



COACHING

v./ **Kenneth Esbensen**
AC-Medarbejder
UCN – Energi og Miljø



Disposition

- Hvad skal vi igennem på de næste 45 minutter?

- Dialogforståelse
- Coaching: **Som redskab**
- Coaching: **Værktøjer**
- Coaching: **Øvelse**
- Coaching: **Respons og uddybning**





Dialogforståelse

- Hvad forstår vi ved termen 'dialog'?

1. Dialog som modsætning til monolog (hverdagsforståelse)
2. Dialog synonymt med samtale (hverdagsforståelse)
3. Dialog synonymt med samarbejde og konfliktforebyggelse
4. Dialog som teknik (Molly-Søholm)
5. Dialog som normativt ideal – den herredømmefri kommunikation (Habermas)
6. Dialog som samproduktion af mening – inkluderer viden, subjekter og magtrelationer (Philips)





Dialogforståelse

- Hvad forstår vi ved termen 'dialog'?



”Dialogue implies more than a simple back-and-forthness of messages in interaction; it points to a particular process and **quality** of communication in which the participants ‘meet’, which allows for **changing** and being **changed**.”

(Cissna and Anderson, 1994, p. 10)



Dialogforståelse

- Hvad forstår vi ved termen 'dialog'?



Kvaliteten af interpersonelle relationer (Rogers, C. 1962):

- Kontakt
- Overensstemmelse
- Empati
- Grundlæggende accept



Dialogforståelse

- Hvad forstår vi ved termen 'dialog'?



Kvaliteten af interpersonelle relationer (Rogers, C. 1962):

- Kontakt
- **Overensstemmelse**
- Empati
- Grundlæggende accept



Dialogforståelse

- Hvad forstår vi ved termen 'dialog'?



Overensstemmelse:

VÆR TYDELIG

"Jeg vil gerne hjælpe dig med at undersøge muligheder"

METAKOMMUNIKATION

"Jeg vil gerne lige prøve at stoppe dig her?"

"Jeg bliver i tvivl om, hvad du mener med 'større udfordringer'?"

CHECKE FORESTILLINGER

"Jeg forestiller mig, du godt kunne tænke dig... er det rigtigt?"



Dialogforståelse

- Hvad forstår vi ved termen 'dialog'?



Kvaliteten af interpersonelle relationer (Carl Rogers):

- Kontakt
- Kongruens
- **Empati**
- Grundlæggende accept



Dialogforståelse

- Hvad forstår vi ved termen 'dialog'?



Empati:

BEKRÆFTELSE:

"Jeg kan godt forstå, at det kan være svært for dig"

"Jeg bliver helt ivrig på dine vegne"

CHECKE FORESTILLINGER:

"Betyder det, at du mener ... ?"

"Er det fordi, situationen gør dig frustreret?"

GENTAGELSE:

Parafrasering af fokuspersonens udlægninger (FP's egne ord)





Dialogforståelse

- Hvad forstår vi ved termen 'dialog'?



Dialogiske samtalekvaliteter:

- Ligeværdig
- Undersøgende
- Uforudsigelig
- Risikofyldt
- Læringsorienteret



Dialogforståelse

- Hvad forstår vi ved termen 'dialog'?



Debat/Diskussion og Dialog

(Bloch-Poulsen, J. (2000))

DEBAT / DISKUSSION	DIALOG
Overbevisning - Det handler om at vinde	Fælles undersøgelse - Det handler om at undersøge
Jeg behøver ikke at blive klogere	Vi kan alle lære af hinanden
Jeg har det rigtige svar	Tilsammen kan vi finde en god løsning - Vi deler kompetencer og erfaring
Jeg viser, hvorfor du tager fejl	Vi vover at få efter en ny, fælles løsning
Jeg lytter for at finde fejl	Jeg lytter for at forstå
Mine holdninger er sandhed	Vores holdninger skal undersøges
Jeg holder kortene ind til kroppen	Jeg fremlægger min tvivl på dine og mine synspunkter
Jeg tager ikke hensyn til, hvordan du har det	Vi skaber et undersøgelsesrum, hvor det er OK at "dumme" sig



Coaching: **SOM REDSKAB**

- Hvad er baggrunden og formålet?



