamint azokat a lépéseket, amelyeket személyes és szakmai céljainak elérése érdekében megtehet. Konkrét, mérhető és elérhető célok kitűzésével, valamint azok elérésének reális időkeretével a GROW Modell sikeresen elősegíti az önbizalmat és az önmotivációt, ami a termelékenység növekedéséhez és a személyes elégedettséghez vezet.

A GROW modellstruktúra

A GROW modell 1. lépése – Mik a (G)célok?:

- - Azonosítja és tisztázza a cél típusát a végső célok, a teljesítménycélok és a haladási célok megértése révén.
- - A fő célok és törekvések megértését biztosítja.
- - Tisztázza a munkamenet kívánt eredményét.
-

A GROW modell 2. lépése – Mi a (R)valóság?:

- - Felméri a jelenlegi helyzetet az eddigi intézkedések szempontjából.

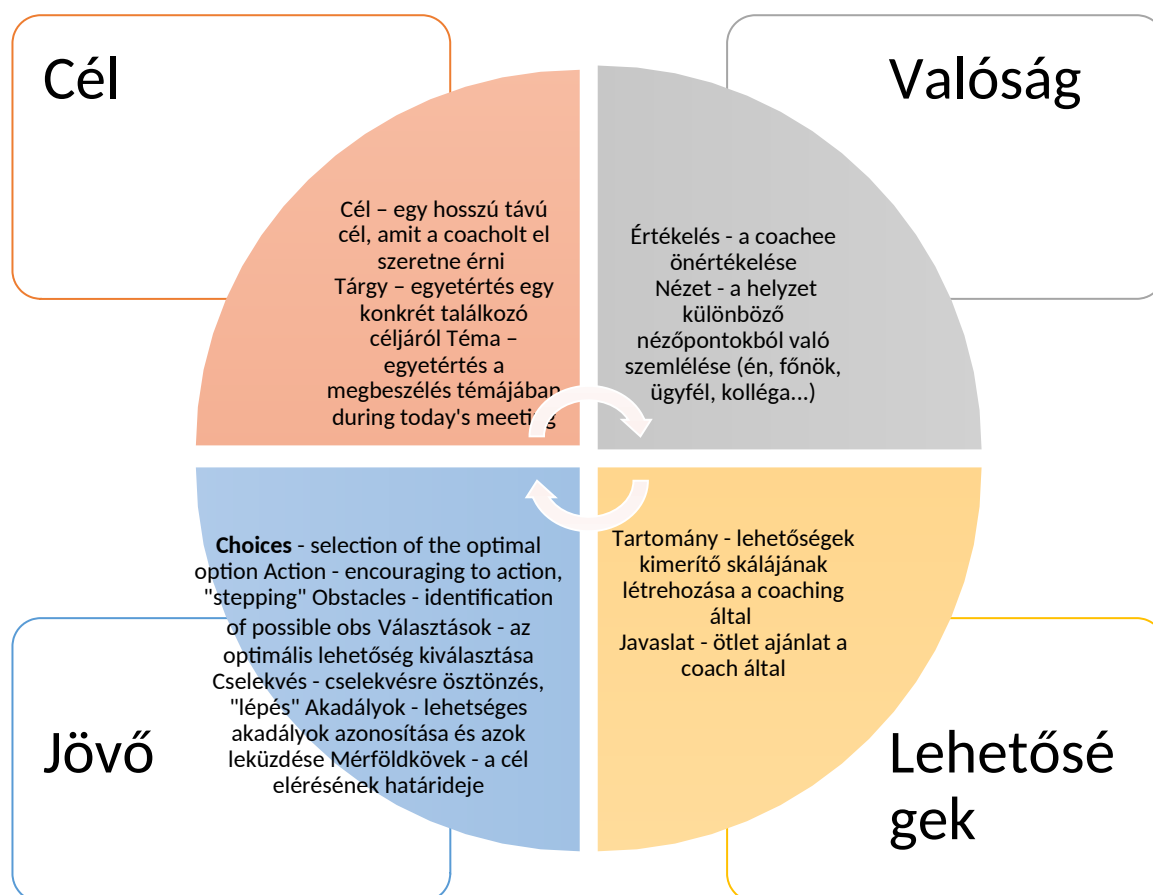
- Tisztázza a korábban megtett intézkedések eredményeit és hatásait.
- Megértést biztosít a belső akadályokról és blokkokról, amelyek jelenleg megakadályozzák vagy korlátozzák a fejlődést.

