



TÁNCOS, TAXISOFŐR

ÉS GYENGÉD BULLDOG – LÁBNYOMOK NÉLKÜL

COACH ÉS ÜGYFÉL KAPCSOLATA A
MEGOLDÁSKÖZPONTÚ BRIEF COACHINGBAN

Úgy tűnik – és felmérési eredmények is igazolják –, hogy az ügyfél erőforrásain túl (40%) a coach és az ügyfél között kialakuló kapcsolat (30%) határozza meg a coaching beszélgetés sikerét. Az alkalmazott módszertan harmadiként, szerényebb 15%-kal szerepel a listán.¹ Mint a táncban: a coach és ügyfele közötti interakciókban lépésről lépésre kiépülő bizalom, biztonság, nyitottság olyan minőségek, melyek jól leírják ezt a kapcsolatot. Ezeket coachként érzelmi-morális érettségünkkel, integritásunkkal, a figyelmünk, a jelenlétünk minőségével, és a coachingról alkotott előfeltételezéseinkkel szinte láthatatlanul, erőteljesen alakítjuk.

Ebben az írásban a téma: hogyan befolyásolja a coach és ügyfele között a kapcsolatot konkrétan brief coaching szemlélete, megközelítése, eszközei? Hogyan hat vissza a 15% a 30%-ra, mi az, ami sajátosság egy jól képzett, tapasztalt brief coach figyelmének, jelenlétének, láthatatlan előfeltételezéseinek minőségében? Hogyan más egy brief coach?

Kölcsönveszem a Chris Ivesontól többször hallott metaforát: a brief coach először is nagyon tudatos, sőt, céltudatos *taxisofőr*. Jön az utas és ő azt kérdezi: „Hová megyünk?”. Nem az ügyfél élethelyzete, feltételezett „problémája” után érdeklődik. Nem információért kérdez ugyanis. Az ülés minden pillanatát nagyon tudatosan coach és coachee közötti, közös nyelvhasználatban megvalósuló valóságteremtésnek tekinti – és nem a múlt, hanem a jövő teremtését tekinti közös célnak. Ha ezt könnyedén, magabiztosan, érzékenyen, jól kapcsolódva teszi (a 30%), tapasztalataim szerint az ügyfél – esetleg kis meghökkenés után – örömmel beszáll ebbe a taxiba, és elkezd megfogalmazni élete új narratíváját: a számára kívánatos jövőét, majd, a coach további, működő megoldásokra irányuló kérdéseire azét a jelenét, melyben őt támogató erőforrások vannak.

Ebből sejthető, hogy a brief coach afféle *gyengéd „bulldog”* is egyben: természetes derűvel, optimizmussal, viszont kitartóan és következetesen tartja kérdéseivel, visszajelzéseivel az ügyfelet ebben a jövőt és erőforrásokat konstruáló fókuszban. Nem hagyja elterülni, visszacsúszni a problémafókuszú beszédmódba. Megint csak: ha ezt empátiával,

személyességgel, jól kapcsolódva teszi (a 30%), akkor az ügyfél hagyja meggyőzni magát, szívesen lépked vele – és növekvő örömmel, bizalommal és önbizalommal veszi észre, hogy halad!

Mindeközben a brief coach „nem tudja jobban”, ami az ügyfele dolga, sőt (a módszer egyik szülője, Insoo Kim Berg szerint) „nem hagy lábnyomot ügyfele életében”. Láthatatlan előfeltételezései között szerepel, hogy ő itt nem segít (nincs az ügyfélnek rá szüksége), nem kérdőjelez meg (az ügyfél tudja, mit akar, és képes is arra, hogy megvalósítsa), nem bírál felül (az ügyfél teljes felelősséggel dönt a saját élete témáiban) – csak és kizárólag: ügyfele számára előrevivő kérdéseket tesz fel, így van jelen.

Úgy tapasztalom, hogy az ügyfelek zöme nagyon szívesen, örömmel, és sokszor hálával fogadja ezt a számukra olykor szokatlan szabad teret, felelősséget, és a beléjük vetett feltétlen bizalmat. Rohamosan, akár percről percre nőnek fel a felelősségteljes feladathoz, valósággal kihúzzák magukat a tiszteletteljes kérdésektől, a tiszteletteljes erőforrásvisszajelzésektől. Ki félénken, nekibátorodva, ki azonnali felszabadultsággal és természetes lendülettel él a lehetőséggel: elképzeli, megfogalmazza saját jövőjét, és közben érzelmeiben, testében is megéli „legjobb önmagát” (nagyon jó az angol kifejezés: „their best self”).

Hiszen a taxisofőröködés, a bulldogság, a „nem tudás” voltaképp ugyanazt a célt szolgálja. A brief coach a maga nagyon határozott szemléleti keretével az ügyfélből egyfelől igyekszik felszínre segíteni önmaga lehetséges legjobb változatát – és megoldásközpontú eszközeivel (például a skálázással) az ügyfél által szolgáltatott bizonyítékok alapján rábizonyítja, hogy ez így is van. Elsősorban nem „dicsérget (ez hierarchiát feltételez, ami épp nem építi az ügyfelet), hanem olyan erőteljes szelektív fókusszal kérdez és tükröz, hogy már egy ülésben is erőteljesen, olykor gyökeresen átalakul az ügyfél érzékelése, értékítélete – önmagáról.

Az ülések végén, ha a brief coach jól végezte a dolgát, az ügyfél hálás – önmagának. A coach „csak” kérdezett és „csak” észrevette azt a sok értéket, amit az ügyfél mondott – nyilvánvalóan minden előremozdító muníciót az ügyfél hozott.

Kezdő brief coachként szoknom kellett ezt a szerénységet és alázatot. A legnagyobb siker, és talán mindannyiunkkal megesett már legalább egyszer: az ügyfél az ülés végén feláll, és kifelé menet nem érti, miért fordult coachhoz.

¹ Duncan, Hubble, Miller eredményeit Szabó Péter is idézi a brief coach előfeltételezéseiről szóló “Frissített programmal” című, klasszikus cikkében.