

POSTAVLJANJE PRAVIH VPRAŠANJ ALI POSTAVLJATI VPRAŠANJA NA PRAVI NAČIN

dr. Eva Boštjančič, Filozofska fakulteta, Univerza v Ljubljani

Šola za ravnatelje, januar 2020



POTREBUJEM POMOČ ALI ORODJE

- Pomoč novim sodelavcem, da se hitreje učijo, napredujejo, ustvarjajo prve rezultate
- Učinkovitejše upravljanje s časom in dvig produktivnosti
- Razvoj voditeljskih lastnosti in komunikacijskih sposobnosti
- Večja samomotivacija, samozavest in samospoštovanje
- Dobri medosebni odnosi
- Postavljanje ciljev in odpravljanje odlašanja
- Zmanjšanje stresa
- Odpravljanje omejujočih prepričanj, spreminjanje negativnih navad...
- Vzpostavljanje ravnovesja med delom in zasebnim življenjem
- Ustvarjanje učinkovitejših timov

CILJ

	Znano nam samim	Neznano nam samim
Znano ostalim	»odprto« ODKRITI JAZ	»slepo« SLEPI JAZ
Neznano ostalim	»skrito« PRIKRITI JAZ	»neodkrito« NEZNANI JAZ

“COACHING” PREVOD

NI slovenskega prevoda

≠

- mentorstvo
- poučevanje
- svetovanje

visoka

MOTIVACIJA

nizka

STORILNOST

nizka

visoka

potreben dvig ravni sposobnosti <i>trening</i> <i>mentorstvo</i> 3	želja po večji storilnosti <i>coaching</i> 4
dajanje navodil/ usmerjanje <i>svetovanje</i> 1	poiskati razloge <i>svetovanje</i> <i>mentorstvo</i> 2

= **interaktiven proces** pomaga posameznikom in organizacijam, da se hitreje razvijajo in dosegaajo bolj zadovoljive rezultate

= **proces**, s katerim opremimo posameznike ali skupine z orodji, **znanjem in priložnostmi**, ki jih potrebujejo, da so lahko **ustvarjalni** in **učinkoviti** pri svojem delovanju, tako zasebno kot poklicno



CLJ: izboljšanje vedenja

COACH MORA BITI...

- potrpežljiv
- dober poslušalec
- podporen
- empatičen
- imeti dober spomin
- pozoren
- samozavesten
- zaveden
- nepristranski

Dolžnosti coacha...

- 1.) Odkriti, razjasniti in poudariti cilje, ki jih stranka želi doseči
- 2.) Voditi stranko do "lastnega" odkritja ciljev
- 3.) Najti način in poti, da rešitve in strategije, ki sledijo, prihajajo od/iz stranke same
- 4.) Stranki dovoliti, pustiti popolno avtonomijo in svobodo
- 5.) Spoštovati **etični "kodeks"** Mednarodne zveze coachev

KATERA “ORODJA” UPORABLJA COACH?

VEŠČINA POSTAVLJANJA VPRAŠANJ

Klienta spodbudijo k razmišljanju in raziskovanju idej, ki dotlej niso prišla na površje.

“Kaj natančno mislite z ... ?”

“Kdaj natančno želite, da ... ?”

“Še kaj?”

odvisna od vsebine
in namena

“Ali...?”,
“Zakaj...?”

Vprašanja, ki so usmerjena na probleme in napake ter kritiko, **niso primerna.**

COACH ne daje odgovorov, temveč stranki *zastavlja vprašanja.*

VRSTE VPRAŠANJ

- Zaprta: za ugotavljanje dejstev, dobimo kratke in jedrnate odgovore (Si zaključil ta projekt? Da/Ne)
- Odprta: spodbujajo k razlagi, dajo informacije o globljih razlogih mišljenja kandidata (Mi lahko poveš kaj o...)
- Specifična vprašanja (uporabimo za pridobivanje konkretnih informacij; Kaj točno...),
- Vprašanja za preverjanje razumevanja (Če te prav razujem...).
- Hipotetična: predstavimo neko situacijo in povprašamo, kako bi se v njej znašel (Če bi, kako bi...)
- Sugestivna: (Ali radi delate sami, če je potrebno?)