A GROW modell 3. lépése – Milyen (O)lehetőségei vannak?:

- Azonosítja a lehetőségeket és az alternatívákat.
- Felvázolja és megkérdőjelezi a fejlődés különféle stratégiáit.

A GROW modell 4. lépése – Mit (Mit) tenne?:

- Megértést ad arról, hogy mit tanultunk, és mi az, ami megváltoztatható a kezdeti célok elérése érdekében.
- Összefoglalót és cselekvési tervet készít az azonosított lépések végrehajtásához.
- Felvázolja a lehetséges jövőbeni akadályokat.
- Figyelembe veszi a célok folyamatos elérését, az esetlegesen szükséges támogatást, fejlesztést.
- Becsli az elfogadott cselekvések iránti elkötelezettség bizonyosságát.
- Kiemeli, hogyan lesz biztosított az elszámoltathatóság és a célok elérése



7.5. Kvíz

1. Igaz vagy hamis az állítás?

Coaching: partnerség az ügyféllel egy kreatív folyamatban, provokálja gondolkodását, és inspirálja őt személyes és szakmai potenciáljának maximalizálására.

- a. Igaz
- b. Hamis

2. A felsorolt kompetenciák közül melyek tartoznak az edzői kompetenciák közé?

- a. Az interjú eljárások ismerete
- b. Megoldás orientáció
- c. Hallgatás képessége
- d. Pártatlanság
- e. Mindegyikük

3. A hallgatás képessége a coachingban azt jelenti:

- a. Értékelés nélkül hallgatni, de kiválogatni, hogy mi a fontos és mi nem, adott esetben megengedhető, hogy az adott témáról saját konstrukciókat alkossunk.
- b. Meghallgatás és értékelés, kiválasztva, hogy mi a fontos és mi nem, saját konstrukciók készítése az adott témáról.
- c. Értékelés nélkül hallgatni, nem szelektálni, hogy mi a fontos és mi nem, anélkül, hogy az adott témáról saját konstrukciókat alkotnánk.

4. Milyen eszközöket használnak a coachingban?

- a. Objektív megfogalmazás és interjú
- b. Kérdések
- c. Összegzés
- d. Csend
- e. Megbecsülés, biztatás
- f. Az interjú előrehaladásának mérése
- g. Minden

5. Milyen típusú kérdéseket használnak a rendszerszintű coaching megközelítésben?

- a. Tanulságos, építő, hipotetikus, zárt
- b. Tanulságos, építő, hipotetikus, körkörös, csodás, léptékező
- c. Zárt, körkörös, csodás, pikkelyes

6. Igaz vagy hamis az állítás?

Ne coacholjon, ha az ügyfél nem akar dolgozni a céljaival, nem akar a saját erőforrásaival foglalkozni, ha inkább az irányítottságot szereti, és a megoldás felelősségét a coach vállára hagyja .

- a. Igaz
- b. Hamis

7. A célok kitűzésekor a coach segít a kívánt változásra és annak megnyilvánulásaira koncentrálni. A cél várhatóan a következő lesz:

- a. Konkrét, valódi, időben korlátozott.
- b. Konkrét, mérhető, elérhető, reális, időhöz kötött.
- c. Elérhető, reális, konkrét, mérhető.

8. Igaz vagy hamis az állítás?

Az interjú végén nem fontos megbizonyosodni arról, hogy a kliens számára biztonságos volt-e az interjú menete, hogy az ügyfél valamilyen akciótervvel, megoldási ötlettel távozik, számára hasznos változás történt.

