

*peculiarities of the socio-legal status of the mechanism of providing a monthly targeted assistance and ways of integration and social adaptation of these persons at their new place of residence.*

*Key words: internally displaced person, social policy, social work, social adaptation, social integration.*

УДК 159.37

*Нежинська О.О., Тименко В. М.*

## **КОУЧИНГ ЯК ІНСТРУМЕНТ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ КЛІЄНТУ**

*У статті розкриті особливості використання коучингу як інструменту соціально-психологічної допомоги клієнту в рішенні проблем, розширенні власних можливостей, сприяння особистісному та професійному розвитку. Представлені сутність і основні підходи до визначення поняття «коучинг». Розкрито особливості класичного коучингового процесу, а також технології коучингу і коучингового підходу в роботі соціального педагога, консультанта, практичного психолога. Обґрунтовано важливість коучингового підходу в роботі соціального педагога, практичного психолога.*

*Ключові слова: коучинг, коуч, клієнт, соціально-психологічна допомога.*

Підвищення ефективності надання психологічної допомоги особистості можливе завдяки психологу-професіоналу, який якісно та творчо реалізує професійні функції, сприяє психологічній підтримці й допомагає у розв'язанні проблем особистісного та професійного характеру, аналізує проблемні ситуації та володіє необхідними засобами й інструментами для їх розв'язання. Серед багатьох методів та технологій в процесі соціально-психологічної допомоги клієнту особливу увагу слід приділити коучингу.

Узагальнюючи теоретичний аналіз літератури та матеріали досліджень, слід зауважити, що основні аспекти розкриття сутності коучингу знайшли своє відображення: теоретичне підґрунтя (М. Аткинсон, У. Голліві, М. Дауні та ін.), ефективність коучингових технологій (С. Канніо, С. Кові, Дж. Уїтмор та ін.), прикладні аспекти використання інструментів коучингу (Л. Марчініак, Т. Столцфиц, А. Цивінська та ін.), зокрема, в освіті нашої країни (Т. Борова, О. Нежинська, В. Тименко та ін.).

*Мета статті* – висвітлення особливостей коучингу як інструменту соціально-психологічної допомоги клієнту.

Сучасний етап розвитку коучингу в нашій країні характеризується різноманіттям у підходах до його використання, тому що відбувається тільки його зародження й адаптація у вітчизняній теорії та практиці. Існують різні течії коучингу в світі, але *всесвітньо визнаною якістю коучингу є приналежність до Міжнародної Федерації Коучингу (International Coaching Federation ICF)* – першої професійної організації в світі, яка створила філософію та дала визначення коучингу, а також розробила стандарти етичних принципів і ключових професійних компетенцій, які допомагають досягти позитивних результатів у роботі з клієнтом і які зобов'язані дотримуватися та виконувати усі професійні коучі ICF. Членами ICF (за даними ICF на листопад 2016 р.) є більше 29 тисяч коучів, що мешкають в 170 країнах світу. На жаль, в Україні (за даними

ICF Global на 29 січня 2017 р.) всього 32 коуча є членами цього професійного співтовариства.

Варто зазначити, що коучинг спрямований на покращення життя людей як в особистій, так і в професійній сфері. На думку одного із засновників коучингу Т. Голлві [3], *коучинг* – методика розкриття потенціалу особистості для максимізації власної продуктивності та ефективності. Коучинг більшій мірі допомагає особистості навчатися, ніж просто навчає. Це не тільки техніка, яка застосовується в певних обставинах. Це підхід, який включає методи управління, методи взаємодії з людьми і відповідний спосіб мислення.

Підхід, який вперше запропонував Т. Голлві, насправді вже використовувався раніше, зокрема, 2500 років тому давньогрецьким філософом Сократом, який вчив своїх учнів, яким чином поліпшити власне життя. У першу чергу за допомогою питань діагностував інтелектуальний потенціал своїх учнів і підштовхував до роздумів про власне життя, а потім за допомогою особливим чином сформульованих питань сприяв тому, що учні знаходили у собі відповіді, які сприяли їхньому особистісному розвитку. Головною особливістю було те, що він ніколи не давав учням готових рішень, наштовхуючи питаннями на самостійне знаходження відповідей на нагальні життєві питання, застосовуючи при цьому три важливі елементи:

- діагностика потенціалу учня;
- допомога учню щодо самостійного досягнення мети;
- надання завдань для самостійного вирішення.

