

**LBRIS**

We know  
books

**Dr. Irina Vasilescu**

# **COACHING - ARTA ÎNTREBĂRILOR GENIALE**

Învață, pas cu pas,  
tot ce ai nevoie să știi  
ca să devii coach profesionist



**FLOARE DE IRIS**

Iași, 2023

Testimoniale și recomandări .....	3
Privire de ansamblu .....	11
Pentru succes îți trebuie două lucruri.....	19
Introducere .....	23
O întrebare genială și trei calități ale unui coach .....	23
<b>CAPITOLUL 1 Preliminarii.....</b>	<b>25</b>
Ce este un coach? Ce este coaching-ul? .....	25
Înainte de sesiunea de coaching .....	29
Documente și informații pentru client.....	29
Intenția și convingerile coach-ului .....	30
Pregătirea notițelor de la sesiunile anterioare și recitirea lor .	31
Pregătirea cabinetului .....	31
Pregătirea sesiunii online .....	32
Tipuri de coaching și tipuri de clienți.....	33
Tipuri de coaching.....	33
Tipuri de clienți.....	36
<b>CAPITOLUL 2 Stările coach-ului în timpul sesiunii de coaching .....</b>	<b>39</b>
Starea de prezență .....	39
Starea de atenție .....	40
Starea de deschidere .....	41
Starea de observare .....	42
Ascultarea activă .....	43
Armonizarea .....	44
Iubirea .....	45
<b>CAPITOLUL 3 Instrumente fundamentale în coaching .....</b>	<b>47</b>
Arta de a adresa întrebări geniale .....	48
Întrebări deschise/închise.....	48
Întrebări care oferă opțiuni.....	48
Întrebarea „De ce?” .....	49
Strategia în 6 pași pentru a adresa întrebări geniale.....	50
Oglindirea.....	50
Clarificarea .....	52

Parafrazarea.....	53
Cadrarea și recadrarea .....	53
Metafora .....	60
Tăcerea în coaching .....	66
Întrebarea „Și?...” .....	67
Sumarizarea .....	67
Reflecția.....	68
Modelul GROW .....	71
<b>CAPITOLUL 4 Etapele esențiale ale unei sesiuni de coaching.....</b>	<b>75</b>
Etapa de informare.	
Setarea cadrului de lucru cu un client nou. ....	75
Etapa de explorare și cunoaștere. Client nou .....	80
Etapa de explorare și monitorizare.	
Client existent. ....	83
Problema de suprafață și problema de profunzime .....	85
Etapa de căutare de resurse și de generare de soluții .....	88
Planul de acțiune .....	88
Feedback-ul solicitat la finalul sesiunii.....	91
Stabilirea sesiunilor următoare și monitorizarea .....	92
Notițele coach-ului .....	93
Între sesiunile de coaching .....	94
Sinteza momentelor esențiale ale unei sesiuni de coaching... ..	95
<b>CAPITOLUL 5 Instrumente pentru sesiunile de cunoaștere a clientului</b>	<b>97</b>
Fișa de descoperire a clientului .....	98
Roata vieții .....	102
Cele patru nevoi psihologice de bază și cele două nevoi ale spiritului .....	105
Valori personale și valorile celorlalți .....	110
Exercițiu: Aprofundarea valorilor personale .....	112
Listă valori personale conform celor 10 grupe ale lui Schwartz.....	112
Exercițiu: Alinierea valorilor personale cu valorile celorlalți ..	115
Exercițiu: Povestea vieții .....	117
Întrebarea fundamentală în coaching.....	118
Exercițiu: Întrebă-ți inima.....	120
Exercițiu de vizualizare .....	121
Stabilirea priorităților .....	122
Tipuri de obiective .....	124

