

Vežba 10

Poštovane kolege,

šaljem vam vežbu br. 10 sa objašnjenjem termina i procesa koučinga koga ćete primeniti da bi ste studentu predložili, predstavili i sproveli izlazak iz problema u kome se našao tokom obuke.

Instruktori letenja i predavači nisu profesionalni koučeri niti psiholozi, ali se znanjima iz oblasti koučinga mogu poslužiti kako bi na što kvalitetniji, efikasniji način pristupili rešavanju problema tokom obuke.

Zadatak:

"Proces podrške i sistemsko vođenje"

Student sa kojim radite je suočen sa problemima koji se tokom obuke nagomilavaju i velike su šanse da se njegove životne ambicije neće ostvariti. Kao predavač/instruktor poznajete metode rada sa ljudima koje će mu pomoći da prevaziđe probleme.

Napravite koncept rada individualne podrške uz korišćenje metode koučinga.

U nastavku je materijal, sastvni deo novog Praktikum sa repertorijumom iz ovog predmeta koga treba pročitati i u odnosu na njega koncipirati vaš rad.

Koučing – proces podrške

Kognitivno –bihejvioralni pristup

(pripremni material za predmet „Metodika nastave za instruktore“)

Koučing je proces rada koji ima za **cilj** poboljšanje individualnih performansi i oslobađanje potencijala za prepoznavanja kreativnih potencijala, promenu modela ponašanja ili stavova primenom specifičnih znanja i veština.

Smišljeno vođenje i davanje podrške se po pravilu odvija po principu „**Jedan na jedan**“, a **zadatak koučera** je da jasno i nepristrasno analizira i predstavi šta individua radi, da bi zajedno došli do novih saznanja koja bi se kasnije prenela u svakodnevni život.

Cilj koučinga možemo definisati i kao lični i/ili profesionalni razvoj pojedinca preko trenutnih okvira ili uticaj na razvoj kao kontinuirani proces razvoja i učenja.

U praksi se koriste slični izrazi koučingu koji imaju različito značenje i koji stvaraju dodatnu zabunu kada je u pitanju sprovođenje procesa individualne podrške

Sličnosti i razlike:

- **Konsalting** – predlaže gotova rešenja.

- Koučing metod rada u kome individua kroz procese zaključivanja dolazi do sopstvenih rešenja koja su povoljnija za njega/nju

- **Terapija** – fokusira se na problema (traume) iz prošlosti.

- Tokom koučinga se pronalaze rešenja za budućnost od strane same individue.

- **Sportsko vođenje (trening)** – usmereno je na pronalaženje i razvoj potencijala u timu u cilju postizanja što boljih rezultata.

- Koučing ne prepoznaje dobre ili loše rezultate već efekte po individuu.

Koučin je **kognitivno – bihevioralni princip rada i način shvatanja** (viđenje) stvarnosti zasnovane na iskustvu, saznanju, opažanju, prepoznavanju, rasuđivanju, zaključivanju ili mišljenju. Više o tome možete saznati u teoriji asimilacije i adaptacije (Jean Piaget)

Bihevioralizam (ponašanje) – grana psihologije koja u fokusu ima analizu akcija pojedinca (manifestacije ponašanja) koja su nastale zbog uticaja spoljene sredine (učenje, kultura, vaspitanje,...)

Bihevioralna teorija – situaciona teorija koja uspostavlja veze između demonstracije i uzroka ponašanja u odnosu na situaciju u kojoj se individua nalazi. Tvorcima ove teorije su psiholozi i antropolozi, ali se koučingom bave posebno osposobljene osobe koje su posvećene procesu podrške. Dobro obrazovanje ne garantuje uspešnost rada koučera, već pristup koji garantuje uspeh i usmerenost na ciljeve.

Krajnji rezultati koučinga

Smisao praktikovanja koučinga je postizanje optimalnih rezultata u poslu, sportu, upravljanju ili učenju u zavisnosti od individualnih potencijala osobe kojoj se pruža podrška. Tokom koučinga se osoba podstiče na rad i aktivnosti usmerene ka postizanju željenog cilja kroz spoznaju i proširivanje sopstvenih kapaciteta.

