

SZAVAK NÉLKÜL

**Kísérlettanulmány – Az ügyfél szakértősége a coachingban
- Interakció nélkül a brief coachingban**

Eva Kiss

Az ügyfél szakértősége a coachingban - Interakció nélkül a brief coachingban

Bevezetés

„Ha a mondat közepén csönd keletkezik, egy kicsinyke, félre nem érthető csönd, az olyan, mintha megnyílna halkan egy ajtó, s az ember betekintést nyer oda, ahol fontos dolgok éppen most születnek.”
(Ancsel, É. 2004)

Tanulmányomban ezen a halkan nyíló ajtón szeretnék betekinteni. Vizsgálatom tárgya, az az előfeltevés, miszerint az „ügyfél a szakértő az életében”. Ki fogok térni arra, hogy mit értek az alatt, hogy valaki szakértő az életében, és egy **csoportos csendes coaching** kísérlettel fogom vizsgálni - **interakció nélkül** - hogy az ügyfél egy előre gondosan összeállított **megoldásfókuszú kérdéssort hallva, csakis magára számítva**, képes -e előrébb lépni a témájában.

Feltételezésem szerint a coachee a coach interakciója nélkül, csak saját magára számítva is képes lesz arra, hogy témájában szakértő legyen és lépni tudjon. Az említett kísérletben **100** fő vett részt. A kísérlet online Zoomon történt. A résztvevők a válaszokat maguknak írták, és a folyamat végén egy kérdőív kitöltésével tudtak reflektálni arra, hogy hogyan volt hasznos ez a kísérlet számukra, és sikerült-e előrébb jutniuk. Én, a coach nem ismertem a témájukat, így a kérdéseimmel nem tudtam őket segíteni, befolyásolni, de mégis bizakodó vagyok azzal kapcsolatban, hogy képesek voltak rá.

Bevezetés

Problémafókuszú megközelítés:

A hangsúly az érzéseken/ézelmeken van.

Fontos a hibák keresése.

Az ügyfél véleménye nem jó.

Kinek a hibája?

A motiváció megkérdőjeleződik.

A múlt fontos.

A szakember szembesít.

Megoldásfókuszú megközelítés:

A látásra (jelentés) és a cselekvésre összpontosít.

Fontos a megoldások megtervezése.

Az ügyfél nézete validált (ami az elégedést egy nézőpontot könnyebbé teszi).

Az ügyfél szerint minek kellene történnie?

A motivációt megkeressük és felhasználjuk.

A jövő fontos.

A szakember elfogadja az ügyfél véleményét és kérdez: "A miben segít ez?"

Bevezetés

A szakember meggyőzi az ügyfelet. A szakember hagyja magát meggyőzni a kliens által.

Nagy változásokra van szükség. Gyakran elég egy kis változás is.

Erőforrásokat kell szerezni. A szükséges erőforrások már jelen vannak.

A probléma mindig jelen van. A probléma nem mindig van jelen.

Elméletileg meghatározott beszélgetést használnak. Az ügyfél által meghatározott beszélgetés használatos.

Betekintés a problémába vagy a probléma megértése előfeltétel. A probléma belátása vagy megértése a problémával együtt jár vagy a változás után.

A változás elmélete a szakemberé. A változás elmélete az ügyfélé; a szakember kérdez: "Hogyan fog ez segíteni neked?"

A kiinduló helyzet bemutatása

2021 májusában és júniusában egy kísérletre toboroztam ügyfeleket. A kísérlet célja az volt, hogy bizonyosságot nyerjek, hogy az **ügyfél a szakértő az életében** és én, mint coach

- anélkül, hogy ismerném az ügyfél problémáját,
- vagy hallanám a válaszát

interakció nélkül is tudom támogatni úgy, hogy a coaching végén az ügyfél lépni tudjon a témájában.

A kísérlet során:

- Megoldásfókuszú megközelítést és annak eszköztárát alkalmaztam.
- Csendes csoportos coachingban vettek részt.
- Nem volt interakció a résztvevők és én közöttem.
- Nem kérdezhetek vissza, ha nem értették a kérdést,
- nem kérhették, hogy ismételjem meg,
- ha lemaradt valaki, akkor folytatta a következő kérdéssel.
- Online térben találkoztunk (Zoom).
- A résztvevők a válaszaikat maguknak egy papírra írták.
- Volt olyan kérdés, amihez mentit használtam. Így a folyamat legvégén, ha nem is személyre szabottan, de tudtam kapcsolódni a résztvevőkhöz.
- A résztvevők a folyamat végén egy kérdőívet (Survio) töltöttek ki, melynek eredményét fogom feldolgozni tanulmányomban.

Két fajta coaching alkalomra lehetett jelentkezni. Az egyik egy **általános megoldásfókuszú** alkalom volt, míg a másik kifejezetten egy **dilemma** helyzettel foglalkozott.

