

ÜGYFELEM CÉLJA A COACHINGGAL:

- 5 hónapos kismamaként lezárni a munkahelyi feladatokat
- Lecsendesedni
- Felkészülni a baba érkezésére

A coaching 5 ülésből állt kb 2,5 hónapos folyamat volt. Az ülések során sokszor nyúltam a megoldásfókuszú coaching eszköztárához és kérdéseihez, valamint kreatív coaching technikákhoz.

Azért vagyok erre az esettanulmányra büszke, mert coachként elkötelezetten hiszek a fejlődésben és a folyamatos tanulásban, abban, hogy mindenki ott van az erő a változáshoz, csak felszínre kell hozni és, hogy stratégiai gondolkodással és megoldásfókuszú szemlélettel segíteni tudom az ügyfeleimet ezen az úton.

Ez az esettanulmány ezt a hitvallásomat példázza, azokat az értékeket foglalja magában- felelősségvállalás, rendszerszemlélet, megoldásfókuszú, empátia és nyílt kommunikáció- ami számomra a legfontosabb a munkámban és a magánéletemben egyaránt.

Ha könyvet kellene írnom az ügyfélből és a folyamatból, ezeket a fejezetcímeket használnám:

A KÉZIFÉK

Az első ülésen ügyfelem első benyomásra a coachok álma volt, nagyon inspirálóan, logikus gondolkodással, jól megfogalmazott célokkal jött, könnyen és tisztán lehetett vele a coaching folyamatra és az alkalomra is szerződni.

Az első ülésen coachként arra törekedtem, hogy megteremtsem a bizalmi légkört, gyors észjárását lekövessém és értő figyelemmel kísérem végig mondandóját. Törekedtem végig a mostban, a jelenben lenni, minden verbális és nem verbális jelzését megfigyelni. Az ülés végén az a belső megérezésem támadt ezekből a jelekből, hogy habár a coachee nagyon határozottan megfogalmazta a témáját, nem biztos, hogy csak a lezárandó munkahelyi feladati miatt nem sikerül lecsendesednie és hangolódnia az anyai szerepekre, valami más (is) lehet a háttérben.

SZÉNAKAZALBAN A TŰ

A második ülés alkalmával reflektáltunk az ügyféllel a megelőző ülésre. Mi volt, ami elindult benne, milyen változást érez. Az ügyfél maga mondta ki, hogy eddig nem vett részt semmilyen mentálhigiénés, terápiás, vagy coaching folyamatba és meglepve tapasztalta, hogy az a tér és légkör, ami biztosítva volt számára mennyi gondolatot és érzést hozott felszínre, és kicsit maga is elvesztette a fonalat, hogy mi is az igazi ok, amiért ő coachoz jött.

Coachként nehéz volt megélni az ülés elején, hogy egy ügyfél megkérdőjelezi, miért is jött szakemberhez, illetve jelzi, hogy még elveszettebbnek érzi magát, mint az elején. Szupervízió során döbbsentem rá arra, hogy a diszkomfort érzetem abból a félelemből fakad, hogy kezdő coach szakemberként még van bennem némi bizonytalanság, hogy nincs akkora szakmai tapasztalatom és esetleg bizonyos helyzetekben leblokkolok, vagy nem tudok a coacheeknak segíteni.

Szupervízió során felismertem, hogy feladatom ebben a helyzetben is az, hogy stabil, biztos teret teremtsék az ügyfél számára, merjek belemenni a kérdésekből fakadó vibráló légkörbe. Ebben az esetben is jeleztem ügyfelemnek, hogy átérzem a frusztráltságát és számíthat rám, egyben jeleztem, hogy van egy intuitív megérezésem. Ennek kapcsán megkérdeztem tőle, hogy lenne-e kedve egy feladatot megcsinálni, aminek az a célja, hogy priorizáljuk azokat a témákat, amik az első ülésen és azóta is a fejében vannak, annak reményében, hogy kitisztuljon számára mivel is szükséges foglalkoznunk.

A feladat segítségével az ügyfélnek 8 célt kellett meghatároznia, ami most foglalkoztatja, ezeknek kellett a fontosságát és előrehaladottságát pontozni, így egy koordináta-rendszerben az összes célt jól láthattuk és azt is, hogy mi az, ami úgy mond hamis cél, erőnyerő cél, energiavámpír cél és mi az, ami az igazi cél, amivel foglalkoznunk kell. A feladat eredménye nagy felismerést hozott az ügyfél számára, azaz a kezdeti három célja- munkalezárás, lecsendesedés igazából hamis cél volt és, ami igazán foglalkoztatja, az az, hogy miképpen határozza meg saját magát a továbbiakban, hogyan gondolja újra magát a munkában és az anyaságban egyaránt és ezt a kettőt, hogyan egyeztesse össze.

Az új célok mentén így újraszereződünk az ügyféllel az alkalomra és a további coaching alkalmakra is.