<b>CAPITOLUL 6 Căutarea de resurse și generarea de soluții .....</b>	<b>125</b>
Întrebări pentru evaluarea situației curente .....	126
Întrebări de schimbare a perspectivei.....	126
Întrebări pentru depășirea obstacolelor .....	127
Lucrul pe linia timpului:	
trecut, prezent, viitor .....	128
Întrebări despre trecut .....	128
Întrebări despre prezent .....	130
Aducerea clientului în stare de prezență .....	133
Întrebări despre viitor .....	134
Exercițiu: Linia timpului .....	136
Procese de coaching în mișcare .....	138
Exercițiu: Poziții perceptuale.....	139
Exercițiu: Cercul excelenței .....	143
Coaching în mers/în plimbare/în natură .....	144
Exercițiu: Alege o emoție nouă.....	145
Studiu de caz: Controlul furiei.....	145
Poți exersa și tu! .....	149
Exercițiu: Personificarea emoției .....	151
Exercițiu: Un rucsac pentru univers .....	153
Exercițiu: Vindecarea unei emoții cu lumină.....	154
<b>CAPITOLUL 7 Coaching energetic.....</b>	<b>155</b>
Exerciții de coaching energetic.....	157
Exercițiu: Casa energiei tale .....	157
Exercițiu de împământare: Copacul.....	159
Exercițiu: Energii arhetipale .....	161
<b>CAPITOLUL 8 Coaching prin artă .....</b>	<b>171</b>
Exercițiu: Viața ta într-un desen .....	173
Exercițiu: Trifoiul recunoștințelor zilnice.....	176
Exercițiu: Mandala zilei .....	178
Deblocarea creativității prin desen.....	180
Stele și nori .....	182
Un mod special de a face coaching: prin joc.....	184

<b>CAPITOLUL 9 Planul de acțiune și monitorizarea pe parcurs.....</b>	<b>189</b>
Planul de acțiune .....	189
Monitorizarea progresului .....	190
Retrospectiva zilei și planificarea zilei .....	193
Retrospectiva săptămânii și planificarea săptămânii .....	194
Raportare și monitorizare .....	195
Parteneriate de evoluție .....	197
 <b>CAPITOLUL 10 Coaching de grup. Coaching de echipă.</b>	
<b>Coaching de relații .....</b>	<b>199</b>
Coaching pentru grupuri (Group coaching) .....	200
Coaching de echipă (Team coaching).....	203
Procese de coaching cu un client și mai mulți coach-i .....	205
Coaching de relații .....	205
Coaching pentru relații de cuplu.....	205
Coaching pentru familii – părinți și copii .....	209
 <b>CAPITOLUL 11 Studii de caz .....</b>	<b>211</b>
Schimbare de job.....	211
Cum îi spun șefului că vreau să demisionez? .....	211
Căutarea unui loc de muncă .....	213
Relația de cuplu .....	215
Business coaching .....	218
Coaching cu un autor .....	221
Coaching pentru copii.....	223
Coaching în momente dificile din viață .....	225
Coaching cu angajații – leadership coaching .....	227
 <b>CAPITOLUL 12 Marketing pentru coach-i .....</b>	<b>231</b>
Nișa de piață și avatarul de client.....	231
Cum te găsec clienții? .....	233
Beneficiile coaching-ului pentru clienții tăi.....	234
 <b>În loc de încheiere: un îndemn .....</b>	<b>247</b>
<b>Bibliografie selectivă .....</b>	<b>248</b>

## CAPITOLUL 1

## Preliminarii

**Ce este un coach? Ce este coaching-ul?**

Coaching-ul este un antrenament. Termenul „coach” vine din limba engleză și înseamnă „antrenor”. În trecut, se folosea cu precădere în sport. Coach-ul sau antrenorul sportiv este acea persoană care însoțește și susține sportivul spre performanță.

Exact la fel se întâmplă și în cazul unui „life coach” (antrenor pentru viață), „business coach” (antrenor pentru afaceri), „performance coach” (antrenor pentru performanță), „health coach” (antrenor pentru sănătate) etc. În toate aceste cazuri, coach-ul susține și însoțește clientul în călătoria sa prin viață, într-un moment în care acesta are nevoie de susținere.

În egală măsură, coach-ul este un fel de „ogindă” a clientului, pentru că în sesiunile de coaching îl va ajuta pe acesta să își descopere abilități, potențial, resurse de care nu era conștient.

Coaching-ul este, de asemenea, timp cu tine însuți. În iureșul în care trăim zi de zi, momentele de întâlnire cu un coach sunt acele momente de reflecție la propriile provocări, la propriile resurse și la propriile obiective.

Este o întoarcere către tine însuți, o privire profundă spre interior și o întoarcere acasă, la dorințele tale, la emoțiile tale, la resursele tale.

