



Институт
Коучинга

ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ИНСТИТУТ КОУЧИНГА»

Программа «Интегральные технологии развития людей и организаций»

«Допустить к защите»

Председатель аттестационной комиссии

(Ф.И.О. председателя)

(подпись председателя)

« ____ » _____ 2022 г.

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

ТЕМА: «Глубинное слушание – основа контакта в коучинге:
слышать клиента, слышать себя, слышать всё»

ВЫПОЛНИЛА:

студентка II степени, группы ВГ-18

Алтунина Ольга Викторовна

(Ф.И.О)

(подпись автора)

РУКОВОДИТЕЛЬ:

Зуева Ольга Владимировна

(Ф.И.О)

(подпись руководителя)

Санкт-Петербург 2022

СОДЕРЖАНИЕ

	СТР.
ВВЕДЕНИЕ	3
1. ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ	5
2. ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ	15
2.1. Введение к практической части	15
2.2. Основные этапы практической части	16
2.3. Выводы и рекомендации по каждому этапу практической части	30
3. ЗАКЛЮЧЕНИЕ	31
4. СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	32
ПРИЛОЖЕНИЕ 1.	33
ПРИЛОЖЕНИЕ 2.	33
ПРИЛОЖЕНИЕ 3.	35

*(ДАЛЕЕ ИДУТ ПРИЛОЖЕНИЯ С ФОТООТЧЕТАМИ РАБОТЫ С ПЯТЬЮ
КЛИЕНТАМИ. В ОТКРЫТЫЙ ДОСТУП НЕ ВЫКЛАДЫВАЮТСЯ)*

ВВЕДЕНИЕ

*«Есть три вещи, которых боится большинство людей:
доверять, говорить правду и быть собой»
Федор Михайлович Достоевский*

К написанию дипломной работы по теме: «Глубинное слушание – основа контакта в коучинге: слышать клиента, слышать себя, слышать всё» я пришла по совокупности нескольких актуальных для меня стимулов.

Во-первых, я хочу исследовать влияние качества слушания человека на установление и развитие контакта с ним. Я развиваю в себе данные навыки во взаимодействии с людьми и особое внимание уделяю своей способности входить и оставаться в созидательном контакте (будь то рабочая ситуация, коучинг или личные отношения). Также я «натренировываю» свою способность чувствовать и устанавливать «правильную», комфортную для себя дистанцию в контакте с различными людьми и ситуациями. Мне близко выражение: «Нет людей плохих и хороших. Есть неверно выбранная дистанция».

Во-вторых, меня влечет исследование влияний моего коучингового стиля на контакт и взаимодействие с клиентом: осознание моего намерения, с которым я задаю вопрос клиенту; осознание моего состояния в процессе работы; как я способствую зарождению и выходу наружу озарения клиента, интегральное восприятие себя, другого человека и внешнего контекста. Как из этого всего я могу создавать продуктивное и созидательное поле контакта для работы пары «Коуч – Коучи». Я верю, что для направленного влияния вне себя, сначала необходимо овладеть способностью влиять на себя по принципу **изнутри наружу**.

В-третьих, это повод для меня более пристально посмотреть в процесс разворачивания отношений с новым клиентом на этапе заключения контракта на работу. В коучинге, как и в жизни, если первый слой контакта с новым клиентом нас обоих захватил, то скорее всего, будет и второй, и возможно третий, и отношения разовьются в направлении целей клиента. А если наоборот, то «второго шанса произвести первое впечатление» у коуча уже не будет. Поэтому в своей работе я намерена связать качество слушания в первичном контакте с установлением доверия. А доверие, в свою очередь, подключает и вовлекает не только ум, но и чувства и язык тела. Хочу на своем опыте исследовать раппорт с клиентом как «динамическое состояние, возникающее в процессе общения людей, в котором устанавливаются отношения доверия и взаимопонимания через проявление искреннего интереса к личности другого человека».

И, в-четвертых, мне интересно разобраться, за счет чего сохраняется длительный контакт в коучинге. Почему клиент хочет работать со мной долго, или возвращается спустя время с новым запросом, или просто время от времени делится своими новостями из течения жизни? Возможно, это не только про сложившееся доверие и подтвержденный результат в достижении целей клиента, но и про меня как личность, с которой клиенту «есть о чем подумать и что почувствовать вместе».

Мы развиваемся только в отношениях с другими людьми. Как мне сделать это развитие наиболее осознанным сейчас? Ответ - сфокусироваться на развитии навыков слушания себя и другого человека на разных уровнях глубины по принципу куда внимание, туда и энергия.

Работа над дипломом стала увлекательным трудом моего личного развития. Я рада, что это случилось со мной. Согласно исследованию Эрика де Хаана личность коуча со всеми его качествами стоит на первом месте среди различных параметров, влияющих на успешный коучинговый процесс (Приложение 1).

ЦЕЛЬ ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ

Основная цель моей дипломной работы заключается в том, чтобы (1) определить ключевые аспекты слушания, которые закладывают фундамент для формирования контакта и доверия с клиентом; (2) осознать, как мое слушание способствует установлению и удержанию контакта с клиентами; (3) развить в себе навык глубинного слушания.

ЗАДАЧИ ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ

1. Практиковать свой навык слушания эмоций и чувств клиента.
2. Отслеживать связь эмоций с содержанием речи клиента, проверять их конгруэнтность.
3. Прояснять потребности клиента и отслеживать динамику его развития.
4. Систематизировать теоретические знания разных авторов по теме контакта и слушания в консультировании / коучинге.
5. Применить теорию на практике, провести анализ и осознание собственного опыта в процессе работы с пятью клиентами в 25 сессиях.
6. Проанализировать в каждой сессии влияние моего навыка слушания на установление и развитие контакта с клиентами.
7. Тренировать в ходе каждой сессии различные свои состояния с целью осознания их влияния на качество контакта и работы в целом.

Я включу в каждую свою сессию с клиентом вопросы на обратную связь по процессу и результатам сессии, а также вопросы: «Что тебе сегодня помогало в работе? Было ли что-то, что тебе мешало и / или могло быть лучше?».

Динамический анализ ответов клиентов от сессии к сессии поможет мне в развитии своих компетенций и навыков коуча. Я буду ставить себе конкретные задачи на следующую сессию с каждым клиентом на основе подведения итоговой оценки предыдущей сессии. В идеале – найти такое состояние для себя, такой свой стиль работы, при котором я буду оставаться собой (аутентичной) и при этом максимально вслушиваться в клиента.

1. ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

«Чем чаще молчишь, тем больше услышишь»

Рам Дасс

Моя отправная точка в работе над темой диплома началась с изучения подходов к психологическому консультированию и просмотра видеозаписей работы со своими клиентами Карла Р. Роджерса. Развитие клиентоцентричного, коактивного, недирективного стиля стало для меня целью текущего этапа овладения мастерством коуча.

Основа подхода Карла Р. Роджерса выражается в том, что: **«Эффективное консультирование представляет собой определенным образом структурированное, свободное от предписаний взаимодействие, которое позволяет клиенту достичь осознания самого себя настолько, что это дает ему возможность сделать позитивные шаги в свете его новой ориентации.»** Человек, а не проблема ставится во главу угла. Цель – не решить отдельную проблему, а помочь индивиду «вырасти» настолько, чтобы он сам смог справляться с существующей, а также последующими проблемами, будучи уже более интегрированной личностью (*независимой, ответственной, ясно мыслящей и хорошо организованной*).

К основным аспектам терапевтических взаимоотношений Роджерс относит четыре свойства, явно характеризующих наиболее благоприятную атмосферу консультирования. Во-первых, это теплота и отзывчивость со стороны консультанта, которые делают возможным установление раппорта, постепенно перерастающего в более глубокую эмоциональную взаимосвязь. С точки зрения консультанта, это четко контролируемые отношения, где аффективная (*эмоционально окрашенная*) связь имеет определенные границы. Это выражается в неподдельном интересе к клиенту и принятии его как личности. Консультант откровенно признает, что он до некоторой степени эмоционально вовлечен в отношения. Он достаточно чувствителен к потребностям клиента, но тем не менее, способен контролировать собственную идентификацию, чтобы иметь возможность как можно лучше поддержать человека, которому оказывает помощь.

Вторая особенность терапевтического взаимодействия – предоставление достаточной свободы выражения чувств. Вследствие принятия консультантом высказываний клиента, полного отсутствия любых морализаторских и оценочных суждений, всё понимающего отношения, которое пронизывает всю беседу, клиент приходит к осознанию того, что **все его чувства и отношения** могут быть выражены. Никакое отношение не будет слишком агрессивным, никакое чувство – провинностью: всё может быть привнесено в эти взаимоотношения, всё имеет право на выражение. В этом смысле терапевтическое взаимодействие заметно отличается от любых взаимоотношений в реальной жизни. Оно представляет собой ситуацию, в которой клиент может настолько быстро, насколько позволяет ему его сопротивление, выразить все запретные импульсы и скрытые установки, осложняющие его жизнь.

Несмотря на существующую полную свободу выражения эмоций, терапевтическая беседа развивается в определенных рамках, что придает ей структуру, которую клиент может использовать, совершая самооткрытия. Эти ограничения – третий и очень важный аспект ситуации консультирования. (К таким рамкам относятся время и нормы поведения). Четвертой характеристикой терапевтической ситуации является ее свобода от любого давления или принуждения. Опытный консультант воздерживается от любого давления или принуждения, в том числе от внесения в терапевтические ситуации своих собственных желаний, собственных реакций или предубеждений. Сеанс – это время клиента, а не консультанта. Совет, предложение, давление по поводу следования одному способу поведения в противовес другому – всё это за пределами терапевтической ситуации. Это не только тотальный запрет, глубокий отказ от влияния на человека, это благоприятная почва

для личностного роста и развития, для сознательного выбора и для самостоятельной интеграции клиента. Это почва, на которой может что-то вырасти.

Таким образом, терапевтические отношения – это такие отношения, при которых теплое принятие человека и отсутствие любого давления или личного принуждения на него со стороны консультанта позволяет возникнуть максимальному выражению чувств, установок и проблем клиента. Эти взаимоотношения четко структурированы, имеют ограничения в отношении времени, зависимости и агрессивных проявлений, что относится, прежде всего, к клиенту, а также предполагают наличие ответственности и эмоционального участия для консультанта. В этом уникальном опыте полной эмоциональной свободы внутри четко очерченных границ, как ни при каких других отношениях, человек может познавать и понимать свои импульсы и способы поведения, как позитивные, так и негативные.

Эмоциональное высвобождение чувств – один из центральных моментов любого вида терапии. Одной из важнейших задач любого опыта консультирования является вскрытие тех мыслей, установок, чувств, эмоционально окрашенных импульсов, которые тесно связаны с проблемами и конфликтами индивида. Эта задача осложняется тем, что легкие, поверхностные отношения, сложившиеся с клиентом, не всегда обладают значимостью и мотивирующей силой. Поэтому консультант должен быть по-настоящему профессионалом, чтобы дать выход высвобождению, позволить клиенту отреагировать на ключевые моменты своей ситуации.

Некоторые проблемы клиента являются исключительно интеллектуальными по своей природе, и, будучи таковыми, они не требуют вмешательства консультанта. Но проблемы приспособления редко бывают связаны с интеллектом. Обычно именно неосознаваемые эмоциональные факторы являются основой. Они довольно быстро открываются клиенту и консультанту, если в процессе консультирования терапевт принимает выражаемые клиентом чувства и затем следует за ними. «Все дороги ведут в Рим», то есть любой способ эмоционального высвобождения, если ему свободно следовать, приводит к вскрытию основного конфликта. И клиент является в этом смысле самым лучшим гидом.

Видимо самое трудное, чему нужно научиться в процессе консультирования, – это искусству чутко воспринимать и реагировать на выражаемые чувства клиента, в отличие от внимания исключительно к смысловому аспекту информации. В нашей культуре большинство взрослых приучены близко воспринимать идеи, но никак не чувства. Только дети и поэты проявляют более глубинное понимание чувств, так же, как и драматурги, один из которых заметил, что **эмоциональные отношения являются составляющей любого нашего изречения**. Осознавать и способствовать выражению этих скрытых отношений – эффективная помощь консультированию.

Татьяна Мужицкая в своей книге «Роман с самим собой» предлагает такую простую формулу наблюдения за процессом осознания происходящего здесь и сейчас: сначала в теле возникает ощущение → потом на его основе рождается эмоция, то есть меняется гормональный фон → и только затем, на этом фоне возникает мысль.

Ум пытается предугадать, что и как должно быть. Но когда с реальностью это не совпадает, он выдает неестественно созданную негативную эмоцию.

Чтобы слышать и распознавать эмоции, содержащиеся в рассказе клиента, а также проверять конгруэнтность вербальной и эмоционально-телесной информации клиента коучу необходимо самому обладать развитым эмоциональным интеллектом и самосознанием.

В своей книге «Эмоциональный интеллект: Почему он может значить больше, чем IQ» Дэниел Гоулман констатирует, что психологи и философы не могут договориться на протяжении более чем ста лет о точном значении термина «эмоция». В буквальном смысле «Оксфордский словарь английского языка» определяет эмоцию как «любое возбуждение

или нарушение равновесия ума, чувства, нейтрального состояния психики». Существуют сотни эмоций, дополняемых сочетаниями и вариациями. Исследователи продолжают спорить о том, какие именно эмоции считать первичными.