В перекладі з англійської мови «*coaching*» (коучинг), означає тренерство, настанова. «*To coach*» – тренувати, підготувати до змагань, або займатися репетиторством, підготовкою до екзамену. «*Coach*» (коуч) – приватний педагог, тренер, інструктор.

Коучинг – це розкриття потенціалу людини з метою максимального підвищення її ефективності. «Коучинг не вчить, а допомагає навчатися», – Сер Джон Уйтмор [9].

Томас Леонард, наприклад, детально описує коуча, а саме, коуч – це:

- Ваш партнер в досягненні особистих та професійних цілей.
- Ваш захисник під час життєвих поворотів.
- Ваш тренер навичок спілкування та життя.
- Ваш відбивач негативу в процесі прийняття рішення.
- Ваша мотивація, коли потрібно бути сильним.
- Ваша безумовна підтримка, коли Вам нанесли удар.
- Ваш наставник в особистісному розвитку.
- Ваш соратник в створенні видатного проекту.
- Ваш маяк під час шторму.
- Ваш будильник, коли Ви не чуєте свого внутрішнього голосу.

І головне: професійний коуч – Ваш партнер, який допоможе Вам отримати те, що має для Вас найбільше значення [5].

Професійний коучинг – це безперервні професійні стосунки, які допомагають людям створювати видатні результати у своєму особистому житті, кар'єрі, бізнесі або організації. За допомогою процесу коучингу клієнти поглиблюють свої знання, покращують свій ККД (коефіцієнт корисної дії) і підвищують якість свого життя [11].

М. Дауні визначає коучинг як мистецтво сприяти підвищенню результативності, навчанню та розвитку іншої людини [4].

«Коучинг здійснює позитивні зміни за рахунок внутрішнього потенціалу людей, команд, організацій», – вважає М. Аткинсон [1].

У загальному сенсі коучинг – це процес, в ході якого окремим людям і цілим колективам допомагають діяти продуктивно і максимально реалізовувати свої здібності. Він включає розкриття і використання сильних сторін людей, підтримку їх в подоланні особистих бар'єрів і обмежень в досягненні кращих результатів, а також підвищення результативності їх роботи в команді (Роберт Ділтс).

«Коуч є дослідником талантів і потенціалу», – зауважує С. Канніо [5].

Г. Коллінз вважає, що коучинг – це мистецтво і практика ведення людини від того пункту, де вона знаходиться, до більшої самореалізації, якої вона прагне [7].

А. Цивінська дає визначення коучингу як процесу підтримки розвитку і закріплення умінь за допомогою другої особи – коуча – через спостереження, постановку цілей і завдань, регулярне надання зворотного зв'язку і тренування нових моделей поведінки [9].

Для фахівців-коучів коучинг – це планований двосторонній процес, в якому людина розвиває уміння та досягає обкреслених компетенцій за допомогою ретельної оцінки, цілеспрямованої практики та регулярного зворотного зв'язку.

Слід відмітити, що класичний коучинговий процес можна розглядати через декілька поетапних кроків:

– *аналіз*: оцінка рівня компетенцій клієнта, узгодження особистих цілей клієнта і цілей організації, які реалізуються в процесі коучинга, укладення контракту з клієнтом;

– *планування*: визначення ключових чинників успіху, підготовка плану розвитку умінь, узгодження плану дій і моніторинг ефективності результатів;

– *впровадження*: супровід клієнта від моменту «зараз» до моменту «бажане майбутнє», безпосередні дії відповідно до довгострокових і короткострокових цілей, визначення пріоритетів;

– *оцінка*: систематичне надання зворотного зв'язку, схвалення набутих умінь, а також мотивування клієнта до відповідальності і прийняття нових викликів, створення методів самодисципліни клієнта без підтримки коуча.

