

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)

«29» июля 2018 г.

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

ТЕМА: «*Работа коуча с запросами про отношения*»

ВЫПОЛНИЛ:

студент 2-го курса, группы ВГ-14

Голобокова Екатерина
(Ф.И.О)

(подпись автора)

РУКОВОДИТЕЛЬ:

Тюленев С
(Ф.И.О)

(подпись руководителя)

Санкт-Петербург 2018

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	2
Теоретическая часть	4
Практическая часть.....	9
Начало работы с клиентом	10
Продолжение работы.....	13
Результаты исследования	15
Традиции.....	15
Ждали, но не просили.....	16
Неосознанное ранее.....	17
«Побочные» эффекты	17
Почему я тут?.....	18
Желаемый эффект.....	18
С каким сложностями столкнулась	19
Выводы.....	20
Список литературы:.....	21

Введение

Когда я только начинала работать с клиентами в качестве консультанта, то сталкивалась с массой проблем:

- часто делала интервенции из экспертной позиции,
- «тащила» клиента за своей идеей,
- уходила за клиентом от первоначального запроса,
- забывала собирать обратную связь от клиента.

Раньше, клиенты озвучивали запрос, и я начинала задавать вопросы. Иногда сессии были удачными, иногда ничего не получалось. Я пыталась разобраться в причинах. Удалось не сразу. Постепенно я стала замечать свои слабые стороны благодаря фотоотчетам, лабораториям и работе с коучем.

Клиент рассказывал свои проблемы. Если мне казалось, что я понимаю причину, то я предлагала ему уже готовые решения исходя из своего понимания или вопросам пыталась добиться того, чтобы и он понял причины также, как я. Так проявлялась моя внутренняя фигура Эксперта. Для моего Эксперта было важно помочь клиенту и показать, что он сам профессионал. Эксперт боялся ошибиться.

В процессе работы я замечала, что ухожу за клиентами в их размышлении. Когда я это понимала, то было уже поздно. Я не могла понять, как и куда вернуться, испытывала растерянность.

Я системный человек и часто в жизни нахожу опору в системных вещах. Сначала я стала держать в голове модель GROW, и ситуация улучшилась. Постепенно количество «хороших вопросов» стало расти, и у меня возникла потребность выбрать лучшие и систематизировать их.

Практически с самого начала учебы в институте я прорабатывала свои отношения с мамой. К концу обучения ситуация улучшилась. Я стала замечать, что ко мне приходят клиенты с запросами на отношения и чаще всего с мамой. На примере таких запросов, я решила систематизировать основные коучинговые технологии, которыми пользуюсь и создать инструмент.

Цель диплома

На основе известных коучинговых технологий создать инструмент, который поможет мне:

- снизить страх ошибки, и как следствие, уменьшить интервенции эксперта;
- снять тревожность, за процесс проведения сессии, и как следствие, снизить вероятность ухода от первоначального запроса;
- закрепить навык получения обратной связи.

Задачи

1. Подобрать базовые коучинговые технологии, которые станут основой для инструмента.
2. Творчески переработать этот материал и создать на его основе методику, которая поможет мне решить часть моих проблем, как начинающего коуча.
3. Проверить работу этой методики на практике. При необходимости, внести корректировки.

Объект дипломной работы

Карл Густав Юнг «Встреча двух личностей подобна контакту двух химических веществ: если есть хоть малейшая реакция, изменяются оба элемента.»

В момент создания этого инструмента ко мне приходили клиенты с запросом на работу с отношениями. Я решила, опираясь именно на этот тип запросов, создать методику.

В процессе общения человек оказывает влияние на людей, с которыми общается. Осознание этого влияния может помочь лучше понять себя и других. Лучшее понимание себя приведет к изменениям во взглядах, мыслях, поведении и, как следствие, личному развитию.

Что такое оказывать влияние? Это когда мы даже простым своим присутствием можем вызывать у других людей какую-то осознанную или неосознанную реакцию. Например, когда руководитель находится в комнате со своими подчиненными, они больше внимания уделяют работе. Конечно, мы оказываем сильное влияние, когда общаемся, что-то делаем или не делаем с другим в отношениях. И когда я осознаю, как влияю, появляется возможность изменить это влияние через изменение паттернов и привычек. Когда мы отказываемся от старых привычек, их место занимают новые. Если этот процесс осознанный, то, как правило, мы формируем такие новые привычки, которые помогают нам становиться лучшей версией себя.

Я верю в то, что все люди, которых мы встречаем в своей жизни, хотят нам что-то сообщить. И эти сообщения для нас зашифрованы в словах, поведении, отношении к нам. Если мы осознаем, какие наши действия, мысли, чувства привлекают к нам этих людей, мы научимся расшифровывать их сообщения. Это позволит нам увидеть свои паттерны, ограничения и зоны роста. А это видение позволит понять, что надо изменить, чтобы получить лучшую версию себя.

Предмет дипломной работы

Методика состоит из первичного и вторичного опросника, построенных с использованием модели GROW и нарративного подхода в психологии.

Работа с клиентами состоит из нескольких встреч (от 3-х до 7). На момент начала работы все клиенты находятся на разном уровне личного развития и проработки исследуемых отношений. В исследовании принимают участие и люди, которые никогда не работали с коучем, и люди, для которых работа с коучем и психотерапевтом является регулярной практикой.

Перед началом работы с клиентами я всегда говорила о том, что хоть мы и обсуждаем отношения в паре, но единственный человек, на которого мы реально можем оказать влияние, это они сами. Это помогало держать фокус беседы на чувствах и действиях самого клиента.

Теоретическая часть

Базой при создании этого инструмента послужили модель GROW, нарративный подход и некоторые правила когнитивной терапии.

Модель GROW является базовой основой, которая позволяет мне, с одной стороны, придерживаясь простой логики, идти к намеченной цели и не сильно отклоняться в сторону, а с другой стороны, наполнять эту основу вопросами и инструментами, которые актуальны для данного клиента здесь и сейчас.

Нарративный подход помогает отделить проблему от человека, посмотреть на неё со стороны, найти способы воздействия. И самым ценным и любимым для меня в нарративном подходе является поиск и исследование положительного опыта, на который человек в дальнейшем сможет опираться.

Использование правил когнитивной терапии позволяет мне «держать границы» сессии, следить за заключением контракта на каждую сессию и передавать ответственность клиенту.