Довод в пользу небольшого числа основных эмоций до некоторой степени опирается на открытие Пола Экмана. Он выяснил, что выражения лица, соответствующие четырем базовым эмоциям (страху, гневу, печали, наслаждению), общие для людей, принадлежащих к различным культурам по всему миру, включая дописьменные народы. Значит эти эмоции универсальны.

Каждая эмоция несет в своей основе *ядро*, из которого волнами расходятся бесчисленные мутации родственных форм эмоций. Дальше от ядра пульсируют *настроения*, более приглушенные и сохраняющиеся дольше, чем эмоции. За настроениями следуют *темпераменты* – готовность вызвать обусловленную эмоцию или настроение, под властью которых люди становятся подавленными, застенчивыми или оживленными. А за пределами этих эмоциональных предрасположенностей обосновались настоящие *расстройства*, такие как клиническая депрессия или постоянная тревожность, - отравляющие состояния, в которых человек чувствует себя в ловушке.

Пытаясь понять, почему эволюция отвела эмоциям столь важную роль в работе человеческой психики, социобиологи сходятся во мнении, что в критических ситуациях человек действует, полагаясь на свои чувства и ощущения, а не на рациональное начало. Ученые считают, что эмоции руководят нами, когда мы сталкиваемся с трудностями или важными задачами, где один только интеллект бессилен, - опасность, болезненная утрата, стремление к цели, несмотря на препятствия, выстраивание близких отношений, создание семьи. Каждая эмоция предполагает готовность действовать, подсказывает наиболее эффективный способ решения возникающих задач. По мере того, как в ходе эволюционного процесса люди из поколения в поколение сталкивались с одними и теми же задачами, наиболее действенные эмоциональные реакции на них закрепились на уровне нейронных связей в качестве внутреннего автоматического ответа, обеспечивающего выживание. Рассматривать человеческую природу, не учитывая силы эмоций, значит проявлять близорукость. Каждый из нас по собственному опыту знает: когда дело доходит до принятия решения, мы выбираем сердцем даже чаще, чем разумом. Мы слишком переоцениваем значимость исключительно когнитивных способностей. Интеллект бессилен, когда вверх берут эмоции.

У нас два мозга, два ума (один думает, другой чувствует), две разные способности мышления – рациональная, которая отталкивается от разума, и эмоциональная. Оба ума – рациональный и эмоциональный – объединяют в корне различные способы познания, чтобы эффективно направлять нас по жизни. Эмоции питают рациональный ум и воодушевляют его на действия, а рациональный ум облагораживает эмоции и в некоторых случаях запрещает их проявление. Чувства необходимы для мышления, а мышление – для чувств. Тот факт, что думающий мозг развился из эмоционального, говорит о взаимосвязи мысли и чувства: эмоциональный мозг существовал задолго до появления рационального.

То, насколько мы преуспеваем в жизни, определяется обеими способностями мышления. Интеллект не может постоянно оставаться на высоте без эмоционального разума. Чтобы с успехом реализовать гармонию между головой и сердцем в жизни, прежде всего следует понять, что значит пользоваться эмоциями с умом. Составляющие эмоционального интеллекта по Дэниелу Гоулману приведены в Приложении 3.

Убеждения рационального ума носят ориентировочный характер; новое доказательство может опровергнуть какое-либо убеждение и заменить его другим. А эмоциональный ум считает свои убеждения абсолютно верными и поэтому не принимает в расчет свидетельств в пользу обратного. Вот почему так трудно убедить в чем-то человека, пребывающего в эмоциональном расстройстве. Чувства оправдывают себя сами с помощью набора представлений и «доказательств» сплошь собственного «производства». Если какая-

то мелочь, связанная с давним событием, пробуждает волнующие воспоминания, эмоциональный ум откликается включением чувств, когда-то вызванных этим событием. Он реагирует на настоящее так, словно это прошлое. Беда в том, что мы – особенно когда оценка производится быстро и автоматически, - возможно, не осознаем, что сегодня не существует того, что было вчера. Если чувства сильны, запускаемая реакция очевидна. Однако если они неопределенны или трудноуловимы, то мы не вполне понимаем, какая реакция у нас возникает, даже если она слегка окрашивает нашу сегодняшнюю реакцию. Мысли и оценки примут окраску мыслей и оценок того времени, хотя может показаться, будто реакция обусловлена исключительно нынешней обстановкой. Это объясняется тем, что эмоциональный ум уже настроил рациональный, используя его в своих интересах.

В механике эмоций каждому чувству присущ определенный набор мыслей, реакций и даже воспоминаний. Одним из признаков активирования набора мыслей служит селективная память. У каждой основной эмоции есть биологическая «подпись» - печать, схема радикальных перемен, настраивающие реакции и состояние организма по мере того, как эмоция становится доминирующей. Это единственный в своем роде набор сигналов, который организм подает автоматически, пребывая во власти эмоций.

В последствии подходы Карла Р. Рождеса легли в основу коактивного коучинга как особого способа погружения в разговор и трансформирующих диалогов. Это метод вслушиваться, исследовать, повышать осознанность, непрерывно принимать решения по ходу разговора, опираясь на полученную информацию. Термин «коактивный» объединяет в себе значения «быть» и «делать», состояние совместности и активное движение к образу или цели.

Коактивный коучинг базируется на четырех заповедях:

1. Творчество, изобретательность, цельность – естественны для человека. По своей природе все люди – творцы, изобретатели и цельные личности. Мы способны находить ответы, делать выбор, предпринимать те или иные действия. И, самое главное, – мы наделены способностью к обучению.
2. Фокусируйтесь на личности. Когда коуч встречается со своим клиентом – он встречается с человеком, а не с проблемой.
3. Танцуйте в настоящем. Вести беседу – то же, что и танцевать, то есть быть чутким к тому, что происходит именно в эту минуту, следовать не сухой инструкции, а течению жизни.
4. Побуждайте к переменам. Коучинг пробуждает воображение и задействует энергию любопытства. Энергия перетекает туда, куда направлено внимание. И эта энергия носит генеративный (*порождающий новое*) характер. Формируются новые нейронные связи – то есть новые установки, новые убеждения, новые ожидания. При этом психологические изменения отличаются устойчивостью, поскольку закреплены на уровне нейронов.

В контакте с клиентом коактивный коучинг выделяет пять точек:

1. **Вслушивание.** Основное внимание коуча направлено гораздо глубже речи клиента. Он вслушивается в то, что скрыто, образно говоря, читает между строк, видит подводные течения, ищет темы, рассмотрение которых сделало бы процесс коучинга более эффективным. За словами клиента коуч видит его ценности, его представления о будущем и настоящие цели. Умение вслушиваться – талант. Если вы хотите стать коучем, то прежде всего должны раскрыть в себе талант слушателя. Вслушивание состоит из двух элементов – осознания и воздействия. Осознание, или понимание, - способность извлекать информацию из того, что человек слышит, а также невербальных источников. Это то, что мы чувствуем в ходе разговора и что подсказывает нам интуиция. Есть три уровня вслушивания: *вслушиваясь в себя, вслушиваясь в другого и вслушиваясь во все.*

2. **Интуиция.** Вслушиваясь в то, что лежит под поверхностью, коуч находит точку слияния достоверного и неочевидного. Интуиция – это понимание скрытых основ, о которых редко говорят. Можно уйти от термина «интуиция» и назвать это озарением, чутьем или даже нюхом. Интуиция работает с бОльшим объемом ощущений и информации, нежели тем, что человек способен проанализировать сознательно.
3. **Любопытство.** Клиенты обладают достаточными способностями и проницательностью, чтобы самостоятельно находить ответы на вопросы. Задача коуча – правильно ставить такие вопросы, которые вели бы клиентов к самораскрытию. Любопытство – это почти игра, для которой требуется открытость, свобода мысли, готовность к новому.
4. **Вперед и вглубь.** Целью совместной работы являются обучение и действие – факторы, ведущие к переменам. Задача коучинга – «побудить к действию». Второй силой, которая запускает процесс изменения личности, является обучение. Обучение развивает изобретательность, расширяет возможности.
5. **Управление собой.** В работе коуч обязан в полной мере разделять цели своего подопечного. Управление собой – это способность коуча отставить в сторону свое мнение, гордость, предпочтения, защитные механизмы, собственное эго. В то же время контролировать себя означает: как и когда можно повлиять на клиента.

Взаимодействие в рамках коучинга представляет своего рода источник питания, к которому клиент может подключиться, чтобы получить достаточный заряд для активного движения вперед. Фактически коуч действует в парадигме «могущество – это взаимоотношения», а никак не «могущество – это я». Сильный коучинг – это не про силу коуча, а про то, сколько энергии в результате получил клиент.

Вслушивание – это дверь в коучинг. В коучинге все завязано на слушании, особенно коуч вслушивается в своего клиента, осознавая его задачи и планы. Все ли ведет к тому, чтобы реализовывались его мечты или цели обучения? Живет ли он в соответствии со своими ценностями? На каком этапе он находится? Коуч вслушивается во все проявления жизни клиента, прислушивается к каждому сделанному им выбору и к тому, приближает ли его этот выбор к желаемому будущему. Каждый раз, когда клиент сопротивляется чему-либо или колеблется, коуч замечает это.

Навыки коуча, используемые в процессе вслушивания:

1. **Формулирование** или «Горькая правда» – коуч делится своими наблюдениями в максимально ясной форме, без оценок.
2. **Уточнение** – обретение ясности, выход из тумана, взгляд на ситуацию с дугой точки зрения.
3. **Метаформат** – панорамный вид на предмет обсуждения.
4. **Метафоры** – позволяют задействовать воображение клиента, а значит быстрее и легче доносить до него те или иные мысли.
5. **Признание** со стороны коуча существенно укрепляет фундамент, на котором клиент будет строить свою жизнь. Получая признание, он распрямляет плечи и наполняется силой для дальнейшего роста. Сила признания в том, чтобы заметить именно то, что в данной ситуации важно для клиента.

Рассмотрим три уровня вслушивания в зависимости от того, на что направлено внимание коуча (таблица 1).

Таблица 1. Уровни вслушивания

	Уровень I. Вслушиваясь в себя	Уровень II. Вслушиваясь в другого	Уровень III. Вслушиваясь во все
Описание уровня	Наше сознание направлено на нас самих. Человек вроде бы слушает собеседника, но его внимание направлено на то, что эти слова значат для него лично. На этом уровне все крутится вокруг «Я»: мои мысли, мои суждения, мои чувства, мои выводы обо мне и других. Что бы ни делал и ни говорил собеседник, вся информация течет сквозь нас только в одном направлении, не возвращаясь обратно. Слушая, мы поглощаем информацию, обрабатываем ее, но снаружи кажется, будто ничего не происходит. На уровне I существует только один вопрос: «Что это значит для меня?» Существенным признаком того, что вы действуете на уровне I, является сильное желание получить еще больше информации. Вам нужны ответы, объяснения, детали и данные.	Вслушиваться в своего собеседника – ваше внимание целиком направлено на него. Вы слышите слова, которые он говорит, ловите выражение его лица, эмоции. Вы фиксируете и то, что он говорит, и то, как он это делает. От вас не ускользает и то, о чем он умалчивает. Вы чувствуете улыбку и слезы, даже если лицо человека кажется безучастным. Вы понимаете, что для него ценно. Вы проникаете в его взгляды, в его представления о мире. Вы слышите, что может вдохнуть жизнь в дальнейшую беседу, и понимаете, чем можете навсегда его оттолкнуть от себя. Это уровень эмпатии, достижения ясности, сотрудничества. Коуч больше не думает, что он скажет в следующий момент. Коучинг происходит как бы сам собой. Объем информации увеличивается вдвое: то, что говорит человек по собственной инициативе, и то, что он отвечает вам.	Вслушиваться так, будто вы с человеком находитесь в центре Вселенной, куда стекается вся информация: отовсюду и одновременно. Как если бы вы были окружены силовым полем, заполненным информацией. На этом уровне фиксируется все, что можно получить посредством органов чувств: зрения, слуха, обоняния и осязания – тактильная информация тоже может быть полезна. Это и действие, и бездействие, и взаимодействие. Уровень III подобен радиоволнам: их невозможно увидеть, но мы точно знаем, что они есть. Коуч принимает радиоволны и превращает их в полезную информацию. Но для этого нужен «совершенный» приемник, который нарабатывается постоянной практикой и повышает интуицию. Благодаря интуиции мы получаем скрытую информацию, которая может быть использована как дополнительный источник.

На деле в реальной ситуации коуч постоянно переключается между уровнями II и III. Он может даже просесть на уровень I, но должен подняться обратно как можно быстрее осознав это, чтобы добиться исключительной глубины взаимодействия. Пример беседы на разных уровнях вслушивания содержится в Приложении 2.

Ульям Р. Миллер и Стивен Роллинк в своей книге «Мотивационное консультирование: как помочь людям измениться» называют слушание ключом к пониманию дилеммы человека.

