

A vágyott jövő már tart!

Legrövidebb coachingom margójára
Daniel Meier, SolutionSurfers

Több mint 12 éve tevékenykedem coachként, és arra specializáltam magam, hogyan lehet a lehető legrövidebben és leghatékonyabban alakítani egy-egy coaching-beszélgetést. Az ügyfeleim általában egy-három alkalommal jönnek egy-egyórás ülésekre. Ezután olyan remekül haladnak az útjukon, hogy már nincs is szükségük coachra ahhoz, hogy megvalósítsák a céljaikat.

Múlt héten azonban alkalmam nyílt egy olyan beszélgetésben részt venni, amely csak hat percet tartott. Ez még számomra is meglepően rövidnek tűnt.

Ebben a cikkben szeretném bemutatni ezt a beszélgetést, és azokat a felfedezéseket, amelyeket coachként tettem. A megszerzett tapasztalat a rövidcoaching továbbfejlesztésének újabb mérföldkövét jelenti számomra. Olyan tapasztalat ez, amely iránymutató lehet arra nézve, hogyan alakul a coaching evolúciója. Egyre nyilvánvalóbban megmutatkoznak annak a jelei, hogy a coachok új alternatívákat keresnek az ügyféllel való tartós változás elérése érdekében, anélkül, hogy tíz, vagy még több coachingülésre lenne szükségük. Mindez megfelel a vállalatok szükségleteinek, amelyek szemlátomást megkérdőjelezik a hosszú coachingprogramokat.

De térjünk vissza pályafutásom eddigi legrövidebb coachingüléséhez.

Előzmények

Tulajdonképpen nem is beszélhetünk hagyományos értelemben vett előtörténetről. Meghívtak egy nagy telekommunikációs vállalathoz, hogy tartsak egy négyórás workshopot. A belső tanácsadók, coachok és HR-menedzserek szerettek volna betekintést nyerni a rövidcoaching művészetébe és módszereibe. A workshop során a résztvevőknek valódi témákat behozva párosával kellett gyakorolniuk a coachingot. Mivel páratlan számú résztvevő volt jelen, végül az egyik vezető, aki egy nagyobb szakterületért felelt, pár nélkül maradt. Megragadta az alkalmat, és megkérdezte, hogy coacholnám-e.

Némileg meglepve természetesen igent mondtam.

A beszélgetés

Ott ülünk tehát a terem egyik sarkában. És ahogy az lenni szokott, az ügyfél már mesélni is kezd, mielőtt még bármilyen célirányos kérdést feltettem volna.

Sara Derungs: „Köszönöm, hogy időt szán a beszélgetésre, és már előre örülök a „profif” coachingnak (nevet). Még csak hat hónapja vagyok Svájcban, a lányommal – aki tíz éves – ide is költöztünk. A férjem ingázik. Megtartotta az állását Darmstadtban és csak hétvégeként van velünk. Aggódok a lányom miatt – bár elég jól beilleszkedett az iskolában, de észreveszem, hogy csak úgy teng-leng.”

Én ilyenkor azt szeretném, hogy az ügyfél coachként továbbfejlődjön: „Rendben, értem. Hm, de mielőtt folytatná, megkérdezem, hogy mi a legmerészebb reménye a beszélgetésünkkel kapcsolatban?”

Sara Derungs tovább meséli, hogy a lánya makacsul ellenáll minden anyai javaslatnak. Nem akar úszni járni. A tenisz tetszene neki, de mivel asztmás, nem játszhat. Varrni nagyon szeret, de varrótanfolyam nincs a faluban. Így a kislány csak teng-leng, kuksol a szobájában, zenét hallgat és Youtube-videókat nézeget. Sara Derungs célja, hogy a beszélgetés során kitaláljon valamit, amivel motiválni tudja a lányát arra, hogy olyan hobbira leljen, amely összehozza a többi gyerekkel, és amelyben ki tud bontakozni. Azt szeretné, hogy magabiztosabbá váljon és az iskolán kívüli tevékenységekben is fejlődjön. Fél attól, hogy a lányának nehezebbé esik új barátokat szerezni. Úgy gondolja, hogy már annyi mindent megpróbált, még a tanárnővel is beszélt, de semmi nem használt. Ő pedig esténként már nagyon fáradt, és nem mindig van türelme. És hát olykor elég szigorú és kiabál a lányával.

Jól emlékszem, hogy érdekes módon mennyire megérintett a beszélgetés. Ott ült velem szemben egy elég kemény vezető, aki ennél a nemzetközi cégnél egy ötvenfős szakterületet vezet. A munkanap az ő esetében biztos legalább tízórás, mégis egy magánjellelű témát osztott meg velem.

