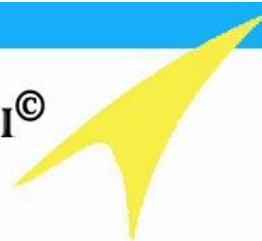


Coaching

wspomaganie pracowników w codziennej pracy



ROBERT MYSZKOWSKI[©]





Coaching – istota procesu

Coaching to **proces** ,w którym stosując szereg rozmów o określonej **strukturze** pomagasz pracownikom **podnieść jakość ich pracy** zarówno w bliższej jak i dalszej perspektywie

Proces coachingu sprowadza się do odpowiedzi na trzy pytania:

- q Co chcemy osiągnąć
- q Jaki jest stan obecny
- q Jak zniwelować lukę pomiędzy stanem obecnym, a pożądanym

Struktura rozmowy powinna gwarantować obydwu stronom ukierunkowany i obiektywny sposób prezentacji spostrzeżeń i przemyśleń

Coaching winien koncentrować się na wiedzy i zachowaniach, które podnoszą jakość pracy, jeżeli uda rozwinąć się odpowiednią wiedzę oraz zachowania, to przyczyni się do podniesienia poziomu wykonania zadań, co w konsekwencji przyniesie pożądane wyniki ilościowe

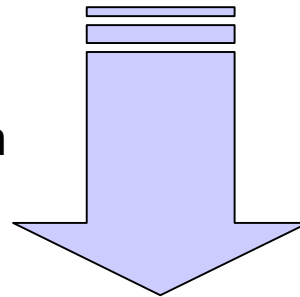


Coaching - jako forma szkolenia

Obserwacja kolegów w trakcie pracy

Wzajemna nauka
prawidłowych zachowań

Pozytywna i krytyczna
informacja zwrotna



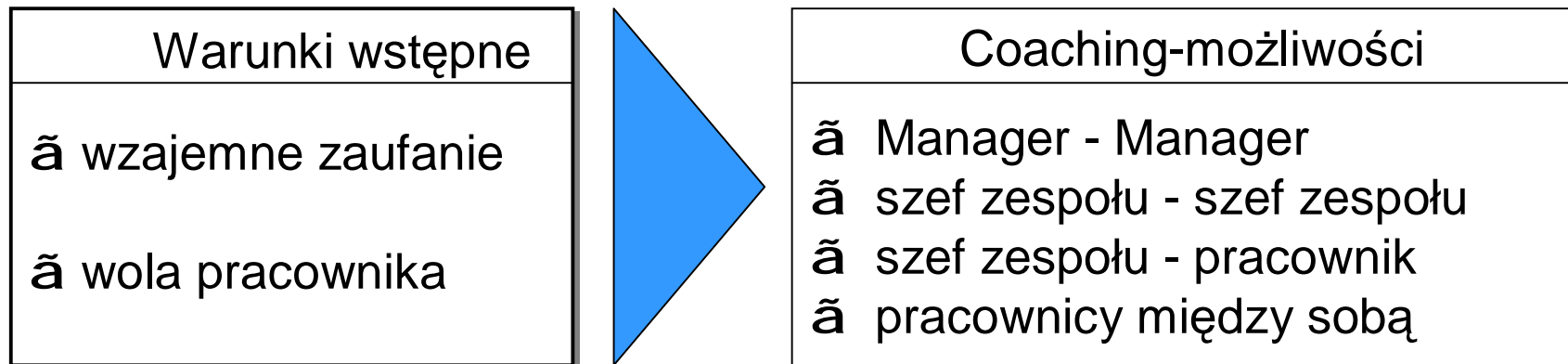
**Zmiana rutynowych czasami błędnych zachowań
występujących w trakcie kontaktów z Klientem**