Коучингові запитання є ефективним інструментом в роботі соціального педагога, консультанта, практичного психолога. В процесі соціально-психологічної допомоги *саме запитання* містять в собі силу, здатну змінити життя клієнта. Вони можуть пробудити креативне мислення, можуть схилити прийняти іншу точку зору, запалити вогонь віри у власні сили, змусити замислитися або мобілізувати усі сили для досягнення поставлених цілей за допомогою точного та глибокого питання. Постановка правильних, «сильних» питань примушує спочатку думати, а потім формулювати відповіді, в які клієнт сам вірить, і які мотивують його до певної діяльності. Постановка запитань захищає від пасивного прийняття того, про що говорять інші, протидіє стагнації, а також надихає на застосування творчих здібностей при вирішенні власних життєвих проблем. Відповідаючи на запитання клієнт сам знаходить кращі вирішення своїх проблем. Тут доречним є пригадати давню мудрість: «Правильно задане питання – це половина відповіді!».

Метод відкритих питань в коучингу, який використовується в процесі роботи з клієнтом, дозволить розширити рамки свідомості, а також буде сприяти пошуку відповідей і рішень, що допоможуть вибудувати логічні та причинно-наслідкові зв'язки, що будуть забезпечувати більш глибокий аналіз ситуації [6; 10; 12]. *Коучинг-підхід дозволяє тримати фокус не на проблемі, а на її вирішенні, не на помилках, а на успішному їх подоланні, акцент не на минулому, а на створенні бажаного майбутнього.*

Коучинг дозволяє створити середовище, в якому можливе повне розкриття внутрішнього потенціалу клієнта, використання ним власних ресурсів та можливостей для досягнення максимального результату, шанс виявити все найкраще, що є в його

особистості, та на основі цього надати поштовх до розвитку. Це сприяє стимулюванню клієнта до більш глибокого усвідомлення своєї мети, необхідних ресурсів та наявних обмежень, а також допомагає як знайти вихід із проблемної ситуації, так і визначити напрямок власного розвитку. При цьому основний обов'язок клієнта буде полягати у тому, щоб взяти на себе відповідальність за вирішення поставлених завдань. Адже відомо, що люди по справжньому можуть бути відповідальними тоді, коли вони приймають безпосередню участь у прийнятті рішень та постановці цілей, коли вони залучені до процесу, а не коли їм нав'язують рішення і не дають конкретні поради. А клієнт дуже часто власне і шукає «чарівну пігулку» у кабінеті психолога. В рамках коучингових питань клієнт сам знаходить свій унікальний спосіб досягнення мети.

Також треба зауважити, що в використовуючи коучинговий підхід *необхідно задавати клієнту відкриті запитання і уникати закритих*. Відкриті питання формують простір до розгорнутої та обґрунтованої відповіді і дозволяють зібрати потрібну інформацію, як приклад: «Які труднощі можуть з'явитися під час роботи над цим проектом?».

Відкриті питання розпочинаються із слів «Як?», «Коли?», «Де?», «Для чого?», «Навіщо?», «Хто?», «Що?». Вони не оцінюють і спрямовані в майбутнє, до нових альтернатив. В зв'язку з цим, питання, що розпочинається із слова «Чому?» часто не підходить, оскільки, відповідаючи на нього, співрозмовник може пуститися в аналіз минулого, пошук причин того, що відбувається, таким чином залишаючись у рамках тієї ж самої альтернативи. Питання «Навіщо?» і «Для чого?» перетворюють проблеми на завдання і орієнтують на майбутнє рішення. Звичайно в процесі коучингу доцільним є задавати і закриті питання, які акцентують увагу на однозначну відповідь. В такому випадку відповіді можуть бути тільки «так» або «ні» (повідомлення точної дати, завдань, цілей), наприклад: «Ти згоден взятися за цей проект?».