PRIMERI VPRAŠANJ

Neučinkovita vprašanja

(problemska vprašanja)

(osredotočenje na probleme in napake)

- *Kakšen problem imate?*
- *Kako dolgo ga že imate?*
- *Kdo je kriv?*
- *Kaj je narobe z vami?*
- *V čem je problem?*
- *Zakaj ga še niste rešili?*

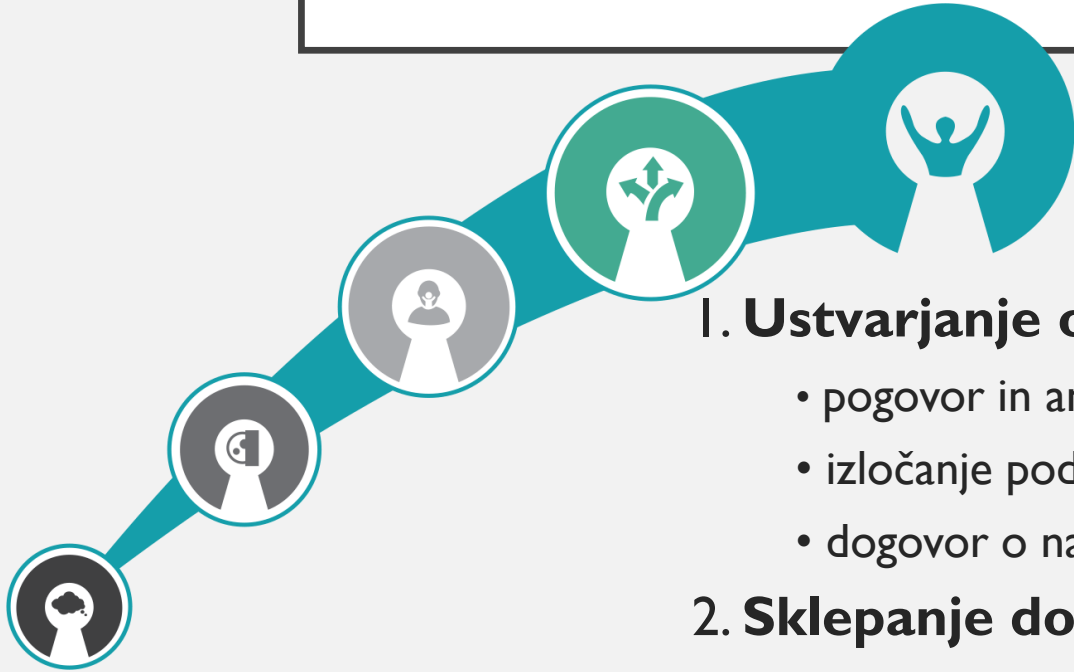
Učinkovita vprašanja

(vprašanja, usmerjena k cilju)

(misliti pozitivno in naprej)

- *Kaj želite?*
- *Ali ste že kdaj dosegli kaj podobnega?*
- *Kakšne vire imate na voljo?*
- *Kakšen načrt želite narediti?*
- *Kaj sledi?*

KAKO POTEKA PROCES COACHING ?



1. Ustvarjanje odnosa

- pogovor in analiza potreb
- izločanje področij za obdelavo
- dogovor o načinu dela

2. Sklepanje dogovorov

- podpis pogodbe med coachem in stranko

3. Razvijanje klienta

- coaching
- po potrebi integracija coachinga in individualnega treninga

4. Končanje odnosa

- »veliki« feedback (po 3 mesecih dela)
- dogovor o nadaljevanju

VPRAŠANJA ZA IZZIV OMEJUJOČEMU PREPRICANJU (JONES IN GORELL, 2009)

