

## A High Growth Coach projekt

### A projekt célja

A projekt átfogó célja a gyors növekedésű cégeknél dolgozó coachok munkáját segítő brit képzési anyag alkalmazása és terjesztése Szlovákiában, Romániában, Litvániában és Magyarországon.

A projekt főbb célkitűzései:

- Az érintettek és a szakemberek kompetenciákkal és szakképzéssel kapcsolatos tudásának növelése a Gyors Növekedésű cégek hatékony támogatása érdekében
- Egy Gyors Növekedésű Coach Kompetenciarendszer és egy Coach kompetenciaértékelő eszköz kidolgozása, melynek segítségével a jelenlegi és jövőbeli Gyors Növekedésű cégek coachainak kompetenciáit lehet feltérképezni.
- 75 Gyors Növekedésű cég jelenlegi és jövőbeli coachának képzése
- A Gyors Növekedésű cégek coachainak európai hálózatának felállítása, mely lehetőséget nyújt a jó gyakorlatok cseréjére.

### Rövid leírás

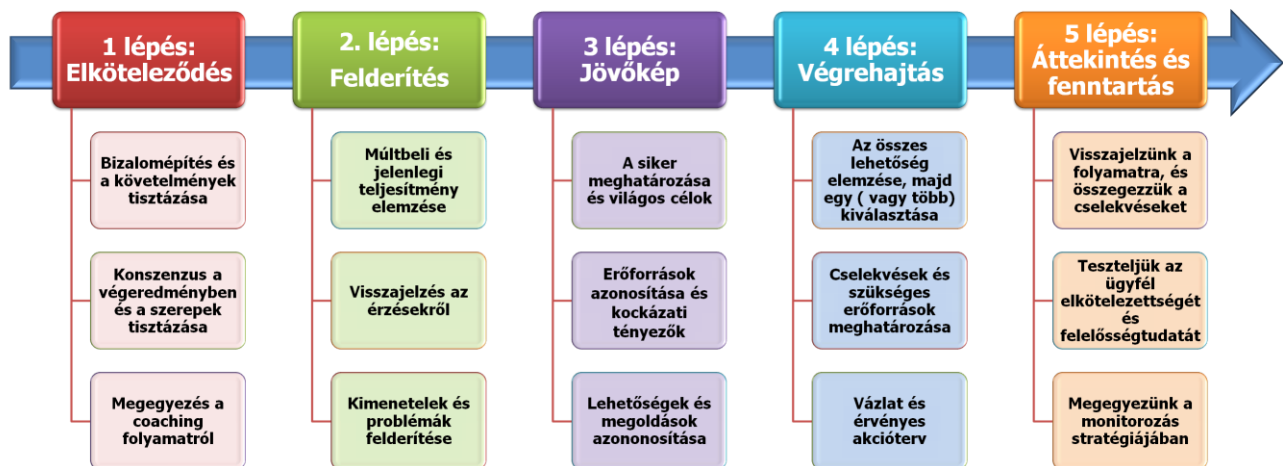
A High Growth Coach projektet mind az 5 partnerországban (UK, Romania, Litvánia, Szlovénia és Magyarország) 18-18 coach tesztelte. A Lisszaboni Szerződés (2000 március) Európa fő stratégiai célkitűzéseként azt határozta meg, hogy Európának a világ legversenyképesebb és legdinamikusabb tudásalapú gazdaságává kell válnia, mely folyamatban kritikus szerepe van az oktatásnak és a képzésnek, mint az emberi erőforrás fejlesztése, a gazdasági fejlődés, a produktivitás és a munkáltatás fő eszközeinek. A magyar és az európai szakképzési és gazdasági politikák egyre nagyobb hangsúlyt fektetnek a gazdasági növekedést célzó gyors fejlődésű cégekre. Angliában például kimutatták, hogy a gyors növekedésű kis- és középvállalkozások olyan coachok segítségét kívánják igénybe venni, akik tudják, mik a gyors növekedésű vállalkozások igényei, s hogy ezt a tudást hogyan lehet átadni. 2007-ben az East Midlands Development Agency felkérte az Exponential Training & Assessment (ETA) céget, hogy dolgozzon ki és vezessen be egy Növekedésselőidéző Programot, melynek célja, hogy feltérképezze a gyors növekedésű cégek coachainak képzési buktatóit. A High Growth Coach projekt ezt az előző programot fejlesztette tovább és egy egységes, kevésbé forrásigényes Gyors Növekedésű képzési programot vezetett be a partnerországokban.

