

1. Mi volt az ügyfél célja?

Ügyfelem, már eléggé hosszú ideje dolgozik a vállalatnál, jelenleg úgy érzi, hogy szívesen lépne előre – egy másik, olyan pozícióba, ahol fejlődhet, illetve ahol eddig megszerzett tapasztalataira támaszkodhat. Ehhez szeretne felépíteni egy akcióttervet, hogy mit kell ahhoz tennie, hogy a tervezett előrelépést megvalósítsa.

2. Írd le röviden, hogy hogyan alakult a folyamat közted és az ügyfél között.

A definiált célnak megfelelően elkezdtünk dolgozni a karriertervezésen, ezen belül is a konkrét pozíción.

Mivel nehéz úgy dolgozni egy célért, ha az nincs meg pontosan, az első ülés egyik célja a pozíció körülírása, majd pontos definiálása lett. Itt a T-modellt alkalmaztam: először tágítottam a teret, hagytam az ügyfelet beszélni arról, hogy az új pozíció miért fontos a számára, milyen területeken dolgozna. Kérdésekkel segítettem az ügyfélnek a fókuszálásban, hogy pontosan meg tudja határozni a vágyott pozíciót (cél). Nagyon zavarta az, hogy nem lehet tudni, egyáltalán megnyílik-e ez a pozíció a közeljövőben. Végül sikerült ezt a blokkot elhagynia, és elkezdtünk dolgozni az akciótterven.

Végigvettük, hogy szerinte mi kell ahhoz, hogy előre tudjon lépni: meglepetésemre csupa külső erőforrásból származó dolgot említett (és viszonylag passzív hozzáállásról tanúskodott), ezért kértem, hogy mondjon még olyan tulajdonságokat, erősségeket, amik segítik. Ezt követően pedig elkezdett fókuszálni azokra a fejlesztendő területekre, amiken érdemes lenne dolgoznia. Innen elkezdtünk egy önismereti vonalat, amelynek több feladat is része volt. Az üléseken szinte minden alkalommal újraserződöttünk újabb célok érdekében.

3.-4. Hogyan reagált az ügyfél arra, amit tettél vagy mondtál? Minek volt azonnali előremozdító hatása, illetve mi vezetett hosszabb távon eredményre? Mire reagált negatívan az ügyfél? Hogyan kezelted a helyzetet?

Az egyik feladat egy szerepcserre volt, mert amikor kértem, hogy beszéljen magáról, a tulajdonságairól - úgy láttam, ez nem megy olyan könnyen – illetve nagyon sztenderd válaszokat adott, abszolút „csípőből válaszolt” a kérdésekre. Ahhoz, hogy ne maradjon a biztonságos komfortzónában (és hogy haladni tudjunk) úgy éreztem, hogy valami feladatra van szükség. Megkértem, hogy legyen most ő a főnöke és beszéljünk az ügyfélről. Nagyon meglepődött és közölte, hogy utálja az ilyen feladatokat. Én úgy éreztem, ha tovább maradunk ebben a „langyos vízben”, akkor nem fog tudni előre lépni. Így azt válaszoltam neki, hogy ha egyszer megcsinálja, soha többet nem kérek ilyet tőle. Bízam abban, hogy ez működni fog. Végül ez a gyakorlat, - hogy más nézőpontból tudott ránézni a saját helyzetére - akkora áttörést hozott a folyamatban és akkora lendületet adott neki, hogy egészen a folyamat végéig elvitte.

Ami nagy tanulság volt számomra, hogy a komfortzónából való kimozdításhoz ugyan bátorság kell, de igenis van hatása. Azzal, hogy egy pillanatig nem kételkedem az ügyfelemben, hogy el fogja érni a kitűzött célját, hatalmas lendületet és motivációt tudok neki adni, azzal, hogy nem a körülményekre, hanem magára a célra és az odavezető folyamatra fókuszálunk.

5. Te hogyan reagáltál arra, amit az ügyfél mondott, tett vagy nem tett?

Megköszöntem, hogy végig csinálta ezt a feladatot és megkérdeztem a véleményét róla. Nagyon pozitívan nyilatkozott, nem gondolta volna, hogy ekkora hatással lesz rá.