ÁLMAI FESTMÉNYE

Az ülések alkalmával megfigyeltem, hogy az ügyfél mindig hoz magával noteszt, de abba sose jegyzetel, hanem sokszor egy szót leír vagy rajzolgat. Így arra a következtetésre jutottam, hogy a 3. ülés után már megteremtődött az a bizalmi tér, amelyben jelezhetem neki, hogy azt vettem észre a kreativitás és a rajz közel áll hozzá, és amelyben meginvitálhatom egy képzeletbeli festmény megalkotására. Az ügyfél örömmel benne volt a "játékban". A festmény arra volt hivatott, hogy jó részletesen ábrázolja a témájával kapcsolatos vágyott jövőt, azaz 1-1,5 év múlva lévő időszakot, amikor már megszületett a kisbabája, már nagyobb és esetleg van lehetősége a baba mellett, némi szakmai munkát is vállalnia. Azt kértem tőle, hogy ebbe a helyzetben írja le, hogyan néz ki egy napja, mi történik, mit csinál, mit érez, mi ad számára egyensúlyt, mások, hogyan látják őt kívülről, hogyan látja magát a szakmai életben. Kértem, hogy szedje össze a kérdések kapcsán a gondolatokat, érzéseket, és ezt kösse össze egy képi világgal, amit részletesen meséljen el, fessen le. Ügyfelem visszajelzése alapján testhez állónak bizonyult a feladat, láthatóan izgatottan vetette bele magát a feladatba, kereste a színeket, szimbólumokat részletekig menően. A képzeletbeli festés lehetővé tette számára, hogy kreativitására hagyatkozva teljesen élőszerűvé, szinte megfoghatóvá tegyék a vágyott jövőt és, hogy megfogalmazza milyen értékek mentén érzi magát kiegyensúlyozottnak. Az ülés végére energiával volt teli, nagyon élénk volt, visszajelezte, hogy rendszeresen jár festeni és lehet, hogy ezt a képet fogja megfesteni, hogy mindig emlékezzen rá.

Az ülések során itt éreztem az ügyfélen először azt a fordulópontot, hogy tette kész a változásban és a következő alkalommal foglalkozhatunk egy részletes akcióterv kidolgozásában.

AZ AKCIÓTERV

Az ülést most is azzal kezdtük, hogy átbeszéltük az előző alkalom óta, hogyan dolgozott benne tovább a téma. Az előző ülés végén tapasztalt energiaszint emelkedés továbbra is tetten érhető volt, nagyon élt benne az elképzelt jövő, amit egy skálázással 10-es értékben határozott meg. Utána a skála segítségével szépen végig lépegettünk az aktuális állapot és az ideális állapot közötti lépcsőket, illetve az első két szintlépést a skálán részletesen kidolgoztuk, ütemezéssel, esetleges szükséges külső támogatással, erőforrással.

A KINCSESLÁDA

Habár az utolsó ülés előtti szinte az összes alkalmon rengeteg erőforrás tört a felszínre az ügyfélből, az utolsó alkalmat mégis arra használtuk, hogy szisztematikusan összegyűjtsük azokat, még a legapróbbakat is és az ügyfél képzeletbeli kincsesládáját megtöltsük velük. Végig vettük szinte az összes alkalmat az elejétől kezdve, még a kihívásokból, problémákban is az ügyfél meglátta saját erősségeit, meg tudta határozni a saját tanulási és fejlődés folyamatát a coaching ülésorozatban. Az összeállt a kép az ügyfél témáját illetően, ami az ügyfél biztonságérzetét és kiegyensúlyozottságát és a jövőbe vetett hitét erősítette. Az ügyfél visszajelzése alapján számára az volt a legnagyobb tanulás a folyamatban, hogy felszínre hozta az eddig ki mondani nem mert belső dilemmáját az anyai és a szakmai életének összeegyeztetése kapcsán, és, hogy erre képes volt egy jól átgondolt megoldástervezet összerakni, ami a zsebében van és „aktiválni” tudja, ha eljött az idő.

Számomra az coaching sorozat gyümölcse az volt, hogy a közös munkánk eredményeként sikerült felvérteznünk olyan erősségekkel, stratégiai lépésekkel, egy vágyott jövővel, ami segíteni fogja az anyai szerepének megélésében és motiválni tudja az első jó pár nehéz hónapban a babája születése után.

Coachként az útjához őszinteséggel, a jó időben jókor tanúsított intervenciókkal, a gondolatainak és érzéseinek strukturálásával járultam hozzá

ICF IRÁNYELVEK

Nulladik legfontosabb elemként törekedtem az első perctől a bizalom építésére, kapcsolódásra és az ügyfél verbális és non-verbális nyelvezetének felvételére, próbáltam „egy nyelvet” beszélni vele. Fontos volt a folyamatban, hogy a kezdeti szerződést felül tudtuk írni. Habár felszínre került már a második alkalommal, hogy más az ügyfél igazi célja, ezen a ponton mégis rá hagytam, hogy ő milyen célt definiálna most magának a tapasztalatok és a felszínre kerülő új információk alapján, hogyan fogalmazná újra a kezdeti coaching témáját. Az, hogy a szerződés kitisztázásába ennyi időt és energiát tettünk, nagy mértékben lendítette előre a folyamatot, utána szinte olyan érzés volt, mintha begyűjtöttük volna a rakétákat.