Модель GROW

Модель (процесс) GROW — это простой метод задания целей и решения проблем. Она была разработана в Великобритании и использовалась для корпоративного обучения в конце 1980-х и 1990-х гг.

На авторство модели претендуют различные специалисты, однако считается, что значительный вклад был внесен Александром Грэмом, Аланом Файном и Джоном Уитмором. Модель GROW также упоминается в книге "Дао мотивации" Макса Ландсберга.

Существует несколько вариантов модели GROW. В таблице представлен только один из них, но есть и другие.

G - Goal (Цель). Цель — это конечная точка, в которой хочет оказаться человек. Цель должна быть определена очень четко - так, чтобы человек, достигший ее, сразу понял это.

R - Reality (Реальность). Реальность — это текущее положение дел. В чем заключается проблема, как далеко находится цель?

O - Obstacles (Препятствия). Препятствия не позволяют человеку достичь своей цели. Если бы препятствий не было, не было бы и цели.

O - Options (Варианты). Определив препятствия, человек должен определить пути их преодоления. Это и есть доступные ему варианты.

W - Way Forward (Дальнейшие шаги). Варианты должны превратиться в действия, необходимые для достижения цели. Это и есть дальнейшие шаги.



Подобно другим простым принципам, на модель GROW можно накладывать любые знания и навыки, однако основной процесс остается неизменным. Коуч может задавать различные вопросы на любом этапе, и его мастерство заключается именно в том, чтобы правильно и вовремя их задать.

Важным преимуществом модели GROW для меня служит то, что она помогает составить логичную последовательность вопросов, которые как бы вытекают один из другого. Правильный выбор методики подтверждался практически на каждой встрече с клиентами. Иногда я не успевала задавать вопросы по опроснику - разговор сам перетекал на следующий пункт анкеты. В зависимости от запроса клиента вопросы могли меняться. Я не всегда задавала абсолютно все вопросы, но основные этапы модели GROW во время беседы старалась пройти.

В данном исследовании с помощью модели GROW я как коуч проясняю следующие моменты:

- Goal (Цель) – Какого качества отношения хочется иметь клиенту? Зачем ему нужно повысить качество отношений? Как клиент поймет, что отношения достигли этого качества?
- Reality (Реальность) – Как часто происходит общение? Чего сейчас не хватает, чтобы отношения были желаемого качества? Всегда ли это общение на минимальное количество баллов? Бывает ли выше или на желаемое количество баллов?
- Obstacles (Препятствия)* – Что тебе может помешать построить отношения желаемого качества?
- Options (Варианты)* - Какие действия можно предпринять, чтобы сделать шаг к желаемым отношениям.
- Way Forward (Дальнейшие шаги) – договоренность о конкретных действиях.

Я взяла за основу методику GROW, но добавила к ней нарративный подход. После прояснений реальности, я прошу клиента найти в памяти случаи, когда отношения достигали желаемого уровня. Далее мы подробно разбираем, в чем был конкретный вклад клиента при получении этого положительного опыта. Опираясь на это, я предлагаю клиенту смоделировать новую стратегию поведения в отношениях. Далее мы обсуждаем, что может помочь или помешать реализации новой стратегии. И, исходя из этого, проговариваем конкретные шаги, которые клиент должен предпринять в следующий раз. Это домашнее задание, которое мы обсуждаем на следующей встрече.

Нарративный подход

Начало нарративной практике положила совместная увлеченная работа австралийского психолога Майкла Уайта и новозеландца Дэвида Эпстона. Почему новое направление назвали именно так? Дело в том, что с латинского «нарративный» (*narratio, narratus*) переводится как "рассказ, повествование". А в основе этого подхода как раз лежит история, с помощью которой человек осмысляет свой жизненный опыт.

Джером Брунер писал: «Мы организуем наш опыт и память в основном в форме нарративов — историй, мифов... (1991). Нарратив не просто отображает и имитирует жизнь, он ее конструирует.» (*Live as Narrative, 1987 г.*).

Когда к нарративному практику приходит пациент, то он, как правило, рассказывает какую-то проблемную историю. Психолог слушает повествование человека и пытается найти в нем что-то, что в эту проблемную историю совсем не вписывается, что-то позитивное. Это «что-то» нарративный практик начинает прорабатывать и развивать, но уже в новую историю.

Суть нового подхода можно описать всего в трех пунктах:

1. Отделение жизни человека от его проблем.
2. Вызов тем «проблемным» историям жизни, которые люди воспринимают как доминирующие, подчиняющие.
3. Переписывание истории в соответствии с альтернативными, предпочитаемыми человеком способами жизни.

Люди — это люди. Проблемы — это проблемы. Основная идея нарративной практики в том, что все люди в порядке. Просто к человеку время от времени приходит какая-то проблема извне и нарушает что-то очень важное для него: ценности, цели, надежды.

С чем работает нарративный подход

Нарративный подход решает практически все проблемы, даже «неизлечимые»:

— Семейные: проблемы отношений в паре и семьях.

— Внутриличностные: проблемы личной самооценки и плохой эффективности, потеря смысла жизни и отсутствие целей, убирается стыд, чувства вины, обиды.

— Организационные: проблемы договоренностей и выстраивания связей внутри организации или сообщества.

— Социальные: проблемы с притеснением и несоблюдением прав человека, а также насилия, ведется работа с пострадавшими от стихийных бедствий, оказывается помощь маргинализированным слоям населения — потерявшим кров, работу, родителей и близких.

Смертельно больным людям нарративная практика тоже помогает. Здесь болезнь отделяется от человека, особенно если он чувствует, что может как-то с этой болезнью взаимодействовать, например, договориться с ней, если невозможно избавиться от нее.

Нарративный подход хорошо показал себя и в работе с подростками. Здесь очень эффективно и относительно быстро решаются проблемы неуспеваемости, выбора профессии, взаимоотношений с родителями, нехватки времени, первой любви и другие, характерные для юного возраста.

В применении нового подхода каких-то ограничений и противопоказаний нет — он доступен любому (более подробное описание методики см. в списке литературы).

В данном исследовании нарративный подход используется для разотождествления человека и проблемы, и поиска позитивного опыта. Я прошу клиента рассказать историю, когда у него получалось иметь отношения того уровня, которого он хочет добиться. И тут есть 2 аспекта. Во-первых, если клиент может вспомнить такую историю, то подробно разобрав её, можно увидеть (обналичить и присвоить) его влияние на желаемое качество отношений. И далее в работе опираться на этот опыт. Это метод очень помогает моим клиентам в решении их запросов.