A kísérlet leírása

Az általános coachingon 63 résztvevő volt és 56-an töltötték ki a kérdőívet.

A dilemma helyzetben 37 résztvevő volt és 31-en töltötték ki a kérdőívet.

A csendes coachingok után kitöltött két kérdőív azonos kérdéssorral dolgozik, mégsem lehet egy egészként kezelni, mert a kísérlet folyamán más technikával és eszköztárral dolgoztam. Van olyan kérdéskör azonban, amit lehet egyben is kezelni.

Ilyen kérdések:

- 1. Pontosan tudta-e, hogy milyen témával fog érkezőni?*
- 2. Mi motiválta, hogy jelentkezzen a kísérletre?*
- 3. Előrelépett-e abban, amivel jött?*
- 4. Mennyire biztos abban, hogy lépni fog az általa meghatározott időtávon belül olyat, amit most meghatározott?*

Az értékelésnél,

- ahol lehet a nagy egészben gondolkodni az elemzést elkészítem úgy is.
- csak a kitöltött kérdőíveket veszem figyelembe.
- súlyozni fogom egyes kérdések értékét.

A kísérlet leírása

A kísérletek úgy zajlottak, hogy negyedórával a kezdés előtt megnyitottam a Zoomot. Kellemes zene szólt és pontban egészkor elkezdtem a kísérletet. A bevezetőm a keretekről szólt, hogy mi fog történni, hogyan fog történni. Elmondtam, hogy ez egy teljes értékű coaching folyamat lesz. A válaszokat mindenki magának fogja írni, és én sosem fogom megtudni, hogy mit írtak le. Elmondtam azt is, hogy lesz olyan kérdés, amihez mentit fogunk használni. Beszéltem egy keveset a megoldásfókuszról is, arról, hogy nem szokványos kérdéseket fognak hallani és hogy a problémával nem fogunk foglalkozni. Valamint megkértem őket, hogy a folyamat végén töltsenek ki egy rövid kérdőívet, melynek eredményéből fogom a tanulmányomat elkészíteni.

A keretek és a folyamat tisztázása után megkértem a résztvevőket, hogy kapcsolják be a kamerát, hogy lássam, ki hol tart az írásban. A mikrofont rajtam kívül mindenki kikapcsolta.

Az első kérdést feltettem, mindenki írni kezdett. Tapintható volt még az online térben is, hogy milyen elszántan dolgoznak a résztvevők, milyen komolyan veszik a helyzetet, milyen sok erőfeszítést tesznek bele. A kérdések ritmusát hozzájuk igazítottam, és ha úgy éreztem, hogy kicsit komplex a kérdés, akkor kétszer olvastam fel egymás után.

A kísérlet során a coach által alkalmazott eszközök, módszerek

Látszott, ahogy elmerülnek a saját ügyükben, látszott, hogy ez a sok ember tényleg azért jött, hogy előrébb jusson egy számára fontos kérdésben. Az utolsó kérdés felolvasása után a segítők mindenkinek elküldte az értékelő lap linkjét, majd külön breakout room-ba téve a résztvevőket, kitöltötték. Aki végzett, visszalépett, és most már szabadon, mikrofont bekapcsolva beszélgettünk arról, hogy hogyan volt ez nekik hasznos, mit adott ez a kb. 45-50 perc.

A kísérlet során a coach által alkalmazott eszközök, módszerek

A kísérlet során megoldásfókuszú kérdéseket és eszközöket használtam. Két kérdéssort alkalmaztam, az egyiket egy általános coachinghoz, a másikat pedig kifejezetten egy dilemma helyzethez. A két kérdéssor azonos kérdésekkel indult:

- *“Legmerészebb reményeid szerint minek kell itt megtörténnie, hogy miután kiléptél a zoomból, úgy állj fel, hogy azt mondhasd, hogy hasznos volt az elmúlt 50 perc?”*
- *“Miután felkelsz a gép elől, miből veszed észre, hogy ez az alkalom pont azt adta, amire vágytál?”*

Ez a két kérdés abban segítette a résztvevőket, hogy megfogalmazzák a céljaikat. Azok számára, akik nem ismerik a megoldásfókuszú megközelítést, sokszor okoznak fejfájást ezek a kérdések. Egyrészt sokan a problémájukat szeretnék ecsetelni, hogy milyen nehéz helyzetben vannak és mennyire rossz nekik. Szinte sokként éri őket, hogy itt bizony nincs helye tocsogni a problémában, hanem szembe kell nézni azzal, hogy mit is szeretnének.

A megoldásközpontú irányzat arra jó, hogy az ügyfél magán dolgozzon. A kísérlet során nagyon fontos volt, hogy a résztvevő az én segítségem nélkül (interakció nélkül) képes legyen a témájában előrébb lépni. Azzal, hogy nem beszélhetett hozzám és nem tudott együttérzést, szimpátiát kiváltani, szembe kellett néznie önmagával.

