

With the support of the
Erasmus+ Programme
of the European Union



COACHING





Umiejętność empatii w coachingu

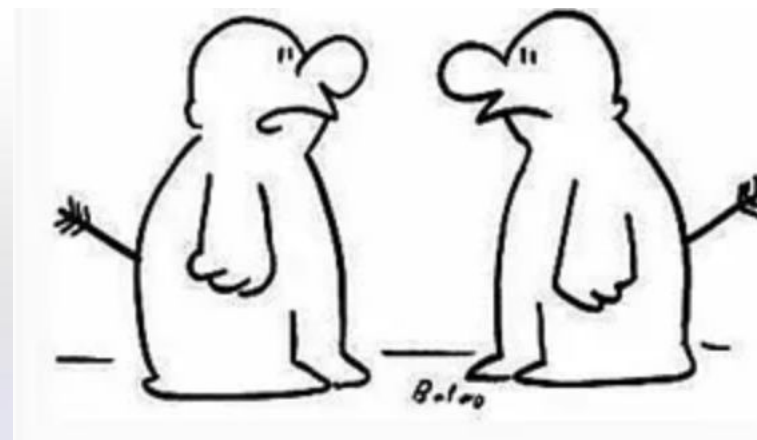
Cele:

- Definicja empatii
- Definicja coachingu i jej składowe (kluczowe kompetencje)
- Podkreślenie faktu, iż empatia jest podstawą budowania relacji i zaufania
- Kluczowe umiejętności w ramach empatii



Co to jest empatia?

Zdolność odczuwania tego, czego doświadcza inna osoba, z jej układu odniesienia, to znaczy zdolność do postawienia się w pozycji innej osoby.



Doskonale rozumiem, co teraz czujesz 😊





Więcej o empatii

Empatia nie podlega ocenie.

Rozpoznaje emocje drugiej osoby i potrafi je odwzajemnić

Empatia to w zasadzie odczuwanie tego, co czują ludzie.





Empatia, jako wybór

Aby znaleźć zrozumienie, coach powinien aktywnie szukać w sobie czegoś, co pomoże mu poczuć to, co odczuwa i wyraża coachee (osoba coachowana).

Empatia odzwierciedla sytuację, gdzie coach docenia i szanuje świętą przestrzeń prywatną osoby coachowanej.

Coachee czuje, że coach docenia jej/jego doświadczenie.





Empatia vs Sympatia

„Wiem, jak się czujesz, ja też tak miałem”
„Głęboko szanuję to, jak się czujesz”
„Spróbujmy poczuć to razem”

„To nic” „Wkrótce nie będziesz już
potrzebować swojego smoczka... jest bez
smaku” „Płacz nie pomaga, krzycz !!”