Во-вторых, если у человека нет такого опыта, то это сигнал о том, что надо уделить пристальное внимание описанию желаемого качества отношений (т.е. ответу на вопрос, как ты поймешь, что отношения желаемого качества). Чего действительно хочет клиент? Зачем ему это нужно? И т.д., Например, с одной из клиенток выяснилось, что она хочет от другого человека то, что тот дать не может. Тогда можно поискать в самом клиенте то, что ему необходимо.

Иногда я просила клиентов поискать пример желаемого качества отношений на стороне (знакомые, друзья) и попробовать найти, за счет чего эти люди достигают нужного качества отношений. В случае моих клиентов это их никак не продвигало. Они или не могли объяснить, за счет чего в другой паре складываются такие отношения, или объяснения были такие, которые никак не могли помочь моим клиентам.

Разотождествление с проблемой позволяет клиенту иначе посмотреть на ситуацию. Он может увидеть проблему со стороны и понять, что его не устраивает. Когда понятно, что не устраивает, проще описать, что нужно, какой результат будет хорошим. И далее, когда описана текущая ситуация и желаемая, проще найти подходящие действия, чтобы из точки А прийти в точку В. Таким образом, клиент получает возможность взаимодействовать с проблемой, оказывать на неё влияние. Обычно я использую методику «2 стула». Она позволяет глубже проникнуть в бессознательное, дать внимание этой проблеме, понять причины и найти способы решения. А последующее обсуждение результатов помогает проявить, какое влияние было оказано и к чему оно привело.

Когнитивная терапия

В книги Джудит Бек описаны правила проведения когнитивной терапии. Прочитав эту книгу, я еще раз убедилась, что умение идти за клиентом, с одной стороны, и наличие структуры сессии в голове, с другой стороны, могут оказывать очень положительный эффект на работу. Моя собственная работа с клиентами в рамках исследования влияния на отношения много раз доказывала, что, когда я знаю, какие вопросы нам надо обсудить, это не позволяет сессии «завязнуть в болоте» жалоб и обсуждений текущих проблем.

Правило 8 проведения когнитивной терапии, описанное в книге Джудит Бэк, говорит о том, что каждая сессия должна быть структурирована, и терапевт должен придерживаться плана. Сначала терапевт спрашивает пациента о его настроении, затем о том, что произошло с момента последней встречи. Далее они определяют повестку на сессию и обсуждают домашнее задание. В конце сессии терапевт запрашивает обратную связь от пациента. Благодаря наличию такой структуры процесс терапии становится более понятным как для пациента, так и для терапевта.

Для меня эта методика оказалась очень близкой. Я обычно начинаю работу с просьбы оценить свое состояние по десятибалльной шкале. В конце сессии я прошу сделать то же самое.

Это позволяет и мне, и клиенту оценить то влияние, которое на него в этот раз произвела наша работа. Как правило, оценки после сессии на 0,5 – 1 балл выше. Но иногда бывает, что оценка ниже. Как правило, такое происходит в ситуации осознания какого-то очень глубокого паттерна, который сейчас очень мешает. Например, одна из клиенток осознала, что очень сильно боится родить больного ребенка.

Потом я кратко пересказываю то, что мы обсуждали на предыдущих сессиях. Уточняю запрос на текущую сессию. Далее или идем в обсуждение волнующей клиента темы, или по плану вопросов, или и то, и другое. После того, как спрашиваю оценку текущего состояния, обсуждаем, что для клиента было важного в рамках текущей сессии, а что вызывало негативную реакцию, или что в следующий раз надо сделать по-другому. Наличие таких рамок в виде понятных вопросов в начале и в конце сессии и вероятных (вероятных, т.к. запрос клиента важнее) вопросов на обсуждение во время самой сессии позволило мне полностью снять беспокойство о том, что мы просто «проболтаем» всю сессию и никакого движения к заявленной цели не произойдет. И высвободить энергию на то, чтобы создавать более качественное присоединение.

Вопросы про оценку состояния клиента, про ценное и негатив, позволяют мне как консультанту получить обратную связь о своей работе, а клиенту прояснить и присвоить результаты сессии, взять на себя часть ответственности за процесс и результат. В ходе обсуждения результатов сессий клиенты проговаривали, что в какие-то моменты сессии чувствовали сопротивление. И дальше мы обсуждали, как мои вопросы помогали или не помогали преодолевать им это сопротивление.

Техника «пустой стул»

Методика «пустой стул» была разработана в рамках гештальт-терапии, где сейчас и используется. Методика заключается в том, чтобы на пустой стул посадить воображаемого собеседника. Это может быть реально существующий человек, какая-то субличность клиента или сама проблема. Затем между клиентом и воображаемым собеседником организуется диалог через коуча. Причем клиент пересаживается на другой стул и сам играет роль своего собеседника. Коуч повторяет (отзеркаливает) вопросы и ответы клиента и воображаемой фигуры.

Я использовала данную методику в рамках исследования влияния на отношения и для исследования внутренних фигур (например, Сэр у клиентки №1), и для того, чтобы клиент пообщался с тем образом своего партнера, который есть у него в голове, задал ему волнующие вопросы. В большинстве случаев клиент получает от этого образа партнера ответы, которые проясняют ситуацию, снижают тревожность и неопределенность. Я просила потом клиентов обсудить этот вопрос с партнером по отношениям в реальности. Ответы были близки тем, которые приходили в ходе использования данной методики. Так клиентка №2 спрашивала маму, почему она не поддерживает №2 в новых начинаниях. Был получен ответ, что мама боится, что на новом пути будут сложности, что-то может не получиться, а текущие достижения будут утеряны. Потом в очной беседе такая позиция мамы подтвердилась. Понимание причин такого поведения близкого человека свело на нет негативную реакцию клиентки №2 на отсутствие необходимой поддержки от мамы, отношения стали более теплыми. А требуемую поддержку №2 получает от друзей.

Практическая часть

Участник исследования

В Исследовании принимали участие 7 человек.

6 женщин и 1 мужчина.

3 женщины работали над отношениями с мамами.

2 женщины работали над отношениями со своими мужчинами.

1 женщина - над отношениями с начальницей.

