

# E-coaching w rozwoju osobistym pracowników

na podstawie badań naukowych przeprowadzonych w 2015r. przez Piotra Cypel



# E-coaching w rozwoju osobistym pracowników

- W 2012 roku tylko **41%** coachingu przeprowadzono **twarzą w twarz**
- **31%** coachingów miało miejsce przez **telefon**
- **14%** coachingów za pomocą **kamer i Skype**
- **11%** w formie **e-mail**
- **3%** w postaci **wideokonferencji**

# E-coaching w rozwoju osobistym pracowników

- Coaching przez telefon stanowi już 26,9% wszystkich sesji przeprowadzonych na świecie
- Natomiast sesje prowadzone poprzez Internet (komunikatory, platformy e-learningowe) stanowią 4,6% wszystkich sesji
- W Ameryce Północnej ten odsetek kształtuje się odpowiednio 50,4% i 4%
- W USA jest to poziom 52,9% oraz 3,7%
- W Europie Zachodniej sesje telefoniczne stanowią 9% sesji, a sesje poprzez Internet stanowią 4%
- W Wielkiej Brytanii przedstawia się to odpowiednio 14,9% i 6,3%
- W Europie Wschodniej popularniejsze są sesje poprzez Internet, ponieważ stanowią one 6,2% sesji, a telefoniczne tylko 38%
- W **Polsce** sesje poprzez Internet przeprowadza się w podobnej ilości co przez telefon, czyli odpowiednio **10% i 9%**

# E-coaching w rozwoju osobistym pracowników

Otóż badania empiryczne w zakresie coachingu telefonicznego sugerują ambiwalencję i to głównie ze strony coachów, którzy z jednej strony uważają tę formę coachingu za problematyczną, ponieważ brakuje w niej zasadniczego elementu (według nich) dla budowania zaufania w relacji coachingowej tj. kontaktu wzrokowego, ale z drugiej strony mają poczucie, że można ten brak zrekompensować koncentrując się w większym stopniu na dialogu. U klientów również stwierdzono taką ambiwalencję, ale ich sceptycyzm występuje raczej przed coachingiem, ponieważ po faktycznie zrealizowanej sesji ich opinie zmieniały się w pozytywne.

# E-coaching w rozwoju osobistym pracowników

- David Clutterbuck traktuje e-coaching, jako relację rozwojową, odbywającą się poprzez e-mail i w której mogą być wykorzystane również inne media.
- Giny Hernez-Broome traktuje e-coaching, jako relację pomiędzy coachem a klientem z wykorzystaniem technologii, w celu ułatwienia rozwoju klienta.

# E-coaching w rozwoju osobistym pracowników

- W wyniku sondażu przeprowadzonego w 1997r. przez G. Rice (Cyberpsychology: Therapy for the 1990s.) ponad 50% ankietowanych twierdziła, iż pomoc psychologiczna online jest potrzebna i efektywna
- W ramach sondażu przeprowadzonego przez Psych.pl aż 73% osób ze 156 objętych sondażem stwierdziło, że gdyby tylko miało możliwość wyboru, wybrałoby inną formę kontaktu niż osobista (w gabinecie psychoterapeuty).
- Aż połowa osób wybrałaby rozmowę na żywo przez komunikator GG (dawne Gadu-Gadu), 19,2% preferowałoby kontakt mailowy a 3,8% rozmowę telefoniczną a wspomniany kontakt twarzą w twarz wybrałoby 26,9% osób.



# E-coaching w rozwoju osobistym pracowników

Osoby z siatką kontaktów społecznych chętnie wykorzystują Internet w swoim życiu, jako formę podtrzymania swoich kontaktów wcale nie zastępując nim pozostałych form kontaktu, a osoby nieśmiałe dużo bardziej (i łatwiej) otwierają się podczas kontaktu w formie zdalnej niż bezpośredniej

# E-coaching w rozwoju osobistym pracowników

Na jakość e-relacji coachingowej, a co za tym idzie efektywności całego procesu, wpływają różnorakie czynniki będące zarówno po stronie klienta jak i coacha, a są to między innymi:

- sprawność obsługi komputera i podstawowych programów internetowych jak chociażby Skype;
- przekonanie o sensowności zdalnej formy współpracy;
- poziom zaufania do coacha i również do siebie;
- gotowość na otwarcie się i mówieniu o istotnych sprawach dla siebie (przychodzenie z konkretnym tematem na sesję);
- chęć i gotowość współpracy z coachem poprzez zaangażowanie w relację coachingową;
- charakter problemu i właściwości psychiczne klienta;
- odpowiednie przygotowanie coacha do zdalnej pracy;
- pełne zrozumienie i wzajemne akceptowanie sposobu i charakteru interakcji w czasie kontaktu;
- zapewnienie alternatywnych sposobów kontaktu w razie potrzeby (np. kontakt telefoniczny w przypadku problemów z Internetem).



