

Az „Év coacha“ pályázati felhívásra leírt coachingom



Vigyázat, duplahosszú! Túl izgalmas volt írni...
sárgával jelölöm, amit én magam továbbgondolándónak tartok (a többi a teljesség kedéért)

•*Mi volt az ügyfél célja?*

A megbízó azzal a kéréssel fordult hozzám, hogy két beosztottjának, akik maguk is hierarchikus és oktató-tanuló viszonyban állnak, segítsék tisztázni viszonyukat és így visszatérni egy működő kooperációhoz.

Az egyik ügyfél, A., a (visszatérő) bizalmat jelölte meg célként, a másik, B., meg akarta érteni a történeteket, amiktől azt remélte, hogy újra az előírt módon tud zajlani a tanulása.

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

-felkérés, összekötő mail a megbízótól, meghívólevél és előzetes megfigyelési feladat tőlem

-1. találkozás a két ügyfelemmel a megbízó nélkül. Keret: minden, ami elhangzik, közöttünk marad és megbízóm felé ők maguk kommunikálnak

- mit remélnék ügyfeleim a folyamattól. Elhangzott, hogy fontos mindkét félnek, hogy elmondhassák nézeteiket a történetekről.

- 10 perc: a történetek. Mivel a megértésnek és az előrelépésnek nem éreztem jeleit, ezért megkérdeztem, mennyivel vagyunk előbbre. Egyikük sem érezte hasznosnak az elmúlt időt.

- Kísérletként a tér egy másik pontján felállítottam két széket és meghívtam őket a jövőbe, bizonytalan idővel későbbre, akkorra, mikor megvan az, amit el kívántak érni. Felváltva kérdeztem őket egy átlagos munkahétről (a következőről) ebben a megváltozott kapcsolatban és részleteket meséltem arról, hogy hogyan mutatkozik meg a kapcsolat rendeződése. Mindketten leírtak több helyzetet is – ám újra és újra kételkedésnek adtak hangot abban, hogy ez lehetséges.

- Szünet. Távollétükben átrendeztem úgy a teret, hogy eredeti helyünkre visszaülve közelebb kerültek egymáshoz.

-Mi lesz más, ha egyszer kicsit közelebb kerülnek a kapcsolat rendeződéséhez és egymáshoz. Konkrét válaszokat kaptam, melyeket újra és újra kibuggyanó kételkedés kísért.

-Zárás: B. elmondta, hogy mindeképp konkrét válaszokat akar kapni egyes, a múltban átélt helyzetekre, A. szkeptikusan fogadta a javaslatot, mert nem kívánt magyarázkodni. Végül abban maradtunk, hogy egy újabb találkozót tűzünk ki. Erre az alkalomra B. három példával készül, melyek segítségével különféle nézőpontokat és lehetőségeket keresünk a helyzetek kezelésére.

-Sok kétellyel tértem haza a találkozóról, mert bizonytalan voltam, hogy elég teret hagytam-e annak, ami az ügyfeleimnek volt fontos és jobb lett-e egyáltalán valami. Ugyanennyi bizakodás is volt bennem: abban, hogy változás mindig van, és hogy talán a hétköznapiakban láthatóbb lesz majd a javulás mint a megbeszélésen volt, hisz ügyfeleim annyi kisebb-nagyobb ötletet generáltak arról, hogy hogyan nézne ki javuló kapcsolatuk. Távoztomban láttam, hogy mindketten ugyanott állnak dohányozni, és messziről nem látszott, hogy kapcsolatban lennének egymással...

- 2. találkozás: mi javult a köztes időben.

- B. magával hozott példáinak megbeszélése. Az első példa során mindketten többször is a 'metaszintre' váltottak és megjegyzéseket tettek a másik aktuális viselkedéséről – lám, nem érdemes folytatni, mert... Reakcióként két kommunikációs 'szabályt' is javasoltam: 1) ha A. olyan nonverbális reakciót figyel meg B-nél, melyet lebecsülőnek tart, kérje meg, hogy nyilatkozzon verbálisan is. 2) mivel többször nyilatkoztak mindketten úgy, hogy a másik nem érti meg őket, azt javasoltam, hogy haladjunk lassabban és adja vissza a másik mindig, amit az egyiktől hallott.

-Az első példa részletes megbeszélése után arra az egyezségre jutottak, hogy nagyon különbözőképpen látják a helyzeteket és hogy nem érdemes így tovább haladnunk. Ehelyett inkább azt kell kimondani, ki mit tart a helyzet kialakulásáról.

-Szépen lassan végighaladtunk az egyes jelentőségteljesnek tartott mozzanatokon. Érdekes módon megfigyelhető enyhülés volt tapasztalható, és mikor megkérdeztem, hogy mi lett esetleg jobb, azt mondták, hogy a dolgok már nincsenek annyira bekeményedve mert mindketten elfogadják, hogy különböző a (szakmai) álláspontjuk és B. örült annak, hogy nem mindenáron kell feladnia az övét.