Razvijanje potencijala za sagledavanje vizije (misije) individue i formiranje pažljivog odnosa prema potrebama i motivima dovodi do pronalaženja i korišćenja skrivenih talenata koji pre započinjanja koučinga možda nisu ni bili prepoznati.

Svako od nas poseduje kreativne potencijale, samo je pitanje na koji način ćemo ih upotrebljavati. Uglavnom, tokom života u vazduhoplovstvu nismo usmeravani na kreativan rad već na poštovanje i primenu procedura, međutim kreativnost predstavlja osnovni instrument promena i način da kod sebe postignemo visok nivo zadovoljstva. Prilikom izvođenja koučinga se analiziraju postojeće vrednosti i uspostavljaju nove uz poštovanje prioriteta u uspostavljanju istih. Na taj način se zadovoljava potreba za ispoljavanjem kreativnosti, a osobi ukazuje na postojanje više puteva za rešenje jednog te istog problema.

Veštine potrebne za koučere

Koučer osim posedovanja viskih moralnih i etičkih osobina kao preduslov za uspešan rad mora da ima izražne komunikacione veštine (aktivno slušanje, pravilno i precizno postavljanje pitanja). U svakom trenutku mora demonstrirati veštine aktivnog slušanja (davanja i primanja informacija u razumljivom kontekstu uz pravilnu interpretaciju)

Tokom rada koučer bi trebao, bez obzira na ozbiljnost situacije da bude uvek usredsređen na unutrašnje stanje (elicitacija-ispitivanje) osobe sa kojom radi i na krajnji ishod.

Primena koučinga:

Koučing se može primenjivati u svim granama privrede i sferama društva kao sastavni deo svakodnevnih aktivnosti. Na taj način stvorena predstava i primena ovog metoda podrške može rešiti većinu problema i pre nego li što oni uđu u terminalnu (završnu) fazu i dobiju očito za pojedinca koji se našao u problemu neprijatne manifestacije.

Koučing se uglavnom primenjuje u slučaju pojave:

- Blokirajućih stanja
- Stresa, anksioznost, krivica (blaže emotivne i bihevioralne disfunkcije)
- Životne i poslovne krize
- Prokrastinacija (sklonost ka odlaganju) i niska frustraciona tolerancija
- Manjka motivacije
- Donošenje odluka – plan odluke; praćenje realizacije.
- Problema pri upravljanju timovima, promenama itd.
- Unapređenje različitih kompetencija i veština
- Mentalnih blokada
- Konfliktne situacije.

Tok izvođenja koučinga

Osoba koja sprovodi metodu podrške bi trebao da se drži određene postupnosti u radu i nikako ne zanemari mogućnost da će i sama možda napraviti grešku koju je potrebno na vreme

prepoznati, priznati i ispraviti. Nekada vam i osoba sa kojom radite može pomoći da unapredite vaš mentalni model isteknete iskustvo koje ćete primeniti u budućem radu.

Početak rada - uspostavljanje "radnog saveza"

U ovoj fazi je najbitnije uspostavljanje atmosfere međusobnog poverenja, razumevanje trenutne situacije u utvrđivanje ciljeva rada kao i:

- Očekivanja od koučinga
- Postavljanja vremenskog okvira - setinga
- Iniciranje motivacije – zašto baš sada ???
- Određivanje centralne teme (problema)
- Stvaranje saglasnosti oko okolnosti ili faktora koji koreliraju sa problemom
- Dosadašnje strategije prevladavanja (koping mehanizmi)
- Stavljanje problema u prošli, sadašnji i budući kontekst
- Uvođenje domaćih zadataka kao metode rada

Središnja faza – primena A-B-C modela

Tokom ove faze je potrebno fokusirati se na konkretan događaj i ishode, preispitati što više uverenja vezanih za taj događaj i utvrditi koliko racionalnog, a koliko iracionalnog ima u percepciji događaja.