10 kompetencji składających się na profesjonalny coaching



MIĘDZYNARODOWE STOWARZYSZENIE COACHINGU

Kluczowe kompetencje

A. Zbudowanie fundamentu

a.1. Przestrzeganie wskazówek etycznych oraz profesjonalnych standardów

a.2. Ustanowienie umowy coachingowej

B. Współtworzenie relacji

b.1. Budowanie wzajemnego zaufania z osobą coachowaną

b.2. Stała obecność coacha

C. Efektywne komunikowanie się

c.1. Aktywne słuchanie

c.2. Zadawanie pytań

c.3. Komunikacja bezpośrednia

D. Ułatwianie nauki i osiągnięcia wyników

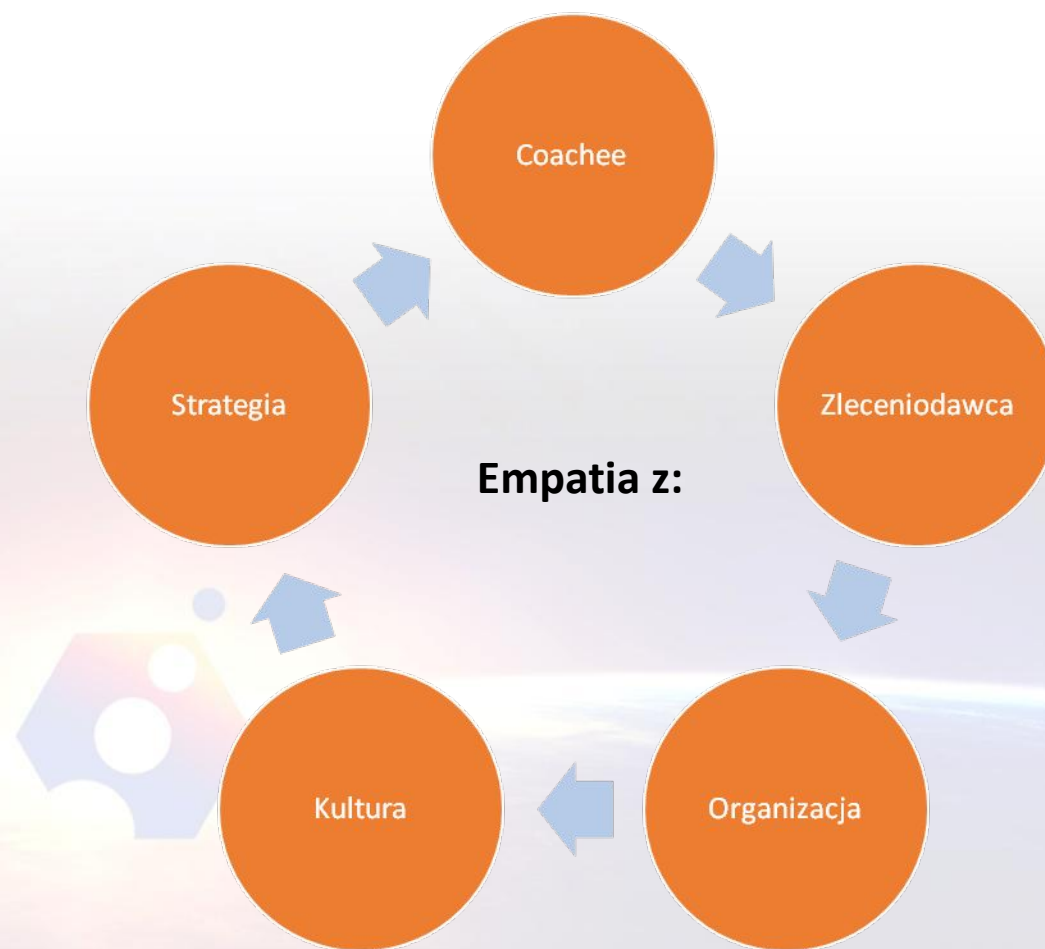
d.1. Wykreowanie świadomości

d.2. Zaprojektowanie działań

d.3. Planowanie i wyznaczanie celów



Rola empatii w procesie coachongowym





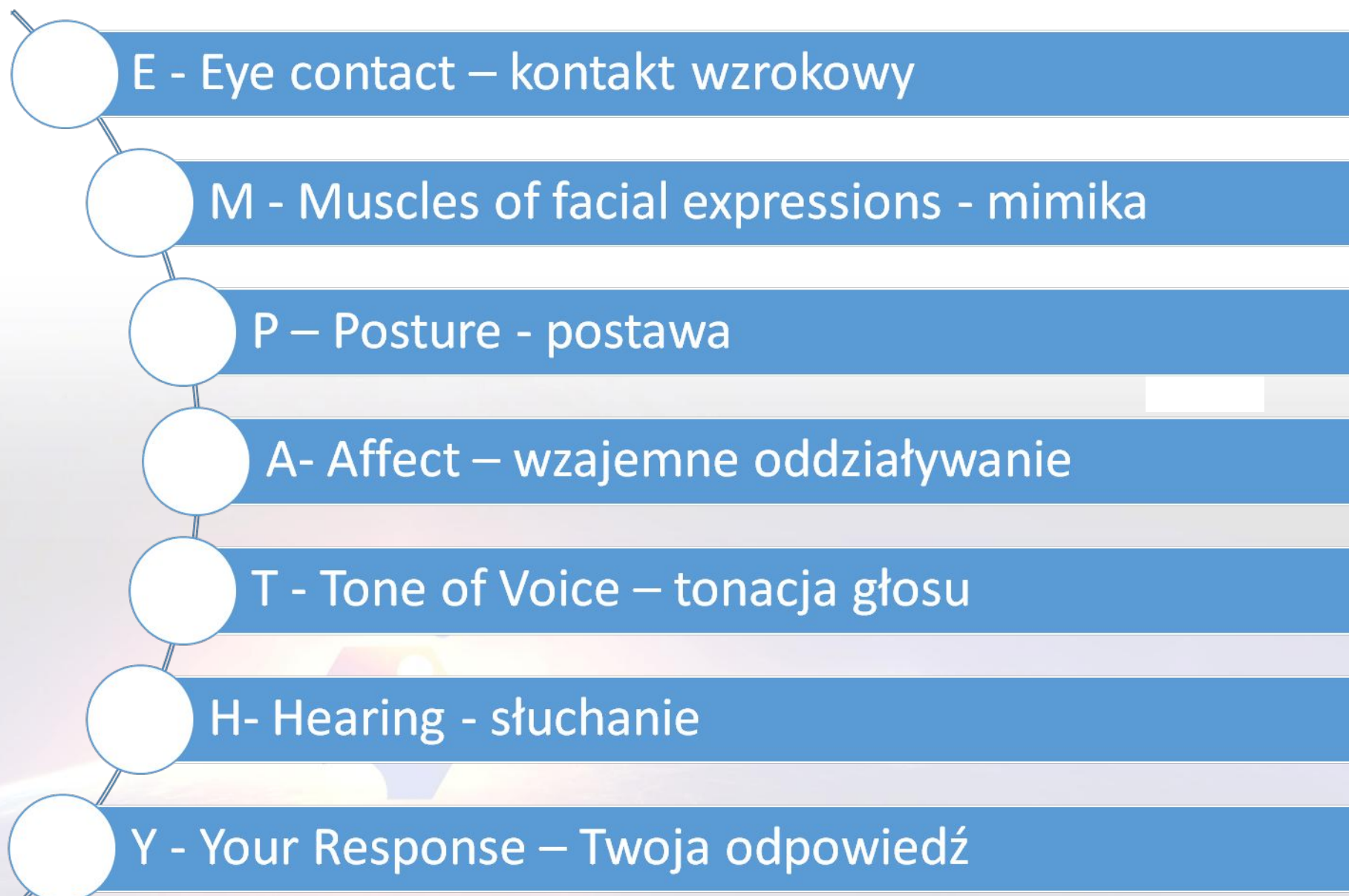
Ruszamy do działania!

Po wdrożeniu postaw empatycznych, zbudowaniu relacji i wzajemnego zaufania coach rozpoczyna sesję **analizy** trudności i obszarów wymagających szczególnej uwagi, aby **pomóc** osobie coachowanej w rozwijaniu kompetencji umożliwiających **osiągnięcie strategicznych celów firmy**.