- Kako se je pravzaprav pojavilo to omejujoče prepričanje?
- Čigava ideja je v ozadju – tvoja ali od koga drugega?
- Na kakšen način te to prepričanje omejuje?
- Kaj te je pripeljalo do odločitve, da si sklenila, da to prepričanje velja zate?
- Ti to omejujoče prepričanje dejansko služi?
- Katere posledice omejujočega prepričanja opažaš (zase, za družino, za zdravje...)?
- Kakšno prepričanje bi raje imela namesto tega?
- Kako se bodo stvari izboljšale s tem novim prepričanjem?
- Kako se lahko stvari poslabšajo s tem novim prepričanjem?
- Kaj je najboljša stvar, ki se lahko zgodi, če ohraniš svoje staro prepričanje?
- Kaj je najboljša stvar, ki se lahko zgodi s tvojim novim prepričanjem?
- Kaj ti lahko prepriči, da prevzameš novo prepričanje?
- Kako se novo prepričanje sklada s tvojimi vrednotami?

AKTIVNO POSLUŠANJE



dr. Eva Boštjančič

- 80% – 20%
- Neverbalno spodbujanje sogovornika
- Poslušamo zavzeto, zainteresirano, natančno
- Občasno ponovimo ključne stavke
- Preverimo stvari, ki jih ne razumemo
- 'Ali mi lahko poveste kaj več o tem...?', 'Aha', 'Razumem...'

I. G (goal) – cilj (razjasniti cilj)

Kaj natančno želiš doseči?

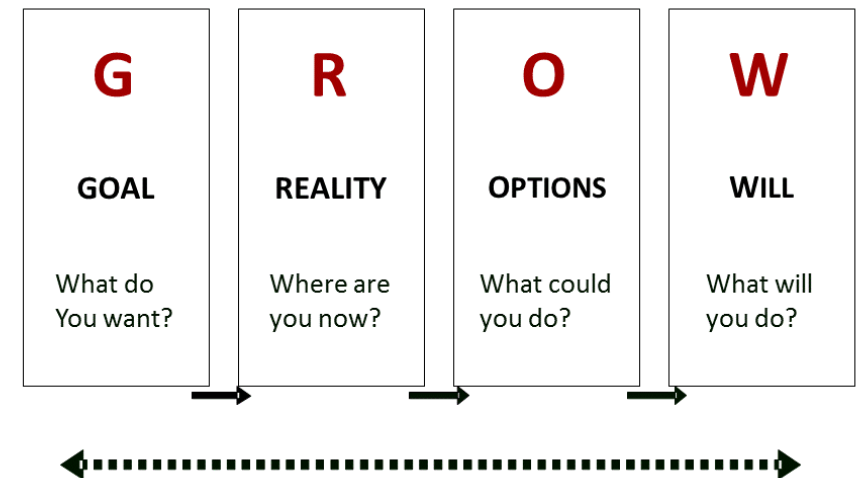
Kaj bi rad dosegel kratkoročno in dolgoročno?

Kako naj bi uspeh izgledal?

Koliko osebnega nadzora ali vpliva imaš pri tem cilju?

Kako boš to ocenil?

Grow Model



2. R (*reality*) – dejstva (*razjasniti situacijo in problem*)

Kaj se pravkar dogaja? Kakšna je tvoja situacija?

Kdo vse je vpleten?

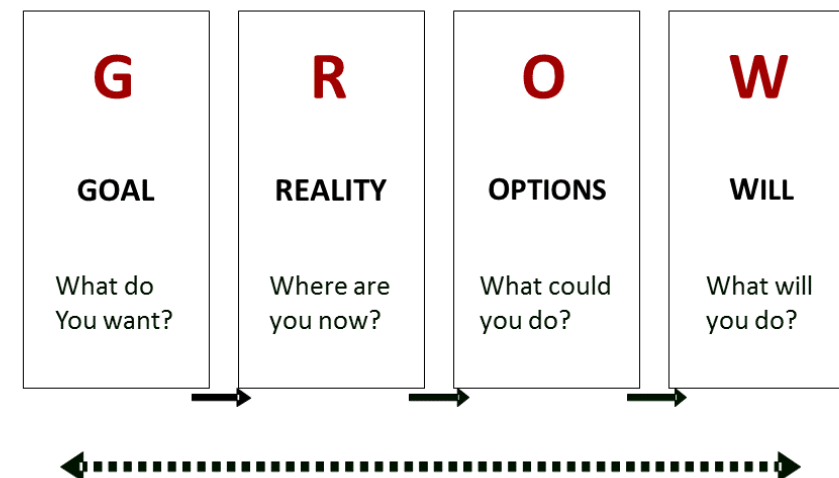
Kaj se zgodi, če zadeva ne poteka tako, kot je treba?