Також закриті питання можна та доцільно використовувати під час використання *техніки «воронка запитань»* – засіб, який задає певну послідовність питань, цілеспрямовано веде клієнта. По своїй структурі ця техніка дійсно нагадує воронку: спочатку задаються загальні відкриті питання, що потім уточнюють відкриті і закриті питання (альтернативні), далі узагальнюється сказане клієнтом, виявляється потреба, задаються наводящі питання, що допомагають клієнту прийняти рішення. Потім потрібно підвести клієнта до створеної потреби й ухвалення рішення. Тобто кожне подальше запитання має менший логічний об'єм, чим попереднє. Наприкінці бесіди необхідна власна оцінка від клієнта, при цьому запитанням для нього може бути: «Як би Ви оцінили свої дії в даній ситуації?».

Дієвим засобом можуть стати і *«картезіанські запитання»*. Це оригінальний спосіб для ухвалення правильних рішень в умовах вибору – новий рівень мислення, тонкий і чутливий фільтр сприйняття, який не упустить жодного нюансу, зокрема, й позитивного, в прийнятті єдино вірного рішення для клієнта.

Важливим моментом є впровадження в процес проведення коучингу *технік переконання*, повторення або інтерпретації. Наприклад, «Якщо я правильно зрозумів, Ви ...».

У підсумку, обов'язково потрібно визначити сильні сторони клієнта та його області для розвитку:

- *у часі*: «Коли Вам важливо отримати перше? Коли Вам важливо отримати друге? Коли ще?»;

- *у просторі*: «Де б Ви хотіли мати перше? Де для Вас важливо мати друге? Чому для Вас це важливо?»;

• *за місцем призначення:* «Як ще Ви могли б використати своє почуття гумору, щоб воно допомагало будувати Вам стосунки з оточенням?».

У процесі соціально-психологічної допомоги клієнту *важливим є завдяки означеним технологіям і влучним питанням виштовхнути клієнта із «зони комфорту», де він застряг або перебуває разом зі своєю проблемою.*

Разом із викладеним вище слід виділити, що існують багато технологій, основні з яких – це «Колесо життєвого балансу», модель GROW, стратегія Уолта Діснея, піраміда Роберта Ділтса і т. ін. [7]. Завдяки використанню коуч-підходу, характерні рисами якого є роз'яснення, уточнення, підтримка, заохочення та планування нових шляхів і дій, що вкраплюються в нашу повсякденну поведінку, міжособистісну комунікацію, формуються навички поведінки у критичних ситуаціях, відпрацьовуються уміння збагачувати діяльність новими способами виконання, часами нетрадиційними, відбувається розвиток гнучкості та мобільності тощо.

Отже, нами обґрунтовано, що використання коучингу як універсального інструменту соціально-психологічної допомоги клієнту дозволяє ефективно працювати на суб'єкт-суб'єктному рівні, допомагати клієнту вирішити питання та проблеми завдяки ефективному інструменту коучинг, що сприяє розвитку особистісного потенціалу, набуття вміння користуватися власними ресурсами, підвищувати особисту ефективність тощо.

*Перспективним у подальшому, на наш погляд, уявляється подальше використання коучингу в сфері освіти на всіх її рівнях [2; 7], в усіх сферах життєдіяльності особистості, якісно та швидко визначати проблеми і шляхи їх вирішення, розкривати власний потенціал, досягати поставленої мети, розширювати можливості та горизонти бачення, мобілізувати внутрішні ресурси тощо.*