EMPATHY



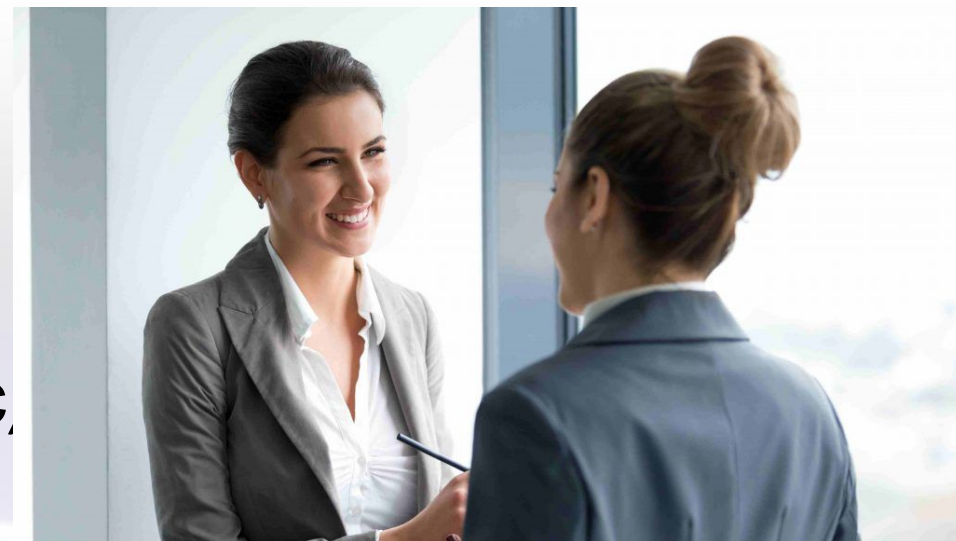


E – Eye Contact – kontakt wzrokowy

Zwykle jest to pierwszy symptom okazania osobie coachowanej, że została zauważona.

Wzrok jest niezwykle ważny podczas rozpoczynania sesji coachingowych.

Coachee oczekuje, że jego/jej potrzeby będą zauważone, zrozumiane i docenione, jako całość, a kontakt wzrokowy jest do tego pierwszym krokiem.





M – Muscle of Facial Expressions - mimika

Twarz to mapa drogowa ludzkich emocji.

Wyraz twarzy jest kluczem do odczuwania emocji uczestnika.

Mimika uzupełniają to, czego nie oddają słowa.



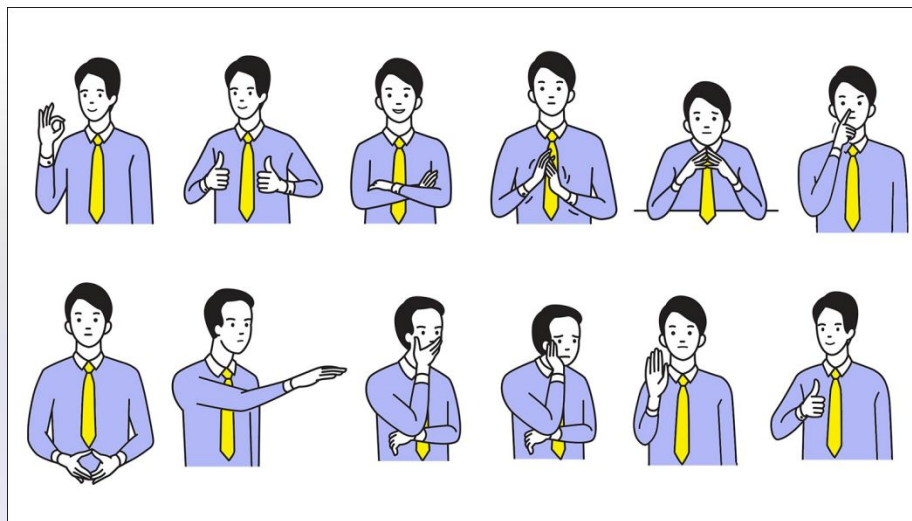


P – Posture - postawa

Kolejny potężny nośnik więzy, zaufania i relacji.

Nasza otwarta lub zamknięta postawa przekazuje uczestnikowi informację o akceptacji lub odrzuceniu.

Uczestnicy sesji mogą odczytać, ile troski i zaangażowania prezentuje wobec nich trener/coach.





