

У коучингу питання задаються не заради настанови, відповіді, твердження або навіювання, а для **вибудовування у свідомості нових перспектив, відкриття нових власних можливостей та шляхів досягання поставленої мети, нового способу сприйняття дійсності** тощо. Коли ставлять запитання, то таким чином виявляють повагу до іншої людини, показуючи, що її думка є цінною для нас. І тому такий підхід міняє як наші взаємовідносини з людьми, так і нас самих.



Існує п’ять головних причин, чому краще запитувати, а не повчати, давати поради, рекомендації або пояснювати як і що краще робити:

1. Клієнт має усю повноту інформації. Ніхто не знає про нас більше, ніж ми самі. А оскільки уся пам’ять про наше життя знаходиться в нашій голові, ми є найкращими експертами в справах пов’язаних з нашим життям. Наприклад, якщо для клієнта актуальною стала проблема поліпшення взаємовідносин з колегами по роботі, можна використати для цього усі спогади, які вже накопичені за час роботи в цій компанії. Також можна обговорити рішення, які вже були апробовані, вказати, що показало свою ефективність при взаємодії з іншими людьми, а що ні, описати організаційну культуру й етику і т.ін. Коуч не матиме доступу до цієї інформації до того часу, поки він не запитає про це клієнта. Клієнт завжди більше інформований з приводу своєї життєвої ситуації на відміну від коуча.

2. Постановка запитань, мотивує до дії. Коучинг розпочинається з припущення, що ключем до змін є не лише усвідомлення того, що необхідно зробити, але і внутрішня мотивація, для того щоб це реалізувати. У свою чергу, дослідження та практичний досвід авторів підтверджують, що люди глибоко усередині себе мають величезний мотиваційний резерв, необхідний для реалізації своїх цілей та ідей. Це означає, що навіть погане рішення озвучене клієнтом принесе кращі результати, ніж «правильні підказки» коуча. Крім того, питання підштовхують до певних дій, а вони у свою чергу допомагають крок за кроком просуватися до досягнення своїх цілей.

3. Постановка запитань мобілізує. Люди часто звертаються до коуча при ухваленні важливих рішень. Проте не менше, ніж у 80 % випадків виявляється, що клієнти вже знають, що необхідно робити. Їм тільки бракує відваги, щоб зробити перший крок. Віра в себе – це дуже важлива складова, яка потрібна для внутрішніх змін. Коли запитуєш інших людей про те, що вони думають з того або іншого приводу, при цьому серйозно відносишся до їх слів, то транслюєш їм дуже важливий сигнал: «У тебе прекрасні ідеї. Вір в себе. У тебе все вийде. Ти зможеш.». І часто буває так, що вже сама постановка питання мобілізує людину на виконання дій, які вона не змогла би зробити, будучи наодинці зі своїми думками.

4. Постановка запитань розвиває лідерські навички.

Лідерство – це уміння узяти на себе відповідальність. Лідер бачить проблему і немов би говорить: «Хтось повинен з цим щось зробити! Цим «хтось» буду я». Питання: «А що би Ви зробили в цій ситуації?» примушує клієнта замислитися, і не чекаючи пропозицій коуча, починає приймати відповідальність за ситуацію, в якій він опинився. Постановка запитань розвиває почуття відповідальності, а тим самим розвиває лідерські якості особистості.