A kísérletek során közös volt még a két kérdéssorban az, hogy a résztvevő feltérképezze,

- hogy kik tudják őt segíteni az úton,
- kihez tud fordulni,
- illetve, hogy milyen erősségei, képességei, készségei segítik őt az adott szituációban.

Az erőforrásgyűjtés mindkét kísérletnél **menti** segítségével valósult meg.

A kísérlet során a coach által alkalmazott eszközök, módszerek

"Milyen jelei lesznek, hogy előrébb lép a skáláján és ez a változás mit tesz lehetővé?"

Mivel a skálázásnak az egyik leglátványosabb eleme, ha az ügyfél a 10-esre lép, így mindenképp azt szerettem volna, ha ez úgy történik, hogy annak is elérhető legyen, aki még csak a hármason áll. Ezért arra gondoltam, hogy a csodakérdést alakítom úgy, hogy rá tudjon nézni a tízesre.

"Tegyük fel, hogy ma éjszaka lefekszel aludni, álmodban csoda történik, a skáládon a 10-esre kerülsz. Nem tudsz róla, hogy megtörtént, hiszen álmodban történt. Reggel felébredsz, kinyitod a szemed. Miből veszed észre, hogy éjszaka csoda történt? Milyen jelei lesznek annak, hogy a 10-esen állsz?"

Miután a 10-esen jól körbenéztünk fontosnak tartottam, hogy csináljunk egy összefoglalást. Ez jelen esetben azért volt fontos, mert mindenki máshonnan indult, más utat járt be, visszatükrözni nem tudtam a kérdések után, ezért szerettem volna, ha mindenki megérkezik, és összefoglalja saját magának mindazt, ami addig történt mielőtt tovább lépünk.

"Ha mindazt, amit eddig leírtál egy könyvben olvasnád, mi lenne a címe?"

A végére olyan kérdéseket hoztam, ami segített a résztvevőnek egy cselekvési tervet készíteni.

"1 hónap múlva, amikor véletlenül összefutunk az utcán, mit fogsz mesélni nekem? Mi lett jobb a beszélgetésünk óta? Hogyan oldottad meg ezt az elmúlt hónapban, és mi segített?"

És, ami nagyon jó visszajelzést kapott:

"Mi lehet még egy jó kérdés neked?"

Ebben a környezetben ez egy nagyon jól működő kérdés, mert a résztvevőben nincs ellenállás, ami élő beszélgetésnél azért fennállhat, hiszen sokszor dobják vissza ezt a kérdést azzal, hogy a coach mondja meg (azért persze kivétel is akad, aki szívesen ad magának egy jó kérdést). Azt az üzenetet is hordozza ez a kérdés, hogy az ügyfél a szakértő, ő tudja, hogy mire van szüksége, hol tart, és ő tudja azt is, hogy merre haladna a gondolkodásban tovább. Valószínűleg azért is adtak erre nagyon pozitív visszajelzést, mert segítette őket abban, hogy vállalják a felelősséget a saját helyzetükért, és a saját jövőjükért egyaránt.

A dilemma helyzettel foglalkozó kérdéssor abban különbözött, hogy 5 féle módon nézünk rá egy döntésre. (Egyik, Másik, IS-IS, SEM-SEM, Valami egészen más.) Az öt nézőpontban az volt a közös, hogy ugyanazokat a kérdéseket kapták a résztvevők. Így képesek voltak összehasonlítani az egy-egy helyzetre adott válaszukat.

Az alkalmazott módszerek, eredményének bemutatása

- *“Hogyan néz ki most az életed?”*
- *“Mi az, ami most működik?”*
- *“Mit csinálsz másképp?”*
- *“Hogyan reagál a környezeted? (család, munkahely...)”*
- *“Mit tesz neked lehetővé ez a döntés?”*
- *“Mi lehet egy jó kérdés, amit kérdeznél most magadtól a döntéseddel kapcsolatban?”*

Mivel a válaszokat nem hallom, így nehéz jó kérdéseket feltenni. Nehéz kapcsolódni. Míg a megoldásfókusz kifejezetten az ügyfél nyelvezetére épít, itt nem tudom megismételni a résztvevő utolsó gondolatát. Nagyon sokat gondolkodtam azon, hogy hogyan építsem fel a kérdéseket, hogy anélkül, hogy ismerném a válaszokat is előreívő kérdéseket kapjanak. Ehhez persze kellett a tapasztalat korábbról, hogy tudjam,

- mely kérdésre a valóságban az emberek hogyan válaszolnak,
- hogy mi merre visz,
- hova lehet eljutni,
- hova lehet kifuttatni.