Supervision



Coaching

“Vi definerer coaching som en undersøgende lærings samtale, hvor fokuspersonen – inden for en afgrænset kontrakt – reflekterer over egne fagpersonlige *problemstillinger*, *muligheder* og *udfordringer*, som relaterer sig til hendes arbejdsmæssige situation”

(Alrø og Kristiansen, 2006)



Coaching: SOM REDSKAB

- Hvad er baggrunden og formålet?



	Terapi	Rådgivning	Coaching
Rolle:	Terapeut	Rådgiver	Coach
Fokus:	<i>Klient</i> -problem knyttet til det personlige rum	<i>Person</i> -problem knyttet til at agere i det ydre felt	<i>Fokusperson</i> -udfordring knyttet til at agere i det ydre felt på basis af hvad fokuspersonen vil og kan
Problem:	Personligt	Fagligt	Fagpersonligt
Mål:	Personlig udvikling	Løsning af problem	Fagpersonlig refleksion
Ramme:	Over tid	Her og nu	Her og nu/over tid
Relation:	Asymmetrisk	Asymmetrisk	Asymmetrisk



Coaching: **SOM REDSKAB**

- Hvad er baggrunden og formålet?



LEARNING BY TALKING:

- Fokus på læring i relationer
- Fokus på ressourcer snarere end på fejl
- Betydningen af at sætte ord på erfaringer, følelser og tanker
- Eksplicit refleksionsproces – synliggørelse
- Giver indsigt i den andens tanker, som kan bruges som ressource for læring
- Ny erkendelse og nye handlemuligheder kan produceres gennem dialog



Coaching: **SOM REDSKAB**

- Hvem deltager i coaching?



Svar:

- Coaching udspiller sig i asymmetrisk samtale mellem to personer:
 - Coach (hjælper) og coachee (fokusperson)
 - Coaching kan også finde sted i grupper og teams



Coaching: **SOM REDSKAB**

- Hvem deltager i coaching? Sagt med andre ord.

Svar:

- **Coach (hjælper) - Spilstyreren**
 - Har spillerens færdigheder + en overordnet forståelse for hvornår det er hensigtsmæssigt at spille, hvornår spillet behøver en ændring og hvordan man skaber nyevariationer
- **Coachee (fokusperson) – Spilleren**
 - Ved hvordan man følger reglerne for spillet, men har ikke blik for de overordnede betingelser og værdier, som spillet bygger på





Coaching: **SOM REDSKAB**

- Hvad kan man tale om?



Arbejdsrelaterede spørgsmål – f.eks.

- Der er en bestemt type opgaver, jeg gerne vil kunne varetage anderledes. Hvordan griber jeg det an?
- Nogle arbejdsopgaver på studiet giver mig stor glæde og tilfredshed. Vil de være lig den virkelighed der er i erhvervslivet?
- Jeg har brug for hjælp til at finde ud af, hvad jeg kan/vil med mine kompetencer fra uddannelsen. Kan du spore mig ind?
- Jeg står overfor at dimittere til sommer, hvordan gør jeg mig allermest attraktiv for en arbejdsgiver?



Coaching: **SOM REDSKAB**

- Hvad kan man tale om?



Coaching som hjælperrelation:

- Samtalens omdrejningspunkt skal relatere sig til fokuspersonens professionelle virke
- Målet kan være en afklaring af et forhold og/eller en afsøgning af nye handlemuligheder
- **Faciliteringsansvaret** ligger hos hjælperen (mentor)
- **Beslutningsansvaret** ligger hos fokuspersonen (studerende)



Coaching: VÆRKTØJER

- Hvilke redskaber ligger bag?



■ Coachens fokus:

- Skabe kontakt – tune ind på
- Kongruens – metakommunikere
- Empati – lytte
- Refleksion – undersøge

■ Spørge undersøgende

- Sætte sig ind i dét den anden forstår
- Hjælpe den anden med at reflektere højt, så vedkommende bliver klogere på sig selv

■ Kontrakten

- Samtalens rettesnor og præcisering af samtaleens mål

+ Coaching: **VÆRKTØJER**

- Hvilke redskaber ligger bag?

Spørge undersøgende:

- Spørg konkret
- Bed om eksempler
- Hold pauser – tale efter tur
- Knyt an til nøgleudsagn – spørg ind
- Brug fokuspersonens egne ord





Coaching: **VÆRKTØJER**

- Kan du komme med et eksempel på nøgleudsagn?