-Következő lépésként az együttműködés jövőjéről akart A. dönteni. Tisztáztuk, hogy meddig terjed az idő, amire vonatkozóan dönteni akarnak és azt javasoltam, hogy előbb részletezzük hipotetikusan a remélt együttműködést –ha nincs egyikük részéről sem egy világos NEM- és csak azután hozzanak végleges döntést.

-Ezen kívül egy köztes lépésként közöltem, hogy én is bátroságot tanúsítok és egy-egy pozitív pletykát szeretnék tartani a másiktól. Ki szeretné kezdeni? A keletkezett szabódó csendben szünetet javasoltam és elhagytam a termet. Visszatérve ezzel fogadtak: „Beszélnek egymással!” és nevettek.

-Eddigre megegyeztek benne, hogy meddig tart az együttműködés és hogy melyikük kezdi a pozitív pletykát! A pletyka után, mikor bele akartam fogni velük az együttműködés lehetséges részleteinek megbeszélésébe, nagyon udvariasan közölték, hogy ezzel maguk is elboldogulnak. Rákérdeztem, hogy ez a munkánk végét jelenti-e, mire igen volt a válasz „hacsak nem veszem ezt negatív kritikának”. Nem vettem, sőt büszke voltam a kb 20 perccel korábbi befejezésre.

-Megkérdeztem még, mit említenének egymásról, ami a folyamat során lenyűgözte őket, s ezzel minden jót kívántam nekik. Öröm volt utána megint a dohányzó sarokban látnom őket messziről: két beszélgető ember!

•*Hogyan reagált az ügyfél arra, amit tettél vagy mondtál? Minek volt azonnali előremozdító hatása, illetve mi vezetett hosszabb távon eredményre?*

Az ügyfél minden javaslatomra komoly igyekezettel reagált és engedelmesen és kitartóan válaszokat generált. Ez különösen elgondolkodtatott az első találkozó után, s a másodikat azzal a felhívással kezdtem, hogy tiltakozzanak, ha egy kérdésről vagy javaslatról csak kicsit is az a benyomásuk, hogy nem igazán célravezető. Biztosítottam őket róla, hogy ezt az elkötelezettség jeleként fogom értelmezni (és nem valami ellenállászerűségnek, amiről ők is biztos sokat halottak már).

Azonnali előremozdító hatása leginkább annak volt, hogy rá-rákérdeztem, hogy mennyivel vagyunk előbbre. Így maguk is észrevették, hogy változtak közöttük és bennük a dolgok.

Hosszabb távon talán az a vágyuk vezetett eredményre, hogy újra egymás szemébe nézhessenek.

•*Mire reagált negatívan az ügyfél? Hogyan kezelted a helyzetet?*

Értelmezésemben nehéz ezt a kérdést megválaszolni. Örültem, mikor az ügyfelek részt vettek a folyamat alakításában azzal, hogy értésemre adták, ha egy kérdés nem felelt meg az általuk hasznosnak talált irányynak. Igyekeztem ilyenkor meghallani, hogy mit tartanak hasznosabbnak.

•*Te hogyan reagáltál arra, amit az ügyfél mondott, tett vagy nem tett?*

Hasznosnak tűnt tapogatózva haladni és a kérdéseket szigorúan abból építeni, amit hallok (ellenpélda volt erre az első találkozásban a máshova ülős beavatkozásom, mikor inkább saját ötletemet követtem és arra reagáltam, ammit nem tettek...). Így a legtöbb dologra, amit mondtak, kérdéssel reagáltam, arra építve, ami a vágyaikat írta le.

Egy hasznos példám van arra is, mikor arra reagáltam, amit B. nem tett. A fent leírt egyik kommunikációs szabály arra vonatkozott, ha nonverbálisan kommentálja az elhangzottakat: ilyenkor A. kérjen felvilágosítást a –konkrétan- szemforgatás jelentéséről. Ebben a második ülés 20. perce körül egyeztünk meg. Az ülés zárása körül kihangsúlyoztam, hogy nem is láttunk azóta ilyet! Lám, érdemes volt A.-nak kérést fogalmaznia meg ezzel kapcsolatban.

•*Mi játszódtott le benned a coaching folyamat alatt? Ebből mit osztottál meg az ügyféllel, és mit nem? Hogyan kezelted a belső dilemmáidat?*

Nagyon alapvető bizakodás, melyre többször nem látszott kézzel fogható ok. (Ilyenkor lehet hitről beszélni? Hittem az ügyfélben?)

Tanácsalanságomra három pillanatból emlékszem. Az elsőben (első találkozás, ülünk a jövőben, sok, a coachnak izgalmas részlet, DE...) szünetet javasoltam. A másodikban megkérdeztem, hogy ez a helyzet, tanulás, hogyan lehet az életútjukon hasznos (erre csak a rákövetkező ülésen kaptam választ: milyen fontos volt nekik ez a kérdés, az ötlet, hogy ebből megerősödve jöhetnek ki).

A harmadik akkor volt, mikor a második ülésünkre előre egyeztetett ötlet (konkrét példák átbeszélése) nem hozott kívánt előrelépést – ekkor megkérdeztem őket, mi lehetne jobb, mint hazamenni.

