**KOLEGIALNO PODPIRANJE**

**ZA STROKOVNI IN OSEBNOSTNI RAZVOJ UČITELJEV**



Pripravile:

Brigita Žarkovič Adlešič

Zora Rutar Ilc

Blanka Tacer

Šolsko leto 2012 / 201

# Veščine dobre komunikacije

* **Vaja**

Zdaj, ko ste spoznali nekaj značilnosti coachinga, navedite, kaj coaching **NI**.

**Coaching ni …**

## Direktivne in nedirektivne veščine

V coachingu je klient stalno v središču naše pozornosti. Z namenom, da klienta ustrezno podpremo pri njegovem razvoju, v coachingu uporabljamo cel spekter veščin. Nekatere izmed teh veščin so **direktivne**, druge pa **nedirektivne**.

Slika . Direktivne in nedirektivne veščine v coachingu.

Razvrstite spodnje veščine na premico po stopnji direktivnosti.

Dajanje izziva, inštruiranje, dajanje nasveta, aktivno poslušanje, parafraziranje, povzemanje, dati zgled, postavljanje vprašanj, dajanje sugestij, zrcaljenje, interpretiranje, povratna informacija.

Nedirektivne veščine

Direktivne veščine

Coach **večino časa uporablja spekter nedirektivnih veščin**, saj klient občuti večjo zavzetost za rešitve, do katerih je prišel sam. Kljub temu pa so tudi direktivne veščine pogosto koristne za kakšen krajši del coaching procesa, zato je pomembno, da jih imamo v mislih.

## Aktivno poslušanje

Da je coach tisti, ki posluša, se nam lahko zdi precej logično. Udejanjiti to v praksi pa prinaša številne izzive. Slika 6 prikazuje pet ravni poslušanja.

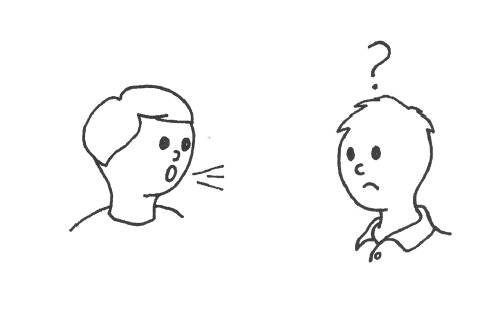
|  |
| --- |
| **5 Intuitivno poslušanje**   * A: Res bi rada začela pisati knjigo, vendar nikoli ni časa za to. * B: Gre pri tem za pomanjkanje časa ali pride vmes še kaj drugega? * A: Bojim se, da moja knjiga ne bo dovolj dobra. |
| **4 Poslušanje in spraševanje za več**   * A: Iz učencev bi rada potegnila najboljše. * B: Povej mi več o tem. |
| **3 Dajanje nasvetov**   * A: Moja sodelavka me namerno žali. * B: Moraš se pritožiti ravnatelju. |
| **2 Pripovedovanje naših lastnih izkušenj**   * A: Zadnjič sem se vpisala na seminar o spoprijemanju s stresom * B: Jaz sem šla skozi ta seminar lansko leto in sem kar veliko odnesla od njega. |
| **1 Čakanje, da pridemo do besede**   * A: Mislim, da bi morali določiti datum za naslednji sestanek z ravnateljico. * B: Si gledala včeraj X-faktor? |

Slika . Pet nivojev poslušanja (prirejeno po Wilson, 2007).

* **Vaja**

Spodaj je seznam slabih navad, ki jih imamo ljudje pri poskušanju. V procesu učenja coachinga ozaveščamo te navade z namenom, da razvijamo svojo veščino aktivnega poslušanja. Preglejte seznam in označite, katere navade so značilne za vas.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Prekinjam druge. |
|  | Poskušam dokončati stavek govorca. |
|  | Hitro skačem k zaključkom. |
|  | Obnašam se »starševsko« in odgovorim z nasvetom, četudi me sogovornik ne vpraša za nasvet. |
|  | Odločim se za neko stališče, še preden imam vse potrebne informacije. |
|  | Med pogovorom si pretirano zapisujem. |
|  | Po zaključku pogovora ne dam nobenega odgovora, četudi si rečem, da bom. |
|  | Sem nepotrpežljiv. |
|  | Vzkipim, če slišim stvari, s katerimi se ne strinjam. |
|  | Med pogovorom mislim na druge stvari. |
|  | Poskušam zamenjati temo pogovora s temo, ki je bližje mojim izkušnjam. |
|  | Medtem, ko druga oseba govori, sam dejansko bolj razmišljam o svojem odgovoru kot o tem, kaj mi oseba pripoveduje. |
|  | Predvidevam, kaj mi sogovornik želi povedati. |
|  | Drugo (kaj): |



Slika . V coachingu poslušamo s ciljem, da bi **razumeli** klienta.

*»Vem, da misliš, da si razumel, kaj sem rekel, vendar pa nisem čisto prepričan, da si spoznal, da to, kar si slišal, ni to, kar sem mislil.«*

Citat iz ameriške administracije.

Ko klient svojo situacijo predstavi na ta način, da jo mi kot druga oseba popolnoma razumemo, bo s tem razjasnil tudi svoje misli.

## Dobra povratna informacija

Je sestavni del coachinga in nam služi, da sproti razvijamo svoje veščine v coachingu. Pomaga nam, da sproti spremljamo napredek v coachingu. Zatorej pogumno vprašajmo našega klienta:

Kaj se ti je zdelo dragoceno?

Kaj bi si želel drugače?

Česa bi si želel več / manj?

Zahvalimo se klientu za njegovo povratno informacijo.

Ne le iskanje povratne informacije o lastnem delu, ključen del coachinga je tudi dajanje povratne informacije našemu klientu. Dajanje obširne in neposredne povratne informacije tekom coaching procesa bomo obravnavali na našem oktobrskem srečanju. Na tem mestu pa bomo nekaj besed namenili zgolj povratni informaciji v obliki prepoznavanja klientovega napredka in uspeha. V coaching procesu ves čas opazujemo klientov razvoj. Ko opazimo pozitivno razliko, jo prepoznajmo in se veselimo skupaj s klientom. Včasih se morda niti klient sam ne bo zavedal svojega napredka in mu bo naša povratna informacija dala dodaten zagon. Če coach ne prepozna klientovega napredka in ga ne ubesedi na glas, lahko klient izgubi del motivacije ali pa dobi občutek, da njegov razvoj stoji na mestu. Prepoznavanje napredka je prav tako del učenja kot razmišljanje in iskanje novih idej.

Blanchard in Johnson (1996) pravita: »Zalotite ljudi pri tem, ko naredijo nekaj prav!«

Eden izmed dobrih načinov podajanja povratne informacije v coachingu je podajanje povratne informacije preko vprašanj. Na ta način dosežemo, da klient sam pride do svoje lastne povratne informacije:

Kaj ti je bilo všeč pri tem, kar si naredila?

Če bi lahko to napravila še enkrat, kaj bi napravila drugače?

Slika . Vloga povratne informacije v coachingu.