Kaj se zgodi tistim, ki so vključeni neposredno?

Kaj si glede tega že naredil?

Kaj pogrešaš?

Grow Model



3. O (*options*) – možnosti (*razvijanje in ocenjevanje rešitve*)

Kaj se pravkar dogaja?

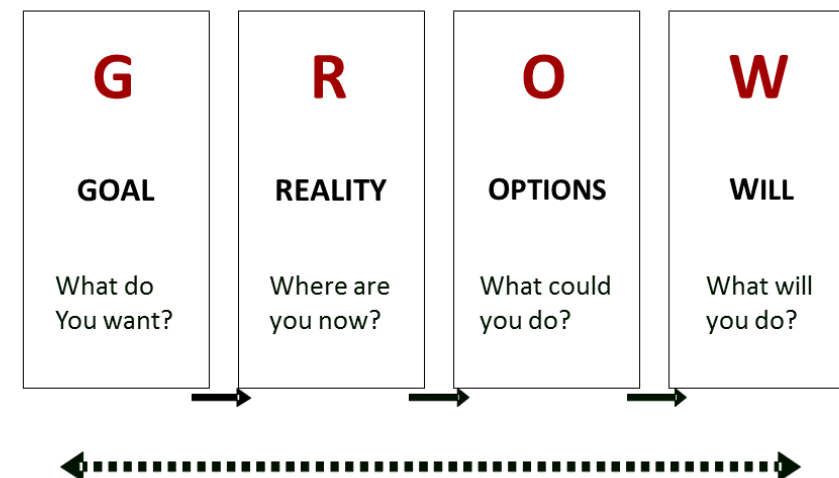
Kaj lahko še storiš?

Katere možnosti so ti na voljo?

Kaj bi ti svetoval dober prijatelj?

Kakšne so pri tem koristi in kakšni so stroški?

Grow Model



4. **W (will)** – odločitev (razmisliti o akcijah in jih določiti)

Katero možnost/ možnosti si izbral?

V kolikšni meri so vključeni tvoji pomisleki?

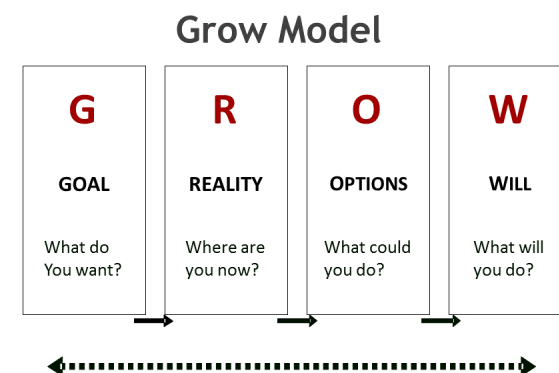
Katera merila uspešnosti imaš? Kako boš zmeril svoj napredek?

Kdaj natančno boš začel? Kdaj natančno boš končal vsak korak?

Se pojavi kak osebni odpor?

Kaj boš storil, da boš izločil zunanje in notranje dejavnike odpora?

Koga ali kaj za to potrebuješ?



ZAKLJUČEVANJE COACHINGA

- vsak [coaching](#) se MORA zaključiti z akcijskim planom

www.psihologijadela.com

3-Month Goals Action Plan Sage Choyam

3-MONTH GOALS

GOALS

MONTH & GOALS

MONTH & GOALS

MONTH & GOALS

MONTHLY MINI TASKS

MONTHLY MINI TASKS

MONTHLY MINI TASKS