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

Keményen szólva tudomásul kellett vennem, hogy az ügyfeleim végig akarják járni a kapcsolatuk legsötétebb óráit. Talán mentségemre és az általam választott lépések mellett szól, hogy ez a végigjárás, mikor aztán megtörtént, inkább rácsodálkozásra és közös építkezésre hasonlított, mint vádaskodásra. Tehát talán megérte az előtte zajló barangolás?

Az ügyfelekben valami olyasféle változás ment végbe, hogy elkezdtek oldottabban figyelni arra, amit a másik mond, B. pedig látható igyekezettel kezdett pontosabban fogalmazni, konkrétan egyes mozzanatokra utalni (generalizálás helyett).

A legmegnyugtatóbb változás talán az egyik ügyfelem, A. megjegyzése volt a folyamat végén: most már nem érzi magát szörnyetegnek. Mikor visszakérdeztem, hogy hogyan érzi magát most, azt válaszolta: mint valaki, aki fontos tanulásban van épp.

•*Coachként konkrétan hogyan járultál ehhez hozzá (mit csináltál, mondtál, miben hittél)?*

Végig tudtam és abból indultam ki, hogy elég jók ők a helyzethez és csak hasznosan jelen kell lennem, ha már egyszer odahívtak. Reméltem, hogy fel fog bukkanni az a vonzó jövő, melyben mindketten részt akarnak venni, efelé talán kicsit jobban 'nyomtam' őket, mint ma, az eset ismeretében tenném.

Azt gondolom, hogy a tisztázáshoz hasznosan járult hozzá, hogy kérdéseimmel következetesen a lehetőségeiket és a kapcsolatukban remélt mozzanatokot mélyítettem el, így nagyon konkrétan kellett lenniük.

•*Mit tanult az ügyfél ennek a coaching folyamatnak a során, illetve ennek eredményeként?*

-hogyan egy-egy konfliktushelyzet az egész életútjukhoz is hozhat tanulást

-hogyan érdemes emberi kapcsolatokban bátornak lenni

-talán, talán azt is, hogy érdemes szóvá tenni, amit látunk a másikon és kifejezni, amire szükségünk van a másiktól, hogy esélyünk legyen megkapni, amire vágunk.

•*Mit tanultál te, mint coach azáltal, hogy ezt az ügyfelet coacholtad?*

-Meglepi és hasznos fordulat bármikor feltűnhet

-Változás mindig van, érdemes rákérdezni

-Fontos, hogy meghívjam az ügyfelet a tiltakozásra, ha észreveszem, hogy udvariasan követ

-Az ügyfél magával hozza a módszerét is, csak jól oda kell figyelnem, hogy meglássam, mihez nyúlhatok.

•*Melyik ICF coaching kompetenciákra volt a leginkább szükséged ahhoz, hogy ez a folyamat sikeres legyen?*

-**A bizalom és közelség kialakítására**

sok példát láthatnánk e két beszélgetés fel nem vett filmjén. Még saját őszinteségemet és integritásomat is éreztem! A támogató légkörben gyönyörűen nőtt az egymás iránt tanúsított tisztelet. És az ügyfél jólléte iránti érdeklődésem nemegyszer a legerősebb kapocs volt köztem és ügyfeleim között.

-Ó, az a **jelenlét!**

A kockázatvállalásom újra és újra érdemesnek bizonyult és szépen karöltve járt ügyfeleim kockázatvállalásával.

Coachot próbáló volta az erős érzelmek vihara, habitusában annyira különböző két ügyfélnek jól kellett tudnom teret adni.

-**Aktív hallgatás**

A teljes paletta kellett ide! Hogy hajlandó legyek hallani azt, amit az ügyfél szeretne és nyugalommal belemásszak, még ha nem is ez az én preferált módszertani eljárásom.

-Ha a **kérdéstechnikámat**

vizsgáljuk, érzékelhetően jól jött abbéli gyakorlatom, hogy kérdéseimbe beépítve használjam az ügyfél 'anyagát' : szavait, megközelítésmódját. Mindezt közvetlenül, de a beszélgetés, sőt a következő beszélgetés későbbi pontján is idézni tudjam, emlékezek a fontos szófordulatokat.

-**Cselekvési ötletek megalkotása** (creating actions)

Különösen büszke talán arra vagyok, hogy a folyamat hozzájárult ahhoz, hogy nagy bizonyossággal távoztak: meg fogják tudni határozni kettesben a további együttműködésük szerkezetét és ehhez nincs külső segítségre szükségük.

Ha létezne kompetenciakijelző egy-egy coachingbeszélgetés során a plafonon, a

-**haladás és felelősség kérdésének menedzselése**

biztos villogott volna, mert a kitűzött célok felé haladás, abban oda-vissza mozogni tudás sokszor vált észlelhetővé kérdéseim és méltatásaim során. Örülök, hogy bevontam őket a folyamat alakításába, huh! Különben még további 20 percig elvontam volna őket a leghasznosabb tanulási helyzettől: az élettől!

Köszönöm ezt a tanulási lehetőséget: a pályázatot! Hasznos volt elgondolkodnom a részleteken.