Хорошее слушание является фундаментальным в консультировании. Необходимо изрядное количество практики, чтобы приобрести навык такого слушания, при котором рефлексии появляются более естественно и легко. [Здесь я добавляю, что для практики также необходимы регулярные интровизии, супервизии и демо-сессии «в аквариуме» с наблюдателями, в которых подробно разбирается работа коуча и обратная связь клиента.]

Рефлексивное слушание – это чрезвычайно полезный навык сам по себе. Описанное как «истинная эмпатия» у Роджерса и «активное слушание» у его студента Томаса Гордона, рефлексивное слушание является основой хорошего общения. В основе науки хорошего слушания лежит доверие, полезное для клиентов в исследовании и осознании своего собственного жизненного опыта. Хорошее слушание помогают человеку идти вперед,

продолжить рассмотрение и изучение того, что может быть неприятным. Истинная эмпатия – это очень хороший навык, способствующий самопознанию.

В обыденном сознании слушание может означать простое молчание (по крайней мере, некоторое время) и выслушивание того, что кто-то говорит. Однако ключевым элементом рефлексивного слушания является ответ консультанта на сказанное клиентом. Такое активное слушание помогает увидеть, что не является хорошим слушанием. Гордон описал типы ответов, которые люди обычно дают друг другу и которые нельзя назвать слушанием. К ним относятся: руководство, предостережение, совет, предположение или решение, убеждение с помощью логики, аргументирование или наставление, утверждение, что человеку следует делать, согласие, одобрение или похвала, интерпретация или анализ, подбадривание, сочувствие или утешение, расспрашивание, отвлечение или смена темы. Гордон назвал такие ответы «барьерами», препятствующими самопознанию и отвлекающими от слушания. Эти реакции сбивают человека с пути самопознания. Они, как правило, предполагают неравные отношения, в которых один из участников находится в выигрышном положении по отношению к другому. Такие барьеры скорее эгоцентричны, нежели клиентоцентричны. Подтекст такой: «Послушайте меня. Я лучше знаю».

Суть ответа при рефлексивном слушании состоит в том, чтобы догадаться, какой смысл вкладывает человек в свои слова. До того, как человек начинает говорить, у него уже есть определенный смысл, который он хочет сообщить. Этот смысл выражен в словах, причем зачастую недостаточно ясно. Люди не всегда точно говорят то, что хотят сказать. Слушающий должен внимательно вслушиваться в слова, а затем декодировать их смысл. Таким образом, существуют три стадии, на каждой из которых коммуникация может пойти в неправильном направлении: кодирование, слушание и раскодирование. Рефлексивный слушающий делает адекватное предположение об изначальном смысле и озвучивает его в форме утверждения. Почему лучше отвечать утверждением? Не лучше ли задать вопрос? Ведь, в конце концов, слушающий не уверен в правильности своего предположения. Существует одна практическая причина, почему следует отвечать утверждением: правильно сформулированное рефлексивное утверждение в меньшей степени, чем вопрос, провоцирует реакцию защиты и в большей степени способствует продолжению самопознания. В речевой динамике вопрос требует ответа. Он предъявляет требование к человеку. Рефлексивное слушание направлено на то, чтобы человек излагал собственное повествование, а не подтверждал точку зрения консультанта на него.

Что происходит, когда предположение консультанта оказывается неверным, а рефлексия не тем, что подразумевал клиент? Обычно клиент просто продолжает рассказ, разъясняя, что он имел в виду. Нет никакого наказания за неправильное предположение, когда консультант рефлексировал. Задавать вопросы не обязательно, это не лучший путь к пониманию.

Утверждения рефлексивного слушания могут быть очень простыми. Иногда обычное повторение слова или двух заставляют человека двигаться дальше. Простые рефлексии добавляют совсем немного или вообще ничего не добавляют к сказанному клиентом. Они могут быть полезными, но прогресс, как правило, медленный. Сложная рефлексия добавляет некоторое значение или подчеркивает сказанное человеком, давая предположение о невысказанном содержании или о том, что может последовать дальше (продолжение высказывания клиента). На примере айсберга. Простая рефлексия ограничена его видимой частью, выступающей над водой (содержание), т.е. содержанием высказывания клиента, а комплексная рефлексия делает предположение о том, что находится под водой. Иногда это помогает отразить то, что, как нам кажется, человек чувствует во время говорения. Сложная рефлексия продвигает беседу вперед (см. пример в таблице 2). Важно, конечно, не прыгать слишком далеко в своих предположениях того, что имел в виду клиент.

Таблица 2. Пример простой и сложной рефлексии

Простая рефлексия	Сложная рефлексия
<i>Клиент:</i> Сегодня чувствую себя довольно подавленным.	
<i>Консультант:</i> Вы чувствуете себя подавленным. У вас плохое настроение. Довольно подавленным...	<i>Консультант:</i> Что-то произошло с нашей прошлой встречи. В последнее время ваше настроение было то лучше, то хуже. Вы выглядите так, как будто у вас мало сил.

Используя рефлексии, чтобы поощрить непрерывное самопознание, являющееся универсальной целью рефлексивного слушания, зачастую оказывается полезным слегка смягчить представленное человеком. Особенно это касается случаев вовлечения эмоционального содержания. Интенсивность можно снизить, добавив такие слова, как *немного, слегка, несколько* или увеличить с помощью таких слов, как *очень, весьма, чрезвычайно*. Как правило, если вы переоцениваете интенсивность выражаемой эмоции, то человек ее отрицает или минимизирует, отступая от изначального утверждения. Напротив, если вы преуменьшите выраженную интенсивность эмоции, человек, скорее всего продолжит исследование и расскажет вам об этом. Просто сделайте предположение, и пусть оно будет простым.

Рефлексия не является пассивным процессом. Даже в рамках 5-10 минутной беседы человек предоставит достаточно разнообразный материал. Сознательно или нет, вы решаете, что отрефлексировать, а что проигнорировать, что подчеркнуть или где ослабить значение, какие слова использовать, чтобы передать смысл. Рефлексия может быть использована чтобы пролить свет на некоторые аспекты сказанного или немного переосмыслить его значение. Реагировать безусловно на любое высказывание клиента действительно трудно, а не заметить того, как кто-то влияет на направление разговора, легко.

В процессе вовлечения (установления доверительных помогающих отношений на основе уважения) первоочередной целью рефлексивного слушания является понимание дилеммы клиента, видение ситуации с точки зрения клиента. Здесь не предполагается какое-либо определенное направление. В процессе вовлечения утверждения рефлексивного слушания должны составлять существенную часть ответов консультанта. Рефлексия особенно важна в продолжение открытых вопросов. Если вы задали открытый вопрос, вашей реакцией на ответ клиента должна быть рефлексия. На этапе вовлечения рефлексии служат для уточнения понимания консультанта и сообщения данного понимания клиенту. Консультанту не нужно быть умным и сложным, просто интересуйтесь и проявляйте любопытство.

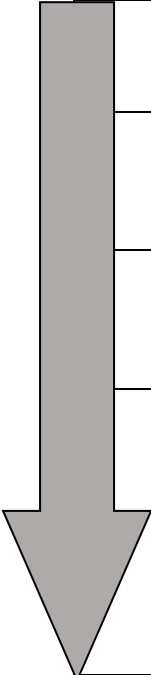
Созвучные с точками контакта в коактивном коучинге подходы я также нашла у Джули Стар в её «*Полном руководстве по методам, принципам и навыкам персонального коучинга*». Стар выделяет пять основных навыков коуча: установление взаимопонимания (раппорт), различные уровни слушания, использование интуиции, задавание вопросов, поддерживающая обратная связь.

Слушание есть дар, который мы можем передавать другому. Это дар, потому что слушание требует усилий со стороны слушающего: на какое-то время он должен перестать думать о себе и полностью сконцентрироваться на ком-то другом. Существует пословица: «*Поделись проблемой, и она будет наполовину решена*». Другими словами, человеку становится лучше уже оттого, что его выслушали. Каким-то образом в процессе высказывания и слушания проблема уменьшается или снижается ее значение для

говорящего. Когда кто-то слушает вас, интересуясь тем, что вы говорите, замечает, как вы это говорите, внимает вашим мыслям, стремясь понять вас, - это сродни купанию в солнечных лучах! Когда нас слушают таким образом, мы раскрываемся, поскольку ощущаем себя оцененными и признанными. Мы как будто вырастаем в разговоре – и это благодаря качеству слушания.

Джули Стар выделяет различные уровни слушания с точки зрения глубины. По мере «углубления» уровня слушания повышаются наши внимание и концентрация, направленные на говорящего:

Таблица 3. Глубины слушания



1. Поверхностное, «косметическое слушание»	«Может показаться, что я слушаю, но на самом деле делаю вид. Я вроде как нахожусь в другом месте.»
2. Конверсионное слушание	«Я участвую в разговоре, слушаю, говорю, думаю, говорю, думаю и т.д. Концентрируюсь и на речи собеседника, и на своей собственной.»
3. Активное слушание	«Я сконцентрирован на том, что вы говорите; фиксирую в уме факты; обращаю внимание на все, подаю вам сигналы, что понимаю; активно стремлюсь вас понять.»
4. Глубокое слушание	«Я больше сфокусирован на вас, чем на себе; теперь я начинаю понимать, что вы собой представляете, проникаю в суть сказанного, а также в ваши чувства, включая невысказанные.» Такое состояние слушания сходно с медитацией: в обоих состояниях сознание спокойно, движение мысли свободно. Присутствует намерение быть чем-то полезным говорящему: понять, помочь, поддержать.

Размышляя над различными аспектами слушания, я нашла для себя важным также обратить внимание на потоковое состояние, из которого можно входить в глубокое слушание. Об это Мэрилин Аткинсон говорит в своей книге «Жизнь в потоке: Коучинг». Один из лучших способов достичь состояния потока – это процесс обучения и коучинга, которые пробуждают и расширяют самосознание. Внутренняя согласованность открывает человеку доступ к внутреннему пространству, в котором каждой секундой можно воспользоваться как творческой возможностью. Чувствуя и наблюдая результаты своего творчества, вы сливаетесь со своим внутренним «Я», которому можете полностью доверять. Вы делаете шаг от внимания к намерению, от восприятия к росту и развитию во всех направлениях собственной деятельности. Вы начинаете испытывать состояние потока еще чаще, когда добавляете к нему наблюдение.

Вы перемещаетесь между вниманием и намерением, восприятием и ростом, осознанием и взглядом на общий план, раздвигая границы своего осознания ввысь и вширь. Мистики называли это «благородными шагами» к просвещенному разуму: сначала внимание, восприятие и осознание, затем намерение, оценка и действие и далее опять к восприятию, вниманию и осознанию на более высоком уровне.

Устанавливая контакт с клиентом очень важно понимать ценности клиента, вслушиваться в то, как в своих рассказах человек о них сообщает. Ценности – это то, что мы считаем самым важным для себя и чем мы постепенно становимся. Наши основные ценности – это по сути наше глубинное «Я» - то, кем мы являемся сейчас, вне пространства и времени. Они присущи нам, они дают нам главные ориентиры в жизни, являются нашей подлинной идентичностью, нашим глубочайшим присутствием. Наши ценности могут

принимать различные формы подобно тому, как вода может существовать в форме льда, жидкости или пара. Человек может определить для себя ценности как нечто твердое, обладающее некой формой. В этом случае они обозначаются существительными. Ценности, таким образом, отождествляются с предметом, твердым, осязаемым, которым можно владеть. Коучу важно обратить на это внимание, потому что присвоение ценностям «предметной» формы может ограничить ценностный поток. Предмет – это материальный объект из внешнего мира, который вы можете иметь или не иметь. Вы имеете любовь, творческие способности, благодарность, обладаете истиной. Это твердые ценности – фиксированные состояния. Но когда мы творим, любим, благодарим, мы вовлечены в действие, приобретаем живой опыт и начинаем осознавать состояние потока, мы можем чувствовать ценности. В момент, когда вы активизируете свои ценности, запускаете с их помощью действие, они как будто превращаются в чистые глаголы, представляя то, что можно назвать текучей формой. Вы активно испытываете и чувствуете ценность в движении. Вы ощущаете присутствие!

Коуч-позиция – это нейтральная, беспристрастная и неосуждающая позиция, в которой происходит расслабление, и вы исследуете осознание в целом. Коуч-позиция всегда подвижна, всегда широка и является центром, из которого вы можете увидеть пейзаж жизни в целом. Она преумножает трансформационную силу любого разговора, особенно разговора между коучем и клиентом. Вы завоевываете доверие, отказавшись от личных мнений и оценок и проявляя искреннюю заинтересованность в идеях и целях вашего клиента. Когда коуч специально сознательно входит в коуч-позицию, он как будто открывает кран, из которого льется поток осознанного наблюдения. Где находятся лучшие места для наблюдения за игрой в жизнь? В VIP-ложе! Вы создаете доверительные отношения с клиентом, отказавшись от собственных идей в пользу более широкого осознания происходящего здесь и сейчас. Вы цените то, что важно для другого человека (его повестку дня). И в это время клиент может открыться навстречу полезным идеям, что предполагает новый взгляд на происходящее и личностный рост.

