НОВИТЕ РЕШЕНИЯ ЧЕСТО СА ИЗВЪН РАМКАТА

Интервю с Магдалена Николова, изпълнителен директор, MLC International

Госпожо Николова, нужен ли е на един мениджър коучинг и до каква степен това ще развие ръководните му способности?

В актуалната бизнес ситуация все повече мениджъри решават да усъвършенстват себе си и да разгърнат пълния си потенциал. Като човешки същества ние използваме съзнателно само около 5% от капацитета на мозъка си. Представете си колко още можем да се развиваме и колко по-добри комуникатори, презентатори, мениджъри, лидери можем да ставаме.

От коучинг имат нужда само и единствено хора, които са осъзнали себе си и желаят да направят промяна в начина си на действие, в начина си на водене на екипа, на делегиране, на комуникация, или най-общо казано в професионалния си живот. Коучингът е ключ към вътрешния ни потенциал, към това, което наистина можем да правим, към увереността в собствените ни ресурси.

Дали коучингът може да е част от пътя на мениджъра към развитие на ръководните му компетенции? Със сигурност. Кой не иска да може да полага стратегически и оперативни цели, които са изпълними, достижими и за които имаме цялата мотивация, която ни е нужна, за да ги постигнем? Кой не желае да премахне страховете, които държи в себе си, бариерите, които обществото често ни "предписва" и които ни спират по пътя, по който сме тръгнали? Кой не иска да може да комуникира вдъхновяващо и автентично, да създава време и пространство на екипа за растеж и развитие?

По какъв начин коучингът помага на лидерите да прилагат успешни стратегии за управление на персонала?

Коучингът в западните държави бързо беше разпознат като най-мощният инструмент, който подпомага процесите за управление на потенциала на талантите в организацията, за дефиниране на ценностите, на визията, на мисията на компанията, за комуникация вътре и вън от организацията, респективно на процеса на обвързване на служителите с целите на компанията и постигане на конкретни резултати.

В ситуация, при която пазарът и икономическата среда се менят с дни и стабилността вече не е даденост, една от стратегиите да променяме начина на мислене, да разширим кръгозора на лидера и на хората в екипа е именно коучингът. Новите решения често вече са извън рамката. Ето защо традиционното консултиране в областта на човешките ресурси, даването на готови решения вече не работи със същата ефективност както преди, но допълнено с коучинг процес се превръща в ефективна стратегия за управление на персонала.

За да се постигнат високи резултати в компанията, които да са устойчиви във времето, е нужно да се работи на всяко ниво. В компаниите, в които коучингът се използва като подход, независимо дали е предоставен като услуга от вътрешни или външни коучове, наблюдаваме развитие на нова комуникационна култура, която пряко се отразява и на климата в организацията. Давам един пример: ако променим само начина на даване на обратна връзка, като включим някои от компетенциите, които използва коучът, като активно слушане на няколко нива например и като добавим т.нар feedforward, а не feedback, повишаваме чуваемостта в човека, който я получава, с пъти, което води и до по-висока ефективност в работата му впоследствие.

При създаването на една коучинг култура в организацията, разбира се най-високо в ценностите стои автентичното поведение на мениджъра като коуч. Ето защо наричам коучинга трансформационен подход, чрез който се постигат неочаквани и от клиента, и от организацията резултати.

Все още ли професията коучинг е нова у нас? Какви клиенти търсят услугите Ви?

Работата на екипа ни е изцяло

насочена към бизнес коучинга и бизнес тренингите. За последните две години имаме над 1300 клиента за вътрешнофирмени тренинги, НЛП Практик сертификационни курсове и отделно за индивидуални коучинг сесии.

В ролята ми на коуч работя на две нива: индивидуални коучинг сесии и коучинг за екипи.

Индивидуалните коучинг сесии са за всеки, който иска да промени живота си, да го направи по-пълноценен, изпълнен с отлични постижения и динамика. Индивидуалният коучинг следва посоката на клиента в личното му пътуване през предизвикателствата и страховете му към постигане на бизнес целите и мечтите му. Клиентите на MLC International до момента са искали да работят в няколко посоки: баланс между професионалния и личния живот, където предимно работя с дами на високи мениджърски позиции; в посока повишаване на самоувереността или намиране на вътрешните ресурси и потенциал и разгръщането им в средата, която ни заобикаля; в посока повече удовлетвореност от професионалния живот - коучинг за развитие или промяна на кариерата или пък в посока пълноценен живот - да живееш тук и сега, с визия за развитие в бъдещето, изпълнена с ценност, с мисия, с цели.