1 мужчина - над отношениями своих субличностей.

Клиентка №1. 28 лет. Начало работы - декабрь 2017г. (7 сессий)

Описание запроса. Хочет улучшить отношения с мамой. Сейчас испытывает агрессию, если мама дает советы или высказывает мнение отличное от мнения клиентки. На первой встрече оценила текущие отношения с мамой на 8. Хочет, отношения на 10 баллов, чтобы они стали более близкими, чтобы можно было спокойно обсуждать очень личные темы.

Результат по итогам работы. По итогам работы оценивает отношения с мамой на 9. Нашла способ преодолевать агрессию в отношениях с мамой. Стало легче просить прощения у других людей. Нашла комфортный формат, в котором готова принимать советы мамы и договорилась об этом с мамой. Отмечает, что отношения в общем стали теплее. Кроме этого, на работе стала больше коммуницировать с коллегами, давать и получать обратную связь.

Клиентка №2. 24 года. Начало работы декабрь 2017г. (5 сессий)

Описание запроса. Хочет, чтобы отношения с мамой стали более близкими, чтобы мама давала ей поддержку и советы, чтобы они начали обсуждать более личные темы. На момент начала работы оценивала отношения с мамой на 5 баллов. Хочет, чтобы отношения стали на 10 баллов.

Результат по итогам работы. Оценивает текущие отношения с мамой на 7 баллов. Осознала, что часто действует по привычке, что многие простые вопросы не обсуждала с мамой. По итогам данной работы смогли решить 2 вопроса, обсуждение которых ранее в течение многих лет приводило к конфликтам. Поехали вместе в отпуск. Раньше об этом и подумать не могла. Но отношения такими близкими, как хотелось, не стали. Кроме этого, осознание того, что у партнера всегда есть непроговорённые ожидания, помогло увидеть причину бегства из отношений с мужчинами.

Клиентка №3. 32 года. (5 сессий в рамках работы над отношениями) Начало работы – декабрь 2015 г.

Описание запроса. Обратилась с запросом на то, чтобы разобраться в отношениях со своим молодым человеком, который предложил ей выйти замуж. На момент начала работы оценивала отношения на 7 баллов, хочет иметь отношения на 9 баллов.

Результат по итогам работы. Работа продолжается. По результатам 5-ти сессий оценивает отношения на 7,5. Стали легче договариваться за счет прояснения позиций и целей каждого. В процессе работы выяснилось, что есть очень сильный страх, который негативно сказывается на текущих отношениях. Осознание наличия этого страха помогло клиентке иначе оценивать свои мотивы и поступки в отношениях. Рекомендовано обратиться к терапевту для проработки страха.

Клиентка №4. 30 лет. (5 сессий). Начало работы – март 2018.

Описание запроса. Обратилась с запросом на исследование отношений с руководителем. В начале работы оценивала отношения на 7,5 баллов. Хотелось получить отношения на 9 баллов.

Результат по итогам работы. По результатам 5 сессий оценка отношений с руководителем не изменилась. Но был переформулирован запрос на «Какие уроки мне надо отработать в той ситуации, в которой сейчас нахожусь?»

Клиентка №5. 28 лет (3 сессии). Начало работы – март 2018

Описание запроса. Обратилась с запросом на исследование отношений с мамой. Сейчас оценивает на 6 баллов. Хочет иметь отношения на 8 баллов. Хочет, чтобы отношения были более теплыми, не вызывали у клиентки бурной реакции и при этом это были отношения «взрослый-взрослый», чтобы появился интерес к общению.

Работа продолжается.

Промежуточный результат. За счет проявления большей осознанности и понимания мотивов поведения мамы и своих общение проходит в спокойной обстановке, не вызывает желания сбежать, как бывало ранее. Клиентке удается спокойно, но твердо отстаивать свои границы. Например, необходимость пожить у родителей несколько дней не вызвала негативной реакции.

Клиент №6. (38 лет) (3 сессии). Начало работы – апрель 2018.

Описание запроса. Обратился с запросом исследовать отношения с самим собой (отношения в своей внутренней команде). Сейчас оценивает отношения на 6 баллов. Хочет иметь отношения на 9 баллов.

Работа продолжается.

Промежуточный результат. Выявлены неэффективные паттерны поведения и внутренние фигуры, привычные действия которых уже неактуальны. Найдены новые внутренние фигуры, которым надо дать место в настоящий момент. Осознание этих новых фигур привело к возможности увидеть и поменять паттерны поведения, которые уже не актуальны.

Начало работы с клиентом

Если клиент ранее не работал с коучем, то я делала предварительную ознакомительную встречу, на которой рассказывала, как происходит работа с коучем. Проговаривала, что я не знаю правильного ответа. Этот ответ клиент может найти только сам. А моя задача задавать правильные вопросы. Объясняла, какова моя роль и ответственность как коуча и какова роль и ответственность клиента. Приводила примеры без имен из практики, которые иллюстрировали работу коуча. Я объясняла суть моего исследования, и мы договаривались об условиях работы.

Если человек уже был знаком с коучингом, то я уделяла некоторое время рассказу о сути своего исследования.

В данной работе я хочу описать важные для меня моменты применения методики.

Первая встреча всегда проходит по первичному опроснику. Часто в ходе работы я не успеваю задать следующий вопрос, так как беседа сама перетекает на эту тему. Осознание этого факта придало мне больше уверенности в том, что эта методика будет полезной не только для меня. В зависимости от той ситуации, которую мы обсуждаем, иногда список вопросов расширяется, т.к. требуется более глубоко погрузиться в обсуждение какого-то вопроса. Иногда некоторые вопросы неактуальны для рассматриваемой ситуации, и я их пропускаю. Опросник не является чем-то обязательным. Я рассматриваю его скорее, как подсказку, чек-лист.

Далее мы обсуждаем, отношения с кем хочет изменить клиент. Какие отношения есть сейчас, каких хочется. И как он поймет, что отношения находятся на желаемом уровне.

Довариваемся о том, что во время работы придется менять свои привычки, автоматические реакции. Будут домашние задания, выполнение которых поможет проверить ту или иную гипотезу или закрепить новый стиль реакции или поведения.

Опросник для первой встречи.

1. Как можешь оценить свое состояние по 10-бальной шкале сейчас?