Переходя к практической части своего исследования, из теории я взяла в работу следующие важные для меня мыли и практики:

- практики глубинного слушания клиента,
- поиск своего потокового состояния ведения сессии и метапозиции,
- осознание себя и своего намерения оставаться на стороне клиента,
- отработку не директивного стиля,
- замечать изменение состояния клиента, соединяя чувства, язык тела и содержание его рассказа,
- проявлять свободу и творчество в работе, в том числе используя проективные техники,
- свидетельствовать и бережно проживать различные чувства клиента, возникающие в ходе сессии, позволяя им свободно и безоценочно течь,
- побуждать клиента к переменам, в том числе своим примером принятия его целостным и наполненным,
- использовать как простую, так и сложную рефлексивную,
- доверять своей интуиции, телесным и эмоциональным ощущениям как компасу, показывающему направление для разворачивания сессии.

Завершить теоретическую часть своего диплома хочу словами Карла Р. Роджерса: «Удивительно, как элементы, которые казались неразрешимыми, становятся разрешимыми, когда кто-то слушает, как путаница, которая казалась непоправимой, превращается в относительно четкую последовательность мыслей, когда кого-то слушают. Я глубоко оценил время, затраченное на чувствительное, эмпатическое, сконцентрированное слушание».

2. ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

*«Ты можешь соединить любую точку Вселенной с любой, даже ещё не существующей.
Кто ещё может это? Пропустить свозь себя жизнь, чтобы её было больше...
Здравствуй! Тебе хочется, чтобы я рассказал тебе, кто ты? Но сложность в том, что
ты принимаешь только те ответы, которые находишь сам. Поэтому будет так, как
решишь ты, Венец природы.
Какое слово ты исполнишь сейчас?...»*

Фильм «Откровение Ионы», Александр и Николь Гратовски, 2020

2.1. ВВЕДЕНИЕ К ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ

Моя практическая часть строится на анализе работы с пятью клиентами в индивидуальном коучинге, трое из которых мужчины и двое - женщины. С каждым клиентом проведено и описано не менее пяти сессий продолжительностью 60 минут. Работа проходила в Москве как в очном формате (личные встречи в офисе или кафе), так и в дистанционном (видео-звонки и zoom). Период работы совпал сначала с длительной пандемией, а в конце – со специальной военной операцией в Украине. Такой внешний контекст оказывал влияние и на меня, и на моих клиентов. Я не прекращала свои занятия коучингом все время и достаточно быстро поняла, что, помогая другим, я тем самым очень помогаю и поддерживаю себя в проживании тревоги, неопределенности, невозможности повлиять на что-то несравнимо большее, чем я. На своем опыте я научилась отслеживать проживание в здесь и сейчас.

Анализ моих сессий включает краткое описание клиентов и их запросов, описание основных направлений нашей работы и полученные результаты в ходе работы.

Структура моей работы с клиентами строилась следующим образом:

1. Первичное знакомство и заключение контракта на работу. Я рассказывала кратко о коучинге как инструменте развития, принципах и правилах, обсуждала продолжительность, конфиденциальность и формат встреч, получала согласие на ведение аудиозаписи и использование полученного материала для моего развития и написания диплома, кратко представляла себя. Клиент рассказывал свою историю, основные жизненные вехи и запрос, с которым он хочет работать с помощью коуча. Все клиенты пришли в коучинг по собственному выбору и желанию, о нашей работе они могли сообщать другим людям по своему усмотрению. Минимальный контракт состоял из 5 сессий, максимально – не ограничивался.
2. Коуч-сессии проходили, исходя из текущего состояния и запроса клиента, при этом основная цель / запрос на работу удерживался в поле нашего внимания. Моей задачей было исследование темы контакта с клиентом от этапа знакомства к установлению глубоких принимающих и доверительных отношений посредством качества моего слушания и отзеркаливания эмоций и содержания.
3. Инструменты для работы я не готовила заранее, они выбирались в ходе самой сессии, исходя из структуры личности клиента, уровня развития его осознанности / понимания себя, из его текущих состояния, запроса, целей и задач.
4. Обязательными элементами каждой сессии были мои вопросы, проясняющие ожидаемый клиентом результат от сессии в начале встречи, тему запроса на встречу, подведение клиентом итогов встречи и его оценка качества контакта и процесса.

2.2. ОСНОВНЫЕ ЭТАПЫ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ

Основные этапы практической части я выстроила в путь из восьми шагов, которые я прошла за время дипломной работы. Ниже описание того, как шаг за шагом я училась уверенно ходить в контакте с собой, клиентом и нашим общим полем.

Шаг 1. Выбор и сужение темы. Зачем мне исследовать контакт?

Когда я задумалась о теме своего диплома, то сразу поняла, что она будет про индивидуальную работу с клиентом. Меня это по-настоящему вдохновляет и мотивирует к развитию в роли коуча. Следующим шагом стало понимание, что в занятии коучингом реализуются мои личные потребности (1) в понимании себя, своих эмоций, чувств, мотивов к действиям и решениям и, как следствие, – способов взаимодействия с окружающим миром; (2) во влиянии на других людей посредством контакта с ними; и (3) в созидании и позитивном творении через способствование развитию других людей. Так я пришла к изучению темы контакта в коучинге. Для работы над дипломом я описала проведенные клиентские сессии, проанализировала стадии развития контакта и моего навыка слушания, подытожила работу с пятью клиентами. Я углублялась в различные грани контакта, прежде всего через развитие контакта с собой, своими эмоциями, чувствами, телом. В этой работе были задействованы мои терапевты, коучи, близкие люди, коллеги и друзья, а также всевозможные жизненные ситуации, в которых я практиковала осознанность. Мне также помогали продвигаться многочисленные книги по психотерапии, консультированию и коучингу, ставшие для меня своего рода информационным топливом для роста и развития. В процессе исследования темы встал вопрос выбора, что именно в контакте будет в фокусе моего внимания. И я выбрала грань вслушивания в клиента, сформулировав тему: «Глубинное слушание – основа контакта в коучинге: слышать клиента, слышать себя, слышать всё». И этой темой я бросила себе вызов. Здесь необходимо пояснить...

Я росла в семье, в которой по словам Карла Роджерса «большинство взрослых были приучены близко воспринимать идеи, но никак не чувства». Более 35 лет из прожитых 47 мои истинные и глубинные чувства были часто недоступны не только окружающим меня людям, но и мне самой. Это как жить долгое время с ощущением того, что всего есть 7 цветов спектра и не более того. Поэтому овладеть искусством чутко воспринимать, различать и эмпатично реагировать на выражаемые человеком эмоции и чувства, в отличии от преимущественного внимания к смыслу сказанного им слов и стало моей главной задачей на время жизни, совпавшее с периодом написания диплома.

Шаг 2. Фотоотчет - мой помощник в работе

Человек развивается во взаимодействии с другими. В ходе анализа работы с клиентами я стала лучше осознавать свои намерения и состояния в процессе работы на сессии, увидела свои ошибки и то, что уже хорошо развито как практики и навыки. Анализ подстегнул меня к размышлениям о том, что продвигало в работе, а что мешало контакту, причем с двух сторон (клиенту и мне). Оказалось, очень полезным делать аудиозапись каждой сессии, а потом прослушивать ее по 3-4 раза для написания отчета. С каждым разом я слышала что-то новое в своих словах и действиях и в реакциях клиента, соединяла это со своим воспоминанием сессии и размышляла, что происходило между нами (был ли раппорт, какое качество контакта и доверия, из какого стиля и намерения я действовала).

До написания диплома я уже выработала привычку составлять краткий конспект после каждой клиентской сессии и фиксировать «заряженные» фразы клиента, темы, свои гипотезы и наблюдения. На каждого клиента у меня накапливался материал, собранный в ходе работы. Это помогало затем возвращаться к историям клиента, пути его развития. При

этом в обратной связи я спрашивала у клиента только результат: «С чем уходишь? Что было для тебя полезного сегодня?». И мало уделяла внимания оценке самого процесса сессии и качеству нашего контакта. Формат фотоотчета задал мне фиксированную рамку для сбора, обработки и накопления информации. Самым сложным для меня стало выполнение аналитической части фотоотчета – разделы 4 («Результат для клиента») и 5 («Результат для консультанта») отчета, – а также научиться продумывать преемственность выводов предыдущей сессии с задачами на последующую. Настоящая воля и дисциплина уединения потребовались мне в самой организации процесса написания фотоотчетов. На один отчет требуется не менее 3,5–4 часов высокой концентрации внимания, напряжения, вслушивания, размышления и анализа разворачивания сессии. Мне физически трудно удерживать себя в ресурсе на протяжении такого количества времени, чтобы оставаться в потоке задачи. А если делать перерывы, то теряется концентрация внимания и я вылетаю из состояния. Требуется усилие, чтобы снова в него качественно вернуться. Энергетически я заметила, что на обработку сессий одинаковой продолжительности в 60 минут на разных клиентов у меня уходит разное количество сил и времени. Мне оставалось только одно – научиться получать удовольствие от написания фотоотчетов и это получилось. Получилось благодаря тому, что я стала соединять все сессии в единый анализ увлекательной истории развития моего клиента и себя.

Шаг 3. Какой я коуч: директивный или не директивный?

Формат дипломного анализа развернул для меня внутреннее кино каждой сессии, превратив в многосерийный фильм отношения в работе с каждым клиентом. Если описывать полученный опыт и знания не в хронологическом порядке, а по наиболее значимым темам, то прежде всего хочу выделить работу над распознаванием и корректировкой своего коучингового стиля по шкале «директивный – не директивный». Моя внутренняя работа и задачи на вторую ступень обучения заключались в том, чтобы стать не директивным коучем, а для этого требовалась не только работа с собой (проработка своих паттернов, установок, теневых аспектов), но и овладение / научение новым для меня моделям и установкам. К ним относятся, например, такие: «авторство за клиентом», «коуч не решает задачу клиента», «присоединение и отзеркаливание сначала в эмоцию и только потом по содержанию», «выбор и ответственность всегда на стороне клиента», глубинное слушание и постоянная сверка с клиентом через вопрос: «Что ты хочешь?».

По мере того, как в процессе обучения в Институте Коучинга происходило встраивание в меня этих базовых навыков, менялось и мое ведение сессий. Написание и анализ отчетов помогали мне отслеживать эти изменения в динамике. Теперь я точно знаю, что важным качеством не директивного коуча является умение слышать клиента, держать паузу и замечать, как можно больше перемен его чувств, эмоций, телесных проявлений.

Хорошим примером этого опыта стали мои сессии с Максимом. Сессия номер 3 (Приложение 6, стр. 79) долго не давала мне покоя в размышлениях, насколько допустимо было в таком стиле вести сессию?! Во мне волнами поднимались чувства беспомощности и тревоги как за клиента, так и за себя, неспособную ему помочь. Я получила хороший урок в работе с ответственностью клиента в практике работы с зависимым человеком. Я впервые выложила на стол свое состояние отчаяния: «Доколе это (безответственность) будет продолжаться?!». Думаю, что и Максим тогда на сессии считал мою беспомощность и еще больше погрузился в свое бессилие. Заняв роль родителя, я неизбежно сделала Максима ребенком, перестав видеть в нем взрослую целостную личность. Что и подтвердилось в обратной связи клиента: «Я не хочу, чтобы ты меня толкала, как ребенка, мне стыдно за это!». И дальше: «И я признателен тебе за твое желание помочь мне, даже в той роли, в которой ты сегодня была». С той сессии я вышла с чувством тяжелой грусти, обессиленной

и с неприятным вопросом к себе: «Что это было со мной?». И, пожалуй, это самая яркая сессия, в которой я свои эмоции на происходящее в нашем контакте осознавала не меньше, чем эмоции клиента. В последствии я разобрала ту сессию на супервизии.

Шаг 4. «Училка, не вмешивайся!»

Практически все мои клиенты – успешные руководители в бизнесе, за плечами которых интересный карьерный путь, опыт, знания, масштабные проекты, задачи и команды. Они пришли ко мне с запросами о помощи в определении следующего карьерного шага, реализации себя и выбора нового пути, при этом не вполне ясно осознавая свою мотивацию, глубинные потребности и логики действий. Раньше в ходе работы я могла делиться с ними управленческими теориями и практиками, инструментами развития осознанности и мягких навыков (soft skills), выявляя вместе с клиентами «пробелы в их образовании». Клиенты за это были благодарны и, похоже, искренне брали это всё себе на вооружение. Но сейчас я понимаю, что зачастую делала такие интервенции директивно и менторски, не мастерски для коуча, а скорее из роли училки, что было не бережно с точки зрения рапорта и партнерского коактивного коучинга. Распознав и проработав свою субличность Училки, я «договорилась» с ней о невмешательстве в процесс консультирования. Я научилась уместно спрашивать у клиента согласия на мои гипотезы и теоретические отступления, и стараюсь теперь облекать подачу этих знаний в другую форму (например, в виде дополнительных материалов для саморазвития в качестве домашних заданий по просьбе/выбору клиента для его работы между сессиями). В анализе отчетов я отдельно наблюдаю, не вмешивалась ли снова в процесс Училка.

Шаг 5. Его Величество Пауза...