- a. Igaz
- b. Hamis

9. A cél megfogalmazásakor az edző a következők szerint jár el:

- a. A negatív megfogalmazásoktól a pozitív megfogalmazásokig.
- b. A pozitív megfogalmazásoktól a negatív megfogalmazásokig.
- c. Mindkét válasz helyes.

10. A GROW modell a következő mozaikszó:

- a. (G)célok, (R)felelősség, (O)lehetőségek és (W)betegség,
- b. (G)célok, (R)valóság, (O)bsracles és (W)ill,
- c. (G)célok, (R)valóság, (O)opciók és (W)ill,

11. A GROW modell 1. lépése:

- a. Megérteni a belső akadályokat és blokkokat, amelyek jelenleg megakadályozzák vagy korlátozzák a fejlődést.
- b. Azonosítja és tisztázza a cél típusát a végső célok, a teljesítménycélok és a haladási célok megértése révén.
- c. Összefoglalót és cselekvési tervet készít az azonosított lépések végrehajtásához

12. A GROW modell 3. lépése:

- a. Tisztázza a korábban megtett intézkedések eredményeit és hatásait.
- b. Felvázolja a jövőbeni lehetséges akadályokat.
- c. Felvázolja és megkérdőjelezi a fejlődés különféle stratégiáit.

7.6. Hivatkozások

1. Fischer, M. – Epe: KOUČOVÁNÍ. Zásady a techniky profesního doprovázení. Portál, 2006
2. Atkinson, M., Chois, R. T. (2009). Koučink – věda i umění, Vnitřní dynamika. Vydavatel'stvo: Portál, 2009
3. Whitmore, John. (2005). Koučování: rozvoj osobnosti a zvyšování výkonnosti, metoda transpersonálního koučování. Praha: Management Press, 2005. 184 s. ISBN 80-7261-101-1
4. Podaná, R. (2012). Koučování pro manažery, Grada, 2012
5. Whitmore, J. (2009). Koučování: Management Press, 2009
6. Štermenský, M. (2021). Koučing a mentoring v říadení. Získané dňa 22/01/2023 z: <https://www.nocka.sk/wp-content/uploads/2021/05/Koucing-a-mentoring-v-riadeni.pdf>
7. Zust, CH. (2017). Know the Difference Between Coaching and Mentoring. POSTED: Jul. 05, 2017 Acquired on 22/01/2023 <https://www.kent.edu/yourtrainingpartner/know-difference-between-coaching-and-mentoring>

7.7. 7. melléklet - Kvízválaszok

Kérdések	Válaszok
Kérdés 1	a
Kérdés 2	e
Kérdés 3	c
Kérdés 4	g
Kérdés 5	b
Kérdés 6	a
Kérdés 7	b
Kérdés 8	b
Kérdés 9	a
Kérdés 10	c
Kérdés 11	b
Kérdés 12	c



Mentori program szakemberek számára a bevándorló nők integrációjának támogatására vegyes tanulás formájában

7. MODUL

Motiváció coaching segítségével

2021-1-TR01-KA220-ADU-000033474

Átfogó Képzési Modell az integrációs folyamat támogatására, a befogadó környezet és lehetőségek megteremtésére a bevándorló nők számára a társadalmi és a munka világában

COMO-TRAIN



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Tartalomjegyzék

7. Motiváció a coaching segítségével.....	3
7.1. Mentorálás vs. Coaching.....	3
7.2. Coaching módszerek és eszközök.....	4
7.3. Interjú az ügyféllel.....	6
7.4. A GROW Coaching interjúmodell.....	7