EKSEMPEL:

Anna: *“Som kollega har jeg nogle forventninger til Bent. Det handler om loyalitet og om ikke at sladre til kursisterne om vores interne uenigheder”*

Bent: *“Anna er meget nærtagende og tror jeg snakker om hende, hver gang jeg står og hygger mig med kursisterne”*

Christian: *“Når jeg skriver projekt om ventilation i privatbolig, bliver jeg i tvivl om det er den rigtige løsning.”*



Coaching: **VÆRKTØJER**

- Kan du komme med et eksempel på kontrakten?



Kontrakten:

- er samtalens hjælperedskab
- Defineres af fokuspersonen og coach gennem samtale
- Præciserer et **problem, mål, relation og ramme**
- Skal være klar, afgrænset og entydig
- Kan genforhandles
- Skal afsluttes



Coaching: **VÆRKTØJER**

- Kan vi komme nærmere kontraktens indhold?



Kontrakten:

- Præciserer et **problem, mål**, relation og ramme

Problem:

Hvori består problemet eller udfordringen?

Hvordan viser problemet/udfordringen sig?

Hvad betyder det for fokuspersonen at have det problem i sit arbejde?

Mål:

Hvad håber fokuspersonen at kunne tage med fra samtalen?

Hvad skal der til for at nå målet?

Er det realistisk at nå det mål?

Skal der fremsættes delmål?



Coaching: **VÆRKTØJER**

- Kan vi komme nærmere kontraktens indhold?



Kontrakten:

- Præciserer et problem, mål, **relation** og **ramme**

Relation:

Hvad forventer fokuspersonen af coachen?

Rammespørgsmål:

Hvilke rammebetingelser gælder for samtalen?

- Hvor lang tid har vi?
- Skal der være opfølgning på samtalen?
- Hvem gør hvad?



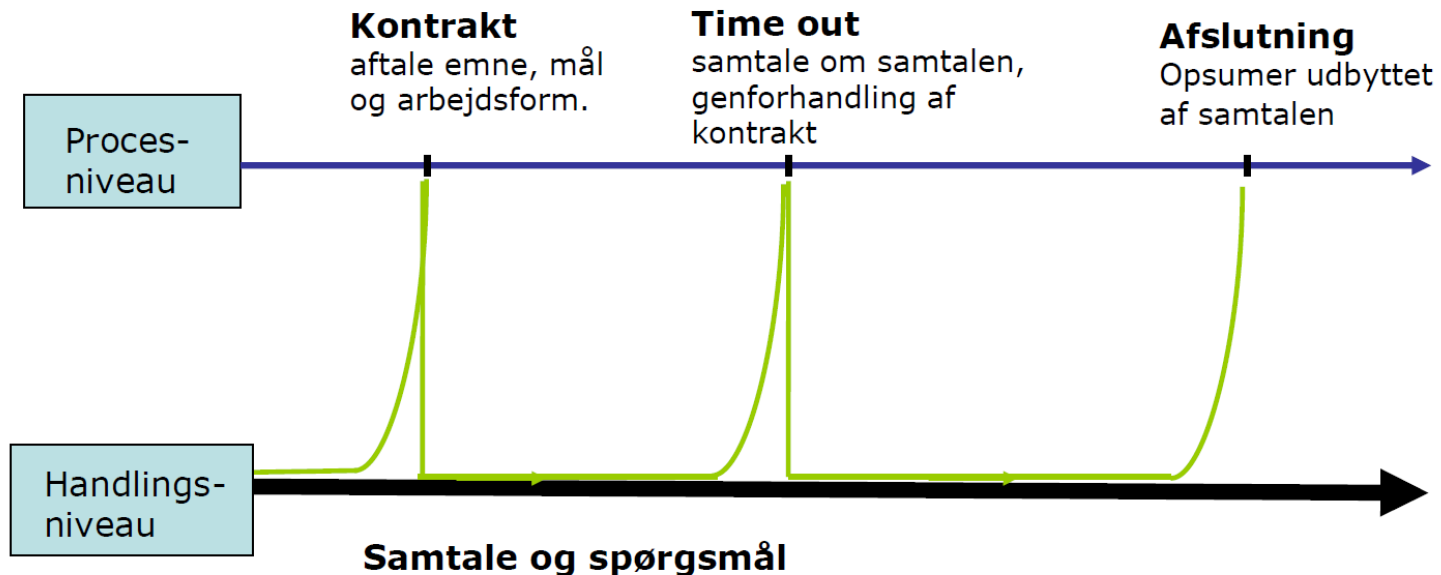
Coaching: **VÆRKTØJER**

- Kan vi komme nærmere kontraktens indhold?