Прояснение цели:

2. Отношения с кем хочешь улучшить?
3. На сколько баллов по 10 бальной шкале можно сейчас оценить отношения с этим человеком?
4. На сколько баллов хочется иметь отношения с этим человеком?
5. Зачем тебе нужно иметь отношения с этим человеком желаемого качества?
6. Как ты поймешь, что отношения вышли на желаемый уровень?

Оценка реальности:

7. Чего сейчас не хватает в отношениях, чтобы они были на желаемое количество баллов?
8. Как часто происходит общение?
9. Всегда ли это общение на минимальное количество баллов? Бывает ли выше или на желаемое количество баллов?

Поиск опоры на свой опыт:

10. Что такого происходит тогда, когда общение можно оценить на более высокий балл?
11. В чем заключается конкретно твой вклад в таких ситуациях? Почему так происходит?

Планирование действий:

12. Что в следующий раз ты хочешь / можешь / будешь делать иначе?
13. Какие еще есть варианты / возможности?

Поиск опоры вовне:

14. Что/Кто тебе может в этом помочь?

15. Есть ли в твоей жизни примеры того качества отношений, которого хочется достигнуть?
Как ты думаешь, что другие люди делают для этого?

Договоренности о конкретных действиях:

16. Какой самый первый и самый простой шаг ты можешь сделать в ближайшее время?
17. Когда конкретно ты его сделаешь?

Оценка рисков и поддержки:

18. Что может помешать тебе? Как ты можешь это предусмотреть?
19. Кто мог бы поддержать тебя и как? Когда ты попросишь об этой поддержке?

Уточнение оценки:

20. Есть ли желание пересмотреть первоначальную оценку текущих или желаемых отношений?

Сбор обратной связи:

21. Как можешь оценить свое состояние по 10-бальной шкале сейчас?
22. Что было для тебя полезным в сегодняшней работе?
23. Что тебе мешало или вызвало негативную реакцию?

На начальном этапе респонденты оценивают имеющиеся отношения достаточно высоко: от 5 до 8 баллов по 10-балльной шкале. Хочется иметь отношения на 9-10 баллов.

В качестве основных параметров желаемых отношений были названы:

- Возможность свободно разговаривать (делиться мыслями) на темы, которые волнуют респондентов.
- Снижение напряжения в отношениях (общении).
- Взаимная поддержка друг друга.

Как правило, я не иду строго по списку вопросов. Беседа проходит в обычном стиле для коучинга, и мы идем за потребностями клиента. Но в конце разговора мысленно я всегда сверяюсь с опросником, чтобы проверить, что я ничего не упустила.

Обычно результатом первой встречи является домашнее задание, в рамках которого клиент должен отследить свою реакцию и в ответ на эту реакцию произвести некое «новое» действие. Новое в кавычках по тому, что как правило, это действие найдено в процессе исследования предыдущего положительного опыта.

Например:

Одна из клиенток осознала, что вовлекаясь в конфликт между бабушкой и мамой, выдает негативную реакцию и при первом удобном случае покидает дом. По итогам первой сессии договорились, что она приложит усилия, чтобы не вмешиваться в их конфликт. На следующей сессии рассказала, что ей удалось с удовольствием провести это время дома. Она помогала родным готовиться к праздникам, но выбрала себе такую часть работы, которая позволила не вмешиваться в конфликты.

Другая клиентка в качестве домашнего задания выбрала для себя поиск инструмента, который поможет снизить накал страстей при возникновении ситуации, когда мнение собеседника отличается от её собственного мнения. И в итоге ей удалось найти такой способ. Она стала

использовать (сливать) этот эмоциональный накал в своем творчестве. Она просто уходила писать статьи или создавать новые образы.

Продолжение работы

Все последующие встречи традиционно начинались с оценки текущего состояния клиента и заканчивались аналогичной оценкой и обсуждением положительных и негативных моментов.

Далее я кратко описывала, что обсуждали на предыдущих встречах и какое домашнее задание было. После этого я спрашивала клиента, что для него сегодня наиболее важно было бы обсудить. Иногда клиенты говорили о том, что у них есть более важные темы для работы, чем наши предыдущие договоренности, тогда мы работали над этими темами. Но самое интересное было в том, что в последующих сессиях проработка этих более важных тем помогала клиенту иначе взглянуть на те отношения, которые были заявлены к работе на первой встрече.

Например, проработка бурной негативной реакции на любые комментарии, кроме положительных, в адрес её работы с Клиенткой № 1 через работу на стульях с внутренней фигурой Сэра помогла ей посмотреть иначе на советы мамы. Работа с внутренней фигурой подростка с клиенткой №5 помогла ей иначе взглянуть на свою реакцию на мамины высказывания.

Если клиент выбирал продолжение работы, то мы обсуждали, что удалось или не удалось сделать из домашнего задания. Что помогало, а что мешало. Изменилась ли текущая и желаемая оценка отношений. За счет нового взгляда на ситуацию появляются новые аспекты отношений, которые клиент увидел и хочет обсудить. Далее работа продолжается пока не прорабатываются все видимые на данный момент аспекты отношений.

Повторный опрос

1. Как можешь оценить свое состояние по 10-бальной шкале сейчас?

Уточнение оценки:

2. Есть ли изменения в оценке текущих или желаемых отношений?

Обсуждение результатов ДЗ:

3. Что удалось сделать?
4. В чем конкретно твой вклад?
5. Что "пошло не так"?
6. В чем сложность?

Уточнение запроса на текущую сессию:

7. Есть ли какие-то новые наблюдения о себе в общении с человеком, которыми хочется поделиться? Обсудить что-то новое?

Планирование действий:

8. Что в следующий раз сделаешь иначе?
9. Какой самый первый и самый простой шаг ты можешь сделать в ближайшее время?
10. Когда конкретно ты его сделаешь?
11. Что может помешать тебе? Как ты можешь это предусмотреть?

12. Кто мог бы поддержать тебя и как? Когда ты попросишь об этой поддержке?
13. Есть ли желание пересмотреть первоначальную оценку текущих или желаемых отношений?
14. Узнал ли ты что-то новое про себя после этой работы?
15. Помогли ли тебе эти знания измениться /развиться? Каким образом?
16. Как можешь оценить свое состояние по 10-бальной шкале сейчас?
17. Что в нашей сегодняшней работе тебе помогало, а что мешало?

Результаты исследования

На основании работы со своими клиентами мне удалось выделить несколько этапов изменения их взгляда на отношения.