• rozwój pracowników
• rozwiązywanie codziennych
problemów

• lepsze zaufanie
• większa motywacja

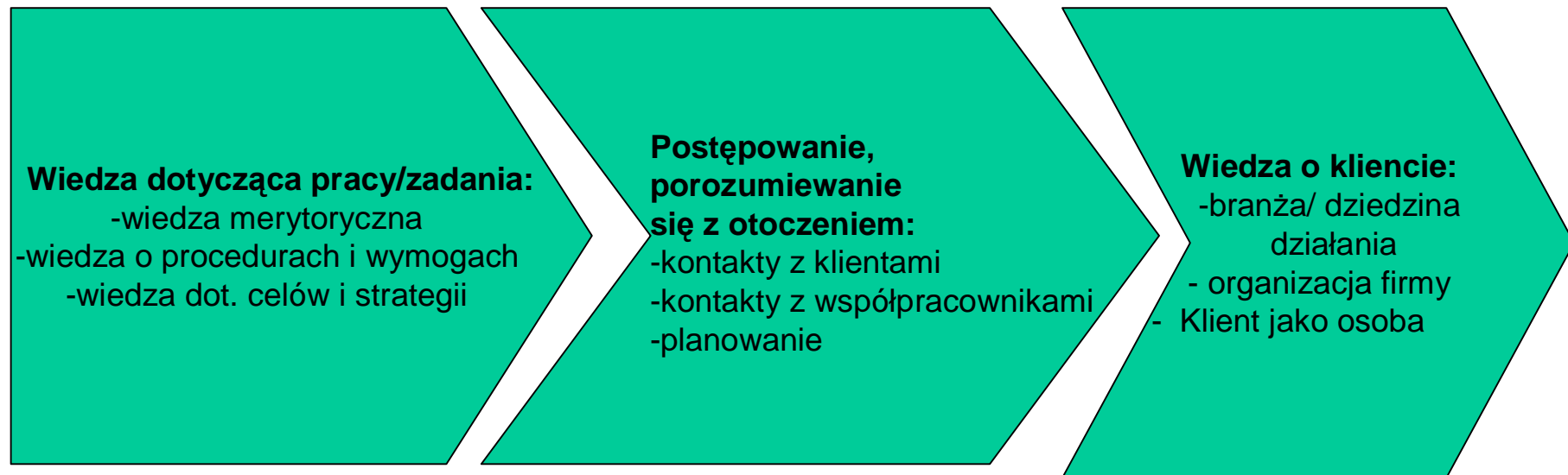
Uczestnicy coachingu - warunki wstępne

„Każdy może być coachem“



Coaching – co chcemy osiągnąć – kryteria wykonania zadania

TRZY ZAKRESY KOMPETENCJI





Coaching - jak to robić?

Proces coachingu:

- a) wierzyć - być osobą wiarygodną
- b) akceptacja tego, co będzie poddane coachingowi (sytuacje,tematy)
- c) akceptacja sposobu realizacji coachingu (informacja zwrotna po rozmowie doradczej)
- d) fazy coachingu:
 - pracownik odzwierciedla swoje zachowanie i sytuacje
 - (coach słucha i zadaje pytania)
 - pracownik poszukuje rozwiązań
(rola coach'a ogranicza się tylko do słuchania, bez szukania rozwiązań)
-> jeśli problem nie zostanie rozwiązany, wówczas pracownik i coach pracują nad jego rozwiązaniem
 - informacja zwrotna od coach'a dla pracownika (wrażenia,obserwacje)
 - wspólne analizy mocnych/słabych punktów, wyników
 - określenie następnego terminu coachingu (jeśli to możliwe - przeprowadzonego przez kierownika zespołu)



Zawartość coachingu

- coach omawia w szczególności problemy pracowników, dostrzegane przez nich samych
- coach pomaga pracownikowi zadawać pytania, w celu ustalenia wyników zachowania i przemyśleń na ich temat
- coach zachęca pracownika do sprawdzenia nowych postaw, zachowań, doradza jak sobie radzić z większym ryzykiem, będąc świadomym popełniania błędów:

Uwaga:

- powyższe wskazówki stanowią pomoc, nie są przejawem kontroli,
- głębsza samokontrola pracownika będzie bardziej akceptowalna
- tylko magiczne słowo „ufać” sprawi, że coaching będzie bardziej efektywny



Żądania wobec coacha

Aby odnieść sukces, potrzebujesz...

- wierzyć w możliwość rozwoju
- znać swoje własne mocne i słabe strony
- dążyć do śledzenia czasu
- akceptować i szanować pracownika

Następnie potrzebujesz takich możliwości jak ...

- ustalić pierwszy kontakt i zbudować zaufanie
- zanalizować i zbadać rozwój pracownika
- umieć przeprowadzić rozmowy doradcze oraz przyjąć skargi
- przenieść umiejętności i wiedzę
- mieć społeczne kompetencje



Przygotowanie aktualnej oceny wykonywanej pracy

q Zbieranie informacji- źródła:

- § Własne obserwacje
- § Opinie klientów/ stopień zadowolenia
- § Opinie i spostrzeżenia współpracowników

q Analiza jakości posiadanych informacji:

- § Czy pochodzą one z wiarygodnego źródła
- § Czy są oparte na faktach, czy na przypuszczeniach
- § Czy są wystarczające do podjęcia dalszych kroków

Tezy do przedyskutowania

- Ü coaching pomaga w rozwoju,
- Ü coaching to coś więcej niż tylko mówienie po próżnicy,
- Ü coaching pozwala na podniesienie efektywności,
- Ü coaching jest podstawą codziennego rozwoju,
- Ü celem coachingu jest dążenie do podnoszenia profesjonalizmu w codziennej pracy,