

Курс: «Основы делового администрирования»

Доцент кафедры
культурологии и
социальной
коммуникации

Кексель О.С.

23.06.2010

Коучинг - это

- содействие позитивным изменениям
- методика, используемая для повышения и совершенствования профессиональных навыков тех, кто работает с вами
- процесс, способствующий повышению компетентности и профессиональных навыков
- способ добиться более высоких результатов при тех же затратах сил и ресурсов

Осуществление коучинга предполагает выполнение следующих процедур:

- **Исследование проблемы и сбор необходимой информации**

Это включает в себя осознание необходимости изменения сложившейся ситуации; анализ деятельности коллектива и сравнение полученных данных с предполагаемыми; выбор предпочтительного вида коучинга; определение необходимых ресурсов

- Планирование самого процесса коучинга и системы ответственности каждого участника в соответствии с критериями SMART – целями, которые
 - конкретны (specific),
 - измеримы (measurable),
 - привлекательны (attractive),
 - реалистичны (realistic),
 - определены во времени (time framed)

- Осуществление плана
- Оценка полученных результатов

Кроме этого, коучинг предполагает постоянный мониторинг процесса реализации поставленных целей и их корректировка в случае необходимости

Наиболее популярными методиками коучинга являются:

- техника «3 – Д»
(или техника трех измерений)
- методика GROW

Суть техники «З – Д» заключается в оперативном получении большого количества вариантов разрешения проблемы из которых руководителю останется только выбрать наиболее подходящий

Реализация этой методики предлагает сотрудникам предприятия предлагается самим:

- сформулировать проблему (кратко, одним предложением)
- выделить три аспекта этой проблемы (сложившаяся ситуация; поведение включенных в нее людей, свое собственное поведение в этом случае)
- выбрать подходящий вариант выхода из сложившейся ситуации

В отличие от техники трех измерений, где участником процесса коучинга может стать любой сотрудник организации, методика GROW предполагает конкретного участника (чаще всего им выступает руководитель среднего звена). Осуществляется методика GROW через реализацию следующих этапов:

- постановка цели (Goal)
- оценка реальности ее достижения (Reality)
- анализ всех возможных путей достижения цели (Options)
- реализация одного или нескольких путей с обязательным указанием конкретного исполнителя (или контролера) (Will)

Коучинг – как стиль управления эффективен при соблюдении ряда условий. К коучингу должны быть ГОТОВЫ:

- Подчиненный
- Руководитель
- Организация

Действия руководителя в процессе коучинга:

1. Постановка задачи (согласование цели)
2. Анализ текущей ситуации (со стороны руководителя и подчиненного)
3. Составление плана действий:
 - что можно предпринять (идеи)
 - что подчиненный намерен сделать
 - что ему для этого нужно (знания, ресурсы, помощь)

4. Контроль и поддержка в процессе реализации плана:

- определение контрольных точек и инструментов контроля
- контроль (текущий и заключительный)
- промежуточная и итоговая обратная связь

Творческое задание

Начальник отдела продаж сообщает коммерческому директору, что несколько клиентов угрожают отказаться от сотрудничества, если не повысить уровень сервиса...