Другая важная для меня линия анализа – это наблюдение за тем, как я использую силу пауз, чтобы дать клиенту возможность выговориться и/или развернуть процесс. Заданная структура анализа в шаблоне фотоотчета подтолкнула меня вносить отработку пауз в свои задачи коуча на сессию. А дальше помогало правило: куда внимание, туда энергия. Теперь паузы – мой любимый прием. В паузах расширяется слушание. Я поняла, что вслушиваться в эмоцию клиента можно и в тишине. Теперь я не тороплюсь вступать в диалог, если клиент говорит с паузами, жду до тех пор, пока не увижу какой-то знак, не почувствую, что он пуст, и мне пора. Теперь меня не томит ожидание, не смущает молчание, не наступает напряжение, если ко мне еще не пришёл хороший вопрос. Я могу просто продолжать держать паузу. Либо клиент поможет, начнет говорить, либо вопрос ко мне придёт из этого состояния, как из поля нашего контакта. Я отметила, что молчать и держать паузу не так уж и трудно. В этом есть особое удовольствие – наблюдать как из тишины рождаются озарения клиента, прорастает наружу эмоция или робкая мысль-догадка.

Шаг 6. Играю гаммы на каждой сессии: «Эмоция + Содержание», «Эмоция, которая питает мысль», «Что ты хочешь?»

По своей натуре я была больше склонна к левополушарному когнитивному восприятию информации, при этом в задачи развития я поставила себе правополушарное эмоционально-эмпатическое слушание. Как же здорово оказалось поверить в то, что я могу признаваться в незнании «правильного» вопроса, могу промахиваться, называя не то чувство или эмоцию клиента! В отчетах все чаще стало появляться это наблюдение. И клиенты начали отмечать в обратной связи с 2022 года, что им легче выговариваться, не контролируя свои ответы, и спокойнее быть собой в нашей работе (например, динамика

сессий с Катериной). «Сегодня мне было легче работать, т.к. у тебя не было идей, ты молчала и это на меня не воздействовало», - такими словами завершила встречу одна из моих коучи после нескольких месяцев нашей работы.

Я осознаю, как меняется моя субличность Коуча, чувствую происходящую трансформацию и при этом не ограничиваюсь только сферой коучинга. Эта трансформация естественным образом перетекла во все другие сферы моих отношений: с собой, с семьей и близкими, с коллегами и друзьями. Я считываю их эмоции и отвечаю себе внутренне на вопрос: «Что сейчас этот человек чувствует? Что он хочет? Какая стоит потребность за его эмоцией или реакцией?». Постоянная практика таких волшебных вопросов в самокоучинге вывела меня на уровень достаточно быстрого понимания, что вызывает у меня то или иное чувство, и позволения себе выражать эти чувства уже более экологичным способом.

Я поверила и проверила на практике, как тотальное внимание первичной эмоции в течении нескольких секунд ее либо трансформирует, либо может запускать вторичные эмоции и чувства, накопленные, но не выраженные ранее.

Как будто я зажила в проточной системе чувств: энергия вливается, осознается, преобразовывается и выливается. Осознание, какие события, поступки людей и факты вызывают у меня те или иные чувства помогает мне справляться с жизнью и при этом поддерживать в себе здоровье, оптимизм и могущество желаний (от слов «могу желать»). А самое главное открытие в том, что, приучаясь постоянно возвращать клиенту наблюдаемое чувство и эмоцию, я таким образом помогаю клиенту самому научиться обращать внимание на свои чувства и начинать с ними жить и взаимодействовать по-другому.

Шаг 7. Энергия в контакте

Исследуя контакт в своем опыте коуча, я обратила внимание, что ещё одним маркером качества контакта для меня является ощущение энергии в процессе общения с клиентом, ее количество и динамика. В своих наблюдениях за клиентами я часто отмечаю, что происходит с энергией: «энергия нисходящая», «есть энергия», «энергично кивает». Ощущение энергии для меня является важной информацией в работе с клиентом, причем не только энергии у клиента, но и у меня самой. Это моя сигнальная система качества контакта и некий источник питания для поля работы с клиентом. «Сильный коучинг – это не про силу коуча, а про то, сколько энергии в результате получил подопечный.» Для меня хорошая сессия – это когда я вошла и вышла из работы с примерно одинаковым уровнем положительной энергии. После анализа сессий, которые вызывали у меня чувства усталости и обеспокоенности, я отмечала, что мое ведение содержало в себе элементы директивности и/или недостаточно хорошее качество слушания клиента.

Шаг 8. У коуча несколько клиентов. У клиента один коуч

Итак, моя великолепная пятерка клиентов. Мужчины и женщины, молодые, деятельные, с выраженными карьерными амбициями люди, стремящиеся заявлять о себе миру, влиять, что-то создавать, изменять и эффективно управлять своими командами, ищущие себя через следующий карьерный шаг и по-своему неуспокоенные «достигатели». Проводя аналогии, я заметила, что всех их объединяет потребность в саморазвитии, в поиске своей аутентичности, стремление к свободе выражения своего Я («это сделал Я»). При этом прослеживается довольно высокая зависимость от внешних оценок, недостаточно развиты опоры на себя, излишняя скромность в признании своих достижений, и часто аритмичный и/или слабый контакт с собой: со своими эмоциями, чувствами, мыслями и телом.

Как же мне это знакомо, и как же мне это понятно теперь самой, после нескольких лет обучения, занятий с терапевтами и коучами!

Клиент 1: Иван, 32 года. Период работы: октябрь – декабрь 2021 года. Всего проведено 5 сессий в смешанном формате (очно и он-лайн) в рамках работы над запросом по определению следующего карьерного шага.

Иван пришел с запросом о помощи в определении следующего карьерного шага с намерением сделать его в течении ближайшего года. Иван хотел определить, куда дальше ему двигаться, и как собрать информацию о возможных вариантах. **«Запрос у меня такой: в течении года хочу, чтобы состоялось мое карьерное перемещение с ростом ответственности и команды.»**

Динамика нашей работы.

Иван очень постепенно входил в контакт, раскрывался и доверял не сразу. Поначалу мне было непросто. При внешней готовности и расположенности к общению со мной язык жестов и мимики Ивана говорил об обратном - закрытости, неуверенности и восприятии жизни преимущественно «головой». Постепенно качество нашего контакта улучшалось, теплело. Уже на второй встрече Иван начал называть свои эмоции (радость, страх), немного улыбаться и открыто проговаривать дискомфорт, испытываемый в ходе нашего разговора, от своих рассуждений (в исследовании своих теневых аспектов). С третьей сессии начал уменьшаться дискомфорт. Этому способствовали мое безоценочное принятие, позволение случаться любым темам и рефлексии на сессии, искреннее желание помогать и давать поддержку, присоединение к клиенту по мимике, темпу речи, постоянный контакт глазами, готовность делиться идеями и продвигающие вопросы. И главное – контакт равных, партнерство и моя вера в клиента.

В ходе работы Иван составил план шагов и конкретных действий на ближайшие шесть месяцев, направленных на поиск карьерных возможностей, который состоял из общения с влиятельными людьми и возможными помощниками, вышел на формулирование конкретных должностей (в трех потенциальных направлениях), управленческих ролей и задач. Параллельно с основной целью запроса:

- клиент прорабатывал темы ответственности, сомнений, избегания конфликтов, потребности всё контролировать, доверия другим, свою спонтанность, креативность и перфекционизм, определил свои мотиваторы,
- описал образ желаемого результата,
- исследовал ряд своих ограничивающих убеждений (например, «внутренняя лояльность своему руководителю», которая сдерживала переход клиента в другие команды, или «конфликтовать – это плохо»),
- потренировал выход за рамки привычных действий в поисках новизны (Иван практиковал несколько заданий на «растяжку»),
- осознал прошлые истории упущенных возможностей и свою логику действий в них,
- учился обращать внимание на тело, изменения в нём, связь с эмоциями и чувствами,
- учился выявлять и укреплять свои внутренние опоры.

Подводя итоги работы, Иван отметил, что у него появилось чувство большей автономии от значимых фигур, самостоятельности и осознанности своих реакций и намерений. В фокусе внимания появились темы собственной идентичности и внутренних опор. Иван стал регулярно заниматься шахматами, что позволило ему в этой игре реализовывать свои потребности контроля и логических решений, высвобождая энергию для гибкости и спонтанности в других сферах жизни, а также тренировать внутреннего наблюдателя (*«Есть прямая зависимость выиграл я или проиграл. Моя главная область развития в шахматах – я перестал оставаться под давлением проигрыша, отдельная*

партия перестала иметь сильное значение. Это позитивный опыт для меня»). Иван начал вести дневник своих эмоций. Ушел страх причинить вред другим людям, как причина избегания конфликтов, и появилось желание действовать и открыто выражать свою позицию. Повысилась оценка значимости развития отношений с людьми и снизилась значимость перфекционизма и экспертной позиции. В задачи дальнейшего саморазвития Иван включил такие: расстаться с избыточной тягой к контролю, работать с тревожностью и принятием различий.

В работе с Иваном я использовала присоединение, отзеркаливание, автобиографическое эссе, проективные методики, шкалирование, описание логик действий, Т-модель и модель GROW, метафоры, описание текущего образа жизни (ТОЖ) и формирование нового образа жизни (НОЖ).

Клиент 2: Катерина, 45 год. Период работы: декабрь 2021 – март 2022 года. Всего проведено 9 сессий в рамках работы над комплексным запросом по трансформации своего мышления от эксперта к руководителю, адаптации в новой должности и планирования своей карьерной траектории. Все наши встречи проходили в очном формате. Запрос Катерины на работу был такой: *«Принять решение о следующем карьерном шаге и сроке. Для этого разобраться, что мешает мне перестать быть вечным заместителем, чтобы стать лидером своей команды и задач и получать удовольствие от работы.»*

Динамика нашей работы.

Катерина с первой же встречи активно включилась в работу. Она открывалась и была готова идти в чувства и говорить о сокровенном, часто болезненном. Мне очень помогали формат очных встреч, т.к. Катерина говорила на сессиях всеми языками: речь, мимика, жесты, тело, эмоции и чувства – все было в ее арсенале. Однажды во время своего рассказа Катерина так необычно сплела свои руки и ноги, что ее тело превратилось в настоящий корабельный канат. Никогда прежде я такого не видела! Работа с Катериной была для меня и легкой, и трудной одновременно. Она легко отзывалась на предлагаемые методики, вопросы, гипотезы и, казалось, понимала всё с полуслова. При этом мне было трудно удерживаться в позиции коуча-наблюдателя, когда Катерина переносила на меня образ других людей из своей жизни. Даже если этот образ позитивный (в нашем случае я чувствовала на себе перенос фигуры близкой подруги), мне потребовалась внутренняя работа, чтобы не включиться в эту модель отношений. Работа с Катериной дала мне хороший опыт того, как быть в принимающих, открытых, доверительных, поддерживающих отношениях с клиентом и при этом оставаться в своей роли коуча, не поддаваться искушению стать значимой фигурой и не привязывать к себе клиента. Мы провели с Катериной больше, чем запланированные изначально 5 сессий, и завершили работу по её инициативе, когда она почувствовала, что готова к этому. В наших отношениях сформировалось тёплое и глубокое уважение к нашим Я и границам друг друга. Занятия с Катериной дали мне также опыт проживания оплакивания клиентом своей боли, позволение свидетельствовать такое откровение. Я прочувствовала, что могу находиться в этом моменте столько, сколько необходимо клиенту, просто быть рядом, ничего не говоря и не успокаивая.

В начале работы мы вскрыли острый внутренний конфликт Катерины с руководителем. Катерина осознала, что она перенесла на руководителя отношения с отцом, что отношения с руководителем за долгие годы сложились по модели Подросток – Родитель. Катерина отпустила на волю и прожила свои чувства гнева и обиды, стала растождествляться с травмирующим образом себя и интегрировала сильные качества этого образа. В результате Катерина решила не принимать поспешных эмоциональных решений

об увольнении. Сначала она вышла на свой план действий из пяти возможных сценарных решений. После моделирования и проживания каждого сценария клиентка остановилась на трех вариантах. К концу нашей работы Катерина пришла к заключению, что к конфликтам ее толкали внутренняя неудовлетворенность и текущая логика мыслей и поведения. Катерина определила свои мотиваторы и приоритеты на текущий период жизни, включив в них отношения с близкими и развитие своего предпринимательского проекта. Клиентка вернулась к широкому кругу внешних контактов и стала более бережно относиться к себе, уменьшив требовательность к себе и перфекционизм. Через два месяца после завершения работы я получила от Катерины такое сообщение: *«Сегодня мой крайний день работы в компании. Спасибо тебе за неоценимую помощь, волшебный пендаль и за очень глубокое общение!»*

В сессиях с Катериной я целенаправленно наблюдала, как фокус на развитие моего навыка глубокого слушания мягко и при этом быстро продвигал нашу работу и влиял на доверительный контакт.

Параллельно с основной темой запроса в ходе нашей работы Катерина уделила также внимание темам аутоагрессии, заниженной самооценки, чувству вины, своему новому образу/ бренду/ позиционированию себя, развитию партнерства в отношениях с руководителем, ограничивающим убеждениям, делегированию.

