Бауманский учебный центр «Специалист»

Программа курса Коучинговый подход в коммуникациях

Код курса: **КОУЧ**

Тема	Ак. часов

Модуль 1. Коучинговый стиль руководителя: когда спрашивать, а когда управлять
 	
• Коучинговый подход в управлении
  ◦ Коучинговый подход как инструмент управления и развития сотрудников.
  ◦ Основные принципы коучингового подхода.
  ◦ Изменение роли руководителя: от эксперта и контролёра к партнёру в поиске решения.
  ◦ Коучинговый стиль и его влияние на самостоятельность, ответственность и инициативность сотрудников.
  ◦ Когда коучинговый подход эффективен, а когда его применение нецелесообразно.
• Коучинговый стиль и другие стили управления
  ◦ Как выбирать стиль управления в зависимости от сотрудника, задачи и ситуации.
  ◦ Коучинговый подход при делегировании, решении проблем, развитии и мотивации сотрудников.
• **Практикум 1. «Какой стиль управления выбрать?»**
	4

Модуль 2. Эффективные вопросы и активное слушание
 	
• Вопросы как инструмент управления
  ◦ Как вопросы руководителя влияют на самостоятельность сотрудника.
  ◦ Переход от роли консультанта-эксперта к роли руководителя, стимулирующего сотрудника искать решения.
  ◦ Открытые и закрытые вопросы.
  ◦ Вопросы, ориентированные на проблему, результат и действие.
  ◦ Вопросы для уточнения ситуации.
  ◦ Вопросы для поиска вариантов решения.
  ◦ Вопросы для повышения мотивации и ответственности.
  ◦ Вопросы для перехода от обсуждения к конкретным действиям.
• Активное слушание
  ◦ Три уровня слушания, которые может использовать руководитель.
  ◦ Как слышать не только содержание, но и позицию сотрудника.
  ◦ Как не давать совет слишком рано.
  ◦ Как распознавать ограничения, сомнения и установки сотрудника.
  ◦ Как с помощью вопросов переводить сотрудника от жалобы к осмыслению ситуации.
• **Практикум 2. «Из советчика — в коуча»**
	4

Модуль 3. Структура коучингового управленческого диалога
 	
• От проблемы к результату
  ◦ Как отличить проблему от цели.
  ◦ Формулировка результата управленческой беседы.
  ◦ SMART-цели как инструмент конкретизации результата.
  ◦ Как вернуть разговор к цели, если сотрудник уходит в обсуждение обстоятельств.
  ◦ Как определить зону ответственности сотрудника и руководителя.
• Диагностика ситуации
  ◦ Что происходит сейчас?
  ◦ Что уже сделано?
  ◦ Что мешает достижению результата?
  ◦ Какие ресурсы и возможности доступны?
  ◦ Что зависит от самого сотрудника?
  ◦ Какие варианты решения существуют?
• От решения к действию
  ◦ Как перейти от идей к конкретному плану.
  ◦ Как сформулировать первый шаг.
  ◦ Как определить сроки и критерии результата.
  ◦ Как зафиксировать договорённости.
  ◦ Когда и как возвращаться к достигнутым договорённостям.
• **Практикум 3. «Коучинговая 15-минутка»**
	4

Модуль 4. Мотивация, самостоятельность и ответственность сотрудника
 	
• Коучинговый подход к мотивации
  ◦ Почему сотрудник может не проявлять инициативу.
  ◦ Что мешает самостоятельности сотрудника.
  ◦ Как отличить отсутствие мотивации от недостатка ясности, компетенций или ответственности.
  ◦ Вопросы для повышения вовлечённости.
  ◦ Как помочь сотруднику увидеть связь между своими действиями и результатом.
• От жалобы к ответственности
  ◦ Типичные модели поведения сотрудников в сложной ситуации.
  ◦ Как реагировать на жалобы и оправдания.
  ◦ Как переводить внимание сотрудника с внешних обстоятельств на зону его ответственности.
  ◦ Разделение ответственности между руководителем и сотрудником.
  ◦ Как не забирать у сотрудника ответственность за решение его задачи.
• Коучинг при делегировании и развитии
  ◦ Как делегировать задачу с сохранением ответственности сотрудника.
  ◦ Как использовать вопросы при контроле выполнения.
  ◦ Как развивать способность сотрудника самостоятельно анализировать задачи.
  ◦ Как формировать привычку приходить к руководителю не только с проблемой, но и с вариантами решения.
• **Практикум 4. «От жалобы к действию»**
	4

Модуль 5. Обратная связь и сложные управленческие разговоры
 	
• Обратная связь как инструмент развития
  ◦ Как сотрудники воспринимают положительную и корректирующую обратную связь.
  ◦ Почему возникает сопротивление обратной связи.
  ◦ Обратная связь о поведении и результате, а не о личности.
  ◦ Как развивать способность сотрудника к самооценке.
• Коучинговая обратная связь
  ◦ Вопросы до предоставления обратной связи.
  ◦ Как стимулировать самоанализ сотрудника.
  ◦ Как сочетать вопросы и позицию руководителя.
  ◦ Как договориться об изменении поведения.
• Сложные разговоры
  ◦ Разговор об ошибке.
  ◦ Разговор о недостаточном результате.
  ◦ Разговор о невыполнении договорённостей.
  ◦ Работа с оправданиями и сопротивлением.
  ◦ Как избежать обвинений и сохранить управленческую позицию.
  ◦ Когда коучинговый подход необходимо сочетать с прямым управленческим воздействием.
• **Практикум 5. «Сложный разговор»**
	4

Модуль 6. Коучинг в ежедневной работе руководителя
 	
• Коучинговый разговор в разных форматах
  ◦ Коучинговая беседа продолжительностью 5 минут.
  ◦ Коучинговый разговор продолжительностью 10-15 минут.
  ◦ Полноценная встреча один на один.
  ◦ Коучинг при постановке и выполнении задачи.
  ◦ Коучинг при решении проблемы.
  ◦ Коучинг в процессе развития сотрудника.
  ◦ Коучинговый подход при контроле и обратной связи.
• Структура эффективного разговора
  ◦ Начало: цель и фокус.
  ◦ Середина: анализ, вопросы, варианты.
  ◦ Завершение: решение, действие, срок, критерий результата.
  ◦ Как не превращать коучинговый разговор в бесконечную беседу.
  ◦ Как возвращать сотрудника к цели.
  ◦ Как завершать разговор конкретными договорённостями.
• **Практикум 6. Итоговая коучинговая сессия**
	4

Аудиторная нагрузка в классе с преподавателем	**24 ак.ч.**

По окончании обучения на курсе проводится итоговая аттестация. Аттестация проводится в виде теста на последнем занятии или на основании оценок практических работ, выполняемых во время обучения на курсе.

Контакты центра

Для частных лиц
+7 (495) 232-32-16

Для организаций
+7 (495) 780-48-44

E-mail
info@specialist.ru