Coach-ul este acea persoană care, ascultând activ și adresând întrebările bune, te va ajuta să:

- Descoperi soluții la care nu te-ai gândit anterior
- Identifici resurse noi
- Iei hotărâri potrivite
- Faci schimbările necesare în viață
- Acționezi în direcția scopurilor tale
- Ai claritate în privința obiectivelor tale și a direcțiilor tale de acțiune

Marcia Reynolds, autoarea cărții *Coaching transformațional. Însoteste omul, nu problema*, definește coaching-ul astfel:

„Coaching-ul este o metodologie eficace, prin care oamenii sunt ajutați să-și reformuleze rapid și să-și schimbe perspectivele, să se redefească pe ei și situațiile lor. Coach-ul acționează ca un partener de gândire al unui om blocat în interiorul propriilor sale percepții și povești. El îl ajută pe client să gândească singur, să-și lărgescă perspectiva, să treacă dincolo de temerile care îl orbesc, de convingerile moștenite de la alții, de prezumțiile pe jumătate cristalizate care îi limitează acțiunile. Ca urmare, clientul descoperă noi soluții, acționează în virtutea unor decizii pe care până atunci le-a evitat și acceptă să facă schimbări comportamentale pe termen lung, mai lesne decât dacă doar i se spune ce să facă. Scopul coaching-ului este să-i facă pe clienți să se oprească și să-și pună sub

semnul întrebării gândurile și comportamentele care le limitează perspectivele, pentru a putea întrezări noi căi de urmat pentru îndeplinirea dorințelor lor.”

Mai presus și înainte de toate acestea, coaching-ul este, pentru mine, IUBIRE de oameni și intenție clară de evoluție spre binele cel mai înalt al tuturor celor implicați – client, coach și toate celelalte persoane din universul personal sau profesional al fiecărui client.

Se spune, frumos, „*doi câte doi ne vom mântui!*”! În procesul de coaching, fiecare dintre noi, coach și client, este oglinda celuilalt, iar transferul de energie, susținere, cunoaștere și evoluție personală se produce întotdeauna în ambele sensuri, de la coach către client și de la client către coach, chiar dacă nu este atât de evident schimbul bidirecțional. Pentru *mântuire*, adică pentru evoluția noastră personală, spirituală, materială, fizică, uneori avem mare nevoie de celălalt, de o altă ființă care să ne fie alături, plină de iubire, pentru ca să reușim!

Coach-ul este conștient că, punând umărul la „mai binele” unei singure persoane, al unui singur client, întreg universul acelu client se îmbunătățește. Prin urmare, multe alte persoane vor beneficia de evoluția sa și le va fi și lor din ce în ce mai bine. Din acest motiv, merită ca fiecare coach care alege această profesie nobile să fie încrezător în faptul că, ajutând un singur client, va aduce mai multă performanță, mai mult bine, frumos, echilibru, evoluție în întregul sistem al clientului. Iar toate acestea vor reverbera precum cercurile formate de o piatră aruncată în apă. Efectele benefice ale coaching-ului cu un client se propagă mai departe, către alți oameni, și impactează pozitiv multe alte vieți.

Chiar în seara aceasta, înainte să scriu rândurile pe care le citești acum, am avut o a patra sesiune de coaching cu o clientă. Am lucrat pe o temă legată de profesie - relația cu un client nou și cu un colaborator. La finalul sesiunii, mi-a oferit feedback referitor la cum se simte în raport cu noul client și cu hotărârea de a colabora: avea mai multă claritate, iar starea de neliniște și de nesiguranță se atenuaseră. Apoi, clienta mi-a mărturisit că, după primele trei sesiuni, simte că s-a produs deja o schimbare majoră, în bine, în viața sa. În primele trei sesiuni lucrasem teme legate de relațiile cu sora sa, cu fostul soț și cu tatăl decedat. Mi-a mărturisit că primește mesaje din ce în ce mai frumoase de la sora ei, care va veni curând să o viziteze, după o perioadă lungă de pauză. Că simte mult mai multă liniște în raport cu fostul soț. Și că, după sesiunea în care am abordat tema morții tatălui, poate, în sfârșit, să îi privească fotografia și să nu mai simtă apăsarea uriașă și vina pe care le simțea și care nu o lăsau să respire.

Acestea sunt momentele de grație din viața unui coach. Acele momente în care clientul realizează și împărtășește faptul că viața sa a devenit mai bună datorită curajului de a lucra cu un coach, datorită încrederii în forțele proprii și în abilitățile coach-ului de a-l susține.

Tocmai de aceea, coach-ul merită să fie conștient că, prin compasiunea sa, prin iubirea de oameni, prin dorința de a ajuta și prin răbdarea și empatia sa, sporește binele, frumosul și armonia în lume, cu fiecare client în parte.

Te felicit din toată inima că ai ales această cale nobilă și plină de bucurie și sunt onorată să contribui, prin această carte, la evoluția ta, a mea, a noastră, a celorlalți, spre Binele nostru cel mai Înalt.