7. Motiváció a coaching segítségével

7.1. Mentorálás vs. Coaching

Tevékenység 7.1.	
MODUL	Motiváció a coaching segítségével
Téma	Mentorálás vs. Coaching
Tevékenység címe	A mentorálás és a coaching közötti különbségek azonosítása
Pedagógiai szempont	<ol style="list-style-type: none">1. Ötletbörze alkalmazása egy konkrét probléma konklúziójának megállapítására, összegyűjtve a résztvevők által spontán ötleteket.2. A coaching és mentorálási kapcsolatok felépítésének megértése
Célcsoport	Szakemberek
Időtartam (perc)	30 perc
Beállítások	Tanterem
Csoport létszáma	10-12 fő
Módszer	Ötletgyűjtés kiscsoportban, beszélgetés nagycsoportban
Eszközök	Flipchart, tollak, papír, markerek

Tevékenység leírása
<p>Az előadó az ötletrohamot olyan helyzetként mutatja be, amikor a tanulók egy csoportja találkozik, hogy a gátlások feloldásával új ötleteket és megoldásokat generáljon egy adott érdeklődési körben. A tanulók szabadabban tudnak gondolkodni, és minél több spontán új ötletet javasolnak. Minden ötletet kritika nélkül lejegyzünk, majd az ötletbörze után az ötleteket értékeljük.</p> <p>A résztvevőket két csoportra osztják. A csoportok feladata a mentorálás és a coaching közötti kapcsolatok feltárása és összehasonlítása lesz az időkeret, a fókusz, a struktúra, a szakértelem, a tartalom, a kérdés és a kimenetek tekintetében. Az első csoport a brainstorming formájával kutat és a coaching jellemzőit írja le, a második csoport pedig a mentorálás jellemzőit vizsgálja és írja le. Végül mindkét csoport nagy csoportban bemutatja és megvitatja az eredményeket.</p>
A tanulóknak (szakembereknek) szóló utasítások szövege
<ol style="list-style-type: none"> 1. Oszd két csoportra. 2. Az első csoport feladata, hogy 15 percen belül megírja a coaching jellemzőit az időkeret, a fókusz, a struktúra, a szakértelem és a tartalom, a kérdésfeltevés módszere és a kimenetek tekintetében. 3. A második csoport feladata, hogy 15 percen belül megírja a mentorálás jellemzőit időkeret, fókusz, struktúra, szakértelem és tartalom, kérdésfeltevés módszer és output tekintetében. 4. Végül mindkét csoport 15 percen belül nagy csoportban bemutatja és megvitatja az eredményeket.
Összegzés
<p>A gyakorlaton keresztül a résztvevők megértik a coaching és a mentorálás közötti kapcsolatokat. Az ötletbörze lehetővé teszi számukra, hogy szabadabban fogalmazzanak meg ötleteket és fejleszthessék kreativitásukat.</p> <p>A gyakorlat az önálló tanulás során megszerzett elméleti ismeretek gyakorlására, oktatói segítséggel történő gyakorlati erősítésére ajánlott.</p>

7.2. Coaching módszerek és eszközök

Tevékenység 7.2.	
MODUL	Motiváció a coaching segítségével
Téma	Coaching módszerek és eszközök
Tevékenység címe	SMART célok
Pedagógiai szempont	Célok megfogalmazásának gyakorlása a SMART módszer szerint
Célcsoport	Szakemberek
Időtartam (perc)	90 perc
Beállítások	Tanterem
Csoport létszáma	10-12 fő