У тех клиентов, кто до этого никогда не работал с коучем, на первом этапе выявляются паттерны, связанные с традиционной манерой поведения. Так принято в обществе \ семья \ компании, я так привык и т.д.

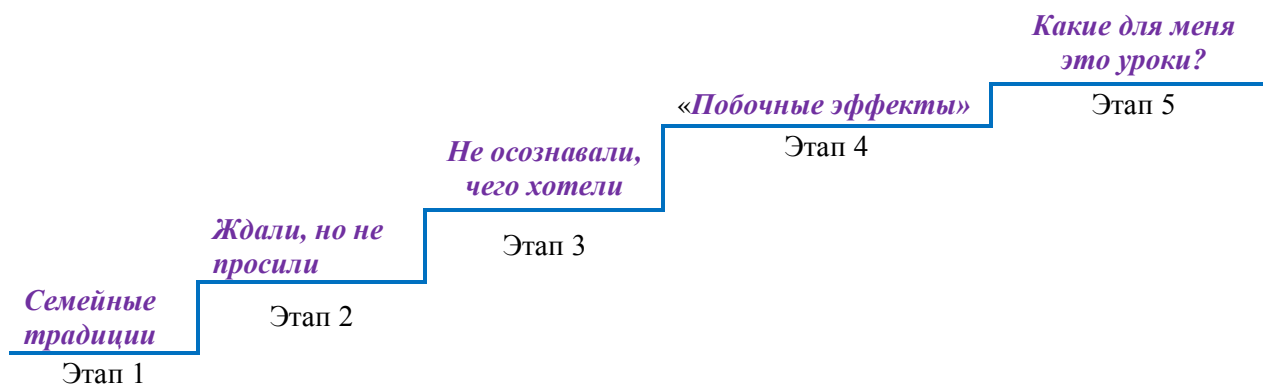
На втором этапе выявляются установки про то, что люди должны сами догадаться о том, что надо клиенту.

На третьем этапе проявляются неосознанные желания и ожидания от отношений.

Далее клиенты рассказывали о «побочных эффектах» работы над конкретными отношениями, которые выражались, например, в том, что налаживались коммуникации с коллегами на работе в то время, как работа велась над отношениями с мамой.

В качестве последнего этапа в рамках данного исследования могу привести момент, когда клиент смотрит на проблемы в отношениях, как бы находясь уже вне этих отношений. И тогда возникают вопросы, а что мне для развития дают трудности в данных отношениях? Что я прорабатываю?

Схема 1.



Традиции

Милтон Эриксон «Никакое влияние на человека не может быть более навязчивым и предопределяющим, чем то, которое он не осознает.»

Вопрос влияния на личность, её формирование и развитие, оценки «других» людей, социума, культурных традиций, этических норм активно обсуждался и обсуждается в психологии. Этот вопрос рассматривался в работах А. Маслоу, К. Роджерса, В. Франкла. Л.С. Выготский занимался изучением эмоционально-мотивационной сферы социализации. Психологии воспитания посвящены работы Ю.Б. Гиппенрейтер.

Взрослые (родители, педагоги) внушают ребёнку основные культурные традиции, этические нормы, правила поведения, правила получения и освоения новых знаний – создают рамки, в которых положено жить воспитанному человеку, в данной культуре, месте и времени.

Нарративный подход позволяет увидеть, что проблема может быть не в людях, а в социально-культурном контексте. И при этом данный подход предполагает ответственность человека, за то, что происходит в его жизни. Что позволяет подойти к решению вопроса как к простому отказу от старых традиций, смене неэффективного больше паттерна поведения и созданию нового эффективного на данный момент.

Проведенные интервью показывают, что во многих случаях на первом этапе анализа ситуации клиенты на вопрос о том, почему их отношения не на том уровне, которого бы им хотелось, видят причину:

- в семейных традициях (“в нашей семье так не принято”, “так принято у них в семье”);
- в общественных традициях \ социально одобряемое поведение («так поступать не принято», «женщина так себя вести не должна», «мужчина должен поступать так»)
- привычка \ старый паттерн поведения («я всегда так делала», «я привыкла так делать»)

Обычно, когда вопрос, с которым работает клиент находится в зоне «традиций» или привычек, «традиционное» поведение воспринимается как само собой разумеющееся и не подвергается оценке. Для того, чтобы оно попало в фокус внимания, на эти традиции \ привычки необходимо взглянуть под другим углом, а иногда и просто взглянуть. Часто этого бывает достаточно для того, чтобы клиент увидел, какие традиции подкрепляют его поведение, а какие уже устарели и превратились в ограничения.

Осознание того, что некоторые важные вопросы не поднимаются в силу семейных традиций, помогло клиентке №2, клиентке №1 и клиентке №3 все-таки решиться на их обсуждение с партнером по отношениям, что привело к прояснению ситуации или даже благополучному их разрешению.

Ждали, но не просили

Ирвин Ялом «Отношения бывают неудачными, когда человек частично – с другим, а частично еще с кем-то вымышленным.»

В качестве следующего этапа могу выделить момент, когда клиенты осознают, что у них есть к партнеру какие-то ожидания, о которых они ему не говорили. Есть идея, что партнер сам должен догадаться о потребностях другого человека. При любых отношениях мы можем строить предположения, будто другие должны догадываться о наших желаниях и нам не нужно говорить, чего мы на самом деле хотим. И они намерены делать то, чего мы хотим, потому что прекрасно нас знают. И когда партнеры по отношениям этого не делают, то это вызывает раздражение, обиду, гнев.

На втором этапе интервью, когда погружаемся в обсуждение более глубоко, выясняется, что респонденты или совсем не говорят честно о своих желаниях (потребностях), или говорят об этом тогда, когда беседа уже идет на повышенных тонах и часто в форме обвинения.

В качестве домашнего задания договорились попробовать следующее:

1. Клиентка №1. Отслеживать поднимающееся раздражение и переход беседы на повышенные тона. По возможности найти способ снизить раздражение и перевести беседу в конструктив.
2. Клиентка №2. Попросить второго участника отношений о чем-то, чего давно хотели, но ожидали, что собеседник сам об этом догадается.