На ниво индивидуални коучинг сесии с лидери основната посока е коучинг за управление на собственото състояние, динамика в стиловете на лидерство и мотивираща и вдъхновяваща комуникация на лидера, особено в ситуация на презентация пред медии и широка аудитория.

Коучингът с клиента често минава през предизвикателство да преодолее ограничаващите вярвания, да намери кое в професионалния му живот е това, което го мотивира и което го кара да се чувства жив, да взима решения, които го изкарват извън зоната му на комфорт, да поставя специфични цели и да реализира потенциала си за постигането им, да открива нови перспективи, да живее в момента. Коучингът е креативен процес, който вдъхновява да намерите нови възможности и перспективи в екипа и пазара като цяло, да увеличите персоналния и професионалния си капацитет на представяне, да разгърнете пълната сила и потенциала си на лидер.

На второ ниво е работата с цели екипи. Там основната ни работа е в посока създаване на визия, мисия и ценности на корпоративно ниво, както и тяхната комуникация. Особено в ситуации на създаване на нова компания, на сливания или изкупуване. Резултатите от процеса на създаване и/или детектиране на ценностите на екипа води до поголяма привързаност към организацията, до интеграция в екипа и подобрена комуникация на най-дълбоко ниво между членовете на компанията.

Кой може да бъде коуч?

Коучингът, за съжаление, все още е нерегламентирана професия в Европа, което предизвиква много спекулации. Само във френска Швейцария има 3000 човека, които се наричат коуч, което е неприемливо и, разбира се, влияе пряко върху възприятието за този тип ценна за бизнеса услуга.

В България вече в доста сайтове на фирми, които се занимават с човешки ресурси и консултантски услуги виждам, че се предлага коучинг, без да се специфицира кой е специалистът, който носи отговорност за предоставяне на качествена и ефективна за клиента услуга.

Коуч може да се нарече човек, който е минал през съответната специализация. Международната коуч федерация ясно е дала лиценз на около 30 института в света, които имат право да провеждат курсове по коучинг. След завършването на подобен курс, човек може да се нарече коуч. Следващата стъпка е процесът на акредитация отново към Международната коуч федерация. Акредитацията има три нива, като последното е най-високото, а именно мастер коуч.

Според мен е важно коучинг курсовете да са с треньор, който практикува с клиенти, познава средата. Моята специализация по коучинг надгражда образованието ми по организационна и трудова психология, като за развитието си избрах The Coaches Training Institute и поконкретно клона им в Париж с тяхната Ко-активна програма за промяна на бизнеса и живота на хората в компанията.

Изискванията на Международната коуч федерация са курсовете да са с определен брой контактни часове, а отделно бъдещият коуч да има професионална практика с клиенти. Целият този процес става наистина ефективен, когато в него се включи и ментор с богат професионален опит. Това гарантира и бързото професионално развитие на коуча. В моя случай това беше периодът от време, в който работех в специализирано коучинг бюро в Лозана, където продължавам да имам проекти всяко лято. Това са процеси, които те държат на гребена на вълната на коучинга. Работата с клиенти в различни държави, на различен език, размер на компании и т.н. е много предизвикателна и в същото време вдъхновяваща.

Какви подходи и методи използвате в работата си?

Давам най-силния пример за цялостна работа с екип, където могат да се наблюдават и измерват количествено и качествено резултатите: ако казусът е подобряване на комуникацията в екипа, работим с практически насочени тренинги с екипа, индивидуални коучинг сесии за изпълнителния директор отново в посока комуникация, но вече с приложение в процесите, пряко включващи комуникация в организацията, като делегиране, даване на обратна връзка и презентационни умения. Такъв тип проект може да съдържа в дизайна си и екипен коучинг, и програма за менторство, но това вече зависи само и единствено от поставените конкретни цели на специфичния клиент и организация.

Винаги ли вярвате в способността на клиента си да постигне онова, към което се стреми, и от друга страна, лесно ли един лидер може да признае, че има нужда от съвет?

Лидерът е този, който се заобикаля с опитни хора, с експерти и е готов да приеме съвет и да оцени дали той е релевантен и адекватен