Módszer	Munka háromfős csoportokban, beszélgetés nagycsoportban
Eszközök	Ceruza és papír
Tevékenység leírása	
<p>A résztvevőket három fős kis csoportokra osztják. A három tagból egy résztvevő coach, a második kliens, a harmadik pedig megfigyelő posztot tölt be. Az ügyfél leírja a problémahelyzetet (pl.: Senki sem szeret engem. Mindenért, ami az osztályon történik, én vagyok a felelős. Nem akarok többé vitatkozni senkivel.)</p> <p>A coach szerepe az, hogy kérdéseket fogalmazzon meg az ügyfél számára, hogy célja SMART legyen, és az aktuális időben és térben együtt tudjanak dolgozni ezen.</p> <p>A SMART célnak a következőnek kell lennie:</p> <p>S - SPECIFIC – specifikus, a cél minél konkrétabb meghatározása.</p> <p>M - MÉRHETŐ – mérhető, a cél végén tudni kell, hogy sikerült-e és mit ért el.</p> <p>A – ELÉRHETŐ – elérhető, gondoljon arra, hogy milyen módszerrel szeretné elérni célját.</p> <p>R – RELEVANT – reális, határozzon meg egy olyan célt, amely reális és megvalósítható az Ön számára.</p> <p>T - TIME BOUND – időben korlátozott, a kezdet és a vég beállítása.</p> <p>A megfigyelő megfigyeli az interjú menetét, jegyzeteket ír, rámutat a fejlesztésre szoruló gyenge pontokra. 20 perc elteltével a pozíciók/szerepek megváltoznak, így mindenki felváltva tölti be a csoporton belüli összes pozíciót/szerepet.</p> <p>Ezt követően nagy csoportban megbeszélésre kerül sor az előadóval és a többi résztvevővel, és megvitatják a megfigyelők megállapításait, hogy a célok kitűzésének mely részei, illetve a SMART módszerrel történő kérdések megfogalmazása volt a legigényesebb, hogyan fejlesztheti-e az edző képességeit ezeken a területeken.</p>	
A tanulóknak (szakembereknek) szóló utasítások szövege	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Alkossatok háromfős kis csoportokat. Egyezzenek meg egymással a csoportban betöltött szerepekről úgy, hogy a három tag közül az egyik coach, a második kliens, a harmadik pedig megfigyelő pozícióban legyen. 2. Válasszon témát, hogy a kliens pozícióban résztvevő le tudja írni problémás helyzetét, és miben van szüksége a coach segítségére. 3. A coach feladata, hogy olyan kérdéseket fogalmazzon meg a kliens számára, hogy a célja SMART legyen, és 20 percen belül az aktuális időben és térben együtt tudjanak dolgozni. 4. Használja az 1. mellékletet a célok SMART módszerrel történő beállításához. 5. 20 perc elteltével váltson pozíciót/szerepet, és ismételje meg a gyakorlatot, amíg a csoport minden tagja ki nem próbálta az összes pozíciót/szerepet. 6. A megfigyelő feladata az lesz, hogy elemezze a kérdések megfogalmazásának folyamatát a kliens számára nehézségi szempontból. 7. Nagy csoportban vitassák meg az előadóval és a többi résztvevővel a megfigyelők megállapításait, az edzők képességeinek fejlesztési lehetőségeit. 	
Összegzés	
<p>A gyakorlat az önálló tanulás során megszerzett elméleti ismeretek gyakorlására, oktatói segítséggel történő gyakorlati erősítésére ajánlott.</p>	

1. melléklet

Várható cél	Segítő kérdések a célmeghatározáshoz
<p>1. Speciális</p> <p>Az első objektív jellemző a sajátossága. Nem egy tisztázatlan vagy üres mondat, hanem egy meggyőző, konkrét és ésszerű döntés határozza meg az objektív irányt, például az álláskeresést.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - - Mit szeretnél elérni? - -Miért akarsz elérni? - - Hogyan érheted el?
<p>2. Mérhető</p> <p>Tudjuk, hogyan érjük el az akkori célt, ha hozzáadjuk a számokat. Hozzon létre referenciaszinteket az előrehaladás ellenőrzéséhez. Határozza meg, milyen pontosan fogja tudni, mikor érték el a kitűzött célt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mennyi? - Milyen gyakran? - Meddig? - Milyen napokon? - Mennyi idő alatt? - Meddig? - Honnan tudhatod, hogy a kitűzött céljaid megvalósultak?
<p>3. Elérhető</p> <p>Természetesen a célt reálisan kell kitűzni, sikerült-e ténylegesen elérni. Győződjön meg arról, hogy reálisan éri el a célt a megadott időkereten belül. Szükséges, hogy más kötelességek is legyenek a fejében</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Milyen konkrét lépéseket tud tenni? - Mit csinálsz elsőként? Mi volt a második, harmadik...? - -Mi a terved? - Milyen akadályok adódhatnak? (Pénzügyi, egészségügyi, időbeli...) - Elérhető-e a cél egy adott időhorizontban? - Elég motivált vagy ahhoz, hogy elérd?
<p>4. Releváns</p> <p>A siker következő lépése az, hogy tisztában legyünk azzal, hogy a cél az Ön és élete számára milyen előnyös</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Miért jövedelmező ezt a célt követni? - Releváns a célkitűzése például a karrier szempontjából? - Miért fontos, hogy elérd? - Hogyan változtatja meg az életedet? - Megtérülő Önnek, ha energiáját, idejét, pénzét befekteti? - Milyen pozitív változások és hatások eredményezik a cél elérését az