Клиентка №1. испытывала высокий уровень эмоций при общении с мамой. Причина крылась в том, что мама, обсуждая идеи Клиентки, как действительно хороший эксперт показывала все риски. Клиентка пришла к выводу, что для неё было бы хорошо, если бы мама кроме рисков еще показывала возможности. Она нашла для себя механизм борьбы с высоким уровнем эмоций в том, что останавливала диалог, переключалась на интеллектуальную деятельность или творчество (английский язык, составление отчетов, написание статей), а потом продолжала в переписке и далее уже в спокойном режиме при личной встрече. Клиентке №1 в качестве домашнего задания надо было попросить маму давать обратную связь в другой форме.

Клиентка №1. заметила за собой, что ей очень трудно кого-то о чем-то просить. Но выполняя домашнее задание, она пришла к выводу, что когда она это делает, то получает «очень конструктивную обратную связь». И готова «переступить через себя» ради такого эффекта.

Клиентка №2. поняла, что поездка к родителям проходит лучше, когда мама встречает её из аэропорта. Когда она попросила об этом маму, то та ответила, что если бы она знала, что это важно для неё, то всегда бы это делала.

Неосознанное ранее

Кларисса Эстес «Большая часть того, что реально в нас, - не осознается, а того, что осознается, - нереальна.»

На третьем этапе клиенты проходят на более глубокий уровень, на котором осознают, что к собеседнику есть какие-то ожидания (не осознанные ранее в отличие от второго этапа) и не проговоренные. Или в них самих есть что-то, что оказывает сильное влияние на отношения.

Так Клиентка №5. осознала, что, когда в общении с мамой она занимает позицию раненого подростка, а мама занимает позицию ребенка, начинается конфликт и непонимание. И что общение именно с позиции взрослого с её стороны позволяет удерживать беседу в спокойном русле.

Клиентка №3 осознала, что одним из факторов, негативно влияющих на отношения с партнером и сомнения по поводу предстоящего замужества является страх рождения больного ребенка.

На этом этапе клиенты чаще и дольше задумываются. Им уже не так легко отвечать на вопросы, о том, что можно сделать, чтобы получить иной результат. Хорошие результаты дает применение методики «пустого стула». Респондент разговаривает или со оппонентом, или с какой-то частью себя.

«Побочные» эффекты

В конце нашей четвертой встречи Клиентка №1 поделилась со мной, как она назвала «побочным эффектом» нашей работы: «Я научилась извиняться! Искренне извиняться!» И это оказало большое влияние на целый ряд её взаимоотношений и с мамой, и с близким человеком, и с

подругами, и с коллегами. «И ты знаешь, они с благодарностью это принимают!». И для неё было очень важно то, что они не отмахиваются от её извинений «Ой, да ладно!».

Клиентка №2. осознала давний патерн поведения «Сбегание из отношений».

«Раньше я думала, что выхожу из отношений, как королева. Теперь я понимаю, что просто сбегая от проблем в отношениях и даже не пытаюсь их решать». Это, по её словам, касается и отношений с мужчинами, и с друзьями, и руководителями.

Почему я тут?

Зигмунд Фрейд *«Иллюзии привлекают нас тем, что избавляют от боли, а в качестве замены приносят удовольствие. За это мы должны без сетования принимать, когда, вступая в противоречие с частью реальности, иллюзии разбиваются вдребезги»*

До данного этапа дошел только один клиент, который имеет постоянный опыт работы с коучем и терапевтом на протяжении нескольких лет.

В какой-то момент человек начинает смотреть на отношения с другой стороны. Как будто более объемно или глобально. Он начинает спрашивать себя:

А как так случилось, что я попал (притянул) в эти отношения?

Почему мой партнер так ведет себя именно со мной?

Что это для меня?

Какую «мышцу» я прокачиваю в этих отношениях?

Что партнёр мне зеркалит?

Чему я тут должен научиться?

Ответы на эти вопросы, если они есть, очень сложно найти за несколько сессий. Но сам тот факт, что человек задает себе эти вопросы, для меня является сигналом того, что он вышел из ситуации и смотрит на неё, находясь за её пределами. А, как сказал Эйнштейн, проблемы не решаются на том уровне, на котором они возникают.

Желаемый эффект

Ирвин Ялом *«Жизнь ничего не означает, пока нет мыслящего человека, который мог бы истолковать ее явления.»*

Несколько сессий – это очень мало для достижения значительного эффекта. Но почти все клиенты отмечали, что оценка изменилась в лучшую сторону. Разброс оценки изменений от 0.5 баллов до 2-х баллов. У одной клиентки оценка не изменилась.

Значительные результаты оказались у тех клиентов, которые работали с коучем впервые. Мы посмотрели на самые простые вещи, которые лежат на поверхности. Результаты в 0,5 балла были у клиентов, которые имеют опыт работы с коучем, в том числе и в области обсуждаемых отношений. Причины понятны: чем глубже, тем сложнее и медленнее идет работа. Оценка

отношений не изменилась у клиентки, которая имеет многолетний опыт работы с коучем. Но эта клиентка отмечает, что наша работа помогла ей расширить картинку.

На вопрос, что привело к таким результатам, клиенты говорили о том, что смогли посмотреть на ситуацию с другой стороны. Увидеть то, чего раньше не замечали и изменить свое отношение и поведение. Стали более осознанными.

Например, клиентка №4 говорит о том, что осознание в моменте того, что происходит с ней и с мамой, позволяет ей оставаться в спокойном состоянии и не впадать в эмоциональный захват.

Клиентка №2 говорит о том, что после того, как она стала спрашивать маму о мотивах её поведения, она стала лучше её понимать и спокойнее реагировать. Они даже съездили вместе в отпуск. Совместную с мамой поездку она раньше себе даже представить не могла.

С каким сложностями столкнулась

Одна из сложностей – это отсутствие положительного опыта у клиента, на который он может опереться.

Если в памяти такого опыта не находится, то я предлагаю клиенту поискать его вовне, найти образец желаемых отношений между знакомыми, коллегами, известными людьми. Можно использовать и литературных героев. Далее я предлагаю построить предположения, какие действия, мысли, ценности этих людей оказывают влияние на отношения, приводя их к желаемому качеству. Потом предлагаю клиенту примерить на себя этот арсенал и выбрать то, что, по его мнению, может ему быть полезным. Если и это не помогало, то мы переключались на другие аспекты отношений.

Вторая сложность. Когда клиент играет в игру «Да, НО...». (Берн Эрик «Игры, в которые играют люди») С этой ситуацией тоже справиться не смогла. Но так как работа с такими клиентами часто проходит «по кругу», на каком-то очередном витке они выходят из этой привычной реакции и могут увидеть другие варианты решения.