6. Mi játszódott le benned a coaching folyamat alatt? Ebből mit osztottál meg az ügyféllel, és mit nem?

Sok különféle témát érintettük, mindegyiket ugyanannak a célnak az érdekében. Ezekre az egyes üléseken újraserződünk. Nagyon kíváncsi voltam, hogy fog összeállni ez a sok különféle terület a folyamat végére, de az utolsó ülésen sikerült úgy összefoglaltatnom az ügyféllel, hogy láttam, mennyire egymásra épülő – és a kitűzött célt támogató – témák is voltak ezek.

7. Hogyan kezelted a belső dilemmáidat?

Megpróbáltam nagyon határozott lenni és az ülések között pedig mentori segítséget kértem, ha elakadtam. Minden ülésre több anyaggal is készültem (főleg az elején), de viszonylag hamar kiderült, hogy mi az ami működik és ami nem.

8. Milyen változásoknak kellett bekövetkezniük ahhoz, hogy az ügyfél elérje a célját? (akár az ügyfélben, benned, mint coachban, vagy a coaching folyamatban)

Az ügyfél egy passzívabb, „megnézzük mi ez a coaching” hozzáállásból átfordult egy aktív, szinte minden feladatot maximálisan megcsináló, előre gondolkozó, akciótervet készítő és végrehajtó, a folyamat iránt teljes mértékben elkötelezett ügyféllé. Nagyon sokat és aktívan dolgozott magán, hogy elérje célját.

9. Coachként konkrétan hogyan járultál ehhez hozzá (mit csináltál, mondtál, miben hittél)?

Sokat kérdeztem, feladatokat adtam és leginkább hittem az ügyfélben – hogy meg tudja és meg is fogja csinálni amit kitűzött maga elé.

10. Mit tanult az ügyfél ennek a coaching folyamatnak a során, illetve ennek eredményeként?

Elsősorban sokat, önmagáról. Strukturáltan, tudatosan egy célért dolgozni és tenni. Ezt írta visszajelzéseként:

„Nagyon közvetlenül és nyitottan tudtunk együtt dolgozni. Az első beszélgetés, a téma kiválasztását követően azonnal sok jó kérdéssel készült, a beszélgetések strukturáltan, ugyanakkor kötetlenül folytak. Többféle szögből késztetett megvizsgálni a témákat és hasznos 'házi feladatokkal' hatékonyan tudtunk előre lépni. Sok jó ötletet 'kényszerített ki' belőlem, hogyan tudom jobban megismerni, menedzselni magamat. Összességében nagyon gyakorlatias, hatékony és fókuszált beszélgetéssorozat volt.”

11. Mit tanultál te, mint coach azáltal, hogy ezt az ügyfelet coacholtad?

Mindenekelőtt azt, hogy milyen hatást tud a coaching és egy coach elérni embereknél és mennyire meg tud ez sokszorozódni, ha az ügyfél elkötelezetten vesz részt a folyamatban. Hogy elsősorban magunkon és nem a körülményeken kell és tudunk dolgozni az adott cél elérése érdekében.

A történet vége egyébként az lett, hogy az utolsó ülésen az ügyfél tájékoztatott, hogy megnyílt a pozíció és a főnökei közül többen is felhívták, hogy úgye pályázik rá? (Úgy érzem, hogy ez a coaching folyamat egyik eredménye☺).

Majd néhány héttel a coaching folyamat lezárása után az ügyfél írt egy e-mailt, melyben tájékoztatott, hogy „megkaptam a pozíciót, úgyhogy hamarosan már egész mást fogok csinálni”.

12. Melyik ICF coaching kompetenciákra volt a leginkább szükség ahhoz, hogy ez a folyamat sikeres legyen?

Leginkább a felelősségben tartást említeném (tudatosság létrehozása) – hogy nem kételkedtem, hogy meg fogja tudni csinálni. A coaching szerződés megkötésében fontos, hogy mindenképpen legyen egy jól és pontosan definiált célkijelölés, újraszervezés az ülésekre. A coach jelenléte hozzásegített, hogy az ügyfél bátran megfogalmazza tanulásait. Hatásos kérdezéstechnika: nagyon figyeltem, hogy ne adjak tanácsot, hanem az ügyfél adja meg a kérdéseire a válaszokat. Az „és még” kérdések hozzásegítettek, hogy kimozdítsam a komfortzónából. Akcióterv: saját tempója szerint haladt előre a témájában.