	életedben?
<p>5. Időhöz kötött vagy nyomon követhető</p> <p>A célok időbeli behatárolása különösen a rövid távú célok esetében fontos.</p> <p>Fontos meghatározni a feltételeket vagy a tevékenységek időbeosztását. Minél hosszabb időt tervezel a jövő felé, annál nagyobb a kockázat, ha az élet megváltoztatja terveidet. Ezért hosszú távú célokra alkalmas a mérföldkövek meghatározása.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mikor bizonyítja, hogy eléri a célját? - Rövid vagy hosszú távú célokról van szó? - Érdekel a cél elérése (pl. munkahely megszerzése) vagy a rendszer beállítása (pl. rendszeresen szeretne valamit csinálni)? - Mikor éri el a kitűzött célt?

7.3. Interjú az ügyféllel

Tevékenység 7.3.	
MODUL	Motiváció a coaching segítségével
Téma	Interjú az ügyféllel
Tevékenység címe	Az én témám
Pedagógiai szempont	Öncoaching kipróbálása, coaching kérdések alkalmazása saját témában.
Célcsoport	Szakemberek
Időtartam (perc)	30 perc
Beállítások	Otthoni környezet
Csoport létszáma	10 - 12 fő
Módszer	Házi feladat/egyéni
Eszközök	Cezuza, papír
Tevékenység leírása	
<p>A gyakorlat (házi feladat) célja, hogy egy kiválasztott problémahelyzet alapján próbálja ki az önálló coachingot, amelynek megoldásával a résztvevő nem volt elégedett. Vannak ajánlott kérdések, amelyek lehetővé teszik a problémahelyzet más módon történő megoldását.</p>	
A tanulóknak (szakembereknek) szóló utasítások szövege	
<p>Gondolj egy olyan helyzetre, amely időről időre megtörténik veled, de eddig nem voltál teljesen elégedett a megoldásával. Például: konfliktus a családban, kommunikáció egy kollégával,... és próbálgon válaszolni a következő kérdésekre. Jegyezze fel, hogy a kérdések közül melyek voltak</p>	

hasznosak az Ön számára, vagy hogy milyen betekintést nyerhettek a folyamatból, hogyan gondolkodott a témáról. Felfedezettél valami újat?

1. Hogyan látná a környezetedből valaki más ezt a helyzetet?
2. Hogyan látná a téma szakértője?
3. Mit gondolsz, mi a fontos neked és párodnak ebben a helyzetben?
4. Mi legyen ennek a helyzetnek a következménye?
5. Mi lenne akkor másképp?
6. Mit tehetne ennek elérése érdekében?
7. Mit lehetne még tenni?
8. Hogyan látja ezt a helyzetet 5 év múlva?

Összegzés

A feladat segítségével a résztvevők az önálló tanulás során megszerzett tudást a gyakorlatban is gyakorolhatják, különös tekintettel a kérdések megfogalmazására ön-coaching formájában. Hozzájárul az edzői készségeik fejlesztéséhez.