Azt hiszem azért maradt ebben a kérdéscsoportban is benne, a:

“Mi lehet egy jó kérdés most?”

Ő a szakértő, ő tudja, hogy hol áll most, meddig jutott, milyen mélyre és az ő kezében van az is, hogy merre tovább.

Az alkalmazott módszerek, eredményének bemutatása

Ahogy korábban is írtam, az eredményeket három részre fogom szedni. Egyrészt a nagy egészre vonatkozó eredményeket, illetve a két különböző alkalomra. Ez azért fontos, mert bár a Survio kérdőív kérdéssora ugyanaz volt, de a két alkalomnál használt coach kérdések különbözőek voltak. Tekintve, hogy az egyik egy megoldásfókuszú „beszélgetés” volt, míg a másik egy dilemma helyzettel foglalkozott.

Az első kérdésem az volt, hogy pontosan tudta-e a résztvevő, hogy milyen témával érkezik. Mivel ez egy kísérlet volt, így akarva akaratlanul is bevonzottam azokat, akiket csak a kíváncsiság hajtott és menet közben találták ki, hogy milyen témával is dolgozzanak az alkalmakon.

A kísérletben résztvevőket több fajta motiváció hajtotta. A két legdominánsabb az a témájában **előrelépés lehetősége és a kíváncsiság** volt. Az összes résztvevő 36% nyilatkozta, hogy az előrelépés lehetősége (is) hajtja. Valamint a résztvevők 75%-a jelölte meg motivációként a kíváncsiságot (is).

Az alkalmazott módszerek, eredményének bemutatása

Ennél sokkal izgalmasabb kérdés volt az, hogy mi az, ami segítette a résztvevőket:



A kísérlet végén, amikor a kérdőíveket már kitöltötték, a résztvevők visszajöttek a breakout room^[3]-okból, és ekkor már volt lehetőségem beszélgetni velük.

Megkérdeztem tőlük, hogy milyen volt ez az egész folyamat számukra. Többen mondták, hogy nagyon jó érzés volt egy csoport tagjaként részt venni. Érezték a csoportdinamikát és az áradó energiákat még ha némán ültek is. A csendet is sokan igazolták vissza, hogy nagyon inspiráló volt. Nagyon sokan kiemelték, hogy sokkal mélyebb volt, mint egy rendes coaching alkalom, mert őszintébbek voltak. Van, amit nem mond ki az ember a coach előtt, pedig fontos lenne, de cikinek tartja, vagy szégyelli. A papírlapjukra ellenben mindent leírtak. Többen mondták, hogy nagyon tetszett nekik, hogy káromkodhattak, leírhatták azt, amit és ahogyan gondolnak, nem kellett szépen megfogalmazni, becsomagolni. A saját nyelvükön, nem törődve azzal, hogy ez más számára is érthető -e. Önmaguk lehettek. Hangos volt még, hogy ezeket az alkalmakat dedikált időnek ítélték meg. Ide jöttek, hogy fókuszáltan ránézhesse a saját kis témájukra.

A dilemmánál nagyon sokan megjelölték a „több opció” lehetőségét, illetve nagyon élvezték azt a kérdést, hogy „Mi lehet egy jó kérdés, amit kérdeznél most magadtól a döntéseddal kapcsolatban?” Legtöbbször, ha ezt kérdezem egy ügyféltől kapásból rávágja, hogy nem tudom. Itt elgondolkodott rajta és megbeszélte önmagával, hogy pontosan tudja, hogy mi lehet itt egy jó kérdés. Visszaigazolást nyert továbbá, hogy a megoldásfókuszú eszközöket szeretik. (Skála, csodakérdés, erőforrásgyűjtés.)

Az alkalmazott módszerek, eredményének bemutatása

A nagy egészre (87 fő) nézve a következő konzekvenciákat vontam le:

- A résztvevők 76%-a tudta, hogy milyen témával érkezik. Tehát az alkalomra készült és már korábban gondolkodott rajta.
- **A résztvevők 90%-a állítása szerint előrébb lépett a témájában.** Ez 78 fő.
- Aki tudta, hogy milyen témával érkezik azoknak a 92%-a lépett előrébb.
- Aki menet közben találta ki a témáját azoknak a 81%-uk lépett előrébb a témájában, ez 17 főt jelent.

Az a kérdés, hogy *"Mennyire vagy biztos abban, hogy lépni fogsz az általad meghatározott időtávon belül olyat, amit most meghatároztál?"* már egy kicsit megosztotta a társaságot. Ez már **erős elköteleződést kíván** a résztvevőtől. Itt már nem csak arról van szó, hogy tudom, hogy mit kellene tennem, hanem azt is, hogy egy választott időtávon meg is valósítom. 76% írta azt, hogy biztos benne. 15% nem döntött lépésről és 9% nem biztos. Viszont, aki tudta, hogy milyen témával érkezik azoknak 82%-a jelezte, hogy biztosan lépni fog a megadott időtávon belül. És még azok közül is, akik menet közben találták ki a témájukat, 57%-uk biztosan lépni fog. Ez így is több, mint a fele.