5. Постановка запитань дає відчуття, що Ви розумієте людину. Усі ми хочемо щоб нас розуміли. Немає більшого дару у взаємовідносинах між людьми ніж те, що хтось визнає і цінує наше Я. Мистецтво постановки запитань дозволяє коучу вибудовувати взаємовідносини з клієнтом. Присвятити час на постановку важливих питань (і вислуховування відповідей!) переконує іншу людину в тому, що ми дійсно хочемо її зрозуміти. Підхід, що базується на постановці запитань, є найбільш ефективним способом побудови атмосфери довіри та відкритості. І коли ми починаємо говорити про речі, які насправді є дуже важливими для наших клієнтів, таким чином, ми проявляємо цікавість до їхнього життя, проявляємо емпатію, тоді вони стають готові на кардинальні зміни у своєму житті. Взагалі більшість коучингових питань пов’язані з конкретними інструментами та техніками. Наприклад, якщо запитати клієнта: «Як виглядає твій ідеальний день? Опиши цей образ?», то ці питання відносяться до уміння візуалізації. Оскільки тут ми просимо клієнта відповісти на питання використовуючи образне мислення (опиши цей образ), то допомагаємо клієнтові представити позитивне бачення свого майбутнього, яке можна побачити та відчути. Даний наведений приклад ґрунтується на тому факті, що люди у своїй більшості мислять образами, а чітко створений образ власного майбутнього може бути відмінною мотивацією до внутрішніх змін клієнта. Коучингові запитання, є також, ефективним інструментом у наших власних щоденних комунікаціях. Замість того що б запитувати: «Як справи?» або «Як життя?» та отримати стандартну відповідь, краще ризикнути та запитати трохи нестандартно.

Питання-криголами

Представлені нижче способи можна застосувати для того, щоб
зламати лід при налагодженні контактів з людиною, з якою Ви тільки
що познайомилися за рахунок додавання в розмову відповідних
запитань. Ефективність комунікаційної стратегії полягає в тому, що
після стандартного питання, до якого усі звикли, ми ставимо питання
доповнююче, яке забезпечує перехід на більш довірливий рівень
розмови.
Наприклад, після запитання «Як Ви себе почуваєте?», на яке хтось
відповідає «Дякую, добре!» або «Прекрасно!», можна запитати «А який
найголовніший фактор, що допомагає Вам добре себе почувати?». Або
після питання «Чим займаєтеся?» згодом запитати «А що Ви найбільше
любите у своїй професії?», «Яка у Вас є риса характеру, з якою Вас
асоціюють інші люди?». Так, після питання «Розкажіть, будь ласка, про
свою сім’ю» запитати «А що Ви любите робити усією сім’єю?». В
іншому випадку, після «Звідки Ви родом?» через певний час можна
запитати «А чи є у Вас місце, де Ви би мріяли жити?». Або після
запитання «Що Вас сьогодні сюди привело?» можна продовжити «А яку
користь принесла Вам сьогоднішня зустріч / подія / подорож?». Після
«Як пройшов Ваш день?» додати «А що в ньому було найбільш
приємним?» і т.ін.

***Сутнісні питання***

Сутнісні питання проникають до самої суті певних подій і явищ у
нашому житті, ніж питання, які ми використовуємо при налагодженні
контактів. Ці питання стимулюють людей замислитися про щось
важливе, стимулюючи до розкриття власної особистості, а також
зачіпаючи їх потаємні бажання. Ці питання є прекрасною можливістю
почати коучинг. Також такі питання можна використовувати, коли
спілкуєшся з друзями в соціальних мережах, чаті, коли розмовляєш із
сім’єю, зі знайомими на прийомах або вечірках тощо. Якщо навчитися
ставити сутнісні питання, то можна зав’язати цікаву розмову практично
з кожним, що залишить слід в його житті. Наприклад:

*Важливі справи*

Що важливого сталося у Вашому житті за останній місяць?

Що у Вашому сьогоденні приносить Вам найбільшу радість?

А що Ви хотіли би змінити у своєму житті?

Що займало Ваші думки цього тижня?

На чому головним чином зосереджена Ваша увага?

З якими труднощами, як керівник, Ви стикаєтеся останнім часом?

Розкажіть про одну ситуацію, яка відбулася з Вами цього року у Вашому житті, що справила позитивні емоції, і про одну ситуацію, про яку Ви можливо шкодуєте.

*З ким себе ідентифікує*

Розкажіть мені історію зі свого життя, яка відображає те, ким Ви насправді є? Опишіть подію, яка вплинула на формування Вашої особистості? Яке було найцікавіше духовне переживання, що Ви пережили в житті? Розкажіть про людину, яка справила на Вас найбільше враження, і дозволила стати Вам тим, ким Ви є зараз? Хто ще вплинув на Ваше життя і яким чином це відбувалося? Якби у Вас була машина часу і можливість зустрітися з якоюсь значущою, відомою або історичною особою, кого би Ви вибрали і чому саме її?