7.4. A GROW Coaching interjúmodell

Tevékenység 7.4.	
MODUL	Motiváció a coaching segítségével
Téma	A GROW Coaching Interjúmodell
Tevékenység címe	Hogyan készítsünk coaching interjút a GROW módszerrel?
Pedagógiai szempont	Ismerje meg a GROW módszer használatát a gyakorlatban
Célcsoport	Szakemberek
Időtartam (perc)	80 perc
Beállítások	Tanterem
Csoport létszáma	10-12 fő
Módszer	Páros munka, beszélgetés nagy csoportban
Eszközök	Ceruza, papír
Tevékenység leírása	
<p>A résztvevőket párokra osztják. A párból az egyik résztvevő coach, a második kliens pozícióban lesz. Az ügyfél leírja a problémás helyzetet.</p> <p>A coach feladata a GROW módszerrel kérdések megfogalmazása, hogy együtt tudjanak dolgozni a leírt problémahelyzeten.</p>	

A GROW módszer összefoglalása

Célok – Célkitűzés

- Az interjú területének meghatározása
- Hosszú távú cél
- A találkozó célja
 - o Panasz (ezek...)
 - o Kérés (akarom...)
 - o Rendelés (és szükségem van tőled=ÉN+TE+ITT+MOST "... Mit tehetek, hogy hasznos legyen számodra?")
- Prioritások meghatározása
- Megállapodás a munkavégzés módjáról

Valóság – Valóság

- Kihez/mihez kapcsolódik ez a téma? - térképezze fel a valóságot minden oldalról
- A helyzetfelismerés bővítése (körkérdések)
- Fedezze fel a múltbeli sikerforrásokat (pl. a skálázási technika alapján is...)
- Keressen kivételeket a probléma alól - ha valami nem történik meg, mi működött a múltban = lehetőség a jövőbeni megoldásra

Opciók – Lehetőségek

- Ötletgyűjtés - megoldáskeresés ösztönzése, a megoldások mennyiségéről van szó, nem a javaslatok értékeléséről
- Figyelem, nincsenek határok, mi szabjuk meg a határokat
- Kérdés: "Mi más...?"
- Ötletadás az edzőtől

Akarat – A megoldás kiválasztása (választás)

- - A legmegfelelőbb megoldási alternatíva kiválasztása
- - Lehetséges akadályok/akadályok feltérképezése + eltávolításuk módszerei
- - Első lépés: „Mit fog tenni első lépésként? Mikor kezdesz?"
- - Méretezés – Az adott megoldás megvalósítási szándéka (Skála neve, Skála leírása, Mérés)
- - Kifejezési tér - Mit szeretne még mondani?...
- - Visszajelzés a találkozóról...
- - Konvent a következő ülésen

A tanulóknak (szakembereknek) szóló utasítások szövege

1. Hozzon létre párokat. Állapodjanak meg egymással a csoportban betöltött szerepekről úgy, hogy a két tag közül az egyik coach, a másik pedig kliens pozícióban legyen.
2. Válasszon témát, hogy a kliens pozícióban résztvevő le tudja írni problémás helyzetét, és miben van szüksége a coach segítségére.
3. A coach feladata, hogy a GROW módszerrel kérdéseket fogalmazzon meg a kliens számára, hogy azokat 20 percen belül közösen fel tudja dolgozni.
4. 20 perc elteltével váltson pozíciót/szerepet, és ismétlje meg a gyakorlatot.
5. Beszélje meg az előadóval és a többi résztvevővel egy nagy csoportban a GROW módszerrel szerzett tapasztalatait.

Összegzés

E feladat segítségével a résztvevők az önálló tanulás során megszerzett tudást a gyakorlatban is gyakorolhatják majd előadó segítségével. A gyakorlati ismeretek elsajátítása után képesek lesznek a GROW módszert alkalmazni az ügyféllel való munka során.