Az ülések alkalmával nagyon igyekeztem a coach jelenlétemen dolgozni. Ez abban nyilvánult meg legjobban, hogy habár az első alkalommal volt egy szépen ügyfél által körbehatárolt cél, mégis hagyatkoztam az intuíciómra, ki mertem az ügyfél elé tenni a megérzésemet felvállalva ezzel az esetleges nehezebb és mélyebb utat. Habár sokféle intervenció feladat formájában valósult meg, mégis ezek nem előre elhatározott fix gondolatok voltak, törekedtem rá, hogy az itt és mostban, az ügyfél bizalmára és az éppen aktuális ügyfélhelyzetre reagálva próbáljak perspektívát váltani és kísérletezni.

Próbáltam minél többször teret adni az ügyfélnek, ő most mit kérdezne magától, melyik irányba menjünk tovább, mi lenne számára a leghasznosabb, illetve a tanulási folyamatát és eredményességét strukturált, átgondolt lépésekre fordítani, ami hasznos lehet számára akkor is, amikor már nem fogunk találkozni.

UTAM COACHKÉNT

Szokták bölcsebb coachok mondani, hogy az ember mindig megkapja azt az ügyfelet, aki tükröt tart neki és akiben látja a saját félelmeit, kihívásait. Nem kételkedtem soha a bölcseletbe, és már sokszor, hozta úgy az élet, hogy ez bebizonyosodott, tudtam, jól, hogy az ezekkel a helyzetekkel kapcsolatos érzelmi bevonódásokon dolgoznom kell. Ebben a helyzetben, azért mégis elmosolyodtam magamban, hiszen a helyzet pikantériája, hogy az ügyfelemmel való első találkozásomkor Én 7 hónapos várandósan hasonló kérdésekkel a fejemben keltem és feküdtem nap, mint nap. A helyzetet tovább bonyolította, hogy ebből az okból kifolyólag az ügyfél minden örömét, bánatát, félelmét, bizonytalanságát, kihívását 100x amplitudóval éltem meg magamban egy érzelmi hullámvasútként, jó pár ülést nagyon nehezen vettem érzelmileg. Nehezemre esett az ügyfélnek tükröt tartani.

Az érzelmi bevonódás okán is, és azért is mert ifjonc coachként fontosnak tartom a folyamatos tanulást, önvizsgálatot, minden ülés után önreflexió keretében feltettem magamnak fixen az alábbi kérdéseket, amiket leírva megválaszoltam:

- Mi az legfontosabb felismerésem a mai coachingbeszélgetés során? Hogyan hatott rám a bevonódás? Hol volt ez tetten érhető és hogyan?
- Milyen az érzelmi bevonódás mentes coaching számomra? most hol tartok ebben?
- Mik voltak/lesznek azok az apró jelek, ami egyértelműen jelzi, hogy az érzelmi bevonódás kapcsán tettem egy lépést előre?
- Melyik intervenció volt a mai ülés során, amelyet a következő ülés során még többet alkalmaznék?
- Mi ment most jobban, mint az előző alkalommal?
- Mi volt ma igazán hasznára az ügyfélnek?

PÁLYÁZATI ESETLEÍRÁS

Nagyon sokat tudtam magamon segíteni, hogy megpróbáltam kívülről, 3 lépés távolságból figyelni önmagam, az érzéseimet meg tudtam fogalmazni és szembe tudtam nézni azokkal. Így minden újabb ülésre tiszta fejjel és szívvel, az ügyfél teljes támogatásával és a legnagyobb koncentrációval tudtam odaállni. 2-3 üléssel egybe kötött önreflexió után éreztem, hogy sokkal nyitottabban megyek az ülésekre, nem vonódom be és nem "visel meg" az ülés. A kapcsolódás és tisztánlátás így egy időben tudott jelen lenni a munkámban.

Évek óta járok pszichoterápiára saját szakmai és magánéletemben felmerülő kérdések kiegyensúlyozásában. Az ügyfél kapcsán felmerülő saját magammal kapcsolatos anyai szerep és azzal kapcsolatos kihívások letisztázása hatalmasat segített abban, hogy coachként definiálni tudjam magam és véglegesen el tudjam dönteni, hogy ez a szakma tud-e a hivatásom lenni a jövőben.

Az ügyféllel történő zárás után egyéni szupervíziós alkalmak keretében dolgoztuk fel újra a tanuságokat és a legfontosabb take-awayeket.

Megnyugtató számomra, hogy ha legközelebb olyan ügyféllel találkozom, aki újra tükröt tartana, vagy számomra ismerős és aktuális témán dolgozna, én már kiegyensúlyozottan, tudatosan fogom tudni támogatni őt az útján.