Подводя итоги, клиентка отметила, что стала вести дневник своих чувств и мыслей, утвердилась в роли «руководителя-менеджера» (вышла из «руководителя-эксперта»), идентифицировала свои стержневые качества (*«Мы с тобой создаем мой каркас, который можно наращивать дальше, и он не рухнет, он твердый.»*), начала себя больше хвалить и верить в себя. Катерина начала осознавать свои защиты и как они ее сдерживают в жизни. Стала выбирать баланс между работой, саморазвитием и семьей, и выделила три главные приоритета на ближайший год: собственный проект, работу и ребенка. *«Хочу ощущать удовольствие от того, что я делаю. Не хватать больше!»*

Используемые в работе инструменты: модель GROW, проективные методики, работа с образами, переносами, присоединение, отзеркаливание, работа с субличными, ТОЖ и НОЖ.

Клиент 3: Максим, 34 года. Период работы (в рамках дипломной практики): октябрь – декабрь 2021 года. В этом цикле работы всего проведено 6 сессий в смешанном формате (он-лайн и очные встречи в кафе). С Максимом мы познакомились осенью 2019 года, когда он обратился ко мне за помощью в разрешении своего конфликта с генеральным директором компании, в которой работал. Всего мы провели 28 сессий за 3 года тремя циклами с перерывами в работе. К концу нашего первого цикла встреч Максим проработал свой конфликт, открыто обсудил его с руководителем, и выбрал решение уволиться из компании.

В мой дипломный цикл работы Максим пришел в моменте реализации **своего предпринимательского проекта в сфере коммерческой недвижимости.**

Динамика нашей работы.

Работа с Максимом стала для меня определенной школой в коучинге. Я не сразу разобралась, что имею дело с зависимым человеком, поэтому прошла через череду ошибок и уроков. Прежде всего необходимо было научиться держать свои границы и способствовать удерживанию границ клиентом. Например, Максиму сложно было оставаться в лимите времени, он часто пытался продлить сессию, чтобы рассказать мне еще «самое важное». Мне требовалось напоминать о 60 минутах, о моих личных ограничениях или предлагать в следующий раз договариваться заранее о 90-минутной встрече с

увеличением оплаты. Максим первое время «забывал» вовремя перевести деньги за сессию, о чем мне также требовалось ему напоминать на следующий день. Я проделывала эти действия с намерением сохранять доброжелательность, но показывая, что условия контракта должны выполняться. Максим был склонен к длинным и часто пространственным рассуждениям, его рассказы ветвились и далеко убегали от цели встречи и основного запроса. Я училась слушать, слушать долго, слушать внимательно, слушать спокойно, подмечая нюансы, сохраняя в памяти различные, порой не связанные между собой темы рассказа, отслеживая свои вылеты и возвращения в контакт с клиентом. Поначалу это давалось мне с ощутимым трудом. Первые несколько сессий я очень уставала, чувствовала сильное внутреннее напряжение и высокий тонус внимания. Со временем эти состояния ушли, я училась глубинному слушанию, расслаблению своего тела при включенном внимании. Мне помогали техники дыхания, групповые и индивидуальные супервизии (я выносила на них кейсы работы с Максимом), моё обучение и практики в Институте.

В работе с зависимыми клиентами очень важно следить за ответственностью. Я несколько раз незаметно для себя вовлеклась в принятие ответственности за Максима (например, тема с выполнением домашних заданий, которые он сначала добровольно брал, а затем несколько раз подряд не выполнял).

В начале этого цикла встреч Максим принес в сессии свои чувства одиночества, неуверенности, тоски по признанию и реализации в социуме. В последствии я поняла, что клиент склонен к зависанию в этих эмоциях, намеренно удерживает себя в них для оправдания своей зависимости, вернее сказать для отрицания своей болезни. Однако я работала из установки, что с клиентом все в порядке, что все необходимые ресурсы у него есть и продолжала искать потенциал и поддерживать Максима на пути по созданию плана действий для реализации его проекта, параллельно давая внимание проявляющимся на сессиях эмоциям. Я много внимания уделила тому, чтобы способствовать осознанию Максимом своей неуверенности, заниженной самооценки, слабой воли, стремлению сначала выбирать трудный путь героя, а затем сходить с дистанции при столкновении с испытаниями. Клиент пробовал нарабатывать внутренние опоры, работал с полярными образами себя «Героя» и «Никчёмного». Самым сложным в работе для Максима было переходить от рассуждений и намерений к действиям. И на третьей сессии у меня случился срыв – я вывалила на стол свое чувство отчаяния. Очень жестко у меня получилось и директивно: *«Максим, мы с тобой уже больше двух лет знакомы. И то, что я сейчас наблюдаю меня печалит. При этом ты вполне с юмором стараешься воспринимать все, что ты не делаешь, не держись слово, маскируешь свой гнев. Мне все грустнее и досаднее наблюдать такую картину тебя... Мне уже хочется кричать и трясти тебя, взывая к силе жизни, к твоей самооценности и самооценке! У меня картинка рисуется, что ты ищешь свое дно, от которого ты наконец оттолкнешься. Но как бы это дно не оказалось в результате трясиной, которая затягивает и затягивает...»!*

По моим ощущениям с этой сессии наш контакт с Максимом на время ухудшился.

Я потом долго осмысливала эту сессию и проигрывала разные сценарии, как можно было по-другому дать обратную связь и побудить Максима к действиям.

Теперь я знаю, что у зависимых людей снижена эмпатия, поэтому Максим часто затруднялся оценить процесс в наших сессиях, говоря, что «был поглощен собой».

Подводя итоги работы, Максим отметил, что ему удалось подготовить несколько версий презентаций своего проекта для потенциальных инвесторов и провести несколько встреч и переговоров с ними. Максим также подготовил свое резюме и начал поиски работы на рынке труда, стал допускать возможность своего возвращения в корпоративный бизнес. Клиент завершил отношения с девушкой, «тянувшей его в брак и рождение ребенка» - решения, которые он не выбирал в то время. Максим задумался о возвращении в работу с психотерапевтом, признав, что самостоятельно не справляется с зависимостью.

В работе с Максимом я использовала техники присоединения, отзеркаливания, ведение дневника, оценку настроения дня, шкалирование, Т-модель, модель GROW, метафоры и проективные методики, техники работы с субличностями, этимологический разбор слов.

Клиент 4: Светлана, 42 года. Период работы: февраль – март 2022 года. Всего проведено 5 сессий в частом режиме (один раз в неделю) в рамках работы над запросом изменения своей логики действий. Все сессии проходили в он-лайн формате. Светлана считала, что ее достижения недостаточно оценены, восприятие себя было «выше реальности» (слова клиентки). Она заметила тенденцию, что такие ситуации повторяются и реакция Светланы на них тоже одинакова: *«Я сама создаю такие события»*. Светлана планирует выйти на переговоры о следующем карьерном шаге. Для этого хочет проделать самостоятельную работу. *«Меня воспринимают как должное, мои навыки, сильные стороны, усилия не получают должной оценки. Хотя относительно рынка мой доход адекватный»*. Светлана самостоятельно провела опрос среди своих партнеров по работе. Клиентка осознает, что старые логики привели ее к успешной карьере, но для дальнейшего движения они уже недостаточны. Запрос на работу с коучем: *«Посмотреть в цели будущего и решить, что необходимо в себе развивать. Определить то, что меня усиливает и то, что является деструкторами в движении к цели. Цель – остаться в текущей компании и перейти на другую роль. Нужен коуч как зеркало, чтобы посмотреть в слепые зоны.»*

Динамика нашей работы.

Работу со Светланой мы начали с обсуждения полученной обратной связи о том, как ее воспринимают партнеры и коллеги по работе. Клиентка сделала анализ по технике Окон Джохари. Удивление Светланы вызвало то что, являясь сильным экспертом и руководителем проектов, она добивается результата **любой ценой**. Светлана встретила со своим непониманием того, что другие люди не обязаны быть так же сильно мотивированны на результат, как она. Работа с установками клиентки привела ее сначала к осознанию, что в отношении с людьми необходимы гибкость и принятие, а далее она вышла на свою боль от недостатка заботы о себе и внимания к своим потребностям. В начале первых встреч Светлана пыталась управлять нашими сессиями, тем самым маскируя свою тревогу идти в чувствительные и глубокие темы про себя. На вторую сессию она не пришла из-за «бессонной ночи на работе», на третью сессию опоздала на 20 минут. И как сама Светлана призналась в конце нашей работы, у нее так сработали защиты. Установлению нашего контакта помогли мой позитивный и терпеливый настрой и внимание к состоянию клиентки, а также просьба приносить себя на сессию в любом состоянии и напоминание о заключенном контракте на пять сессий, а для Светланы важно держать слово. Для меня эти ситуации стали хорошей тренировкой умения не раздражаться на клиента, принимая его защиты, и мягкой уверенности в продолжении работы, хотя первая моя реакция была не самая продуктивная. Когда я заметила это, то провела внутренний диалог с собой (признала свои эмоции раздражения и обиды) после чего позвонила Светлане с предложением найти новое время для встречи. Я чувствовала, как тот опыт сотрудничества, который я создавала в работе со Светланой, клиентка брала для себя как возможную модель взаимодействия с другими. Эти ситуации очень способствовали укреплению нашего контакта и доверию.

В процессе работы Светлана уделила внимание болезненному восприятию ее как «странного человека». Мы работали с интеграцией ее чуткого отношения к жизни, духовного мышления, самобытности и стремления приносить пользу людям, быть ими понятой и принятой. Как только клиентке удалось дать внимание своим базовым потребностям (отдых, еда, сон, здоровье, удовольствия), к ней стала возвращаться

жизненная энергия и силы. С третьей сессии Светлана ровно в 08:30 утра ждала начала нашего разговора бодрая и энергичная.

У Светланы хорошо развит контакт со своим телом, она очень чувствительна и не понаслышке знает, как работает психосоматика. Услышав об этом на первой сессии, я сразу стала задействовать эти способности клиентки, давая внимание не только отзеркаливанию ее эмоций, но помогая раскрывать объемную картину телесно-эмоционального проживания. Я старалась предлагать ей соответствующие техники и развивающие материалы в качестве домашних заданий, и они находили у Светланы живой отклик. Наш контакт сложился и развивался во многом благодаря тому, что помимо используемых базовых навыков коуча, я принимала Светлану с неподдельным интересом, теплом и верой, что с ней все в порядке. Я не соглашалась с тем, что она «холодная», «странная» и «не от мира сего», ровно и спокойно проходя через эти высказывания дальше в суть, в глубину.

В работе со Светланой я укрепила свои навыки длительного слушания и долгих пауз коуча. Поначалу мне приходилось удерживать себя в этом намерении, что требовало усилий, но затем я стала получать удовольствие от того, что больше не поднималось желание говорить раньше, чем иссякнет речь клиента, и что еще радостнее – я удерживала целостную картину длинного рассказа, не боясь что-то важное упустить при резюмировании и рефлексии.

На моих глазах Светлана начала лучше понимать себя, с заботой относиться к своим потребностям. Наши встречи проходили на фоне начавшейся военной операции в Украине, и Светлана проявляла себя как жизнестойкая личность, не склонная к панике и потере смыслов. Она вышла на путь к своей главной цели – *«Осознать свое целевое Я»*.

Вот примеры инсайтов Светланы в ходе работы:

- осознание противоречия в жажде перемен и якорении себя страхом изменений,
- осознание и принятие ранее отрицаемых качеств как своих сильных опор,
- настройка баланса обмена энергиями с людьми и работа с благодарностью,
- встреча со страхом быть отвергнутой и покинутой,
- осознание своих выгод оставаться в состоянии страдания и бездействия, и каких преимуществ не видит клиентка, если решиться на путь трансформации,
- про спонтанность и жизнь в условиях неопределенности: *«Жить в изменениях - это моя стихия, я в ней компетентна. Адаптироваться и придумывать новые решения – это то, что я умею делать лучше всего. Я еще радуюсь какой-то своей прозорливости, интуитивному умению жить здесь и сейчас»*.

«Я точно забираю с собой, что внимание – это ключ к решению любого запроса. Внимание нужно направлять и распаковывать. Тело – мой помощник!»

Светлана стала трансформировать неверие в себя в принятие и силу. *«Я стала снова выбирать себя. У меня выросли ноги!»*.

В итоге желание Светланы поменять свою роль на работе переросло в желание меняться самой. В фокусе внимания актуализировалось внутреннее развитие осознанности. Возможно, в будущем клиентка решится на проработку с терапевтом своих детских травм, на которые мы вышли в ходе работы.

«Я хочу продолжить этот путь самопознания, исследования себя, практик и техник, и сделать это регулярной историей. Я часто начинала этот путь и периодически находила причины, почему мне некогда продолжать. Но сейчас уникальное время, в котором мы живем. Это время посмотреть на себя, на то, что нас реально усиливает, вдохновляет, дает энергию. Я рассматриваю сегодняшнюю ситуацию как возможность. Делать это системно и регулярно - пришло такое понимание. Есть грусть, что предстоит большая работа. Смогу ли я это вынести? У меня часто переходит это в психосоматику. Но предвкушение пути сильнее страха. Мой девиз «Верь себе!».