Važan deo u okviru ove faze je procena ispoljenih emocija i na koji način su one dovele do promene životnih stavova. Na kraju bi trebalo rezimirati „gubitke“, odnosno utvrditi kakve posledice je trenutno stanje ili problem ostavilo posledice po njegov privatni život.

- A - aktivirajući događaj; situacija
- B - uverenja (racionalna i iracionalna)
- C - posledice (emocionalne,kognitivne, bihevioralne)

Prilikom rada sa osobom kojoj je podrška potrebna razmatramo **apsolutističke zahteve**: prema sebi, prema drugima i prema životu, nakon čega analiziramo njihovu opravdanost.

Termin **“mravi u vašoj glavi”** (negativne automatske misli – ANTS) se u smislu analize koristi da bi se preispitala osećanja (trenutna i ona koja su vezana za konkretan događaj). U to smislu se osobi sa kojom radimo postavljaju pitanja tipa:

- „Zašto se osećam loše?“ (prepoznavanje sopstvenog stanja)
- „Šta Vam prolazi kroz glavu u ovom trenutku?“ (ključno pitanje)
- Sve vrste i varijante negativnih automatskih misli....

Automatske misli su sastavni deo našeg života i njih obično nismo svesni, a predstavljaju osnovu za formiranje našeg stava o nekom ili nečemu. One „iskaču“ iz naše podsvesti bez kontrole volje, nisu posledica refleksije i teško se isključuju

Pitanja koja postavljamo tokom rada u cilju razrešenja problema koji prouzrokuju automatske misli su sledeća:

- Da li je ova misao istinita ?
- Ako jeste, šta je najstrašnije što može da se desi, da li ja mogu da se izborim sa tom situacijom?
- Kolika je verovatnoća da će se desiti „najdrastičniji/najstrašniji“ ishod?
- Na koji način ja deformišem/izobličujem/pojačavam sopstveno mišljenje?
- Da je moja bliska prijateljica imala sličan problem, na koji način bih je savetovala?
- Zašto to isto nije prihvatljivo za mene?
- Koje činjenice (dokazi) idu u prilog ove misli?
- Da li postoje druga objašnjenja za ovu situaciju, koja mogu da zvuče realistično i razumno?
- Koje su kratkoročne i dugoročne prednosti i mane održavanja ovog uverenja?
- Kako će ovaj problem izgledati za 5 dana, nedelja, meseci, godina?
- Šta i ako me drugi ljudi vide u negativnom svetlu?
- Da li mi ova misao pomaže ili odmaže da ostvarim svoj cilj.

Tokom osoba sa kojom radimo nam odgovara na postavljena pitanja i pušta se da slobodno formira odnos prema kriznoj situaciji i stavovima koji su formirani u odnosu na njih.

Trebalo bi da opiše neku drugu (svakodnevnu situaciju u kome se javila neka automatska misao) kako bi se pokazalo da su automatske misli sveprisutne i da nisu vezane samo za probleme.

Najčešće kognitivne greške

Kognitivne greške ili misaone zamke povezane su sa pojavom emocionalnih uverenja i javljaju se kada spoljašnje informacije obrađujemo na iracionalan način. Da se grešak nebi dogodila koučer iz prethodno navedene analize automatskih misli i stavova određuje uz razgovor sa osobom sa kojom radi koja kombinacija kognitivnih grešaka je detektovana.

Primeri najčešćih kongnitivnih grešaka:

- Sve ili ništa“ mišljenje : „ Ako ne dobijem unapređenje na poslu, ja sam napravila ogroman promašaj u svojoj karijeri, nikada se neću pomeriti iz sadašnje pozicije“

- Preuveličavanje/minimiziranje“ : „ Zbunila sam se u jednom delu prezentacije i uspeha sam sve da upropastim!“

- „Personalizacija“ : „ Ja sam kriva što me partner vara“.

