

ԻՆՉ Է ՔՈՈՒՉԻՆԳԸ



ՀԱԿԻՐՃ ԿԱՐԵՎՈՐԻ ՄԱՍԻՆ

«ԱՐՄՔՈՈՒՉԻՆԳ» ՔՈՈՒՉՆԵՐԻ ԶԱՐԳԱՑՄԱՆ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒԹՅՈՒՆ

Մեր մասին

«**ArmCoaching**» քուչների զարգացման կենտրոնը պատրաստում է քուչներ Հայաստանում: Մեր գործունեության հիմնական նպատակն է զարգեցնել քուչին՝ մասնագիտությունը Հայաստանում: Մենք համախմբում ենք քուչներին և վերապատրաստում միջազգային ստանդարտներին համապատասխան՝ զարգացնելով քուչին՝ առանձնահատկություններն ու կարիերան: Հաշվի առնելով մեր հիմնական տեսլականը՝ կազմակերպում ենք սեմինարներ, դասընթացներ, քննարկումներ, բաց հանդիպումներ: Մենք համագործակցում ենք անհատների և կազմակերպությունների հետ՝ բարելավելով, զարգացնում կատարողականն ու օգնում սահմանել հստակ նպատակներ: Մենք գործունեություն ենք իրականացնում միջազգային ստանդարտների հիման վրա:

Ի՞նչ է ՔՈՈՒՉԻՆԳԸ

Քոուչինգը ենթադրում է երկխոսություն կամ ստեղծարար համագործակցություն քոուչի և հաճախորդի միջև՝ նպատակ ունենալով օգնել հաճախորդին առավելագույնս օգտագործել իր ներուժը և ունենալ լիարժեք կյանք:

Քոուչինգը չի շտկում մարդկանց կամ իրավիճակները:

Ընդհանուր առմամբ քուչինգը գործընթաց է, որը հնարավորություն է տալիս անհատին կամ մարդկանց խմբին արտացոլել և իրազեկություն ձեռք բերել այն մասին, թե ովքեր են իրենք, ինչն է իրենց համար կարևոր, իրենց ուժերը, մարտահրավերները, ինչպես նաև ուղղություն է տալիս ընտրել բաց և այլընտրանքային տարբերակներ՝ կյանքում և աշխատանքում գործողություններ ձեռնարկելու և փոփոխություններ կատարելու համար:

Քաղաքական, ռազմական կամ կառավարման միջավայրում քոուչինգը աշխատում է արագության վրա, զբաղվում այն ամենի հետ, ինչը տեղի է ունենում փոփոխությունների ու աճի պարագայում, ինչպես նաև դիտարկում է առաջնորդության ազդեցությունը:

Կորպորատիվ միջավայրում կան այլ խոչընդոտներ և սթրեսային իրավիճակներ, որոնց հետ գործ ունենք. դոլարի տատանում, աշխատանքի բաշխում, բաժնետերերի ճնշում, նույնիսկ՝ միաձուլումներ և ձեռքբերումներ: Այստեղ քոուչինգի նպատակը հաճախորդի իրազեկվածության և պահվածքի բարձրացումն է՝ նպատակ ունենալով հասնել բիզնեսի նպատակներին ինչպես հաճախորդի, այնպես էլ կազմակերպության համար: Քոուչը պետք է իրեն հարմար զգա հաճախորդի հետ՝ փոփոխությունն ապրելու, ճնշում չգործադրելու և անհապաղ արդյունք տեսնելու համար:

Այսպիսով, ինչպե՞ս կարող է քուշը ուժեղ ազդեցություն ունենալ կազմակերպության և հաճախորդի վրա: Մարդիկ ներգրավում են քուշին, որպեսզի վերջինս կարողանա օգնել այլ կերպ մտածել: Քուշը փոփոխությունների ալքիմիկոս է կամ «պոտենցիալիստ»:

Քուշ դառնալը չի նշանակում ինչ-որ մեկի լավագույն ընկերը լինելը, դա նշանակում է ինչ-որ մեկի հետ համագործակցել, խորապես հարգել նրան և վստահություն ունենալ, որ նրանք կարող են անել այն ամենը, ինչ կա իրենց մտքում և սրտում: Քուշը օգնում է հաճախորդին բացահայտել ինքն իրեն՝ չքննադատող, շատ ազնիվ եղանակով: Ազնվությունը խորացնում է վստահությունը:

Քուշը

Քուշինգը լավագույն հասկացությունների՝ բիզնեսի, հոգեբանության, փիլիսոփայության, սպորտի և հոգևոր կյանքի համախումբն է: Քուշը մասնագետ է, ով աջակցում է անհատին նրա ինքնաճանաչման և ինքնակերտման ճանապարհին, օգնում է նրան սահմանել կյանքի տարբեր ոլորտներին վերաբերող նպատակներ, քայլ առ քայլ իրագործել այդ նպատակները և հետևողականորեն կատարելագործվել որպես անհատ: Քուշը մշտապես իր հաճախորդի կողքին է՝ տոնելու նրա փոքր ու մեծ հաղթանակները, ինչպես նաև աջակցելու նրան՝ արժանապատվորեն դիմակայելու բոլոր մարտահրավերներին: Սակայն պետք է նկատի ունենեալ, որ քուշինգը, խորհրդատվության, թերապիայի կամ մենթորության գործընթացից տարբերվող գործընթաց է:

Որպես քուչ դուք կլինեք պաշտպան, զվարճացնող, հաշվետվողական գործընկեր, ճշմարտախոս և աջակից: Դուք կօգնեք ձեր հաճախորդներին բացահայտել իրենց մեջ եղած պատասխանները և կապահովեք նրանց համար անհրաժեշտ հաստատում, խրախուսանք և ուղղություն, որպեսզի նրանք.