A legokosabb, ami eszembe jutott, az az volt, hogy ez méltattam. Már nem tudom felidézni, hogy pontosan milyen szavakkal, de körülbelül így hangzott:

„Ami nagyon mély benyomást tesz rám, az az, hogy milyen törődéssel és anyai szeretettel veszi körül a lányát, és mindent meg akar tenni annak érdekében, hogy neki jó legyen. Nem, és nem is csupán azért, hogy neki jó legyen, hanem hogy a tehetségét és a lehetőségeit ki tudja bontakoztatni. Ez biztos nem egyszerű ebben a helyzetben és azt hiszem, hogy nem is magától értetődő. Csak sejtéseim vannak róla, hogy milyen nyomás alatt állhat a munkahelyén. De mégis, első helyen a lánya áll.”

Miközben ezt a visszajelzést adtam, Sara Derungs szemét elborították a könnyek, zsebkendő után kotorászott és mélyet sóhajtott.

Coach: „Feltehetek még egy kérdést?”

Sara Derungs bólintott:

Coach: „Hm, mennyire bízik abban, hogy a lánya éppen úgy fejlődik majd, ahogy Ön szeretné, és fiatal, tanult és magabiztos nő válik majd belőle?”

Sara Derungs újra a könnyeit szárítgatja, majd így szól: „Nagyon bízom benne!! Olyan konok velem szemben, és olyan magabiztos ebben a konokságában! Határozottan és következetesen tiltakozik minden javaslattal szemben, amely tőlem származik! Ez tulajdonképpen az önbizalom jele (mosolyog). Ráadásul épp múlt héten megszervezték a barátnőivel, hogy közösen kézműveskedjenek. De sokszor kell a bábiszitterre hagynom, én pedig többnyire a munkahelyemen vagyok. De mégis teljes mértékben bízom benne, hogy jó irányba halad. És azt hiszem, hogy ennyi elég is. Azt hiszem, hogy a lehető legjobb, amit tehetek, az az, hogy továbbra is bízom benne.”

Még megkérdeztem Sarát, hogy szüksége van-e még valamire, de csak intett, mosolygott és úgy érezte, hogy nagy kő esett le a szívéről.

Hat perc. Mi történt?

Oké, lehet hogy csak szerencse kérdése volt, ez is egy lehetséges magyarázat és nem is a legrosszabb, hiszen szerencsére mindig szükség van.

De mit tesz a coach, ha nem akar pusztán a szerencsére hagyatkozni? Két aspektus ragadott meg, amely ebben az esetben használható lehet.

1: A coach előfeltevései mind a coaching hosszát, mind pedig a hatékonyságát befolyásolják

Amikor az előfeltevés szót használom, akkor nem a témával vagy az ügyfél kérdéseivel kapcsolatos hipotézisekre gondolok az ügyfél mögöttes „vakfoltjaira” vonatkozóan. Sokkal inkább feltételezésekre, hogy hogyan tud az ügyfél előrelépni és hogyan tudom én coachként segíteni. Például ha coachként az a meggyőződésem lenne, hogy az emberek többségénél a változás komplikált dolog, és sokáig tart, és csak lépésről-lépésre lehet elérni, akkor Sara Derungs esetében teljesen más kérdéseket tettem volna fel. Talán akciótervet készítenénk, amelyet lépésről lépésre megvalósíthatna, és így szép lassan közeledne a célhoz. Ezekkel az előfeltevésekkel benne maradnánk az ügyfél által leírt és problémásnak érzékelt szituációban, és ezen keretek között (vagy ennek a valóságában) próbálnánk meg megkönnyíteni a helyzetet vagy megtalálni a megoldást.

Ehhez képest remek tapasztalatot szereztünk azzal az előfeltevéssel kapcsolatban, hogy nem problémák megoldására törekszünk (vagy támogatjuk az ügyfelet abban, hogy megoldja a problémáit), hanem megoldásokat generálunk. Azáltal, hogy következetesen és részletgazdagon ábrázoljuk a megcélzott jövőt, amiben a probléma feloldódik, új kontextust teremtünk. Arra invitáljuk az ügyfelet, hogy vonzó képet alakítson ki a megoldásról, amelyben a problematikusnak érzékelt helyzet tisztázódik, – egyelőre anélkül, hogy tudnánk, hogy jutunk el odáig. Ilyenkor gyakran olyan kérdéseket teszünk fel, mint például: „Képzeld el, hogy a dilemmája – valami csoda folytán éjjel megoldódott. Miből venné ezt észre másnap reggel?” A következő lépésben arra a

felfedezésre ösztönözzük az ügyfelet, hogy fedezze fel, mi az, ami már megvan, milyen tapasztalatokat szerzett a megoldás bekövetkeztével. Ilyenkor teljes mértékben az új valóság megteremtésével dolgozunk, és arra fókuszáljuk a figyelmet, ami már megvan.

