

מה בין coaching ומודל להשפעה בין אישית?

תהליך ה-coaching עצמו הינו תהליך של השפעה בין אישית שבו הקואצ'ר משפיע על הלקוח, ע"מ שהאחרון יעמוד במטרות שהגדיר לעצמו. מכאן, מודעות לאופן שבו ניתן להשתמש במיומנויות הבין אישיות ע"מ להניע את האחר לפעולה, הינם רלוונטים. בנוסף, ניתן להשתמש במודל המוצע על מנת להגביר את מודעותו של הלקוח לאופן שבו הוא עצמו משתמש ביכולותיו על מנת להפעיל את סביבתו ובסופו של דבר ליישם את תוכנית עבודתו.

השפעה בין אישית

על פי סטרונג ישנם שלושה קריטריונים מרכזיים להשפעה בין אישית:

מומחיות: הנחת הבסיס של הלקוח היא שהיועץ הוא בעל ידע, מומחיות וניסיון מקצועי. יחסו הטבעי אל היועץ יהיה כאל סמכות מקצועית, וכידוע ישנה שונות גדולה בין אנשים באופן בו הם מתייחסים לדמויות סמכות. יהיו כאלה שיקבלו את סמכות היועץ ללא עוררין, אחרים ינסו לבחון אותו, ועוד. מרכיבים אלה ביחס הלקוח אל היועץ ישפיעו כמובן על היועץ עצמו, על תחושתו במערכת היחסים, ועל התפתחותה של האינטראקציה. בכל מקרה, ישנה חשיבות רבה לפרמטר זה- שהלקוח יתפוס את היועץ כמקצועי וכמנוסה.

ניתן לייצר את תחושת המקצועיות על ידי שימוש בטכניקות הבאות:

- שימוש ב ז'רגון מקצועי
- היכרות עם מודלים, שיטות ותהליכים מרכזיים בעולם התוכן הרלוונטי
- הכרה של העולם שבו הלקוח פועל ויכולת להכליל את המתרחש מעבר למעגל המיידי
- יכולת להציג עמדות ברורות וחד משמעויות, יכולת אמירה אישית
- תעודות וסמלים המעידים על המומחיות כגון: תעודות אקדמאיות, תעודות הצטיינות, תעודות הערכה על תרומה מארגונים שונים
- שימוש בהתנסויות אישיות על ידי מתן דוגמאות

אמינות: ישנם שני היבטים של אמינות שהנם רלוונטיים לתהליך:

א. אמינות אישית: הלקוח נמצא במצב בו הוא תלוי ביועץ מבחינה מקצועית (ולעתים גם הקשר האישי שלו לגורמים בארגון מתווך על ידי היועץ), ולכן חשוב שהוא ירגיש כי האינטרסים שלו הם חשובים ומשמעותיים עבור היועץ. אם הלקוח ירגיש שאינו יכול לסמוך על היועץ ברמה האישית, מערכת היחסים ביניהם תיפגע, ועמה ייפגע כל תהליך הלמידה.

ב. אמינות מקצועית: התייחסותו של היועץ למקצוע הינה מהותית עבור הלקוח, שכן היועץ מהווה עבורו מודל להזדהות ולחיקוי, וממנו הוא למעשה לומד את היחס המקצועי. לכן, אם היועץ יפגין התייחסות לא עקבית או לא אמינה במישור המקצועי, הדבר יפגע הן ביחסו של הלקוח למקצוע והן במערכת היחסים.

משיכה בין אישית: חשוב שהלקוח יתפוס את היועץ כדמות שהיה רוצה להתקרב ולהידמות אליה. כיוון שבהתחלה קשה להפריד בין היבטים מקצועיים להיבטים אישיים, יש חשיבות לכך שהתפיסה הכללית תהיה של משיכה ורצון להתקרב. לכן, רצוי לנסות להתאים בין היועץ ללקוח מבחינת אופי, טמפרמנט, סגנון התנהגות, אינטליגנציה, ומימדים נוספים. ככל שהמשיכה ההדדית תגדל, כך מערכת היחסים תהיה חיובית ומקדמת יותר עבור שני הצדדים.