Третья сложность - когда начинаем ходить по кругу в обсуждении проблем. Как будто засасывает болото. Тут проявлялась 2 ситуации:

1. Я предлагаю свою интервенцию. Например, применить технологию "2 стула". Человек игнорирует мое предложение или отказывается. Через какое-то время, когда мы опять возвращались по кругу, я повторяла свое предложение. Говорю, что чувствую, что надо это сделать (когда действительно чувствую). И обналачивала отказ в предыдущем круге. Если человек соглашается, то получается хороший результат. И в конце сессии на вопрос, какие мои действия тебя продвигали, клиент говорит о том, что это было мое повторное предложение, сделанное в очень мягкой форме с опорой на мои чувства, а не на моего эксперта.
2. Если после нескольких интервенций и обналачивания отказа я чувствовала, что мы в который раз ходим по кругу и не выходим из него, то я говорила клиенту, что не могу помочь в этой ситуации. И, конечно, я несла эту работу супервизору.

Четвертая сложность состояла в том, что клиент испытывал панический страх и не был готов с ним работать. Предлагала обратиться к терапевту. А сама несла сессию супервизору.

Сложно было работать с клиенткой, которая имеет большой опыт работы с коучем. Когда «верхний слой» проработан, и решение запросов надо искать на более глубоких уровнях, данная методика не работает. Необходимо искать другие инструменты.

Еще одна сложность заключается в том, что с одной из клиенток у нас приятельские отношения, и я во время работы не всегда возвращала ей эмоции, которые, как мне казалось, она испытывала. Я боялась её обидеть. Я считаю её легко ранимым человеком и не обналичивала часть своих наблюдений и эмоций. Думаю, что это отрицательно повлияло на нашу работу: точно снижало качество присоединения (я отвлекалась на свои мысли) и не побуждало к разворачиванию процесса. Запрос для супервизии.

Выводы

Возможно, я переживаю такой момент развития себя как коуча, когда мне необходимо совмещать применение принципа «идти за клиентом» и наличия структуры сессии в качестве опросника, чтобы не «заблудиться» в том обширном материале, который обычно поднимается во время работы. Если нет контракта и структуры, то хочется пойти и туда, и сюда. Все кажется важным и значимым. Контракт и структура позволяют мне как коучу возвращать клиента к заявленной теме или уточнять степень важности обсуждаемого не по теме вопроса. И клиенты в обратной связи говорили о том, что это было для них хорошо.

За время работы над этим исследованием я закрепила свои навыки заключения контракта. Раньше это было для меня проблемой.

Второй моей проблемой был Эксперт, который постоянно пытался тащить клиента за своими идеями. В ходе этой работы я выявила иную фигуру - Чувствующего. Он тоже предлагает клиенту свои мысли и идеи, но совсем из другого состояния, как приглашение получить новый опыт. Это когда я не «ТОЧНО ЗНАЮ», а ЧУВСТВУЮ, что надо пойти туда. С появлением этой фигуры качество работы выросло. И даже когда этот Чувствующий приглашает повторно, клиенты потом дают обратную связь, что это было хорошо и правильно. Я научилась отличать Эксперта от Чувствующего по энергии, которую я ощущаю внутри, и по позе. Чувствующий всегда говорит с любовью и из мягкой позиции «корпус назад –вниз». Эксперт вещает с призывом из позиции «корпус вперед-вверх».

И самым главным для меня в ходе этой работы стал навык получать из каждой сессии с клиентом подарок для себя. После каждой сессии я спрашиваю себя, а почему этот клиент пришел ко мне с этим вопросом именно сейчас. И каждый раз я нахожу ответ, который потом прорабатываю сама или с другим коучем и терапевтом.

По применению методики могу сделать вывод, что она хорошо отрабатывает на ранних этапах работы с клиентами над отношениями. С помощью этих вопросов можно обработать большую часть аспектов отношений, которые лежат на поверхности.

Я пока не вижу, как можно применить данную методику для работы на более глубоких этапах, как этап 5. Нужны другие инструменты и технологии.

Технологии, вошедшие в основу этой методики универсальны, и не привязаны к запросам на конкретную тему. Из этого можно сделать вывод, что после переработки вопросов, этот инструмент можно использовать и для работы на другие темы.

Список литературы:

Нарративный подход

<https://4brain.ru/blog/нарративный-подход-в-психологии-1/>

<https://4brain.ru/blog/нарративный-подход-в-психологии-2/>

Модель GROW

<http://hr-portal.ru/blog/model-grow-metod-nastavnichestva>

<https://hrhelpline.ru/grow-kouching-model/>

Техника «пустой стул»

<http://www.transactional-analysis.ru/methods/238-stol?format=pdf>

Книги:

Минделл Арнольд «Сидя в огне», Издательство: АСТ, Год:2004, —:336с

Стивен Кови «Семь навыков высокоэффективных людей» Издательство: Альпина Бизнес Букс, Год: 2018, — 390с

Майлз Дауни «Эффективный коучинг» М, Издательство «Добрая книга», 2015, — 288 с

У. Тимоти Голви «Работа как внутренняя игра» Пер. с англ. — М. : Альпина Бизнес Букс, 2005. — 252 с

Маршалл Розенберг «Язык жизни. Ненасильственное общение» Издательство: София Год: 2009 —: 169 с.

Александр Свияш «Разумный мир. Как жить без лишних переживаний» издательство АСТ, Астрель, год 2014 – 602 с.

Бек Джудит «Когнитивная терапия. Полное руководство» Издательство: Диалектика Год: 2006, Страниц:400

Холлис Джеймс «Трезы об Эдеме: В поисках доброго волшебника» Переводчик: Мершавка В. В. Издательство: Когито-Центр, 2016 г.- 222 с.

Минделл Арнольд «Вскачь, задом наперед» Издательство: АСТ, Год: 2005, –: 240

Минделл Арнольд «СНОВИДЕНИЕ В БОДРСТВОВАНИИ» Издательство: Ганга, Год: 2018, –: 284

Майкл Уайт «Карты нарративной практики» Переводчик: Кутузова Дарья Издательство: Генезис, 2010 г – 326 с

Берн Эрик «Игры, в которые играют люди» Издательство: Эксмо, Год: 2018, Страниц: 288