High Growth Coach projektnek 3 fő modulja van:

- Coaching folyamatok
- Coaching szerepek
- A coachok alapvető készségei

### Coaching folyamatok

Számos coaching fajtával találkozhatunk napjainkban. A HGC projektben a Gazdasági Coaching módszerét használtuk. Az alábbi ábrán a gazdasági coaching folyamatábráját láthatjuk. Egy teljes folyamatkört kísérhetünk végig, mely az 1 –es állomással kezdődik és az 5-ös állomásnál ér véget. Az 5-ös állomás a folyamat lezárása is lehet, de lehetséges, hogy egy újabb coaching körfolyamat kezdeteként szolgál. Az egyes állomásokhoz rendelt feladatokat az állomáscím alatt nézhetjük meg.



Ábra 1.3.1 A projekt egyes szakaszaiban megvalósuló feladatok

### Coaching szerepek

A High Growth Coach projekt a coachok alábbi hét szerepét határozta meg:

- Coach
- Tréner
- Facilitátor
- Tanácsadó
- Broker
- Konzulens
- Mentor

A "klasszikus coach szerepet a többi 6 szerep kiegészíti a HGC projektben. A képzési anyag ezekre a szerepekre mind részletes útmutatóval szolgál.

Coach	• "Együtt tárjuk fel a problémákat és megegyezünk, hogyan fogod ezután csinálni"
Tréner	• "Meg tudom mutatni, el tudom magyarázni, s meg tudom tanítani neked, hogyan csináld"
Facilitátor	• "Segítek Nektek, a csoportnak, hogy feltárjátok a problémát, s megegyeztetek, hogy mi lenne a legmegfelelőbb kiút"
Tanácsadó	• Kielemzem a problémát, s ajánlásokat fogalmazok meg a megoldásukra.
Bróker	• "Én közvetlenül nem tudok segíteni, de tudok valakit, aki igen"
Konzultáns	• "Kidolgozok számodra egy megoldást és megvalósítom neked."
Mentor	• "Ott voltam és kaptam pólót, megosztanám veled a tapasztalataimat"

Ábra 1.3.2 Szerepek a HCG projektben

### A Coach alapvető képességei

Ez a rész a SP4CE projekt legértékesebb fejezete, melyben egy részletes képzési anyagot dolgoztunk ki a High Grow Coach projektben résztvevő coachok számára. A következő területeken kell egy coachnak jól teljesítenie:

- **Kapcsolat kiépítése:** Kapcsolatépítés a klienssel, melybe beletartozik az ütemezés és a kliens nyelvhasználatához és nem verbális viselkedéséhez igazodás is.
- **Párbeszéd a klienssel:** Transzakciós és transzformális párbeszéd kialakítása a klienssel a coach dialógus különböző szintjein
- **Kérdezési stratégia:** Használjunk nyílt kérdéseket és a TED modellt tartalmazó kérdezési stratégiákat és tudjuk, hogy mi nem tartozik a kérdezési stratégiákhoz.
- **Aktív figyelés:** Hallgassuk meg figyelmesen a másikat, használjunk összefoglalási, visszajelzési és tisztázó technikákat.
- **Kihívás:** Tegyük próbára és fejlesszük a kliensek önreflexióját és stratégiai tudásukat.
- **Kritikai gondolkodás:** Bízassuk a klienseket, hogy merjenek kritikusan gondolkodni tényekkel és forgatókönyvekkel kapcsolatban.

- **Reflexió:** Segítsük a klienseket reflexiós képességeik és technikáik fejlesztésében.
- **Visszacsatolás és felismerés:** Segítsük a klienseket a fejlődésük felismerésében és megértésében
- **Visszacsatolás:** Adjunk visszacsatolást a megfelelő eszközök és technikák segítségével
- **Célkitűzések felállítása:** Segítsünk klienseinknek jól felépített célok kialakításában, sikerképük megfogalmazásában, melyek értékrendjüknek, igényeiknek és jövőképüknek megfelelnek.
- **Akcióterv:** Az akadályok legyőzésének stratégiai tervével, a forrásokhoz való hozzájutások tisztázásával és a fenntarthatóság betervezésével segítsünk a klienseknek jól körvonalazott, célorientált SMART akcióprogram kidolgozásában, hogy elérjék kitűzött céljaikat, s teljesítsék határideiket
- **Coaching források:** Használjunk különféle coach forrásokat a kapcsolatok megteremtésére, a kliensek coachingolására
- **Tudásátadás:** Győződjünk meg róla, hogy a kliens birtokában van-e a cselekvéshez szükséges tudásanyag

## A projekt eredményei

A projekt fő eredményei:

- Gyors növekedési potenciálú vállalatok coach kompetencia kerete és értékelési eszköze
- 16 hetes fejlesztési program
- 75 képzett high growth coach

A projekt fő hatása a partnerek és az érintett szakképzési szervezetek képességének és kapacitásának növelése, mellyel a KKV knál gyors növekedésű coachingot tudnak megvalósítani. A fő eredmények közé tartozott a High Groth Coachok tréning igényének megértése, a High Growth Coaching gyakorlatainak elsajátítása, a High Growth Coaching gyakorlatok minőségének növekedése, High Growth cégekkel való jobb együttműködés; High Growth Coaching eszközök kompendiumához való hozzáférés.