# IRDIS | We know

## Înainte sesiunii de coaching

### Documente și informații pentru client

Contactul inițial cu clientul care solicită o sesiune de coaching poate avea loc la telefon, online sau față în față. Indiferent cum se întâmplă, coach-ul ar fi bine să aibă pregătite:

- Oferta pentru serviciile sale (durată sesiune, frecvența, pachet sesiuni, onorariu etc.)
- Un draft de contract de servicii de coaching

Aceste două elemente oferă credibilitate, pentru că așa lucrează un profesionist.

Nu este necesară o formă standard a acestor două documente, iar oferta poate fi făcută și doar verbal, atâta timp cât respectivele informații se regăsesc și în contractul de coaching.

Acesta din urmă ar trebui să cuprindă următoarele informații importante:

- Părțile contractante (date de identificare)
- Obiectul contractului
- Durata contractului și frecvența sesiunilor
- Obligațiile părților
- Prețul per sesiune sau prețul per pachet
- Condiții de plată (termene de plată, cont bancar etc)
- Clauza de confidențialitate
- Condiții de amânare/anulare a sesiunilor
- Clauze finale

Un al treilea document util pentru coach este dosarul sau fișierul în care păstrează notițele luate în timpul sesiunilor de coaching, la care poate reveni înaintea fiecărei sesiuni pentru a-și aminti chestiunile discutate cu clientul.

### O atenționare specială!

Aceste notițe trebuie păstrate fizic sau electronic astfel încât să fie asigurată **confidențialitatea** absolută a informațiilor discutate în sesiunile de coaching.

## Intenția și convingerile coach-ului

Înainte de fiecare sesiune, merită ca, în rol de coach, să îți adresezi câteva întrebări:

*Am o stare bună (fizică, energetică, emoțională)?*

*Dacă nu am starea dorită, ce pot face ca să îmi cresc nivelul de energie?*

(De exemplu, să fac puțină mișcare, exerciții de respirație, pun muzică, mă hidratez etc)

*Ce intenționez pentru această sesiune pentru mine și pentru clientul/clientii mei?*

De exemplu:

Pentru mine, coach-ul: Să am nivel bun de atenție și prezență, să pun întrebările cele mai potrivite, să am intuiția necesară pentru a-mi însoți clientul în cel mai bun mod cu putință, să fiu deschis și flexibil etc.).

Pentru client: să fie deschis, creativ, să descopere cele mai bune soluții la problemele pe care dorește să le rezolve, să se conecteze bine cu mine, cu obiectivele lui, cu resursele pe care le are, să acceseze resurse multiple, să aibă deplină încredere în forțele proprii, în coach etc.).

## **Pregătirea notițelor de la sesiunile anterioare și recitirea lor**

Te poți întreba, de exemplu:

*Ce pași și-a propus clientul să facă?*

*Ce teme de lucru au reieșit în sesiunea anterioară și au rămas de lucrat în continuare?*

## **Pregătirea cabinetului**

### **Coaching față în față**

*Este cabinetul aerisit, ordonat, curat? Există cele necesare clientului la îndemână (de exemplu: șervețele, foaie de hârtie și pix, un pahar cu apă etc.)?*

### **Uleiurile esențiale în cabinet**

Din dorința de a crea un mediu de lucru plăcut, coach-ul poate fi tentat să folosească arome în cabinetul de coaching. Din experiența mea de aromaterapeut, recomand lucrul în cabinet cu uleiuri esențiale doar dacă s-a realizat o aromadiagnoză pentru client înainte sau, cel puțin, dacă s-a verificat cu clientul că respectiva aroma este plăcută acestuia.

Lucrul cu uleiurile esențiale poate susține foarte bine procesul de coaching, cu mențiunea că uleiurile esențiale acționează și în plan emoțional, nu doar în plan fizic. Drept urmare, clientul va reacționa în moduri diferite la diferite arome, în funcție de profilul său și de ancorele sale olfactive. Atunci când coach-ul are o formare în lucrul cu uleiurile esențiale poate susține procesul de lucru al clientului și cu ajutorul uleiurilor. Coach-ul va avea în vedere că orice aromă folosește ar putea declanșa o ancoră emoțională puternică pentru client și poate conecta clientul cu un moment de traumă din trecut, de care este sau nu conștient.

## **Pregătirea sesiunii online**

### **Când sesiunea nu este posibilă față în față**

Nivelul de energie al coach-ului este necesar să fie unul bun sau foarte bun, întrucât în lucrul online consumul energetic este mai mare, iar susținerea clientului în timpul sesiunii este mai consumatoare de energie.