2: A vágyott jövő már elkezdődött!

Mi lenne, ha eggyel tovább mennénk – és ez volt az előfeltevésem a fenti esetben is, és azt állítanánk, hogy a vágyott jövő már elérkezett. Nem kell semmit tennünk (akciótervet sem kell készítenünk!), hogy elérkezzünk oda, csak fedezzük fel, hogy a vágyott állapot már bekövetkezett.

A nyugati kultúrában szívesen használunk olyan fogalmakat, mint „múlt, jelen vagy jövő”, mert segítenek rendszerezni az életünket. A különböző ázsiai filozófiákban ez a három időszak összeolvad: csak a jelen és a most létezik. A jövő csak most az elmúlt dolgokra építkezve a jelenben értelmezhető. A jövő tehát már megkezdődött és az előrelépésnek immár semmi akadályja. Miért kellene a holnapra várni, vagy a csodát követő napra, ha már most úgy irányíthatjuk tetteinket, ahogy valójában szeretnénk.

Sara Derungs fent említett esetében nekem az a feltételezés segített, hogy ehhez már most minden megvan.

1: Méltatni, hogy mi az, amit az ügyfél erőforrásaiként érzékelek. Ezek pedig rendelkezésre állnak. Már most. Nem kell semminek adva lenni előbb és semmit nem kell megtanulni. Mindez pedig alapjaiban más, mint az „újrafogalmazás” vagy az „aktív figyelem”.

Azon feltételezésem szűrőjén keresztül, hogy a vágyott jövő már megkezdődött, coachszerepben máshogy figyelek. Kevésbé a kontextusra ügyelek, és ezt nem győzöm hangsúlyozni! Az ügyfél azon megnyilvánulásait figyelem, a vágyott jövő jeleire utalnak: a fenti esetben például mindazokra az erőforrásokra, amelyeket Sara Derungs a beszélgetés közben felcsillant.

2: Azt kérdeztem tőle, hogy miben bízik jelen pillanatban. Nem két hét múlva, vagy miután megvalósított ezt-azt. Hanem most. Ebben a kérdésben egyszerűen megmutatkozik az ügyfélbe vetett mély bizalom, az, hogy ez a bizakodás már most megvan, és éppen elég jele látszik már az eddigi életében is, ami erősíti ezt a bizalmat.

Ezáltal új választási lehetőségeket teremthetünk. Annak a feltételezésnek köszönhetően, hogy a vágyott jövő már bekövetkezett, nagyobb mozgáster nyílik a cselekvésre, az akcióorientált „tervezünk meg a következő lépéstől” helyett (amely gyakran azzal a kimondhatatlan kérdéssel párosul, hogy mi lesz az a következő lépés, amit megtesz azért, hogy elérje a célját. Ha az ügyfél ezt tudná, akkor nem ülne ott a coachingülésem...), és ahelyett, hogy meg akarnánk érteni az ügyfél dilemmáit, elmozdulva abba az irányba, hogy a valóságot újrakeretezzük, felfedezzük azokat a jeleket, amelyek azt mutatják nekünk, hogy a vágyott jövő már bekövetkezett. Ha gondosan figyelünk, észrevesszük, amit keresünk.

Időkezelés

A fenti gondolatok illusztrálására szeretnék még egy példát hozni: egy pénzügyi vezetővel folytatott coachingbeszélgetést. Amikor felhívott, igen részletesen elmagyarázta, hogy milyen sürgős segítségre van szüksége, mert a munkahelyén maguk alá temetik a feladatok. Már másnapra megbeszéltünk egy időpontot. Még mindig fel tudom idézni, hogy magam is eléggé elbizonytalanodtam, hogy tényleg hasznára tudok-e lenni, mert alig konyítok valamit a különféle time-menedzsment rendszerekhez.

A beszélgetésben azt a célt fogalmazta meg, hogy szeretné ismét kézben tartani az időbeosztását és ehhez valami jól működő módszert találni. Először is megvolt tehát a világos célkitűzésünk.

Majd azzal folytatta, hogy milyen nehéz helyzetbe került az új projektjeiben, az egyik munkatársa felmondott, küszöbön áll az átszervezés. Bevallom, kicsit zavarba ejtő volt.