- „ Emocionalno rezonovanje“ : „ Ja se osećam kao promašen slučaj jer nisam završila fakultet, stoga mora da sam zaista takva-bezvredna i jedna.“

- „ Čitanje misli „ : „ Moj pretpostavljeni to nije rekao, ali ja znam da misli da sam potpuno nesposoban“.

- „Etiketiranje“: „ Nisam uspeha da položim ovaj ispit, znači da sam kompletan nesposobnjaković“

- „ Opovrgavanje pozitivnog“ : „ Neki ljudi mi kažu da sam zabavna osoba, ali to je iz sažaljenja, ja sam dosadna i bezvredna“

- „Treba i mora“ : „ Uvek moram da budem uspešna; nikada ne smem da napravim grešku“

- „Mentalni filter“: fokusiranje na samo jedan negativan aspekt situacije i donošenje generalnog suda na osnovu tog stava.

- „Proricanje sudbine“ : „ Nisam prošla u drugi krug selekcije, nikada neću naći posao“

- „Preterana generalizacija“: „ Zato što mi se ova veza okončala ja nikada neću naći pravog partnera, ostaću sama celog života, neću se ostvariti kao majka i ceo život će biti jedan veliki promašaj“

- „Katastrofiziranje“: „ Sigurna sam da ću dobiti otkaz, manje me angažuju na novim projektima a i šef mi ređe šalje mejlove sa pitanjima o tekućim projektima“

Česte disfunkcionalne emocije

Tokom rada je neretko potrebno da prepustimo subjektu analiza disfunkcionalnih emocija, kao bi ih osoba sa kojom radimo prokomentarisala i suočila se sa postojećim interpersonalnim barijerama, padom svesnosti situacije i lošim menadžmentom vremena.

Disfunkcionalne emocije:

- Anksioznost
- Depresivnost
- Bes
- Stid
- Povređenost
- Ljubomora
- Zavist
- Osećaj krivice

Proces rada

Predlog rada u budućnosti u cilju aktivnog ispravljanja grešaka i stvaranja rezistencije od problema koje mogu prouzrokovati slične situacije:

- Definisanje setinga (pravilo poverljivosti; mogući dometi koučinga; učestalost viđanja; pojašnjavanje uloga kouča i klijenta)

- Definisanje ciljeva (Koje su ključne teme na kojima klijent želi da radi/ organizacija prepoznaje kao zonu narednog razvoja)

- Definisanje ključnih IU; automatskih misli i disfunkcionalnih emocija I ponašanja
- Definisanje liste prioriteta
- Rad na konkretnom primeru (A-B-C šema)
- Vođenje „dnevnika“

- Izrada „domaćih zadataka“
- Generalizacija usvojenog znanja na slične situacije

Krajnja faza koučinga

Koučin je proces koji može da traje i više meseci, a optimalno bi bilo da se osoba sa kojom se radi prati kroz promene u periodu od najmanje šest meseci.

Kroz zadatke koje se postavljaju (pisani, usmeni i radni) kao koučer proveravamo tok i rezultate rada uz moguće korekcije. Stalni podsticaj u promenama i motivacija su ključni za uspešan koučing i zadovoljavajuće rezultate u dužem vremenskom roku. Da bi se to postiglo potrebno je kreirati konstruktivne strategije uz objašnjenje na koji način će u budućnosti najlakše rešavati probleme.

Konstruktivne strategije:

- Učenje i razumevanje A-B-C veze
- Iznalaženje racionanih alternativa
- Provežbavanje kroz diskusiju, simulaciju i domaće zadatke
- Postavljanje dugoročnih ciljeva i akcionog plana
- Definisanje resursa; tački oslonca; ostavljanje „otvorenih vrata“ za ponovni kontakt po potrebi.

Izvori korišćeni za rad:

Litaratura Filozofskog fakulteta u Beogradu, FKM i naučni testovi “International Coach Federation”

S poštovanjem
Velimir Isaković