Nézzük tovább az eredményeket. Kétféle coaching alkalomról volt szó. Egy megoldásfókuszú coachingról - ez egy általánosabb témájú „beszélgetés” - és egy dilemma helyzetről. A fenti eredmények mellett mindenképp vizsgálni kell, hogy hogyan szerepeltek a résztvevők külön-külön is. Az biztos, hogy a coaching beszélgetés sokkal könnyedebb és kevésbé megosztó volt a résztvevőknek, és ez a számokon is látszani fog. **Egy döntési helyzet komolyabb felkészülést igényel és sokkal komplikáltabb.** Ha pedig nem érkezik témával a résztvevő, akkor igazából elég nehéz bármilyen döntést is hoznia. A dilemma helyzetben résztvevők 77%-a tudta, hogy milyen témával érkezik, míg a coaching folyamatra jelentkezők 75%-a. Ebben persze benne van az is, hogy a coaching volt előbb, már egy részük tudta, hogy mire számíton.

Az előrelépés a témában már jobban megosztotta a résztvevőket. A dilemmások 81%-a, míg a sima coachingon résztvevők 95%-a érezte úgy, hogy előrébb lépett a témájában. Aki tudta, hogy milyen témával érkezik azoknak a 88%-a lépett előrébb a dilemma helyzettel foglalkozók közül, míg a coaching alkalmon résztvevők 95%-a gondolta úgy, hogy jutott valamire.

Akik menet közben próbáltak egy dilemmát keresni maguknak csak az 57%-uk jutott előrébb, míg a coaching beszélgetésre felkészületlenül érkezőknek a 93%-a. Azért ez szignifikáns különbség. Ami megmutatkozik abban is, hogy a dilemmázóknak csak a 65%-a mondaná, hogy lépne egy általa meghatározott időintervallumon belül, míg ugyanez 82% a sima coachingra érkezők között. Ugyanez a szám a felkészült dilemmázók és a coachingon résztvevők között 71% és 88%, míg azok, akik menet közben találták ki 43% és 64%-ot jelöltek.

Az alkalmazott módszerek, eredményének bemutatása

A résztvevők visszajelzései alapján nagyon hasznos volt a kísérlet számukra. Volt idejük és lehetőségük csak magukra figyelni, zavaró tényezők nélkül gondolkodhattak, ráadásul megélhettek egy nagyon erős közösségi érzést is, ami még engem is meglepett. Nem számítottam rá, hogy ekkora ereje lesz annak, hogy egy térben együtt vannak csendben.

A kérdések ritmusa szinte mindenkinek jó volt, és ahogy számítottam is rá, igazából nem hiányoztak nekik a visszajelzések, nem hiányzott az, hogy valaki elmondja, mit gondol a témájukról. Volt, aki visszajelezte, hogy furcsa volt kezdetben, de tetszett neki. Sőt, inkább éltek meg felszabadulást, elvárás-mentes gondolkodást. Az is hasznos volt a számukra, hogy leírták a válaszokat, mert így magukkal vihetik a kérdéseket és a saját gondolataikat is. Energikusan, pozitív tőltettel köszöntek el, szinte alig várták, hogy valóban megvalósítsák mindazt, amit megfogalmaztak maguknak.

A kísérlet után kitöltött kérdőív utolsó kérdése így szólt: Bármi, amit még megosztanál velem. Ennél a résznél vártam a kritikákat, illetve minden olyan gondolatot, amit még szerettek volna megosztani velem. Az összes résztvevő közül 3 jelezte, hogy bár megkapta előre az instrukciókat, hogy mire számítson, de így is kevésnek érezte a bevezetőt. Hozzáteszem, hogy 15 perccel az alkalom előtt már be lehetett kapcsolódni, hangolódni. Többnyire ezek az emberek késtek is, így nem lettek külön üdvözölve, ezt nehezményezték. Ez a résztvevők 3,4%.

Az előre kiküldött instrukciókban az is szerepelt, hogy egy adott ponton lezárjuk a Zoomot, így a késők nem tudnak majd csatlakozni, pont azért, hogy a többiek élményét ne rontsák el. Ez a 3 résztvevő nagy valószínűséggel lemaradt arról is, hogy a megoldásfókuszú megközelítés hogyan működik. Szemben a hagyományos coachinggal a megoldásfókusz egyből a lényegre tér. Volt egy ember, aki 25 perc után feladta, mert az internete többször megszakadt, így lemaradt a kérdésekről. Egy ember jelezte, hogy neki gyors volt, de ennek ellenére tudott haladni és később be tudta fejezni az adott kérdést és hálás, hogy részt vehetett. Ezzel együtt a többség lépett a témájában így is.