#### **Використана література:**

1. *Аткінсон М. Наука и искусство коучинга: Внутренняя динамика / Мэрилин Аткінсон, Рае Т. Чоис ; пер. с англ. – К. : Companion Group, 2009. – 208 с.*
2. *Борова Т. А. Теоретичні і методичні засади адаптивного управління професійним розвитком науково-педагогічних працівників вищого навчального закладу / Т. А. Борова : дис. на здобуття доктора пед. наук зі спец. 13.00.06 – теорія та методика управління освітою. – К., 2012. – С. 170-234.*
3. *Голви Т. Максимальная самореализация: Работа как внутренняя игра / Тимоти Голви ; пер. с англ. – М. : Альпина Бизнес Букс, 2007. – 264 с.*
4. *Дауни М. Эффективный коучинг: Уроки коуча коучей (Effective Coaching: Lessons from the Coaches' Coach) / Майлз Дауни ; пер. с англ. Е. Гладкова. – М. : Издательство «Добрая книга», 2013. – 288 с.*
5. *Каннио С. Мастерство коучинга. Лучшие практики в бизнес-коучинге // С. Каннио, В. Лаунер. – Лондон, Мадрид, Нью-Йорк, Мехико, Барселона, Монтеррей, 2012. – 240 с.*
6. *Кови С. Семь навыков высокоэффективных людей: Мощные инструменты развития личности / Стивен Р. Кови. – М. : Альпина Бизнес Букс, 2006. – 375 с.*
7. *Коучинг у діяльності практичного психолога системи освіти: спецкурс для слухачів очно-дистанційної форми навчання в системі післядипломної педагогічної освіти / О. О. Нежинська, В. М. Тименко ; НАПН України, Ун-т менедж. освіти. – К., 2015. – 44 с.*
8. *Уитмор Дж. Коучинг высокой эффективности. Новый стиль менеджмента, развитие людей, высокая эффективность (Coaching for Performance: GROWing People,*

*Performance and Purpose*) / Джон Уитмор ; пер. с англ. – М. : Международная академия корпоративного управления и бизнеса, 2005. – 168 с.

9. *Coaching* / Anna Cywicska, Sylwia Majewska, Kamila Rkriak-Kowalska, Eliza Szewc. – Wydanie pierwsze. – Lublin, 2013. – 190 p.

10. *Coaching. Zbiyr narzkdzi wspierania rozwoju* / Marciniak Jukasz T., Rogala-Marciniak Sylwia. – Warszawa : ABC a Wolters Kluwer business, 2012. – 392 p.

11. *International Coach Federation (ICF)* [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.coachfederation.org/ICF>

12. *Stoltzfus T. Sztuka zadawania pytac w coachingu* / T. Stoltzfus. – Wyd. Aetos Media. – Wrociaw, 2012. – 102 p.

**НЕЖИНСКАЯ ЕЛЕНА АЛЕКСАНДРОВНА, ТИМЕНКО ВЛАДИМИР НИКОЛАЕВИЧ.** Коучинг как инструмент социально-психологической помощи клиенту.

*В статье раскрыты особенности использование коучинга как инструмента социально-психологической помощи клиенту в решении проблем, расширении собственных возможностей, содействии личностному и профессиональному развитию. Представлены сущность и основные подходы к определению понятия «коучинг». Раскрыты особенности классического коучингового процесса, а также технологии коучинга и коучингового подхода в работе социального педагога, консультанта, практического психолога. Обоснована важность коучингового подхода в работе социального педагога, практического психолога.*

*Ключевые слова:* коучинг, коуч, клиент, социально-психологическая помощь.

**NEZHYNska OLENA, TYMENKO VOLODYMYR.** *Coaching as a tool for social and psychological assistance to the client.*

*In the article features are exposed the use of kouching as an instrument of socially-psychological help to the client in the decision of problems, expansion of own possibilities, assistance to personality and professional development. Essence and basic going are presented near determination of concept of " kouching". The features of classic коучингового process, and also technologies of kouching and коучингового approach, are exposed in-process social teacher, consultant, practical psychologist. Importance of kouching approach is reasonable in-process social teacher, practical psychologist.*

*Key words:* coaching, coach, client, social and psychological assistance.

УДК 364.025.2

Савельчук І.Б., Ганич Ю.В.

### **ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ З МАЛОЗАБЕЗПЕЧЕНИМИ СІМ'ЯМИ: МЕХАНІЗМИ СПІВПРАЦІ ТА ВЗАЄМОДІЇ**

*У статті здійснено теоретичний аналіз сучасних підходів до проблеми організації соціальної роботи з малозабезпеченими особами та членами їх сімей. Актуалізовано соціальну значущість системи соціального захисту, підтримки та допомоги соціально незахищених категорій населення. Охарактеризовано сучасні тенденції становлення практичної діяльності соціальних працівників з малозабезпеченими сім'ями в Україні. Визначено особливості впливу механізмів*