Які Ваші сильні сторони (оберіть дві або три)? У чому Ви дійсно найкращий?

*Велика мрія*

Про що мрієте? Якби у Вас була можливість влаштувати своє життя як забажаєте, що би Ви зробили?

Чого Ви насправді прагнете досягти в житті?

Чи є щось те, що Ви наполегливо шукаєте або щось, чого Вам бракує?

Якби у Вас сьогодні була можливість скинути з себе одну тяжку ношу, що б це було?

Якби у Вас були не обмежені фінансові можливості, чого би Ви хотіли завдяки ним досягти?

Що зараз приносить Вам найбільше задоволення в житті?

Що є для Вас найбільшим викликом в житті?

*Налагодження контакту з керівниками організацій*

Яка найприємніша подія сталася з Вами за останній місяць?

Якою мрієте бачити Вашу організацію в майбутньому?

Що позитивного дає Вам робота в цій організації / команді?

В чим є найбільша цінність Вашої організації / команди?

Який великий виклик стоїть перед Вашою організацією / командою?

Що могло би перенести Вашу команду на наступний рівень, і чого у даний момент бракує?

Якби у Вас була чарівна паличка і Ви могли би змінити одну річ у своїй організації, що б це було? Чому?

Що приносить Вам 80 % радощів як керівникові?

Що приносить 80 % стресу?

Що примушує Вас займатися справами Вашої фірми?

Що показує важливість Вашої роботи?

Яким чином Ваша робота сприяє Вашій самореалізації?

Задавання питань в процесі реальної коучингової сесії, насправді важче, ніж здається. Але якщо це професійний коуч, який пройшов професійне навчання коучингу, здобув відповідну підготовку, то зрозуміло, що він заздалегідь засвоїв техніку постановки запитань і звичайно має досвід проведення коучингових сесій. В цьому випадку формулювання конкретного питання займе у такого коуча декілька секунд, оскільки в пам’яті вже є багато прикладів подібних ситуацій. Проте у випадку, якщо це «коуч-початківець», який тільки освоїв нові знання й уміння, тоді в його пам’яті будуть відсутні приклади, які можна використати. І часто в такій ситуації коуч відчуває порожнечу в голові й як наслідок йому важко задати наступне запитання. Тому наведені нижче поради та техніки дозволять коучу активізувати та в деякій мірі полегшити процес коучингу.

Однією із важливих умов і сутністю технології коучингу є *постановка заданих у слушний момент запитань, як їх ще часто називають* ***«сильних запитань»*.** Питання містять в собі силу здатну змінити життя. Вони можуть пробудити креативне мислення, можуть схилити прийняти іншу точку зору, «запалити вогонь віри» у власні сили, змусити замислитися або мобілізувати усі сили для досягнення поставлених цілей за допомогою вчасно заданого точного та глибокого питання. Відповідаючи на них клієнт сам знаходить кращі рішення своїх проблем. Тут слід нагадати мудрість: «Правильно задане питання – це половина відповіді!».

Наведемо приклад. Кожна поразка ставить нас перед вибором: відмовитися від подальших спроб або продовжувати йти до своєї мети. З кожною новою перешкодою, «страх невдачі» все більше гальмує наш поступ. У таких ситуаціях, треба ставити собі правильні запитання. Коли ти задаєшся питанням: «Продовжувати або ні?», то в 50 % вибір буде «Ні». Але якщо поставити питання: «Як продовжувати, щоб швидше досягти результату?», то отримуєш декілька можливих варіантів дії. У будь-якій ситуації, не потрібно питати себе «так чи ні?», тому що відповідь буде негативною, а результат – нульовим. Потрібно аналізувати ситуацію, задаючи собі правильні запитання, наприклад:

• Як досягти мети?

• Хтось вже досягав таку мету? Як він це робив?

• Які варіанти я ще повинен спробувати?