Következtetések

Végignézve a számokon, végighallgatva a résztvevők élményeit és feltéve a nagy kérdést magamnak újra, hogy *„vajon az ügyfél szakértő -e az életében?”*. Határozottan azt állítom, hogy igen. Mielőtt felépítettem a kérdőívet, konzultáltam egy kollégámmal, aki méréseket szokott végezni egy megoldásfókuszú projektünkben. Éles vitába keveredtünk azzal kapcsolatban, hogy egyáltalán mit is jelent az, hogy valami hasznos-e és hogy mitől lesz valaki szakértő az életében. A megoldásfókuszú megközelítés a hasznossággal foglalkozik.

Bármi, amit kérdezzünk, azzal a hiszemmel kérdezzük, hogy az ügyfélnek hasznos legyen. És ne a mi kíváncsiságunkról szóljon. Ez azt is jelenti, hogy valami hasznossága nem rögtön derül ki, hanem majd később, egy másik idősíkon, amikor már megtörtént és el lehet dönteni róla, hogy volt-e eredménye.

Nem melleleg, ha az ügyfelet arról kérdezem a kérdőívben, hogy hasznos volt -e ez az alkalom, akkor azt mondja, hogy igen, mert automatikusan meg akar felelni. Ezért nagyon sok kérdésemet ki kellett húznom a kérdőívből, hogy véletlenül se befolyásoljam a résztvevőket.

A kísérlettel kapcsolatos önreflexióm a csendes coaching által feltett kérdéseim tükrében.

A másik nagy kérdés a szakértőség. Mi kell ahhoz, hogy valaki szakértő legyen az életében? Egyrészt tudja, hogy mit kell tennie és hogy tegye is meg. Az anonimitás miatt nem tudom a résztvevőket utánkövetni, de igyekeztem úgy kérdezni, hogy az arra adott válaszukat el merjem fogadni. Alapvetően, aki tudta, hogy miért jött és volt témája az a rosszabbul teljesítő dilemmás kísérletet tekintve is 70% fölötti arányt ért el azzal kapcsolatban, hogy egy megadott időtávon, olyat lépjen, amit ő maga határozott meg. Ez szerintem nagyon jó arány. Míg, ha az egészre vetített átlagot nézzük az 82% és a sima coaching 88%.

Aki nem hozott témát (21 fő), azok közül, aki előrelépett témájában és konkrét lépésről határozott az a témát nem hozó összes résztvevő 71%-a, míg a dilemmások 75%-a és a sima coachingban részt vevők 69%-a.

A kísérlettel kapcsolatos önreflexióm a csendes coaching által feltett kérdéseim tükrében.

Legmerészebb reményeid szerint minek kell itt megtörténnie, hogy miután kiléptél a Zoomból, úgy állj fel, hogy hasznos volt ez az 50 perc?

Ez volt az első kérdésem a résztvevőkhöz. Úgy érzem, hogy erre a kérdésre adott válaszom fogja megadni a legőszintébb reflexióm a kísérlettel kapcsolatban. Legmerészebb reményeim szerint, akkor volt értelme és sikere ennek a kísérletnek, ha az ügyfeleknek valami olyat adhattam, ami alapján ők előrébb léphettek. Ha megértették jelenlegi helyzetükben mit kell lépniük, hogy később az hasznukra váljon. Amikor ezeket a sorokat írom, még nem dolgoztam fel a kérdőívek eredményeit.

Miután felkelsz a gép elől, miből veszed észre, hogy ez az alkalom pont azt adta, amire vágytál?

Abból veszem észre, hogy ez az alkalom sikeres volt, hogy a kliensek elismernek. Ehhez mindenképp meg kell említenem, hogy az ügyfelek nagy része tréner és coach volt. Ide a résztvevők nagy százalékát a kíváncsiság hajtotta, hogy vajon mit csinál a másik, vajon mit vehet át ő is belőle. Számomra ez elismerés, hogy a konkurencia körbenéz a másik portáján. Az pedig, hogy a végén vissza is jelzi, hogy a munkájában a jövőben sokkal több nyitott és megoldásfókuszú kérdést fog feltenni, külön öröm.

Mi az, amit ezután az alkalom után másképp fogsz csinálni?

Leginkább azt, hogy bár nem vagyok az az ember, aki szívesen beszél tömegek előtt, de rájöttem, hogy nem kell annyira félni. Az irányítás nálam van. Már azzal, hogy a résztvevőket tartottam és nem engedtem elkalandozni az önmagában hatalmas eredmény. **A csend ereje lenyűgöző.**

Ki fogja észrevenni először, hogy ez az alkalom a lehető leghasznosabb volt a számodra? És hogyan reagál rá.