Fundalul (camera din care coach-ul transmite) e bine să fie neutru. Coach-ul se va asigura că imaginea vizibilă în ecran a cabinetului virtual este una care să asigure siguranță, armonie, confidențialitate. Un fundal neutru poate fi completat cu imaginea unei biblioteci sau a unei plante, flori etc.

De asemenea, clientul va fi încurajat să susțină sesiunea de coaching într-o încăpere care să îi asigure liniște și confidențialitate.

# IPDIS | We know books

## Tipuri de coaching și tipuri de clienți

Există o multitudine de tipuri de coaching și fiecare dintre acestea îl susține pe client în călătoria sa spre atingerea obiectivului său. În funcție de necesitățile clientului și de modul de lucru, fiecare coach va opta pentru tipul de coaching potrivit pentru el.

### Tipuri de coaching

**În funcție de numărul de persoane care asistă la sesiune, coaching-ul poate fi:**

- *Coaching 1 la 1* – individual – sesiune la care participă clientul și coach-ul său.
- *Coaching 2 la 1* – sesiune în care participă 2 clienți și un coach (de exemplu, coaching-ul pentru cupluri).
- *Coaching de grup* – atunci când la sesiune participă mai mulți clienți (de pildă, membri ai unei familii) sau un grup de persoane cu interese comune.
- *Team coaching* (sau coaching de echipă) – când se lucrează cu o echipă care are aceleași obiective.

**În funcție de locul unde se află clientul și coach-ul, se poate susține:**

- Coaching față în față
- Coaching la telefon
- Coaching on-line (pe diferite platforme)

În funcție de experiența coach-ului, oricare dintre aceste variante poate funcționa foarte bine, cu mențiunea că, la varianta față în față, coach-ul poate observa cel mai

ușor reacțiile clientului, micro-gesturile, non-verbalul său, aspecte care sunt foarte importante în procesul de coaching.

În cazul coaching-ului online, este necesară o atenție sporită la nonverbalul clientului, pentru că, de cele mai multe ori, acesta nu poate fi observat în întregime, imaginea sa fiind limitată de ecran.

În cazul coaching-ului la telefon, atenția coach-ului este nevoie să se concentreze 100% pe vocea clientului și pe para-verbalul acestuia (tonul vocii, volumul vocii, ritmul vocii, intonație, pauze etc.).

### **În funcție de obiectivele clientului:**

- Life coaching (coaching pentru viață, cel mai general tip de coaching)
- Business coaching (coaching pentru afaceri, pentru aria profesională a vieții)
- Executive coaching (coaching pentru persoane cu funcții de management)
- Health coaching (coaching pentru sănătate)
- Energy coaching (adrează și antrenează energia personală a clientului)
- Relationship coaching (coaching pentru relații sau coaching relațional)
- Family/couples coaching (coaching pentru familii, pentru cupluri)

Este important să înțelegem, din postura de coach, că un client va avea nevoie de mai multe intervenții în diferite arii ale vieții sale (profesională sau personală). Prin urmare, această clasificare a tipurilor de coaching nu presupune că fiecare tip de coaching se va delimita foarte clar. Dimpotrivă, de obicei apare o întrepătrundere a temelor abordate.

În egală măsură, este posibil ca, atunci când lucrăm cu un client în sesiuni 1-1, să fie util sau necesar să invităm un membru al familiei sau un coleg de echipă în unele sesiuni de coaching, dacă acest lucru este considerat de ajutor de către client.

Recent, am lucrat câteva luni cu doi clienți adolescenți, ai căror părinți îmi solicitaseră acest serviciu. După ce am lucrat cu fiecare dintre tineri separat, la un interval de 1-2 luni am invitat și părinții să se alăture copiilor în sesiunile de coaching. Era nevoie ca ceea ce discutasem cu fiecare dintre copii să ajungă în cea mai potrivită formă și la părinți. Apoi, a fost nevoie să discut și separat doar cu părinții.

Și invers, se poate întâmpla ca în timpul sesiunilor de coaching pentru cupluri, în care lucrez cu ambii parteneri simultan, uneori să fie nevoie de sesiuni individuale, cu fiecare partener în parte.

Aspectul cel mai important de reținut aici este faptul că *un coach bun va fi flexibil și va servi întotdeauna scopului cel mai înalt și binelui cel mai înalt al clientului sau clienților săi.*