A – Affect – wzajemne oddziaływanie

Afekt (wzajemne oddziaływanie) to naukowy termin określający wyrażane emocje.

Trener/coach musi w pewnym sensie nazwać wewnętrznie emocje uczestnika i odnosić się do niego w oparciu o te ramy.

Jest zdenerwowany, zły, zestresowany itp.

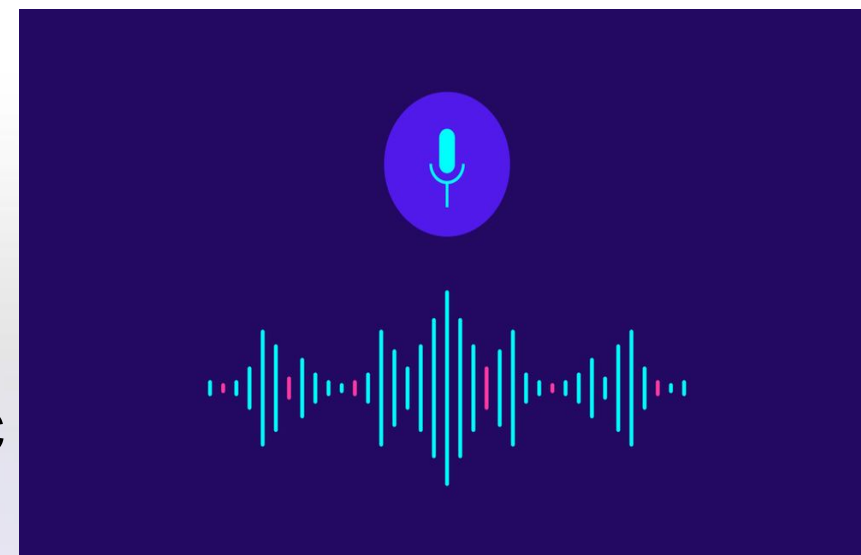
Te ramy zmieniają wewnętrzną postawę trenera i to, co widzi w coachowanym.



T – Tone of Voice – tonacja głosu

Trener/coach powinien zwracać uwagę na tzw. łamanie się głosu, czy zmianę barwy lub wysokości głosu.

Pomoże mu to lepiej wczuć się w temat i zadawać właściwe pytania, aby móc pogłębiać rozumienie osoby coachowanej i analizować różne zachowania.





H – Hearing - słuchanie

„Słuchanie” CAŁEGO człowieka: kontekstu, zdobytego wykształcenia, doświadczeń, manier, prezentowanego stylu zarządzania.

Ten rodzaj słuchania wymaga stałego podążania za osobą, dopóki w pełni jej nie zrozumiemy.

Ciekawość i wstrzymanie się od oceniania są kluczowe dla tego typu słuchania.





Y – Your response – Twoja odpowiedź

Podczas coachingu, coach często reaguje na odczucia innych osób, odzwierciedlając ich uczucia.

To znaczy np: kiedy oglądamy film, kopiujemy emocje aktorów.

Dlatego trener powinien nauczyć się odczuwać własne emocje, aby lepiej i pełniej poczuć emocje osoby coachowanej.





Brak empatii = Brak jakości Coachingu





Bibliografia:

Bellet, Paul S.; Michael J. Maloney (1991). "The importance of empathy as an interviewing skill in medicine"
ASESCO – Asociación Española de Coaching. "El libro Blanco del Coaching"
Dr. Riess, Associate Professor of Psychiatry at Harvard Medical School. She directs the Empathy & Relational Science Program books "The Power of Empathy"
Brené Brown: <https://www.youtube.com/watch?v=1Evwgu369Jw>
David Clutterbuck <https://davidclutterbuckpartnership.com/empathy-vs-compassion-as-a-coach/>
American Management Association
<https://playbook.amanet.org/training-articles-empathy-superpower-employee-coaching/>



With the support of the
Erasmus+ Programme
of the European Union