A kliensekkel és a kísérlettel való viszony értékelése

Szerintem a cégtársam veszi észre és nagyon sokat jelent számomra, hogy elismerően reagál. Mivel ő évek óta ebben dolgozik én pedig 2020 januárja óta tanulom és gyakorlom, nekem hatalmas elismerés, hogy az én ötletem is megvalósul. Eddig is megvalósulhatott, de ennek a lebonyolítása, levezetése csak az én felelősségem volt. Hogyan reagál rá? Büszke lesz rám, és örül, hogy csatlakoztam a céghez, mert olyan új dolgokat hozok be, amelyek korábban nem voltak. Büszke lesz rám amiatt is, mert rengeteg mindent tanultam tőle, és ez alapján látszik, hogy használni is tudom a megszerzett tudást. Még inkább partnernek tekint ezután, ami azt gondolom, hogy hatalmas lendületet ad majd a közös munkánknak.

Mit látnak, mi lett más? Mit tesznek lehetővé ezek az apró változások?

Magabiztosabb lettem és bátrabb. Ezek a változások azt tették lehetővé, hogy sokkal jobban be merem hozni a kísérletező énem a munkába. Hogy merek olyat csinálni, amit nagyon más még nem. És képes vagyok kiértékelni és levonni a konzekvenciát, hogy minek van értelme és minek nincs. Mi hova vezet és miből mi lesz. Megerősödtem a saját coach kompetenciámban, ami a leendő ügyfeleimnek is fontos, hogy olyan valakihez fordulhatnak, akinek van tapasztalata, felkészült, és képes jól figyelni, képes jól tartani a kereteket, és olyan légkört teremteni, ahol akár 1, akár 50 ember is biztonságban érezheti magát.

A kliensekkel és a kísérlettel való viszony értékelése

Sokáig kerestem azt, hogy mi az, amitől ez ÉN voltam. Nem tudom, hogy ki hányszor állt ki 30-40 ember elé és nézte csöndben, hogy csak írtak. Azt hiszem már ahhoz, hogy csöndben ott legyek velük, ahhoz is kell tartás, tisztelet. Elöttem van 30-40 ember egyszerre, ha csak egy nem tartja be a megbeszélt kereteket, dőlhet az egész.

- Ezek az emberek nem egyforma ütemben dolgoznak.
- Van, aki már rég kész van és malmozik.

Hogyan tartsam meg a figyelmét annak, akihez nem szólhatok? Egyszerűnek tűnik felolvasni 40 kérdést, de ezek az emberek, kliensek minden egyes kérdésnél mélyebbre és mélyebbre ásnak a saját életükben. Látják egymást. Látják, hogy a másik is dolgozik, hogy a másiknak is gondolkodnia kell egy-egy kérdésen.

Én nagyon élveztem magam ebben a szerepben annak ellenére, hogy nem szeretek szerepelni. Hiányzik belőlem a szereplési vágy, de bevallom, csendet tartani sem kisebb kihívás.

A kísérlethez való viszonyomnál nagyon fontos, hogy ez az én gyermekem volt. Büszke vagyok rá, hogy összeraktam a kérdéssorokat és megmozgattam 100 embert. Amikor szembejött velem a csendes GROW tudtam, hogy ezt, ha variálom kicsit, mély kérdéseket is hozok be és az időzítésén is változtatok, akkor valami nagyszerű születhet. Azt szerettem volna, ha egy teljes értékű coachingban van részük a klienseknek. Amikor az első csoporttal mentünk végig a folyamaton, az nagyon ijesztő volt. Semmilyen reakcióm nem volt még, nem tudtam, hogy mire számítsak, hogy működött -e. Lementek a kérdések, kaptak egy kérdőívet és elmentek breakout roomba egyesével.

A coach szerepből nyert legfontosabb tanulságok

Ültünk a cégtársammal a monitor előtt, és azt kérdeztem tőle, hogy ez most milyen volt? Mivel ő csak megfigyelő volt, nem tudta megmondani, hogy milyen visszajelzések fognak születni. Aztán kezdtek visszajönni az emberek, és mosolyogtak és hálálkodtak és csupa pozitív dolgot kezdtek el mesélni. Hogy az a kérdés milyen jó volt, és hogy sose gondolta volna, hogy egy lenémített csoport is tarthat össze, és van bennük egyfajta cinkosság, és mindenki küzd valamivel. Szonyatosan jó érzés volt, hatalmas kövek gurultak le, hogy ez tényleg jól sikerült.

A coach munka/szerep során jellemző érzések, állapotok

2020 márciusa óta tartunk online tréningeket, workshopokat a cégtársammal. Ennél a pontnál nagyon sok minden van már mögöttem. Coaching és mediációs tapasztalattal rendelkezem. Itt a kihívás inkább a csoportos coaching volt.