## Értékelés/ a használók visszajelzése

### *Önértékelési eszköz*

Egy workshop formájában minden partnerországban 18 High Growth Coach hoz jutott el a HIG képzési programja. Ezek a résztvevők a képzés előtt és a képzést követően is kitöltöttek egy a High Growth kompetencia keretrendszeren alapuló önértékelést. Ezt az önértékelési eszközt úgy tervezték, hogy a coach több területen is értékelhesse magát mind a képzést megelőző – belépési, mind a képzés utáni- befejező fázisban. Az értékelés alapja a konzorcium által kifejlesztett a High

Growth Coach Visszajelzési és Fejlődési Napló volt. A 16 hetes program során a coach jelölteknek a projekt facilitátora segítségével saját maguk által felállított képzési ütemtervet kellett követniük. Az alábbi főbb témák voltak a középpontban: A Coachok szakmai hálózati térképe; Egyedi értékesítési pont; Elképzelések és jövőkép; Coach egyezmény üzleti kifejezései; Coach tervek; Válogatott a High Growth Coaching eszköztár, a High Growth Coaching esettanulmányváz.

A képzés folyamán a coachoknak reflektálni kellett saját tevékenységükről, személyes képességeikről és kompetenciáik fejlődéséről. A tréning alatt 4 hetente értékelték fejlődésüket. A napló betekintést engedett a coachok fejlődésébe az alábbi területeken: Kapcsolat kiépítése/ Párbeszéd a klienssel/ Kérdezési stratégia/ Aktív figyelés/ Kihívás/ Kritikai gondolkodás/Reflexió/ Visszacsatolás és felismerés/ Visszacsatolás/ Célkitűzések felállítása/ Akcióterv/ Coaching források/ Tudásátadás.

### *A projekt értékelése*

A projekt és a projekttermékek értékelése különböző szempontok alapján történt. A projekt koordinátor és az evaluátor által közösen felállított értékelő kritériumok alapján mind a főbb projektfázisokat, mind a partnertalálkozókat értékelték a partnerek. Ezek alapján általános elégedettség volt tapasztalható projekt egésze és eredményeivel kapcsolatban. Nagyobb kihívást jelentettek a hosszú fordítások, valamint a célcsoport bevonása és a tréneri tevékenység a résztvevők eltérő tapasztalati háttere miatt. Mindemellett az egész projekt, a projekttermékek és a képzések is pozitív elbírálásban részesültek az EU részéről is.

### **Tanulságok**

A kommunikáció minden csoporttevékenységnek fő eleme. Ahhoz, hogy a kommunikációs rendszer jól működjön, szükség van a résztvevők egyetértésére, s a kommunikáció céljainak megértésére. Ennek kiépítésében nagy szerepe van a coachnak, aki a siker egyik záloga. Az ő alapképességei nagyban meghatározzák az egész folyamatot. Ezek a képességek a HIG programjával tovább fejleszthetők, és a tananyag számos pontos segíthet.

Az alábbiakban megmutatunk három ábrát, melyek alapján betekintést nyerhetünk a képzési anyagba. Ez a három ábra a coachok következő feladataival kapcsolatos: figyelem, kérdés, visszajelzés.

A hatékony figyelés főbb minőségei:<sup>1</sup>



ábra 1.3.3 A hatékony figyelés fő minőségei

Hogy tudnak a kérdések értékeket létrehozni?:<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> High Growth Coach Fundamental Skills Part 1, Training Material

<sup>2</sup> High Growth Coach Fundamental Skills Part 1, Training Material



*Ábra 1.3.4 Értékteremtés kérdéseken keresztül*

Visszajelzés Do's3

Visszajelzés	Tennivalók	Tennivalók
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kiépíteni a jó kapcsolatot</li> <li>• Felállítani az ügyfél napirendjét</li> <li>• Pozitív visszajelzést adni</li> <li>• Kérdezze meg, mi ment jól</li> <li>• Kérdezze meg, mi nem ment olyan jól</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Válaszoljon a verbális és nonverbális jelek</li> <li>• Figyeljen aktívan</li> <li>• Legyen figyelmes, de ne értsen feltétlen egyet</li> <li>• Adjon konstruktív megjegyzéseket</li> <li>• Légyen objektív</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tegyen fel tisztázó kérdéseket</li> <li>• Tegyen fel kérdéseket, hogy ösztönözze a reflexiót</li> <li>• Tegyen fel kérdéseket próbából</li> <li>• Használja ki a csendet</li> <li>• Foglalja össze és értelmezze a hallottakat</li> </ul>

Ábra 1.3.5 Visszajelzés Tennivalók