В работе со Светланой я использовала: присоединение, отзеркаливание, технику Окон Джохари, колесо жизненного баланса, Т-модель, модель GROW, проективные

методики, ТОЖ и НОЖ, письмо и рисунки для выражения чувств, лекции Михаила Козиника, видео с сессией Роберта Дилтса.

Клиент 5: Виктор, 45 лет. Сессии проходили в он-лайн формате. Период работы: с февраля по апрель 2022 года. Всего проведено 7 сессий. Виктор является заместителем управляющего отделением в регионе. В работу с коучем Виктор пришел с целью *получить назначение на должность Управляющего головным отделением до конца 2022 года*. Как выразился Виктор, «что» ему было понятно, оставалось разобраться с «как».

Динамика нашей работы.

Контакт с Виктором складывался непросто. На первый взгляд между нами сразу установились доверительные отношения, Виктор был открыт и активен в работе, но это был поверхностный уровень. На самом деле клиент был очень скован, сильно себя контролировал, чувствовалось напряжение и с лица редко сходила маска защитной улыбки. Потребовалось 2-3 сессии, чтобы Виктор начал по-настоящему меня впускать в мир своих мыслей, чувств и эмоций, не бояться быть собой в общении с «коучем из Москвы» и чтобы уверенно перешел в обращение на «ты»: *«Я стараюсь с тобой честно отвечать, поэтому и быть собой мне важно, и показывать правильное поведение. И то, и то»*.

В этом опыте для меня было важно не только развивать контакт с клиентом, но и отслеживать свой не директивный стиль ведения сессии, удерживаясь от фонового искушения поделиться знаниями и экспертизой (я считывала это в нашем поле работы, каждый раз не принимая предложение Виктора его «поправить и наставить»). Также от меня потребовалось терпение и мягкая настойчивость, чтобы клиент учился чувствовать чувства, а не думать их. Сессии с Виктором ставили передо мной задачу поиска оптимального состояния партнерства с клиентом, чтобы создавался хороший доверительный контакт, и при этом я синхронно следовала за Виктором в его попытках уходить «то вверх, то вниз» иерархии. Я почувствовала это после анализа первой сессии, обратив внимание на свой стиль самопрезентации, и как влияют на меня защиты клиента.

На первую сессию клиент принес результаты ассессмента, которые вызвали у него удивление неожиданно высокими оценками в управлении собой и также неожиданно низкими оценками в управлении командой. Оказалось, что Виктор мало внимания уделяет внутренним конфликтам и индивидуальным психологическим особенностям людей, так как больше ориентирован на результат.

В ходе нашей работы:

- Виктор определил свои стимулы в достижении карьерной цели,
- обратил внимание на тяготение к родительской роли, из которой управляет командой и ставит задачи,
- осознал установку на комфорт в отношениях, как повод для ухода от конфликтов,
- осознал высокую ориентацию на внешнюю оценку и связанные с этим энергетические затраты,
- признал в себе неуверенность и сомнения, скрывавшиеся за внешней энергичностью и открытостью,
- о важности и пользе проживания своих чувств (тревога, страх, безопасность),
- потребности в близком доверительном контакте с дочерью, здесь и сейчас, как источнике отцовской энергии,
- тренировал внимание и контакт с телом, способы мобилизации ресурсных состояний,
- включал внутреннего наблюдателя за тем, что дает и забирает энергию,
- выявил свои внутренние опоры в текущей ситуации (внешний и внутренний контекст),
- провел анализ своих удач и неудач через призму принятия ответственности.

У Виктора появился не только объемный план своего развития на пути к должности Управляющего, но и ресурсы для его выполнения.

По итогам нашей работы Виктор начал заниматься с психотерапевтом, положительно прошел все этапы конкурсного отбора на открытую вакансию Управляющего территории X, отрефлексировал полученный опыт собеседования с руководителями высшего звена и переехал в новый город за своим назначением.

Наша работа совпала с военной операцией в Украине, а Виктор жил с семьей и работал в приграничном городе. Поэтому, начиная с третьей сессии мы каждую встречу уделяли внимание обусловленной ситуацией чувству тревоги, потребности в безопасности и короткому горизонту планирования. Моя задача была дать не только поддержку клиенту в достижении цели на работу, но и помочь восстановить свои ресурсы для работы с окружающими. Бережное привнесение и проговаривание этих чувств и переживаний на сессиях, по моим ощущениям, давало Виктору дополнительные силы для управления бизнесом. Я не вытесняла чувства страха, тревоги и неопределенности, не отрицала базовые потребности в безопасности, не делала вид, что это неважно. И тогда включался интегральный подход: и это, и это, и то...

В работе с Виктором я использовала: присоединение, отзеркаливание, Т-модель, модель GROW, технику Окон Джохари, проективные методики, колесо жизненного баланса, дыхательные практики, книгу Никиты Непряхина «Я манипулирую тобой», книгу Роберта Дилтса «Фокусы языка», вебинары и лекции Юлии Тertyшной, Марка Кукушкина, Роберта Дилтса, этимологический разбор слов.

Таблица 4. Анализ работы с клиентами

	Долгосрочный запрос клиента на работу	Основные результаты клиента	Особенности в контакте с клиентом для меня	Выводы и рекомендации
1	2	3	4	5
Клиент 1	Определить для себя следующий карьерный шаг с ростом команды и ответственности.	Клиент определил для себя три возможных траектории поиска, потенциальные следующие роли и план действий на 6 месяцев. В ходе работы клиент также проработал темы ответственности, избегания конфликтов, доверия другим и миру, спонтанность и креативность, перфекционизм.	Доверие со стороны клиента было осторожное, он постепенно впускал в свой мир, порой выглядел отстраненно. Жесткая логика в сочетании с высокой потребностью клиента в контроле всего подтолкнули меня к аккуратным экспериментам с практиками телесной осознанности и формированием навыка чувствовать не головой.	Я признавалась себе в особенностях работы с клиентами-«головастиками», проявляла терпение и принятие, удерживалась в не директивной коуч-позиции. Проявление моих искренних эмоций на сессиях по принципу зеркальных нейронов передавалось клиенту и он более открыто начинал проявлять и рассматривать свои эмоции в ответ.
Клиент 2	Принять решение о следующем карьерном шаге и сроке. Разобраться, что мешает перестать быть заместителем, чтобы стать лидером своей команды и задач и получать удовольствие от работы.	Клиентка проработала внутренний конфликт со своим руководителем. Прожила чувства гнева и обиды, растождествилась с травмирующей субличностью, осознала действие аутоагрессия. Выработала три возможных сценария карьеры, приняла решение и совершила действие в пользу одного из них.	Проработала попытки клиентки перенести на меня образ подруги и сделать меня значимой фигурой в своей жизни. Оставаясь в теплых, доверительных, принимающих отношениях с клиенткой я сохраняла веру в ее независимость, целостность и способность справиться со своими вызовами.	Помогало отслеживание качества контакта с клиентом на каждой сессии. Практика метапозиции удерживала от слияния с клиенткой. Критическое осознание своего намерения удерживало мое эго коуча от соблазна проявить «могущество».
Клиент 3	1.Прояснить цели дальнейшей работы в компании или подвести итоги и покинуть компанию. Разрешить конфликт с руководителем оптимальным способом. 2. Реализации своего	1. Клиент завершил затяжной конфликт на работе и покинул компанию на выгодных для себя условиях. 2.Клиент купил земельный участок,	Мне потребовалось следить за границами и при этом развивать доверие в контакте с зависимым клиентом. Разбирала работу с клиентом на своих супервизиях, отслеживала как из	Повторяющиеся попытки клиента уходить от ответственности, прокрастинировать и удерживать себя в страдании могут быть признаками зависимого поведения. Стоит обналичить это при

	предпринимательского проекта в сфере коммерческой недвижимости.	сделал архитектурный проект коттеджа и вышел на поиски инвесторов.	роли родителя неизбежно скатываюсь в директивный стиль консультирования. Ощущала попытки клиента перекладывать на меня ответственность за свое бессилие.	первых догадках и честно ответить себе на вопрос, правильный ли ты консультант для данного клиента или лучше прекратить работу.
Клиент 4	Посмотреть в цели будущего и решить, что в себе развивать. Определить то, что усиливает и то, что является деструкторами в движении к цели.	Клиентка преодолела сопротивление работе со своими теневыми аспектами. Встала на путь самопознания и самоисследования. Встретилась со своими деструкторами (страдания, обиды, недостаточная ценность себя). Нашла свои точки опоры, ресурсы и девиз «Верь в себя!». Усталость и бессилие сменились на радость и энергию действия. Внимание стало ключом к решению любого запроса.	В работе с телесно-чувственной клиенткой для меня было важно отслеживать меру и время для своей рефлексии. В этой работе особо востребованы были мои паузы, доверие к процессу и духовная поддержка. Свидетельствовать слезы и проживание боли вместе с клиенткой. В этой работе много подсказок я брала из своей интуиции и из поля контакта.	Я прошла через стадию принятия сопротивления клиентки. Ей очень помогла моя фраза «Если нет сил прийти на сессию, то дотаци себя в любом состоянии». Порой напомнить клиенту о заключенном контракте бывает полезно для удержания контакта. А навык глубинного слушания – для расширения и наполнения контакта. Когда приходит клиент в хорошем контакте со своими чувствами и телом, то можно больше полагаться на поле контакта и интуицию.
Клиент 5	Получить назначение на должность управляющего до конца 2022 года.	Клиент получил назначение в мае 2022 года. Осознал свою зависимость от внешней оценки, причины избегания конфликтов, проработал свои ресурсные состояния (контакт с телом, внимание эмоциям), нарабатывал контакт со своим внутренним наблюдателем. Стал лучше осознавать свои чувства и мотивы действий. Дал себе право и признал неуверенность и сомнения, свою ответственность за удачи и неудачи.	Потребовалось время и терпение в установлении доверительных отношений с клиентом из-за его высокого уровня самоконтроля. Отдельной практикой стала помощь по возвращению у клиента навыка свободно говорить на языке чувств и связывать эмоции с телом. Вовремя осознала и не попала в ловушку «поправлять и наставлять» клиента	В работе я опиралась на свою веру в то, что коучинговый навык отзеркаливания эмоции и уже потом содержания приведет к результату (сразу или чуть позже). Слышала клиента через свои ощущения в теле и эмоциональный отклик. Сохраняла внимание к намерению на партнерские отношения на протяжении всей работы.

2.3. ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ

Я чувствую, что цель моей дипломной работы достигнута и все поставленные задачи выполнены. Мне удалось определить ключевые аспекты слушания, которые создавали, развивали и укрепляли мой контакт с клиентом. Я осознала, что для формирования хорошего навыка вслушивания в клиента мне необходимо:

- уметь входить в спокойное, расслабленное состояние до и в процессе работы;
- осознавать свои чувства, мысли и ощущения в теле;
- осознавать свое намерение, переходя к рефлексии и отзеркаливанию;
- доверять интуиции, интегрировать в себе все логическое и чувственное, осознанное и бессознательное;
- работать из метапозиции;
- полюбить паузы коуча всем своим сердцем;
- понимать признаки своего расслабленно-сфокусированного состояния и как оно влияет на клиента,
- верить в силу нашего с клиентом общего поля работы.

Как только я прочитывала новую книгу из подобранной для диплома литературы я сразу включала в свою практику наиболее впечатлившие меня мысли. Они как-бы сидели вместе со мной на стуле и встраивались в мой стиль ведения сессии, в мои вопросы клиенту, в мои простые и сложные рефлексии, и это доставляло мне радость. Присутствовать при рождении инсайта/озарения клиента стало большим удовольствием для меня от того, что я свидетельствую открытие человека себя самому. И это действительно не про всемогущество коуча, а про всемогущество клиента, в котором есть всё или почти всё. Отказ от намерения непременно решить задачу клиента и отслеживание, чтобы ответственность оставалась на его стороне, помогли мне заметно продвинуться в не директивности ведения сессий.

Я действительно научилась в ходе своего исследования слышать клиента, слышать себя и слышать пространство, в котором мы работаем, и не так уже важно очно мы ведем беседу или через экраны дисплеев. И это качество слушания еще не мой предел, что тоже здорово осознавать!

Тем коучам, которые отправятся в подобное исследование, я рекомендую с первых шагов уделять внимание контакту со своим телом, эмоциями и разумом. Мне очень помогли вопросы: «Что со мной? Что происходит с моим телом? Что я чувствую? О чем я сейчас думаю? Как я могу реагировать и какая реакция будет направлена на большее созидание?». Мне помогли дыхательные практики и телесные настройки на сессию. Я выработала привычку вступать в сессию с ногами, которые обе стоят на полу передо мной, тем самым позволяя телу быстро найти комфортное положение для корпуса, рук и головы. «Я тебя слушаю, я тебя принимаю, я тебя слышу!» Благодаря контакту с собой больше возможностей сделать лучший выбор дальнейшей линии разворачивания сессии. Неоценимую пользу развития контакта с собой и клиентом оказала для меня тренировка молчаливого слушания. Это очевидно создавало комфортный и глубокий контакт для клиента.