Kontrakten:

- Præciserer et **problem, mål, relation og ramme**





Coaching: **VÆRKTØJER**

- Hvilke spørgsmålstyper kan vi anvende?

- Orienterende spørgsmål
 - Ændring hos coachen fx forstå mere iht. næste spørgsmål
- Påvirkende spørgsmål
 - Ændring hos fokuspersion fx opdage løsning/indse sammenhæng





Coaching: VÆRKTØJER

- Hvilke spørgsmålstyper kan vi anvende?



Lineære spørgsmål

- Hvad er problemet?
- Hvad er det medarbejderne gør?
- På hvilken måde er det problematisk for dig?
- Hvad har du prøvet at gøre?

Strategiske spørgsmål

- Hvor længe må dette problem eksistere endnu?
- Kunne det være en idé at tale med dem om hvilke helt konkrete ansvarsområder de er villige til at få?
- Hvis du var mindre på banen, tror du så, at dine medarbejdere ville kunne tage mere ansvar?
- Nu har du talt om nogle forskellige gode løsninger - hvad vil du helt konkret gå hjem og gøre?

Cirkulære spørgsmål

- Hvornår opstår dette problem i særlig grad?
- Hvornår er problemet mindre fremtrædende?
- Hvordan tror du at medarbejderne ser på problemet?
- Hvad tror du er deres beæggrunde til at handle som de gør? Hvordan tror du at din adfærd opleves af dem?
- Hvis vi antager at deres handlinger giver mening for dem og ikke er udtryk for dovenskab: hvad tror du så, at de forsøger at kommunikere til dig?

Refleksive spørgsmål

- Hvad tror du at medarbejderne ville sige der skal til for at løse dette problem?
- Lad os forestille os, at I har løst dette problem på en god måde - hvad ville kendetegne sådan en løsning?
- Hvis dine medarbejdere begyndte at tage mere ansvar, hvad er det så for nogle handlinger du ville lægge mærke til at de gør? Hvad ville disse handlinger hjælpe dig til at kunne?



Coaching: **VÆRKTØJER**

- Hvilke faldgruber ligger der?



VÆR OPMÆRKSOM PÅ DIN TENDENS TIL:

- At have projekter på den andens vegne
- At give råd, forslag og løsninger forud for dialog
- At lægge din egen fortolkning ind
- At stille ledende spørgsmål
- At afbryde og skifte emne

+ Coaching: ØVELSE

- Hvad er du især optaget af for tiden?



- 1 A fortæller max. 1 minut
- 2 B spejler A's udsagn ved at gentage eller reformulere ved hjælp af nøgleudtryk – indtil A er tilfreds
- 3 B siger sin egen oplevelse højt – hvad er B's egen reaktion?
- 4 B stiller dernæst et *nysgerrigt, undersøgende, undrende* spørgsmål til A's udsagn (nøgleudtryk) - A svarer efter bedste evne
- 5 B spejler dette svar som ovenfor
- 6 C observerer hvilke nøgleudtryk der blev spejlet hvordan, og hvilke undersøgende spørgsmål der fremsættes?

- **ALLE:** Tal sammen om de valgte nøgleudtryk, måden de blev brugt på og den betydning det havde for A.
Hvilke refleksioner vil I bringe med til plenum?
Byt roller og prøv igen – observatøren holder øje med tiden

+

Coaching: **RESPONS** og **UDDYBNING**

- Hvilket udbytte har vi fra øvelsen?



+ Coaching: **I PRAKSIS**

- Hvordan udnyttes dette i mødet med den studerende?

- Forventningsafstemning til hvad mentor kan og ikke kan
- Dialog som afsæt til at udforske og afsøge udfordringer
- Hjælpe den studerende til at forstå sit eget handlingsrum
- Motivation for fremtidig egenindsats

