

Problémák helyett a megoldásokra fókuszál a brief coaching



2010.08.12

A coachoknak is magas teljesítményelvárásoknak kell megfelelniük, kiváltképp mai felgyorsult korunkban, amikor mindenhol a teljesítmény és az eredmény a legfontosabb. A coachingot igénybe vevő üzletemberek, vezetők a lehető leghamarabb kézzelfogható sikerekre vágnak. Ennek egyik eszköze lehet a brief coaching.

A brief coaching lényege - mint a neve is mutatja -, hogy rövid és hatékony. Kevesebb számú találkozás alatt lehetővé teszi az ügyfél számára, hogy továbblépjen. Ennek oka, hogy a segítő beszélgetések azon módszereit alkalmazza, amelyek kutatások alapján a leghathatósabban mozgósítják az ügyfél előrevívő erőit.

- A módszer radikális paradigmaváltáson alapul: megoldásépítő (és nem problémamegoldó) beavatkozásokkal dolgozik, ezért megoldásközpontú coachingnak is nevezik.
- A brief coaching hangsúlyozza, hogy minden ügyfél a saját megoldásainak szakértője. Felszínre hozza és megerősíti az ügyfél belső erőforrásait, egyszóval az erősségeire helyezi a hangsúlyt, ezeket fejleszti.
- A brief coaching az ügyfél figyelmét arra irányítja, ami már jól működik, már most olyan, amilyennek ő a célja elérése után szeretné. Ezzel segít tudatosítani az ügyfélben, mitől működnek a dolgok jól ezekben a pillanatokban, és hogyan tudja a már jól működő készségeit, tudását többet, máshol, máshogyan is alkalmazni.
- A brief coaching arra összpontosít, milyen változásokat szeretnének az ügyfelek elérni az életükben, és miről fogják észrevenni, hogy előreléptek a céljukhoz vezető úton. Ez segíti őket abban, hogy folyamatosan az apró, elérhető sikerekre építsenek, ami magabiztosságukat gyorsan építi.
- Mindezeknél fogva a coaching folyamat radikálisan rövidebb, azonos eredményességi, tartóssági mutatók mellett.
- Mivel a brief coaching nem szituációelemzésre épül, vészhelyzetekben kiválóan alkalmazható: amikor nincs idő elemzésre, azonnal mozdulni kell.
- Olyan szervezetekben, ahol a brief coaching szemlélete, módszerei meggyökeresednek, erőteljes kultúraformáló eszköz: a problémátudatot átfordítja "megoldástudatba".

Problémamegoldás helyett megoldásépítés

Kultúrkörünkben a problémák elemzéséhez, a diagnózisra épülő problémamegoldáshoz szoktunk. A megoldásközpontú eljárás viszont nem a problémaelemzésre épül. A probléma tudatosítása helyett a beszélgetés idejét arra használjuk fel, hogy minél többet megtudjunk a célokról, a már létező és jövőbeli megoldásokról és az erőforrásokról. Rendszerint maguk a ügyfelek is meglepődnek, ha elhagyjuk a probléma megszokott értelmezési keretét, a megoldás mennyi elemét képesek összegyűjteni, s milyen gyorsan.

Az ismertett paradigmaváltás kezdetben talán szokatlannak tűnik, és mintha ellentmondana a megszokott logikának és tapasztalatoknak. A vizsgálati eredmények viszont azt igazolják, ha a coachingban, a tanácsadásban kizárólag a megoldásokra irányul a figyelem, az ugyanolyan hatásosan elvezet a célhoz, csak gyorsabban. A brief coaching lemond a probléma tudatosításáról, helyette megoldástudatot hoz létre. A problémára vonatkozó információkra nem kérdezzük rá. A problémátudatot nem mélyítjük el.

A megoldástudat következményei

A brief coaching szemléletének vannak hasznos következményei. Mint láttuk, a coaching-beszélgetések határozottan rövidebbek lesznek. Az ügyfelek könnyebben találnak számukra alkalmas megoldás-lehetőségeket. Minél részletesebben, pontosabban, többet beszélnek a múlt- és jövőbeli megoldásokról, annál több tudatosan átgondolt választási lehetőség áll a rendelkezésükre. Megbízható megoldástudat jön létre bennük, amely a mindennapokban is kellőképpen bírja majd a terhelést.

Nagyobb hittel és bizalommal látják aztán neki a megoldások kipróbálásának, ami erősebb motivációt és könnyedséget jelent a későbbiek során. A szó valóságot teremt. A megoldásközpontú figyelem azt is elősegíti, hogy a ügyfelek a beszélgetés folyamán magukat is egyre inkább szakértőnek kezdik tartani, és ehhez mérten kezdenek el viselkedni.

Kevesebb tanácsadás, több siker

Egy kis történeti háttér: a módszer alapítói, az amerikai szociológus, Steve de Shazer és kutatócsoportja intenzíven foglalkozott azzal, hogyan lehet a segítő beszélgetéseket "a maximumra redukálni". A team húsz éven keresztül vizsgálta, mi kell ahhoz, hogy az ügyfelek és a tanácsadók közötti beszélgetésben gyors, egyben tartós változás jöjjön létre. Így formálódott a megoldásközpontú gyorstanácsadás, más néven a brief coaching. Az ülések mennyisége időközben átlagosan három ötven perces beszélgetésre csökkent azáltal, hogy a nem segítő hatású tanácsadói tevékenységet kihagyták. A hatás tartósságát vizsgáló, 6 és 18 hónappal később végzett kontroll-vizsgálatok 86 százalékos sikerességi mutatót igazoltak.

Egy felmérés eredménye

Brief coachingot alkalmaztak keresőképesség elvesztésekor. Egy, az Amerikai Egyesült Államokban készített összehasonlító tanulmány (Cockburn, Thomas & Cockburn (1997) Solution-focused therapy & psychosocial adjustment to orthopedic rehabilitation. Journal of Occupational Rehabilitation) érdekes eredményekkel szolgált a biztosítási szektor számára. A vizsgálatba olyan gyári munkásokat vontak be, akiket hátpanaszok miatt küldtek betegállományba. Összehasonlították, mennyire volt sikeres a gyógyulásuk brief coachinggal, illetve anélkül. Azt találták, hogy a brief coachingban részesült csoport tagjainak 64 százaléka tért vissza a munkába a 7. hétben, míg a kontroll-csoportban drámaian kevesebb: 4 százalék volt ugyanez az arány, azonos orvosi ellátás mellett.

Ahhoz, hogy az ember coachként valóban, mindvégig megoldásközpontú maradjon, sok fegyelemre és bizalomra van szükség. De megéri, hiszen ez az attitűd támogatja legjobban az ügyfeleket abban, hogy rövid idő alatt ténylegesen működő saját megoldásokat találjanak. A coachokat pedig hozzásegíti ahhoz, hogy kiegyensúlyozottan és nyugodtan maguk is elengedjék a problémákat, és bizalommal adják át a felelősséget a szóban forgó kérdések igazi szakértőinek.

Forrás: Peter Szabo: "Reduced to the maximum" (www.solutionsurfers.hu)

2010. szeptember végén indul Magyarországon a SolutionSurfers International nemzetközi akkreditációkkal rendelkező briefcoach-képzése: coachoknak, vezetőknek, tanácsadóknak egyaránt. A cég Svájc legnagyobb coachképző intézménye, több mint 7000 coach végzett itt az elmúlt 12 év alatt.

Tegyi Enikő
Solutionsurfers Magyarország