# E-coaching w rozwoju osobistym pracowników

Warto zwrócić uwagę na szacunki, na które powołują się Robert L. Minter oraz Edward G. Thomas w swoim artykule *Employee Development Through Coaching, Mentoring and Counseling: A Multidimensional Approach*, według których w przedsiębiorstwach działaniami coachingowymi warto objąć tylko ok. 15% pracowników firmy, ponieważ taki odsetek stanowią pracownicy wysokowydajni (wybijający się spośród pozostałych), charakteryzujący się wysoką funkcjonalnością oraz niską psychopatologią. Grupa ok. 70% pracowników firmy to pracownicy średnio wydajni (przeciętni, stanowiący pewną średnią) i tę grupę najlepiej jest objąć mentoringiem. Pozostała grupa ok 15% pracowników jest określana, jako pracownicy marginalni lub problemowi, charakteryzujący się niską funkcjonalnością oraz wysoką psychopatologią, którzy powinni być objęci doradztwem psychologicznym (w Polsce zwanym poradnictwem psychologicznym).

# E-coaching w rozwoju osobistym pracowników

Znacząca większość badanych osób, bo aż 68,57% zajmowała stanowiska menedżerskie – w tym większość, czyli 60% była na stanowisku kierownika, 5,71% na stanowisku dyrektora. Około co trzecia badana osoba zajmowała stanowisko specjalisty – 31%.

# E-coaching w rozwoju osobistym pracowników

Forma	Liczebność	Procent z ogółu
Stacjonarnie	10	28,57
Głos (Skype/telefon)	13	37,14
Głos i obraz (Skype)	12	34,29

Poczucie kontroli wewnętrznej (delta)	Forma coachingu	
	stacjonarnie	e-coaching
wzrost	70%	52%
bez zmian	10%	28%
spadek	20%	20%

# E-coaching w rozwoju osobistym pracowników

Wzrost poczucia kontroli wewnętrznej (delta)	Forma coachingu	
	stacjonarnie	e-coaching
o 1 punkt	71,42%	61,54%
o 2 punkty	14,29%	23,08%
o 3 punkty	14,29%	7,69%
o 4 punkty	-	7,69%

	Forma coachingu			
	stacjonarnie		e-coaching	
	przed	po	przed	po
Wynik średni (oczekiwany)	50%	50%	32%	28%
Wynik wysoki	50%	50%	68%	72%

# E-coaching w rozwoju osobistym pracowników

Poczucie kontroli wewnętrznej (delta)	Forma coachingu	
	Głos	Głos i obraz
wzrost	46,15%	58,33%
bez zmian	30,77%	25%
spadek	23,08%	16,67%

Wzrost poczucia kontroli wewnętrznej (delta)	Forma coachingu	
	Głos	Głos i obraz
o 1 punkt	66,66%	57,14%
o 2 punkty	16,67%	28,57%
o 3 punkty	16,67%	-
o 4 punkty	-	14,29%

	Forma coachingu			
	Głos		Głos i obraz	
	przed	po	przed	po
Wynik średni (oczekiwany)	46,15%	38,46%	16,66%	16,66%
Wynik wysoki	53,85%	61,54%	83,34%	83,34%

# E-coaching w rozwoju osobistym pracowników

To, co zwraca szczególną uwagę to fakt, że najbardziej „niesolidną” grupą wiekową były osoby z przedziału wiekowego 25-34 lata, która stanowiła aż 60% ogółu osób, które nie zrealizowały minimum trzech sesji coachingowych.

Aż 70% grupy, która nie ukończyła badania stanowiły osoby ze stanowisk kierowniczych!



# E-coaching w rozwoju osobistym pracowników

Piotr Cypel

[piotr@cypel.eu](mailto:piotr@cypel.eu)