A megoldásfókuszú megközelítés mindig változik, fejlődik, mindig az adott ügyfél igényeihez igazodik. Meg kellett tanulnom, hogy hogyan hagyjam kívül a saját gondolataimat, a saját elképzeléseimet, és hogyan követhetem a legjobban az épp előttem ülő ügyfelet. Meg kellett tanulnom, hogy az ő szavait használjam, az ő nyelvén beszéljek. Egy órára beléphetek valaki más valóságába, ami hihetetlen megtiszteltetés, és rengeteget tanulok közben magamról, a coachingról és a megoldásfókuszról is. Ezek a kísérletek sokat adnak ehhez, hiszen mindig új és új területre léphetek, kockázatot vállalva, valami értékeset teremtve. Ahogy a megoldásfókuszú megközelítés is a kliensek világát tágítja, én is arra törekszem, hogy minél szélesebb spektrumon dolgozhassak.

A coach szerepből nyert legfontosabb tanulságok

A legfontosabb tanulság, hogy aki most készül erre a pályára, számukra még jobban tudatosítsam, hogy a csend mennyire hasznos és fontos. Hogy nem számít, hogy ki mennyire nagyszerű előadó vagy tréner, coachként, ha nem tud „jól” hallgatni, akkor nem lesz belőle jó coach. Volt egy órai feladat az egyetemen, amikor rangsorolni kellett a kompetenciákat, hogy mitől jó egy coach. Azt hiszem, hogy választ kaptam a kísérletemben erre a kérdésre. Legalábbis a rangsort illetően.

A kísérlet kapcsán nagyon tanulságos volt, hogy nem hatott rám az ügyfél. Nem voltak előfeltevéseim a témájukkal kapcsolatban.

Következtetések, lezárás, összefoglalás

Vizsgálatom tárgyát, **az ügyfél szakértőségét** egy csendes csoportos coachinggal vizsgáltam. Betekintést nyertem azon a bizonyos ajtón és megnéztem hol születnek a fontos dolgok. Megvizsgáltam, hogy annak ellenére, hogy a csendes coachingon részt vevők nem mindegyike érkezett konkrét témával, még így is a többség tudott előrébb lépni az életükben és konkrét cselekvési tervről is döntött. Szerintem a 71%-os átlag egy fantasztikus eredmény, ami abban erősített meg, hogy a megoldásfókusz akkor is hatásos, ha az ügyfél nem érkezik felkészülten. És interakció nélkül is nagyon magas ez a szám. Vajon milyen eredménnyel zárulna egy olyan kísérlet, ahol hallom is a résztvevőket és konkrétan tudok reflektálni a témájukra, ha a megfelelő kérdéseket kapják?

Ezt a tapasztalatot arra fogom használni a jövőben, hogy tovább kísérletezzek. Hogy merjek unortodox dolgokra ránézni, mert feltételezem, hogy az is nagyszerű eredményt fog hozni.

A kísérlet óta coacholtam már élőben (Facebook LIVE) úgy, hogy az ügyfél nem avatott be a témájába és jelenleg arra készülök, hogy párhuzamosan több embert coacholjak.

Eredmények

Pontosan tudta, hogy milyen témával érkezik?	Összesen	%	Dilemma	%	Coaching	%
Igen	66	76%	24	77%	42	75%
Nem	21	24%	7	23%	14	25%
Előreléptél -e abban, amivel ide jöttél?	Összesen	%	Dilemma	%	Coaching	%
Igen	78	90%	25	81%	53	95%
Nem	9	10%	6	19%	3	5%
Aki tudta, milyen témával érkezik.	Összesen	%	Dilemma	%	Coaching	%
Előrelépett	61	92%	21	88%	40	95%
Nem lépett előre	5	8%	3	13%	2	5%
Aki menet közben találta ki, milyen témával érkezik.	Összesen	%	Dilemma	%	Coaching	%
Előrelépett	17	81%	4	57%	13	93%
Nem lépett előre	4	19%	3	43%	1	7%
ennyire vagy biztos abban, hogy lépni fogsz az általad meghatározott időtávon belül olyat, amit most meghatároztál?	Összesen	%	Dilemma	%	Coaching	%
Biztosan	66	76%	20	65%	46	82%
Nem döntött lépről	13	15%	7	23%	6	11%
Nem biztos	8	9%	4	13%	4	7%
Aki tudta, hogy milyen témával érkezik.	Összesen	%	Dilemma	%	Coaching	%
Lépni fog	54	82%	17	71%	37	88%
Nem döntött lépről	5	8%	3	13%	2	5%
Nem biztos	7	11%	4	17%	3	7%
Aki menet közben találta ki, milyen témával érkezik.	Összesen	%	Dilemma	%	Coaching	%
Lépni fog	12	57%	3	43%	9	64%
Nem döntött lépről	8	38%	4	57%	4	29%
Nem biztos	1	5%	0	0%	1	7%