- պարզեն, թե ինչն է կարևոր
- սահմանեն արժեքի վրա հիմնված նպատակներ
- համախմբեն գործողությունների ծրագիր
- օգնեն ստեղծել կառույցներ և հաշվետու լինել հաջողության համար:

Քուչի համար ինքնակատարելագործումը չի սահմանափակվում միայն նրա գործունեությամբ՝ որպես քուչ, քանի որ քուչինգը միաժամանակ և՛ մտածելակերպ է, և՛ ապրելակերպ:

Հաճախորդ

Քուչների մեծամասնությունը, փաստորեն, ունեն քուչներ իրենց համար իրենց անձնական կամ մասնագիտական զարգացման համար: Որպես հաճախորդ դուք հնարավորություն կունենաք բարձրաձայնել խորը և մտքեր հրահրող հարցեր: Դուք կբացահայտեք, թե ինչպե՞ս եք նայում աշխարհին, ի՞նչն է ձեզ ոգեշնչում և ի՞նչ գաղափարներ կամ մտքեր կարող են խանգարել ձեր առաջընթացին: Դուք կսկսեք տեսնել և մտածել ավելի պարզ և հավասարակշռված ձևով: Ձեր քուչը կլսի մտերմորեն և կիրականացնի ուժեղ հարցադրումներ, որոնք կօգնեն ձեզ մշակել գործողությունների ծրագրեր, պատկերել դրանք, պատասխանատու լինել և քայլեր ձեռնարկել:

Պրոֆեսիոնալ քուչը ապահովում է շարունակական համագործակցություն, որը կոչված է օգնել հաճախորդին իրենց անձնական և մասնագիտական կյանքում՝ կատարելագործելով արդյունքներ: Քուչը օգնում են մարդկանց բարելավել կատարողականը և բարձրացնել կյանքի որակը: Քուչները մարզված են ունկնդրելու, հետևելու և անհատական մոտեցում ցուցաբերելու՝ հաճախորդի կարիքների նկատմամբ: Նրանք ձգտում են հաճախորդից ստանալ խնդրի լուծումներ և ռազմավարական մոտեցում: Նրանք հավատում են, որ հաճախորդը ունի ստեղծագործական մտածելակերպ և լի է ռեսուրսով: Քուչի խնդիրն է աջակցություն ցուցաբերել հաճախորդին զարգացնելու հմտությունները, ռեսուրսները և ստեղծագործական գործունեությունը, ինչն արդեն հաճախորդն ունի:

ՄԻՋԱԶԳԱՅԻՆ ՔՈՈՒՉ ՖԵԴԵՐԱՑԻԱՅԻ ԶԵՎԱԿԵՐՊՈՒՄԸ ՔՈՈՒՉԻՆԳԻ ՄԱՍԻՆ

Քուչի գործունեության հիմքում ընկած փիլիսոփայությունը. Քուչի հիմքում ընկած փիլիսոփայությունն այն է, որ մենք բոլորս լի ենք ռեսուրսներով և ստեղծագործական ենք՝ էներգիայով, իմաստությամբ, կարողությամբ և հնարամտությամբ: Մենք կարող ենք ավելի արագ և հեշտությամբ ստեղծել մեր ուզած կյանքը՝ համագործակցելով քուչի հետ, որն օգնում է մեզ օգտագործելով այդ ռեսուրսները՝ հեշտացնել փոփոխությունները և ընդունել մեր ներուժը:

Ժամանակակից հոգեբանական տեսությունները (Ադլեր, Յունգ, Էլիս) և ներկայիս տեսությունները, ինչպիսիք են՝ «Դրական հոգեբանությունը» և «Լուծումների վրա կենտրոնացած» թերապիաները ժամանակակից քուչինգի գործունեության

հիմքն են: Այս տեսությունները հիմնականում կենտրոնացնում են վարքի փոփոխության վրա՝ բարձրացնելով իրազեկվածությունը և լուծելով խնդիրները, ինչպիսիք են՝ առօրյա խնդիրները, այլ անհատների հետ հարաբերությունները:

Կյանքում կարող եք քայլել կամ հեծանիվ վարել դեպի ձեր նպատակակետը: Դուք այնտեղ կհասցնեք ավելի արագ և ավելի քիչ խոչընդոտներով, եթե գնաք քայլելու փոխարեն, այդպես չէ՞: Հատկապես այն դեպքում, երբ ունեք խթանող և օժանդակ ուղեցույց՝ մեկը, ով աջակցում է և մատնանշում հավանական նոր ուղին, այնուհետև թողնում է ձեզ որոշել գնալ այդ ճանապարհով, թե՛ ոչ: Նախքան դա իմանալը, դուք հայտնաբերում եք նոր ուղղություններ և շարժվում եք դեպի հուզիչ նպատակակետ:

Սա տարբերվում է այն խորհրդատուից, ով ձեզ ասում է, թե որտեղ պետք է նստեք և որտեղ դնեք ձեր ոտքերը, ե՞րբ ոտնակ դնեք և ե՞րբ արգելակեք: Եվ հետո ձեզ թողնում է ինքնուրույն վարել: Մյուս կողմից թերապևտը բացատրում է, թե ինչու է դա կարևոր ձեր ինքնագագացողության կամ հոգեբանության համար, կամ թե ինչպես հաջողությամբ վարել հեծանիվը: Իսկ մենքորը ձեզ հետ կիսում է հեծանվավազքի իր փորձը և խորհուրդ է տալիս ամենաարդյունավետ ձևը՝ ինչպես վարել հեծանիվ:

Քոուչը նախ լսում է վարել փորձելու ձեր ցանկությունը: Քոուչը հարցնում է ձեզ, թե արդյոք ձեզ անհրաժեշտ են հրահանգներ, թե ինչպես վարվել, և հարցնում է, թե որտեղից կարող եք դրանք ձեռք բերել: Քոուչը հարցնում է ձեր ուզած հեծանիվի գույնը կամ տեսակը: Քոուչը վարում է հեծանիվը «ստուգելով», որպեսզի տեսնի՝ դուք ունեցել եք նման փորձ և հարցնում, թե ինչը կարող է ավելի հաճելի լինել: Քոուչը կարող է հարցնել ձեր փորձի մասին և ինչու է այն կարևոր և արժեքավոր ձեր համար, և արդյոք ցանկանում եք վարպետորեն վարել հեծանիվ: Եթե ուզում եք, ապա քոուչը օգնում է մշակել իրականացման պլան: Եթե չեք ուզում, ապա քոուչը կարող է օգնել ձեզ մշակել հեծանիվ վաճառելու պլան:

Քոուչինգ և թերապիա

Այսպիսով, ինչպես ցույց է տալիս հեծանիվի անալոգիան, քոուչի աշխատանքը թերապիա չէ, խորհրդատվություն կամ հոգեբանություն չէ: Չնայած հաճախ հակասություն կա որոշ հոգեբանական մոդելների հետ, ինչպիսին է վարքի տեսությունը, իսկ քոուչի իրական գործընթացը չպետք է շփոթել թերապևտիկ միջամտության հետ: Երկու մոտեցումների առավել ակնհայտ տարբերություններից մեկն այն է, որ թերապիան կենտրոնանում է անցյալի իրադարձությունների վրա՝ հիմք ընդունելով զգացմունքները և փորձը, մինչդեռ քոուչի ուղղվածությունը ուղղված է նպատակների սահմանմանը և խրախուսում է հաճախորդին առաջ շարժվել: Թերապևտը, որպես կանոն, աշխատում է դիսֆունկցիոնալ մարդու հետ, որպեսզի նրանք դառնան ֆունկցիոնալ: Քոուչը աշխատում է ֆունկցիոնալ անձի հետ, որպեսզի նա բացառիկ դառնա: Թերապևտները սովորաբար աշխատում են այն մարդկանց հետ, ովքեր օգնության կարիք ունեն հուզականորեն առողջ լինելու համար:

Քոուչը աշխատում է այն մարդկանց հետ, ովքեր արդեն հուզականորեն առողջ են, որպեսզի տեղափոխվեն այլ մակարդակի: Քոուչը չի հենվում անցյալի հիմնախնդիրների վրա առաջընթաց ունենալու համար, այլ կենտրոնանում է դեպի ապագայի նպատակները: Քոուչինգը հիմնված է գործողությունների վրա: Ուշադրության կենտրոնում է պահում այն կետը, որտեղ հաճախորդը գտնվում է տվյալ պահին, որտեղ նա ցանկանում է լինել հետո և ինչպես հասնել այնտեղ: Եթե աշխատում եք անցյալի վրա հիմնվելով, ապա իրականացնում եք թերապիա: Եթե, հաճախորդը ընկղմված է նույն տեղում և կարծես չի կարող առաջ ընթանալ, կամ թմրամիջոցների կամ ալկոհոլի հետ խնդիր ունի, ապա դուք կարող եք անել այլ բան քան քոուչինգը: Հաճախ քոուչինգի գործընթաց սկսելը կօգնի հաճախորդին գիտակցել թերապիայի անհրաժեշտությունը: Եղեք զգոն: Եթե ձեզ անհանգստացնում է այն փաստը, թե որտեղ է խոսակցությունը գնում, ասեք ձեր հաճախորդին դրա մասին: Լավ քոուչ լինելու գրավականն այն է, որ իմանաք երբ պետք է իրականացնեք քոուչինգ և երբ՝ ոչ: Եթե հաճախորդը թերապիայի կարիք ունի, ապա առաջարկեք դիմել թերապևտին:

Քոուչինգ և խորհրդատվություն

Քոուչինգը որոշ առումներով նման է խորհրդատվության: Այնուամենայնիվ, այս մոտեցումների միջև կան տարբերություններ: Խորհրդատուն սովորաբար տվյալ ոլորտում հանդիսանում է մասնագետ: Նրանք վճարվում են առաջարկություններ և լուծումներ տալու համար: Խորհրդատուն աշխատում է հաճախորդի հետ որոշակի խնդիր լուծելու համար: Խնդիրը լուծվելուց հետո խորհրդատուն հեռանում է:

Ընդհանուր առմամբ, խորհրդատուն չի ներգրավվում իր մասնագիտության սահմաններից դուրս: Քոուչինգը օգտագործում է ավելի ամբողջական մոտեցում: Հաճախորդի հետ քոուչը ուսումնասիրում է իրավիճակը, ստեղծում է գործողությունների ծրագիր և զուգահեռ աշխատում է խնդիրը լուծելու համար: Քոուչը պարտադիր չէ հաճախորդի բիզնեսի մասնագետ լինել: Հաճախորդը փորձագետն է: Քոուչը համագործակցում է հաճախորդի հետ՝ լուծում ստեղծված իրավիճակը՝ օգտագործելով հաճախորդի գիտելիքներն ու պատասխանները:

Մինչ մարդիկ և ընկերությունները կրնա՞նք այնպիսի քոուչ, որն ունի փորձ տվյալ ոլորտում, որում նրանք աշխատում են, նշենք, որ քոուչինգի մեթոդաբանությունը դա չի պահանջում: Խորհրդատուները, այնուամենայնիվ, կառուցում են իրենց բիզնեսը իրենց գիտելիքների շրջանակում, որում նրանք առաջարկում են խորհրդատվական ծառայություն: Ակնկալվում է, որ նրանք կտրամադրեն խորհուրդներ, տեղեկատվություն տվյալ ոլորտի վերաբերյալ: Քոուչը, մյուս կողմից, չունի պատասխաններ և չի հավակնում դրանք ունենալ: Նրանք ունեն հարցեր, որոնք հաճախորդին հնարավորություն են տալիս գտնել իրենց պատասխանները և հստակեցնել սեփական արժեքները:

Քոուչինգ և մենթորություն

Ընդհանուր առմամբ, մենթորն ավելի փորձառու է, քան այն անձը, ում հետ մենթորն աշխատում է: Մենթորը տալիս է նրանց գիտելիքներ ու իմաստություն: Կան և՛ ֆորմալ, և՛ ոչ ֆորմալ մենթորական հարաբերություններ:

Բիզնեսի բնագավառում մենթորությունը պաշտոնական հարաբերություն է, որը հաստատվում է այն անձի հետ, ով տվյալ ոլորտում փորձագետ է: Ինչպես խորհրդատվությունը, այնպես էլ մենթորությունը ենթադրում է փորձառություն: Քոուչինգային հարաբերությունը, մյուս կողմից, համագործակցություն է, որի միջոցով քոուչը քայլում է հաճախորդի հետ կողք կողքի: Քոուչը աջակցում է հաճախորդին նկարագրելու իր իսկ խոհանությունը և հետևելու նրանց ներքին առաջնորդությանը: Պատմականորեն միշտ էլ եղել են «քոուչներ»՝ տեղի քահանան, շամանը կամ որևէ այլ հարգված անձ: Ներկայումս քոուչի ոլորտը և պրակտիկան աճ և զարգացում է ապրել: Դրան աջակցում են մի շարք նոր միտումներ՝ երիտասարդ աշխատուժ, ձեռնարկատիրական շուկա, ավելի քիչ ավանդական աշխատատեղեր, տեխնոլոգիա և նեյրոգիտությունը, որոնք պարզաբանում են, թե ինչպես և ինչու են մարդիկ փոփոխություններ կատարում:

Քոուչինգը մեծ բիզնես է մարդկանց և կազմակերպությունների փոփոխման ներուժի համար: Անհատական կատարելագործման և կազմակերպական արդյունավետության հասնելու համար մարդիկ և թիմերը հաճախ պետք է փոխեն գործող վարքերն ու ստանձնեն նորերը՝ ավելի մեծ ճկունություն, կոնֆլիկտի լուծման ունակություն և ստեղծագործական մտածելակերպը զարգացնելու հնարավորություն: Անհատներին և թիմերին հարկավոր է ոչ միայն տեսնել և զգալ փոփոխության ցանկությունը, նրանք պետք է իրականում իմանան, թե ինչպես փոխվել:

Խորհրդատուները տալիս են փորձագիտական խորհրդատվություն, իսկ մենթորները առաջնորդում են այն մարդկանց, ովքեր նոր են այդ ոլորտում, դասընթացավարները սովորեցնում են նոր հմտություն կամ կարողություն: Այս օգնության եղանակների դեպքում հաճախորդին անհրաժեշտ է ինչ-որ բան ավելացնել կամ ֆիքսել: Քոուչինգը մոբիլիզացնում է հաճախորդի ներքին ռեսուրսները՝ զարգացնելու կատարողականը կամ անձնական և կարիերայի աճը: Այսպիսով, քոուչինգը մեծ հետաքրքրություն է առաջացնում մարդկային ռեսուրսների զարգացման, գործադիրի զարգացման, առաջնորդության, կարիերայի և անձնական զարգացման և առողջության խթանման ոլորտներում:

Շատերն են հարցնում, թե իրականում ի՞նչ է քոուչինգ: Քոուչինգի միանշանակ բնորոշում չկա: Քոուչինգի լավագույն մասը կայանում է նրանում, որ այն համագործակցային, համահեղինակային գործընթաց է, որը կարող է փոխվել, կախված այն բանից, թե ինչ է կատարվում հաճախորդի կյանքում: Քոուչը շարժվում է հաճախորդի ապրումների հիման վրա և վստահում է, որ հաճախորդը կարող է անել «դա», «դա»-ն սահմանվում է քոուչինգի միջոցով:

Կազմակերպական միջավայրում քոուչինգը կարող է աջակցել անհատ հաճախորդներին, թիմերին, կազմակերպության ղեկավարությանը և աջակցել փոփոխությունների նախաձեռնությանը: Քոուչը կարող է աջակցել կազմակերպության վերափոխմանը և, ընդհանուր առմամբ, օգնել կազմակերպական մշակույթի բարելավմանը:

Շատ կազմակերպություններ ունեն իրենց ղեկավար կազմի քոուչինգի բաղադրիչ և ունեն քոուչ: Ներքին և արտաքին քոուչի հետ համագործակցելու համար կան դրական և բացասական կողմեր: Այն հիմնված է այն բանի վրա, թե ով է հաճախորդը (անհատ կամ կազմակերպություն), և որոնք են ցանկալի արդյունքները՝ քոուչինգի շրջանակներում:

ԷԹԻԿԱ ԵՎ ԻՐԱՎԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ

Յուրաքանչյուրը կարող է ստեղծել կայք և իրեն անվանել քուչ: Ահա թե ինչու ենք մենք շեշտում էթիկայի դերը՝ քուչի մասնագիտության մեջ:

Յուրաքանչյուր բիզնես ունի վարքի մասնագիտական իր ստանդարտները, որոնք թույլ են տալիս արդյունավետ աշխատել՝ հաշվի առնելով էթիկայի տարրերը: Սակայն էթիկան ավելին է, քան պարզապես ճիշտ վարվելը: Խոսքը գնում է այն մասին, թե որն է ճիշտ մի շարք իրավիճակներում և ինչպես իրագործել դա:

Քուչին գում էթիկական հարցերը հաճախ վերաբերում են շահերի բախմանը, հաճախորդի գաղտնիությանն ու ազնվությանը: Նման հարցերի նկատմամբ ուշադրության պակասը կարող է իրական սպառնալիքներ առաջացնելիական մասնագիտական դիրքի և բիզնեսի հաջողության համար:

Այդ ստանդարտները հիմնված են հաճախորդին հարգելու սկզբունքի վրա, որպես փորձագետ ուղղորդել նրանց անձնական և մասնագիտական կյանքում հետևյալ քայլերով.