Ha coachként azt feltételeztem volna, hogy pontosan kellett volna elemeznünk az aktuális helyzetet, annak érdekében, hogy megtaláljuk a megfelelő időbeosztási szisztémát – tehát azt, hogy a dilemmának és a megoldásnak valahogy közük van egymáshoz – akkor biztos feltettem volna néhány kérdést, amelyekkel tisztázhattuk volna a helyzetet.

Azzal az előfeltevéssel, hogy az előrelépésnek semmi nem állhat az útjába, és így már meg is kezdődött a jövő, másként fogok figyelni, és más beavatkozást fontolgatok majd. Először az iránt fogok érdeklődni, hogy képzelem el a vágyott jövőt. A beszélgetés során még semmit nem tudtam meg erről – annál többet a jelenlegi, problematikusnak érzékelt helyzetéről, de szinte semmit a vágyott jövőről.

Így hangzott a kérdésem: „Köszönöm, hogy megosztotta velem a gondolatait, már értem, hogy milyen nyomás alatt áll és azt is, hogy ez mennyire megterhelő lehet. Lenyűgöz, hogy milyen erőfeszítéseket tesz, hogy ismét ura legyen a helyzetnek. De mielőtt ezzel tovább foglalkoznánk, van még egy fontos kérdésem: Mi a legmerészebb álma a beszélgetésünk eredményével kapcsolatban? Komolyan gondolom a legmerészebb álmot.”

Menedzser: „Hogy egyfajta könnyedséggel vészelem át ezt a nehéz időszakot, esténként időben hazaérek, és végre kitisztul a fejem!”

A választól lelkesülten, ami azért jócskán többre utalt, mint egy új időkezelési stratégia kidolgozása, rátettem még egy lapáttal:

„Tegyük fel, hogy sikerül túlszárnyalni a legmerészebb álmait is, miről fogja ezt észrevenni?”

Egy pillanatra néma csend következett.

Ez azon izgalmas pillanatok egyike, amikor a coach örömteli szívvel érzékeli, hogy most aztán valami fontos dolog zajlik. Ilyenkor szemtanúi lehetünk egy-egy fontos felismerésnek, ami egy kicsit megrengeti a világot.

A menedzser megszólalt: „Újra felébredne a remény, hogy a feleségem és én együtt fogunk maradni.”

A coaching második felében ezután főleg azt tártuk fel, hogy mi az, ami bizakodóvá teszi, és milyen események és jelek tudják a hétköznapi életben ezt a reményt fokozni. És ez bőven elegendő volt.

Az egyetlen után követő beszélgetés

A következő beszélgetésben, amelyre mintegy négy héttel később került sor, az ügyfél már beszámolt ugyan némi előrelépésről, de fenntartásokkal kezelte az optimizmusát. Érthető is, hiszen még csak nagyon rövid idő telt el. Ami meglepte, hogy sok olyan reménykeltő jelet fel tudott fedezni,

amelyek – szerinte – nem rajta múltak. Nemrég barátaiknál vendégeskedtek és tényleg kellemes estét töltöttek együtt. Más alkalommal a felesége vacsorát főzött, és a vacsorához szó nélkül bort is tett az asztalra, ami korábban csak különleges alkalmakkor fordult elő. Majd egy sporteseményen egy barátja elmesélte neki, hogy milyen nehezen boldogul a párok kapcsolatban. A menedzser szíve mélyén megörült (és mint mondta, ezért nagyon szégyellte is magát), mert a barátja helyzete az övéhez viszonyítva sokkal rosszabbnak tűnt. Amikor hazament a meccsről, spontán átölelte a feleségét.

A figyelmét egyre inkább sikerült olyan dolgokra fókuszálnia, amelyek bizakodással és reménnyel töltötték el. Elkezdte felfedezni, hogy a megcélzott jövő már bekövetkezett.

Ja és mellékesen az időbeosztás új rendszere ebben a beszélgetésben már említésre sem került, bevallom én sem hoztam szóba. Egyszerűen abból indultam ki, hogy a korábbi évekhez hasonlóan ezt is elég jól kézben tudja tartani.

Zárszó

Ó hát még távol vagyok attól, hogy minden egyes beszélgetés ilyen sikerrel záruljon. Az ügyféllel végzett munka gyakran milliméterekben mérhetően zajlik, és nem is mindig hoz ilyen áttörést. Olykor mégis megadatik nekem, hogy coachként jelen lehetek, amikor hasonló mágikus (tudom, hogy ez nagy szó) áttörés következik be. És ezekért a pillanatokért igazán hálás vagyok.

Szerző

Daniel Meier, a Solutionsurfers® a briefcoaching módszertan nemzetközi képzőintézményének egyik alapítója

Daniel.meier@solutionsurfers.com
www.solutionsurfers.ch