Также я рекомендую взять за правило каждую сессию завершать вопросами обратной связи клиента: «Оцени нашу встречу: процесс и результат», «С чем сегодня уходишь? Что было для тебя пользой?», «Что должно было происходить или не происходить на сессии, чтобы твои оценки были выше?». Конечно приятно слышать слова благодарности клиента, когда он наполненный энергией и/или освободившийся от тяжелого груза завершает встречу. Но не менее важно сохранять в себе потребность и открытость к развивающей обратной связи клиента, чтобы совершенствоваться дальше. Продолжать испытывать чувство голода исследователя по саморазвитию.

3. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В своей книге «Метод Марины Мелия. Как усилить свою силу» Марина Ивановна так определяет основу профессии коуча – это качественное и полное человеческое присутствие. Оно проявляется в четкости, открытости, экспрессивности консультанта. Для клиента консультант – «присутствующий Другой», внимательный и заинтересованный партнер, и эта позиция во многом определяет эффективность их диалога. «Присутствующий Другой» устанавливает позитивные, доверительные отношения с собеседником, создает и поддерживает атмосферу, в которой можно свободно выражать себя, свои чувства и принимать новый жизненный опыт. Благодаря этому клиент продвигается в самопознании, развивается в соответствии с собственными целями.

Для консультативных отношений принципиально важна вовлеченность в процесс и клиента, и консультанта. Наблюдение за степенью присутствия клиента – главный источник информации о том, насколько успешно идет работа. При этом «уровень присутствия» необязательно соразмерен количеству сказанных слов: можно молчать и присутствовать, а можно говорить, но отсутствовать. С первых минут контакта нужно искать оптимальную степень открытости и искренности. Клиент должен почувствовать заинтересованность, заботу, тепло, исходящее от коуча. Если же консультант будет старательно демонстрировать нейтральность, нарочитую беспристрастность, он вряд ли дождется откровенности. Открытые отношения могут быть только взаимными. Уверенность возрастает, когда консультант перестает оценивать себя и клиента, навешивать ярлыки и воспринимает коучинг как профессиональное взаимодействие двух равных, самодостаточных личностей.

На первом этапе главная задача консультанта – установить контакт с клиентом и создать атмосферу взаимного доверия. Должны возникнуть «совместимость» клиента и консультанта на многих уровнях и желание взаимодействовать. Клиенту необходимо почувствовать, что его понимают, что он симпатичен своему собеседнику, что они говорят на одном языке. Конечно же, важную роль здесь играют профессиональные навыки коуча, но существенно нечто более важное, чем оснащенность техниками консультирования: должна произойти своего рода «химическая реакция», должно состояться реальное взаимодействие двух самостоятельных личностей. Встречаются два человека, у каждого из которых свой собственный внутренний мир – огромный и сложный. Чтобы как можно больше узнать о человеке, с которым мы вступаем в контакт, надо попытаться заглянуть в его внутренний мир, при этом не посягая на его независимость и автономность.

Клиент – не сосуд, наполняемый консультантом. Он сам источник своих чувств, образов, отношений, которые и меняют его жизнь. Поэтому в контакте, несомненно, важны с одной стороны, стремление к сближению, а с другой – *признание принципиально непознаваемости другого*. Никто из нас не может быть до конца познан – ни другим человеком, на самим собой. Мы не можем выносить никаких диагнозов, никаких окончательных вердиктов.

Я полностью разделяю и беру в свою дальнейшую практику такие слова Марины Мелия: «Слияние и автономия, познание и непознаваемость, сближение и дистанция – опять великий союз «и» объединяет эти, казалось бы, полярные понятия».

И в заключение, если коротко выразить к какому пониманию я пришла в ходе написания диплома, то оно звучит так. Учиться слушать другого человека – это учиться брать. Учиться брать – это принимать с уважением права другого человека быть собой, иметь свое мировосприятие, мироощущение, ценности, успех и ошибки, свой опыт и выбор жизненного пути. Когда это умение слушать и брать развито у консультанта, то становится возможен полноценный обмен в контакте.

... Посвящается моей дочери Полине

4. СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Джули Стар. Полное руководство по методам, принципам и навыкам персонального коучинга ; Пер. с англ. – М.: Претекст, 2016. – 397 с.
2. Роджерс К.Р. Консультирование и психотерапия. Новейшие подходы в психологической практике; Пер. с англ. – М.: ИОИ, 2015. – 200 с.
3. Уитмор Дж. Коучинг: Основные принципы и практики коучинга и лидерства / Джон Уитмор; Пер. с англ. – М.: Альпина Паблишер, 2021. – 316 с.
4. Дауни, М. Эффективный коучинг: Уроки коуча коучей; Пер. с англ. – М.: Издательство «Добрая книга», 2017. – 288 с.
5. Данилова, Марина. Интегральный коучинг. Как научить и научиться / Марина Данилова, Яна Мельвиль, Александр Савкин – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2020. – 384 с.
6. Мужичкая, Татьяна Владимировна. Роман с самим собой : как уравновесить внутренние ян и инь и не отвлекаться на всякую хрень / Татьяна Мужичкая. – М.: Эксмо, 2022. – 304 с.
7. Кимси-Хаус Г. Коактивный коучинг: Проверенные принципы личностного и профессионального роста. / Кимси-Хаус Г., Кимси-Хаус К., Санда Ф. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: Альпина Паблишер, 2021. – 264 с.
8. Гоулман, Дэниел. Эмоциональный интеллект. Почему он может значить больше, чем IQ / Дэниел Гоулман; пер. с англ. А. П. Исаевой; [науч. ред. Е. Ефимова]. – 11-е изд., переработанное и дополненное. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2021. – 544 с.
9. Мелия, Марина. Метод Марины Мелия. Как усилить свою силу / Марина Мелия. – М.: Эксмо, 2022. – 288 с.
10. Ялом, Ирвин. Дар психотерапии / Ирвин Ялом; [пер. с англ. Э.И. Мельник]. – М.: Эксмо, 2021. – 352 с.
11. Аткинсон М. Жизнь в потоке: Коучинг / Мэрилин Аткинсон; Пер. с англ. – 6-е изд. – М.: Альпина Паблишер, 2021. – 330 с.
12. Хаан, Эрик де. Бесстрашный консалтинг. Искушения, риски и ограничения профессии. / Эрик де Хаан – Питер, 2008. – 272 с.
13. Миллер, Уильям Р. Мотивационное консультирование: как помочь людям измениться / Уильям Р. Миллер, Стивен Роллик ; [пер. с англ. Ю.М. Сусоевой, Д.М. Вершининой]. – М.: Эксмо, 2020. – 544 с.

Эрик де Хаан в своей книге «Бесстрашный консалтинг. Искушения, риски и ограничения профессии» приводит следующую оценку (в баллах) уровня влияния различных параметров на успешный коучинговый процесс:

1. личность коуча со всеми его качествами, включая возраст – 0,8
2. отношения, сложившиеся между коучем и клиентом – 0,6
3. личность клиента – 0,3
4. настрой клиента на работу с коучем – 0,2
5. инструменты и методики – 0,1
6. организация пространства для занятий – 0,1

Так что развиваем себя, уважаемые коучи, развиваем себя изо всех сил!

Уровни вслушивания на примере ситуации

Клиент: «После переезда полный бедлам. Везде наставлены коробки. Не квартира, а сплошная полоса препятствий. А ведь к пятнице нужно доделать работу, от которой зависит мое повышение».

	Уровень I. Вслушиваясь в себя	Уровень II. Вслушиваясь в другого	Уровень III. Вслушиваясь во все
Разворачивание диалога каждого уровня:	<p><i>Коуч:</i> То же самое было у меня в прошлом году. Главное – все время помнить о долгосрочных целях.</p> <p><i>Клиент:</i> О-хо-хо... Ну тут есть еще одна загвоздка. Почти весь прошлый месяц я провел в разъездах, и терпение жены на пределе. Я почти не имею авторитета дома.</p> <p><i>Коуч:</i> Поверьте мне. Все разрешится. Все это – временные трудности. Нельзя, чтобы они отвлекали вас от главного, от важности момента.</p> <p><i>Клиент:</i> Легко сказать «чтобы не отвлекали». Мне</p>	<p><i>Коуч:</i> Как же так?</p> <p><i>Клиент:</i> В смысле, как это жить на куче коробок?</p> <p><i>Коуч:</i> Нет, я имею в виду диллему: с одной стороны, повышение, серьезная должность, большой шаг в карьере, с другой – семейные обязательства.</p> <p><i>Клиент:</i> Вот именно. Будто меня поставили перед выбором: карьера или семья? Я знаю, что если не помогу дома с переездом, то скоро вообще останусь без семьи. Ну, вы понимаете. Жена паковала эти коробки в</p>	<p><i>Коуч:</i> Такое впечатление, будто я слышу сигнал пожарной тревоги.</p> <p><i>Клиент:</i> Правда? А я не слышу.</p> <p><i>Коуч:</i> Не в буквальном смысле. Вы говорите очень быстро, будто вам не хватает дыхания. Интонации какие-то чужие, не ваши. Звучат так, будто вас заперли в одной из этих коробок.</p> <p><i>Клиент:</i> Неужели это так заметно?</p> <p><i>Коуч:</i> Как будто стены вашей комнаты сдвигаются, а у вас нет выхода. Только</p>

	<p>с этим приходится жить.</p> <p><i>Коуч:</i> Я уверен, вы сможете объяснить домашним, почему работа для вас сейчас главное. А пока давайте вернемся к вашему повышению.</p> <p><i>Клиент:</i> Ну, если вы так считаете...</p>	<p>одиночку, пока я ездил по командировкам.</p> <p><i>Коуч:</i> Такое впечатление, что у вас выбор «или - или», и притом оба варианта проигрышные.</p> <p><i>Клиент:</i> Вот и я про то же.</p> <p><i>Коуч:</i> Давайте еще раз проговорим это: вы сейчас принимаете очень важное решение. И пока кажется, что варианта только два.</p> <p><i>Клиент:</i> Да я просто загнан в угол!</p> <p><i>Коуч:</i> Не торопитесь. Давайте сделаем шаг назад. Есть ли третий вариант? Что, если попробовать взглянуть шире?</p>	<p>тревожной музыки не хватает.</p> <p><i>Клиент:</i> Это как раз то, что я чувствую, - безысходность. Я загнан в угол. И в отношениях с близкими, и на работе.</p> <p><i>Коуч:</i> А что бы вы сами хотели сделать в такой ситуации?</p> <p><i>Клиент:</i> Я пытаюсь взглянуть со стороны... ну, или подняться над ситуацией, но что-то не получается. Мне кажется, самое время спокойно сесть и поработать с этим. Разобрать эти коробки, если так выразиться.</p>
<p>Вывод:</p>	<p>Коуч уделяет внимание проблеме и заранее готовому решению, а вовсе не клиенту с его «загвоздками».</p> <p>Человек прекрасно понимает, когда его слушают по-настоящему, а когда только делают вид. Разговор, в котором вас слушают на уровне I, отталкивает собеседника, а неискренность ведет к утрате доверия.</p>	<p>Коуч внимателен к неочевидным вещам – к тому, как клиент относится к своей ситуации. Коуч понимает, что есть более продуктивное направление мысли, которое можно будет применить не только к сложившейся ситуации, но и в будущем. Когда люди чувствуют, что их по-настоящему слушают, они ощущают большую поддержку, внимание к себе и воспринимают это как стимул и поощрение.</p>	<p>Коуч вслушивается, он чувствует энергию и эмоции, даже те, которые, казалось бы, никак не проявлены. Вслушиваясь на уровне III, нужно быть максимально открытым и расслабленно сосредоточенным, как бы странно это не звучало. Нужно сохранять чувствительность к мельчайшим побуждениям клиента, быть готовым получать информацию из самых разных источников – из его мира, из вашего мира и из мира окружающего.</p>

Составляющие эмоционального интеллекта по Дэниелу Гоулману:

1. **Самосознание** – понять свои эмоции и осознать их воздействие на себя. Точная самооценка: сильные и слабые стороны, уверенность в себе и понимание ценностей и собственных стремлений, использование интуиции при принятии решений.
2. **Самоконтроль** – научиться управлять эмоциями. Открытость: проявление честности и прямоты, ответственность, адаптивность, ориентация на результат – воля к победе, инициативность, оптимизм.
3. **Межличностное понимание (эмпатия)** – распознавать эмоции других, чувствовать их, понимать, чем отличаются произнесенные вслух слова от того, что человеку хочется сказать, сопереживание.
4. **Управление отношениями** – научиться ими управлять, воодушевление, влияние, наставничество, урегулирование конфликтов, создание сети социальных связей. Командность: взаимодействие и сплочение команды.

Модель эмоционального интеллекта

САМОСОЗНАНИЕ	СОЦИАЛЬНАЯ ВОСПРИИМЧИВОСТЬ
Эмоциональное состояние	Способность воспринимать чувства других людей
Точная самооценка	Правильная оценка мотивов поведения людей
Уверенность в себе	Сопереживание
УПРАВЛЕНИЕ СОБОЙ	УПРАВЛЕНИЕ ОТНОШЕНИЯМИ
Саморегулирование и контроль эмоций	Умение справляться с эмоциями других
Способность выражать свои эмоции	Влияние и убеждение
Спокойствие и открытость	Укрепление личных взаимоотношений
Собранность и решительность в трудных ситуациях	Умение справляться с напряженными ситуациями