- նպաստել հաճախորդի ինքնաբացահայտմանը,
- դուրս հանել հաճախորդի կողմից առաջ քաշված լուծումները և ռազմավարությունները,
- պահել հաճախորդի պատասխանատվությունը և հաշվետվողականությունը:

Ինչո՞ւ է անհրաժեշտ, որպեսզի քույշները հաշվի առնեն էթիկան:

Այն ներառում է կանոններ, որոնք քույշները պետք է օգտագործեն առանձնահատուկ իրավիճակներում, որը կարող է օգնել կառուցել բարոյականության ստանդարտների վրա հիմնված քույշինգ:

Այնուամենայնիվ, քույշների համար էթիկական վերաբերմունքի այլ պատճառներ կան:

Առաջինը մենք հանդիսանում ենք դերային մոդելներ մեր հաճախորդների համար: Քույշները հորդորում են, որպեսզի իրենց հաճախորդները դառնան «Լավագույնը, այն, ինչ իրենք ձգտում են»: Հաճախորդի լավագույն անձը, ամենայն հավանականությամբ, էթիկական անձն է: Հաճախորդների հետ համագործակցելը բարոյական վարք դրսևորելու լավագույն միջոցներից մեկն է:

Երկրորդը, որպես քույշ, հնարավորություն ունեք ներկայացնել քույշի դրական իմիջը: Քույշի պահվածքը չի անդրադառնում միայն իր վրա, այն արտացոլում է քույշինգի ամբողջ ոլորտի վրա: Եթե ուզում եք, որ քույշի գործունեությունը բարգավաճի, ապա պետք է պահեք այդ հեղինակությունը, որպես էթիկական պրակտիկա: Էթիկական պահվածքը ցույց տալու լավագույն միջոցը քույշինգի դրական հատկություններն են:

Վերջապես, էթիկան վստահություն է ստեղծում, ոչ միայն հաճախորդների նկատմամբ, այլ նաև գործարար միջավայրում: Այն ապահովագրության ձև է: Որքան էթիկական է պահվածքը, այնքան ավելի քիչ հավանական է հաճախորդի բողոքները: Քույշի գործունեության մեջ անձնական հեղինակությունը բիզնեսի հեղինակությունն է:

Քրուչինգի էթիկական պրակտիկայի ստեղծում

Կան մի շարք պարզ միջոցներ, որ կարելի է ձեռնարկել բիզնեսում բարոյական գործունեություն ծավալելու համար: Դրանք պետք է մշակվեն նախապես, նախքան բիզնես գրանցելը, կայք ստեղծելը կամ կազմակերպությունում քրուչինգի բաժին ստեղծելը:

Ստեղծել քաղաքականություն և ընթացակարգեր, որոնք կներկայացնեն, թե ինչպես կիրառել քրուչի պրակտիկան: Սակայն համոզվեք, որ մշակվում է քաղաքականությունն ու ընթացակարգերը հաճախորդների հետ, նախքան քրուչի հետ աշխատելը:

Էթիկայի շրջանակներում հստակ ներկայացված է, թե կողմերից յուրաքանչյուրը ինչ կարող է ակնկալել մյուսից: Համոզված լինել, որ առկա ռեսուրսները կամ հաղորդակցությունը ճշգրիտ արտացոլումն է այն ամենի, թե իրականում ինչ է քրուչը անում, չծանրաբեռնել մտածելով, որ անձը կարող է մտածել մի բան ինչ չի կարող: Հավատալ այն մտքին, որ «քրուչինգը կբարձրացնի եկամուտը 50% -ով»: Դա կարող է ձախողման բերել:

Քրուչը պետք է իմանա իր սահմանափակումները: Եթե հաճախորդը սկսում է ուղղությունը տանել դեպի թերապևտիկ մոտեցման, ապա պետք է ուղղորդել թերապևտի մոտ: Եթե քրուչը պատրաստ է իրականացնել թերապիա, ապա քրուչինգի դաշտից պետք է տեղափոխվի թերապևտի դաշտ և լիարժեք իրականացնի թերապևտիկ դերը:

Եթե կորպորատիվ հաճախորդը փնտրում է կառավարման վերապատրաստում կամ խորհրդատվություն, իսկ քույշը իրականացնում է քույշինգ, ապա հաճախորդը պետք է իմանա դրա մասին, այլապես նրան պետք է ուղղորդել դեպի կառավարման խորհրդատուի մոտ:

Էթիկան շարունակական պրակտիկա է, և ոչ թե որոշում: Եթե քույշը սխալ է թույլ տալիս կամ անխուսափելիորեն ցուցաբերում է ոչ էթիկական վարքագիծ, ապա պետք է դադարեցնի, խոստովանի, ներողություն խնդրի, ապա շարժվի առաջ:

Քույշը պետք է ստեղծի օժանդակող համակարգ, որը կօգնի էթիկական որոշումներ կայացնել: Ցանկալի է աշխատել սեփական քույշի հետ՝ օգնելու որոշել բիզնեսի չափանիշները, որոնց քույշը կհետևի: Նույն ոլորտում գործող գործընկերը, քույշերը կամ ընկերը կարող են օգնել քույշին որոշ էթիկական խնդիրների հարցում:

Իրավական խնդիրներ քույշինգի ոլորտում

Քույշի գործունեության լավ և վատ նորությունն այն է, որ կանոնները շատ չեն: Կան որոշակի նախազգուշացնող միջոցներ, որոնք ցանկալի է ձեռնարկել քույշինգի պրակտիկան սահմանելիս՝ համոզվելու համար, որ քույշը ապահովագրված է:

Դուք կարող եք խուսափել իրավական խնդիրներից՝ ստեղծելով քույշինգի պրակտիկայի թիմ: Այս թիմում կարող է ընդգրկվել փաստաբան, մարդկային ռեսուրսների մասնագետ, հաշվապահ, քույշ, բիզնես խորհրդատու, ֆինանսիստ կամ վստահելի խորհրդատու: (Սա միայն առաջարկ է, և կարող են լինել ուրիշներ, որոնց կարելի է ներառել:)

Դուք կարող եք խուսափել իրավական խնդիրներից՝ ստեղծելով քուլչինգի պրակտիկայի թիմ: Այս թիմում կարող է ընդգրկվել փաստաբան, մարդկային ռեսուրսների մասնագետ, հաշվապահ, քուլչ, բիզնես խորհրդատու, ֆինանսիստ կամ վստահելի խորհրդատու: (Սա միայն առաջարկ է, և կարող են լինել ուրիշներ, որոնց կարելի է ներառել:)

Լիազոր անձանց խումբ ստեղծելու համար երկու պատճառ կա: Նախ, լիազորված անձինք կկարողանան խորհուրդ տալ, թե ինչպես հիմնել բիզնեսը: Կան բիզնես կառույցներ, որոնք ապահովում են ավելի շատ իրավական պաշտպանություն, քան մյուսները: Խումբը կկարողանա խորհուրդ տալ, թե որ ուղղությունն է ավելի հարմար, որպեսզի այդ կառույցն օրինականորեն ստեղծվի:

Լիազոր անձանց խումբ ունենալու մյուս պատճառն այն է, որ նրանք մարքեթինգի և բիզնեսի նյութերի վերաբերյալ խորհուրդներ տան, թե ինչ ասել և չասել: Որոշ քուլչներ ունեն իրենց խորհրդատուները՝ իրենց վարած քաղաքականությունը և ընթացակարգերը, ինչպես նաև քուլչինգի պայմանագրի ձևերը վերանայելու համար:

Ի՞նչ արտահայտություններից և քայլերից խուսափել քուլչինգի ժամանակ

Քուլչը իր հաճախորդին չի խոստանում արդյունք, ինչպես նաև չի խոստանում, որ որևէ բան կանի արդյունքին հասնելու համար: Կարևոր է հիշել, որ հաճախորդը ինքն է պարտավորվում կատարել այն տեղաշարժերը, որոնք անհրաժեշտ են իր կյանքում փոփոխություններ կատարելու համար: Նրանք են կայացնում որոշումներ և միջոցներ ձեռնարկում: Ի վերջո, հաջողության հասնելու կարևորությունը դրված է հաճախորդի վրա, այլ ոչ թե քուլչի:

Հաճախորդին ասելը, որ քոուչը կարող է ինչ-որ բան երաշխավորել, դա խնդիր կառաջացնի: Ցանկալի կլինի, որ բոլոր հաճախորդները ստանան քոուչի քաղաքականության և ընթացակարգերի պատճենը և առաջին հանդիպմանը հաճախորդի հետ քննարկեք պայմանագրային կետերը: Կարենոր է նաև, որ դրանք ստորագրվեն, սկանավորվեն և էլեկտրոնային փոստով ուղարկվել, որպեսզի երկու կողմերն էլ ունենան և ծանոթանան: Երբեք, երբեք, երբեք չքննադատել հաճախորդին: Քննադատելը ոչ միայն էթիկական չէ, այլև խոցելի է դարձնում իրավական տեսանկյունից: Հաճախորդը վճարում է գաղտնիությունը պահպանելու համար: Չկարողանալով պահպանել դա, քոուչը խախտում է նրանց հետ պայմանագրի կետերը: Եթե քուչը ցանկանում է որևէ կերպ օգտագործել հաճախորդի հետ քոուչինգի փորձը, ապա պետք է ստանա նրա կողմից թույլտվություն: Չխոսել այն մարդկանց մասին, ովքեր քոուչի հաճախորդներն են, կամ եթե թույլտվություն չունեն նրանցից: Քոուչը տեղեկացնում է հաճախորդին, որ նա գաղտնի է պահելու հաճախորդի ասածները:

Երբ այն ավարտվում է, ապա ավարտվում է: Թողնել: Երբ հաճախորդը քոուչին պարզապես կանչում է զրույցի, կամ ավելի շատ օգտագործում է որպես «ընկեր» ինչ-որ բան ասելու համար, ապա ժամանակն է ավարտին հասցնել քոուչի հարաբերությունները: Երբ քոուչի հարաբերությունները ավարտվում են, ամենալավ ճանապարհն է մնալ այդ դերում լիարժեք:

Լինել ազնիվ: Քոուչը տեղեկացնում է հաճախորդին, որ ժամանակն է ավարտին հասցնել համագործակցությունը: Հիմնականում հաճախորդն արդեն գիտի, որ այն ավարտվել է:

Երբեք, երբեք, երբեք չքննադատել հաճախորդին:
Քննադատելը ոչ միայն էթիկական չէ, այլև խոցելի է դարձնում
իրավական տեսանկյունից: Հաճախորդը վճարում է
գաղտնիությունը պահպանելու համար: Չկարողանալով
պահպանել դա, քույշը խախտում է նրանց հետ պայմանագրի
կետերը: Եթե քույշը ցանկանում է որևէ կերպ օգտագործել
հաճախորդի հետ քույշինգի փորձը, ապա պետք է ստանա նրա
կողմից թույլտվություն: Չխոսել այն մարդկանց մասին, ովքեր
քույշի հաճախորդներն են, կամ եթե թույլտվություն չունեն
նրանցից: Քույշը տեղեկացնում է հաճախորդին, որ նա գաղտնի է
պահելու հաճախորդի ասածները:

Երբ այն ավարտվում է, ապա ավարտվում է: Թողնել: Երբ
հաճախորդը քույշին պարզապես կանչում է գրույցի, կամ ավելի
շատ օգտագործում է որպես «ընկեր» ինչ-որ բան ասելու համար,
ապա ժամանակն է ավարտին հասցնել քույշի
հարաբերությունները: Երբ քույշի հարաբերությունները
ավարտվում են, ամենալավ ճանապարհն է մնալ այդ դերում
լիարժեք:

Լինել ազնիվ: Քույշը տեղեկացնում է հաճախորդին, որ
ժամանակն է ավարտին հասցնել համագործակցությունը:
Հիմնականում հաճախորդն արդեն գիտի, որ այն ավարտվել է:
Քույշը ճշտում է արդյոք ժամանակն է ազատվել, թե ոչ: Պետք է
համոզվել, որպեսզի ստեղծվի մի կառույց, որը կօգնի քույշին և
հաճախորդին գնահատել հարաբերությունները, որպեսզի պարզ
լինի, թե երբ պետք է թույլ տալ: Կարելի է լրացուցիչ ժամանակ
տրամադրել հաճախորդի հետ հարաբերությունները
դադարեցնելու մասին խոսելու համար: Տվյալ թեմայով խոսելու
համար լավագույն տարբերակն է իրականացնել առանձին
հանդիպում, քան քույշինգի սեսիան:

Էթիկական նորմերը հստակ չեն կարող ուղղորդել քուչին, թե ինչ կարել է ասել և անել հնարավոր ցանկացած իրավիճակում, բայց այն սահմանում է կետեր, որի շրջանակներում պետք է գործել: Այն տալիս է հենակետ, ինչի հետ կարելի է համեմատել գործողությունները:

Քոուչը պահպանում է էթիկական նորմերը՝ զարգացնելով բիզնեսը, խուսափելով իրավական խնդիրներից և, ընդհանուր առմամբ, զարգացնելով քուչինգի ոլորտը: Քոուչը նպատակ ունի ապրել իր արժեքներին համահունչ, և էթիկապես գործելը դրա կարևոր մասն է:

ՔՈՈՒՉԻ ԻՐԱՎԱՍՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

Գնահատման ցուցիչները այն ցուցանիշներն են, որոնցով գնահատողը վերապատրաստվում է լսելու, որպեսզի որոշի, թե որ հիմնական իրավասությունները պետք է պահպանվեն քուչինգի գրույցի ընթացքում և որքանով: Հետևյալ կետերը ներկայացնում են այն վարքերը, որոնք պետք է ցուցադրվեն քուչինգի գրույցի ընթացքում: Այս կետերը աջակցում են կատարողականի գնահատման գործընթացին, որն արդար է, հետևողական, վավեր, հուսալի, կրկնող և պաշտպանելի: Խնդրում ենք նկատի ունենալ, որ այս կետերը քուչի գործիք չեն հանդիսանում, և դրանք չպետք է օգտագործվեն որպես ստուգիչ ձևաչափ կամ բանաձև՝ կատարողականի գնահատումը իրականացնելու համար:

1. Քոուչինգային պայմանագրի ստեղծում

1. Քոուչը օգնում է հաճախորդին պարզել կամ վերահաստատել, թե ինչ է նա ուզում ստանալ սեսիայի շրջանակներում:
2. Քոուչը օգնում է հաճախորդին սահմանել կամ վերահաստատել հաջողությունը՝ սեսիայի շրջանակներում:
3. Քոուչը ուսումնասիրում է, թե ինչն է կարևոր կամ իմաստավոր հաճախորդի համար սեսիայի շրջանակներում:
4. Քոուչը օգնում է հաճախորդին սահմանել այն, ինչին հաճախորդը հավատում է, որ ինքը պետք է ուղղի կամ լուծի, որպեսզի հասնի արդյունքին՝ սեսիայի շրջանակներում:
5. Քոուչը շարունակում է զրույցը հաճախորդի ցանկալի արդյունքի ուղղությամբ, եթե հաճախորդը այլ բան չի նշում:

2. Ստեղծել վստահություն և մտերմություն

1. Քոուչը գիտակցում և հարգում է հաճախորդի աշխատանքը քոուչինգի ընթացքում:
2. Քոուչը աջակցության ձեռք է մեկնում հաճախորդին:
3. Քոուչը խրախուսում է հաճախորդին և թույլ է տալիս լիարժեք արտահայտվել:

Քոուչինգային ներկայություն

1. Քոուչը գործում է ի պատասխան հաճախորդի և այն, ինչ հաճախորդը ցանկանում է իրականացնել՝ սեսիայի շրջանակներում:
2. Քոուչը դիտորդ է, զգացմունքային և արձագանքող:
3. Քոուչը նկատում և ուսումնասիրում է հաճախորդի էներգետիկ դաշտի փոփոխությունը:

4. Քոուչը հետաքրքրասիրություն է ցուցաբերում՝ ավելին իմանալու մտադրությամբ:
5. Քոուչը հաճախորդի գործընկերն է՝ աջակցելով հաճախորդին ընտրելու այն, ինչ տեղի է ունենում սեսիայի ընթացքում:
6. Քոուչը հաճախորդի գործընկերն է՝ հաճախորդին հրավիրելով որևէ կերպ արձագանքել քոուչին և ընդունում է հաճախորդի պատասխանը:
7. Քոուչը հաճախորդի գործընկերն է՝ հետ խաղալով հաճախորդի կողմից արտահայտված հնարավորությունները:
8. Քոուչը հաճախորդի գործընկերն է՝ հաճախորդին խրախուսելով ձևավորել իր սեփական ուսումը:

3.Ակտիվ ունկնդրում

1. Քոուչի հարցերն ու դիտարկումները հարմարեցված են հաճախորդի իրավիճակի հետ:
2. Քոուչը հետաքրքրվում է կամ ուսումնասիրում է հաճախորդի լեզուն:
3. Քոուչը հետաքրքրվում է կամ ուսումնասիրում է հաճախորդի հույզերը:
4. Քոուչը հետաքրքրվում է կամ ուսումնասիրում է հաճախորդի ձայնի տոնայնությունը, խոսքի տեմպը կամ հորդորն ըստ անհրաժեշտության:
5. Քոուչը հետաքրքրվում է կամ ուսումնասիրում է հաճախորդի վարքագիծը:
6. Քոուչը հետաքրքրվում է կամ ուսումնասիրում է, թե ինչպես է հաճախորդը ընկալում իր աշխարհը:
7. Քոուչը հանգիստ է և հաճախորդին մտածելու ժամանակ է տալիս:

4: Ազդեցիկ հարցադրում

1. Քոուչը հարցեր է տալիս հաճախորդի մասին՝ նրա մտածելակերպի, ենթադրությունների, համոզմունքների, արժեքների, կարիքների, ցանկությունների և այլնի:
2. Քոուչի հարցերը հաճախորդին օգնում են տեղափոխվել իր ընթացիկ մտածելակերպից դեպի նորը՝ բացահայտելու նոր մտահորիզոններ:
3. Քոուչի հարցերը հաճախորդին օգնում են ուսումնասիրել իրենց ընթացիկ մտածելակերպից այն կողմ՝ իրավիճակի մասին մտածելու նորովի կամ ընդլայնված ձևով:
4. Քոուչի հարցերը հաճախորդին օգնում են ուսումնասիրել ընթացիկ մտքերը՝ լավագույն արդյունք ստանալու նպատակով:
5. Քոուչը հարցնում է պարզ և ուղիղ, տալիս է հիմնականում բաց հարցեր, այն տեմպերով, որը թույլ է տալիս հաճախորդին մտածել:
6. Քոուչի հարցերը օգտագործում են հաճախորդի լեզուն և հաճախորդի ուսուցման ոճը և հղման շրջանակը:
7. Քոուչի հարցերը առաջատար չեն, այսինքն՝ եզրակացություն կամ ուղղություն չեն պարունակում:

Ուղիղ հաղորդակցություն

1. Քոուչը կիսում է դիտարկումները, ինտուիցիան, մեկնաբանությունները, մտքերը և զգացողությունները՝ նպաստելով հաճախորդի սովորելուն կամ առաջխաղացմանը:
2. Քոուչը կիսում է դիտարկումները, ինտուիցիան, մեկնաբանությունները, մտքերը և զգացողությունները, առանց ճիշտ լինելու կախվածության:

3. Քոուչը օգտագործում է հաճախորդի լեզուն կամ լեզուն, որը արտացոլվում է հաճախորդի խոսքի մեջ:
4. Քոուչի լեզուն ընդհանուր առմամբ պարզ է և հակիրճ:
5. Քոուչը հաճախորդին թույլ է տալիս ավելի շատ խոսել:
6. Քոուչը հաճախորդին հնարավորություն է տալիս ավարտել խոսակցությունը՝ առանց ընդհատելու, քանի դեռ ընդհատելու անհրաժեշտություն չկա:

Իրազեկության ստեղծում

1. Քոուչը հաճախորդին հրավիրում է բացահայտել իր սովորածը իր իրավիճակի մասին հանդիպման ժամանակ (ի՞նչ):
2. Քոուչը հաճախորդին հրավիրում է բացահայտել իր սովորածը իր մասին հանդիպման ժամանակ (ո՞վ):
3. Քոուչը արտահայտվում է, թե ինչ է նա նկատում հաճախորդի և (կամ) հաճախորդի իրավիճակի վերաբերյալ և փնտրում է հաճախորդի հետաքննության սահմանները:
4. Քոուչը հրավիրում է հաճախորդին հաշվի առնել, թե ինչպես նա կօգտագործի քոուչինգից ստացած նոր հմտությունները:
5. Քոուչի հարցերը, ինտուիցիան և դիտարկումները հաճախորդի համար կարող են ստեղծել նոր ուսուցման հնարավորություն:

8,9,10. Գործողությունների նախագծում, պլանավորում և նպատակների ձևավորում: Առաջընթացի և հաշվետվողականության կառավարում

1. Քոուչը հրավիրում է կամ թույլ է տալիս հաճախորդին ուսումնասիրել առաջընթացը դեպի այն ուղղությամբ, ինչը նա ցանկանում է իրականացնել հանդիպմանը:

2. Քոուչը օգնում է հաճախորդին նախագծել, թե ինչ գործողություններ հաճախորդը կանի հանդիպումից հետո, որպեսզի հաճախորդը շարունակի շարժվել՝ ցանկալի արդյունքներին հասնելու համար:
3. Քոուչը հրավիրում է հաճախորդին հաշվի առնել իր առաջխաղացման ճանապարհը՝ ներառելով օժանդակ մեխանիզմները, ռեսուրսները և հնարավոր խոչընդոտները:
4. Քոուչը օժանդակում է հաճախորդին՝ հաշվետվողականության լավագույն մեթոդները մշակելու համար:
5. Գործընկերներ դարձեք հաճախորդի հետ հանդիպումը փակելու համար:

Տվյալ էլ-գիրքը հանդիսանում է **“Քոուչինգի կարևորությունն ու ազդեցությունը”** -հարկիրճ կարեվորի մասին գրքի նախաբան, որտեղ կգտնեք անհրաժեշտ բոլոր տեղեկատվությունը և հստակ պատկերացում կկազմեք քոուչինգի մասին:
Գրքի ամբողջական օրնակը ձեռք բերելու համար՝ դիմեք մեզ:

«ԱՐՄՔՈՈՒՉԻՆԳ» ՔՈՈՒՉՆԵՐԻ
ԶԱՐԳԱՑՄԱՆ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒԹՅՈՒՆ
Հասցե՝ Վ. Վաղարշյան 12
Հեռ.՝ +374 933 420
coaching@armcoaching.am
armcoaching.am